

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM**

**THUYẾT MINH
DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG

Hotel - Classification

Đơn vị thực hiện: Phòng Lưu trú du lịch

HÀ NỘI, NĂM 2025

THUYẾT MINH DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

1. Tên gọi và ký hiệu của tiêu chuẩn quốc gia:

TCVN xxxxxx : 202x Khách sạn - xếp hạng (soát xét TCVN 4391 : 2015)

2. Thành viên Ban biên soạn

1. Bà Nguyễn Thanh Bình, Phó Trưởng phòng Quản lý lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam – Trưởng Ban;

2. Ông Vũ Văn Thanh, Trưởng phòng Quản lý lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam – Phó Ban;

3. Bà Hoàng Trà My, Chuyên viên Phòng Quản lý lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam – Thư ký;

4. Bà Lê Mai Khanh, đại diện Liên chi hội khách sạn Việt Nam – Thành viên chính;

5. Bà Nguyễn Thị Mỹ Hạnh, Chuyên viên Phòng Quản lý lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam – Thành viên;

6. Ông Trần Huy Đức, Trưởng bộ môn quản trị khách sạn, Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế quốc dân – Thành viên;

7. Bà Nguyễn Hoàng Mai, Phó Trưởng phòng Nghiên cứu thị trường sản phẩm, Đào tạo và Quản lý khoa học, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch – Thành viên;

8. Bà Trần Thị Tuyết Mai, Nghiên cứu viên phòng Nghiên cứu thị trường sản phẩm, Đào tạo và Quản lý khoa học, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch – Thành viên;

9. Bà Đôn Ngọc Thúy, Chuyên viên Phòng Quản lý cơ sở lưu trú, Sở Du lịch Hà Nội – Thành viên;

10. Bà Võ Ngọc Diệp, Trưởng phòng Quản lý Cơ sở lưu trú Du lịch, Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh – Thành viên;

11. Bà Nguyễn Thị Vân Anh, Chủ tịch Hội đồng quản trị Công ty Cổ phần Flamingo Redtours – Thành viên;

12. Ông Lương Ngọc Khánh, Giám đốc Công ty H&K Hospitality – Thành viên;

13. Ông Cao Hải Anh, Phó Giám đốc Công ty Thương mại và Cung ứng nhân lực – Thành viên;

14. Ông Nguyễn Đông Hòa, Phó Tổng Giám đốc Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH Một thành viên – Thành viên;

15. Ông Nguyễn Hồ Đăng Khương, Quản lý khách hàng thân thiết và Tiếp thị truyền thông tại Việt Nam, Tập đoàn Accor – Thành viên.

3. Đặc điểm, tình hình đối tượng tiêu chuẩn hóa ngoài nước, trong nước, lý do và mục đích xây dựng tiêu chuẩn quốc gia

3.1. Đặc điểm, tình hình đối tượng tiêu chuẩn hóa trong và ngoài nước

a) Tình hình trong nước:

Cùng với sự lớn mạnh của ngành Du lịch, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ du lịch Việt Nam, đặc biệt là dịch vụ lưu trú du lịch ngày càng được củng cố, đã và đang phát triển nhanh cả về số lượng, loại hình và chất lượng với hàng loạt cơ sở có quy mô và chất lượng mang tầm cỡ quốc tế, góp phần tạo nên sức hấp dẫn chung của sản phẩm du lịch Việt Nam, đủ năng lực cung ứng và đáp ứng nhu cầu đa dạng của hàng chục triệu lượt khách mỗi năm ở các mức chi tiêu khác nhau.

