

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM
VỚI MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ



Tài liệu Hướng dẫn vận hành

Du lịch lưu trú tại nhà dân



MỤC LỤC

GIỚI THIỆU

DU LỊCH VÀ HOMESTAY Ở VIỆT NAM

VỆ SINH VÀ CHĂM SÓC MÔI TRƯỜNG

AN TOÀN VÀ AN NINH

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

TĂNG TỐI ĐA DOANH THU

QUẢN LÝ TIỀN

TIẾP THỊ CHI PHÍ THẤP

CÔNG VIỆC DỌN PHÒNG

DỊCH VỤ ĂN UỐNG

NẤU ĂN

3

4

5

6

7

9

11

13

15

16

17



Chương trình Phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội

39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (84 4) 3734 9357 | Fax: (84 4) 3734 9359 | Email: info@esrt.vn | Website: www.esrt.vn

© 2013 Chương trình Phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội

Cuốn sách được xây dựng với sự giúp đỡ của Chương trình Phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU) do EU tài trợ.

Nội dung của ấn phẩm này hoàn toàn do Dự án EU chịu trách nhiệm và không thể hiện quan điểm của Liên minh Châu Âu ở bất cứ góc độ nào. Liên minh Châu Âu và Dự án EU không đảm bảo tính chính xác của số liệu nêu trong ấn phẩm này và không chịu trách nhiệm đối với bất cứ hậu quả nào do sử dụng cuốn sách.

Dự án EU và Liên minh Châu Âu khuyến khích in hoặc sao chép cuốn sách này để sử dụng cá nhân và phi thương mại có xác nhận Dự án EU và Liên minh Châu Âu. Người sử dụng không được bán lại, phân phối lại, hay tạo ra các tác phẩm sao chép có xác nhận của Dự án EU vì mục đích thương mại mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Dự án EU và EU.

GIỚI THIỆU

Du lịch và lưu trú tại nhà dân ở Việt Nam

Du lịch là một phần quan trọng trong nền kinh tế của Việt Nam, đóng góp trực tiếp 4,5% vào tổng sản phẩm quốc nội của đất nước và tạo ra 1,8 triệu việc làm trực tiếp hay 3,8% tổng lực lượng lao động năm 2012.¹

Thường thấy ở khu vực miền núi phía bắc và miền trung Việt Nam nơi có nhiều dân tộc thiểu số sinh sống, trải nghiệm homestay thường kết hợp ăn, ở tại các gia đình chủ nhà trong những ngôi làng truyền thống, biểu diễn văn hóa, các tour thăm quan địa phương và mua hàng lưu niệm thủ công mỹ nghệ.

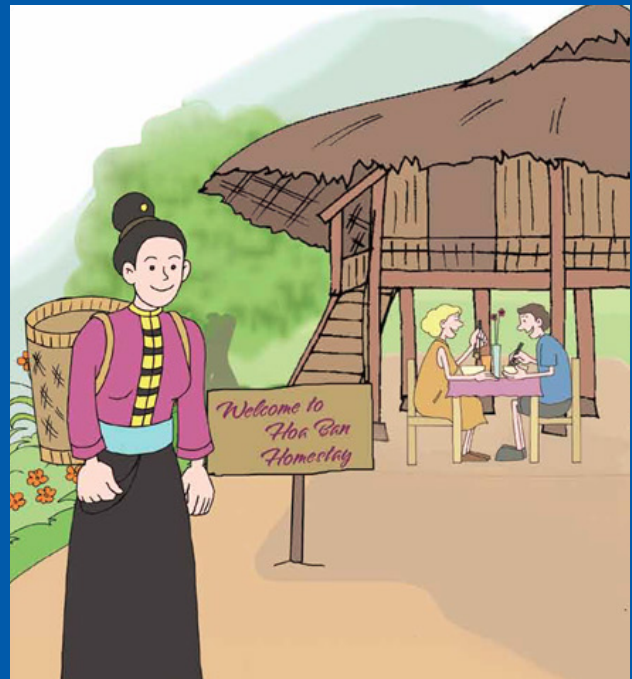
Homestay là một thị trường riêng trong ngành du lịch rộng lớn ở Việt Nam, nếu được phát triển theo cách tiếp cận dựa vào thị trường, homestay có thể là sự lựa chọn sinh kế bền vững/ bổ sung cho các thành viên trong cộng đồng nông thôn, nơi các lựa chọn sinh kế khác còn hạn chế.

Dự án EU

Được Liên minh Châu Âu (EU) tài trợ, Chương trình Phát triển du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU) là chương trình tăng cường năng lực ngành cho các bên liên quan trong Ngành du lịch Việt Nam. Cuốn *Tài liệu Hướng dẫn vận hành Du lịch lưu trú tại nhà dân* được biên soạn nhằm nâng cao năng lực cho những người điều hành homestay ở các khu vực nông thôn xa xôi hẻo lánh ở Việt Nam nhằm tăng cường chuẩn điều hành homestay, tạo việc làm và thu nhập cho người dân địa phương.

SỬ DỤNG TÀI LIỆU

Tài liệu Hướng dẫn vận hành Du lịch lưu trú tại nhà dân được thiết kế như là tài liệu đào tạo cho những người điều hành homestay do Chương trình đào tạo Du lịch tác động cao cho khu vực phi chính quy (HITT) Việt Nam do EU tài trợ xây dựng và được sự hỗ trợ của Chương trình phát triển du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU) do EU tài trợ. Tài liệu giới thiệu tổng quan các chủ đề chính từ các khóa tập huấn cho cán bộ điều hành homestay của HITT gồm kỹ năng khách sạn cơ bản như dịch vụ khách hàng, dọn phòng và dịch vụ ăn uống, thông qua các kỹ năng quản lý doanh nghiệp nhỏ như tiếp thị và kế toán cơ bản. Cuốn tài liệu này có thể được những người đang điều hành homestay và những người sẽ điều hành homestay tiềm năng, cán bộ cũng như những người đang hành nghề và giảng viên làm việc trong lĩnh vực du lịch cộng đồng và quản lý homestay quan tâm.



¹ Hội đồng Du lịch & Lữ hành Thế giới (WTTC) 2013, *Tác động của kinh tế du lịch & Du lịch 2013: Việt Nam*, WTTC, London, UK

DU LỊCH VÀ HOMESTAY Ở VIỆT NAM



Để thành công trong kinh doanh, điều quan trọng là phải hiểu bản chất của công việc bạn đang làm (sản xuất hàng hóa và dịch vụ), khách hàng của bạn (người mua sản phẩm của bạn), sự năng động của ngành mà bạn đang hoạt động trong đó (các tổ chức bên ngoài có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của bạn) và hiểu những tác động tích cực và tiêu cực có thể có đến công việc của bạn.

Du lịch là gì?

Du lịch là sự đi lại của con người đến các quốc gia hoặc địa điểm bên ngoài môi trường sống thường xuyên của mình vì mục đích cá nhân hay công việc/ nghề nghiệp.

Ngành du lịch bao gồm tất cả các doanh nghiệp trực tiếp cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ tạo điều kiện cho các hoạt động kinh doanh, vui chơi và giải trí tại các địa điểm bên ngoài môi trường gia đình.

Theo Tổng cục Thống kê Việt Nam, năm 2012 hầu hết khách du lịch quốc tế đến Việt Nam từ trong khu vực, với nguồn khách quan trọng đến từ Trung quốc, Hàn Quốc và Đài Loan. Hầu hết khách du lịch phương tây đến Việt Nam là từ Mỹ, Australia và Pháp.²

Khách quốc tế đến Việt Nam chủ yếu để nghỉ ngơi, giải trí sau thời gian làm việc và học tập. Thăm bạn bè và gia đình và vì mục đích công việc cũng rất phổ biến.

