

TCVN 13186:2020

Xuất bản lần 1

**DU LỊCH MICE – YÊU CẦU VỀ ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC
MICE TRONG KHÁCH SẠN**

MICE Tourism – MICE venue requirements in hotel

HÀ NỘI – 2020

Mục lục

Trang

Lời nói đầu.....	4
1 Phạm vi áp dụng.....	5
2 Thuật ngữ và định nghĩa.....	5
3 Yêu cầu.....	6
4 Phương pháp đánh giá.....	25
Thư mục tài liệu tham khảo.....	26

Lời nói đầu

TCVN 13186:2020 được xây dựng trên cơ sở tham khảo tài liệu *ASEAN MICE Venue Standard category Meeting room for Hotel*.

TCVN 13186:2020 do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Du lịch MICE – Yêu cầu về địa điểm tổ chức MICE trong khách sạn

MICE Tourism – MICE venue requirements in hotel

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu và phương pháp đánh giá về địa điểm tổ chức MICE trong khách sạn.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây:

2.1

MICE (Meeting, Incentive, Convention/Conference, Event/Exhibition)

Từ viết tắt của hội họp (*Meeting*), khuyến thưởng (*Incentive*), hội nghị/hội thảo (*Convention/Conference*), và sự kiện/triển lãm (*Event/Exhibition*).

2.2

Cơ sở vật chất (P - Physical Setting)

Phòng họp, tiền sảnh, khu vực tiếp tân, khu vực đăng ký, khu vực chờ, phòng giải lao, trung tâm báo chí truyền thông, khu vực ăn uống, khu vực công cộng và cơ sở vật chất khác phục vụ tổ chức hoạt động MICE và bảo đảm an ninh, an toàn, ứng phó khẩn cấp.

2.3

Hệ thống kỹ thuật (T - Technology)

Hệ thống âm thanh, ánh sáng, hình ảnh, thiết bị nghe nhìn, hệ thống điện, cung cấp năng lượng, điều hòa không khí, hệ thống Internet-Wifi. Hệ thống kỹ thuật hỗ trợ cho dịch vụ văn phòng và phiên dịch.

2.4

Dịch vụ (S - Service)

Hoạt động phục vụ hội họp, khen thưởng, hội nghị/hội thảo, sự kiện/triển lãm gắn với quy trình thực hiện dịch vụ, đánh giá chất lượng của đội ngũ nhân viên trong việc tổ chức thực hiện đầy đủ các yêu cầu về phát triển du lịch bền vững.

3 Yêu cầu

Mỗi mức độ yêu cầu được đánh giá theo thang điểm từ 0 đến 3 điểm.

Các yêu cầu của nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất theo Bảng 1.

Các yêu cầu của nhóm tiêu chí về kỹ thuật theo Bảng 2.

Các yêu cầu của nhóm tiêu chí về dịch vụ theo Bảng 3.