Tốc độ tăng trưởng của cơ sở lưu trú du lịch tương đương với tốc độ tăng của khách du lịch, đặc biệt trong giai đoạn từ năm 2011 đến năm 2020, CSLTDL tại Việt Nam tăng hơn 2,9 lần (số cơ sở tăng từ 13.000 lên 38.000, sức chứa tăng từ 265.000 buồng lên 780.000 buồng). Việt Nam có sự hiện diện của những tập đoàn khách sạn quốc tế lớn nhất thế giới, trong đó Accor là tập đoàn đầu tư quản lý khách sạn nước ngoài đầu tiên và có số lượng khách sạn nhiều nhất với 46 khách sạn từ 1 đến 3 sao tại 13 tỉnh/thành phố Hải Phòng, Hà Nội, Quảng Ninh, Bình Thuận, Quảng Nam, Khánh Hòa, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh, Lâm Đồng, Kiên Giang, Thừa Thiên Huế, Bà Rịa Vũng Tàu, Lào Cai.

Cùng với quá trình đổi mới công tác quản lý chất lượng hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn đã được Tổng cục Du lịch ban hành năm 1994 và sửa đổi, bổ sung vào năm 2001. Theo quy định của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ công bố tiêu chuẩn xếp hạng cho 07 loại cơ sở lưu trú du lịch tại Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04 tháng 5 năm 2009, gồm khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, nhà nghỉ du lịch, bãi cắm trại du lịch, nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê. Căn cứ các Tiêu chuẩn này, từ năm 2009, Tổng cục Du lịch đã triển khai áp dụng vào thực tế để xếp hạng đối với các loại cơ sở lưu trú du lịch tương ứng, trong đó Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng được áp dụng để xếp hạng khách sạn tại Việt Nam. Tiêu chuẩn này đã được soát xét chỉnh sửa năm 2015 và hiện nay đang áp dụng là TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng.

Năm 2012, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch cũng đã trình Bộ Khoa học và Công nghệ công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về xếp hạng từ 1 đến 5 sao cho Tàu thủy lưu trú du lịch tại Quyết định số 2292/QĐ-BKHCN ngày 28 tháng 8 năm 2012.

Năm 2014, Tiêu chuẩn xếp hạng căn hộ du lịch đã được sửa đổi, phiên bản mới là TCVN 7798: 2014 Căn hộ du lịch – Xếp hạng, theo đó, từ năm 2015, loại hình căn hộ du lịch sẽ được xếp hạng sao, trong đó các căn hộ du lịch đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 đến 2 sao, các căn hộ du lịch cao cấp xếp hạng từ 3 đến 5 sao, giúp cho việc nhận diện chất lượng căn hộ du lịch được rõ ràng hơn.

Năm 2020, Tiêu chuẩn xếp hạng biệt thự du lịch đã được sửa đổi, phiên bản mới là TCVN 7795:2021, theo đó, từ năm 2021, loại hình biệt thự du lịch được xếp hạng theo 5 hạng (trước đó được xếp hạng theo 2 hạng).

Như vậy, đến nay Việt Nam có 8 loại hình CSLTDL khác nhau, trong đó khách sạn, tàu thủy lưu trú du lịch, căn hộ du lịch được xếp thành 05 hạng: 1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao; Biệt thự du lịch xếp thành 02 hạng đạt tiêu chuẩn và cao cấp; Nhà nghỉ du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, bãi cắm trại du lịch chỉ có 01 hạng đạt tiêu chuẩn. Những năm gần đây, số lượng bãi cắm trại du lịch và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có chiều hướng tăng lên.

Tính đến 31 tháng 12 năm 2024, các cơ sở lưu trú du lịch đã được xếp hạng bao gồm:

5 sao: 268 khách sạn với 87.563 buồng.

4 sao: 354 khách sạn với 48.736 buồng.

3 sao: 511 khách sạn với 32.790 buồng.

2 sao: 886 khách sạn với 31.202 buồng

1 sao: 1.389 khách sạn với 28.791 buồng

Căn hộ 1-3 sao: 01 căn hộ với 23 buồng

Căn hộ 4- 5 sao: 20 căn hộ với 12.798 buồng

Tàu thủy lưu trú du lịch từ 1-3 sao: 81 với 1445 cabin

Chỉ có 03 loại hình được đăng ký xếp hạng là khách sạn thành phố, khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn bên đường, chưa có đơn vị nào đăng ký xếp hạng cho khách sạn nổi.