Các yêu cầu chính cho vận hành homestay ở Việt Nam

Theo tiêu chuẩn quốc gia của chính phủ Việt Nam (TCVN) cho homestay thì các homestay cần phải đáp ứng một số tiêu chuẩn nhất định khi cung cấp tiện nghi và dịch vụ nhằm đảm bảo khách du lịch hài lòng với trải nghiệm homestay. Tiện nghi và tiêu chuẩn chính của homestay gồm:

- **Tiện nghi phòng ngủ** – một phòng ngủ / phòng ngủ cho khách (8-10 m²), thông thoáng, có điện, đèn chiếu sáng, một chiếc quạt, một (nhiều) giường đơn (0,9m x

Khách du lịch đến ở homestay muốn được trải nghiệm cuộc sống bản làng – nền văn hóa và phong tục tập quán của người dân địa phương và thưởng thức môi trường thiên nhiên xung quanh. Đây là mong muốn chung của hầu hết khách du lịch đến homestay.

Khách du lịch cần một loạt dịch vụ trong khi đi nghỉ như:

- Phương tiện đi lại
- Chỗ ở qua đêm
- Đồ ăn thức uống cho bữa sáng, bữa trưa, bữa tối và ăn nhẹ
- Các thứ để xem và làm cho thư giãn, nghỉ ngơi, giải trí

Ngân hàng, viễn thông, an toàn và an ninh cũng rất quan trọng.

- 2m) hoặc một (nhiều) giường đôi (1,5m x 2m)
- **Tiện nghi phòng tắm** – Một phòng tắm / vòi sen và bệ xí (3m², phục vụ tối đa 5 khách/phòng), tường và sàn lát gạch men, đèn chiếu sáng, vòi sen với nước nóng, bồn rửa và bệ xí
- **Kỹ năng và đào tạo** – Cán bộ quản lý cần phải tham gia một khóa tập huấn về quản lý homestay trừ những người đã được cấp chứng chỉ của cơ sở đào tạo du lịch có thẩm quyền.

² Tổng cục thống kê Việt Nam 2012, *Khách quốc tế đến Việt Nam trong tháng 12 và 12 tháng 2012*, Có trên [online]: www.vietnamtourism.gov.vn/english/index.php?cat=012041&itemid=6308, Accessed 27/08/2013



VỆ SINH VÀ CHĂM SÓC MÔI TRƯỜNG

Khách có những kỳ vọng cơ bản về vệ sinh và sự sạch sẽ. Vệ sinh trong homestay đề cập đến sự sạch sẽ của ngôi nhà và vườn của gia đình gia chủ hoặc nhân viên dịch vụ.

Tiện nghi cho Homestay

Một homestay sạch sẽ, gọn gàng tạo ấn tượng đầu tiên tốt cho khách. Khách du lịch cũng quan tâm nhiều đến vệ sinh của cả nhân viên dịch vụ và môi trường sống xung quanh gia đình. Vệ sinh tốt cũng làm giảm tỷ lệ mắc tai nạn và ngăn ngừa sâu bệnh và sự lây lan của bệnh tật. Để giữ homestay của bạn sạch sẽ và gọn gàng, cần:

- Bỏ quần áo và vật dụng cá nhân sau khi sử dụng ra ngoài

- Thường xuyên bảo trì/sửa chữa bất cứ cái gì bị hỏng
- Dọn dẹp những thứ lộn xộn không cần thiết
- Giữ vật nuôi và động vật bên ngoài lối đi
- Quét dọn hàng ngày, đặc biệt khi đang có khách ở
- Giữ cho gối, khăn trải giường khô ráo và sạch sẽ
- Lau chùi khu bếp hàng ngày
- Đặt thùng rác và đổ rác hàng ngày

Sân vườn

Bố trí môi trường sạch sẽ và hấp dẫn. Các yêu cầu chính bao gồm:

- Giữ cho đường đi, lối đi và hệ thống thoát nước sạch sẽ, không có lá cây và nước đọng

- Giữ cho khu vườn gọn gàng, không có cỏ
- Dọn dẹp rác thải và phân động vật
- Giữ bể chứa nước sạch sẽ và đậy nắp để tránh côn trùng, sâu bọ và lá cây làm ô nhiễm nước

Môi trường xung quanh

Hầu hết khách ở homestay mong muốn được thưởng ngoạn môi trường thiên nhiên xung quanh và muốn biết những người điều hành homestay làm gì để chăm sóc chúng. Những nguyên tắc cơ bản dưới đây cần được thực hiện:

- Sử dụng thùng đựng rác và làm theo đúng các nguyên tắc quản lý rác thải

- Không vứt rác bừa bãi, đặc biệt dọc theo đường đi, trong làng và những khu vực xung quanh
- Giữ cho làng xóm, địa phương sạch sẽ và gọn gàng
- Thông báo với dân làng về tầm quan trọng của việc chăm sóc môi trường
- Hạn chế sử dụng phân hóa học và thuốc bảo vệ thực vật độc hại

Rác thải, nước và năng lượng

Hãy là một nhà điều hành homestay có trách nhiệm và hạn chế tối đa rác thải, việc sử dụng nước và năng lượng:

- Thực hiện các nguyên tắc quản lý rác tốt và chỉ mua những thứ bạn cần, tái sử dụng và tái chế rác ở đâu có thể và xử lý những thứ còn lại theo quy trình quản lý rác thải phù hợp.

- Tiết kiệm nước bằng cách khóa vòi nước ngay sau khi dùng, sửa chữa những vòi nước và đường ống nước bị rò rỉ ngay sau khi phát hiện và yêu cầu khách sử dụng nước một cách hợp lý
- Tiết kiệm điện bằng cách tắt đèn và đồ điện khi không sử dụng và dùng bóng đèn có công suất thấp, bóng đèn tiết kiệm điện



AN TOÀN VÀ AN NINH

Khi khách đi du lịch, an toàn và an ninh cho sức khỏe của bản thân và tài sản cá nhân là mối quan tâm hàng đầu. Những người điều hành Homestay cần biết cách tránh các sự cố xảy ra và có khả năng ứng phó với từng sự cố, trong trường hợp không thể tránh được.

Quản lý các vấn đề an ninh

Lập kế hoạch để đảm bảo an ninh và an toàn cá nhân của bản thân bạn và của khách không bị ăn trộm tài sản, ăn cắp, và sự cố liên quan đến bạo lực. Một số nguyên tắc đơn giản bao gồm:

- Có chỗ để khóa đồ dùng cá nhân
- Cung cấp đầy đủ ánh sáng bên trong và bên ngoài homestay
- Giúp khách thoát khỏi sự cố đồng thời đảm bảo an toàn cho bản thân
- Hỗ trợ khách báo sự cố an ninh nghiêm trọng với chính quyền địa phương để họ có thể làm yêu cầu bồi thường bảo hiểm

Quản lý các vấn đề an toàn

Thương tích gây phương hại đến an toàn cá nhân có thể do động vật, côn trùng và cây cối gây ra hoặc tai nạn do tương tác với môi trường xây dựng ví dụ: bị ngã do cầu thang gãy. Hãy làm giảm các sự cố an toàn bằng cách:

- Cảnh báo khách về các rủi ro an toàn đã biết
- Ngăn cản vật nuôi hoặc động vật
- Giữ cho sân vườn và khu vực xung quanh ngăn nắp, gọn gàng
- Cung cấp màn chống muỗi cho khách
- Bảo dưỡng tốt các thiết bị điện và ổ cắm
- Phục vụ và tiêu thụ rượu có trách nhiệm
- Bảo dưỡng tốt đồ dùng trong nhà

Ứng phó khẩn cấp

Chủ nhà thường có thể trợ giúp khách trong trường hợp khách bị thương nhẹ như: vết cắt nhỏ và vết xước, côn trùng cắn, ngã, v.v. Tuy nhiên, nếu khách bị thương nặng, cần phải đưa họ đến bác sỹ càng nhanh càng tốt. Các bước chính trong ứng phó khẩn cấp bao gồm:

- Xác định mức độ nguy hiểm của vết thương. Liệu vết thương có thể điều trị dễ dàng không hay cần đến y tá hoặc bác sỹ?
- Bảo vệ khách và loại bỏ nguồn gây thương tích (ví dụ ra khỏi nguồn cấp điện hay động vật nguy hiểm)
- Thông báo cho người khác về tình trạng này và nhận sự giúp đỡ thêm nếu cần thiết
- Gọi cho số điện thoại khẩn cấp
- Áp dụng điều trị cấp cứu cơ bản (sơ cứu)
- Đưa bệnh nhân đến bác sỹ hoặc bệnh viện nếu cần thiết

Việc ứng phó với một loạt các tình huống khẩn cấp thường gặp trong môi trường homestay được nêu dưới đây.



