



TIÊU CHUẨN

NHÀ Ở CÓ PHÒNG

CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ ASEAN







**TIÊU CHUẨN
NHÀ Ở CÓ PHÒNG
CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ ASEAN**

TIÊU CHUẨN NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ CỦA ASEAN

Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) được thành lập ngày 08 tháng 08 năm 1967. Các quốc gia thành viên bao gồm: Vương quốc Bru-nây, Cam-pu-chia, In-đô-nê-xi-a, Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào, Ma-lay-xi-a, My-an-ma, Phi-líp-pin, Sing-ga-po, Thái Lan và Việt Nam. Ban thư ký ASEAN có trụ sở tại Jakarta, In-đô-nê-xi-a.

Mọi thắc mắc xin liên hệ:

Ban thư ký ASEAN

Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã hội Dân sự

70A Jalan Sisingamangaraja

Jakarta 12110

In-đô-nê-xi-a

Điện thoại: (62 21) 724-3372, 726-2991

Fax: (62 21) 739-8234, 724-3504

E-mail: public@asean.org

Thông tin về ấn phẩm:

Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN

Jakarta: Ban Thư ký ASEAN, tháng 1 năm 2016

338.4791

1. ASEAN - Du lịch

2. Nhà ở - Tiêu chuẩn - Hướng dẫn

ISBN 978-602-0980-76-8

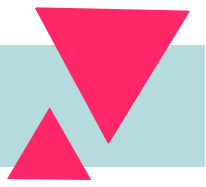
Thông tin chung về ASEAN được đăng tải trên trang web của ASEAN: www.asean.org

Nội dung của ấn phẩm này có thể được tự do trích dẫn hoặc in lại cho mục đích chính đáng và gửi một bản sao có chứa tài liệu đã in lại đến Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã hội Dân sự của ASEAN

Ban Thư ký, Jakarta

Bản quyền thuộc về Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) 2016.

Đã đăng ký Bản quyền.



I. TIÊU CHUẨN NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ CỦA ASEAN	Trang
1. Lời nói đầu	1
2. Giới thiệu	2
3. Phạm vi	2
4. Các thuật ngữ và định nghĩa	2
4.1. Điểm hấp dẫn	3
4.2. Tính nguyên bản	3
4.3. Sơ cứu ban đầu	3
4.4. Đa dạng sinh học	3
4.5. Đặt phòng	3
4.6. Quy tắc ứng xử	3
4.7. Hoạt động cộng đồng	3
4.8. Trung tâm/Khu vực cộng đồng	3
4.9. Thiết bị liên lạc	3
4.10. Đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng	4
4.11. Văn hóa	4
4.12. Cơ sở dữ liệu	4
4.13. Cấp cứu	4
4.14. Thân thiện với môi trường	4
4.15. Chuyển tham quan làm quen (Familiarisation Trip)	4
4.16. Khách	4
4.17. Đào tạo theo hình thức “cầm tay chỉ việc”	4
4.18. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	4
4.19. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	5
4.20. Chủ nhà	5
4.21. Kỹ năng diễn đạt	5
4.22. Quản lý	5
4.23. Tài liệu hướng dẫn	5
4.24. Doanh nghiệp siêu nhỏ	5
4.25. Thiên nhiên	5
4.26. Sản phẩm trọn gói	5
4.27. Hệ thống đặt phòng	5
4.28. Mạng thông tin xã hội	5
4.29. Thị trường mục tiêu	6
4.30. Yếu tố độc đáo để bán hàng - Unique Selling Proposition(USP)	6
4.31. Làng	6



5. Tiêu chí	6
5.1. Chủ nhà	6
5.1.1 Làng và cộng đồng	6
5.1.2 Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	6
5.2. Cơ sở lưu trú	6
5.2.1 Nhà	6
5.2.2 Buồng ngủ	7
5.2.3 Phòng vệ sinh/Phòng tắm	7
5.3. Các hoạt động	7
5.3.1 Các hoạt động của làng và cộng đồng	7
5.3.2 Các hoạt động vùng xung quanh	7
5.3.3 Tính nguyên bản	8
5.4. Công tác quản lý	8
5.4.1 Lãnh đạo	8
5.4.2 Tổ chức	8
5.4.3 Cơ sở dữ liệu	8
5.4.4 Xây dựng năng lực và đào tạo	9
5.4.5 Hợp tác	9
5.5. Vị trí	9
5.5.1 Hợp tác	9
5.6. Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	9
5.6.1 Nhà (Bếp, Buồng ngủ và phòng vệ sinh)	9
5.6.2 Khu vực xung quanh	10
5.6.3 Chuẩn bị đồ ăn	10
5.7. An toàn và an ninh	10
5.7.1 Đào tạo về an toàn	10
5.7.2 Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động	10
5.7.3 Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn	11
5.7.4 Cấp cứu và giải cứu	11
5.8. Marketing và xúc tiến	11
5.8.1 Các hoạt động quảng bá	11
5.8.2 Quan hệ đối tác với các hãng lữ hành	11
5.8.3 Marketing trên trang web	12
5.9. Các nguyên tắc bền vững	12
5.9.1 Bền vững về kinh tế	12
5.9.2 Bền vững về môi trường	13
5.9.3 Bền vững về văn hóa, xã hội	13



II. DANH MỤC ĐÁNH GIÁ	
1. Lời nói đầu	15
2. Giới thiệu	16
3. Phạm vi	16
4. Thuật ngữ và định nghĩa	17
5. Yêu cầu ban đầu bắt buộc	17
6. Tiêu chí đánh giá	17
7. Đánh giá	18
7.1 Tỷ trọng	19
7.2 Thang đánh giá	20
7.3 Yêu cầu đối với Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN	21
III. CƠ QUAN CHỨNG NHẬN VÀ QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ	27
1. Lời nói đầu	28
2. Giới thiệu	29
3. Phạm vi	29
4. Thuật ngữ và định nghĩa	29
5. Cơ quan chứng nhận đề xuất	30
5.1 Quy trình thực hiện	33
5.2 Danh mục đánh giá dành cho đánh giá viên	34
5.3 Yêu cầu ban đầu bắt buộc	34
6. Quy trình đánh giá đề xuất	35
6.1 Đánh giá lại đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không đạt tiêu chuẩn	37
6.2 Chứng nhận nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đạt tiêu chuẩn ASEAN	37
7. Phương pháp đánh giá	38
8. Tiếp cận đánh giá	40
9. Thời gian hiệu lực	40
10. Quyền lợi và đặc quyền	41
11. Logo chứng nhận	41
12. Giấy chứng nhận Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và Biểu đồng	42
13. Bảng đánh giá	43
14. Hướng dẫn đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	44



**TIÊU CHUẨN NHÀ Ở CÓ PHÒNG
CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ CỦA ASEAN**



1. Lời nói đầu

Tiêu chuẩn này được xây dựng nhằm xác định những tiêu chuẩn toàn diện về nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê mà các nước thành viên ASEAN có thể áp dụng như đã đề xuất trong Kế hoạch chiến lược du lịch của ASEAN (ATSP) 2011-2015, qua đó giới thiệu nguồn tài nguyên nông thôn của các nước thành viên và góp phần mang đến những trải nghiệm có chất lượng cho du khách.

Hình thành và triển khai áp dụng tiêu chuẩn giúp cho công tác quản lý ngày càng hiệu quả và chuyên nghiệp hơn với việc nắm bắt nhu cầu, phát huy năng lực và tính đa dạng văn hóa của các quốc gia thành viên ASEAN; nâng cao chất lượng dịch vụ, trang thiết bị và nguồn nhân lực trong phân khúc nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.

Trong quá trình xây dựng tiêu chuẩn, các tiêu chuẩn và hướng dẫn hiện hành đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê được các nước thành viên ASEAN sử dụng đã được phân tích, xác định những điểm chung phù hợp. Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN tập trung vào 09 nhóm tiêu chí, đó là chủ nhà, cơ sở lưu trú, các hoạt động, quản lý, vị trí, vệ sinh và mức độ sạch sẽ, an toàn và an ninh, marketing và các nguyên tắc bền vững.



2. Giới thiệu

Trong khu vực ASEAN, các chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê là một loại hình du lịch đặc biệt, trong đó khách du lịch có cơ hội trải nghiệm những cách sinh hoạt với cộng đồng địa phương trong một ngôi làng điển hình. Hình thức du lịch này ngày càng trở nên phổ biến với khách du lịch nước ngoài. Khác với du lịch đại chúng, chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê nên ở mức quy mô nhỏ, mật độ thấp, linh hoạt và không gò bó. Quan trọng hơn, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê nên được các cộng đồng địa phương sở hữu và điều hành, nhờ đó cộng đồng sẽ trực tiếp hưởng các lợi ích kinh tế.

Là một hình thức của du lịch cộng đồng, khái niệm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hiện đang được chấp nhận với ý nghĩa là một công cụ phát triển nông thôn ở nhiều nước ASEAN. Chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có thể nâng cao chất lượng sống ở cấp độ địa phương thông qua tạo thu nhập, hỗ trợ văn hóa, nghệ thuật và hoạt động kinh doanh hàng thủ công của địa phương, khuyến khích khôi phục di tích lịch sử và công trình bản địa, thúc đẩy bảo tồn thiên nhiên thông qua giáo dục cộng đồng.

Đối với nhiều khách du lịch quốc tế trên thế giới hướng đến các nước ASEAN để du lịch nông thôn, rất cần phát triển các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê một cách hệ thống hơn nhằm tạo ra "thương hiệu mới" trong trải nghiệm của du khách, từ đó giới thiệu phong cách sống vùng nông thôn, mang đến cho khách kỳ nghỉ với giá cả phải chăng lại bao hàm cả yếu tố văn hóa giáo dục ở mức độ cao. Điểm nhấn để bán chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không phải yếu tố vật thể của ngôi làng mà là sự trải nghiệm toàn diện trong không gian làng, nơi cộng đồng và các hoạt động mang tính cộng đồng là các nhân tố ảnh hưởng mạnh mẽ.

Sự thành công của chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong khu vực ASEAN phụ thuộc nhiều vào nhận biết các yêu cầu cơ bản để mang tới trải nghiệm chất lượng cho khách du lịch từ phía nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Do đó, việc hình thành các tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch của ASEAN là cần thiết, tạo cơ hội để tiêu chuẩn hóa ở mức độ cơ bản nhằm nhận biết thế nào là nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và thiết lập bộ tiêu chuẩn tối thiểu áp dụng cho tất cả các quốc gia thành viên ASEAN. Tiêu chuẩn này cũng tạo điều kiện thực hiện tiếp cận phối hợp, khuyến khích quan hệ đối tác giữa các bên liên quan, tạo môi trường tích cực, đồng thời khôi phục kinh tế nông thôn cũng như giảm đói nghèo.

3. Phạm vi

Tiêu chuẩn tập trung vào các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, nơi du khách sẽ ở cùng gia đình chủ nhà và trải nghiệm cuộc sống hàng ngày của gia đình và cộng đồng theo cả hai cách trực tiếp và gián tiếp. Tiêu chuẩn này cũng tập trung vào các tiêu chí cần thiết sau: chủ nhà, cơ sở lưu trú, các hoạt động, tính nguyên bản, quản lý, vị trí, an toàn và an ninh, marketing và các nguyên tắc bền vững.

4. Các thuật ngữ và định nghĩa

Các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng trong Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN như sau:

4.1. Điểm hấp dẫn

Điểm thu hút khách tới tham quan và giải trí, thường do các giá trị vốn có của nó hoặc giá trị văn hóa và lịch sử đặc biệt ý nghĩa như di tích lịch sử, địa điểm biểu diễn nghệ thuật, các trung tâm thủ công mỹ nghệ, các ngành sản xuất hay khu vực thiên nhiên ở địa phương.

4.2. Tính nguyên bản

Tính xác thực, nguyên gốc, không giả mạo của sản phẩm/dịch vụ hoặc thực tế trải nghiệm cung cấp cho khách du lịch, đặc biệt những nội dung liên quan đến văn hóa và thiên nhiên của địa phương.

4.3. Sơ cứu ban đầu

Những điều cơ bản về chăm sóc trường hợp cấp cứu và điều trị khách bị thương hoặc bị ốm trước khi có sự chăm sóc y tế chuyên nghiệp.

4.4. Đa dạng sinh học

Sự tồn tại của nhiều loại thực vật và động vật khác nhau trong môi trường tự nhiên của chúng.

4.5. Đặt phòng

Đặt dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê thông qua các phương thức liên lạc phổ biến thích hợp như internet, fax, điện thoại...

4.6. Quy tắc ứng xử

Tập hợp các quy định về thái độ, hành vi và trách nhiệm của khách, chủ nhà, người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Được thể hiện dưới dạng “Nên” và “Không nên” làm, nhằm nhấn mạnh những hành vi cần có của khách để phù hợp với môi trường cụ thể.

4.7. Hoạt động cộng đồng

Hoạt động nhấn mạnh tính kết nối xã hội trong đó dân làng cùng thực hiện các hoạt động như làm vệ sinh làng xóm, chuẩn bị cho sự kiện sắp diễn ra.

4.8. Trung tâm/Khu vực cộng đồng

Một nơi mà người dân địa phương và khách gặp gỡ nhau, có thể dưới hình thức là điểm tập trung, là nơi trình diễn văn hóa nghệ thuật hoặc thực hiện các hoạt động khác.

4.9. Thiết bị liên lạc

Công cụ hoặc thiết bị được sử dụng để truyền tin giữa người gửi và người nhận như điện thoại di động, thiết bị vô tuyến cầm tay, GPS...

4.10. Đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng

Chương trình đào tạo được thực hiện chủ yếu qua hình thức đến thăm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã triển khai thành công, học hỏi từ các tình huống điển hình và thực tế tốt. Cũng có thể tổ chức dưới cách thức trao đổi trực tiếp từ người hướng dẫn tới người được hướng dẫn giữa các hộ đã kinh doanh nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và những người mới vào nghề.

4.11. Văn hóa

Các thói quen, truyền thống, hoạt động ở địa phương và niềm tin của xã hội.

4.12. Cơ sở dữ liệu

Việc thu thập, tổ chức và phân loại thông tin một cách có hệ thống.

4.13. Cấp cứu

Tình huống hoặc sự việc xảy ra không dự báo trước và đòi hỏi hành động ngay lập tức để giải cứu/di chuyển nạn nhân ra khỏi khu vực.

4.14. Thân thiện với môi trường

Liên quan tới thân thiện về sinh thái, thân thiện với thiên nhiên và thực hiện “xanh”, nội dung này đề cập tới các hàng hóa và dịch vụ, luật pháp, hướng dẫn và các chính sách được ban hành để môi trường và cộng đồng địa phương bị tác động ít nhất hoặc không bị gây hại.

4.15. Chuyến tham quan làm quen (*Familisation trip*)

Tổ chức các chuyến đi cho các hãng lữ hành, đơn vị điều hành tour, đại lý bán buôn tour, đơn vị truyền thông và các thành viên khác của lĩnh vực kinh doanh lữ hành với mục đích phổ biến và cho họ “làm quen” với các điểm đến du lịch. Thông qua quan sát điểm đến của bản thân, các đơn vị kinh doanh lữ hành sẽ chuẩn bị trả lời các câu hỏi của khách tốt hơn và xúc tiến chương trình tham quan tới đó. Hình thức này còn được gọi với tên khác là “FAM Trip”.

4.16. Khách

Người lưu trú tại nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, thường có tham gia vào các hoạt động của cộng đồng và làng xã.

4.17. Đào tạo theo hình thức “cầm tay chỉ việc”

Hình thức học nhấn mạnh vào thực hành, nghiên cứu tình huống thực tế tại chỗ hơn là cách tiếp cận lý thuyết hoặc lên lớp.

4.18. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Loại hình du lịch đặc biệt, khách du lịch sẽ ở với gia đình chủ nhà trong cùng ngôi nhà, trải nghiệm cuộc sống hàng ngày của gia đình và cộng đồng địa phương.

4.19. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Gia đình dân địa phương sử dụng nhà của họ làm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

4.20. Chủ nhà

Một người/cộng đồng đại diện cho nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và cung cấp dịch vụ/đón tiếp khách tới nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

4.21. Kỹ năng diễn đạt

Một kỹ năng tổng hợp bao gồm một số khả năng ngoài khả năng thông thạo ngôn ngữ để diễn đạt hiệu quả trong bối cảnh cụ thể.

4.22. Quản lý

Quá trình quản lý có sự tham gia của những người chịu trách nhiệm vận hành ủy ban/hội đồng hoặc tổ chức tương tự để lập kế hoạch, tổ chức, tuyển dụng, lãnh đạo và kiểm soát nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức.

4.23. Tài liệu hướng dẫn

Tài liệu hướng dẫn toàn diện và từng bước đối với một chủ đề cụ thể, có thể sử dụng như sách tham khảo. Tài liệu này chi tiết các yêu cầu, giải thích cách đưa thông tin thực tế và hướng dẫn cách giải quyết các vấn đề xảy ra.

4.24. Doanh nghiệp siêu nhỏ

Các doanh nghiệp do người địa phương sở hữu, sản xuất hàng hóa và dịch vụ sử dụng các nguồn lực ở làng xã.

4.25. Thiên nhiên

Các nguồn tài nguyên thiên nhiên như những khu rừng, dòng sông, các hang động, núi đồi...

4.26 Sản phẩm trọn gói

Một sản phẩm có giá cố định rất thuận tiện cho khách mua và tận hưởng các hoạt động của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Sản phẩm trọn gói này thường bao gồm các cấu phần như vận chuyển, lưu trú, các bữa ăn, các hoạt động và tham quan.

4.27. Hệ thống đặt phòng

Hệ thống cho phép tiếp cận để đặt sản phẩm trọn gói và các dịch vụ tại nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê như đặt phòng trực tuyến hoặc qua điện thoại.

4.28. Mạng thông tin xã hội

Các trang mạng xã hội cho phép các người dùng đăng ký tham gia là những người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê/quản lý nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có thể tạo hồ sơ và tải lên đó ảnh, video về nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, gửi tin nhắn và giữ liên hệ với khách hàng, đồng nghiệp và các hiệp hội kinh doanh.



4.29. Thị trường mục tiêu

Một nhóm khách cụ thể mà truyền thông marketing hướng tới.

4.30. Yếu tố độc đáo để bán hàng-Unique Selling Proposition (USP)

Điểm hấp dẫn chính hoặc sự độc đáo của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, nhân tố chính để thu hút khách du lịch.

4.31. Làng

Vùng nông thôn nơi con người sống thành một cộng đồng, thống nhất với các đặc trưng tài nguyên văn hóa và tự nhiên riêng.

5. Tiêu chí

5.1. Chủ nhà

5.1.1 Làng và cộng đồng

5.1.1.1. Có số lượng tối thiểu 5 người đăng ký cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong làng để đảm bảo sự tham gia và gắn kết của cộng đồng.

5.1.1.2. Các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải ở gần các điểm du lịch hấp dẫn về mặt tự nhiên hoặc văn hóa ở các khu vực xung quanh.

5.1.1.3. Dành ưu tiên cho các ngôi làng đã đạt được các thành tích/kỷ lục về tổ chức hoặc vẻ đẹp như đạt giải thưởng cuộc thi ngôi làng tuyệt vời nhất hay cuộc thi cảnh quan đẹp nhất.

5.1.1.4. Có một trung tâm/khu vực cộng đồng sử dụng là địa điểm cơ sở chung cho việc vận hành nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê như nghi lễ đón tiếp khách, biểu diễn văn hóa...

5.1.2. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

5.1.2.1. Người cung cấp dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có tiền án tiền sự.

5.1.2.2. Người cung cấp dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải có sức khỏe tốt và không mắc các bệnh truyền nhiễm cho cộng đồng.

5.1.2.3. Khóa học cơ bản về nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải được xây dựng. Mỗi người và tất cả người đăng ký cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải tham gia và hoàn thành khóa học này.

5.2. Cơ sở lưu trú

5.2.1. Nhà

5.2.1.1. Kết cấu nhà phải ở tình trạng tốt, ổn định và an toàn tất cả mái, tường, cửa, sàn...

5.2.1.2. Thiết kế và vật liệu xây dựng phản ánh được kiến trúc dân dụng thông thường và đặc trưng của địa phương.

5.2.1.3. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải cung cấp một (nhiều) buồng ngủ cho khách tách biệt với các buồng ngủ khác trong nhà.