Bảng 1 – Yêu cầu và phương pháp đánh giá về cơ sở vật chất (P)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
1. Phòng họp và các khu chức năng			
P01 Tình trạng của phòng họp và khu vực chức năng bên ngoài phòng họp	1. Sạch sẽ, bố trí sắp xếp, trang trí phù hợp, đáp ứng chức năng.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Sạch sẽ, bố trí sắp xếp phù hợp và đáp ứng chức năng.	2 điểm	
	3. Sạch sẽ.	1 điểm	
		0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.	
P02 Không gian trưng bày tại khu vực chức năng bên ngoài phòng họp nằm trong phạm vi 20m từ phòng họp	1. Không gian trưng bày có diện tích trên 20 % so với diện tích của phòng họp, đáp ứng chức năng, có nguồn điện và trang trí hợp lý.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Không gian trưng bày có diện tích từ 10 % đến 20 % so với diện tích của phòng họp, có nguồn điện và một số trang trí.	2 điểm	
	3. Không gian trưng bày nhỏ, dưới 10 % so với diện tích của phòng họp và không có nguồn điện.	1 điểm	
	4. Không gian trưng bày không nằm trong phạm vi 20m từ phòng họp.	0 điểm	
P03 Tường và/hoặc vách ngăn của phòng họp	1. Tường và/hoặc vách ngăn hợp lý: kết cấu, cách âm và trang trí tốt.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Tường và/hoặc vách ngăn hợp lý: kết cấu và cách âm tốt, trang trí cần cải thiện.	2 điểm	
	3. Tường và/hoặc vách ngăn cần cải thiện: Kết cấu và cách âm kém, trang trí cần cải thiện.	1 điểm	
	4. Tường và/hoặc vách ngăn cần cải thiện: Kết cấu, cách âm và trang trí kém.	0 điểm	
P04 Bàn	1. Sạch sẽ, đầy đủ, đáp ứng chức năng và có thể thực hiện nhiều cách bố trí khác nhau.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Sạch sẽ, đầy đủ và đáp ứng chức năng.	2 điểm	
	3. Sạch sẽ và đầy đủ.	1 điểm	
		0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
P05 Ghế	1. Sạch sẽ, đầy đủ, đáp ứng chức năng và có thể thực hiện nhiều cách bố trí khác nhau.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
	2. Sạch sẽ, đầy đủ và đáp ứng chức năng.	2 điểm	
	3. Sạch sẽ và đầy đủ.	1 điểm	
		0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.	
P06 Văn phòng phẩm và vật dụng cần thiết cho người dự họp	<ol style="list-style-type: none"> 1. Giấy bảng (flip chart paper). 2. Bảng (flip chart) có chân đứng. 3. Giấy ghi chú/ giấy viết. 4. Bút/bút chì. 5. Bút đánh dấu. 6. Bút chỉ bảng. 7. Máy đếm người (clicker). 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 4 đến 6 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 3 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu hoặc không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
P07 Trang thiết bị và nội thất phòng họp	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sân khấu chắc chắn và có thể điều chỉnh. 2. Bục thuyết trình. 3. Khu vực dành cho phòng nền. 4. Ghế bành (Sofa) cho người thuyết trình hay người chủ trì. 5. Hoa trang trí. 6. Bàn đăng ký. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 4 đến 5 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 3 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu hoặc không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
P08 Vệ sinh phòng họp	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vệ sinh phòng họp tốt. Không có bụi, nấm mốc và mùi hôi. 2. Các trang thiết bị và tiện nghi phòng họp được giữ gìn tốt, không bụi và vết bẩn. 3. Có quy định rõ ràng về quy trình vệ sinh phòng họp và giám sát chặt chẽ. 4. Trong thời gian diễn ra sự kiện có đủ số lượng nhân viên vệ sinh trực. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
2. Khu phức hợp của phòng họp			
P09 Khu vực tiếp tân, khu vực đăng ký và khu vực chờ nằm trong phạm vi 20 m từ phòng họp	1. Các khu vực tiếp tân, khu vực đăng ký và khu vực chờ sạch sẽ, bố trí sắp xếp tốt, đáp ứng chức năng; trang trí phù hợp; có sẵn một số văn phòng phẩm, khăn trải bàn; bàn, ghế đồng bộ với phòng họp.	3 điểm.	• Kiểm tra.
	2. Các khu vực tiếp tân, khu vực đăng ký và khu vực chờ sạch sẽ, bố trí sắp xếp tốt, đáp ứng chức năng.	2 điểm	
	3. Có khu vực tiếp tân, khu vực đăng ký và khu vực chờ nhưng điều kiện hiện trạng cần được cải thiện.	1 điểm	
	4. Khu vực tiếp tân, khu vực đăng ký và khu vực chờ không nằm trong phạm vi 20 m từ phòng họp.	0 điểm	
P10 Phòng/khu vực nghỉ giải lao	1. Sạch sẽ, bài trí sắp đặt hợp lý, đáp ứng chức năng, trang trí phù hợp.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Sạch sẽ, bài trí sắp đặt hợp lý, đáp ứng chức năng.	2 điểm	
	3. Có phòng/khu vực nghỉ giải lao nhưng điều kiện hiện trạng cần được cải thiện.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có phòng/khu vực giải lao.	
P11 Sức chứa của phòng/khu vực nghỉ giải lao	1. 70 % sức chứa của phòng họp.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. 60 % sức chứa của phòng họp.	2 điểm	
	3. 50 % sức chứa của phòng họp.	1 điểm	
	4. Dưới 50 % sức chứa của phòng họp.	0 điểm	
P12 Phòng dành cho khách quan trọng (VIP) và mục đích đặc biệt	1. Có không gian để bố trí thành phòng dành cho khách quan trọng (VIP) và mục đích đặc biệt; phòng thay đồ; phòng để đồ; tách biệt với phòng họp, có trang thiết bị phù hợp.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Có không gian để bố trí thành phòng dành cho khách quan trọng (VIP) và mục đích đặc biệt; phòng thay đồ; phòng để đồ; tách biệt với phòng họp, có một số trang thiết bị.	2 điểm	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
	3. Có không gian để bố trí thành phòng dành cho khách quan trọng (VIP) và mục đích đặc biệt; phòng thay đồ; phòng để đồ; không tách biệt với phòng họp, có một số trang thiết bị.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có không gian để bố trí thành phòng dành cho khách quan trọng và mục đích đặc biệt; phòng thay đồ; phòng để đồ.	
P13 Bố trí an ninh cho khách VIP	1. Có khả năng bố trí an ninh riêng cho khách VIP cả về cơ sở vật chất và nhân viên. Có quy định và tài liệu cụ thể cho nội dung này.	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
	2. Có khả năng bố trí an ninh riêng cho khách VIP cả về cơ sở vật chất và nhân viên.	2 điểm	
	3. Có khả năng bố trí an ninh riêng cho khách VIP về cơ sở vật chất hoặc nhân viên.	1 điểm	
		0 điểm, khi không thể bố trí an ninh riêng cho khách VIP, cả về cơ sở vật chất và nhân viên.	
P14 Không gian dành cho ban tổ chức, thư ký nằm trong phạm vi 300 m từ địa điểm họp.	1. Có không gian với nguồn điện, trang thiết bị (máy tính, máy in, bút viết, bút xóa, giấy, ghim, kẹp tài liệu, túi/hộp đựng tài liệu...), bàn ghế và điều hòa không khí.	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
	2. Có không gian với nguồn điện, một số trang thiết bị, bàn ghế.	2 điểm	
	3. Có không gian nhưng không có nguồn điện, trang thiết bị, bàn ghế và điều hòa không khí.	1 điểm	
	4. Có không gian nhưng không nằm trong phạm vi 300 m từ địa điểm họp.	0 điểm	
P15 Trung tâm báo chí, truyền thông	1. Có không gian để thiết lập trung tâm báo chí, truyền thông, dành riêng cho sự kiện họp, hội nghị hội thảo, với đầy đủ trang thiết bị ở tình trạng tốt. Có sẵn danh sách nhà cung cấp cho thuê mướn trang thiết bị theo yêu cầu.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
	2. Có không gian để thiết lập hoặc không gian sử dụng chung, với đầy đủ trang thiết bị sử dụng chung ở tình trạng tốt.	2 điểm	
	3. Có không gian để thiết lập hoặc không gian sử dụng chung, với một số trang thiết bị sử dụng chung.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có không gian để thiết lập trung tâm báo chí truyền thông.	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
P16 Hỗ trợ người khuyết tật, người già và người có nhu cầu đặc biệt tham dự họp, hội nghị, hội thảo	1. Có đủ điều kiện và trang thiết bị hỗ trợ người khuyết tật, người già và người có nhu cầu đặc biệt tham dự họp, hội nghị, hội thảo (ví dụ bãi đỗ xe, đường vào công trình, lối vào, cửa, thang máy, quây lễ tân và sảnh đón, chỗ ngồi trong phòng họp và phòng chờ, biển báo, hệ thống thoát nạn, xe đẩy, phòng vệ sinh... cho người đi bằng xe lăn xe đẩy hoặc cho người khiếm thính, khiếm thị) [7]. Có nhân viên được huấn luyện để cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật tham dự họp, hội nghị, hội thảo.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Phỏng vấn hoặc xem tài liệu
	2. Có đủ trang thiết bị hỗ trợ người khuyết tật, người già và người có nhu cầu đặc biệt tham dự họp, hội nghị, hội thảo (ví dụ lối vào, cửa, thang máy, quây lễ tân và sảnh đón, chỗ ngồi trong phòng họp và phòng chờ, biển báo, hệ thống thoát nạn, xe đẩy, phòng vệ sinh... cho người đi bằng xe lăn xe đẩy hoặc cho người khiếm thính, khiếm thị). [7]	2 điểm	
	3. Có trang thiết bị tối thiểu hỗ trợ người khuyết tật, người già và người có nhu cầu đặc biệt đi bằng xe lăn, xe đẩy tham dự họp, hội nghị, hội thảo (lối vào, cửa, thang máy, chỗ ngồi trong phòng họp và phòng chờ, biển báo, hệ thống thoát nạn, xe đẩy, phòng vệ sinh ... cho người đi bằng xe lăn xe đẩy) [7].	1 điểm	
		0 điểm, khi không có trang thiết bị hỗ trợ người khuyết tật, người già và người có nhu cầu đặc biệt tham dự họp, hội nghị, hội thảo	
P17 Phòng thực hiện nghi lễ tôn giáo	1. Có không gian cố định tách biệt nam và nữ với các trang thiết bị phù hợp.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
	2. Có thể bố trí không gian, tách biệt nam và nữ với các trang thiết bị phù hợp.	2 điểm	
	3. Có thể bố trí không gian, tách biệt nam và nữ.	1 điểm	
		0 điểm, khi không thể bố trí không gian cho phòng thực hiện nghi lễ tôn giáo.	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
P18 Khu vực/phòng ăn uống	1. Khu vực/phòng sử dụng chung cho việc ăn uống đầy đủ, sạch sẽ, bố trí sắp xếp phù hợp, đáp ứng chức năng, có thể thực hiện nhiều cách bố trí khác nhau và có thể bố trí phòng riêng cho khách quan trọng (VIP).	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Khu vực/phòng sử dụng chung cho việc ăn uống đầy đủ, sạch sẽ, bố trí sắp xếp phù hợp, đáp ứng chức năng.	2 điểm	
	3. Khu vực/phòng sử dụng chung cho việc ăn uống sạch sẽ, bố trí sắp xếp phù hợp, đáp ứng chức năng.	1 điểm	
	4. Có khu vực/phòng sử dụng chung cho việc ăn uống nhưng điều kiện hiện trạng cần được cải thiện.	0 điểm	
3. Các khu vực công cộng thuộc phòng họp			
P19 Biển chỉ dẫn trong khu vực công cộng	1. Các biển chỉ dẫn đầy đủ, dễ thấy, cố định và được bảo quản tốt, trên đó hiển thị thông tin cần thiết như các phòng họp riêng biệt, phòng vệ sinh, phòng ăn với các ngôn ngữ thích hợp.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Các biển chỉ dẫn được lắp đặt dễ thấy, cố định, trên đó hiển thị thông tin cần thiết như các phòng họp riêng biệt, phòng vệ sinh, phòng ăn.	2 điểm	
	3. Các biển chỉ dẫn cố định được lắp đặt, trên đó hiển thị thông tin cần thiết như các phòng họp riêng biệt, phòng vệ sinh, phòng ăn.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có biển chỉ dẫn cố định.	
P20 Biển chỉ dẫn lối thoát hiểm khẩn cấp	1. Các biển chỉ dẫn thoát hiểm được lắp đặt đầy đủ, dễ thấy, cố định.	3 điểm	• Kiểm tra.
	2. Các biển chỉ dẫn thoát hiểm được lắp đặt dễ thấy, cố định.	2 điểm	
	3. Các biển chỉ dẫn thoát hiểm được lắp đặt cố định.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có biển chỉ dẫn thoát hiểm cố định.	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
<p>P21 Các tiện nghi và trang thiết bị nhà vệ sinh</p>	<p>1. Bố trí không gian hợp lý cho từng ô/khoang vệ sinh cá nhân có chứa bồn cầu với độ rộng tối thiểu 90 cm, độ sâu tối thiểu 152.4 cm, độ cao tối thiểu 2 m, đủ chỗ cho cửa mở. Khoảng cách từ trung tâm bồn tiểu treo, bồn cầu và bồn rửa tay đến tường bên, vách ngăn, bề mặt chậu rửa, và các vật cản khác tối thiểu 45 cm; hoặc khoảng cách từ trung tâm vật cố định này đến trung tâm vật cố định khác tối thiểu 90 cm. Có ít nhất 90 cm khoảng trống trước bồn cầu, bồn tiểu treo và bồn rửa tay tới tường, nhà vệ sinh, đồ đạc khác hoặc cửa phòng vệ sinh. Cửa và vách ngăn phòng vệ sinh được lắp vừa khít tránh bật mở và hở chân để dễ làm sạch phía dưới. [6]</p> <p>2. Cung cấp đủ trang thiết bị cho người khuyết tật, người già và người có nhu cầu đặc biệt (không gian thông thủy phòng vệ sinh cho người khuyết tật tối thiểu 140 cm x 140 cm để di chuyển xe lăn, chiều rộng thông thủy của cửa phòng vệ sinh không nhỏ hơn 80 cm và mở ra ngoài nhưng không cản trở lối thoát hiểm, chiều cao lắp đặt thiết bị vệ sinh dành cho người khuyết tật tính từ mặt sàn đạt yêu cầu: Bệ xí (bồn cầu) không lớn hơn 45 cm; chậu rửa không lớn hơn 75 cm; tiểu treo không lớn hơn 40 cm; chiều cao lắp đặt tay vịn trong khu vực lắp đặt bệ xí không lớn hơn 90 cm và trong khu vực lắp đặt tiểu treo không lớn hơn 80 cm). [7]</p> <p>3. Số phòng hay ô/khoang vệ sinh cá nhân cho nữ giới và nam giới phù hợp (tối thiểu với quy mô 50 khách có 1 ô/khoang vệ sinh nữ, 1 bồn rửa tay cho nữ và 1 ô/khoang vệ sinh nam, 2 tiểu treo, 1 bồn rửa tay cho nam; với quy mô 100 khách có 2 ô/khoang vệ sinh cho nữ, 1 bồn rửa tay cho nữ và 2 ô/khoang vệ sinh cho nam, 4 tiểu treo, 1 bồn rửa tay cho nam).</p> <p>4. Cung cấp đủ vật dụng như giấy vệ sinh, xà phòng, thùng rác mở bằng chân, thùng rác cạnh bồn cầu, giấy lau tay hoặc máy sấy tay, móc treo trong mỗi ô/khoang vệ sinh cá nhân có chứa bồn cầu v.v... Phòng/ô/khoang vệ sinh có khóa hoặc chốt cửa bên trong, có thể mở được từ bên ngoài khi được phép trong trường hợp khẩn cấp. [6]</p>	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu. 2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu. 1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu. 0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra.