THƯƠNG TÍCH	ỨNG PHÓ KHẨN CẤP
Bỏng	Làm mát bằng đá hoặc nước lạnh ở vôi. Không làm vỡ chỗ bị rộp lên. Băng lỏng vào vết bỏng.
Chó cắn	Lau vết thương bằng thuốc khử trùng, và băng tạm vết thương hoặc bó bột. Đưa người bị nạn đến bác sỹ để tiêm phòng uốn ván nếu cần.
Điện giật	Tắt ngay điện. Nếu cần, áp dụng kỹ thuật hồi sinh tim phổi (thổi không khí vào miệng và ấn lên ngực). Đưa nạn nhân đến trung tâm y tế gần nhất khi tim đã đập trở lại và thở lại.
Côn trùng đốt	Lấy vôi của côn trùng ra khỏi da bằng cách dùng lưỡi dao cạo hoặc dao cạo ra. Đừng lấy ngón tay kéo ra. Bôi dầu trị dị ứng lên vết đốt.
Rắn cắn	Nếu bị ở chân hoặc cánh tay, hạn chế sự di chuyển của chân hoặc cánh tay đó bằng cách treo cánh tay lên hoặc buộc chân này vào chân kia. Đưa bệnh nhân đến bác sỹ ngay lập tức.
Bong gân	Băng khu vực bị bong gân để giữ cố định. Nâng cao chân lên nếu bị bong gân ở mắt cá chân. Chườm đá vào vết thương để giảm sưng.

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Dịch vụ khách hàng là những hành động hoặc hoạt động được cung cấp để đáp ứng mong đợi của khách và tạo sự hài lòng cho khách. Các hoạt động dịch vụ khách hàng Homestay có thể được nhóm lại thành 4 lĩnh vực chính: chuẩn bị cho khách, đón khách, tương tác với khách và tạm biệt khách.



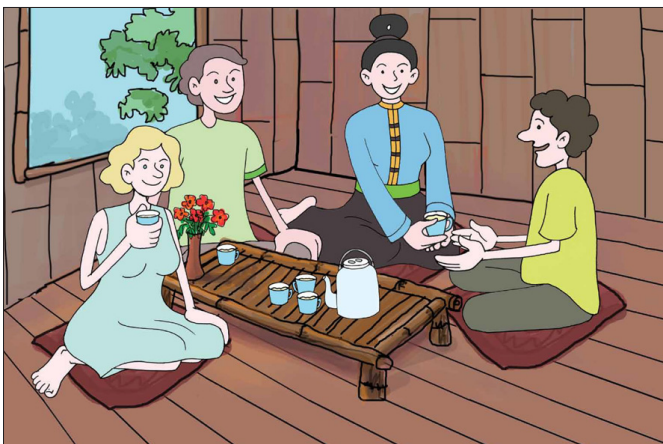
Chuẩn bị đón khách

Nếu bạn không biết tại sao khách du lịch quyết định đến homestay của bạn thì bạn sẽ gặp khó khăn trong việc cung cấp những yêu cầu cần thiết để đáp ứng mong đợi và nhu cầu của họ.

Trong khi mỗi khách du lịch đều có nhu cầu riêng, vẫn có một số kỳ vọng chung của khách. Đó là có thể nghỉ qua đêm ở nơi có thể chi trả được, sạch sẽ, thoải mái và an toàn đồng thời được trải nghiệm lối sống truyền thống của người Việt Nam, nếm các món ăn và đồ uống truyền thống Việt Nam, tìm hiểu về Việt Nam bằng cách nói chuyện với người địa phương, xem biểu diễn văn hóa hoặc xem các mặt hàng thủ công mỹ nghệ địa phương và trải nghiệm môi trường thiên nhiên Việt Nam.

Khi khách đặt chỗ trước, điều quan trọng là bạn phải hiểu một chút về khách để có thể chuẩn bị bộ đồ trải giường tại homestay, đồ ăn và người phục vụ cho phù hợp. Nếu có thể được hãy tìm hiểu:

- Bao nhiêu người đến
- Giới và độ tuổi của họ
- Quốc gia
- Thời gian ở lại



- Các dịch vụ yêu cầu thêm ngoài lưu trú (ví dụ tổ chức tour, trình diễn văn hóa, v.v.)

Khi bố trí homestay cho khách, các tiêu chuẩn chung dưới đây cần được áp dụng:

- **Sân vườn** – Giữ gọn gàng, ngăn nắp, không có rác, cỏ và cây cối quá rậm rạp.
- **Phòng khách** – Gọn gàng, ngăn nắp, không có rác. Đồ dùng như bàn, ghế, đệm ngồi và tủ phải được bảo dưỡng tốt và bố trí đẹp mắt. Quét dọn sàn sạch sẽ. Những đồ dùng trong nhà mà khách không cần đến phải cất ở ngoài tầm mắt.
- **Khu ngủ** – Gọn gàng, ngăn nắp, không có rác. Quét dọn sạch nền và lau bụi trên bề mặt. Bộ đồ trên giường (chăn, ga, gối, đệm) cần được xếp đặt gọn gàng. Cần cung cấp màn chống muỗi. Có chỗ để hành lý và có thùng đựng rác. Các phòng phải được thông gió.
- **Bếp** – Gọn gàng, ngăn nắp, không có rác. Quét dọn sạch nền và lau bụi trên bề mặt. Thực phẩm, thiết bị bị và đồ dùng cần phải làm sạch và cất giữ gọn gàng. Thùng rác phải có nắp. Phòng bếp phải được thông gió.
- **Nhà vệ sinh & phòng tắm** – Gọn gàng, ngăn nắp, không có rác. Vật dụng vệ sinh cá nhân của gia đình phải được loại bỏ. Nền không được trơn. Có một thùng rác, đủ giấy vệ sinh, một thùng nước và gáo múc nước cho bệ xí xổm.

Tiếp đón khách

Đón tiếp ấm cúng sẽ tạo ra những kỳ vọng. Đây là cơ hội để thể hiện sự hiếu khách của bạn và là lúc giới thiệu các thành viên trong gia đình bạn. Cũng là lúc giới thiệu cho khách về các trang thiết bị và dịch vụ tại homestay của bạn. Lúc này bất cứ vấn đề gì đều có thể được nêu với khách, những điều mà họ cần phải biết (ví dụ hạn chế ánh sáng đèn, hệ thống nước nóng, giờ ăn v.v.).

Các bước đón khách gồm:

- Chào đón nồng nhiệt và chân thật
- Chỉ cho khách chỗ đặt hành lý
- Mời nước
- Giới thiệu trang thiết bị tại homestay
- Xử lý giấy tờ tùy thân của khách

Tương tác với khách

Duy trì tương tác tốt với khách sẽ tạo ra bầu không khí ấm áp để khách cảm thấy như đang ở nhà. Đây cũng là cách tốt nhất để khách trải nghiệm và tìm hiểu văn hóa của địa phương bạn. Thông qua việc tương tác với khách, bạn có thể biết dịch vụ mà mình cung cấp có đáp ứng nhu cầu của khách hay không, nhận được phản hồi để cải tiến hơn nữa dịch vụ của mình, giải quyết khiếu nại và tìm cách biến vấn đề nảy sinh thành cơ hội. Điều này cũng mở ra các cơ hội để quảng bá các hoạt động hoặc dịch vụ khác của bạn.

Tương tác

Một số gợi ý chung cho sự tương tác tốt là:

- Thân thiện và nở nụ cười
- Hãy suy nghĩ về những gì khách có thể muốn hoặc cần và chủ động hỗ trợ trước khi họ yêu cầu
- Chia sẻ những câu chuyện về cộng đồng của bạn, phong tục tập quán và văn hóa
- Thông báo với khách về các dịch vụ của bạn hoặc các dịch vụ mà cộng đồng địa phương cung cấp (ví dụ trình diễn âm nhạc hoặc múa, bán hàng lưu niệm, v.v.)

