

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



THUYẾT MINH

DỰ ÁN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG KHÁCH SẠN PHÚ NHUẬN TIÊU CHUẨN 3 SAO

Địa điểm : Quận Phú Nhuận, Tp.Hồ Chí Minh

Chủ đầu tư :

Đơn vị tư vấn : Công ty CP TV Đầu Tư Thảo Nguyên Xanh

Tp.Hồ Chí Minh - Tháng 6 năm 2012

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



THUYẾT MINH

**DỰ ÁN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG
KHÁCH SẠN PHÚ NHUẬN
TIÊU CHUẨN 3 SAO**

CHỦ ĐẦU TƯ

ĐƠN VỊ TƯ VẤN
CÔNG TY CP TƯ VẤN ĐẦU TƯ
THẢO NGUYÊN XANH

NGUYỄN VĂN MAI

Tp.Hồ Chí Minh - Tháng 6 năm 2012

MUC LUC

CHƯƠNG I: TỔNG QUAN CHUNG VỀ DỰ ÁN	5
I.1. Giới thiệu chung về dự án	5
I.2. Giới thiệu chung về chủ đầu tư	5
I.3. Căn cứ pháp lý xây dựng dự án.....	5
CHƯƠNG II: TỔNG QUAN NGÀNH KHÁCH SẠN TẠI TP.HỒ CHÍ MINH.....	8
II.1. Cơ sở hạ tầng	8
II.1.1. Số lượng	8
II.1.2. Chất lượng.....	9
II.1.3. Tiêu chuẩn khách sạn.....	9
II.2. Thị trường khách hàng	10
II.2.1. Khách hàng trong nước.....	11
II.2.2. Khách hàng nước ngoài	11
II.3. Sự cần thiết phải đầu tư	11
CHƯƠNG III: PHƯƠNG ÁN QUY HOẠCH	13
III.1 Xác định cấp hạng công trình	13
III.2. Xác định địa điểm xây dựng.....	13
III.3. Xác định quy mô kỹ thuật	14
III.4. Xác định các dịch vụ	14
III.5. Giải pháp về quy hoạch	15
III.5.1. Cơ sở nghiên cứu quy hoạch	15
III.5.2. Các chỉ tiêu sử dụng đất	15
III.5.3. Bố cục quy hoạch kiến trúc	16
III.5.4. Giải pháp mặt đứng và tổ hợp hình khối công trình.....	16
III.5.5. Giải pháp kết cấu	16
III.5.6. Giải pháp về điện chiếu sáng.....	17
III.5.7. Giải pháp về hệ thống điện thoại.....	17
III.5.8. Giải pháp về thoát nước.....	17
III.5.9. Giải pháp về PCCC	17
III.5.10. Vệ sinh.....	19
CHƯƠNG IV: XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC MARKETING.....	20
IV.1. Sản phẩm	20
IV.2. Giá cả.....	21
IV.3. Kênh phân phối	21
IV.3.1. Các hình thức đặt phòng.....	21
IV.3.2. Các hoạt động hỗ trợ cho kênh phân phối.....	22
IV.4. Xúc tiến	22
IV.5. Nhân viên	23
IV.6. Tuyển dụng và đào tạo nhân sự.....	24
IV.6.1. Kỹ năng	24
IV.6.2. Kiến thức	25
IV.6.3. Đặc điểm tính cách.....	25
IV.6.4. Yêu cầu về ngoại hình và thể chất.....	25

IV.6.5. Môi trường làm việc	26
IV.7. Tiến trình tạo sản phẩm	26
IV.7.1. Trước khi khách đến.....	26
IV.7.2. Khi khách đến khách sạn và nhận phòng	27
IV.7.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn	27
CHƯƠNG V: ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG	29
V.1. Nguồn gây tác động.....	29
V.1.1. Giai đoạn thi công.....	29
V.1.2. Giai đoạn dự án đi vào hoạt động.....	30
V.1.3. Dự báo những rủi ro và sự cố môi trường	30
V.2. Đối tượng và quy mô bị tác động	31
V.3. Đánh giá tác động	31
V.3.1. Giai đoạn thi công.....	31
V.3.2. Giai đoạn dự án đi vào hoạt động	32
V.4. Biện pháp giảm thiểu tác động xấu, phòng ngừa và ứng phó sự cố môi trường	34
V.4.1. Các biện pháp giảm thiểu tác động đến môi trường giai đoạn thi công	34
V.4.2. Các biện pháp giảm thiểu tác động đến môi trường giai đoạn dự án đi vào hoạt động.....	36
V.5. Cam kết thực hiện biện pháp bảo vệ môi trường.....	39
CHƯƠNG VI: BỘ MÁY QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC NHÂN SỰ	40
VI.1. Quy mô khách sạn	40
VI.2. Lựa chọn công suất phục vụ.....	40
VI.3. Bộ máy tổ chức nhân sự và nhu cầu nhân sự tiền lương.....	40
CHƯƠNG VII: TỔNG MỨC VỐN CỦA DỰ ÁN.....	42
VII.1. Tổng mức đầu tư của dự án.....	42
VII.1.1. Mục đích lập tổng mức đầu tư	42
VII.1.2. Cơ sở lập tổng mức đầu tư	42
VII.1.3. Nội dung.....	43
VII.2. Nhu cầu vốn lưu động	43
CHƯƠNG VIII: NGUỒN VỐN ĐẦU TƯ CỦA DỰ ÁN	44
VIII.1. Cấu trúc vốn và phân bổ nguồn vốn đầu tư.....	44
VIII.2. Tiến độ đầu tư và sử dụng vốn	44
VIII.3. Cơ cấu nguồn vốn thực hiện dự án	44
VIII.4. Phương án vay vốn và trả nợ vay	44
CHƯƠNG IX: HIỆU QUẢ KINH TẾ -TÀI CHÍNH.....	46
IX.1. Các giả định kinh tế và cơ sở tính toán	46
IX.2. Tính toán doanh thu.....	46
IX.2.1. Sản lượng sản phẩm và dịch vụ.....	46
IX.2.2. Cơ cấu doanh thu của dự án	46
IX.3. Tính toán chi phí của dự án	47
IX.3.1. Chi phí hoạt động	47
IX.3.2. Chi phí tài chính	47
IX.4. Hiệu quả kinh tế - tài chính của dự án.....	47
IX. 4.1. Báo cáo thu nhập và các chỉ tiêu hiệu quả của dự án.....	47
IX.4.2. Báo cáo ngân lưu.....	48
CHƯƠNG X: KẾT LUẬN	49

CHƯƠNG I: TỔNG QUAN CHUNG VỀ DỰ ÁN

I.1. Giới thiệu chung về dự án

- ✓ Tên dự án : Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao
- ✓ Địa điểm : Quận Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh
- ✓ Diện tích : 400 m²
- ✓ Mục tiêu đầu tư : Xây dựng khách sạn đạt tiêu chuẩn 3 sao
- ✓ Quy mô dự án : Khách sạn có quy mô 100 phòng
- ✓ Hình thức đầu tư : Đầu tư xây dựng mới
- ✓ Tổng mức đầu tư : 76,113,000,000 đồng
- ✓ Mục tiêu của dự án :

- Tạo ra một nơi lưu trú, nghỉ ngơi, giải trí, hội nghị tiêu chuẩn 3 sao phục vụ tốt các nhu cầu của khách quốc tế và khách trong nước.