5.2.1.4. Có tối thiểu một phòng tắm/phòng vệ sinh cho khách có thể trong buồng ngủ của khách hoặc trong nhà.

5.2.1.5. Nhà nên có nguồn cung cấp điện.

5.2.1.6. Nhà cần cung cấp nước sạch và đầy đủ vào mọi thời điểm trong nhà.

5.2.2. Buồng ngủ

5.2.2.1. Cung cấp các trang thiết bị và tiện nghi cơ bản trong buồng ngủ của khách như quạt, bàn ghế, tủ đựng đồ nhỏ, gương, ổ cắm điện, màn hoặc lưới chống muỗi.

5.2.2.2. Có tối đa bốn trong tổng số buồng ngủ trong nhà mà các thành viên của người cung cấp dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không sử dụng để dành cho khách đến lưu trú.

5.2.2.3. Cung cấp giường đạt tiêu chuẩn và loại phù hợp như các giường đơn và giường đôi có đệm và gối đạt yêu cầu tiện nghi.

5.2.2.4. Trong trường hợp cần thiết, các cửa sổ phải có lớp ngăn muỗi và các côn trùng khác.

5.2.2.5. Ga trải giường phải được thay khi cần thiết và ngay sau khi khách rời đi, có một bộ ga sạch để cung cấp cho khách kế tiếp.

5.2.3. Phòng vệ sinh/Phòng tắm

5.2.3.1. Cung cấp bệ xí ngồi hoặc xí xổm ở bên trong hoặc bên ngoài, gần nhà.

5.2.3.2. Cung cấp trang thiết bị vệ sinh và phòng tắm căn bản bao gồm cửa có khóa ở tất cả các phòng vệ sinh và phòng tắm.

5.2.3.3. Cung cấp nước sạch và đầy đủ tại mọi thời điểm.

5.3. Các hoạt động

5.3.1. Các hoạt động trong làng và cộng đồng

5.3.1.1. Các hoạt động trong làng và cộng đồng phải tối ưu và giới thiệu được các nguồn tài nguyên của địa phương như:

5.3.1.1.1. Văn hóa và di sản địa phương.


5.3.1.1.2. Các doanh nghiệp địa phương (doanh nghiệp nhỏ, nông trại, các ngành sản xuất địa phương, ngành thủ công).

5.3.1.1.3. Các tài nguyên thiên nhiên (rừng, sông, hang động, hồ nước...).

5.3.1.2. Thiết kế và triển khai các hoạt động khuyến khích sự tham gia, tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách du lịch.

5.3.2. Các hoạt động khu vực xung quanh

5.3.2.1. Việc đi tham quan các điểm du lịch hấp dẫn ở các khu vực xung quanh nên được đưa vào sản phẩm/chương trình trọn gói của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong đó nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đóng vai trò cơ bản.



5.3.2.2. Hợp tác với các làng khác ở gần/xung quanh để tổ chức thêm các hoạt động đa dạng khác cũng như nhân lên hiệu ứng.

5.3.3. Tính nguyên bản

5.3.3.1. Cộng đồng có nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải duy trì bản sắc, giá trị và văn hóa để tạo ra những trải nghiệm độc đáo và mang tính nguyên bản.

5.3.3.2. Duy trì và cho khách tham gia vào các hoạt động của địa phương để giới thiệu giá trị phi vật thể tinh thần địa phương và sự gắn kết xã hội.

5.3.3.3. Bảo tồn các nghề thủ công truyền thống và trình diễn các loại hình nghệ thuật của địa phương bằng cách thành lập các hội nhóm văn hóa.

5.4. Quản lý

5.4.1. Lãnh đạo

5.4.1.1. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải được chỉ đạo bởi người có uy tín ở địa phương có tố chất lãnh đạo mạnh mẽ và được cộng đồng địa phương tôn trọng, ví dụ như người đứng đầu trong làng.

5.4.2. Tổ chức

5.4.2.1. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải được thực hiện theo cấu trúc hệ thống với vai trò, trách nhiệm và cách thức liên lạc rõ ràng.

5.4.2.2. Tổ chức nên tạo điều kiện nâng cao năng lực, quyền hạn của phụ nữ và thanh niên địa phương.

5.4.2.3. Công tác quản lý làng cần hỗ trợ cho việc thành lập tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong làng, được vận hành theo cách thức kinh doanh nhưng phải đáp ứng yêu cầu trên.

5.4.3. Cơ sở dữ liệu

5.4.3.1. Cơ sở dữ liệu về bên vận hành nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

5.4.3.1.1. Thành lập cơ sở dữ liệu về bên vận hành nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê gồm các thông tin như địa chỉ nhà, số lượng thành viên trong gia đình và những tài năng, kiến thức, kỹ năng của họ.

5.4.3.2. Cơ sở dữ liệu về khách

5.4.3.2.1. Thiết lập hệ thống đăng ký và lưu giữ thông tin về khách đến, quốc gia, nguồn gốc và thời gian lưu trú...

5.4.3.2.2. Cơ sở dữ liệu về khách cũng nên lưu giữ những nhận xét, lời phàn nàn và đề xuất từ khách.

5.4.3.3. Cơ sở dữ liệu về sản phẩm

5.4.3.3.1. Thực hiện và cập nhật thông tin cũ và mới về tài nguyên du lịch trong làng và ở các khu vực lân cận/xung quanh.

5.4.4. Xây dựng năng lực và đào tạo

5.4.4.1. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch phải xây dựng các tài liệu hướng dẫn đơn giản bao gồm các nội dung sau:

5.4.4.1.1. Đón tiếp và xử lý các vấn đề liên quan đến khách.

5.4.4.1.2. Đăng ký, lập hóa đơn và thanh toán.

5.4.4.1.3. Vệ sinh và mức độ sạch sẽ

5.4.4.1.4. Các kỹ năng giao tiếp

5.4.4.1.5. Lập kế hoạch, tổ chức và triển khai các hoạt động

5.4.4.1.6. Marketing và xúc tiến quảng bá

5.4.4.1.7. Các kỹ năng kể chuyện và diễn đạt

5.4.4.2. Các chương trình và phần học nên nhấn mạnh cách tiếp cận “cầm tay chỉ việc” và “đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng”.

5.4.5. Hợp tác

5.4.5.1. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê nên hình thành mối quan hệ đối tác một cách thông minh với:

5.4.5.1.1. Các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê khác và các tổ chức tư nhân, đặc biệt là các nhà điều hành tour và chủ khách sạn để xây dựng các sản phẩm trọn gói và thúc đẩy hoạt động xúc tiến.

5.4.5.1.2. Các tổ chức công như các cơ quan du lịch quốc tế, quốc gia, khu vực để tìm kiếm hỗ trợ về đào tạo, tài chính, marketing và xúc tiến và các tư vấn chuyên môn khác.

5.4.5.1.3. Các tổ chức phi chính phủ (NGOs) để xây dựng các chương trình phối hợp nhằm bảo vệ môi trường và bảo tồn văn hóa.

5.4.5.1.4 Các trường đại học và cơ sở đào tạo cao hơn để tìm kiếm sự hỗ trợ về đào tạo và tư vấn chuyên môn.

5.5. Vị trí

5.5.1. Khả năng tiếp cận

5.5.1.1. Vị trí của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có thể tiếp cận với bất kỳ phương tiện giao thông nào.


5.5.1.2. Có biển hiệu rõ ràng hướng dẫn cho khách tới nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

5.6. Vệ sinh và mức độ sạch sẽ

5.6.1. Nhà (Bếp, Buồng ngủ và phòng vệ sinh)

5.6.1.1. Tất cả các buồng, phòng, bếp và phòng vệ sinh cần được giữ sạch sẽ và không có mùi, bẩn, bụi, mạng nhện...

5.6.1.2. Sàn bếp cần được lau thường xuyên và giữ không có vết bẩn và nước.



5.6.1.3. Các phòng vệ sinh, khay đựng khăn tắm, bồn tắm, vòi tắm, giếng nước và bồn rửa phải được làm sạch thường xuyên và giữ không có bụi, vết và mùi.

5.6.1.4. Nên dùng chất khử trùng để giữ phòng vệ sinh sạch sẽ và không có ký sinh trùng.

5.6.1.5. Chủ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê nên cung cấp xà phòng, dầu gội, giấy vệ sinh và khăn tắm sạch.

5.6.2. Khu vực xung quanh

5.6.2.1. Khu vực xung quanh không có rác vụn.

5.6.2.2. Loại bỏ khu vực nuôi dưỡng muỗi (đặc biệt là loại muỗi Aedes) như vũng nước, các hộp đồ đựng đồ bị bỏ đi...

5.6.2.3. Khuyến khích người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và các cư dân làm đẹp làng và tạo dựng cảnh quan bằng các loại cây trồng địa phương và được chăm chút thường xuyên.

5.6.3. Chuẩn bị đồ ăn

5.6.3.1. Bếp nên được giữ trong tình trạng tốt, sạch sẽ và được thông gió tốt.

5.6.3.2. Các dụng cụ bếp nên trong tình trạng tốt, sạch và để ở nơi khô ráo.

5.6.3.3. Đĩa, ly và cốc... bị rạn không nên được sử dụng để phục vụ khách.

5.6.3.4. Các thành viên trong gia đình tham gia vào việc chuẩn bị đồ ăn phải đảm bảo vệ sinh cá nhân và có trang phục đầy đủ.

5.6.3.5. Thịt, thịt gà, cá và các nguyên liệu khác được sử dụng trong việc chuẩn bị đồ ăn nên tươi và có nguồn gốc từ các chợ/nhà cung cấp địa phương.

5.6.3.6. Thức ăn phục vụ khách phải được che đậy cẩn thận.

5.6.3.7. Khách phải được phục vụ bằng loại nước uống an toàn.

5.7. An toàn và an ninh

5.7.1 Đào tạo về an toàn

5.7.1.1 Nhân sự chịu trách nhiệm an toàn phải được đào tạo cơ bản về sơ cứu và cấp cứu.

5.7.2 Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động

5.7.2.1 Có ít nhất 2 người phụ trách an toàn đi cùng khách, đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

5.7.2.2 Bất kỳ hoạt động dưới nước nào (ví dụ như du lịch trên sông, chèo mảng...) du khách cũng phải được cung cấp các trang phục/thiết bị bảo hộ đầy đủ, an toàn và thực hiện đúng quy định của pháp luật, có chứng nhận của cơ quan chức năng.

5.7.2.3 Bất kỳ cơ sở vật chất nào như bến tàu đều phải có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt...

5.7.2.4. Các tuyến dã ngoại và đi bộ phải được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng.

5.7.3. Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn

5.7.3.1. Khách nên được thông báo ngắn gọn về các nội dung an toàn trước khi tham gia vào bất kỳ hoạt động nào của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

5.7.3.2. Cung cấp tờ rơi hướng dẫn và chỉ dẫn an toàn cho khách.

5.7.3.3. Khách tham gia vào các hoạt động mạo hiểm sinh thái cần phải đăng ký tên và số liên lạc với mục đích lưu trữ/giám sát.

5.7.3.4. Xây dựng tài liệu hướng dẫn về các thủ tục, quy trình đảm bảo an toàn và các chỉ dẫn sẽ được sử dụng như các thủ tục quy chuẩn trong hoạt động (SOP).

5.7.4. Cấp cứu và giải cứu

5.7.4.1. Người chịu trách nhiệm về an toàn phải được trang bị các túi sơ cứu/cấp cứu, bộ dụng cụ sử dụng khẩn cấp trong khi hoạt động.

5.7.4.2. Người chịu trách nhiệm an toàn cũng phải được trang bị các thiết bị liên lạc để báo cho nhà chức trách bất cứ nguy hiểm xuất hiện hoặc trường hợp khách bị ốm hoặc bị thương.

5.7.4.3. Khuyến nghị khách phải có bảo hiểm như là một phần trong sản phẩm trọn gói.

5.7.4.4. Tuân thủ các yêu cầu an toàn của từng nước.

5.8 Marketing và xúc tiến

5.8.1. Các hoạt động xúc tiến

5.8.1.1. Xác định và tiếp cận các thị trường mục tiêu và thiết kế các sản phẩm trọn gói, chương trình đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

5.8.1.2. Xác định yếu tố độc đáo để bán hàng (USP) của làng để khác biệt làng đó với các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê khác.

5.8.1.3. Tạo ra các tài liệu xúc tiến như tờ rơi, tập gấp, bảng thông tin nhằm đưa thông tin về chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch và cộng đồng.

5.8.1.4. Hợp tác với chính quyền địa phương và doanh nghiệp lữ hành để marketing.

5.8.2. Quan hệ đối tác với các doanh nghiệp lữ hành

5.8.2.1. Khuyến nghị tổ chức các chuyến tham quan làm quen mời các đơn vị lữ hành và các công ty du lịch trải nghiệm thử nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

5.8.2.2. Khuyến nghị hợp tác chặt chẽ với các đơn vị lữ hành nổi tiếng, có thể họ trở thành những người tư vấn cho tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

5.8.3. Marketing trên trang web

5.8.3.1. Khuyến nghị xây dựng các trang web và sử dụng mạng truyền thông xã hội để quảng bá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và xử lý đặt phòng trực tuyến.

5.8.3.2. Khuyến nghị thanh niên trong làng nên duy trì và cập nhật các phương tiện quảng bá trực tuyến.

5.9. Các nguyên tắc bền vững

5.9.1. Bền vững về kinh tế

5.9.1.1. Việc làm

5.9.1.1.1. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê nên tuyển dụng và thuê nhân viên từ cộng đồng địa phương.

5.9.1.1.2. Khuyến nghị phân bổ các loại khuyến thưởng và động viên gắn với hoạt động tốt và/hoặc mức độ dịch vụ để khích lệ nhân viên.

5.9.1.1.3. Khuyến nghị cung cấp tài chính vi mô để phục vụ người dân địa phương tham gia vào hoạt động kinh doanh có liên quan tới chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

5.9.1.2. Mua sắm

5.9.1.2.1. Khuyến nghị tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê mua nguyên liệu và sản phẩm từ các doanh nghiệp siêu nhỏ tại địa phương.

5.9.1.2.2. Khuyến nghị đề nghị khách mua sắm các sản phẩm làm ra tại địa phương và xây dựng các điểm bán hàng thủ công trong trung tâm/khu vực chung của nhà ở có phòng khách du lịch thuê để trưng bày sản phẩm địa phương.

5.9.1.3. Sản phẩm/điểm hấp dẫn của địa phương

5.9.1.3.1. Quảng bá các lễ hội địa phương và tổ chức tham quan các chợ ở gần.

5.9.1.3.2. Mời khách những sản phẩm thủ công, món ăn truyền thống, tổ chức các sự kiện và trình diễn văn hóa.

5.9.2. Bền vững về môi trường

5.9.2.1. Giới hạn và hạn chế các tác động cơ học của khách du lịch đặc biệt đối với các môi trường văn hóa và thiên nhiên nhạy cảm.

5.9.2.2. Không khuyến khích khách tham gia vào các hoạt động có thể khai thác hệ động thực vật của địa phương.

5.9.2.3. Tổ chức cho khách tham gia các hoạt động dọn sạch rác tại các bãi biển, khu rừng và dòng sông ở gần.

5.9.2.4. Xây dựng quy tắc ứng xử (hoặc những việc “nên” và “không nên” làm) khi tiếp xúc với nơi hoang dã và phổ biến cho khách.

5.9.2.5. Đảm bảo cộng đồng địa phương được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn đa dạng sinh học.

5.9.2.6. Thiết kế, xây dựng các cơ sở vật chất và dịch vụ du lịch đảm bảo thân thiện với môi trường.

5.9.3. Bền vững về văn hóa xã hội

5.9.3.1. Xây dựng góc thông tin và nơi trưng bày văn hóa tại trung tâm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và khu vực chung.

5.9.3.2. Thông báo cho khách về sự cần thiết tôn trọng phong tục địa phương và các hành vi ứng xử phù hợp.

5.9.3.3. Đảm bảo cộng đồng được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn văn hóa.

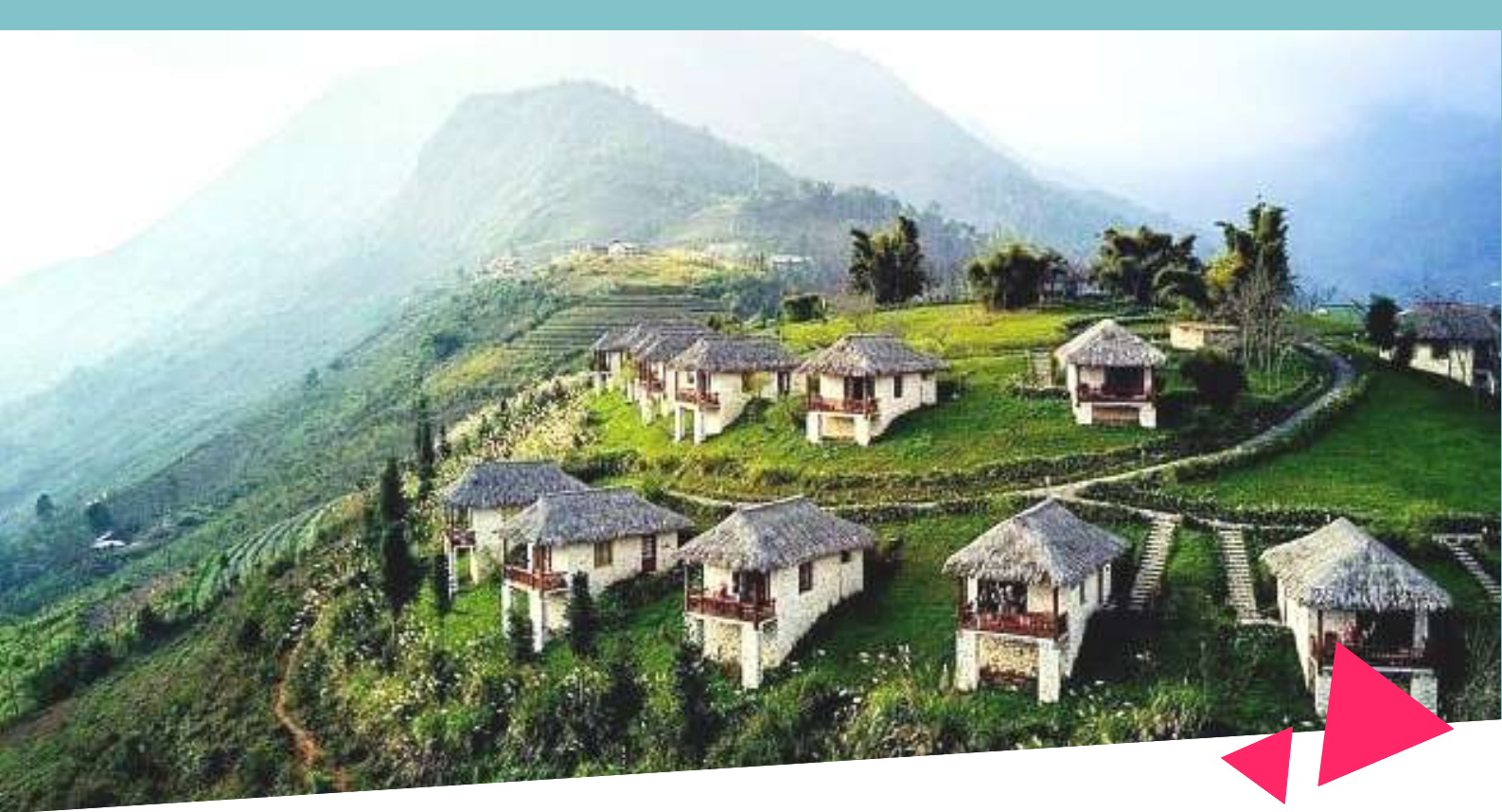
5.9.3.4. Chủ động cấm việc tham gia, ủng hộ hoạt động mua bán tình dục hoặc sử dụng ma túy bất hợp pháp.





II

DANH MỤC ĐÁNH GIÁ



1. Lời nói đầu

Mục tiêu của Danh mục đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN này là để đo lường hiện trạng hoạt động và kết quả đạt được của các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong khu vực ASEAN chiếu theo yêu cầu chất lượng được quy định trong bộ Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN. Danh mục đánh giá này được xây dựng thành công cụ thực tế giúp cho các tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, người cung cấp dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và đánh giá viên trong việc đánh giá hiện trạng hoạt động của một nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có đạt Tiêu chuẩn ASEAN không. Danh mục đánh giá này cũng có thể được các đơn vị tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và người cung cấp dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê sử dụng để tự kiểm tra và quản lý nhằm xác định những khoảng trống còn thiếu, từ đó hành động và thực hiện những thay đổi cần thiết để cải thiện chất lượng nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của họ.