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
P22 Mức độ sạch sẽ của phòng vệ sinh [6].	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có hệ thống thông gió và lưu thông không khí. 2. Không có mùi hôi, không có chỗ bẩn. 3. Nước sạch và cấp đủ. 4. Nền nhà sạch, khô. 5. Thực hành các nguyên tắc vệ sinh: quy định thời gian và số lần làm sạch (hàng ngày/ định kỳ/ chuyên sâu) tùy theo lượng khách vào nhà vệ sinh nhằm giữ các thiết bị vệ sinh trong tình trạng an toàn, khô và vô trùng tại mọi thời điểm. Có thể kiểm tra nội bộ đặt trong khu vực nhà vệ sinh để ghi lại, theo dõi và giám sát việc bảo dưỡng làm sạch hàng ngày. <ul style="list-style-type: none"> – Làm sạch hàng ngày: gồm làm sạch tại các chỗ bẩn (thường được thực hiện hơn một lần mỗi ngày, tùy trường hợp) và làm sạch toàn bộ (thường được thực hiện một lần mỗi ngày) với quy trình: (1) Đặt biển báo an toàn, kiểm tra chỗ hỏng/bẩn; (2) Thay thế bổ sung vật dụng (xà phòng, giấy...); (3) Làm sạch các chỗ bẩn (sàn); (4) Làm sạch bồn cầu và bồn tiểu treo; (5) Làm sạch hộp đựng giấy vệ sinh, hộp đựng khăn giấy hoặc máy sấy tay, bề mặt bồn rửa, gương, bồn rửa và hộp đựng xà phòng; (6) Đổ rác và quét sàn; (7) Lau sàn; (8) Kiểm tra lần cuối và cất biển báo an toàn. – Làm sạch định kì: thực hiện theo lịch trình cố định để làm sạch các vết ố lâu ngày và các khu vực khó tiếp cận (nơi bị đọng nước, trần nhà hoặc quạt...). – Làm sạch chuyên sâu: giải quyết các vấn đề về mùi và vết ố bẩn lâu ngày mà quy trình làm sạch hàng ngày và làm sạch định kì chưa xử lý hết (thực hiện trung bình mỗi tháng một lần). 6. Nhân sự được đào tạo về bảo dưỡng trang thiết bị và giữ vệ sinh. 7. Có hình thức lấy ý kiến của khách. 8. Bảo dưỡng phòng vệ sinh thường xuyên. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 4 đến 7 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 3 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Phỏng vấn hoặc xem tài liệu