- Tạo thêm việc làm.

- Thu được lợi nhuận chính đáng cho nhà đầu tư.

I.2. Giới thiệu chung về chủ đầu tư

- ✓ Tên công ty :
- ✓ Địa chỉ :
- ✓ Mã số doanh nghiệp :
- ✓ Ngày đăng ký lần 1 :
- ✓ Đại diện pháp luật :
- ✓ Ngành nghề kinh doanh :
- ✓ Vốn điều lệ :

I.3. Căn cứ pháp lý xây dựng dự án

✓ Luật Xây dựng số 16/2003/QH11 ngày 17/6/2003 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Đất đai số 13/2003/QH11 ngày 26/11/2003 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Đầu tư số 59/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Doanh nghiệp số 60/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Đấu thầu số 61/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Kinh doanh Bất động sản 63/2006/QH11 ngày 29/6/2006 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Nhà ở 56/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Thuế thu nhập doanh nghiệp số 14/2008/QH12 ngày 03/6/2008 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

✓ Luật Bảo vệ môi trường số 52/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

- ✓ Bộ luật Dân sự số 33/2005/QH11 ngày 14/6/2005 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;
- ✓ Luật thuế Giá trị gia tăng số 13/2008/QH12 ngày 03/6/2008 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;
- ✓ Nghị định số 12/2009/NĐ-CP ngày 12/02/2009 của Chính phủ về việc Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình.
- ✓ Nghị định số 124/2008 NĐ-CP ngày 11 tháng 12 năm 2008 của Chính Phủ về thuế thu nhập doanh nghiệp;
- ✓ Nghị định số 123/2008/NĐ-CP ngày 08/12/2008 của Chính phủ Qui định chi tiết thi hành Luật Thuế giá trị gia tăng;
- ✓ Nghị định 140/2006/NĐ-CP của Chính phủ ngày 22 tháng 11 năm 2006 quy định việc bảo vệ môi trường trong các khâu lập, thẩm định, phê duyệt và tổ chức thực hiện các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình và dự án phát triển;
- ✓ Nghị định số 80/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 8 năm 2006 của Chính phủ về việc qui định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ môi trường;
- ✓ Nghị định số 12/2009/NĐ-CP ngày 12/2/2009 của Chính phủ về việc Quản lý dự án đầu tư và xây dựng công trình;
- ✓ Nghị định số 21/2008/NĐ-CP ngày 28/02/2008 của Chính phủ về sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 80/2006/NĐ-CP ngày 09/08/2006 của Chính phủ về việc quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ môi trường;
- ✓ Nghị định số 99/2007/NĐ-CP ngày 13/06/2009 của Chính phủ về quản lý chi phí đầu tư xây dựng công trình;
- ✓ Nghị định số 209/2004/NĐ-CP ngày 16/12/2004 của Chính phủ về việc Quản lý chất lượng công trình xây dựng và Nghị định số 49/2008/NĐ-CP ngày 18/04/2008 của Chính phủ về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định 209/2004/NĐ-CP;
- ✓ Thông tư số 12/2008/TT-BXD ngày 07/05/2008 của Bộ xây dựng hướng dẫn việc lập và quản lý chi phí khảo sát xây dựng;
- ✓ Thông tư số 05/2009/TT-BXD ngày 15/04/2009 của Bộ Xây dựng hướng dẫn điều chỉnh dự toán xây dựng công trình;
- ✓ Thông tư số 12/2008/TT-BXD ngày 07/05/2008 của Bộ Xây dựng hướng dẫn việc lập và quản lý chi phí khảo sát xây dựng;
- ✓ Thông tư số 33/2007/TT-BTC ngày 09/4/2007 của Bộ Tài chính hướng dẫn quyết toán dự án hoàn thành thuộc nguồn vốn nhà nước;
- ✓ Thông tư số 08/2006/TT-BTNMT ngày 08/9/2006 của Bộ Tài nguyên và Môi trường hướng dẫn về đánh giá môi trường chiến lược, đánh giá tác động môi trường và cam kết bảo vệ môi trường;
- ✓ Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL ngày 27 tháng 4 năm 2001 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch về việc bổ sung, sửa đổi Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn;
- ✓ Công văn số 1777/BXD-VP ngày 16/08/2007 của Bộ Xây dựng về việc công bố định mức dự toán xây dựng công trình - Phần lắp đặt hệ thống điện trong công trình, ống và phụ tùng ống, bảo ôn đường ống, phụ tùng và thiết bị khai thác nước ngầm;
- ✓ Công văn số 1779/BXD-VP ngày 16/08/2007 của Bộ Xây dựng về việc công bố định mức dự toán xây dựng công trình - Phần Khảo sát xây dựng;
- ✓ Định mức chi phí quản lý dự án và tư vấn đầu tư xây dựng kèm theo Quyết định số 957/QĐ-BXD ngày 29/9/2009 của Bộ Xây dựng;

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

✓ Các văn bản khác của Nhà nước liên quan đến lập Tổng mức đầu tư, tổng dự toán và dự toán công trình;

❖ Các tiêu chuẩn Việt Nam

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao được xây dựng dựa trên những tiêu chuẩn, quy chuẩn chính như sau:

- ✓ Quy chuẩn xây dựng Việt Nam (tập 1, 2, 3 xuất bản 1997-BXD);
- ✓ Quyết định số 04 /2008/QĐ-BXD ngày 03/4/2008. Ban hành Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về Quy hoạch xây dựng (QCVN: 01/2008/BXD);
- ✓ TCVN 5065 -1990 : Khách sạn – Tiêu chuẩn thiết kế;
- ✓ TCVN 4391-2009 : Khách sạn – Xếp hạng ;
- ✓ TCVN 2737-1995 : Tải trọng và tác động- Tiêu chuẩn thiết kế;
- ✓ TCXD 229-1999 : Chỉ dẫn tính toán thành phần động của tải trọng gió theo TCVN 2737 -1995;
- ✓ TCVN 375-2006 : Thiết kế công trình chống động đất;
- ✓ TCXD 45-1978 : Tiêu chuẩn thiết kế nền nhà và công trình;
- ✓ TCVN 5760-1993 : Hệ thống chữa cháy - Yêu cầu chung thiết kế lắp đặt và sử dụng;
- ✓ TCVN 5738-2001 : Hệ thống báo cháy tự động - Yêu cầu kỹ thuật;
- ✓ TCVN 2622-1995 : PCCC cho nhà, công trình yêu cầu thiết kế;
- ✓ TCVN-62:1995 : Hệ thống PCCC chất cháy bột, khí;
- ✓ TCVN 6160 – 1996 : Yêu cầu chung về thiết kế, lắp đặt, sử dụng hệ thống chữa cháy;
- ✓ TCVN 6305.1-1997 (ISO 6182.1-92) và TCVN 6305.2-1997 (ISO 6182.2-93);
- ✓ TCVN 4760-1993 : Hệ thống PCCC - Yêu cầu chung về thiết kế;
- ✓ TCXD 33-1985 : Cấp nước - mạng lưới bên ngoài và công trình - Tiêu chuẩn thiết kế;
- ✓ TCVN 5576-1991 : Hệ thống cấp thoát nước - quy phạm quản lý kỹ thuật;
- ✓ TCXD 51-1984 : Thoát nước - mạng lưới bên trong và ngoài công trình - Tiêu chuẩn thiết kế;
- ✓ TCXD 188-1996 : Nước thải đô thị -Tiêu chuẩn thải;
- ✓ TCVN 4473:1988 : Tiêu Chuẩn Thiết kế hệ thống cấp nước bên trong;
- ✓ TCVN 5673:1992 : Tiêu Chuẩn Thiết kế hệ thống cấp thoát nước bên trong;
- ✓ TCVN 6772 : Tiêu chuẩn chất lượng nước và nước thải sinh hoạt;
- ✓ TCVN 188-1996 : Tiêu chuẩn nước thải đô thị;
- ✓ TCVN 5502 : Đặc điểm kỹ thuật nước sinh hoạt;
- ✓ TCVN 5687-1992 : Tiêu chuẩn thiết kế thông gió - điều tiết không khí - sưởi ấm;
- ✓ TCXDVN 175:2005 : Tiêu chuẩn thiết kế độ ồn tối đa cho phép;
- ✓ 11TCN 19-84 : Đường dây điện;
- ✓ 11TCN 21-84 : Thiết bị phân phối và trạm biến thế;
- ✓ TCVN 5828-1994 : Đèn điện chiếu sáng đường phố - Yêu cầu kỹ thuật chung;
- ✓ TCXD 95-1983 : Tiêu chuẩn thiết kế chiếu sáng nhân tạo bên ngoài công trình dân dụng;
- ✓ TCVN-46-89 : Chống sét cho các công trình xây dựng;
- ✓ EVN : Yêu cầu của ngành điện lực Việt Nam (Electricity of Viet Nam).

CHƯƠNG II: TỔNG QUAN NGÀNH KHÁCH SẠN TẠI TP.HỒ CHÍ MINH

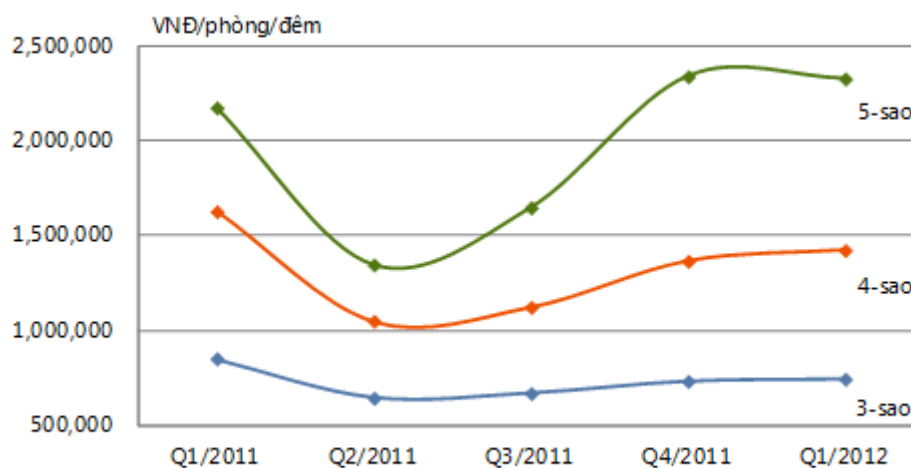
II.1. Cơ sở hạ tầng

II.1.1. Số lượng

Theo báo cáo của công ty Savills Việt Nam, Tp.HCM có thêm 3 khách sạn gia nhập thị trường trong quý 1/2012, giúp nguồn cung tăng nhẹ 1% so với quý trước, đạt 10,955 phòng.

Tuy nhiên, Savills cho biết, không có khách sạn 4 hay 5 sao nào gia nhập thị trường quý 1 vừa qua. Tính tới thời điểm cuối quý 1/2012, thị trường TPHCM có 81 khách sạn từ 3 đến 5 sao. So với cùng kỳ 2011, nguồn cung khách sạn tại thị trường lớn nhất khu vực phía Nam tăng 8%. Trong quý 1, công suất thuê phòng trung bình vẫn đạt mức cao 77% như quý trước, chỉ giảm không đáng kể 3 điểm phần trăm so với cùng kỳ năm ngoái. Khách sạn 3 sao đạt công suất thuê phòng cao nhất (80%) trong khi phân khúc 5 sao có công suất cho thuê thấp nhất (74%).