Các nhóm tiêu chí, tiêu chí cụ thể và yêu cầu trong danh mục này dựa trên Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN đã được công bố. Tiêu chuẩn được tất cả các quốc gia thành viên ASEAN thông qua theo khuyến nghị trong Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN (ATSP): 2011 - 2015 nhằm tạo ra trải nghiệm chất lượng cho du khách bằng cách giới thiệu các nguồn tài nguyên nông thôn của họ một cách chẵn chụ, an toàn và hấp dẫn.

2. Giới thiệu

Sau khi xây dựng Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN, việc xây dựng Danh mục đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN là bước cần thiết để đảm bảo việc thực hiện thành công. Một danh mục đánh giá toàn diện sẽ đảm bảo việc đánh giá được thực hiện một cách hệ thống và nhất quán để đánh giá xem một nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cụ thể có xứng đáng được công nhận là nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê theo tiêu chuẩn ASEAN hay không. Hướng tới mục tiêu này, danh mục đánh giá sẽ trang bị cho các đánh giá viên công cụ để đưa ra nhận định khoa học và khách quan trong đánh giá của họ.

Ngoài nội dung trên, danh mục đánh giá cũng có thể được sử dụng để xếp hạng chất lượng các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Những nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có kết quả tốt sau khi đánh giá sẽ được trao giải Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN. Bản đánh giá sau đó có thể được sử dụng để xác định khoảng trống còn thiếu của các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê chưa đủ tiêu chuẩn, giúp các bên liên quan giải quyết những thiếu sót hiện tại.

3. Phạm vi

Tập trung vào xây dựng phương pháp và các chỉ số sử dụng trong quá trình đánh giá bằng cách hoàn thiện nội dung hướng dẫn đã quy định trong bộ Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN (9 nhóm tiêu chí và 27 tiêu chí cụ thể). Các nhóm tiêu chí là: chủ nhà, cơ sở lưu trú, các hoạt động, quản lý, vị trí, vệ sinh và mức độ sạch sẽ, an toàn và an ninh, marketing và các nguyên tắc về bền vững.



4. Thuật ngữ và định nghĩa

Các thuật ngữ và định nghĩa được áp dụng trong Danh mục đánh giá như sau:

4.1. Danh mục đánh giá

Một danh sách các mục yêu cầu hoặc điểm số cần xem xét cân nhắc trong quá trình đánh giá.

4.2. Tiêu chí

Tập hợp các lĩnh vực/yêu cầu chất lượng làm cơ sở để đánh giá và đưa ra quyết định.

4.3. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Gia đình dân địa phương sử dụng nhà của họ là nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

4.4. Phương pháp đánh giá

Phương pháp sử dụng để đo lường tiêu chí trong danh mục thẩm định nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

4.5. Thang đo định danh

Phân chia dữ liệu thành các phân loại khác nhau, không theo thứ hạng hoặc cấu trúc.

4.6. Thang điểm

Hệ thống đo lường sử dụng để cho điểm các phần trong từng phạm vi nhất định.

4.7. Tỷ trọng

Thước đo sử dụng để xác định mức độ quan trọng hoặc mức độ ưu tiên của từng tiêu chí.

5. Yêu cầu ban đầu bắt buộc

Để một nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong khu vực ASEAN đủ điều kiện đánh giá, người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cần phải đáp ứng một số yêu cầu sau:

a. Làng phải có tối thiểu 5 người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã đăng ký.

b. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có tiền án tiền sự

c. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải có sức khỏe tổng quát tốt

Trong trường hợp người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không đáp ứng các yêu cầu nêu trên, sẽ bị loại ngay lập tức khỏi danh sách đăng ký Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN.

6. Tiêu chí đánh giá

Để đo lường chất lượng và thực trạng hoạt động của các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN sử dụng 9 nhóm tiêu chí và 27 tiêu chí cụ thể gồm 91 yêu cầu. Các nhóm tiêu chí và tiêu chí cụ thể như sau:

Bảng 6.1: 9 nhóm tiêu chí và 27 tiêu chí cụ thể

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ		SỐ LƯỢNG YÊU CẦU
1.	Chủ nhà	1.	Làng và cộng đồng	3
		2.	Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	1
2.	Cơ sở lưu trú	3.	Nhà	6
		4.	Buồng ngủ	5
		5.	Phòng vệ sinh/phòng tắm	3
3.	Các hoạt động	6.	Các hoạt động trong làng và cộng đồng	2
		7.	Các hoạt động khu vực xung quanh	2
		8.	Tính nguyên bản	3
4.	Quản lý	9.	Lãnh đạo	1
		10.	Tổ chức	3
		11.	Cơ sở dữ liệu	3
		12.	Xây dựng năng lực và đào tạo	2
		13.	Hợp tác	1
5.	Vị trí	14.	Khả năng tiếp cận	2
6.	Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	15.	Nhà (Bếp, Buồng ngủ và phòng vệ sinh)	5
		16.	Khu vực xung quanh	3
		17.	Chuẩn bị đồ ăn	7
7.	An toàn và an ninh	18.	Đào tạo về an toàn	1
		19.	Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động	4
		20.	Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn	4
		21.	Cấp cứu và Giải cứu	4
8.	Marketing và xúc tiến	22.	Các hoạt động quảng bá	4
		23.	Quan hệ đối tác với các doanh nghiệp lữ hành	2
		24.	Marketing trên trang web	2
9.	Các nguyên tắc bền vững	25.	Bền vững về kinh tế	8
		26.	Bền vững về môi trường	6
		27.	Bền vững về văn hóa xã hội	4
TỔNG CỘNG				91

7. Đánh giá

Việc đánh giá dựa trên các tiêu chí và yêu cầu đã định trước. Đối với mỗi yêu cầu đáp ứng tiêu chuẩn, đánh dấu tích vào cột 'Có', nếu không đáp ứng đánh dấu tích vào cột 'Không'. Đối với những nội dung không liên quan đến nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đang thẩm định, đánh dấu tích vào cột 'NA' (không áp dụng) (*xem Hộp 1*).

Mỗi tiêu chí có một tỷ trọng tùy theo mức độ ưu tiên (*Bảng 7.2*). Toàn bộ quá trình đánh giá và tính điểm được trình bày trong *Bảng 7.3* và các yêu cầu đối với Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN được trình bày trong phần 7.3.

Hộp 1: Ví dụ về đánh giá

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	Có	Không	NA	Công thức / Tổng điểm
1.	Chủ nhà	Làng và cộng đồng	Yêu cầu 1			-	Tổng số 'Có' Tổng số yêu cầu - Tổng số 'NA'
			Yêu cầu 1			-	
			Yêu cầu 1			-	
	Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	Yêu cầu 1			-		
		TỔNG CỘNG	4 yêu cầu	2	1	1	

Việc đánh giá này áp dụng cho cả người cung cấp và tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phản hồi đánh giá các nhóm tiêu chí theo bảng dưới đây (**Bảng 7.1**)

Bảng 7.1. Phản hồi đánh giá

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU CHÍ
Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	1. Chủ nhà
	2. Các hoạt động
	3. Công tác quản lý
	4. Vị trí
	5. An toàn và An ninh
	6. Marketing và xúc tiến
	7. Các nguyên tắc bền vững
Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	8. Cơ sở lưu trú
	9. Vệ sinh và mức độ sạch sẽ

7.1. Tỷ trọng

Các giá trị tỷ trọng sẽ xác định mức độ quan trọng hoặc ưu tiên của từng tiêu chí, cho phép đánh giá tập thể và đảm bảo cân bằng. Các giá trị tỷ trọng như sau:

Bảng 7.2. Tiêu chí và tỷ trọng dựa trên mức độ quan trọng / ưu tiên

NHÓM TIÊU CHÍ CHÍNH	TỶ TRỌNG
1. Các hoạt động	20%
2. Quản lý	15%
3. Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	15%
4. Cơ sở lưu trú	10%
5. An toàn và An ninh	10%
6. Marketing và xúc tiến	10%
7. Các nguyên tắc bền vững	10%
8. Chủ nhà	5%
9. Vị trí	5%
TỔNG CỘNG	100%

Bảng 7.3. Ví dụ về tính điểm

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
1.	Chủ nhà	Làng và cộng đồng	4	4	5%	
		Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê				
2.	Cơ sở lưu trú	Nhà	14	14	10%	
		Buồng ngủ				
		Phòng vệ sinh/phòng tắm				
3.	Các hoạt động	Các hoạt động trong làng và cộng đồng	7	7	20%	
		Các hoạt động khu vực xung quanh				
		Tính nguyên bản				
4.	Quản lý	Lãnh đạo	10	10	15	
		Tổ chức				
		Cơ sở dữ liệu				
		Xây dựng năng lực và đào tạo				
		Hợp tác				
5.	Vị trí	Khả năng tiếp cận	2	2	5	
6.	Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	Nhà (Bếp, Buồng ngủ và phòng vệ sinh)	15	15	15%	
		Khu vực xung quanh				
		Chuẩn bị đồ ăn				
7.	An toàn và an ninh	Đào tạo về an toàn	13	13	10%	
		Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động				
		Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn				
		Cấp cứu và Giải cứu				
8.	Marketing và xúc tiến	Các hoạt động quảng bá	8	8	10%	
		Quan hệ đối tác với các doanh nghiệp lữ hành				
		Marketing trên trang web				
9.	Các nguyên tắc bền vững	Bền vững về kinh tế	18	18	10%	
		Bền vững về môi trường				
		Bền vững về văn hóa xã hội				
TỔNG CỘNG			91	91	100%	$a + b + c + d + e + f + g + h + i$

7.2. Thang đánh giá

Thang đánh giá để xác định xem một nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có đáp ứng chất lượng và uy tín của ASEAN hay không. Tổng điểm đánh giá đạt từ 75% trở lên sẽ được xếp vào loại Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN. Bảng sau đây thể hiện thang điểm xác định kết quả đạt được của một nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

Bảng 7.4. Thang điểm kết quả / chất lượng

MỨC ĐÁNH GIÁ	TỶ LỆ PHÂN TRĂM ĐẠT ĐƯỢC
Xuất sắc (Đạt tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN)	75-100%
Rất tốt	60-74%
Tốt	40-59%
Khá	20-39%
Yếu	0-19%

7.3. Yêu cầu đối với Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN

Thang đánh giá để xác định xem một nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có đáp ứng chất lượng và uy tín của ASEAN hay không. Tổng điểm đánh giá đạt từ 75% trở lên sẽ được xếp vào loại Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN. Bảng sau đây thể hiện thang điểm xác định kết quả đạt được của một nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

Bảng 7.5. Yêu cầu ban đầu bắt buộc

TT	CÂU HỎI	CÓ	KHÔNG
1.	Làng có tối thiểu 5 người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã đăng ký		
2.	Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có tiền án tiền sự		
3.	Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải có sức khỏe tổng quát tốt		

Nếu người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không đáp ứng các yêu cầu liên quan nêu trên, sẽ bị loại ngay lập tức khỏi danh sách đăng ký Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN.

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	CÓ	KHÔNG	NA	
1.	Chủ nhà (TỶ TRỌNG: 5%)	Làng và cộng đồng	Nằm gần các điểm hấp dẫn về mặt tự nhiên hoặc văn hóa. >> Điểm du lịch gần nhất: _____ km			
		Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	Làng đạt giải của các cuộc thi trước đây. >> Tên các giải thưởng Có một trung tâm/khu vực cộng đồng trong làng. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã hoàn thành khóa học về dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.			
2.	Cơ sở lưu trú (TỶ TRỌNG: 10%)	Nhà	Kết cấu nhà ở tình trạng tốt và an toàn			
			Thiết kế và vật liệu xây dựng phản ánh được kiến trúc dân dụng thông thường và đặc trưng của địa phương			
			(Các) phòng ngủ cho khách riêng biệt >> Số lượng phòng ngủ dành cho khách riêng biệt : _____			
			Tối thiểu một (1) phòng tắm/phòng vệ sinh cho khách. >> Số lượng phòng tắm / phòng vệ sinh:			
			Nhà có nguồn cung cấp điện			
			Cung cấp đủ nước sạch vào mọi thời điểm trong nhà			

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	CÓ	KHÔNG	NA		
		Buồng ngủ	Cung cấp các trang thiết bị và tiện nghi cơ bản trong buồng ngủ của khách như quạt, bàn ghế, tủ đựng đồ nhỏ, gương, ổ cắm điện, màn hoặc lưới chống muỗi >> Các thiết bị tiện nghi có sẵn:					
			Tối đa bốn (4) phòng ngủ được dành cho khách					
			Giường tiêu chuẩn có nệm và gối.					
			Các cửa sổ có lớp ngăn muỗi và các côn trùng khác					
			Khăn trải giường mới và sạch cho tất cả khách hàng					
		Phòng vệ sinh/ phòng tắm	Bệ xí ngồi hoặc xí xổm ở bên trong hoặc ngoài, gần nhà					
			Trang thiết bị phòng vệ sinh và phòng tắm căn bản					
			Cung cấp nước sạch và đầy đủ tại mọi thời điểm					
		3.	Các hoạt động (TỶ TRỌNG: 20%)	Các hoạt động trong làng và cộng đồng	Giới thiệu các nguồn tài nguyên của địa phương như văn hóa và di sản địa phương, các doanh nghiệp địa phương hoặc tài nguyên thiên nhiên			
					Các hoạt động khuyến khích sự tham gia, tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách du lịch			
Các hoạt động khu vực xung quanh	Thăm các điểm hấp dẫn ở các khu vực xung quanh							
	Hợp tác với các làng xung quanh để triển khai các hoạt động							
Tính nguyên bản	Cộng đồng duy trì được bản sắc, giá trị và văn hóa của mình (ngôn ngữ, lối sống...)							
	Duy trì và cho khách tham gia vào các hoạt động chung							
	Bảo tồn các nghề thủ công truyền thống và trình diễn các loại hình nghệ thuật địa phương							
4.	Quản lý (TỶ TRỌNG: 20%)	Lãnh đạo	Lãnh đạo có tố chất lãnh đạo mạnh mẽ và được cộng đồng địa phương tôn trọng					
		Tổ chức	Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có cấu trúc hệ thống với vai trò, trách nhiệm và cách thức liên lạc rõ ràng					
			Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tạo điều kiện nâng cao năng lực, quyền hạn của phụ nữ và thanh niên địa phương					
			Công tác quản lý làng hỗ trợ tạo điều kiện cho tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê					
		Cơ sở dữ liệu	Có cơ sở dữ liệu bên vận hành nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, ví dụ địa chỉ nhà, số lượng thành viên trong gia đình và những tài năng, kiến thức, kỹ năng của họ					
			Có cơ sở dữ liệu về khách, ví dụ hồ sơ về lượt khách đến, nguồn gốc, thời gian lưu trú, nhận xét, phản nản và đề xuất từ khách					
			Cập nhật thông tin về tài nguyên du lịch trong làng và ở các khu vực lân cận/xung quanh					
		Xây dựng năng lực và đào tạo	Có các tài liệu hướng dẫn đơn giản gồm các nội dung sau: - Đón tiếp và xử lý các vấn đề liên quan đến khách. - Đăng ký, lập hóa đơn và thanh toán. - Vệ sinh và mức độ sạch sẽ - Các kỹ năng giao tiếp - Lập kế hoạch, tổ chức và triển khai các hoạt động - Marketing và xúc tiến quảng bá					

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	CÓ	KHÔNG	NA	
			Các chương trình và phân học nhấn mạnh cách tiếp cận “cầm tay chỉ việc” và “từ cộng đồng tới cộng đồng”.				
		Hợp tác	Các chương trình và phân học nhấn mạnh cách tiếp cận “cầm tay chỉ việc” và “từ cộng đồng tới cộng đồng”				
5.	Vị trí (TỶ TRỌNG: 5%)	Khả năng tiếp cận	Vị trí có thể tiếp cận với bất kỳ phương tiện giao thông nào				
			Có biển hiệu rõ ràng hướng dẫn cho khách tới nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê				
6.	Vệ sinh và mức độ sạch sẽ (TỶ TRỌNG: 15%)	Nhà (Bếp, Buồng ngủ và Phòng vệ sinh)	Tất cả các buồng, phòng, bếp và phòng vệ sinh sạch sẽ và không có mùi, bẩn, bụi, mạng nhện...				
			Sàn bếp sạch sẽ.				
			(Các) phòng vệ sinh, khay đựng khăn tắm, bồn tắm, vòi tắm, giếng nước và bồn rửa sạch sẽ, không có bụi, vết và mùi				
			Sử dụng chất khử trùng trong nhà vệ sinh				
				Cung cấp xà phòng, dầu gội, giấy vệ sinh và khăn tắm sạch			
		Khu vực xung quanh	Khu vực xung quanh không có rác vụn				
			Không có khu vực nuôi dưỡng muỗi				
			Làm đẹp làng và cảnh quan bằng cách sử dụng các loại cây địa phương				
		Chuẩn bị đồ ăn	Bếp được giữ trong tình trạng tốt, sạch sẽ và được thông gió tốt				
			Các dụng cụ bếp trong tình trạng tốt, sạch, để nơi khô ráo				
			Sẵn sàng đĩa, ly, cốc... tốt dùng để phục vụ bữa ăn				
			Những người tham gia chế biến đồ ăn đảm bảo vệ sinh cá nhân và trang phục phù hợp				
			Nguyên liệu tươi được sử dụng trong chế biến đồ ăn, có nguồn gốc từ các nhà cung cấp địa phương				
			Thức ăn được che đậy cẩn thận				
Phục vụ nước uống an toàn							
7.	An toàn và an ninh (TỶ TRỌNG: 10%)	Đào tạo về an toàn	Nhân sự đảm nhiệm an toàn được đào tạo cơ bản về sơ cứu và cấp cứu				
		Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động	Có ít nhất 2 người phụ trách an toàn đi cùng khách trong suốt các hoạt động				
			Hoạt động dưới nước có trang phục/thiết bị bảo hộ an toàn				
			Cơ sở vật chất có các tính năng an toàn như lan can và sàn chống trượt				
			Các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và chỉ dẫn				
		Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn	Có thông báo ngắn gọn về các nội dung an toàn trước khi tham gia vào bất kỳ hoạt động nào				
			Có tờ rơi hướng dẫn và chỉ dẫn an toàn cho khách				
			Thực hiện thủ tục đăng ký với khách tham gia các hoạt động mạo hiểm sinh thái, ví dụ tên và số điện thoại liên lạc				

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	CÓ	KHÔNG	NA
			Có tài liệu hướng dẫn về các thủ tục, quy trình đảm bảo an toàn và các chỉ dẫn như các thủ tục quy chuẩn trong hoạt động (SOP)			
		Cấp cứu và giải cứu	Người chịu trách nhiệm an toàn được trang bị bộ sơ cứu/ khăn cấp			
			Người chịu trách nhiệm an toàn được trang bị thiết bị liên lạc			
			Khách có bảo hiểm			
		Tuân thủ các yêu cầu an toàn của quốc gia liên quan				
8.	Marketing và xúc tiến (TỶ TRỌNG: 10%)	Các hoạt động xúc tiến	Các sản phẩm trọn gói được thiết kế theo nhu cầu và mong đợi của thị trường mục tiêu			
			Yếu tố độc đáo để bán hàng của làng được xác định			
			Các tài liệu xúc tiến, ví dụ như tờ rơi, tập gấp, bảng thông tin, tấm lớn được xây dựng			
			Hợp tác với chính quyền địa phương và các doanh nghiệp lữ hành để marketing			
		Quan hệ đối tác với các doanh nghiệp lữ hành	Có các chuyến đi tham quan làm quen, ví dụ như với các đơn vị lữ hành và truyền thông			
			Có quan hệ đối tác với các đơn vị lữ hành nổi tiếng, ví dụ như mời họ làm cố vấn			
Marketing trên trang web	Có trang web và sử dụng phương tiện truyền thông xã hội để quảng bá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và đặt phòng trực tuyến					
	Thanh niên trong làng tham gia vào việc duy trì và cập nhật các tài liệu quảng cáo trực tuyến					
9.	Các nguyên tắc bền vững (TỶ TRỌNG: 10%)	Bền vững về kinh tế	Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tuyển dụng nhân viên từ cộng đồng địa phương			
			Thực hiện các biện pháp khuyến thưởng để tạo động lực cho nhân viên			
			Cung cấp tài chính vi mô cho những người dân địa phương xứng đáng			
			Mua sắm			
			Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê mua nguyên liệu và sản phẩm từ các doanh nghiệp siêu nhỏ tại địa phương			
			Khách được yêu cầu mua hàng sản xuất tại địa phương			
			Khu vực bán hàng thủ công trong trung tâm của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để giới thiệu các sản phẩm địa phương			
			Quảng bá các lễ hội địa phương và tổ chức tham quan các chợ ở gần			
			Mời khách những sản phẩm thủ công, món ăn truyền thống, tổ chức các sự kiện và trình diễn văn hóa			
			Gới hạn và hạn chế các tác động cơ học của khách du lịch đặc biệt đối với các môi trường văn hóa và thiên nhiên nhạy cảm			
			Không khuyến khích khách tham gia vào các hoạt động có thể khai thác hệ động thực vật của địa phương			
			Tổ chức cho khách tham gia các hoạt động dọn sạch rác tại các bãi biển, khu rừng và dòng sông ở gần			