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
P23 Khu vực hút thuốc	1. Có phòng hút thuốc, có thiết bị khử mùi và thông gió, tuân thủ các quy định pháp luật liên quan [8].	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
	2. Có khu vực hút thuốc, tuân thủ các quy định pháp luật liên quan.	2 điểm.	
	3. Có khu vực hút thuốc nhưng không có thiết bị khử mùi và thông gió, các dụng cụ chứa mẫu/tàn thuốc và biển báo chưa hợp lý [8].	1 điểm.	
		0 điểm, khi không có khu vực hút thuốc.	
P24 Điểm dừng, đón, trả khách đi xe	1. Có điểm trả và đón khách có mái che và nhân viên phục vụ, có dịch vụ đỗ xe hộ.	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
	2. Có điểm trả và đón khách có mái che và nhân viên phục vụ.	2 điểm.	
	3. Có điểm trả và đón khách.	1 điểm.	
		0 điểm, khi không có điểm trả và đón khách.	
P25 Chỗ đỗ xe	1. Trong khách sạn có không gian đỗ xe cho các loại phương tiện khác nhau (xe máy, ô tô với số lượng 1 chỗ đỗ xe ô tô tương ứng với 20m ² phòng họp, tối thiểu có chỗ đỗ cho 01 xe buýt hoặc xe tải, có chỗ đỗ xe của người khuyết tật vận động). [4]	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
	2. Trong khách sạn có không gian đỗ xe hạn chế.	2 điểm.	
	3. Trong khách sạn không có chỗ đỗ xe nhưng cung cấp được không gian đỗ xe gần đó.	1 điểm.	
		0 điểm, khi không có khu vực đỗ xe.	
P26 Điểm đón, trả khách cho xe khách đoàn/ xe buýt	1. Có điểm đón trả khách cho xe khách đoàn có mái che và nhân viên phục vụ.	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Ảnh và/hoặc nhận xét.
	2. Có điểm đón trả khách cho xe khách đoàn có mái che.	2 điểm.	
	3. Có điểm đón trả khách cho xe khách đoàn.	1 điểm.	
		0 điểm, khi không có điểm đón trả khách cho xe khách đoàn.	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
4. Cơ sở vật chất đảm bảo an ninh/ an toàn/ứng phó khẩn cấp			
P27 Phòng chống cháy nổ và quy trình sơ tán, cứu hộ	1. Có hệ thống phòng chống cháy nổ, quy trình sơ tán, cứu hộ và tập huấn cho nhân viên tuân thủ các quy định pháp luật liên quan.	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
	2. Có một số phương tiện phòng chống cháy nổ và quy định về quy trình sơ tán, cứu hộ.	2 điểm.	
	3. Có một số phương tiện phòng chống cháy nổ.	1 điểm.	
		0 điểm, khi không có hệ thống phòng chống cháy nổ, quy trình sơ tán cứu hộ.	
P28 Hệ thống an toàn và an ninh	<ol style="list-style-type: none"> Khu vực công cộng như các bãi đỗ xe, cửa ra vào được bố trí nhân viên an ninh với số lượng phù hợp. Có đủ hệ thống camera giám sát (CCTV) hoặc các thiết bị an ninh khác ở khu vực công cộng. Có quy định cụ thể về phòng chống rủi ro. Nhân viên được tập huấn về các vấn đề an toàn và an ninh, ứng phó với sự cố và thiên tai. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
P29 Phòng y tế, sơ/cấp cứu ban đầu và nhân viên y tế	1. Có phòng y tế, sơ/cấp cứu ban đầu, có nhân viên y tế làm việc toàn thời gian hoặc tạm thời suốt thời gian diễn ra sự kiện.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
	2. Có nhân viên y tế làm việc toàn thời gian hoặc tạm thời suốt thời gian diễn ra sự kiện, có bộ dụng cụ cấp cứu.	2 điểm	
	3. Không có nhân viên y tế làm việc toàn thời gian hoặc tạm thời suốt thời gian diễn ra sự kiện, chỉ có một số dụng cụ cấp cứu.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có nhân viên y tế làm việc toàn thời gian hoặc tạm thời suốt thời gian diễn ra sự kiện, và/hoặc không có bộ dụng cụ cấp cứu/ phòng y tế/sơ cứu ban đầu.	