- Giải quyết khiếu nại nhanh chóng và đầy đủ bằng cách thể hiện mối quan tâm và hiểu biết, đưa ra giải pháp khả thi và thực hiện ngay lập tức

Giao tiếp

Tương tác với khách thông qua tất cả các hình thức giao tiếp. Sử dụng giao tiếp bằng lời nếu có thể. Nói rõ ràng và lắng nghe cẩn thận. Sử dụng ngôn ngữ cơ thể nếu không giao tiếp được bằng lời. Biểu tượng, dấu hiệu và hình ảnh cũng là cách tốt để giao tiếp.

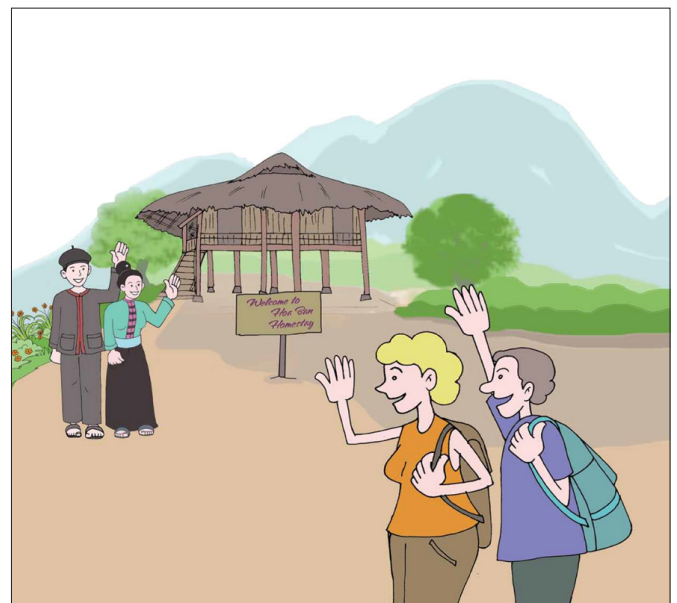
Giải quyết khiếu nại

Vận hành một homestay nằm trong ngành dịch vụ và quản lý. Những con người khác nhau luôn có những kỳ vọng khác nhau, khiếu nại có thể xảy ra tại bất kỳ thời điểm nào. Khi giải quyết khiếu nại, hãy lắng nghe chăm chú, thể hiện sự đồng cảm và cố giúp giải quyết vấn đề. Khi giải quyết tốt, vấn đề có thể sẽ trở thành một trải nghiệm tích cực cho khách và dẫn đến việc họ sẽ giới thiệu tốt cho người khác và công việc kinh doanh sẽ tiếp diễn.

Chia tay với khách

Chia tay với khách là cơ hội cuối cùng để bạn sửa chữa bất cứ vấn đề nào nảy sinh trong thời gian khách ở homestay và là cơ hội cuối cùng để bạn thể hiện sự hiếu khách của mình và chăm sóc họ bằng cách chúc họ lên đường may mắn. Khi chia tay với khách cần:

- Chuẩn bị trước hóa đơn hoặc bảng tính toán số tiền khách phải trả (cộng với thông tin hỗ trợ)
- Kiểm tra lại thông tin về các dịch vụ sử dụng đã được tính và tính tổng số tiền trong hóa đơn
- Tạo cơ hội cho khách kiểm tra hóa đơn và đặt câu hỏi để hiểu rõ (nếu có). Yêu cầu hướng dẫn viên hỗ trợ nếu cần
- Hoàn thiện thanh toán
- Cảm ơn khách đã đến ở. Đưa cho khách danh thiếp (business card) của homestay cũng là cách tốt để quảng bá bằng miệng cho homestay của bạn.
- Đề nghị giúp mang hành lý cho khách
- Yêu cầu khách viết vào sổ nhận xét của khách (nếu có)



TỐI ĐA HÓA DOANH THU

Chìa khóa thành công của bất kỳ doanh nghiệp nào cũng là khả năng kiếm được lợi nhuận và tái đầu tư, duy trì, cải thiện và mở rộng kinh doanh. Trong khi chỗ ở và các bữa ăn là sản phẩm cốt lõi của bất kỳ hộ kinh doanh homestay nào, có các cơ hội khác để tăng thu nhập (ví dụ, thông qua việc bán đồ ăn nhẹ, đồ uống và đồ lưu niệm hoặc tổ chức các tour du lịch địa phương, v.v). Việc cung cấp các hoạt động miễn phí như trình diễn làm đồ thủ công mỹ nghệ hoặc hướng dẫn khách cùng làm ruộng cũng có thể là cách tốt để tạo ra những trải nghiệm giáo dục và văn hóa cho khách, làm tăng sự hài lòng chung của họ và có thể dẫn đến việc họ gợi ý cho khách khác đến trải nghiệm sau này.

Bán đồ ăn nhẹ, đồ uống và hàng lưu niệm

Bán các sản phẩm phụ là cơ hội tăng thu nhập:

- **Đồ ăn nhẹ:** hạt dẻ, hạt lạc, bánh phồng tôm, bánh bích quy, sô cô la, khoai tây rán, các loại quả địa phương, v.v.
- **Đồ uống:** chai nước, bia, nước giải khát, chè, cà phê, sữa milo. Đồ uống là rượu mạnh cần được hạn chế để tránh những vấn đề không mong muốn xảy ra.
- **Đồ dùng trong phòng tắm:** khăn mặt, dao cạo, túi đựng dầu gội đầu, xà phòng, thuốc đánh răng, bàn chải đánh răng, bột giặt, giấy vệ sinh, v.v
- **Hàng lưu niệm:** các mặt hàng thủ công mỹ nghệ (quần áo, đồ trang trí, v.v.) truyền thống hoặc thực phẩm đặc sản và đồ uống (ví dụ quả sấy khô, cá, thịt sấy khô, v.v.).

Các đồ này cần được bố trí sao cho bắt mắt, nghĩa là trang trí đẹp. Nơi bán hàng cần có đèn chiếu sáng, dán giá bán vào sản phẩm và được cất giữ cẩn thận.

Bán hàng

Khi bán các sản phẩm điều quan trọng là phải biết một số điều về sản phẩm:

- Sản phẩm nào đang có (và có ở trong kho)
- Sản phẩm được làm từ gì (ví dụ nguyên liệu, thành phần)
- Viết giá lên sản phẩm bằng cả VND và USD
- Nơi sản xuất: sản phẩm được sản xuất trong nước hay nhập khẩu
- Cách sử dụng truyền thống của sản phẩm thủ công mỹ nghệ



Nhận tiền thanh toán

Vì không phải lúc nào bạn cũng đứng tại bàn trưng bày hàng, nên việc quản lý bán hàng và nhận tiền thanh toán có thể sẽ gặp khó khăn. Dưới đây là một vài cách lựa chọn để giải quyết việc nhận tiền thanh toán:

- Có một cái hộp để trên bàn trưng bày hàng để khách bỏ tiền vào
- Có cuốn sổ để khách viết những mặt hàng mua vào để thanh toán khi làm thủ tục trả phòng.



Các tour du lịch quanh bản và các dịch vụ khác

Cung cấp các tour du lịch trong bản và thăm các thắng cảnh thiên nhiên, văn hóa với giá định trước hoặc tạo cơ hội cho khách tham gia hoặc quan sát những công việc hàng ngày của bạn có thể sẽ là trải nghiệm học tập tuyệt vời cho khách hàng của bạn.

Các loại hình tour du lịch cần tính đến đặc điểm của môi trường xung quanh (ví dụ đồi núi, vịnh, hồ, sông, bãi biển, đồng ruộng, thác nước, hang động, v.v.), cơ sở hạ tầng xây dựng (ví dụ nhà cửa, đường đi và đường mòn, các thắng cảnh lịch sử và văn hóa như đền thờ, chùa hoặc những tòa nhà xây từ thời Pháp thuộc), và những khu vực lý thú khác (ví dụ bệnh viện, chợ và các cửa hàng). Một số ý tưởng cho các tour du lịch có thể là:

- Tour du lịch văn hóa ngắn trong làng, bản
- Hướng dẫn đi bộ quanh làng, bản và/hoặc khu vực thiên nhiên
- Thám hiểm ngắm chim
- Đi thuyền dọc sông, hồ hoặc bờ biển, v.v.

Mức độ khó khăn của chuyến đi (cho một người bình thường), thời gian và các đặc điểm của chuyến đi cần phải được lưu ý và nói cho khách biết để giúp họ quyết định xem chuyến đi có phù hợp với họ hay không.