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	CÓ	KHÔNG	NA
	Bền vững về môi trường	Xây dựng quy tắc ứng xử khi tiếp xúc với nơi hoang dã và phổ biến cho khách.			
		Cộng đồng địa phương được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn đa dạng sinh học.			
		Thiết kế, xây dựng các cơ sở vật chất và dịch vụ du lịch đảm bảo thân thiện với môi trường			
	Bền vững về văn hóa xã hội	Có góc thông tin và nơi trưng bày văn hóa ở các trung tâm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và khu vực chung			
		Khách được thông báo về sự cần thiết tôn trọng phong tục địa phương và các hành vi ứng xử phù hợp			
		Cộng đồng địa phương được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn văn hóa.			
		Cấm việc tham gia, ủng hộ hoạt động mua bán tình dục hoặc sử dụng ma túy bất hợp pháp			

Bảng 7.7 dưới đây là ví dụ về tính điểm dựa trên bảng đánh giá do đánh giá viên thực hiện

Bảng 7.7. Bảng đánh giá tóm tắt

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU CHÍ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
1. Chủ nhà	Làng và cộng đồng	4	4	5%	-----
	Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê				
2. Cơ sở lưu trú	Nhà	14	14	10%	-----
	Buồng ngủ				
	Phòng vệ sinh/phòng tắm				
3. Các hoạt động	Các hoạt động trong làng và cộng đồng	7	7	20%	-----
	Các hoạt động khu vực xung quanh				
	Tính nguyên bản				
4. Quản lý	Lãnh đạo	10	10	15	-----
	Tổ chức				
	Cơ sở dữ liệu				
	Xây dựng năng lực và đào tạo				
	Hợp tác				
5. Vị trí	Khả năng tiếp cận	2	2	5	-----
6. Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	Nhà (Bếp, Buồng ngủ và phòng vệ sinh)	15	15	15%	-----
	Khu vực xung quanh				
	Chuẩn bị đồ ăn				
7. An toàn và an ninh	Đào tạo về an toàn	13	13	10%	-----
	Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động				
	Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn				
	Cấp cứu và Giải cứu				
8.	Các hoạt động quảng bá	8	8	10%	-----

Bảng 7.7. Bảng đánh giá tóm tắt

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
8.	Marketing và xúc tiến	Quan hệ đối tác với các doanh nghiệp lữ hành	8	8	10%	-----
		Marketing trên trang web				
9.	Các nguyên tắc bền vững	Bền vững về kinh tế	18	18	10%	-----
		Bền vững về môi trường				
		Bền vững về văn hóa xã hội				
TỔNG CỘNG			91	91	100%	81.03%

MỨC ĐÁNH GIÁ	TỶ LỆ PHÂN TRĂM ĐẠT ĐƯỢC
Xuất sắc (Đạt tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN)	75-100%
Rất tốt	60-74%
Tốt	40-59%
Khá	20-39%
Yếu	0-19%





III

CƠ QUAN CHỨNG NHẬN VÀ QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ



1. Lời nói đầu

Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN (AHS) nằm trong Định hướng Chiến lược của Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN (ATSP) 2011 - 2015 nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và nguồn nhân lực trong khu vực. Mục đích của Cơ quan Chứng nhận và Quy trình đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN là xây dựng quy trình đánh giá tiêu chuẩn cũng như xác định các cơ quan chịu trách nhiệm giám sát và quản lý thực hiện Danh mục đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.

Phần này tập trung vào Hướng dẫn đánh giá theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN, chủ yếu dành cho các đánh giá viên được chỉ định sử dụng khi thực hiện đánh giá các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê muốn được nâng hạng và chứng nhận là Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đạt Tiêu chuẩn ASEAN.

Các nhóm tiêu chí chính, tiêu chí cụ thể và yêu cầu trong danh mục đánh giá này dựa trên Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN đã được các Quốc gia Thành viên ASEAN (AMS) phê duyệt. AHS được tất cả các Quốc gia Thành viên thông qua theo khuyến nghị trong ATSP để tạo ra những trải nghiệm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê chất lượng cao với cách thể hiện sinh động, giải trí, giáo dục, an toàn và đáng nhớ

2. Giới thiệu

Việc xây dựng Quy trình đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và Cơ quan Chứng nhận là cần thiết để đảm bảo thực hiện thành công Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN. Báo cáo này mô tả toàn diện quá trình đánh giá, các bên chịu trách nhiệm quản lý và thực hiện đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cũng như những lợi ích có thể mang tới cho chủ nhà khi được chứng nhận là Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đạt tiêu chuẩn ASEAN. Hướng tới mục tiêu này, báo cáo nhằm trang bị cho các đánh giá viên kiến thức và kỹ năng để đưa ra những đánh giá chính xác về nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, cũng như thực hiện và quản lý có hệ thống theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN

3. Phạm vi

Nghiên cứu này bao gồm:

- Xây dựng quy trình đánh giá đối với Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN.
- Thiết lập cấu trúc và vai trò của Cơ quan Chứng nhận chịu trách nhiệm thực hiện theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.
- Xây dựng bộ tài liệu Hướng dẫn đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để đánh giá viên tham khảo và quy trình thực hiện chung khi đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

4.1. Các quốc gia thành viên ASEAN (AMS)

Tính đến năm 2013, có 10 quốc gia thành viên ASEAN (Thành viên của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á hay ASEAN) gồm Bru-nây, Campuchia, In-đô-nê-xi-a, CHDCND Lào, Ma-lay-xi-a, My-an-ma, Phi-lip-pin, Xin-ga-po, Thái Lan và Việt Nam.

4.2. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê theo tiêu chuẩn ASEAN

Một tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã được đánh giá và chứng nhận đáp ứng Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.

4.3. Hướng dẫn đánh giá

Những hướng dẫn dành cho đánh giá viên để hỗ trợ họ thực hiện đánh giá chính xác và nhất quán đối với các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tiềm năng.

4.4. Quy trình đánh giá

Một quy trình có hệ thống được lập thành văn bản để đánh giá khách quan và cung cấp bằng chứng để chứng minh cho kết quả đánh giá và khuyến nghị của ban đánh giá.

4.5. Cơ quan chứng nhận

Tổ chức thực hiện và quản lý quy trình chứng nhận.

4.6. Danh mục đánh giá

Một danh sách hệ thống các hạng mục được đưa vào đánh giá dựa theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.

4.7. Cơ quan quản lý nhà nước về Du lịch

Cơ quan nhà nước thực hiện lập kế hoạch, quản lý phát triển và xúc tiến du lịch theo các cấp chính quyền khác nhau.

4.8. Tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Một tổ chức chịu trách nhiệm lập kế hoạch và quản lý các chương trình và hoạt động nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong một ngôi làng hoặc địa phương cụ thể

4.9. Người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Gia đình dân địa phương sử dụng nhà của họ là nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

5. Cơ quan chứng nhận được đề xuất

Cơ quan chứng nhận được đề xuất sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN trong mỗi AMS tương ứng. Năm (5) tổ chức được đề xuất để thành lập cơ quan chứng nhận, như sau:

5

**Tổ chức được đề xuất là
Cơ quan chứng nhận**

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

Tổ chức du lịch phi chính phủ

Tổ chức y tế

Tổ chức An toàn và An ninh

Tổ chức Môi trường và Văn hóa

Trách nhiệm của mỗi tổ chức trong Cơ quan chứng nhận được thể hiện trong Bảng 5.1 dưới đây:

Bảng 5.1. Trách nhiệm của các tổ chức trong Cơ quan chứng nhận

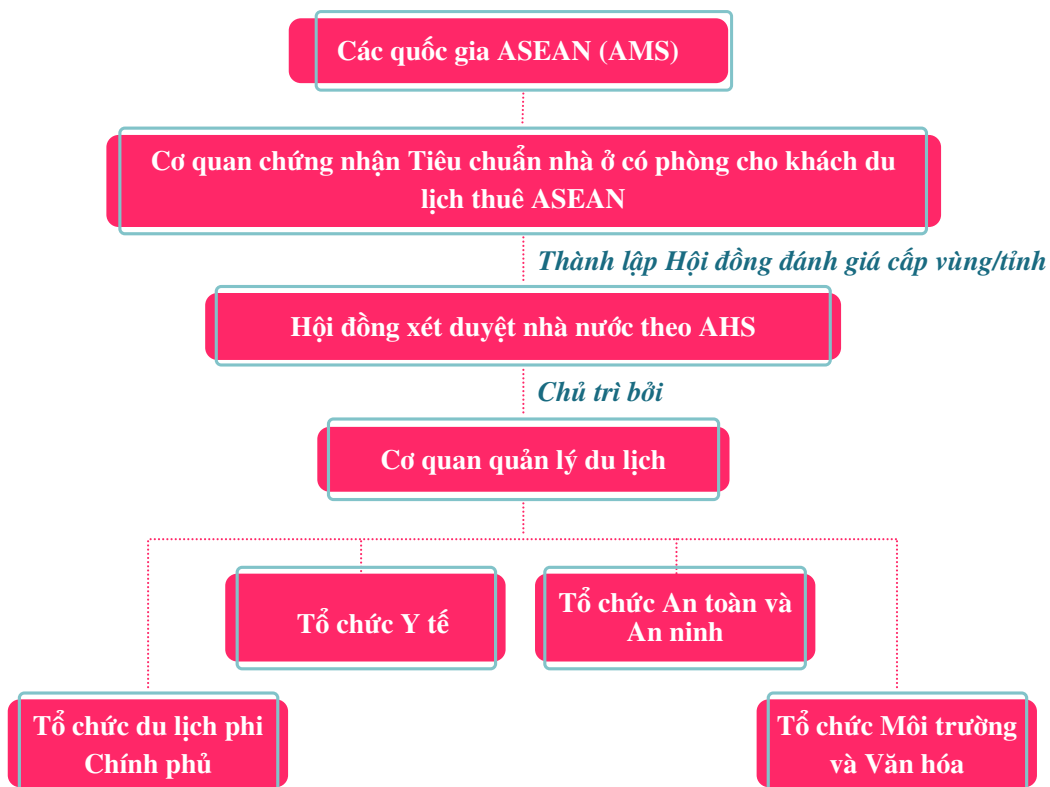
CÁC TỔ CHỨC	NHIỆM VỤ
Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch (cấp vùng/tỉnh)	Chủ tịch và trưởng ban đánh giá của Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo AHS trong mỗi AMS
	Tiếp nhận và xử lý các đơn đăng ký của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và tiến hành các quy trình sàng lọc
	Thực hiện đánh giá bằng cách sử dụng các tiêu chí xác định trong Danh mục đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN
	Tư vấn cho Cơ quan Du lịch cấp quốc gia về các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tiềm năng có thể được chứng nhận là nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tiêu chuẩn ASEAN
Tổ chức Du lịch phi Chính phủ	Hỗ trợ các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cấp vùng/ tỉnh thực hiện đánh giá
Tổ chức Y tế	Thực hiện đánh giá và đưa ý kiến chuyên môn liên quan đến nhóm tiêu chí Vệ sinh và mức độ sạch sẽ
Tổ chức An toàn và An ninh	Thực hiện đánh giá và đưa ý kiến chuyên môn liên quan đến nhóm tiêu chí An toàn và An ninh
Tổ chức Môi trường và Văn hóa	Thực hiện đánh giá và đưa ra ý kiến chuyên môn liên quan đến nhóm tiêu chí các nguyên tắc Bền vững

CÁC TỔ CHỨC	NHIỆM VỤ
Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch (Cấp quốc gia)	Thành lập Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo AHS
	Các quốc gia thành viên ASEAN
Các quốc gia thành viên ASEAN	Thực hiện đánh giá và đưa ra ý kiến chuyên môn liên quan đến nhóm tiêu chí Các Nguyên tắc Bền vững
	Cấp giấy chứng nhận và biểu tượng cho các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đạt tiêu chuẩn

Để đẩy nhanh quá trình đánh giá, các cơ quan quản lý du lịch cấp quốc gia ở mỗi nước ASEAN cần thành lập các Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN cấp vùng/tỉnh. Hội đồng này có trách nhiệm thực hiện đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tại địa bàn vùng/ tỉnh của mình. Mỗi Hội đồng sẽ do Cơ quan quản lý du lịch cấp vùng/tỉnh chủ trì, các thành viên gồm Tổ chức Du lịch phi chính phủ, Tổ chức Y tế, Tổ chức An toàn và An ninh và Tổ chức Môi trường và Văn hóa. Đề xuất Cơ cấu tổ chức của Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN như sau (Hình 5.1).

Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN sẽ tiến hành đánh giá các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong phạm vi quyền hạn của mình và gửi báo cáo đánh giá cho Cơ quan Chứng nhận nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN (Cơ quan quản lý du lịch cấp Quốc gia) nước sở tại. Cơ quan Chứng nhận sau khi phê duyệt báo cáo đánh giá sẽ chuyển đến Cuộc họp các Quốc gia Thành viên ASEAN để thông qua (Hình 5.2).

Hình 5.1. Cơ cấu tổ chức của Cơ quan chứng nhận tiêu chuẩn homestay ASEAN



Ví dụ về các tổ chức có thể được đưa vào Cơ quan Chứng nhận nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và Hội đồng xét duyệt Nhà nước về Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN được trình bày trong Bảng 5.2. Do cơ cấu chính phủ khác nhau ở mỗi quốc gia ASEAN, các cơ quan chịu trách nhiệm có thể khác nhau giữa các quốc gia.

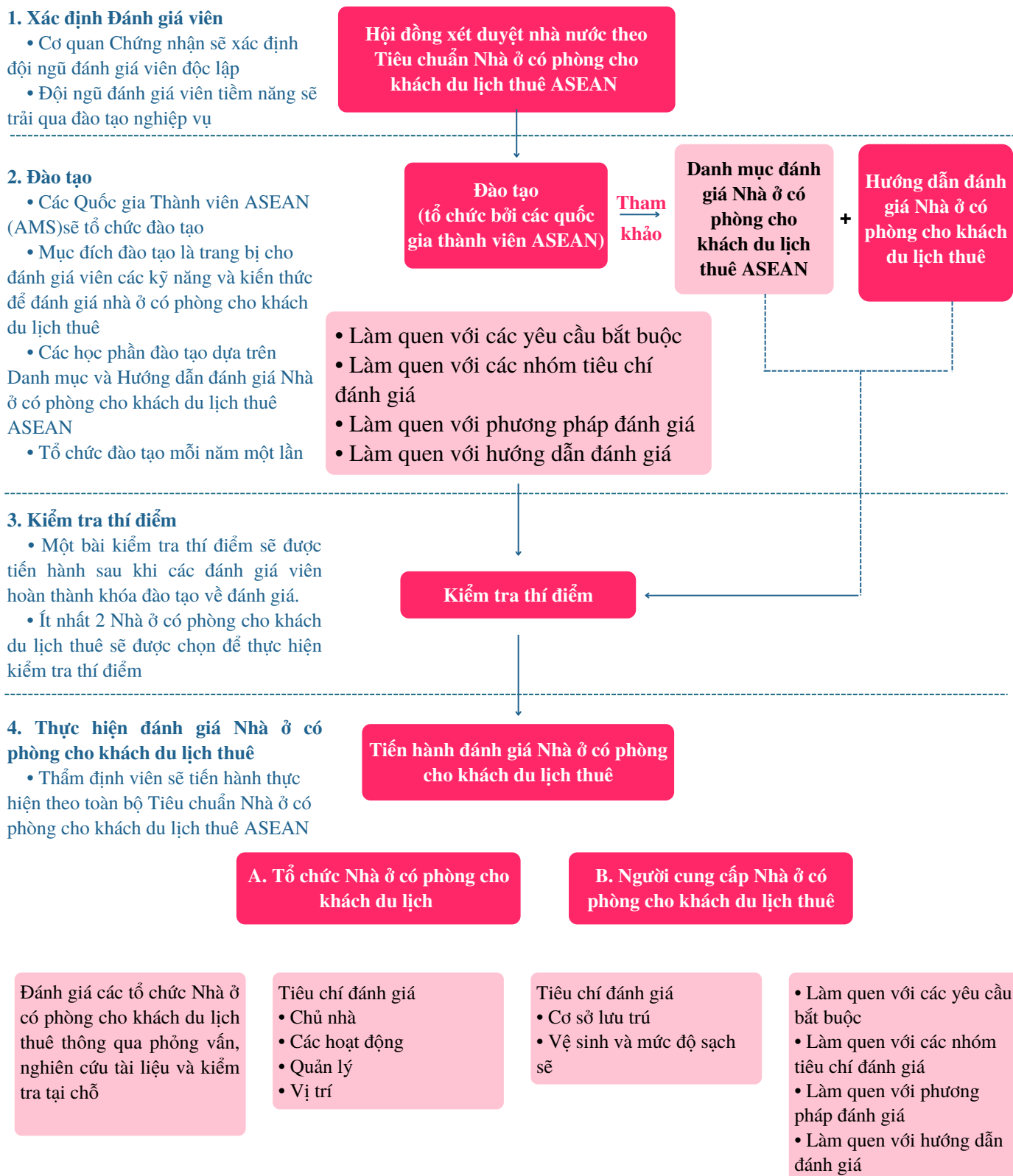
Bảng 5.2. Ví dụ về các tổ chức có thể đưa vào Cơ quan Chứng nhận và Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN của mỗi nước

TT	TIÊU CHUẨN	CƠ QUAN ĐƯỢC ĐỀ XUẤT	VÍ DỤ CÁC CƠ QUAN
1.	Chủ nhà	Chủ nhà	Bộ Du lịch
2.	Cơ sở Lưu trú	Tổ chức Du lịch Phi Chính phủ	Hiệp hội Khách sạn
3.	Các hoạt động	Tổ chức Du lịch Phi Chính phủ	Hiệp hội Lữ hành
			Hiệp hội Hướng dẫn viên du lịch
4.	Quản lý	Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch	Bộ Du lịch
5.	Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	Tổ chức Y tế	Bộ Y tế
			Tổ chức về Sức khỏe Môi trường
6.	An toàn và An ninh	Tổ chức An toàn và An ninh	Cơ quan Phòng Cháy chữa cháy và cứu hộ cứu nạn
			Cơ quan quốc phòng
			Sở Công an
7.	Marketing và xúc tiến	Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch	Trung tâm xúc tiến du lịch
8.	Các Nguyên tắc bền vững		
	8.1 Các khía cạnh Văn hóa - xã hội	Tổ chức Môi trường và Văn hóa	Bộ Văn hóa
	8.2 Các khía cạnh Môi trường		
			Các tổ chức phi chính phủ và hiệp hội bảo vệ môi trường

5.1. Quy trình thực hiện

Việc thực hiện đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê sẽ theo quy trình được thể hiện trong Hình 5.2 dưới đây:

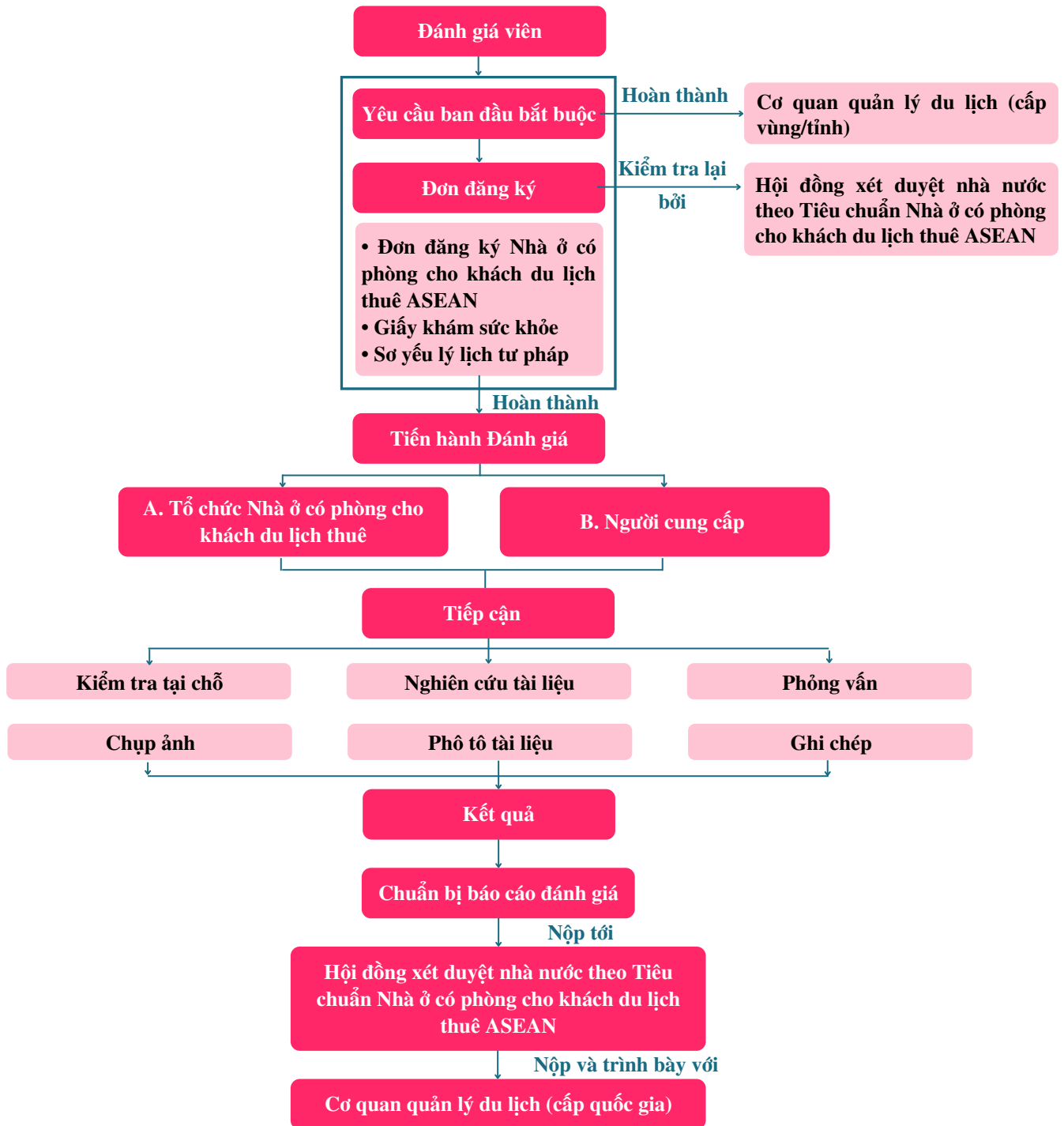
Hình 5.2. Quy trình thực hiện đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê



5.2. Danh mục đánh giá dành cho đánh giá viên

Danh mục đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê dành cho đánh giá viên được mô tả trong Hình 5.3 dưới đây. Hình này thể hiện các bước và hành động mà mỗi đánh giá viên trong Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN cần thực hiện.