Bảng 1 (kết thúc)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
P30 Hệ thống nước dự phòng	1. Có hệ thống nước dự phòng có thể cung cấp nước sạch trong ít nhất 48 giờ khi diễn ra sự kiện trong trường hợp thiếu nước.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
	2. Có hệ thống nước dự phòng có thể cung cấp nước sạch trong ít nhất 24 giờ khi diễn ra sự kiện trong trường hợp thiếu nước.	2 điểm	
	3. Có hệ thống nước dự phòng có thể cung cấp nước sạch trong ít nhất 12 giờ khi diễn ra sự kiện trong trường hợp thiếu nước.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có hệ thống nước dự phòng.	
5. Khả năng tiếp cận phòng họp của đơn vị tổ chức			
P31 Không gian/khu vực để chứa và bốc dỡ các thiết bị hội nghị, triển lãm	<ol style="list-style-type: none"> 1. Không gian đáp ứng chức năng chứa và bốc dỡ các thiết bị hội nghị, triển lãm. 2. Có xe đẩy sử dụng tốt, tối thiểu 02 xe với mỗi khu vực. 3. Có thang máy chuyển đồ đối với trường hợp cần vận chuyển thiết bị lên/xuống tầng. 4. Có nhân viên phục vụ. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
P32 Điều kiện về tiếp cận phòng họp cho đơn vị tổ chức	1. Có chính sách/quy định về chuẩn bị phòng họp và đơn vị tổ chức được tiếp cận địa điểm để sắp xếp hơn 8 h trước khi bắt đầu sự kiện. Giai đoạn này không tính phí và có nhân viên hỗ trợ.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
	2. Có chính sách/quy định về chuẩn bị phòng họp và đơn vị tổ chức được tiếp cận địa điểm để sắp xếp hơn 8 h trước khi bắt đầu sự kiện. Giai đoạn này không tính phí.	2 điểm	
	3. Có chính sách/quy định về chuẩn bị phòng họp và đơn vị tổ chức được tiếp cận địa điểm để sắp xếp trước khi bắt đầu sự kiện. Có tính phí.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có chính sách/quy định về sắp xếp phòng họp và đơn vị tổ chức không được tiếp cận địa điểm để sắp xếp	