Các hoạt động khác

Tạo cơ hội cho khách tương tác với bạn trong những việc vật hàng ngày hoặc công việc có thể là cách lý thú để họ tìm hiểu văn hóa và lối sống của bạn. Các hoạt động tiềm năng có thể tổ chức cho khách bao gồm:

- Điều khiển trâu kéo cày trên nương
- Học cách làm đồ thủ công mỹ nghệ truyền thống (ví dụ thêu)
- Giúp chuẩn bị bữa tối/trưa
- Giúp câu cá cho bữa tối
- Học cách bắn cung tên truyền thống
- Học cách trồng/ gặt lúa

QUẢN LÝ TIỀN



Sổ sách kế toán là quan trọng bởi vì nó cho phép bạn xác định được các khoản chi và thu. Nó giúp bạn đưa ra các quyết định mở rộng kinh doanh theo cách tốt nhất, biết có bao nhiêu tiền để chi tiêu cho cá nhân và định giá tốt

nhất cho hàng hóa và dịch vụ của mình. Nó cũng cung cấp hồ sơ để trình cho ngân hàng hoặc các đơn vị cho vay tín dụng khác chứng minh rằng bạn có khả năng trả nợ nếu bạn muốn vay tiền để mở rộng kinh doanh.

Ghi chép thu chi

Tính toán chi phí đơn giản bao gồm xác định các khoản thu và các khoản chi. Thu bao gồm các khoản thu từ bán các mặt hàng và các dịch vụ khác nhau trong homestay

mà bạn thu được tiền. Chi là các khoản tiền bỏ ra chi cho homestay để hoạt động. Các khoản thu và chi tiêu biểu bao gồm:

THU	CHI
<ul style="list-style-type: none"> • Chỗ ở • Các bữa ăn và đồ ăn nhẹ • Đồ uống • Hàng lưu niệm • Biểu diễn văn hóa • Các tour du lịch tại địa phương 	<ul style="list-style-type: none"> • Nguyên liệu cho các bữa ăn • Đồ uống • Tiện ích (ví dụ nước, điện) • Tiền công của gia đình bạn • Vật liệu lau chùi • Thiết bị và đồ đạc trong nhà

Khi tiến hành tính toán, điều quan trọng là phải nhất quán và thường xuyên theo dõi tất cả các khoản chi và thu liên quan đến hoạt động kinh doanh trong một cuốn sổ riêng

và đến cuối tháng tính tổng thu, chi của tháng. Sau đó lấy tổng số thu trừ đi số chi, sẽ tính được lãi (nếu dương) hoặc lỗ (nếu âm). Dưới đây là ví dụ về báo cáo lãi/lỗ

CHI				THU			
Ngày	Khoản	Số lượng	Giá	Ngày	Khoản	Số lượng	Giá
15/12/12	Cà rốt	500g	25.000	15/12/12	Ở	5 giường	750.000
	Gà	1kg	100.000		Bữa ăn tối	5 bữa ăn	250.000
	Hành	200g	25.000		Đồ chiên giòn	2 túi	20.000
17/12/12	Chất tẩy rửa	1 chai	20.000	16/12/12	Các tour trong bản	3 người	600.000
...
Cộng:			175.000	Cộng:			1.620.000
Số dư: 1.445.000 VND							

Định giá đơn giản

Có vài cách để định giá bán, ví dụ, để trả chi phí đầu vào, phù hợp với giá của đối thủ cạnh tranh, để miêu tả tiêu chuẩn chất lượng, hoặc để đáp ứng quy định của chính phủ. Tuy nhiên, nhìn chung, nguyên tắc cơ bản của việc định giá bán dựa trên hai yếu tố chính là chi phí đầu vào cộng với số tiền lợi nhuận bạn muốn có. Chi phí đầu vào liên quan đến định giá chung bao gồm:

- Nguyên liệu thô hoặc thành phần được sử dụng để sản xuất ra sản phẩm hoặc giá mua các mặt hàng từ những người sản xuất /nhà cung ứng khác (ví dụ thực phẩm, đồ uống)
- Công lao động – thậm chí nếu bạn không phải trả bất cứ đồng lương hay tiền công nào, chi phí về thời gian của bạn cũng phải được tính đến.
- Chi phí vận chuyển khi mua thực phẩm hoặc các mặt hàng khác liên quan
- Tiềm ích như điện /năng lượng trong giai đoạn kinh doanh
- Khấu hao đồ nội thất và thiết bị mua sắm theo số năm dự kiến trước khi phải thay thế
- Thuê mướn địa điểm, trang phục hoặc nhạc cụ biểu diễn
- Lệ phí đóng cho Ban quản lý du lịch cộng đồng địa

phương, phí vào cửa các khu bảo tồn khi tổ chức các tour du lịch, v.v.

- Chi phí bảo dưỡng kể cả mua sắm nguyên vật liệu lau dọn
- Các chi phí kinh doanh khác như xà phòng, nến, giấy vệ sinh v.v. cho khách



Giữ sổ sách thu chi của khách

Giữ sổ sách về các khoản thu chi của khách nhằm đảm bảo không bị quên bất cứ khoản nào và giảm nhầm lẫn trong quá trình lập hóa đơn. Nó cũng cho phép lập hóa đơn chi tiết, đảm bảo cho khách thấy mức độ chuyên nghiệp và trung thực của bạn và cũng có thể giúp bạn trong việc sắp xếp lại vốn. Khi lập sổ sách kế toán và chuẩn bị hóa đơn cho khách cần:

- Sử dụng mẫu sổ ghi chép kế toán và mẫu hóa đơn
- Ghi chép lại tất cả những thứ mà khách gọi hay sử dụng càng sớm càng tốt ngay sau khi việc đó xảy ra.

Sử dụng ghi chép này để chuẩn bị hóa đơn.

- Lập danh sách các mặt hàng theo ngày với số đơn vị (số lượng) và đơn giá (VND/đơn vị)

Giải quyết hóa đơn thường được tiến hành trong ngày cuối cùng, ngay trước khi khách rời đi. Lúc này, hóa đơn của khách phải được chuẩn bị sẵn sàng và đưa cho khách kiểm tra lại trước khi thanh toán. Đảm bảo có một số tiền lẻ để trả lại khi khách thanh toán bằng tiền mặt. Ví dụ về hóa đơn của khách được trình bày dưới đây.

HÓA ĐƠN CỦA KHÁCH					
Tên khách: Ông John Smith			Ngày đến:	20/12/12	
			Ngày đi:	22/12/12	
#	Khoản	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá (VND)	Tổng
1	Ngủ	Đêm	2	50.000	100.000
2	Bữa sáng	Người	2	20.000	40.000
3	Chai nước	Chai	2	6.000	12.000
4	Biểu diễn âm nhạc	Buổi	1	40.000	40.000
5	Hàng thủ công	Cái	1	100.000	100.000
6	Bia	Lon	2	20.000	40.000
7	Chè	Cốc	2	7.000	14.000
cộng				346.000	

TIẾP THỊ CHI PHÍ THẤP



Tiếp thị và quảng bá cho homestay của bạn không chỉ quan trọng khi bắt đầu kinh doanh để thông báo cho những khách hàng tiềm năng rằng bạn đã mở cửa đón khách mà còn cần phải được duy trì trong suốt quá trình kinh doanh để đảm bảo khách đến liên tục.

Xây dựng quan hệ đối tác

Hộ kinh doanh homestay thành công thường là những gia đình đã xây dựng được một loạt các quan hệ đối tác kinh doanh. Những mối quan hệ này có thể tạo điều kiện cho người điều hành homestay tiếp cận với tín dụng để phát triển kinh doanh cũng như các chuyên gia, những người có thể giúp quản lý hậu cần lữ hành du lịch, quảng bá homestay đến các thị trường rộng hơn và thậm chí giúp đào tạo và tập huấn.