Hình 5.3. Danh mục đánh giá dành cho đánh giá viên



5.3. Yêu cầu ban đầu bắt buộc

Trước khi tiến hành đánh giá, Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN phải đảm bảo rằng tất cả các ứng viên đều đáp ứng các yêu cầu ban đầu bắt buộc. Nếu không đạt, các tổ chức/người cung cấp Nhà ở có

phòng cho khách du lịch thuê ngay lập tức không đủ điều kiện đăng ký Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.

Danh sách các yêu cầu ban đầu bắt buộc đối với cả tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê được trình bày trong Bảng 5.3 dưới đây.

Bảng 5.3: Các yêu cầu ban đầu bắt buộc và hành động của Đánh giá viên

HOMESTAY	ĐIỀU KIỆN BẮT BUỘC	HÀNH ĐỘNG
Tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	<ul style="list-style-type: none"> • Làng phải có tối thiểu 5 Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã đăng ký • Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải hoạt động ít nhất 2 năm tại thời điểm nộp đơn 	<ul style="list-style-type: none"> • Photocopy chứng nhận và đính kèm với đơn đăng ký
Người cung cấp dịch vụ Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả những người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có tiền án tiền sự 	<ul style="list-style-type: none"> • Nộp sơ yếu lý lịch tư pháp bản gốc có đóng dấu của cơ quan Công an có thẩm quyền
	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả những người cung cấp dịch vụ Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải có sức khỏe tổng quát tốt 	<ul style="list-style-type: none"> • Nộp Giấy khám Sức khỏe bản gốc có đóng dấu của Tổ chức Y tế có thẩm quyền • Tất cả những người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đăng ký thẩm định đều phải thực hiện

Ví dụ về các biểu mẫu được sao chép trong Phụ lục

6. Quy trình đánh giá đề xuất

Đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê là một quá trình quan trọng để xác định các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tiềm năng đáp ứng Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN. Quy trình đánh giá đề xuất được xây dựng dựa trên việc nghiên cứu các thủ tục đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê do một số nước ASEAN đã thực hiện. Do đó, quy trình đánh giá được đề xuất nhìn chung phù hợp với các nước thành viên ASEAN.

Quy trình đánh giá được đề xuất bao gồm 3 bước, cụ thể như sau:

BƯỚC 1: Chương trình Phổ biến và Quy trình Sàng lọc

Trước khi thực hiện chương trình cấp chứng nhận, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch sẽ tổ chức hội thảo, diễn đàn, cuộc họp... để nâng cao nhận thức và thông báo cho các tổ chức và người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.

Sau đó, Cơ quan quản lý du lịch cấp vùng/ tỉnh sẽ tiến hành quy trình sàng lọc để xác định các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đủ điều kiện có thể cấp chứng nhận dựa trên Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN.

BƯỚC 2: Đánh giá

Việc đánh giá sẽ được thực hiện bởi Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN. Kiểm tra tại chỗ, xem xét tài liệu sẽ được thực hiện trong quá trình đánh giá. Công tác đánh giá dựa trên Danh mục đánh giá Nhà ở có

phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và ngày đánh giá sẽ được thông báo trước cho người điều hành Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Khi đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, đánh giá viên sẽ tham khảo tài liệu Hướng dẫn đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

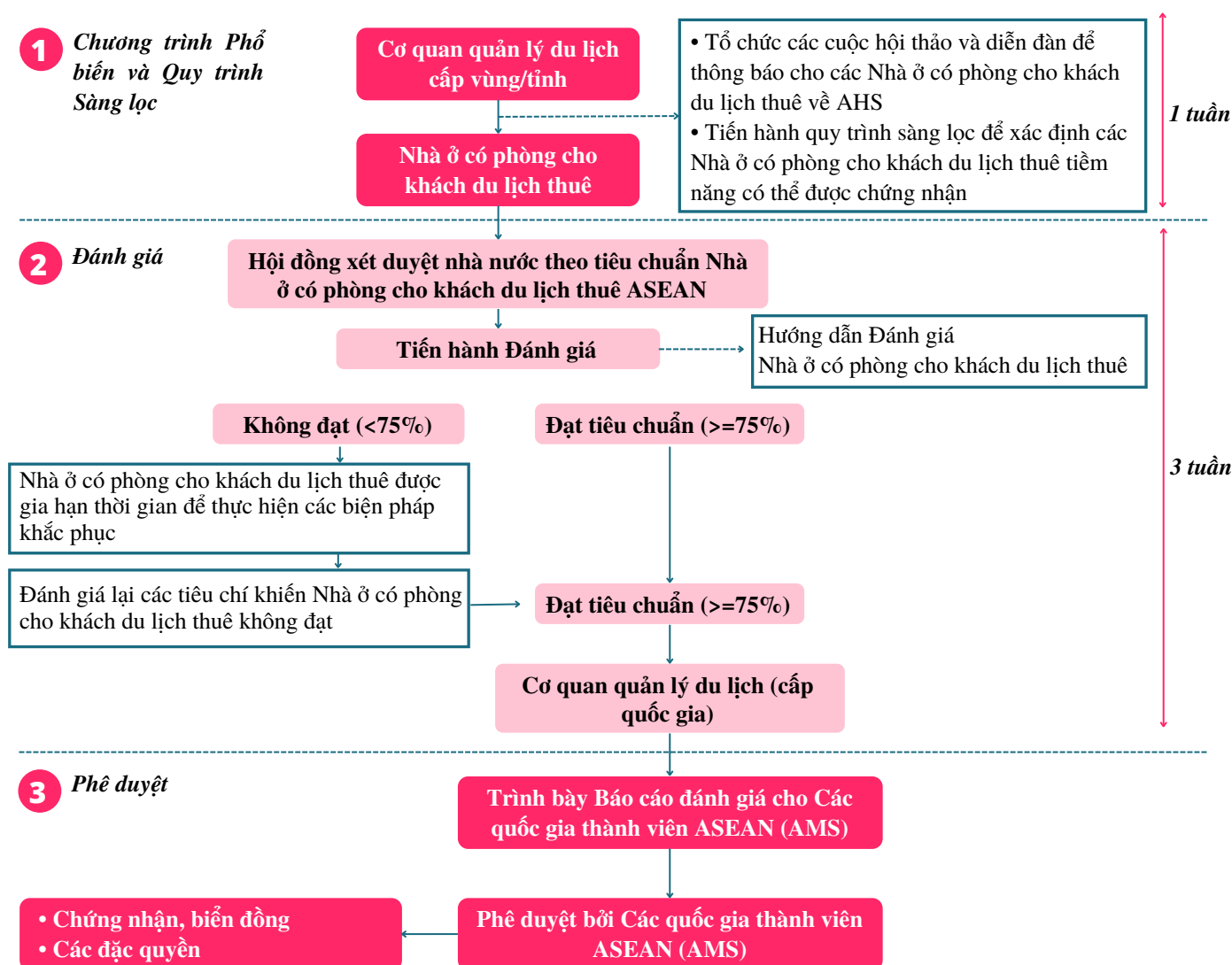
Sau đó, Hội đồng xét duyệt sẽ chuẩn bị một báo cáo đánh giá bao gồm danh sách các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đề nghị cấp chứng nhận và trình lên Cơ quan quản lý du lịch cấp quốc gia. Sẽ mất tối đa 4 tuần để hội đồng thực hiện quy trình đánh giá ở bước 1 và 2.

BƯỚC 3: Phê duyệt

Cơ quan quản lý du lịch cấp quốc gia sẽ trình bày báo cáo đánh giá và danh sách các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đáp ứng tiêu chuẩn tại cuộc họp các Quốc gia Thành viên ASEAN (AMS) để phê duyệt. Sau khi được thông qua, các Quốc gia Thành viên ASEAN sẽ cấp chứng nhận đạt Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và biển đồng cho các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê thành công.

Sơ đồ của quy trình đánh giá có thể được tham khảo trong Hình 6.1.

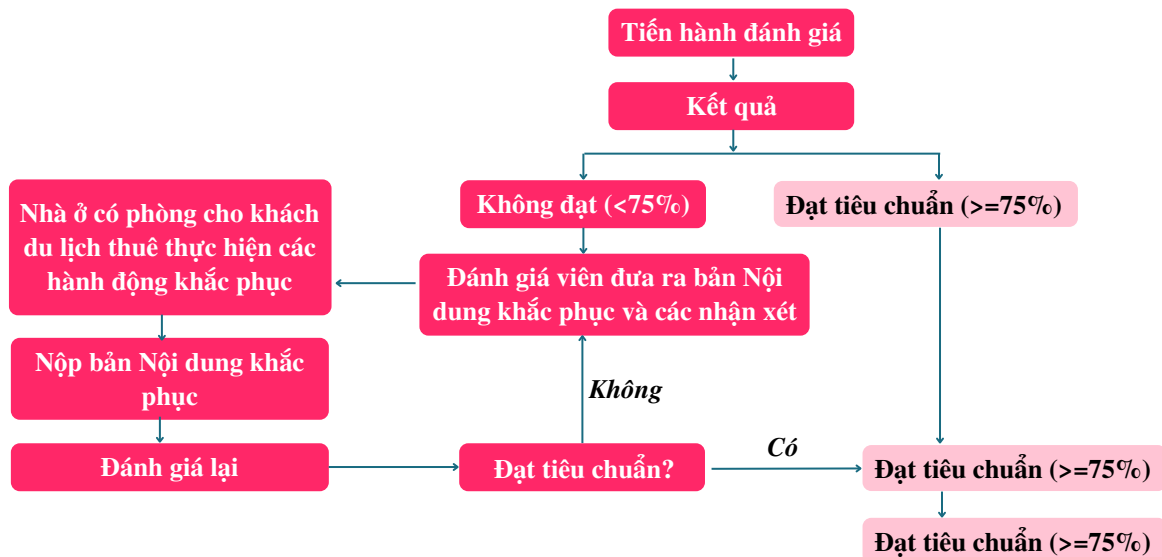
Hình 6.1. Sơ đồ quy trình đánh giá đề xuất cho tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN



6.1. Đánh giá lại đối với Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không đạt tiêu chuẩn

Đối với những Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có kết quả đánh giá không đạt, các đánh giá viên sẽ đưa ra bản Nội dung Khắc phục và những nhận xét về từng Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, trong đó nêu rõ các biện pháp khắc phục phải thực hiện. Tùy tình hình điều kiện cần thiết, Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có thời gian từ 1 đến 6 tháng để thực hiện các hành động khắc phục. Sau khi hoàn thành các biện pháp khắc phục cần thiết, người nộp đơn được yêu cầu gửi lại văn bản Nội dung Khắc phục cho Hội đồng xét duyệt Nhà nước theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN để tiến hành đánh giá lại. Sau đó, việc đánh giá lại sẽ CHỈ được tiến hành đối với các tiêu chí không đáp ứng Tiêu chuẩn trong lần đánh giá ban đầu. Hình 6.2 dưới đây trình bày quy trình đánh giá lại.

Hình 6.2. Quy trình đánh giá lại đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không đạt tiêu chuẩn



6.2. Chứng nhận Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đạt tiêu chuẩn ASEAN

Đối với những Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê vượt qua đánh giá thành công, cả Tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và những Người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê sẽ nhận được chứng nhận Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và biển đồng do các Quốc gia Thành viên ASEAN cấp.

Ví dụ về chứng nhận và biển đồng như sau:

Ví dụ về chứng nhận Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN



Ví dụ về biển đồng Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN



7. Phương pháp đánh giá

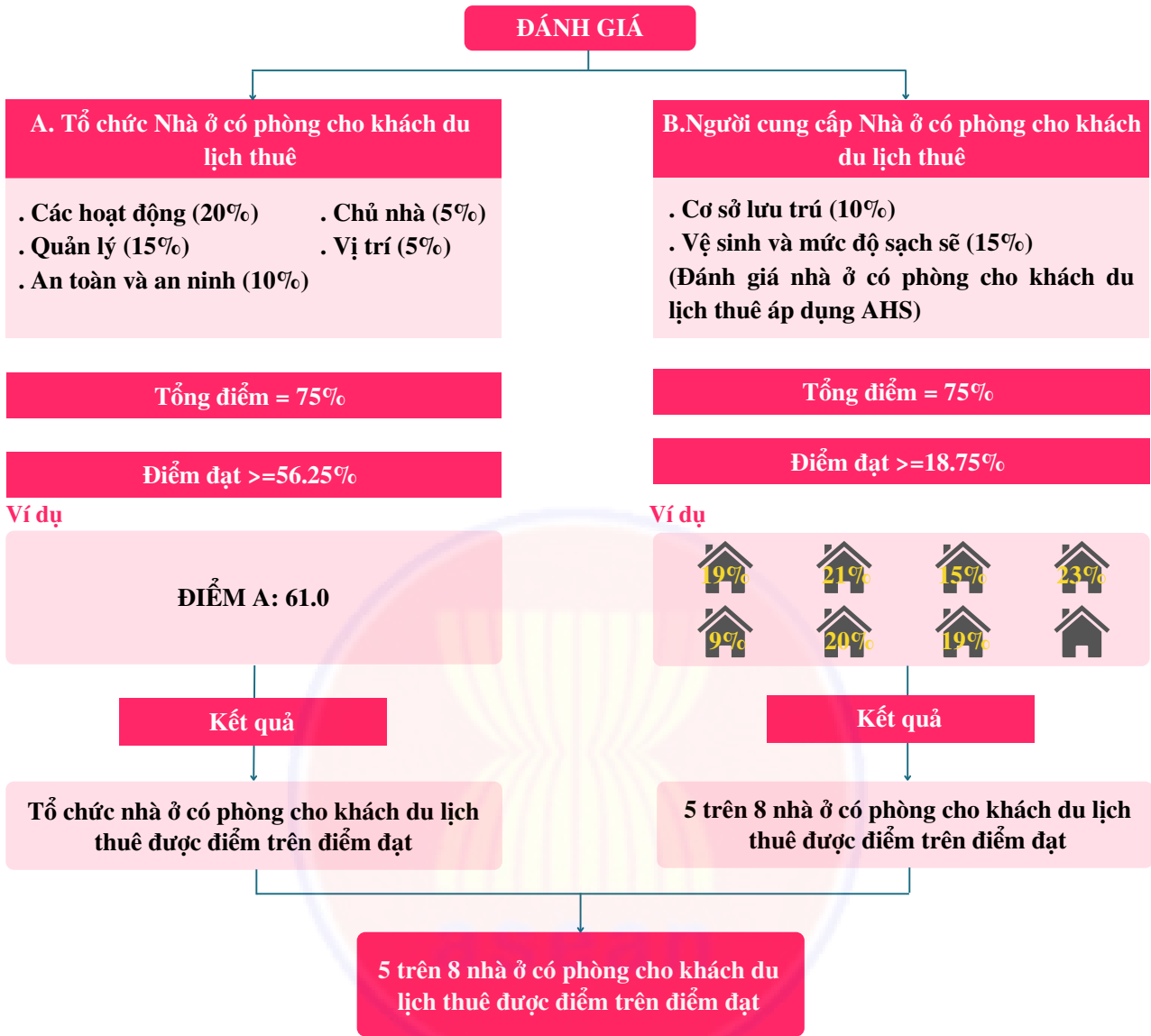
Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN nhằm mục đích tạo ra những Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê chất lượng cao hơn để thu hút khách du lịch. Đối lại, các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê được chứng nhận có thể tính phí cao hơn, tương xứng với việc cung cấp trải nghiệm du lịch chất lượng cao hơn. Hướng tới mục tiêu này, cả Tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và những người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đều được đánh giá riêng vì mỗi Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN sẽ đạt mức điểm riêng. Các đánh giá viên sẽ đánh giá tất cả những người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trong làng và cả hai đối tượng này đều phải được trên mức điểm đạt yêu cầu để được chứng nhận là Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN.

Để đạt Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN, tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và những người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải đáp ứng các yêu cầu sau:

1. Tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải được điểm vượt mức điểm đạt (56,25%) để đủ điều kiện đạt Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN (AHS).
2. Những người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải được điểm vượt mức điểm đạt (18,75%) để đủ điều kiện đạt Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN (AHS).
3. Tối thiểu năm (5) người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải được điểm cao hơn điểm đạt cho Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để đủ điều kiện đạt AHS.
4. Cả tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và ít nhất 5 người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải đủ điều kiện để Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê được chứng nhận là Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tiêu chuẩn ASEAN. Nếu tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc dưới 5 người cung cấp dịch vụ Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không đạt kết quả đánh giá (điểm của họ dưới 75%), thì Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê sẽ tự động không đạt.