Nguồn cung khách sạn tại TPHCM



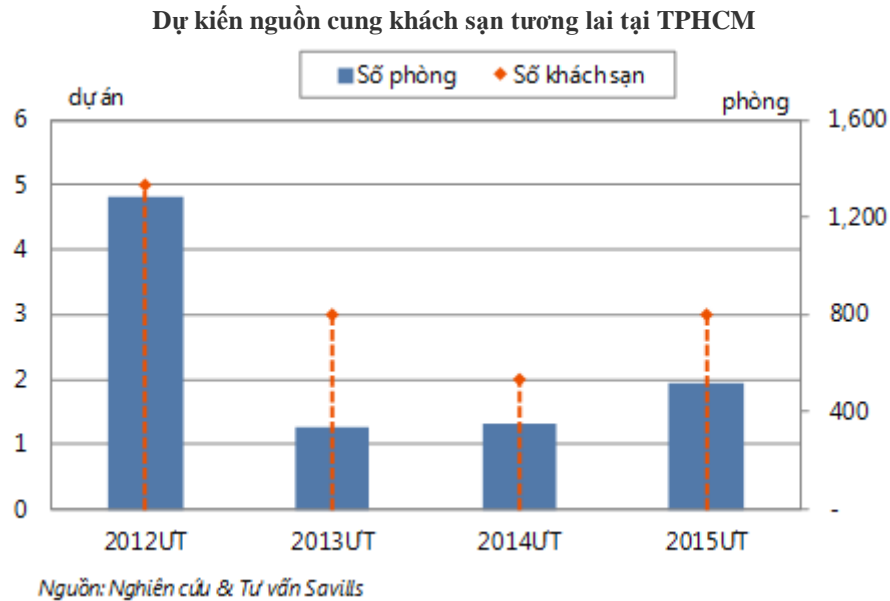
Nguồn: Nghiên cứu & Tư vấn Savills

Theo Tổng Cục Du lịch Việt Nam, quý đầu năm 2012, cả nước đón tiếp khoảng 1.9 triệu khách du lịch quốc tế. Trong đó, Trung Quốc, Nhật Bản và Australia vẫn là những nước cung cấp nguồn khách truyền thống tới Việt Nam, là những du khách chi tiêu nhiều nhất và có thể là động lực thúc đẩy chính của doanh thu ngành công nghiệp du lịch và khách sạn ở Việt Nam.

Riêng Tp.HCM đã đón khoảng 972,000 lượt khách, tăng 8% so với cùng kỳ năm ngoái và dự kiến đón khoảng 4 triệu lượt khách quốc tế trong năm nay.

Trong 2 năm gần đây, nguồn cung khách sạn của TP.HCM tăng trưởng trở lại hàng năm ở mức 2 con số như trước cuộc khủng hoảng tài chính thế giới với mức tăng 14% trong năm 2010 và 17% trong năm 2011. Dự kiến con số này sẽ đạt 12% trong năm 2012, tăng khoảng 1,280 phòng.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao



Savills nhận định, thị trường trong tương lai tập trung vào phân khúc cao cấp và các dự án phức hợp với tiện ích hiện đại trong đó có hạng mục khách sạn để thu hút thêm khách quốc tế và khai thác vào nhu cầu du lịch và vui chơi giải trí khách du lịch nội địa.

II.1.2. Chất lượng

Với nhu cầu ngày càng cao đi song song với những yêu cầu về chất lượng phục vụ ngày càng khắt khe của khách hàng, ngành khách sạn thành phố cũng đã tiến hành nâng cao chất lượng phục vụ qua nhiều hình thức như:

Đẩy mạnh đầu tư xây mới, mở rộng và nâng cấp nhiều khách sạn trong hệ thống. Trong đó điển hình là Saigontourist đã đầu tư cho Khách sạn Rex hơn 300 tỷ đồng để xây dựng khu mới, nâng chất lượng phục vụ thành 5 sao. Đầu tư cho khách sạn 4 sao Novotel Saigon Center (Hai Bà Trưng, quận 1) 250 phòng và khách sạn 5 sao Pullman Saigon Centre (Trần Hưng Đạo, quận 1) 300 phòng đang xây dựng sẽ đưa vào hoạt động năm 2012-2013; khách sạn Majestic cũng vừa được khởi công mở rộng thêm 353 phòng, hoàn thành năm 2014.

Tổ chức các cuộc thi nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp như:

- + Hội thi lễ tân khách sạn toàn quốc, nhằm khuyến khích sự tăng cường học hỏi và nâng cao chất lượng phục vụ
- + Mở rộng và tăng cường dịch vụ MICE tại khách sạn nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng doanh nhân.

II.1.3. Tiêu chuẩn khách sạn

Hiện nay, trên thế giới vẫn chưa có một tiêu chuẩn cụ thể, đồng nhất và chính thức nào về việc phong “sao” khách sạn. Tiêu chuẩn Úc, hoạt động theo AAA Tourism thì khách sạn 5 sao phải có dịch vụ phòng, dịch vụ concierge (như vé máy bay, gửi đồ, cung cấp bản đồ, gọi xe cho khách), phải có các trang thiết bị đẹp, có nhiều loại phòng... Ở Anh thì ETC (English Tourism Council's) cũng quy định chung chung phòng phải rộng, nhân viên chuyên nghiệp, không gian sang trọng...

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Mỗi nước có những tiêu chuẩn riêng và những tiêu chuẩn ấy vẫn chỉ là một sự cố gắng đáp ứng những yêu cầu của khách hàng và nâng cao tiêu chuẩn về sản phẩm du lịch nước mình. Ở Việt Nam, Tổng cục Du lịch có ban hành quy định về tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn từ năm 2001 như sau:

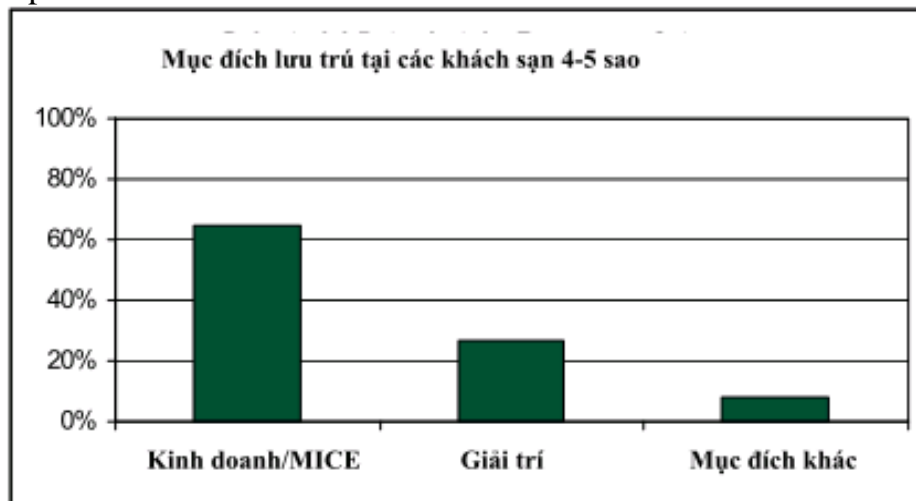
Khách sạn đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 đến 5 sao: là khách sạn có cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lượng phục vụ cao, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách du lịch về ăn, nghỉ, sinh hoạt, giải trí theo tiêu chuẩn của từng hạng, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế, được đánh giá thông qua 5 nhóm chỉ tiêu chính sau:

1. Vị trí, kiến trúc
2. Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ
3. Dịch vụ và mức độ phục vụ
4. Nhân viên phục vụ
5. Vệ sinh.