Bảng 2 – Yêu cầu và phương pháp đánh giá về hệ thống kỹ thuật (T)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
1. Vận hành hệ thống âm thanh, ánh sáng và hình ảnh			
T01 Hệ thống ánh sáng của phòng họp	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ánh sáng cho sân khấu và khu vực chỗ ngồi có thể tách riêng. 2. Độ sáng của phòng được kiểm soát toàn bộ. 3. Có các nút đèn rọi. 4. Trên 50 % bóng điện sử dụng là loại tiết kiệm điện. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra.
T02 Hệ thống âm thanh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có đủ số lượng micro không dây (ít nhất 3 chiếc). 2. Có nhiều loại micro khác nhau (Ví dụ: micro có dây, không dây, cài áo). 3. Hệ thống âm thanh đáp ứng chức năng và phù hợp quy mô phòng họp. 4. Hệ thống âm thanh tương thích với các loại thiết bị (Ví dụ: máy tính, máy tính bảng) và sự kiện theo các yêu cầu khác nhau. 5. Có danh sách nhà cung cấp khi cần thiết. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 đến 4 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
T03 Hệ thống hình ảnh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Máy chiếu chất lượng tốt. 2. Kích thước màn ảnh phù hợp với số lượng người tham dự. 3. Hệ thống hình ảnh tương thích với các loại thiết bị (VD: máy tính, máy tính bảng) và các sự kiện theo các yêu cầu khác nhau. 4. Có danh sách nhà cung cấp khi cần thiết. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Xem tài liệu.
T04 Kiểm soát và vận hành hệ thống hình ảnh và âm thanh (Nghe nhìn)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có nhân viên chính thức hoặc tạm thời đủ tiêu chuẩn nghiệp vụ trực trong suốt thời gian diễn ra sự kiện. 2. Có bảng theo dõi điều khiển hệ thống hình ảnh. 3. Có bảng theo dõi điều khiển hệ thống âm thanh. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 2 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Phỏng vấn.

Bảng 2 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
2. Hệ thống điện và điều hòa không khí			
T05 Các ổ điện	<ol style="list-style-type: none"> Số lượng ổ điện đáp ứng cung cấp 50 % quy mô sức chứa phòng họp. 50 % người tham dự có thể tiếp cận ổ điện dễ dàng. Có các ổ chuyển đổi đa dụng có thể cho mượn/thuê (miễn phí hay tính phí). 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 2 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra.
T06 Hệ thống cung cấp điện khẩn cấp (điện dự phòng)	<ol style="list-style-type: none"> Có các đèn báo khẩn cấp. Hệ thống điện khẩn cấp (dự phòng) sử dụng ít nhất 6 giờ đến 8 giờ. Hệ thống điện khẩn cấp (dự phòng) tuân thủ quy định nhà nước. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu</p> <p>2 điểm, khi đạt 2 yêu cầu</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 yêu cầu</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra. Xem tài liệu.
T07 Hệ thống kiểm soát, điều chỉnh điều hòa/nhiệt độ	1. Có hệ thống kiểm soát, điều chỉnh điều hòa/nhiệt độ nhiều tính năng trong phòng họp và các khu vực chức năng bên ngoài phòng họp.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra.
	2. Có hệ thống kiểm soát, điều chỉnh điều hòa/nhiệt độ trong phòng họp và các khu vực chức năng bên ngoài phòng họp.	2 điểm	
	3. Có hệ thống kiểm soát, điều chỉnh điều hòa/nhiệt độ trong phòng họp.	1 điểm	
	4. Không có hệ thống kiểm soát, điều chỉnh điều hòa/nhiệt độ sẵn sàng tại chỗ.	0 điểm	
T08 Bảo dưỡng các hệ thống điều hòa/điện/điện khẩn cấp (điện dự phòng)	1. Có bằng chứng về bảo dưỡng, có kế hoạch và quy định thủ tục/quy trình cụ thể trong trường hợp khẩn cấp. Có nhân viên có kỹ năng hoặc được đào tạo xử lý những tình huống khác nhau và tình huống khẩn cấp.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra. Xem tài liệu.
	2. Có bằng chứng về bảo dưỡng, có kế hoạch và quy định thủ tục/quy trình cụ thể trong trường hợp khẩn cấp.	2 điểm	
	3. Có lịch trình bảo dưỡng.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có lịch trình bảo dưỡng.	