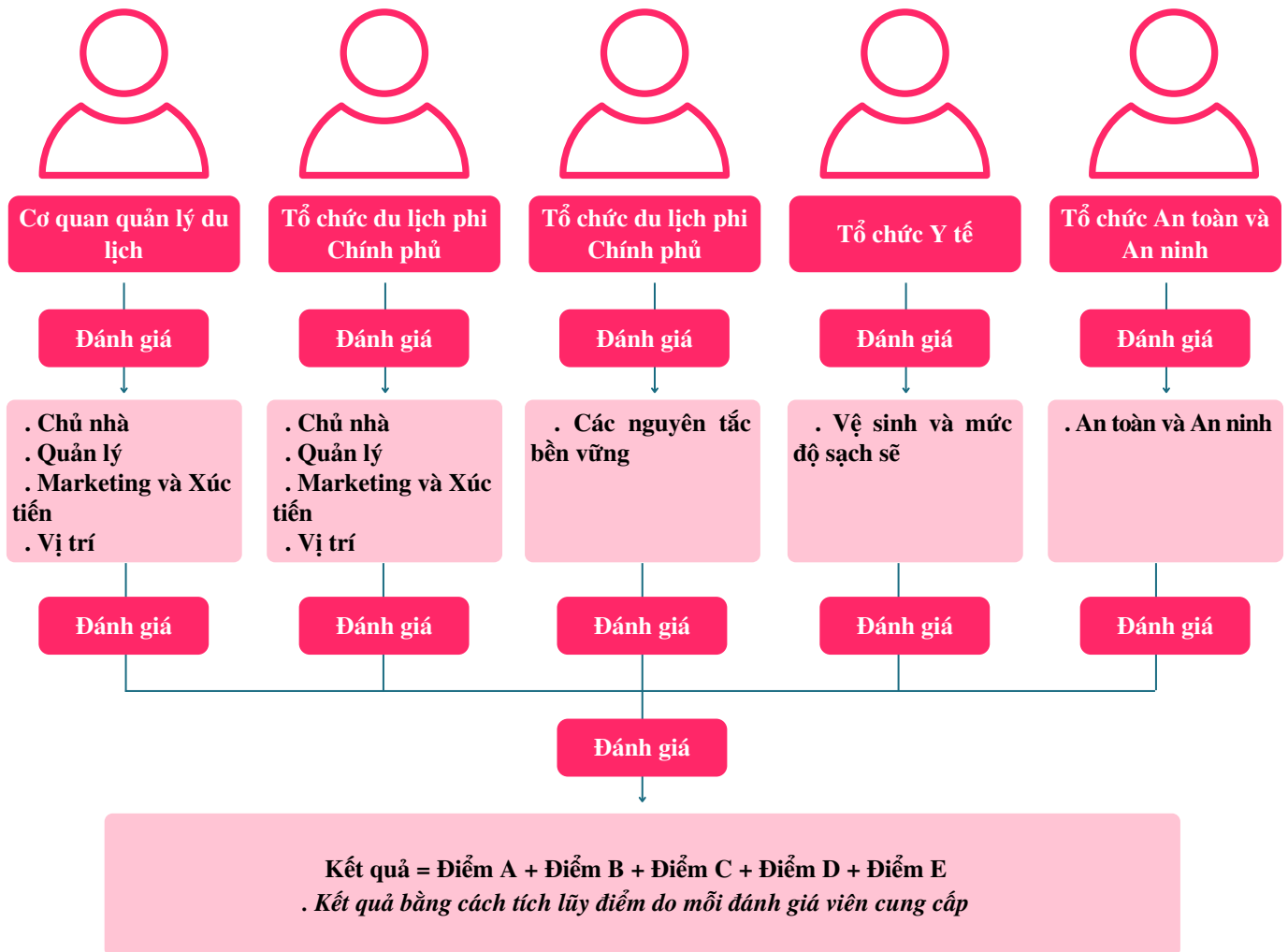
Hình 7.1. Phương pháp đánh giá AHS



8. Tiếp cận đánh giá

Như đã đề cập trên, có 5 loại hình tổ chức được đề xuất để hình thành cơ quan chứng nhận Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN. Mỗi loại tổ chức sẽ đánh giá các tiêu chí thuộc chuyên môn của họ để đảm bảo tính nhất quán và uy tín. Cách tiếp cận được thể hiện dưới dạng sơ đồ trong Hình 8.1 dưới đây.

Hình 8.1: Tiếp cận đánh giá theo tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN



9. Thời gian hiệu lực

Thời hạn hiệu lực đề xuất cho Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN là 3 năm. Các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã được chứng nhận sẽ được đánh giá lại sau mỗi 3 năm để gia hạn chứng nhận của họ. Điều này sẽ cho phép cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cập nhật và giám sát hoạt động của các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã được chứng nhận để đảm bảo rằng các cơ sở duy trì chất lượng và tiêu chuẩn là Các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN.

10. Quyền lợi và đặc quyền

Các quyền lợi và đặc quyền được đề xuất của việc được chứng nhận là Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN chủ yếu liên quan đến việc tiếp cận tốt hơn các chương trình marketing và xúc tiến do các cơ quan nhà nước liên quan thực hiện. Về cơ bản, các nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê được chứng nhận sẽ được hưởng lợi từ việc xây dựng thương hiệu Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tiêu chuẩn ASEAN đã được quốc tế công nhận. Các lợi ích chi tiết của chứng nhận như sau:

* *Quyền lợi và đặc quyền*

- Được cấp giấy chứng nhận Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN, logo (biểu trưng) và biển đồng được trưng bày trong khuôn viên nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
- Sẽ được quảng bá trên trang web Chính thức của Tổ chức ASEAN (<http://www.asean.org>)
- Sẽ được quảng bá tại các sự kiện, lễ hội và diễn đàn du lịch ASEAN và quốc tế
- Danh sách ưu tiên trên các trang web và tài liệu quảng cáo của Cơ quan Du lịch Quốc gia
- Được ưu tiên tham gia các hội chợ du lịch trong nước và quốc tế do các Cơ quan Du lịch Quốc gia tổ chức.
- Được ưu tiên tham gia các chương trình đào tạo miễn phí (khóa học hướng dẫn viên du lịch...)

* *Các lợi ích được cung cấp có thể khác nhau giữa các nước ASEAN*

11. Logo chứng nhận

Biểu trưng chứng nhận cho Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN như sau:



**Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN
2013 - 2015**

Biểu trưng của Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN sử dụng biểu trưng tiêu chuẩn du lịch ASEAN cho tất cả các chứng nhận. Nội dung của biểu trưng như sau:

1. Hoa giống như hoa sen có nghĩa là
 - Một loài thực vật huyền thoại, tạo ra sự thích thú sang trọng, hòa bình và vẻ đẹp
 - Công nhận giải thưởng và tiêu chuẩn hóa Dịch vụ Du lịch ASEAN
2. Cánh hoa bao bọc nhãn ASEAN biểu thị khả năng phục hồi của các nước thành viên
3. Các màu xanh khác nhau có ý nghĩa bảo vệ môi trường, khả năng sinh sôi, tăng trưởng, tăng sản lượng trong ngành du lịch.

12. Giấy chứng nhận Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và Biển đồng

Tất cả các Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê được chứng nhận sẽ nhận được Giấy chứng nhận Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN và biển đồng. Mẫu của Giấy chứng nhận Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN như sau:



Giấy chứng nhận này sẽ được ký bởi Chủ tịch ASEAN và các Bộ trưởng Du lịch của mỗi quốc gia thành viên ASEAN tương ứng.

Biển đồng Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN được chế tác từ kim loại màu vàng, gắn trên một miếng gỗ màu be. Tấm biển có kích thước 20,5 cm x 15,5 cm.






13. Bảng đánh giá

Hai mẫu đánh giá được sử dụng trong cuộc đánh giá, đó là mẫu đánh giá người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và mẫu đánh giá tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Đánh giá viên cần điền vào một Bảng đánh giá tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và một số mẫu đánh giá khác nhau cho những người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (tùy thuộc số lượng nhà cung cấp). Ví dụ về cách điền vào các bảng đánh giá được trình bày trong Hình 13.1, còn các hướng dẫn đánh giá viên tiến hành đánh giá có thể tham khảo trong mục 14, Hướng dẫn Đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.



Hình 13.1: Ví dụ về bảng đánh giá

TT	CÁC YÊU CẦU	CÓ	KHÔNG	KHÔNG ÁP DỤNG
1.1	Nhà			
1.1.1	Nhà phải ở tình trạng tốt, ổn định và an toàn	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	 <p>GHI CHÚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thiết kế ở tình trạng tốt Không có hư hại lớn trong quá trình kiểm tra. 			
1.1.2	Thiết kế và vật liệu xây dựng phản ánh được kiến trúc dân dụng thông thường và đặc trưng của địa phương.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	 <p>GHI CHÚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ngôi nhà không được thiết kế theo kiểu kiến trúc truyền thống. Nhà có thiết kế hiện đại 			
1.1.2	Có tối thiểu một phòng tắm/phòng vệ sinh cho khách	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	 <p>GHI CHÚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Một phòng tắm được cung cấp riêng cho khách 			

14. Hướng dẫn Đánh giá Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Hướng dẫn Đánh giá này chuyển các tiêu chí trong Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN thành một quy trình thực hiện tiêu chuẩn thân thiện với người sử dụng. Hướng dẫn Đánh giá này mô tả quy trình mà đánh giá viên sẽ phải trải qua khi đánh giá Tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc Người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê theo Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN. Các đánh giá viên sẽ được yêu cầu sử dụng một số phương pháp đánh giá, đó là:

- i) IV - phỏng vấn
- ii) DR - nghiên cứu tài liệu
- iii) SI - kiểm tra tại chỗ

Bảng 14.1 trình bày các tiêu chí đánh giá lần lượt theo người được hỏi, tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Đánh giá viên sẽ được yêu cầu sao chụp các tài liệu hoặc chụp ảnh một số yếu tố của Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để làm bằng chứng đánh giá (tham khảo Bảng 14.2 để biết danh sách các tài liệu và Bảng 14.3 để biết danh sách các bức ảnh cần thiết trong quá trình đánh giá). Tất cả các bản sao và ảnh chụp phải được đính kèm với báo cáo thẩm định.


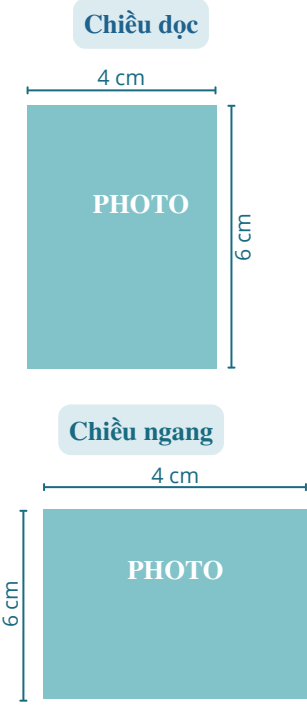
Bảng 14.1. Tiêu chí đánh giá theo người trả lời

TIÊU CHUẨN		ỨNG VIÊN
1.	Chủ nhà	Tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê
2.	Các hoạt động	
3.	Quản lý	
4.	Vị trí	
5.	An toàn và an ninh	
6.	Marketing và xúc tiến	
7.	Các nguyên tắc bền vững	
1.	Cơ sở Lưu trú	Đơn vị cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê
2.	Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	

Không áp dụng

Một số yêu cầu có thể gồm các yếu tố không tồn tại hoặc không có sẵn ở quốc gia hoặc khu vực sở tại. Các yêu cầu này đã được đánh dấu NA (Không áp dụng) trong Bảng đánh giá. Đánh giá viên sẽ được yêu cầu đưa ra bằng chứng chứng minh rằng một Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cụ thể không thể đáp ứng các yêu cầu liên quan nếu đã đánh dấu NA trong Bảng.

Bảng 14.2. Danh sách tài liệu và yêu cầu

DANH SÁCH TÀI LIỆU	KÍCH CỠ TÀI LIỆU	GHI CHÚ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Giấy chứng nhận đăng ký Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê 2. Giấy chứng nhận thành tích (đoạt giải thưởng) 3. Giấy chứng nhận đã tham gia các khóa đào tạo về Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê 4. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê 5. Hệ thống hồ sơ về người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hồ sơ khách du lịch. 6. Phiếu kiểm kê tài nguyên du lịch tại làng của Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. 7. Sổ tay hướng dẫn vận hành hoặc hướng dẫn người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê 8. Sách hoặc bản Hướng dẫn quy trình an toàn 9. Giấy chứng nhận đã tham gia huấn luyện sơ cứu, cấp cứu cho nhân viên 10. Tờ rơi về hướng dẫn an toàn cho khách du lịch 		<ul style="list-style-type: none"> . Một (1) bản sao của mỗi tài liệu phải được cung cấp cho đánh giá viên trong quá trình thẩm định . Khổ giấy photocopy: A4 . Bản chính cũng phải được chuẩn bị cho đánh giá viên tham khảo trong quá trình đánh giá
<p>A. CƠ SỞ LƯU TRÚ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tình trạng của ngôi nhà 2. Phòng ngủ và tiện nghi 3. Phòng vệ sinh và các tiện nghi <p>B HOẠT ĐỘNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các hoạt động được cung cấp 2. Điểm hấp dẫn ở homestay <p>C. VỊ TRÍ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tình trạng đường đến homestay 2. Điều kiện biển chỉ dẫn <p>D. VỆ SINH VÀ MỨC ĐỘ SẠCH SẼ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tình trạng của ngôi nhà (bếp, phòng sinh hoạt, phòng vệ sinh, khu vực xung quanh) 2. Chuẩn bị đồ ăn và dụng cụ sử dụng <p>E. AN TOÀN VÀ AN NINH</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các tính năng an toàn có sẵn (lan can, bộ dụng cụ khẩn cấp...) 2. Biển chỉ dẫn, đánh dấu dọc theo các tuyến đường 		<ul style="list-style-type: none"> • Kích thước ảnh tối thiểu: 6,0cm x 4,0cm • Ảnh có màu • Phải đính kèm tối thiểu hai ảnh trong phiếu đánh giá cho mỗi tiêu chí

14.1. Yêu cầu ban đầu bắt buộc

TT	HOMESTAY	YÊU CẦU BAN ĐẦU BẮT BUỘC	HƯỚNG DẪN
1.	NGƯỜI CUNG CẤP NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ	a. Tối thiểu 5 đơn vị cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã đăng ký trong làng (DR)	a. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có tiền án tiền sự (DR)
		b. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải hoạt động ít nhất 2 năm tại thời điểm nộp đơn	b. Đảm bảo rằng bản sao đã được xác nhận bởi cơ quan quản lý du lịch cấp vùng/tỉnh.
2.	NGƯỜI CUNG CẤP NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ	a. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có tiền án tiền sự (DR)	a. Tham khảo Mẫu lý lịch tư pháp kèm theo mẫu đơn.
		b. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có sức khỏe tổng quát tốt (DR)	b. Chắc chắn rằng bản lý lịch tư pháp đã được xác nhận bởi cơ quan công an cấp huyện.
			a. Tham khảo mẫu Giấy khám sức khỏe tổng quát với kết quả tốt đính kèm theo mẫu đơn.
			b. Đảm bảo rằng Giấy khám sức khỏe đã được cơ quan y tế chính phủ chứng nhận.

Trường hợp Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không thể đáp ứng các yêu cầu trên, sẽ bị loại ngay lập tức khỏi danh sách đăng ký Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN. Nếu Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê vượt qua bước đánh giá này, Hội đồng xét duyệt nhà nước theo Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN mới tiếp tục tiến hành đánh giá.

Có thể tham khảo mẫu đơn, mẫu giấy khám sức khỏe và mẫu lý lịch tư pháp tại phần phụ lục. Những người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có thể nộp giấy khám sức khỏe được xác nhận hoặc bản Lý lịch tư pháp theo mẫu được cung cấp trong phụ lục hoặc theo mẫu cụ thể do cơ quan y tế và công an sở tại phát hành.

14.2. Tiêu chí đánh giá cho Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

1. Nhóm Tiêu chí 1 - Chủ nhà (Tỷ trọng: 5%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
1.1.	Làng và cộng đồng	1.1.1. ở gần các điểm hấp dẫn về tự nhiên hoặc văn hóa ở các khu vực xung quanh (DR, IV) >> Điểm hấp dẫn gần nhất: _____ km	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để xác định điểm du lịch tự nhiên hoặc văn hóa gần nhất, khoảng cách đến điểm du lịch, cũng như cách tốt nhất để đến điểm du lịch (đi bộ, phương tiện đường bộ, đường thủy hoặc đường hàng không). b. Viết tên một số điểm tham quan hấp dẫn gần đó. c. Sử dụng bản đồ để xác minh khoảng cách do Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê công bố. d. Viết khoảng cách bằng ki-lô-mét (km) vào khoảng trống cho sẵn.
		1.1.2. Làng đạt giải của các cuộc thi trước đây (DR) >> Tên các giải thưởng: _____	a. Yêu cầu Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cung cấp bằng chứng về các giải thưởng, giấy chứng nhận và/hoặc danh hiệu cho thấy rằng ngôi làng đã giành chiến thắng trong các cuộc thi trước đây.

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
			<ul style="list-style-type: none"> b. Liệt kê tên của các giải thưởng trong khoảng trống được cung cấp. d. Lưu ý loại giải thưởng đã giành được. e. Đính kèm các bản sao và/hoặc ảnh với báo cáo.
		1.1.3. Có một trung tâm/khu vực cộng đồng trong làng. (SI)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ghé thăm trung tâm/khu vực cộng đồng trong làng b. Chụp (các) trung tâm/khu vực cộng đồng. c. Đính kèm (các) ảnh của trung tâm/khu vực cộng đồng với báo cáo.
1.2.	Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã hoàn thành khóa học nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (DR)	<ul style="list-style-type: none"> a. Xem lại bất kỳ (các) chứng chỉ nào chứng minh rằng người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã trải qua và hoàn thành khóa học về nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê b. Lưu ý đơn vị nào đã tổ chức khóa học nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. c. Sao y (các) chứng chỉ. d. Đính kèm bản sao của (các) chứng chỉ với báo cáo.

2. Nhóm Tiêu chí 2 - Các hoạt động (Tỷ trọng: 20%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
2.1.	Làng và các hoạt động dựa vào cộng đồng	<p>2.1.1 Giới thiệu các nguồn lực địa phương như văn hóa và di sản địa phương, các doanh nghiệp địa phương hoặc tài nguyên thiên nhiên. (IV)</p> <p>2.1.2. Các hoạt động khuyến khích sự tham gia tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách. (IV, DR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về văn hóa, di sản và tài nguyên thiên nhiên của địa phương trong làng. b. Hỏi sơ lược về nền tảng và lịch sử của từng di sản và văn hóa địa phương, doanh nghiệp và tài nguyên thiên nhiên c. Hỏi các hoạt động của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê: lịch trình, tập gấp, gói dịch vụ... d. Phô tô và đính kèm báo cáo. e. Chụp ảnh nếu cần thiết. f. Viết ra những câu trả lời chính cho cuộc phỏng vấn trong báo cáo. a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về các hoạt động được cung cấp cho khách. b. Danh sách các hoạt động và thông tin chi tiết về từng hoạt động. c. Đánh giá mức độ tương tác của từng hoạt động để xác định xem hoạt động đó có khuyến khích sự tham gia giữa cộng đồng địa phương và khách hay không. d. Viết báo cáo đánh giá ngắn gọn về cuộc đánh giá.
		2.2.1. Tham quan các điểm hấp dẫn ở các khu vực xung quanh. (DR)	a. Kiểm tra danh sách các hoạt động và ghi chú vị trí của từng hoạt động.

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
2.2.	Các hoạt động khu vực xung quanh	2.2.2. Phối hợp với các làng xung quanh thực hiện các hoạt động. (IV)	b. Ghi lại từng hoạt động liên quan đến việc tham quan từng điểm hấp dẫn ở khu vực xung quanh.
			a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê nếu có bất kỳ sự hợp tác nào với các làng gần đó trong việc thực hiện các hoạt động nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. b. Ghi lại các loại cộng tác được thực hiện. c. Ghi lại những ngôi làng mà Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có cộng tác.
2.3.	Tính nguyên bản	2.3.1. Cộng đồng vẫn giữ được bản sắc, giá trị và văn hóa của mình (ngôn ngữ, lối sống...). (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, hỏi về lịch sử và văn hóa của họ.
			b. Hỏi về những thay đổi trong lối sống so với trước đây cũng như kiến thức và cách sử dụng ngôn ngữ gốc của họ
			c. Hỏi ý kiến của Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê liệu cộng đồng có giữ được bản sắc, giá trị và văn hóa của mình hay không.
			d. Đảm bảo các yếu tố bản sắc và văn hóa được thể hiện rõ ràng, dễ nhận thấy
			e. Viết câu trả lời phỏng vấn vào báo cáo
		2.3.2. Duy trì và có sự tham gia của khách vào các hoạt động chung	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về các hoạt động cộng đồng mà làng tổ chức.
			b. Liệt kê các hoạt động cộng đồng được thực hiện tại làng.
			c. Yêu cầu danh sách các hoạt động
		2.3.3. Bảo tồn các nghề thủ công truyền thống và trình diễn các loại hình nghệ thuật của địa phương (IV, SI)	d. Yêu cầu ảnh chụp các hoạt động của cộng đồng (nếu có).
			e. Hỏi khách du lịch xem họ đã tham gia vào bất kỳ hoạt động chung nào chưa
a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về các nghề thủ công và nghệ thuật biểu diễn của địa phương.			
b. Liệt kê các đồ thủ công mỹ nghệ và màn trình diễn nghệ thuật			
	c. Lưu ý nguồn gốc văn hóa của các nghề thủ công và nghệ thuật biểu diễn.		
	d. Chụp ảnh nghề thủ công mỹ nghệ và các buổi biểu diễn.		