Trong quá trình triển khai áp dụng tiêu chuẩn có một số bất cập sau: Các tiêu chuẩn sử dụng làm tham chiếu như TCVN 4319:2012, Nhà và công trình công cộng – Nguyên tắc cơ bản để thiết kế. Các tiêu chí áp dụng phục vụ cho người khuyết tật chưa nêu mục đích phục vụ người già, chưa có các tiêu chí liên quan đến phục vụ người theo các tôn giáo, một số tiêu chí chưa cụ thể rõ ràng, các tiêu chí yêu cầu về trình độ nhân sự cần chỉnh sửa cho phù hợp với tình hình thực tế, một số tiêu chí chưa được phù hợp và chưa được cập nhật so với tiêu chuẩn của các tập đoàn quốc tế.

Ngày 23 tháng 2 năm 2023, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có Kế hoạch số 573/KH-BVHTTDL về thực hiện Kết luận số 956/KL-TTCP ngày 14/9/2022 của Thanh tra Chính Phủ về thanh tra công tác quản lý nhà nước về du lịch, trong đó có yêu cầu “ban hành mới hoặc điều chỉnh tiêu chuẩn theo hướng nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất đối với cơ sở lưu trú du lịch được đầy đủ, nhanh chóng, kịp thời đáp ứng yêu cầu thực tiễn và nắm bắt xu hướng phát triển của thị trường, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế trong quá trình hội nhập”.

b) Tình hình ngoài nước:

Hiện nay, với lượng khách du lịch ngày càng tăng, nhu cầu của khách tại các loại hình cơ sở lưu trú du lịch ngày càng đa dạng, phong phú. Do sự khác biệt về thu nhập, sở thích, hầu hết các nước trên thế giới đều có hệ thống xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch quốc gia hoặc các thương hiệu khách sạn nhằm mục đích thông báo cho khách thông tin về chất lượng của loại hình lưu trú, để khách biết với hạng sao hoặc thương hiệu như vậy thì sẽ được phục vụ như thế nào, đồng thời giám sát và nâng cao chất lượng dịch vụ. Vì vậy, việc xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch là một yêu cầu cấp thiết không chỉ ở Việt Nam mà trên toàn thế giới.

Theo số liệu điều tra của Tổ chức Du lịch thế giới (UN-WTO) và Hiệp hội Khách sạn và Nhà hàng quốc tế (IH&RA) tại 108 nước, có 83 nước có hệ thống xếp hạng khách sạn chính thức, 51 nước có xếp hạng căn hộ du lịch, 56 nước có xếp hạng nhà nghỉ bên đường dành cho ô tô (motel), 45 nước có xếp hạng đối với nhà nghỉ.

Hiện nay trên thế giới có nhiều tập đoàn Khách sạn toàn cầu phân hạng khách sạn theo thương hiệu, trong đó 10 tập đoàn lớn nhất thế giới đã có mặt tại Việt Nam. Lớn nhất là tập đoàn Marriott Intercontinental trụ sở chính tại Mỹ thành lập năm 1927 với khoảng 7000 khách sạn ở 110 quốc gia và vùng lãnh thổ sau khi sáp nhập với Starwood, các thương hiệu được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Luxury, Premium, Select, Long Stay, Collection (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm J.W Marriott thuộc hạng Luxury; Renaissance, Le Meridien, Sheraton, Westin thuộc hạng Premium; Four Point by Sheraton thuộc hạng Select). Tập đoàn Intercontinental Hotel Group trụ sở chính tại Anh thành lập năm 1777 với gần 6000 khách sạn được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Luxury, Upscale, Mainstream (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Intercontinental, Regent, Evason Ana Mandara thuộc hạng Luxury; Crown Plaza thuộc hạng Upscale, Holiday Inn thuộc hạng Mainstream). Tập đoàn Hilton Worldwide trụ sở chính tại Mỹ thành lập năm 1919 với gần 6000 khách sạn được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Luxury, Upscale Full Service, All