II.2. Thị trường khách hàng

Khách hàng của thị trường khách sạn khá đa dạng và có nhiều mục đích khác nhau khi quyết định sử dụng dịch vụ của một khách sạn. Trong đó, tại Tp.HCM, có hai nguyên nhân chủ yếu khi một khách hàng quyết định lưu trú tại khách sạn là: MICE (Meeting Incentive Conference Event, là loại hình du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo, triển lãm, tổ chức sự kiện, du lịch khen thưởng) và giải trí, mục đích này phần lớn bị tác động bởi 2 yếu tố cơ bản: thứ nhất TP.HCM là trung tâm kinh tế lớn nhất nước, thứ 2 là ngành du lịch và giải trí tại TP.HCM phát triển khá mạnh.

Hiện tại có rất nhiều tiêu chuẩn để phân khúc thị trường cho ngành khách sạn Tp.HCM, tuy nhiên ở đây, chúng tôi chỉ đưa ra 1 cách phân loại là khách hàng nội địa và khách hàng nước ngoài để phân tích tình hình.



Nguồn: CBREvietnam

Hiện tại có rất nhiều tiêu chuẩn để phân khúc thị trường cho ngành khách sạn Tp.HCM, tuy nhiên ở đây, chúng tôi chỉ đưa ra 1 cách phân loại là khách hàng nội địa và khách hàng nước ngoài để phân tích tình hình.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

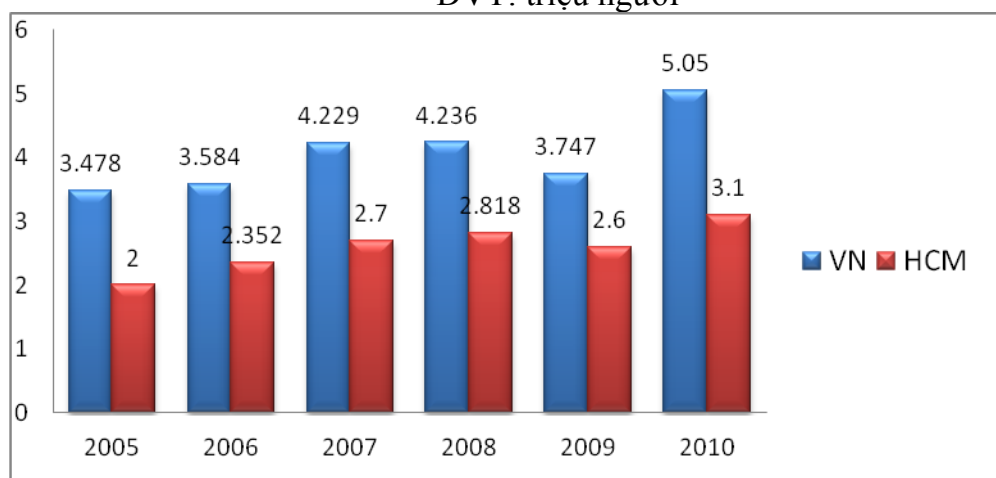
II.2.1. Khách hàng trong nước

Là lượng khách mục tiêu trong những năm tới của ngành du lịch và khách sạn Tp.HCM khi mà chất lượng cuộc sống được nâng cao thì nhu cầu về du lịch cũng tăng mạnh qua các năm. Bên cạnh việc chọn các cơ sở lưu trú nhỏ, rẻ thì một phần khách nội địa sử dụng dịch vụ khách sạn cao cấp cũng đang tăng dần, đặc biệt là người làm ăn đến thành phố.

II.2.2. Khách hàng nước ngoài

Trong những năm gần đây, số lượt khách quốc tế đến Việt Nam nói chung và Tp.HCM nói riêng đều tăng, chỉ có trong năm 2009 giảm 7% so với 2008 (năm 2009 đạt 3.7 triệu lượt khách quốc tế) do khủng hoảng kinh tế toàn cầu. Riêng năm 2010 có đến hơn 5 triệu lượt khách quốc tế đến Việt Nam, tăng 34.8% so với năm 2009). Và với quý đầu của năm 2012 cả nước đón tiếp khoảng 1.9 triệu lượt khách trong đó có 972,000 lượt khách đến Tp.HCM. Như vậy, lượt khách quốc tế đến Tp.HCM luôn chiếm tỉ lệ cao trong tổng lượt khách đến Việt Nam. Điều này cho thấy thị trường du lịch lữ hành Tp.HCM đang phát triển, nhu cầu về du lịch và lưu trú tại Tp.HCM rất cao.

LƯỢNG KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN VIỆT NAM VÀ TP.HCM
ĐVT: triệu người



Đối với các quốc gia trong khu vực như Singapore, Thái Lan,... ngành khách sạn Việt Nam nói chung cũng như Tp.HCM nói riêng còn là một ngành non trẻ, đặc biệt là lĩnh vực khách sạn cao cấp.

Tuy nhiên, do sự phát triển về du lịch và kinh tế nên lượng du khách đến thành phố trong các năm qua đã tăng nhanh chóng và đem lại một lượng khách hàng đầy tiềm năng cho ngành khách sạn.

II.3. Sự cần thiết phải đầu tư

Kinh doanh khách sạn đang ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế, không chỉ đóng góp vào GDP hàng năm mà còn góp phần vào sự phát triển kinh tế thành phố khi mà nhu cầu về ăn ở và tổ chức hội nghị của các doanh nhân khi đến Tp.HCM ngày càng cao. Bên cạnh việc đem lại lợi nhuận, ngành khách sạn còn tạo công ăn việc làm và thu nhập cho hàng ngàn lao động thuộc các lĩnh vực và trình độ tay nghề khác nhau như: đầu bếp, tiếp tân, phục vụ,...

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Hiểu rõ tầm quan trọng của ngành kinh doanh khách sạn cùng với mong muốn đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của thị trường về phòng khách sạn và nhu cầu cao cấp hơn về chất lượng dịch vụ phòng so với hiện tại, Công ty TNHH ... chúng tôi khẳng định việc đầu tư xây dựng Khách sạn Phú Nhuận theo tiêu chuẩn 3 sao ở Thành phố Hồ Chí Minh là cần thiết và hợp lý trong giai đoạn hiện nay.