Bảng 2 (kết thúc)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
3. Các dịch vụ kỹ thuật khác			
T09 Dịch vụ truyền thông và văn phòng	1. Có dịch vụ sao chụp tài liệu (Photocopy). 2. Có dịch vụ scan tài liệu. 3. Có dịch vụ fax. 4. Có trang thiết bị phục vụ Internet/wifi (có khả năng kéo đường cáp quang phục vụ họp trực tuyến).	3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu. 2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu. 1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu. 0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra.
T10 Dịch vụ phiên dịch	1. Nhân viên có kinh nghiệm, đủ khả năng điều phối và hỗ trợ toàn diện về phiên dịch.	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> Phỏng vấn
	2. Nhân viên có thể điều phối và hỗ trợ toàn diện về phiên dịch.	2 điểm.	
	3. Nhân viên có thể điều phối và chỉ hỗ trợ được một phần nhỏ về phiên dịch.	1 điểm.	
		0 điểm, khi không có nhân viên có kinh nghiệm làm việc về phiên dịch.	

Bảng 3 – Yêu cầu và phương pháp đánh giá về dịch vụ (S)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
1. Công tác điều phối và cải thiện dịch vụ			
S01 Dịch vụ đặt phòng trước	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có thông tin trực tuyến chi tiết về loại phòng và sơ đồ phòng. 2. Có thông tin trực tuyến chi tiết về tình trạng sẵn sàng của các phòng. 3. Có nhân viên kinh doanh tiếp nhận giải quyết kiến nghị của khách hàng 24 h/24 h. 4. Nhân viên kinh doanh đủ hiểu biết và có thể giải đáp và tư vấn về sơ đồ phòng cũng như những gói dịch vụ hợp phù hợp với nhu cầu khách hàng. 5. Có nhiều hình thức thanh toán khác nhau. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 đến 4 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
S02 Dịch vụ cho đơn vị tổ chức sự kiện	1. Có đội ngũ nhân viên chuyên trách liên hệ/phản hồi với đơn vị tổ chức sự kiện và một đầu mối chịu trách nhiệm giải quyết mọi vấn đề khi có sự cố xảy ra.	3 điểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn • Xem tài liệu
	2. Đơn vị tổ chức sự kiện cần liên hệ 2-3 kênh khi xảy ra sự cố.	2 điểm.	
	3. Đơn vị tổ chức sự kiện cần liên hệ nhiều bên khác nhau khi gặp sự cố.	1 điểm.	
		0 điểm, khi đơn vị tổ chức không biết cần liên lạc với ai khi gặp sự cố.	
S03 Xử lý khiếu nại và phản hồi, đánh giá chất lượng dịch vụ của người sử dụng dịch vụ và/hoặc đơn vị tổ chức sự kiện	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có các kênh quy định, quy trình hợp lý để tiếp nhận khiếu nại và phản hồi của khách hàng. 2. Có quy định và quy trình xử lý khiếu nại và phản hồi của khách hàng. 3. Có chính sách/hệ thống khen thưởng/động viên nhân viên kịp thời nhằm hạn chế phàn nàn. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 2 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn • Xem tài liệu

Bảng 3 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
2. Nhân viên			
S04 Phong cách nhân viên	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đồng phục chuyên nghiệp. 2. Tác phong ngăn nắp, gọn gàng, nhanh nhẹn. 3. Thái độ thân thiện. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 2 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Phỏng vấn.
S05 Kiến thức và hiểu biết cơ bản của nhân viên	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100 % nhân viên được tập huấn nghiệp vụ phục vụ họp, hội nghị, hiểu rõ yêu cầu của khách sạn và trách nhiệm của mình. 2. Người quản lý có 01 năm kinh nghiệm trong nghề, đã tham gia phục vụ và hiểu rõ tính chất, lĩnh vực họp, hội nghị và những hoạt động liên quan. 3. 100 % nhân viên hiểu rõ về địa điểm và đơn vị tổ chức. 4. 100 % nhân viên có kiến thức và hiểu về yêu cầu khác nhau của các cuộc họp, yêu cầu cơ bản của người tham dự họp và đơn vị tổ chức sự kiện. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
S06 Dịch vụ ăn uống (F&B)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nhân viên có thể tạo mới hoặc điều chỉnh thực đơn để phù hợp với nhu cầu khác nhau của người dự sự kiện. 2. Nhân viên có thể tạo mới hoặc điều chỉnh thực đơn sử dụng các nguyên liệu địa phương. 3. Nhân viên có thể chế biến một lượng lớn đồ ăn nhẹ và bữa ăn chính trong thời gian cho phép và theo yêu cầu của sự kiện. 4. Chuẩn bị các suất trà/ cà phê/ suất ăn tối hợp lý. 5. Luôn có nước uống sạch sẵn sàng phục vụ người tham gia họp. 6. Nhân viên phục vụ đồ ăn được đào tạo tốt và có kiến thức. 	<p>3 điểm, khi đạt 5 đến 6 yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 3 đến 4 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra. • Phỏng vấn.
S07 Trình độ ngoại ngữ của nhân viên	<ol style="list-style-type: none"> 1. 70 % nhân viên có thể giao tiếp bằng tiếng Anh. 2. Có nhân viên sử dụng được ngôn ngữ thứ ba. 3. Có chương trình đào tạo ngoại ngữ tại chỗ cho nhân viên chính thức và tạm thời. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu.</p> <p>2 điểm, khi đạt 2 yêu cầu.</p> <p>1 điểm, khi đạt 1 yêu cầu.</p> <p>0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.