Suites Full Service, Midscale Economy, Economy, Timeshare, Former Mainstream (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Hilton thuộc hạng Upscale Full Service và Hilton GardenInn thuộc hạng Midscale Economy). Tập đoàn Accor trụ sở chính tại Pháp thành lập năm 1967 với gần 5000 khách sạn được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Luxury, Premium, Midscale, Economy (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Sofitel, Banyan Tree thuộc hạng Luxury, All Seasons, Pullman, M Gallery, Premier Village, Hotel Perle d'Orient, Movenpick thuộc hạng Premium, Mercure, Novotel thuộc hạng Midscale, Ibis thuộc hạng Economy). Tập đoàn Hyatt trụ sở chính tại Mỹ thành lập năm 1957 với gần 800 khách sạn được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Upscale/Luxury, Midscale/Select Service (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Park Hyatt và Hyatt Regency thuộc hạng Upscale/Luxury). Tập đoàn Melia Hotel International trụ sở chính tại Tây Ban Nha thành lập năm 1956 với gần 400 khách sạn (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Inside Saigon Central, Meia, Sol Beach Huse, Amena). Tập đoàn The Ascott trụ sở chính tại Singapore thành lập năm 1984 với hơn 700 khách sạn (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Somerset Grand, Citadines). Tập đoàn Wyndham Hotel and Resort trụ sở chính tại Mỹ, thành lập năm 1981 với hơn 9000 khách sạn được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Distinctive, Upscale, Lifestyle, Midscale, Economy, Extended Stay (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Wyndham Garden, Dolce by Wyndham). Tập đoàn Wyndham Hotel and Resort trụ sở chính tại Mỹ, thành lập năm 1981 với hơn 9000 khách sạn được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Distinctive, Upscale, Lifestyle, Midscale, Economy, Extended Stay (các thương hiệu đã có tại Việt Nam gồm Wyndham Garden thuộc hạng Distinctive, Dolce by Wyndham thuộc hạng Upscale). Tập đoàn Four Seasons Hotel and Resorts trụ sở chính tại Canada, thành lập năm 1961 với hơn 100 khách sạn không chia hạng nhưng tất cả thương hiệu Four Season đều ở đẳng cấp cao tương đương 5 sao. Tập đoàn Best Western trụ sở chính tại Mỹ, thành lập năm 1946 với khoảng 4500 khách sạn được chia làm các hạng từ cao đến thấp là Best Western (3sao), Best Western Plus (4 sao), Best Western Premier (5sao) (thương hiệu đã có tại Việt Nam là Best Western Premier).

Các hạng thương hiệu của các tập đoàn quốc tế có sự tương đồng với Việt Nam như với Accor, Luxury, Premium tương đương 5 sao, Midscale tương đương 4 sao, Ibis tương đương 3 sao...

Trong khu vực ASEAN, việc xếp hạng được thực hiện theo tiêu chuẩn từ 1 sao đến 5 sao tại Thái Lan, Lào, Campuchia.

Xu hướng hiện nay, các tiêu chuẩn khách sạn của các tập đoàn được chia nhỏ hơn theo các thương hiệu và loại hình để phù hợp với đa dạng đối tượng

khách. Tất cả tiêu chuẩn của các tập đoàn và các quốc gia đều thường xuyên cập nhật, chỉnh sửa hàng năm cho phù hợp với tình hình mới, tránh lạc hậu. Việc kiểm tra được tiến hành định kỳ để đảm bảo chất lượng. Nếu không đảm bảo chất lượng sẽ dỡ bỏ hạng hoặc thu hồi thương hiệu.