Các đối tác chính và vai trò của họ ở Việt Nam bao gồm:

- Điều hành tour: Giúp quảng cáo, tiếp thị và bán tour cho homestay và bố trí, quản lý tất cả các khâu hậu cần
- Trung tâm thông tin du lịch: Giúp tiếp thị, quảng bá và tuyên truyền thông tin lữ hành: cho khách du lịch, cung cấp chỗ để trưng bày sách mỏng và tài liệu giới

thiệu homestay và đưa vào danh sách các địa chỉ tin cậy cho các đơn vị cung cấp dịch vụ lưu trú

- Các hiệp hội và câu lạc bộ du lịch: hỗ trợ cho các thành viên, đại diện cho thành viên trong các việc thảo luận với các cơ quan chính phủ và các tổ chức phi chính phủ. Họ thường thực hiện các chương trình nâng cao năng lực cho các hộ kinh doanh
- Các hộ kinh doanh Homestay khác hoặc làng bản láng giềng: tạo điều kiện kết hợp nguồn lực để thực hiện các nỗ lực tiếp thị chung và quảng bá chéo của các hộ kinh doanh.

Gọi điện bán hàng

Gọi điện cho các điều hành tour địa phương, các đại lý lữ hành và khách sạn để thông báo cho họ những thông tin mới nhất về homestay của bạn và/hoặc các sản phẩm du lịch và các dịch vụ mới được xây dựng khác là cách quảng bá ít tốn kém cho homestay của bạn và điếm đến nói chung. Gọi điện thoại bán hàng có thể được cá nhân người điều hành homestay hoặc đại diện tổ chức quản lý cộng đồng địa phương (nếu có) tiến hành thay mặt cho tất cả các thành viên.

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ

Để đảm bảo quan hệ đối tác kinh doanh đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của tất cả các bên, cần xây dựng và ký hợp đồng dịch vụ. Hợp đồng này cần phải làm rõ những điểm như sau:

- Đại diện của homestay và đối tác kinh doanh
- Vai trò và trách nhiệm chính của mỗi bên
- Thực hiện hợp đồng
- Thời hạn hợp đồng
- Quy định và điều kiện phá vỡ hợp đồng
- Giá, hoa hồng, điều khoản thanh toán và các điều kiện khác



Các chuyến thăm làm quen

Các chuyến thăm làm quen chỉ đơn giản là mời các đại lý lữ hành, các đơn vị đặt phòng, điều hành tour và các đối tác tiềm năng khác đến và ở lại một đêm tại homestay để trải nghiệm dịch vụ của bạn. Khi đăng cai chuyến thăm làm quen, bạn cần phải làm theo những điều bạn sẽ làm cho khách du lịch thường xuyên nhưng phải đặc biệt đảm bảo rằng khách hàng được phục vụ tốt nhất tại homestay của bạn (ví dụ từ thực phẩm đến các tour du lịch và biểu diễn v.v.) bởi vì nếu thành công, khách hàng có thể có ấn tượng và ký hợp đồng dịch vụ với bạn và tiếp tục hợp tác kinh doanh trong tương lai.

Tài liệu tiếp thị

Có một loạt các tài liệu tiếp thị đơn giản mà bạn có thể xây dựng để hỗ trợ tạo doanh thu cho bạn:

- Sách mỏng giới thiệu cơ sở của bạn, dịch vụ, điểm du lịch, những điều khách sẽ được xem và làm, giá cả, địa điểm và chi tiết địa chỉ liên hệ
- Danh thiệp (business cards) để cung cấp cho các đối tác và khách hàng tiềm năng
- Biển đón khách giới thiệu ngắn gọn về gia đình bạn, lịch sử và văn hóa của người dân địa phương và phác thảo đôi nét (quảng bá) về cơ sở, dịch vụ, và các hoạt động sẵn có
- Sổ ghi ý kiến của khách để thu thập những nhận xét và phản hồi về sự hài lòng của khách để cải thiện homestay
- Biển chỉ đường để cho xe cộ và người qua lại biết là cơ sở của bạn ở đó (với sự cho phép của chính quyền địa phương)



Homestay:

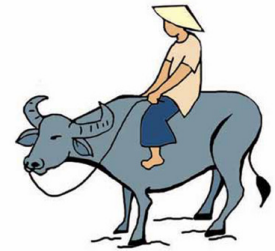
Tel:.....

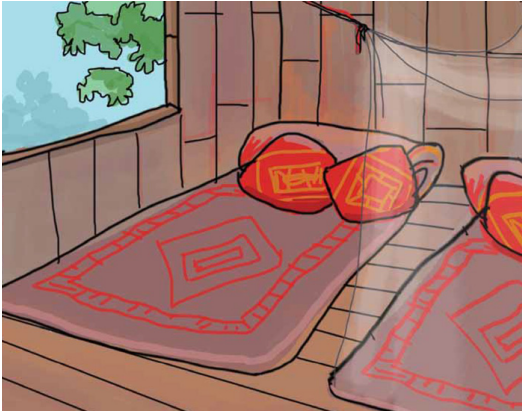
Address:.....

.....

.....

Please pass this card on!





CÔNG VIỆC DỌN PHÒNG

Công việc dọn phòng là hoạt động giữ cho ngôi nhà sạch sẽ, thoải mái và an toàn. Trong homestay, công việc dọn phòng đề cập đến lau dọn và duy trì sự sạch sẽ của phòng khách hoặc chỗ ngủ, phòng tắm và nhà vệ sinh, khu vực ngoài trời và những khu vực chung khác. Một ngôi nhà sạch sẽ, vệ sinh và bảo dưỡng tốt là kỳ vọng cơ bản của tất cả mọi khách du lịch.

Chỗ ngủ

Các bước chính để chuẩn bị chỗ ngủ trước khi khách đến, dọn sạch chỗ ngủ sau khi khách đi và dọn chỗ ngủ cho khách ở lại nhiều đêm bao gồm:

CHECK-IN	CHECK-OUT	DỊCH VỤ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lau bụi trong phòng 2. Lau sàn 3. Đặt đệm /giường 4. Bọc khăn trải giường 5. Đặt chăn / chăn bông 6. Thay vỏ gối 7. Treo màn chống muỗi 8. Kiểm tra lần cuối 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cất màn 2. Kiểm tra xem khách có bỏ quên đồ cá nhân không 3. Lấy khăn trải giường 4. Thu rác 5. Cất đệm đặt dưới sàn đi 6. Lau bụi trong phòng 7. Lau sàn 8. Giặt chăn & và đồ vải 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mở cửa lấy không khí 9. Thu rác 2. Gấp màn 3. Xếp chăn gối trên giường 4. Lau bụi trong phòng 5. Lau sàn 6. Kiểm tra lần cuối

Phòng tắm và vệ sinh

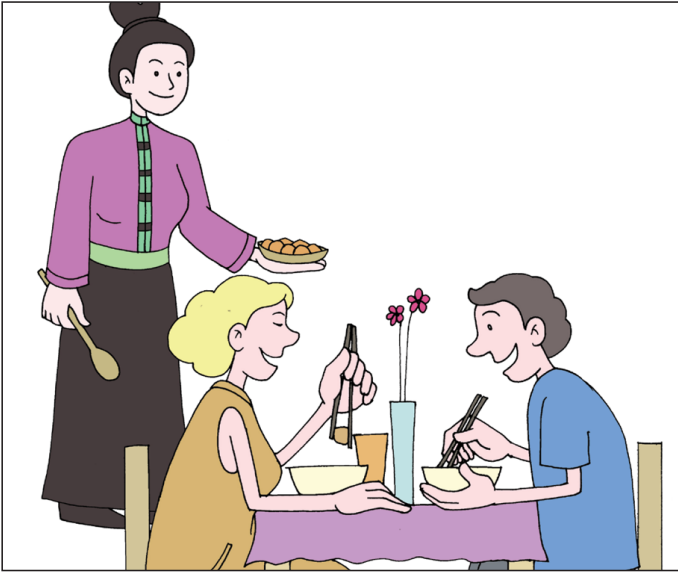
Các bước lau dọn phòng tắm và nhà vệ sinh gồm:

- Mở cửa lấy không khí
- Thu rác
- Lau bồn tắm
- Lau tường
- Lau chậu rửa tay
- Lau gương và đồ đạc xung quanh
- Lau bệ xí
- Lau sàn
- Thay khăn tắm
- Kiểm tra lần cuối

Lau dọn khu vực chung

Lau dọn khu vực chung liên quan không chỉ đến việc lau dọn mà cả làm cho căn phòng hấp dẫn và thân thiện.