Bảng 3 (tiếp theo)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
S08 Thể hiện sự hiểu biết và tôn trọng sự khác biệt về văn hóa, chủng tộc, tôn giáo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có các biển chỉ dẫn bằng tiếng địa phương và tiếng Anh. 2. Thức ăn được chuẩn bị phù hợp với yêu cầu khác nhau của người tham dự họp. 3. Nhân viên hiểu biết và tôn trọng sự khác biệt về văn hóa, chủng tộc, tôn giáo. 4. Có quy định về đối xử bình đẳng cho nhân viên khi cung cấp dịch vụ cho người tham dự họp. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu. 2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu. 1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu. 0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
S09 Tuyển dụng, đào tạo và quản lý nhân viên đáp ứng chất lượng dịch vụ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có hệ thống quy trình tuyển dụng cả nhân viên chính thức và tạm thời. 2. Có chương trình định hướng và đào tạo cho nhân viên chính thức và tạm thời theo quy định của pháp luật hiện hành. 3. Có hệ thống giám sát hướng dẫn nhân viên mới và nhân viên tạm thời. 4. Có hệ thống quản lý phù hợp đối với nhân viên chính thức và tạm thời. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu. 2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu. 1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu. 0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
S10 Bồi thường, quyền lợi và chế độ phúc lợi cho nhân viên	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bồi thường, quyền lợi và chế độ phúc lợi cho nhân viên theo quy định của pháp luật hiện hành. 2. Khám sức khỏe nhân viên định kỳ hàng năm. 3. Có quy định về khuyến khích tuyển dụng nhân viên địa phương. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu. 2 điểm, khi đạt 2 yêu cầu. 1 điểm, khi đạt 1 yêu cầu. 0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
3. Bảo vệ môi trường và cộng đồng			
S11 Hoạt động bảo vệ môi trường [5]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuyên truyền các hoạt động vì môi trường để khuyến khích nhân viên khách sạn, khách hàng và các nhà cung cấp tham gia vào các hoạt động bảo vệ môi trường. 2. Có kế hoạch giúp nâng cao nhận thức về môi trường cho nhân viên, ví dụ chương trình đào tạo. 3. Có kế hoạch quản lý môi trường trong vận hành khách sạn. 4. Có chương trình hành động cụ thể để quản lý bảo vệ môi trường trong khách sạn. 	<p>3 điểm, khi đạt tất cả yêu cầu. 2 điểm, khi đạt 3 yêu cầu. 1 điểm, khi đạt 1 đến 2 yêu cầu. 0 điểm, khi không đạt yêu cầu nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.

Bảng 3 (kết thúc)

Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm đánh giá	Phương pháp đánh giá
S12 Xử lý rác thải	1. Có chương trình đào tạo/tập huấn nhân viên về xử lý rác thải và quy trình thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
	2. Quy trình xử lý rác thải theo quy định của pháp luật hiện hành.	2 điểm	
	3. Có quy trình xử lý rác thải nhưng cần cải thiện.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có quy trình xử lý rác thải.	
S13 Quan tâm tới cộng đồng dân cư xung quanh	1. Thường xuyên tổ chức các hoạt động và có chính sách của khách sạn hỗ trợ cộng đồng xung quanh.	3 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn. • Xem tài liệu.
	2. Có một số hoạt động hoặc chính sách của khách sạn hỗ trợ cộng đồng xung quanh.	2 điểm	
	3. Chỉ có một số hoạt động rất hạn chế hoặc chính sách của khách sạn hỗ trợ cộng đồng xung quanh.	1 điểm	
		0 điểm, khi không có hoạt động hay chính sách của khách sạn hỗ trợ cộng đồng xung quanh.	

4 Phương pháp đánh giá

Đánh giá theo phương pháp chuyên gia: Trên cơ sở các yêu cầu của từng tiêu chí, chuyên gia thực hiện đánh giá tại chỗ, với các hoạt động kiểm tra kết hợp với phỏng vấn và xem xét hồ sơ tài liệu.

Các yêu cầu có tổng điểm tối đa là 165. Tổng số điểm tối đa nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất: 96. Tổng số điểm tối đa nhóm tiêu chí về hệ thống kỹ thuật: 30. Tổng số điểm tối đa nhóm tiêu chí về dịch vụ: 39.

Khách sạn được xác định là đạt yêu cầu về địa điểm tổ chức MICE khi tổng điểm đạt từ 75 % (124/165 điểm) trở lên và số điểm của mỗi nhóm tiêu chí đạt trên 50 % (49/96 điểm trở lên đối với nhóm cơ sở vật chất, 16/30 điểm trở lên đối với nhóm kỹ thuật và 20/39 điểm trở lên đối với nhóm dịch vụ).

Phương pháp đánh giá, cho điểm theo quy định tại Bảng 1, Bảng 2 và Bảng 3.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN 4391:2015, Khách sạn – Xếp hạng.
 - [2] TCVN 9506:2012, Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.
 - [3] Tiêu chuẩn địa điểm tổ chức MICE của ASEAN loại phòng hội nghị đối với Khách sạn: (ASEAN MICE Venue Standard category Meeting room for Hotel).
 - [4] Sổ tay Chứng nhận địa điểm MICE cho phòng Hội nghị của Thái Lan (Thailand MICE Venue Standard Certification Handbook – Category Meeting Room).
 - [5] Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN (ASEAN Green Hotel Standard).
 - [6] Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN (ASEAN Public Toilet Standard).
 - [7] QCVN 10:2014/BXD, Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về xây dựng công trình đảm bảo người khuyết tật tiếp cận sử dụng.
 - [8] Luật phòng, chống tác hại của thuốc lá.
-