3.2 Lý do và mục đích xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN xxxx:202x Khách sạn – Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015)

a) Lý do xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN xxxx:202x Khách sạn – Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015):

Với mục đích thông báo cho khách thông tin về chất lượng của cơ sở lưu trú, đồng thời giám sát và nâng cao chất lượng dịch vụ, việc xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch nói chung và xếp hạng khách sạn nói riêng là một yêu cầu cấp thiết. Tuy nhiên, sau 05 năm triển khai, tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng và một số tiêu chuẩn khác đã thể hiện sự bất cập, gây khó khăn cho công tác đánh giá xếp hạng và quản lý chất lượng, có những tiêu chí chưa phù hợp với thực tế, có những tiêu chí cần bổ sung và có những tiêu chí cần bắt buộc để đảm bảo chất lượng theo loại hạng. Cụ thể:

- Một số từ ngữ trong tiêu chí hiện hành chưa cụ thể rõ ràng cần chỉnh sửa cho rõ nghĩa hơn.
- Các tiêu chí yêu cầu về trình độ nhân sự cần chỉnh sửa cho phù hợp với tình hình thực tế. Một số nội dung cần cập nhật như tiêu chí về bằng cấp ngoại ngữ của nhân viên tại cơ sở lưu trú du lịch.
- Một số nội dung cần bổ sung cho phù hợp với quốc tế, đặc biệt là việc phục vụ người già, người khuyết tật và người theo tôn giáo, tín ngưỡng riêng.
- Một số tiêu chí về phát triển bền vững chưa được cập nhật.
- Chưa có các tiêu chí liên quan đến phục vụ người theo các tôn giáo.
- Một số tiêu chí chưa được phù hợp và chưa được cập nhật so với tiêu chuẩn của các tập đoàn quốc tế.

Trong quá trình hội nhập của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam với các nước trong khu vực và thế giới, xây dựng tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn có ý nghĩa quan trọng trong việc góp phần thu hút vốn đầu tư cũng như kinh nghiệm của các tập đoàn quản lý nước ngoài trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn.

Việc soát xét, sửa đổi TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng sẽ khắc phục những vấn đề trên, cập nhật những tiêu chí mới hoặc sửa đổi các tiêu chí đã lạc hậu cho phù hợp với thực tế của Việt Nam và thế giới, làm rõ hơn những

tiêu chí còn chưa thật rõ ràng, hướng tới sự phát triển bền vững của ngành du lịch Việt Nam. Việc sửa đổi tiêu chuẩn phù hợp với các quy định pháp lý hiện hành.

Từ những lý do trên, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (Phòng Lưu trú du lịch) đề xuất xây dựng **TCVN xxxx:202x Khách sạn – Xếp hạng** (Soát xét TCVN 4391:2015)

b) Mục đích

- Mục đích sửa đổi TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng là nhằm cập nhật, hoàn thiện các quy định cho phù hợp với thực tiễn phát triển của ngành du lịch và hệ thống cơ sở lưu trú trong giai đoạn mới, đảm bảo tính thống nhất với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực, đảm bảo chất lượng phục vụ khách du lịch.

- Việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng sau một quá trình triển khai áp dụng còn có ý nghĩa quan trọng trong việc góp phần hoàn thiện công cụ quản lý về chất lượng trong lĩnh vực lưu trú du lịch.

- Tiêu chuẩn được sửa đổi nhằm khuyến khích phát triển du lịch bền vững, thúc đẩy chuyển đổi số, bảo vệ môi trường và nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước và hội nhập quốc tế của lĩnh vực lưu trú du lịch.

4. Sở cứ xây dựng các yêu cầu kỹ thuật

4.1. Tổng hợp, phân tích các tiêu chuẩn quốc tế, tài liệu kỹ thuật, các kết quả nghiên cứu liên quan tới đối tượng tiêu chuẩn hoá.