CHƯƠNG III: PHƯƠNG ÁN QUY HOẠCH

III.1 Xác định cấp hạng công trình

Căn cứ vào Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL của Tổng cục Du lịch về việc bổ sung, sửa đổi Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn;

Căn cứ vào năng lực của chủ đầu tư - Công ty TNHH ...;

Căn cứ xu hướng thị trường khách sạn tại Tp.HCM;

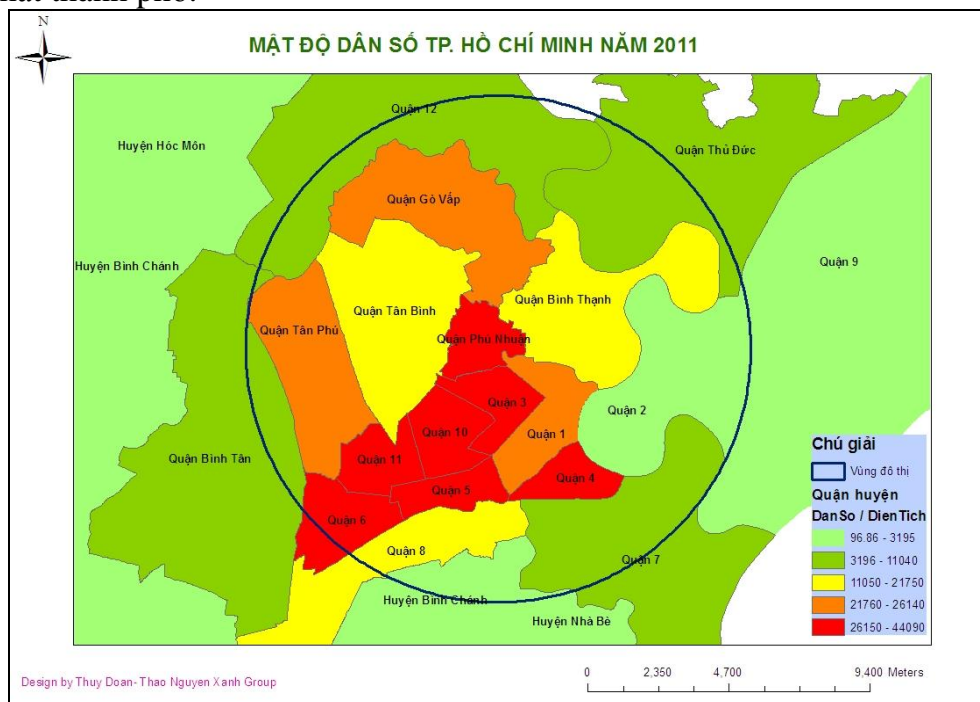
Với những căn cứ trên, Công ty TNHH ... quyết định xây dựng Khách sạn Phú Nhuận theo tiêu chuẩn 3 sao.

III.2. Xác định địa điểm xây dựng

Địa điểm xây dựng khách sạn là một chiến lược rất quan trọng và ảnh hưởng lớn tới việc thành công của một phương án kinh doanh, đặc biệt là với những khách sạn sang trọng. Có một địa điểm kinh doanh tốt là đã có được 40% thành công.

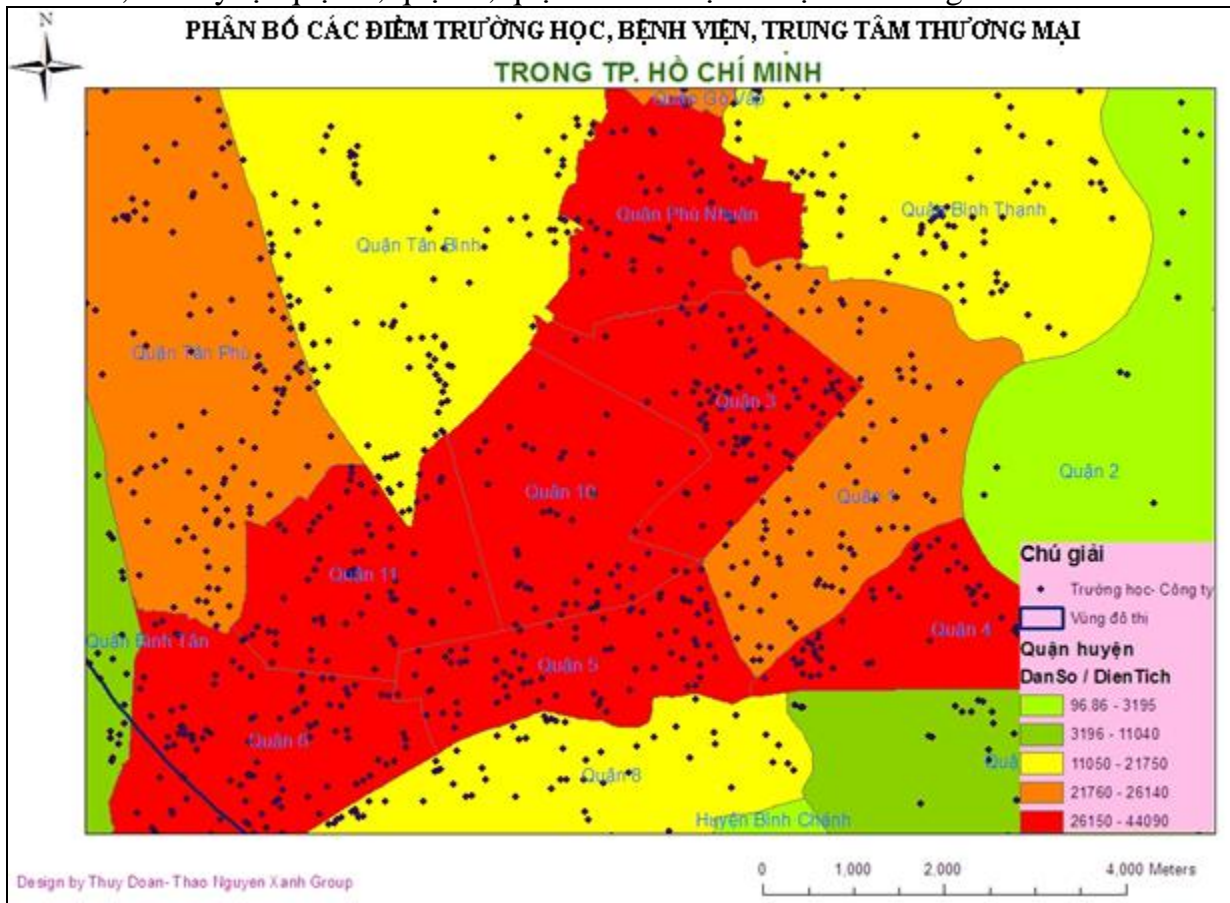
Lựa chọn địa điểm nào để xây dựng trong một thành phố rộng lớn với 24 quận huyện như Tp.Hồ Chí Minh là một bài toán khó. Với định hướng xây dựng một khách sạn 3 sao mang phong cách hiện đại, sang trọng thì Khách sạn Phú Nhuận phải được xây dựng cách bệnh viện, trường học ít nhất 100 mét căn cứ vào ranh giới giữa hai cơ sở; không được nằm trong hoặc liền kề khu vực quốc phòng, an ninh và các mục tiêu cần được bảo vệ theo quy định hiện hành, nhất là phải đông dân cư, gần sân bay, gần các trung tâm thương mại để thuận tiện cho khách trong việc di chuyển, du lịch, hội họp, mua sắm....