3. Nhóm Tiêu chí 3 - Quản lý (Tỷ trọng: 15%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
3.1.	Lãnh đạo	3.1.1 Người lãnh đạo có tố chất lãnh đạo mạnh mẽ và được cộng đồng địa phương tôn trọng. (IV)	a. Phỏng vấn người lãnh đạo Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về tầm nhìn và nguyện vọng của họ đối với người bản xứ và quan sát tính cách và phẩm chất của người lãnh đạo đó.

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
3.1.	Lãnh đạo	3.1.1 Người lãnh đạo có tố chất lãnh đạo mạnh mẽ và được cộng đồng địa phương tôn trọng. (IV)	b. Hỏi người lãnh đạo về phương pháp lãnh đạo và cách thức phát triển nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê của mình trong bối cảnh cạnh tranh.
			c. Viết những phản hồi chính (tầm nhìn) của người lãnh đạo trong báo cáo.
			d. Liệt kê những giải thưởng mà người lãnh đạo đã giành được cho vai trò lãnh đạo.
			e. Hỏi người cung cấp dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê suy nghĩ của họ về người lãnh đạo Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
3.2.	Tổ chức	3.2.1 Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có cấu trúc hệ thống với vai trò, trách nhiệm và cách thức liên lạc rõ ràng. (DR)	a. Rà soát lại cấu trúc của Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, ghi lại vai trò và trách nhiệm của từng thành viên.
			b. Ghi lại cách thức liên lạc giữa những người có các vai trò khác nhau.
			c. Phô tô sơ đồ tổ chức và đính kèm với báo cáo.
		3.2.2 Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê tạo điều kiện nâng cao năng lực, quyền hạn của phụ nữ và thanh niên địa phương. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về sự tham gia của phụ nữ và thanh niên trong cộng đồng vào chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
			b. Lập Danh sách hội phụ nữ và thanh niên.
			c. Hỏi xem phụ nữ và thanh niên có được tạo cơ hội để đảm nhận các vai trò và trách nhiệm quan trọng trong Chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hay không.
			d. Ghi lại vai trò và trách nhiệm của phụ nữ và thanh niên.
		3.2.3 Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có sự hỗ trợ ủng hộ từ quản lý làng. (IV)	a. Phỏng vấn ban quản lý làng và hỏi về ý kiến của họ đối với Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
			b. Ghi lại nếu quản lý làng hỗ trợ công việc của Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
3.3.	Cơ sở dữ liệu	3.3.1 Có cơ sở dữ liệu của bên vận hành nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, ví dụ: địa chỉ nhà, số lượng thành viên trong gia đình, tài năng, kiến thức hoặc kỹ năng đặc biệt. (DR)	a. Xem lại cơ sở dữ liệu về Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê do Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê lưu giữ.
			b. Ghi lại các loại thông tin được ghi trong cơ sở dữ liệu (tên gia đình, địa chỉ, số phòng ngủ dành cho khách, nghề nghiệp, kỹ năng...)
			c. Phô tô/in cơ sở dữ liệu và đính kèm với báo cáo.
		3.3.2. Có cơ sở dữ liệu về khách, ví dụ như hồ sơ về lượt khách, nguồn gốc, thời gian lưu trú, nhận xét, phản nản và đề xuất từ khách. (DR)	a. Xem xét cơ sở dữ liệu về lượt khách đến, cũng như bất kỳ thông tin chi tiết nào như thời gian lưu trú, nhận xét, khiếu nại... được lưu giữ bởi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (hoặc Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê).
			b. Phô tô/in cơ sở dữ liệu khách và đính kèm với báo cáo.

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
		3.3.3. Đã cập nhật thông tin tài nguyên du lịch trong làng và khu vực xung quanh. (DR)	<p>b. Ghi lại nếu thông tin được cập nhật</p> <p>c. Phô tô/in bản kiểm kê và đính kèm với báo cáo.</p>
3.4.	Xây dựng năng lực và đào tạo	3.4.1. Có tài liệu và hướng dẫn đơn giản bao gồm: (DR) <ul style="list-style-type: none"> • Đón tiếp và xử lý các vấn đề liên quan đến khách • Đăng ký, lập hóa đơn và thanh toán • Vệ sinh và mức độ sạch sẽ • Kỹ năng giao tiếp • Lập kế hoạch, tổ chức và thực hiện các hoạt động • Marketing và quảng bá • Kỹ năng kể chuyện và diễn đạt 	<p>a. Xem lại tất cả các hướng dẫn và sổ tay đào tạo được Tổ chức và người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê sử dụng để vận hành Chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.</p> <p>b. Liệt kê sổ tay hướng dẫn mà họ sử dụng để đào tạo.</p> <p>c. Ghi lại xem tài liệu và hướng dẫn dễ hay khó hiểu.</p> <p>d. Phô tô tài liệu hướng dẫn và đính kèm với báo cáo.</p>
		3.4.2. Các chương trình và phần học nhấn mạnh đến “cầm tay chỉ việc” và “đào tạo từ cộng đồng đến cộng đồng”. (DR)	<p>a. Xem lại các chương trình được sử dụng để đào tạo người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.</p> <p>b. Ghi lại xem những người tham gia khóa đào tạo có được học thực tế trực tiếp cầm tay chỉ việc không, có đến các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê khác để học hỏi không.</p> <p>c. Nếu có, hãy ghi lại ngày, tần suất và địa điểm đào tạo.</p> <p>d. Phô tô chương trình, học phần đào tạo kèm theo báo cáo.</p>
		3.4.3. Có quan hệ đối tác thông minh, ví dụ: với các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê khác, các tổ chức tư nhân, các tổ chức công, các tổ chức phi chính phủ, các cơ sở đào tạo bậc cao.	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem họ có phát triển quan hệ đối tác với các tổ chức, cơ quan hoặc cơ sở đào tạo khác không.</p> <p>b. Hỏi về các loại quan hệ đối tác đã được phát triển.</p> <p>c. Liệt kê tất cả các quan hệ đối tác hiện có trong báo cáo.</p>

4. Nhóm Tiêu chí 4 - Vị trí (Tỷ trọng: 5%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
4.1.	Khả năng tiếp cận	4.1.1. Vị trí có thể tiếp cận bằng bất cứ phương tiện giao thông nào (SI).	<p>a. Ghé thăm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và lưu ý phương tiện đi lại được sử dụng để đến nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.</p> <p>b. Ghi lại thời gian di chuyển cũng như mọi thay đổi về phương thức vận chuyển trên đường đi.</p>
		4.1.2 Có biển hiệu rõ ràng hướng dẫn đối với khách tới nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	<p>a. Kinh nghiệm bản thân: Nếu tiếp cận nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê bằng đường bộ, hãy đi đến làng và ghi lại các bảng chỉ dẫn đường dẫn đến homestay, cũng như thông tin trên các bảng này (khoảng cách, hướng đi...).</p> <p>b. Chụp ảnh bảng chỉ dẫn tại các vị trí quan trọng trên đường đi (ngã ba chính, thị trấn...).</p>

5. Nhóm Tiêu chí 5 - An toàn và An ninh (Tỷ trọng: 10%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
5.1.	Đào tạo về an toàn	5.1.1. Nhân sự chịu trách nhiệm an toàn đã trải qua đào tạo cơ bản về sơ cứu và cấp cứu (DR)	a. Yêu cầu xem các chứng chỉ chứng minh sự tham gia của nhân viên chịu trách nhiệm an toàn trong các khóa đào tạo cơ bản về sơ cứu, cấp cứu. b. Phô tô các chứng chỉ và xác minh với cơ sở đào tạo mà người đó đã tham gia các khóa học.
		5.1.2. Ít nhất 2 người phụ trách an toàn đi cùng với khách và đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động. (IV)	a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có bao nhiêu nhân viên phụ trách an toàn được huấn luyện đồng hành cùng khách trong các hoạt động. b. Ghi lại số lượng và mức độ đào tạo của các nhân viên an toàn đi cùng.
		5.1.3 Các hoạt động dưới nước có trang phục/thiết bị bảo hộ đầy đủ và an toàn. (SI)	a. Kiểm tra thiết bị và trang phục mặc trong các hoạt động dưới nước. b. Liệt kê thiết bị c. Chụp ảnh thiết bị, trang phục và đính kèm ảnh với báo cáo.
5.2.	Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất/ hoạt động	5.2.3. Cơ sở vật chất có các tính năng an toàn như lan can và mặt sàn chống trượt. (SI)	a. Kiểm tra cơ sở vật chất nơi tiến hành các hoạt động. b. Liệt kê các loại cơ sở vật chất được cung cấp tại điểm tham quan. c. Chụp ảnh bất kỳ tính năng an toàn nào và đính kèm với báo cáo
		5.2.4. Các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng. (SI)	a. Ghé thăm các tuyến dã ngoại và đi bộ, kiểm tra các biển chỉ dẫn và điểm đánh dấu. b. Chụp ảnh biển chỉ dẫn, điểm đánh dấu và đính kèm ảnh với báo cáo.
5.3.	Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn	5.3.1. Các yếu tố an toàn được thông báo với khách trước khi tham gia vào bất kỳ hoạt động nào của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (IV)	a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê xem có giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn trước bất kỳ hoạt động liên quan nào không. b. Yêu cầu một bản sao của bảng hướng dẫn ngắn gọn và đính kèm với báo cáo. c. Ghi lại nếu Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê thông báo với khách du lịch về những rủi ro tiềm ẩn liên quan như rắn trong rừng, lũ lụt...
		5.3.2. Cung cấp Tờ rơi hướng dẫn và chỉ dẫn an toàn cho khách. (DR)	a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê xem có bất kỳ tờ rơi nào hướng dẫn và chỉ dẫn an toàn nào được cung cấp cho khách trước khi tiến hành một hoạt động liên quan. b. Phô tô tờ rơi và đính kèm báo cáo đánh giá
		5.3.3. Đăng ký khách tham gia các hoạt động mạo hiểm sinh thái, ví dụ như tên và số điện thoại liên lạc. (DR)	a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê xem thông tin của khách được đăng ký trước khi tham gia vào các hoạt động mạo hiểm sinh thái. b. Yêu cầu xem mẫu đăng ký hoặc sổ và sao chụp một trang mẫu.



TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN		
			c. Đính kèm bản sao của phiếu đăng ký hoặc sổ đăng ký với báo cáo		
		5.3.4. Có một tài liệu hướng dẫn về các thủ tục, quy trình đảm bảo an toàn như các thủ tục quy chuẩn trong hoạt động (SOP). (DR)	a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê xem có tài liệu hướng dẫn và thủ tục an toàn không. b. Phô tô trang đầu của tài liệu và đính kèm với báo cáo.		
5.4.	Cấp cứu và giải cứu	5.4.1 Người chịu trách nhiệm về an toàn được trang bị các túi sơ cứu/cấp cứu, bộ dụng cụ sử dụng trường hợp khẩn cấp. (SI)	a. Kiểm tra trang phục của nhân viên an toàn và kiểm tra bộ dụng cụ cấp cứu hoặc sơ cứu.		
			b. Kiểm tra nội dung của bộ dụng cụ cấp cứu/sơ cứu để đảm bảo nó được cất giữ và trang bị đúng cách.		
			c. Chụp ảnh dụng cụ cấp cứu hoặc sơ cứu và đính kèm ảnh với báo cáo.		
		5.4.2. Người chịu trách nhiệm an toàn cũng phải được trang bị các thiết bị liên lạc. (SI)	a. Kiểm tra thiết bị liên lạc của nhân viên an toàn.		
			b. Kiểm tra thiết bị thông tin liên lạc của nhân viên an toàn để đảm bảo thiết bị hoạt động.		
			c. Chụp ảnh thiết bị và đính kèm ảnh với báo cáo.		
		5.4.3. Khách có bảo hiểm. (IV, DR)	a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê nếu khách được mời mua/cung cấp bảo hiểm cho suốt quá trình lưu trú tại homestay cũng như trong các hoạt động.		
			b. Phô tô trang đầu của hợp đồng bảo hiểm, biểu mẫu và đính kèm với báo cáo.		
		5.4.4. Tuân thủ các yêu cầu an toàn của từng nước. (DR)	a. Yêu cầu Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cung cấp tài liệu nêu rõ rằng nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đã đáp ứng các yêu cầu an toàn trong tiêu chuẩn an toàn của đất nước.		
			b. Phô tô trang đầu của tài liệu có tên của Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và đính kèm		
		6.	Nhóm Tiêu chí 6 - Marketing và xúc tiến (Tỷ trọng 40%)		

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
6.1	Các hoạt động xúc tiến	6.1.1. Các sản phẩm trọn gói được thiết kế theo nhu cầu và mong đợi của thị trường mục tiêu. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về quá trình thiết kế các gói dịch vụ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
			b. Hỏi về nhu cầu và kỳ vọng của thị trường mục tiêu của họ và làm thế nào để sản phẩm trọn gói của họ có thể đáp ứng những kỳ vọng này.
			c. Yêu cầu một bản sao của kế hoạch xúc tiến và đính kèm với báo cáo (nếu có - tùy chọn)
		6.1.2. Xác định yếu tố độc đáo để bán hàng (USP) của làng (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về USP của làng. b. Hỏi về cách USP đang được tiếp thị cho khách du lịch và cách nó phân biệt ngôi làng của họ với các nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê khác trong nước.

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
		6.1.3. Tạo ra các tài liệu xúc tiến như tờ rơi, bảng thông tin (DR)	<p>a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về các tài liệu xúc tiến được sử dụng để quảng bá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.</p> <p>b. Hỏi các tài liệu xúc tiến được phân phối như thế nào và ở đâu.</p> <p>c. Chụp ảnh hoặc phô tô tài liệu và đính kèm với báo cáo</p>
		6.1.4. Hợp tác với chính quyền địa phương và các doanh nghiệp lữ hành để marketing. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem họ có hợp tác với chính quyền địa phương và/hoặc các nhà điều hành tour du lịch cho các mục đích marketing và xúc tiến hay không.</p> <p>b. Liệt kê các loại hợp tác được thực hiện.</p> <p>c. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về các chi tiết của từng hợp tác bao gồm cả thời gian hợp tác.</p>
6.2.	Quan hệ đối tác với doanh nghiệp lữ hành (IV)	6.2.1. Có các chuyến tham quan làm quen, ví dụ như mời các công ty lữ hành và cơ quan truyền thông. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem có tổ chức truyền thông hoặc công ty lữ hành nào thực hiện chuyến đi làm quen với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hay không.</p> <p>b. Liệt kê danh sách các công ty lữ hành có quan hệ đối tác với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.</p> <p>c. Ghi lại bao nhiêu chuyến đi như vậy đã được thực hiện và hỏi về hiệu quả của nó trong việc đưa khách du lịch đến nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.</p>
		6.2.2. Có quan hệ đối tác	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về quan hệ đối tác hiện có với các công ty lữ hành, đại lý du lịch nổi tiếng... trong và ngoài nước.</p> <p>b. Hỏi về sự tham gia của (các) đối tác trong việc thiết kế các gói, sắp xếp các chuyến tham quan...</p> <p>c. Viết ra tên của (các) đối tác.</p>
6.3.	Marketing trên trang web	6.3.1. Có trang web và sử dụng phương tiện truyền thông xã hội để quảng bá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và đặt phòng trực tuyến. (DR)	<p>a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để biết địa chỉ của trang web và/hoặc các trang mạng xã hội được sử dụng để quảng bá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc để đặt phòng trực tuyến.</p> <p>b. Truy cập các trang web và lưu ảnh chụp màn hình của trang đầu và trang đặt phòng (nếu có).</p> <p>c. In ra một bản sao của các trang và đính kèm với báo cáo</p>
		6.3.2. Thanh niên trong làng tham gia vào việc duy trì và cập nhật các tài liệu quảng bá trực tuyến.	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi thanh niên trong làng có tham gia sử dụng internet để quảng bá, duy trì và cập nhật thông tin về nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hay không.</p> <p>b. Ghi lại số lượng thanh niên tham gia.</p> <p>c. Chỉ đánh dấu 'Không' nếu nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có tài liệu quảng cáo trực tuyến. Tuy nhiên, nếu nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không có trang web tự tạo mà có đối tác quảng bá sản phẩm thay mặt họ thì hãy đánh dấu là NA.</p>

7. Nhóm Tiêu chí 7 - Các nguyên tắc bền vững (Tỷ trọng: 10%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
7.1.	Bền vững về kinh tế	7.1.1. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê sử dụng nhân viên từ cộng đồng địa phương. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về việc tuyển dụng nhân viên từ cộng đồng địa phương. b. Hỏi về tỷ lệ nhân viên đến từ cộng đồng địa phương và ghi lại tỷ lệ này trong báo cáo.
		7.1.2. Phân bổ các loại khuyến thưởng để động viên nhân viên. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về những ưu đãi dành cho nhân viên của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để động viên họ làm việc tốt hơn. b. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đưa ra những loại khuyến thưởng nào và liệt kê ra danh sách. c. Hỏi có bao nhiêu nhân viên đã được thưởng từ trước đến nay. d. Nếu có, hãy phô tô trang đầu của các tài liệu/xác nhận... và đính kèm với báo cáo này.
		7.1.3 Cung cấp tài chính vi mô cho những người dân địa phương xứng đáng. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về các chương trình tài trợ vi mô mà họ cung cấp cho dân làng tại địa phương, những người quan tâm đến tham gia chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc như một phần thưởng cho những nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoạt động tốt. b. Hỏi có bao nhiêu người dân địa phương đã xin tài trợ. c. Hỏi có bao nhiêu trường hợp đã được duyệt. d. Nếu có, hãy phô tô trang đầu của các tài liệu/xác nhận... và đính kèm với báo cáo này.
		Mua sắm 7.1.4. Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê mua nguyên liệu và sản phẩm từ các doanh nghiệp siêu nhỏ tại địa phương. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về nguồn nguyên liệu và sản phẩm được sử dụng trong chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. b. Hỏi về những loại vật liệu và/hoặc sản phẩm nào được sản xuất bởi làng.
		7.1.5. Đề nghị Khách mua sắm các sản phẩm làm ra tại địa phương. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem liệu khách có được khuyến khích mua hàng sản xuất tại địa phương từ các doanh nghiệp siêu nhỏ trong làng hay không.
		7.1.6. Khu vực bán hàng thủ công trong trung tâm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để giới thiệu các sản phẩm địa phương. (SI)	a. Kiểm tra khu vực bán hàng của trung tâm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để biết các sản phẩm địa phương và hàng thủ công mỹ nghệ. b. Liệt kê các loại hàng thủ công được bán trong báo cáo. c. Chụp ảnh khu vực bán hàng và đính kèm ảnh với báo cáo.
			a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem họ có quảng bá các lễ hội địa phương và các chuyến tham quan các thị trường lân cận (trong tỉnh/hàng/quốc gia) hay không

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
		Sản phẩm/điểm hấp dẫn tại địa phương 7.1.7. Quảng bá các lễ hội địa phương và các chuyến tham quan các thị trường lân cận. (IV)	<p>b. Liệt kê số lượng và tên của các lễ hội/chợ địa phương có sẵn trong báo cáo.</p> <p>c. Hỏi về các lễ hội mà họ quảng bá và các phương pháp quảng bá.</p> <p>d. Hỏi xem các chương trình khuyến mãi có hiệu quả trong việc thu hút nhiều khách đến với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê không.</p>
		7.1.8. Cung cấp cho khách hàng hóa và dịch vụ địa phương, ví dụ như đồ thủ công mỹ nghệ, ẩm thực và sự kiện văn hóa truyền thống. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem khách có được cung cấp hàng hóa và dịch vụ có nguồn gốc địa phương hay không.</p> <p>b. Hỏi xem những loại hàng hóa và dịch vụ nào được nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cung cấp cho khách.</p>
7.2.	Bền vững về môi trường	7.2.1. Hạn chế tác động vật lý của khách đến môi trường tự nhiên và văn hóa nhạy cảm. (IV)	a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về các hành động và biện pháp được thực hiện để hạn chế tác động xã hội tiềm ẩn của khách ở nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê
		7.2.2. Ngăn cản sự tham gia của khách vào các hoạt động có thể khai thác động thực vật địa phương. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem các hoạt động nào cung cấp cho khách có thể tiềm ẩn tác động xấu đến hệ động thực vật địa phương (như săn bắt động vật có nguy cơ tuyệt chủng).</p> <p>b. Hỏi về các biện pháp đã áp dụng để giảm thiểu tác động đó.</p>
		7.2.3. Du khách được tham gia vào các chương trình môi trường như dọn rác bãi biển, rừng hoặc sông gần đó. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi về các chương trình môi trường hiện có do làng hoặc tổ chức đối tác tổ chức.</p> <p>b. Hỏi xem khách có được mời hoặc có cơ hội tham gia các chương trình này không.</p>
		7.2.4. Quy tắc ứng xử (hoặc những việc nên và không nên làm) dành cho khách khi tiếp xúc với nơi hoang dã. (DR / SI)	<p>a. Yêu cầu xem quy tắc ứng xử dành cho khách khi tiếp xúc với nơi hoang dã.</p> <p>b. Ghi lại nếu quy tắc ứng xử được viết trong tài liệu hoặc được đặt làm biển chỉ dẫn.</p> <p>c. Phô tô hoặc chụp ảnh quy tắc ứng xử và đính kèm với báo cáo.</p>
		7.2.5. Cộng đồng địa phương được giáo dục về tầm quan trọng của việc bảo tồn đa dạng sinh học. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê để hỏi về cách giáo dục cho cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của môi trường và bảo tồn đa dạng sinh học.</p> <p>b. Hỏi về các phương pháp được sử dụng để giáo dục cộng đồng địa phương cũng như hiệu quả của việc giáo dục.</p>
		7.2.6. Thiết kế và xây dựng các công trình, dịch vụ du lịch thân thiện với môi trường. (SI)	<p>a. Ghé thăm các cơ sở du lịch khác nhau trong làng và ghi lại các đặc điểm và đặc điểm thân thiện với môi trường.</p> <p>b. Chụp ảnh bất kỳ cơ sở vật chất thân thiện với môi trường nào và đính kèm ảnh với báo cáo</p>
			a. Ghé thăm trung tâm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và các khu vực chung (quảng trường/