4.1.1 Luật Du lịch năm 2017

Khoản 2 điều 50 về xếp hạng cơ sở Lưu trú du lịch của Luật Du lịch 2017 đã nêu rõ: “Khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch được xếp hạng theo tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch. Hạng cơ sở lưu trú du lịch bao gồm 01 sao, 02 sao, 03 sao, 04 sao và 05 sao”.

Như vậy, không bổ sung thêm mà giữ nguyên 5 loại hạng đối với khách sạn.

4.1.2 TCVN 5605:1990 Khách sạn – Tiêu chuẩn thiết kế.

Đã nghiên cứu tài liệu này để tham khảo các quy định về thiết kế trong khách sạn để có chỉnh sửa đối với các nội dung về thiết kế, kiến trúc, quy định diện tích buồng ngủ trong khách sạn.

4.1.3 TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng

Đã nghiên cứu tài liệu này để xây dựng kết cấu tiêu chuẩn, phân hạng khách sạn cho đồng bộ với các tiêu chuẩn đã được ban hành, áp dụng hầu hết

các tiêu chí, có sửa đổi các tiêu chí không còn phù hợp, bổ sung các tiêu chí về phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, công nghệ và chuyển đổi số để cập nhật theo xu hướng quốc tế và thời đại.

4.1.4 ISO 22483:2020 Tourism and related services — Hotels — Service requirements.

Đã nghiên cứu tài liệu này để cập nhật thêm các yêu cầu về dịch vụ trong khách sạn

4.1.5 Tiêu chuẩn tập đoàn Accor cho thương hiệu Ibis, Novotel và Pullman.

Đã nghiên cứu tài liệu này để tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế, để chỉnh sửa tiêu chuẩn theo hướng cập nhật, phù hợp với thực tiễn và tình hình thế giới. Tham khảo để đưa các tiêu chí vào các hạng cho phù hợp, các tiêu chí về thiết kế, trang thiết bị tiện nghi của nơi đón tiếp, phòng ngủ, phòng vệ sinh, phòng khách, nhà hàng, bar, bếp.

4.1.6 Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24/1/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Ban hành Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam.

Tham khảo để xây dựng tiêu chí về ngoại ngữ đối với người điều hành và nhân viên trong khách sạn.

Các tài liệu trên đã giúp Ban biên soạn tham khảo, soạn thảo TCVN với các tiêu chí phù hợp với các quy định hiện hành và phù hợp với thông lệ quốc tế.

4.2. Căn cứ ý kiến và kết quả từ 4 cuộc khảo sát khách sạn tại Hà Nội – Ninh Bình, An Giang (đặc khu Phú Quốc), Tuyên Quang (địa phận Hà Giang cũ), Quảng Trị (địa phận Quảng Bình cũ):

- Ngày 14 - 15/7/2025, khảo sát 04 khách sạn hạng 1 – 3 sao tại Hà Nội, 04 khách sạn hạng 1 – 3 sao tại Ninh Bình

- Ngày 22 - 23/7/2025, khảo sát 04 khách sạn hạng 1 – 3 sao tại An Giang (đặc khu Phú Quốc).

- Ngày 30/7 – 01/8/2025, khảo sát 05 khách sạn hạng 1 – 3 sao tại Tuyên Quang (địa phận Hà Giang cũ)

- Ngày 11 - 12/8/2025, khảo sát 04 khách sạn hạng 1 – 3 sao tại Quảng Trị (địa phận Quảng Bình cũ).