Từ những tiêu chí trên, chúng tôi đã sử dụng dữ liệu GIS (Geography Information System) để phân tích. Bên dưới là bản đồ phân bố mật độ dân số 24 quận huyện. Ta thấy càng vào trung tâm thành phố, mật độ dân số càng tăng. Các quận như quận 1, quận 3, quận 5, quận 6, quận 10 đều nằm trong vùng đô thị có mật độ từ 25,000- 45,000 người/km² có nhiều dân cư sinh sống nhất thành phố.



Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Phân tích sâu hơn về mặt không gian, chúng tôi sử dụng dữ liệu các điểm kinh tế xã hội bao gồm vị trí công ty, bệnh viện, trường học, trung tâm thương mại, sân bay... để phân tích. Qua bản đồ, ta thấy tại quận 1, quận 3, quận Phú Nhuận là hội đủ những tiêu chí trên.



Qua phân tích mật độ dân cư các quận huyện và vị trí không gian của các điểm trường học, công ty, bệnh viện, trung tâm thương mại chúng tôi đã quyết định xây dựng Khách sạn 3 sao này tại Quận Phú Nhuận, cách trục đường Nguyễn Văn Trỗi 100m với quỹ đất thích hợp để xây dựng khách sạn 3 sao, một vị trí lý tưởng dễ dàng tiếp cận đến các địa điểm mua sắm, trung tâm thương mại, sân bay Tân Sơn Nhất,....

III.3. Xác định quy mô kỹ thuật

Khách sạn Phú Nhuận theo tiêu chuẩn 3 sao được xây dựng trên tổng diện tích 400m² gồm 1 hầm, 1 trệt, 1 lửng và 8 lầu với quy mô 100 phòng.

III.4. Xác định các dịch vụ

Khách sạn sẽ cung ứng hệ thống phòng ở rất sang trọng với 100 phòng cao cấp tiêu chuẩn 3 sao với những tiện nghi như: tiện nghi phòng tắm sang trọng, truyền hình vệ tinh bao gồm các kênh phim ảnh miễn phí 24/24, hệ thống điều khiển đèn cạnh giường ngủ, dụng cụ pha trà và cà phê trong phòng, nước suối miễn phí, bàn ủi và ghế ủi, hệ thống máy điều hòa tự động trong phòng.

Khách sạn sẽ dành 1 lầu để làm nhà hàng Food & Beverage (F&B). F&B mang tính chất thân mật, tiệc buffet của nhà hàng nổi tiếng trên thế giới với hương vị thơm ngon và các

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

dòng rượu đa dạng. Nhà hàng cũng sẽ có thực đơn tự chọn gồm các món Tây — Á. Ngoài ra còn có quầy bar được thiết kế theo kiểu không gian mở, tại đây du khách có thể ngắm cảnh sống nhộn nhịp và sôi động của Tp.HCM lúc về đêm. Bar phục vụ thực đơn nhẹ và các loại đồ uống ấn tượng.

Khách sạn cung cấp điện thoại quốc tế trong phòng, hệ thống truy cập Internet Wi-Fi miễn phí toàn khách sạn.

Khách sạn cung cấp dịch vụ đưa đón tận sân bay.

Khách sạn cung cấp một hệ thống thiết bị an toàn như:

- + Hệ thống khóa điện tử
- + Két sắt điện tử trong phòng
- + Hệ thống báo cháy và chữa cháy tự động.

Cung cấp dịch vụ văn phòng hỗ trợ: phòng hội họp, thư kí, tổ chức hội thảo, hội nghị... tiêu chuẩn cao.

Khách sạn có dịch vụ Spa với phong cách thiết kế sang trọng, độc đáo là nơi lí tưởng để khách hàng được thư giãn, massage.

Khách sạn cung cấp phòng tập thể dục, thể hình cao cấp, phòng tập được trang bị máy móc nhập khẩu hiện đại, mở cửa suốt 24 giờ dành cho tất cả khách lưu trú tại đây. Huấn luyện viên của phòng tập với chuyên môn cao, nhiều kinh nghiệm sẵn sàng trợ giúp mọi hoạt động của khách hàng một cách hiệu quả nhất.

III.5. Giải pháp về quy hoạch

III.5.1. Cơ sở nghiên cứu quy hoạch

Khách sạn Phú Nhuận được dựa trên nhiều đồ án qui hoạch đã có, những dự án đầu tư, những qui hoạch chuyên ngành và những định hướng chiến lược, chỉ tiêu tính toán có liên quan.

Cụ thể:

- Qui hoạch chung Tp.HCM và vùng phụ cận đến năm 2020
- Qui hoạch đất khu trung tâm Tp.HCM
- Qui hoạch chuyên ngành hạ tầng kỹ thuật như cấp nước, thoát nước, cải tạo phát triển mạng lưới điện thành phố, dự án về cải tạo nâng cấp hệ thống giao thông đối ngoại...
- Dựa vào điều kiện tự nhiên và vị trí địa lý của khu vực xây dựng dự án.
- Các tiêu chuẩn về hạ tầng kỹ thuật và vệ sinh môi trường.

III.5.2. Các chỉ tiêu sử dụng đất

Tổng diện tích lô đất : 400 m²

Tổng diện tích mặt bằng xây dựng : 400 m².

Trong đó:

- 1 tầng hầm
- Khối dịch vụ thấp tầng: gồm 1 tầng trệt và 1 tầng lửng
- Khối cao tầng: gồm 8 lầu với 100 phòng.