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
7.3.	Bền vững về văn hóa xã hội	7.3.1 Có các góc thông tin và trưng bày văn hóa tại trung tâm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và các khu vực chung. (SI)	<p>trung tâm làng...), tìm hiểu thông tin và trưng bày văn hóa.</p> <p>b. Ghi lại mức độ liên quan của thông tin đối với khách du lịch cũng như tính nguyên bản của sản phẩm văn hóa trưng bày.</p> <p>c. Chụp ảnh các nơi trưng bày, thông tin và đính kèm các bức ảnh với báo cáo.</p>
		7.3.2. Du khách được thông báo về hành vi ứng xử phù hợp và phong tục địa phương cần tôn trọng. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem liệu khách có được Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc công ty lữ hành thông báo về hành vi ứng xử phù hợp khi ở trong làng hay không.</p> <p>b. Hỏi xem có giới thiệu ngắn gọn về văn hóa cho khách tới nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê trước hoặc khi họ bắt đầu chuyến tham quan làng hay không.</p>
		7.3.3. Cộng đồng địa phương được giáo dục về tầm quan trọng của việc bảo tồn văn hóa của họ. (IV)	<p>a. Phỏng vấn Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem cộng đồng địa phương đã được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn văn hóa của họ chưa.</p> <p>b. Hỏi xem có chương trình hoặc chiến dịch nào nhằm nâng cao nhận thức cộng đồng địa phương về vấn đề này không</p>
		7.3.4. Cấm tham gia các hoạt động mua bán tình dục và sử dụng ma túy bất hợp pháp. (IV)	<p>a. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về các biện pháp để ngăn chặn các hoạt động bất hợp pháp xảy ra trong làng.</p> <p>b. Hãy hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê xem có thực hiện việc cấm vũ khí và súng cầm tay bất hợp pháp hay không.</p>

14.3. Tiêu chí đánh giá đối người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

1. Nhóm Tiêu chí 1 - Cơ sở lưu trú (Tỷ trọng: 10%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
1.1.	Nhà	1.1.1. Cấu trúc của nhà trong tình trạng tốt và an toàn. (SI)	<p>a. Đến nhà người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và kiểm tra các hạn chế về cấu trúc như vết nứt trên tường hoặc trần nhà, dầm bị gãy hoặc các dạng hư hỏng khác có thể gây thương tích cho khách.</p> <p>b. Chụp ảnh bất kỳ khiếm khuyết vật lý hoặc cấu trúc nào.</p> <p>c. Chụp ảnh bên ngoài ngôi nhà để hiển thị tình trạng cấu trúc tổng thể của ngôi nhà.</p>
		1.1.2 Thiết kế và vật liệu xây dựng phản ánh kiến trúc và bản sắc của địa phương. (SI)	<p>a. Đến nhà người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, quan sát phong cách kiến trúc cũng như vật liệu xây dựng được sử dụng.</p> <p>b. Chụp ảnh các yếu tố kiến trúc tổng thể và chi tiết.</p> <p>c. Làm việc với cơ quan quản lý văn hóa địa phương/ quốc gia để kiểm tra tính nguyên bản về văn hóa của kiến trúc tòa nhà.</p>

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
		1.1.3 (Các) buồng ngủ cho khách riêng biệt (SI) >> Số lượng buồng ngủ cho khách riêng biệt: _____	a. Yêu cầu người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cho xem (các) phòng ngủ của khách.
			b. Ghi lại nếu các phòng ngủ được sử dụng bởi các thành viên trong gia đình hoặc dành riêng cho khách.
			c. Ghi lại số lượng phòng cho khách trong không gian được cung cấp.
			d. Chụp ảnh từng phòng ngủ của khách.
		1.1.4. Tối thiểu một (1) phòng tắm/phòng vệ sinh cho khách.	a. Yêu cầu người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cho xem (các) phòng tắm/phòng vệ sinh dành cho khách.
			b. Ghi lại nếu phòng tắm/phòng vệ sinh được sử dụng chung với các thành viên trong gia đình hoặc dành riêng cho khách.
			c. Ghi số lượng nhà tắm/nhà vệ sinh dành riêng cho khách trong không gian được cung cấp.
			d. Chụp ảnh từng nhà tắm/nhà vệ sinh.
		1.1.5. Cung cấp điện trong nhà. (IV)	a. Hỏi người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về việc cung cấp điện cho ngôi nhà.
			b. Hỏi người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về tính ổn định của nguồn điện cũng như thời gian cung cấp điện (nếu có).
			c. Thử 1 hoặc 2 ổ cắm điện để kiểm tra nguồn điện cung cấp cho ngôi nhà.
			d. Ghi lại sự sẵn có và ổn định của việc cung cấp điện cho ngôi nhà.
1.1.6. Cung cấp đủ nước sạch bên trong nhà. (SI)	a. Hỏi người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và kiểm tra nguồn cung cấp nước bên trong ngôi nhà.		
	b. Kiểm tra độ sạch (bằng cách quan sát) của nước và hỏi xem nó có nguồn gốc từ đâu.		
1.2.	Buồng ngủ	1.2.1 Các trang thiết bị và tiện nghi cơ bản trong phòng ngủ của khách như quạt, bàn, tủ đựng đồ nhỏ, gương, ổ cắm điện, màn hoặc lưới chống muỗi (SI) >> Có các tiện nghi: _____	a. Ghé thăm (các) buồng ngủ dành cho khách trong nhà của người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và kiểm tra tất cả các tiện nghi hiện có.
			b. Đảm bảo rằng tất cả các tiện nghi ở trong tình trạng tốt.
			c. Liệt kê trong báo cáo các tiện nghi cung cấp trong (các) buồng.
			d. Chụp ảnh các tiện nghi trong buồng ngủ và đính kèm các bức ảnh với báo cáo.
		1.2.2. Tối đa bốn (4) buồng ngủ được dành cho khách. (IV, SI)	a. Hỏi người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về số lượng buồng ngủ được dành cho khách.
			b. Ghé thăm từng buồng ngủ dành cho khách.
			c. Ghi lại số lượng buồng ngủ dành cho khách.
			a. Kiểm tra chỗ ngủ cho khách.
			b. Đảm bảo rằng nệm và gối được đặt trên giường

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
		1.2.3. Giường tiêu chuẩn có nệm và gối. (SI)	<ul style="list-style-type: none"> c. Đảm bảo nệm và gối ở tình trạng tốt (không có bụi, nước mắt, mùi hôi...) d. Chụp ảnh khu vực ngủ nghỉ. e. Đính kèm các bức ảnh với báo cáo.
		1.2.4. Cửa sổ có lớp ngăn muỗi và các côn trùng khác	<ul style="list-style-type: none"> a. Kiểm tra các cửa sổ của (các) phòng ngủ dành cho khách và lưu ý xem có khung lưới được lắp trên mỗi cửa sổ hay không. b. Chụp ảnh các cửa sổ và khung lưới. c. Đính kèm ảnh chụp cửa sổ và khung lưới với báo cáo
		1.2.5. Bộ khăn trải giường sạch sẽ và mới cho tất cả các khách. (SI)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kiểm tra bộ khăn trải giường được cung cấp cho khách trong (các) buồng ngủ của khách. b. Đảm bảo cung cấp bộ khăn trải giường sạch sẽ. c. Đảm bảo bộ khăn trải giường ở tình trạng tốt (không có bụi, nấm mốc, mùi hôi...) d. Chụp ảnh đồ vải. e. Đính kèm ảnh chụp đồ vải đính kèm báo cáo.
1.3.	Phòng vệ sinh/Phòng tắm	1.3.1. Cung cấp hố xí ngồi hoặc bệ xí ở bên trong hoặc ngoài, gần nhà.(SI)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kiểm tra phòng vệ sinh/phòng tắm của khách và lưu ý xem nó nằm bên trong hay bên ngoài ngôi nhà. b. Nếu phòng vệ sinh đặt bên ngoài nhà, hãy ghi lại khoảng cách của phòng vệ sinh với nhà. c. Lưu ý xem hố xí ngồi hay xí xổm. d. Chụp ảnh nhà vệ sinh. e. Đính kèm ảnh chụp nhà vệ sinh với báo cáo.
		1.3.2. Thiết bị nhà vệ sinh và phòng tắm cơ bản. (SI)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kiểm tra các thiết bị được cung cấp trong (các) phòng vệ sinh hoặc (các) phòng tắm (bồn rửa, bồn cầu, vòi hoa sen...). b. Liệt kê các thiết bị được cung cấp. c. Đảm bảo rằng cơ sở vật chất trong tình trạng tốt và được đặt đúng vị trí. d. Chụp ảnh cơ sở vật chất. e. Đính kèm hình ảnh của phòng vệ sinh trong báo cáo.
		1.3.3. Nước sạch được cung cấp đầy đủ mọi thời điểm. (SI)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kiểm tra nguồn nước trong phòng vệ sinh/phòng tắm và lưu ý chất lượng nước. b. Ghi lại nếu sử dụng bộ lọc nước hoặc bể chứa nước đặc biệt. c. Nếu sử dụng bộ lọc nước, hãy kiểm tra xem việc bảo trì bộ lọc có theo thông số kỹ thuật của nhà cung cấp hay không. d. Chụp ảnh cơ sở vật chất. e. Hỏi người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê xem nước có được cấp vào phòng vệ sinh/phòng tắm mọi thời điểm không.

2. Nhóm Tiêu chí 2 - Vệ sinh và mức độ sạch sẽ (Tỷ trọng: 15%)

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
2.1.	Nhà (bếp, phòng ngủ và nhà vệ sinh)	2.1.1. Tất cả các phòng, bếp và phòng vệ sinh đều sạch sẽ, ví dụ như không có mùi hôi, bụi bẩn, và mạng nhện. (SI)	a. Kiểm tra các phòng, bếp và phòng vệ sinh của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, quan sát mức độ sạch sẽ của sàn nhà, tường và trần nhà.
			b. Kiểm tra bụi, nấm mốc, mạng nhện và mùi khó chịu...
			c. Chụp ảnh các phòng, bếp và phòng vệ sinh cho thấy mức độ sạch sẽ.
			d. Đính kèm các bức ảnh với báo cáo.
		2.1.2. Sàn bếp sạch sẽ. (SI)	a. Kiểm tra sàn bếp của người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, kiểm tra các vết bẩn, vết đổ, bụi, nấm...
			b. Đảm bảo sàn khô.
			c. Chụp ảnh sàn bếp trong bối cảnh của nhà bếp.
			d. Đính kèm các bức ảnh với báo cáo.
		2.1.3. (Các) phòng vệ sinh, khay đựng khăn tắm, vòi tắm, giếng nước và bồn phải sạch, ví dụ như không có bụi, vết bẩn và mùi hôi. (SI)	a. Kiểm tra mọi phòng tắm/phòng vệ sinh dành cho khách tại nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, kiểm tra độ sạch sẽ của các thiết bị như bồn cầu, khay đựng khăn tắm, bồn tắm, giếng, bồn rửa...
			b. Chụp ảnh các thiết bị phòng tắm/phòng vệ sinh và đính kèm ảnh với báo cáo.
		2.1.4. Chất khử trùng được sử dụng trong nhà vệ sinh. (IV, SI)	a. Phỏng vấn người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và hỏi xem họ có sử dụng chất khử trùng cho nhà vệ sinh hay không.
			b. Yêu cầu người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cho xem loại chất khử trùng được sử dụng và chụp ảnh loại chất đó.
			c. Đính kèm các bức ảnh chụp chất khử trùng với báo cáo.
		2.1.5. Xà phòng, dầu gội, giấy vệ sinh và khăn tắm sạch được cung cấp (SI)	a. Kiểm tra phòng tắm dành cho khách của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và kiểm tra xem có xà phòng, dầu gội đầu, giấy vệ sinh và khăn tắm sạch hay không.
			b. Đảm bảo rằng tất cả các vật dụng được đặt đúng vị trí
c. Liệt kê các tiện nghi có sẵn.			
d. Chụp ảnh các vật dụng trên và đính kèm ảnh với báo cáo			
2.2.	Khu vực xung quanh	2.2.1. Khu vực xung quanh không có rác. (SI)	a. Kiểm tra sự sạch sẽ của khu vực xung quanh nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
			b. Đảm bảo rằng không có điểm nào làm hỏng cảnh quan.
			c. Chụp ảnh khu vực xung quanh từ mọi phía và đính kèm các bức ảnh với báo cáo.
		2.2.2. Không có nơi cho muỗi sinh sản (SI)	a. Kiểm tra bên ngoài và bên trong nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
			b. Đảm bảo rằng không có nơi sinh sản tiềm ẩn của muỗi như nước đọng trong chậu, cống rãnh, ao hồ...

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
		2.2.3. Làm đẹp làng và tạo dựng cảnh quan bằng các loại cây trồng địa phương. (SI)	<p>c. Chụp ảnh bất kỳ nơi sinh sản tiềm ẩn nào của muỗi và đính kèm ảnh với báo cáo.</p> <p>a. Quan sát cảnh quan khắp ngôi làng và ghi lại cây cối địa phương và cây cối được sử dụng làm đẹp.</p> <p>b. Hỏi Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về những nỗ lực tạo cảnh quan mà dân làng đã thực hiện để làm đẹp ngôi làng.</p> <p>c. Chụp ảnh cỏ cây được sử dụng cho mục đích cảnh quan và đính kèm ảnh với báo cáo.</p>
2.3.	Chuẩn bị đồ ăn	2.3.1. Bếp trong tình trạng tốt, sạch và thông thoáng. (SI)	<p>a. Kiểm tra bếp của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, kiểm tra tình trạng và độ sạch sẽ của các tiện ích cũng như khu vực nấu ăn.</p> <p>b. Đảm bảo hệ thống thông gió trong bếp đang hoạt động phù hợp.</p> <p>c. Chụp ảnh tình trạng và hệ thống thông gió trong bếp và đính kèm ảnh với báo cáo.</p>
		2.3.2. Dụng cụ bếp trong tình trạng tốt, sạch sẽ, để nơi khô ráo. (SI)	<p>a. Kiểm tra các dụng cụ bếp được sử dụng để phục vụ bữa ăn cho khách.</p> <p>b. Đảm bảo tất cả các dụng cụ đều sạch sẽ, không có bụi bẩn, rỉ sét, nấm mốc...</p> <p>c. Chụp ảnh dụng cụ cũng như nơi cất giữ dụng cụ trong quá trình bảo quản và đính kèm ảnh với báo cáo.</p>
		2.3.3. Đĩa, ly, cốc... được dùng để phục vụ bữa ăn. (SI)	<p>a. Kiểm tra chất lượng và tình trạng của đĩa, ly, cốc... dùng để phục vụ bữa ăn cho khách.</p> <p>b. Đảm bảo rằng tất cả các đĩa, ly, cốc... đều sạch sẽ không có bụi, gỉ, nấm...</p> <p>c. Chụp ảnh các mục trên và đính kèm ảnh với báo cáo.</p>
		2.3.4. Người tham gia chuẩn bị đồ ăn có vệ sinh cá nhân tốt và ăn mặc phù hợp. (SI, IV)	<p>a. Yêu cầu người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê cho xem trang phục mặc trong quá trình chuẩn bị đồ ăn cho khách.</p> <p>b. Kiểm tra khăn trùm đầu, găng tay, khẩu trang làm bếp... được sử dụng để chế biến thức ăn cho khách. (Không bắt buộc)</p> <p>c. Chụp ảnh các mục trên và đính kèm ảnh với báo cáo.</p> <p>d. Hỏi hoặc quan sát người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê xem họ có bị bệnh ngoài da không...</p> <p>e. Đảm bảo rằng người cung cấp nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê không có vết thương hở (không được băng, che).</p>
		2.3.5. Nguyên liệu tươi được sử dụng để chế biến món ăn có nguồn gốc từ các nhà cung cấp địa phương. (IV)	<p>a. Hỏi người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về nguồn nguyên liệu được sử dụng để chế biến thức ăn cho khách.</p> <p>b. Hỏi về nơi và cách thức lưu trữ thực phẩm.</p> <p>c. Ghi lại nếu các thực phẩm có nguồn gốc từ các nhà cung cấp địa phương hoặc bên ngoài.</p>

TT	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	YÊU CẦU	HƯỚNG DẪN
	2.3.6. Thức ăn phục vụ được đậy kín. (SI)		a. Kiểm tra các nắp đậy thực phẩm được sử dụng khi thực phẩm đang được phục vụ.
			b. Kiểm tra tình trạng và độ sạch của tất cả các nắp đậy thực phẩm.
			c. Chụp ảnh đồ che đậy thực phẩm và đính kèm ảnh với báo cáo
	2.3.7. Có nước uống an toàn. (SI, IV)		a. Kiểm tra nước uống phục vụ cho khách và ghi lại màu sắc, độ tinh khiết và mùi của nó.
b. Hỏi người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê về nguồn nước uống và nước có được đun sôi trước khi phục vụ cho khách hay không.			

14.4. Tóm tắt Đánh giá Tổ chức nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
1.	Chủ nhà	Làng và cộng đồng	4	4	5	$\frac{3}{4-0} \times 5 = 3,75\%$
		Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê				
2.	Các hoạt động	Các hoạt động trong làng và cộng đồng	7	7	20%	$\frac{6}{7-1} \times 5 = 20\%$
		Các hoạt động khu vực xung quanh				
		Tính nguyên bản				
3.	Quản lý	Lãnh đạo	10	10	15	$\frac{6}{10-0} \times 15 = 9\%$
		Tổ chức				
		Cơ sở dữ liệu				
		Xây dựng năng lực và đào tạo				
		Hợp tác				
4.	Vị trí	Khả năng tiếp cận	2	2	5	$\frac{2}{2-0} \times 5 = 5\%$
5.	An toàn và an ninh	Đào tạo về an toàn	13	13	10%	$\frac{8}{13-0} \times 10 = 6,15\%$
		Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động				
		Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn				
		Cấp cứu và Giải cứu				
6.	Marketing và xúc tiến	Các hoạt động quảng bá	8	8	10%	$\frac{7}{8-0} \times 10 = 8,75\%$
		Quan hệ đối tác với các doanh nghiệp lữ hành				
		Marketing trên trang web				
7.	Các nguyên tắc bền vững	Bền vững về kinh tế	18	18	10%	$\frac{10}{18-0} \times 10 = 5,78\%$
		Bền vững về môi trường				
		Bền vững về văn hóa xã hội				
TỔNG CỘNG			91	91	100%	

14.5. Tóm tắt Đánh giá Người cung cấp Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
1.	Chủ nhà	Nhà	14	14	10	$\frac{12}{14 - 0} \times 10 = 7,5\%$
		Buồng ngủ				
		Phòng vệ sinh/Phòng tắm				
2.	Các hoạt động	Nhà (Bếp, Phòng ngủ, Phòng vệ sinh)	15	15	15	$\frac{14}{15 - 1} \times 15 = 15\%$
		Khu vực xung quanh				
		Chuẩn bị thức ăn				
		Bền vững về môi trường				
		Bền vững về văn hóa xã hội				
TỔNG CỘNG			91	91	100%	