Các cơ sở này là những căn cứ mẫu để Ban biên soạn xây dựng tiêu chí cho khách sạn hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao. Qua khảo sát cho thấy hầu hết các khách sạn được khảo sát đều đáp ứng cơ bản tiêu chuẩn hiện hành, tuy nhiên có hạn chế về nhân sự ở các khách sạn hạng 1 – 2 sao tại Ninh Bình, Hà Giang (Tuyên Quang) và Phú Quốc (An Giang), nên phần lớn các khách sạn có đề xuất hạ chuẩn đối

với các tiêu chí về nhân sự. Các khách sạn tại phố cổ, nơi hạn chế về diện tích xây dựng có đề xuất hạ chuẩn đối với tiêu chí về nơi để xe. Ngoài ra, hiện nay, xu hướng du lịch xanh, du lịch bền vững và các tiện ích về công nghệ, về chuyển đổi số phát triển mạnh, do vậy các đơn vị cùng có đề xuất bổ sung thêm các tiêu chí về phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, áp dụng công nghệ thông tin vào vận hành khách sạn, cũng như loại bỏ các tiêu chí không còn phù hợp, ví dụ: không cung cấp bàn chải đánh răng, kem đánh răng, đồ nhựa dùng một lần trong khách sạn.

Các kết quả khảo sát là căn cứ để xây dựng dự thảo tiêu chuẩn lần đầu với hững chỉnh sửa về nơi để xe, vật dụng cho khách trong buồng ngủ, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên phục vụ, công tác bảo vệ môi trường.

4.3 Sử dụng kết quả điều tra của 62 cơ quan, tổ chức và 33 cá nhân liên quan để hoàn thiện Dự thảo và Thuyết minh dự thảo TCVN.

5. Nội dung tiêu chuẩn quốc gia

Nội dung chính của Tiêu chuẩn TCVN xxxxx : 202x Khách sạn - xếp hạng (soát xét TCVN 4391:2015) về cơ bản vẫn giữ nguyên như tiêu chuẩn TCVN 4391:2015, gồm 7 phần như dưới đây:

Lời nói đầu

1. Phạm vi áp dụng
2. Thuật ngữ và định nghĩa.
3. Phân loại, xếp hạng khách sạn.
4. Yêu cầu chung
5. Yêu cầu cụ thể
6. Phương pháp đánh giá
7. Các phụ lục

Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn

Thư mục tài liệu tham khảo

6. Đối chiếu nội dung tiêu chuẩn quốc gia với các tài liệu tham khảo

Về cơ bản, tiêu chuẩn sửa đổi Khách sạn – xếp hạng được xây dựng trên cơ sở Tiêu chuẩn 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng, có tham khảo các tài liệu liên quan để bổ sung chỉnh sửa.

- Chỉnh sửa từ và tiêu chí cho rõ nghĩa hoặc có thể áp dụng rộng hơn.
- Bổ sung một số Thuật ngữ.
- Sửa các từ ngữ, tiêu chí cho hợp lý hoặc chính xác hơn.
- Thay đổi nội dung các tiêu chí cho cụ thể rõ ràng và hợp lý hơn.

- Bổ sung thêm các tiêu chí mới để phù hợp với thực tế và yêu cầu chất lượng của từng hạng.

7. Khuyến nghị áp dụng tiêu chuẩn quốc gia:

Tiêu chuẩn này quy định về tiêu chuẩn cho khách sạn trong phạm vi cả nước. Dự thảo TCVN được biên soạn trên cơ sở tham khảo các Tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng, TCVN 5605:1990 Khách sạn – Tiêu chuẩn thiết kế, ISO 22483:2020 Tourism and related services — Hotels — Service requirements, tiêu chuẩn cơ sở lưu trú du lịch của một số tập đoàn quản lý một số quốc gia, đồng thời dựa trên thực tế điều tra khảo sát tại một số địa phương.

Tiêu chuẩn này sau khi được thẩm định và công bố, đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản giao nhiệm vụ cho Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam tuyên truyền, phổ biến và tổ chức áp dụng tiêu chuẩn này trong quản lý khách sạn theo quy định của Luật Du lịch./.

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2025

Trưởng Ban biên soạn



Nguyễn Thanh Bình