Trang trí	Lau dọn chung, không thường xuyên	Khu vực ngoài trời
<p>Trang trí đơn giản, thể hiện nét văn hóa của địa phương và niên đại của ngôi nhà có thể là cách tuyệt vời để tạo trải nghiệm văn hóa cho du khách:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp đồ nội thất (bàn, ghế) sử dụng chất liệu tự nhiên như đá hoặc gỗ • Trang trí phòng ngủ và phòng khách với những bức tranh về các địa điểm ở địa phương hoặc treo đồ thủ công mỹ nghệ • Trưng bày đồ truyền thống hoặc nhạc cụ xung quanh phòng • Loại bỏ những đồ không phù hợp với thời gian của ngôi nhà hoặc văn hóa trong thời gian khách lưu trú để tạo ra không khí truyền thống hơn 	<p>Thực hiện các hoạt động dưới đây hàng tuần hoặc ngay sau khi khu vực có vấn đề:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lau bụi bằng vải ẩm tất cả các bức tranh, ảnh, đồ nội thất, bàn, giá trưng bày, tường, gương, tủ, kệ, đèn trần, công tắc và khung cửa • Quét và lau hành lang và cầu thang bằng nước ấm hòa với dung dịch tẩy • Quét mạng nhện dưới mái nhà/trên trần, cửa sổ, cửa ra vào và tường bên ngoài. • Giặt gối với bột giặt nhẹ pha với nước ấm và phơi dưới nắng cho khô. 	<p>Các bước quét dọn khu vực ngoài trời bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thu gom rác • Dọn phân động vật • Quét và cào • Thông hệ thống thoát nước • Cắt cỏ, tĩa bụi cây và cây • Sắp xếp đồ gỗ ngoài trời • Đổ rác • Làm luống trong vườn



DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Dịch vụ ăn uống bao gồm chuẩn bị, phục vụ và dọn thức ăn, đồ uống. Cung cấp dịch vụ ăn uống hiệu quả, chu đáo và đáp ứng nhu cầu dựa trên các nguyên tắc vệ sinh tốt và sạch sẽ sẽ làm cho khách hài lòng và truyền những thông tin phản hồi tích cực cũng như gợi ý cho gia đình và bạn bè của họ sử dụng dịch vụ của bạn.

Chuẩn bị khu ăn uống

Điều quan trọng là phải lau dọn khu vực ăn uống bởi vì thức ăn còn thừa ở xung quanh sẽ thu hút côn trùng như ruồi, kiến và các loài gặm nhấm có thể lây bệnh cho người. Khu vực ăn uống sạch sẽ, gọn gàng và được tổ chức tốt cũng hấp dẫn khách và tạo ra ấn tượng tốt về tiêu chuẩn homestay của bạn và hình ảnh tốt hơn về dịch vụ của bạn.

Trước khi phục vụ bữa ăn:

- Đảm bảo sàn, tường và trần khu vực ăn uống được lau chùi sạch sẽ
- Đặt đồ trang trí như hoa và nến
- Lau tất cả các dụng cụ cần thiết phục vụ cho bữa ăn như đĩa, thìa, mâm, bát, cốc và các hộp đựng gia vị, đảm bảo là chúng không có bụi, vết bẩn, vết ố và không dính thức ăn.
- Đặt trong khu vực ăn uống một chiếc chiếu lớn với đệm ngồi cho từng khách hoặc bàn ăn có khăn trải bàn và đủ ghế ngồi cho khách
- Đặt mâm thức ăn, các hộp đựng gia vị, bát, cốc, v.v. sẵn sàng để phục vụ món ăn

Sau khi phục vụ bữa ăn:

- Dọn tất cả mâm, đĩa, bát, cốc chén
- Loại bỏ tất cả thức ăn thừa và rác
- Dọn chiếu / khăn trải bàn
- Quét và /hoặc lau sàn khu vực ăn uống
- Sắp xếp lại đồ gỗ vào đúng vị trí cũ

Phục vụ bữa ăn

Phục vụ bữa ăn tốt bao gồm hiệu quả trong việc cung cấp thức ăn cho bữa ăn, lịch sự trong thái độ và chu đáo và đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách. Các yếu tố chính trong việc phục vụ tốt một bữa ăn bao gồm:

- Chuẩn bị mâm với đầy đủ các món ăn ở trong bếp

- Giúp khách ngồi vào chỗ
- Phục vụ đồ uống trước khi mang đồ ăn ra
- Phục vụ bữa ăn, giải thích tên hoặc món ăn khi đặt xuống bàn ăn
- Quan sát và chăm sóc khách trong suốt bữa ăn (ví dụ sẵn sàng rót thêm đồ uống vào cốc, dọn đĩa đựng thức ăn chung khi đã hết, đặt đĩa thức ăn mới vào, v.v.)
- Dọn khu vực ăn uống sau khi khách đã ăn xong
- Phục vụ đồ uống và/hoặc món tráng miệng sau bữa ăn

Phục vụ đồ uống

Phục vụ đồ uống cũng làm theo các bước như phục vụ bữa ăn:

- Chuẩn bị khay đựng đồ uống ở trong bếp
- Phục vụ đồ uống bằng cách đặt mỗi cốc (lon) trước mặt mỗi khách ngồi trong bàn ăn
- Cung cấp đá và ống hút
- Quan sát và chăm sóc khách, rót thêm đồ uống vào cốc hoặc mang thêm đồ uống khi cần
- Dọn hết cốc sau khi khách đã uống xong



CHẾ BIẾN MÓN ĂN



Chế biến món ăn là quá trình chuẩn bị, nấu và phục vụ thức ăn cho khách. Thử các món ăn địa phương là lý do quan trọng mà khách du lịch đến ở homestay. Vì vậy, khi chuẩn bị thực đơn, điều quan trọng là phải hiểu rõ mong muốn của khách và những khác biệt về ẩm thực của họ để bạn có thể cung cấp một bữa ăn mà họ thấy không chỉ ngon miệng mà còn có trải nghiệm văn hóa tốt. Điều cũng quan trọng tương tự đó là biết cách chọn và cất giữ thực phẩm một cách khôn ngoan cũng như thực hiện vệ sinh thực phẩm và vệ sinh bếp tốt.

Tạo trải nghiệm nấu ăn

Ẩm thực Việt Nam được coi là độc đáo và khách du lịch thường rất vui khi có cơ hội ăn các món ăn mà họ không thể có được ở bất kỳ nơi nào khác. Rất nhiều khách du lịch cũng quan tâm tìm hiểu các kỹ thuật nấu ăn khác nhau và những thành phần và hương vị mới. Vì tầm quan trọng của văn hóa và ẩm thực cho trải nghiệm tại homestay của khách du lịch, điều quan trọng là:

- Cung cấp những món ăn truyền thống theo văn hóa địa phương
- Ăn theo cách truyền thống (ví dụ với đũa và thậm chí bằng tay)
- Tạo cho chỗ ăn uống thể hiện văn hóa và phong tục tập quán địa phương
- Sử dụng những nguyên liệu địa phương đang trong mùa

Chọn và cất giữ thực phẩm

Chọn những thực phẩm chất lượng tốt nhất và nhiều dinh dưỡng nhất có thể theo mức tiền mà bạn đặt ra cho bữa ăn. Đảm bảo thực phẩm tươi thể hiện ở màu sắc, mùi vị và tình trạng.

Hạn chế các vấn đề nảy sinh và lãng phí trong cất giữ thực phẩm

Chiến lược tốt nhất để giảm cất giữ thực phẩm và kiểm soát lãng phí là:

- Chỉ mua thực phẩm khi khách đã đặt chỗ và xác nhận đến ở, biết rõ số lượng khách và nhu cầu ăn uống của họ
- Giới hạn thực đơn chỉ vừa đủ các món ăn
- Cất giữ thực phẩm đúng cách (hoặc nấu) càng sớm càng tốt ngay sau khi mua
- Tự trồng rau, quả và rau thơm

Cất giữ thực phẩm

Với tất cả các thực phẩm cần cất giữ, các nguyên tắc chung dưới đây có thể được áp dụng:

- Để thực phẩm trong hộp sạch và có nắp kín
- Để thức ăn đã nấu lên trên thực phẩm tươi sống để tránh bị nhỏ nước vào và nhiễm bẩn
- Để riêng các loại thực phẩm khác nhau
- Để những thực phẩm tươi chưa nấu ở chỗ càng lạnh càng tốt
- Không cất thực phẩm dưới sàn để tránh động vật, côn trùng và ẩm ướt
- Đặt thực phẩm với tấm vải sạch hoặc để trong chạn gỗ đựng thức ăn theo kiểu truyền thống

LOẠI THỰC PHẨM	PHƯƠNG PHÁP CẤT GIỮ
Thịt, thịt gà & cá	Hộp có nắp, nơi lạnh, nếu không có tủ lạnh, sử dụng trong ngày. Trong trường hợp phải cất giữ các món ăn trong nhiều giờ trước khi phục vụ, các món ăn có thể được ướp hoặc nấu qua và sau đó nấu chín khi cần
Rau	Các loại củ phải được cất giữ riêng không để cùng các thực phẩm khác vì chúng có mang theo vi khuẩn từ đất. Các loại rau khác cần phải rửa sạch trong nước trước khi sử dụng. Củ có thể cất giữ 3-5 ngày, các loại rau khác chỉ để được 1-2 ngày.
Quả	Quả có thể để được 1-3 ngày, để tránh bị hỏng không nên đậy kín quá
Gạo	Thùng có nắp, để cách mặt sàn để tránh côn trùng và ẩm
Gia vị	Hộp có nắp, để riêng từng loại gia vị để tránh mất mùi đặc trưng
Thức ăn đã nấu chín	Hộp có nắp, để chỗ mát, nếu không có tủ lạnh, sử dụng trong ngày

Vệ sinh thực phẩm và vệ sinh bếp

Những người chế biến thực phẩm cần phải thực hiện vệ sinh rất cẩn thận khi chuẩn bị thực phẩm để tránh nhiễm bẩn và bị bệnh liên quan.

Vệ sinh thực phẩm

Các nguyên tắc vệ sinh thực phẩm tốt được nêu ở bảng dưới đây:

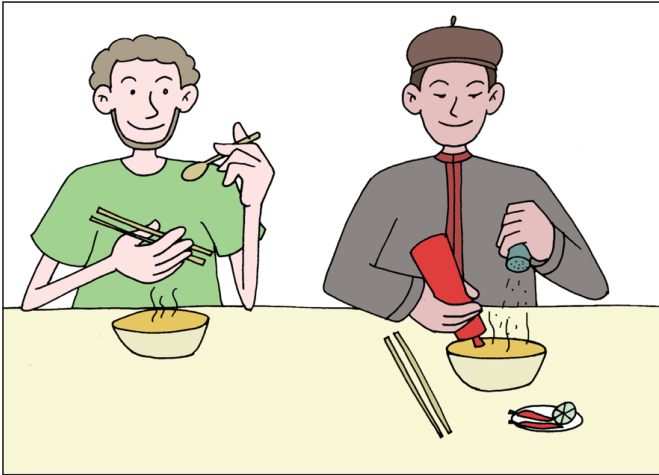
NGUYÊN TẮC	HÀNH ĐỘNG
Tránh nhiễm bẩn chéo	Rửa tay sạch sau khi sờ vào thực phẩm sống hoặc những thứ bẩn, sau khi dùng nhà vệ sinh, v.v.
Giữ mát thực phẩm	Không để thực phẩm dưới nắng, để trong hộp không quá 3-5 giờ
Đậy thực phẩm	Sử dụng hộp có nắp như các hộp nhựa có nắp đậy
Làm nóng nhanh thức ăn	Sử dụng lò vi sóng hoặc bếp lò nếu có hoặc các loại bếp khác
Quản lý rác	Xem các nguyên tắc trong trang sau
Rửa thực phẩm	Rửa các loại quả và rau trong nước sạch
Cất riêng các loại thực phẩm	Cất riêng thực phẩm tươi sống với thức ăn đã nấu. Không để tiết từ thịt, thịt gà hoặc cá chảy vào bất cứ thức ăn đã nấu nào. Để thức ăn đã nấu lên trên thực phẩm tươi sống để thực phẩm tươi sống không chảy nước vào thức ăn đã nấu và làm bẩn thức ăn
Quản lý trẻ em & sâu bọ	Đề xa tầm tay của trẻ, dùng hộp đựng thực phẩm để tránh vật nuôi hoặc sâu bọ
Sử dụng thực phẩm nhanh	Không nên giữ thực phẩm tươi quá một ngày nếu không để trong tủ lạnh
Giữ sạch đồ đựng thức ăn	Giữ sạch, đặc biệt sau khi dùng đựng thịt sống, thịt gia cầm hay cá

Vệ sinh bếp

Vệ sinh bếp là giữ cho bếp sạch sẽ và an toàn tránh bị ngộ độc thức ăn. Các nguyên tắc chính để giữ vệ sinh tốt cho bếp bao gồm:

- Lau đĩa, đồ dùng và thiết bị nấu ăn càng nhanh càng tốt ngay sau khi sử dụng để tránh thu hút ruồi, gián và các loại côn trùng khác
- Bỏ chất thải nhà bếp không dùng cho trâu bò hay vật nuôi vào thùng có nắp đậy chặt và mỗi ngày đổ một hoặc hai lần
- Giữ cho bếp gọn gàng bằng cách để lại tất cả đồ vào chỗ cũ sau khi sử dụng





Bữa ăn sáng

Hầu hết các homestay ở Việt Nam đều cung cấp bữa ăn sáng và chỗ ngủ qua đêm. Vì đa số khách của bạn quan tâm đến trải nghiệm văn hóa và ẩm thực Việt Nam, phục vụ bữa ăn sáng Việt Nam đặc trưng thường là một sự lựa chọn tốt. Các món ăn cho bữa sáng có thể là:

- Phở hoặc mì
- Súp
- Cháo gạo
- Bánh cuốn (bánh tráng) gạo
- Trứng luộc, trứng tráng

Nếu khách của bạn không thoải mái với bữa sáng theo kiểu Việt Nam, bạn có thể mời họ ăn bữa sáng theo kiểu phương tây đơn giản như:

- Đĩa hoa quả tươi
- Trứng và bánh mì nướng / bánh mì tươi
- Bánh mì nướng / bánh mì với đồ gia vị như mứt hay mật ong
- Bánh tráng với các loại quả, mứt hay mật ong



Bữa trưa và bữa tối

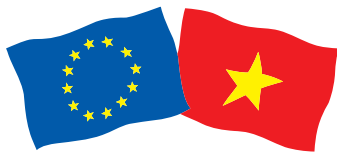
Đối với hầu hết khách du lịch, bữa trưa và bữa tối là những bữa ăn đặc biệt và được mong đợi trong ngày. Như với bữa ăn sáng, hãy mời khách một bữa ăn truyền thống theo văn hóa địa phương. Các món ăn cho bữa trưa và bữa tối có thể là:

- **Súp** – Súp thịt gà với nấm, súp thịt bò xay với rau, súp cá
- **Cơm** – Cơm với thịt và rau, cơm dừa, cơm rang với xúc xích và trứng, cơm rang với thịt bò và dưa muối, v.v
- **Mỳ** – Mỳ trứng xào thịt bò và rau, Mỳ trứng xào với hải sản, Mỳ trứng xào với thịt gà
- **Thịt** – Đùi gà nướng lá chanh, thịt lợn nướng với ớt và xả, cá chiên với nước sốt chua ngọt, thịt bò xào tỏi tây và cần tây

Thường là ý tưởng tốt khi cung cấp các món ăn kết hợp giữa các thành phần truyền thống Việt Nam và phương tây vì điều này có thể làm cho khách nhận biết tốt hơn. Dưới đây là một số ví dụ:

- Thịt lợn rán và rau với nước sốt mật ong địa phương
- Bánh tráng bằng gạo chứ không phải bằng mì với các loại quả địa phương và mật ong
- Khoai tây rán, chuối rán hoặc rán bằng các loại củ khác của địa phương
- Thịt gà với sa lát Việt Nam (các loại rau gia vị và rau địa phương trộn theo kiểu Việt Nam với nước mắm / dấm / đường)





CHƯƠNG TRÌNH ESRT
ESRT PROGRAMME