III.5.3. Bố cục quy hoạch kiến trúc

Dựa vào vị trí và điều kiện tự nhiên của Tp.HCM, khách sạn sẽ được thể hiện khối tích kiến trúc hình khối tạo nên một kiến trúc cao tầng nằm gần trục đường Nguyễn Văn Trỗi với nét đẹp sang trọng. Đây là công trình mang tính chất lưu trú, giải trí, hội nghị gồm 1 tầng hầm 8 tầng lầu và 1 trệt 1 lửng. Phần tầng hầm là khu vực đỗ xe cho khách và khu kỹ thuật, phần tầng trệt là văn phòng và khu sảnh tiếp tân, văn phòng quản lý hội trường khu vui chơi giải trí và các phòng ban. Tầng lửng dành cho F&B. 8 tầng cao là khu nghỉ dưỡng bao gồm các phòng ngủ tiêu chuẩn 3 sao.

III.5.4. Giải pháp mặt đứng và tổ hợp hình khối công trình

Về mặt hình khối công trình được chia ra làm 2 phần rõ rệt: Phần đế công trình gồm tầng hầm và các tầng dịch vụ, giải trí được bố trí từ tầng trệt đến tầng 8. Toàn bộ phần công trình này được thiết kế với không gian rộng và các vật liệu sẫm màu.

Phần phía trên được thiết kế là tổ hợp khối nhà vuông vắn, đơn giản tạo hiệu quả về kiến trúc. Mặt trước và mặt sau được thiết kế nhiều cửa, ban công, để khai thác tối đa phần không gian ngoài nhà. Mặt đứng với đường nét kiến trúc hiện đại, gọn gàng thể hiện tiến bộ và quan điểm mới về thẩm mỹ, mang ngôn ngữ về kiến trúc khách sạn. Công trình được phối màu một cách nhẹ nhàng, các nét gờ trên mặt đứng tạo cảm giác sinh động, duyên dáng. Toàn bộ tòa nhà có kiến trúc hiện đại, sang trọng kết hợp hài hòa với cảnh quan chung, là điểm nhấn của khu vực.

III.5.5. Giải pháp kết cấu

+ Tải trọng tính toán:

Công trình được tính toán để chịu được các tải trọng sau: Tĩnh tải, hoạt tải, tải trọng gió, tải trọng động đất (mức độ cấp 7).

Tải trọng để tính toán và đưa ra thiết kế phương án móng là tải trọng thẳng đứng, một phần có ảnh hưởng của tải trọng ngang (tải trọng gió và tải trọng động đất được kể đến qua hệ số an toàn). Khi chuyển sang các giai đoạn thiết kế tiếp theo thì những kết quả tính toán tải trọng sẽ được bổ sung và hiệu chỉnh.

+ Giải phóng kết cấu móng:

Đơn vị thiết kế lựa chọn giải pháp thiết kế móng cọc khoan nhồi đường kính D800 thi công bằng phương pháp khoan lỗ trong đất, giữ ổn định lỗ bằng dung dịch Betonite, (trong tầng cát có sử dụng ống vách). Dự kiến mũi cọc đặt sâu 28.8m so với cốt tự nhiên.

Trước khi thi công cọc đại trà phải kiểm tra sức chịu tải thực tế của cọc, nếu sức chịu tải tính toán không phù hợp với sức tải thực tế, thiết kế sẽ bố trí lại mặt bằng cọc và chiều dài cọc. Đài được kết hợp hệ thống giằng nhằm giảm ảnh hưởng móng cọc lệch tâm, để chuyển tải trọng xuống lớp đất thích hợp với dạng công trình cao tầng tại địa bàn và tránh ảnh hưởng do lún công trình, đảm bảo độ vững chắc và an toàn công trình.

+ Giải pháp phần thân:

Giải pháp thiết kế sử dụng hệ kết cấu khung cột, dầm sàn toàn khối kết hợp với hệ kết cấu thang máy đảm bảo an toàn về khả năng chịu lực của công trình. Tường xây chèn khung được coi là vách bao che ngăn cách kết hợp với hệ dầm khung và sàn đỡ tại chỗ truyền tải lên kết cấu khung vách- lõi thang máy BTCT kết hợp với nhau cùng chịu lực.

III.5.6. Giải pháp về điện chiếu sáng

Nguồn điện của điện lực là nguồn chính cung cấp cho toàn bộ công trình qua trạm biến áp 4000KVA – Các máy phát điện chỉ hoạt động khi hệ thống lưới điện bị mất thì sau một thời gian 15 giây các máy phát điện hoạt động cung cấp điện cho toàn bộ công trình thông qua các máy cắt (ACB) và các bộ ATS tự động.

Sử dụng hai máy phát dự phòng có công suất 2.000KVA mỗi máy. Với thiết kế có các máy phát điện dự phòng cùng với hệ các máy cắt, các ATS làm việc liên kết với nhau thì việc cung cấp điện của toàn công trình gần như được duy trì liên tục. Nguồn điện dự phòng từ máy phát cũng đảm bảo cho các thiết bị chữa cháy trong trường hợp có cháy như: thang máy, quạt tăng áp cầu thang, quạt hút khói hành lang, bom chữa cháy...

Để đảm bảo tính liên tục và độ an toàn cấp điện cũng như mỹ quan, tất cả các tuyến điện trong khu vực đều được đi ngầm. Dùng cáp cách điện XLPE của CADIVI, luồn trong ống nhựa PVC để bảo vệ.

III.5.7. Giải pháp về hệ thống điện thoại

Hệ thống thông tin liên lạc với 1 tổng đài điều khiển trung tâm và có các phần mềm quản lý để tính cước phí điện thoại của toàn bộ các khu vực trong khách sạn và khu vực văn phòng. Ngoài ra hệ thống thông tin liên lạc có kết nối với hệ thống báo cháy, các chi tiết này được thiết kế thể hiện chi tiết trong thiết kế kỹ thuật.

Hệ thống truyền cơ sở dữ liệu với hệ thống máy tính điều khiển trung tâm và các data switch, các thiết bị thu và truyền cơ sở dữ liệu khác tạo thành 1 hệ thống điều khiển trung tâm. Hệ thống này quản lý toàn sự truy cập vào mạng của user và phân phát tài nguyên cho các user này. Các chi tiết này sẽ được nghiên cứu thiết kế chi tiết trong thiết kế kỹ thuật.

Hệ thống Vô Tuyến truyền hình với các kênh trong nước và một số kênh nước ngoài thu trực tiếp từ Vệ tinh hoặc từ cáp truyền hình của thành phố, tại các vị trí thu hình có thể chọn bất kỳ 1 kênh nào, chi tiết sẽ được thể hiện trong thiết kế kỹ thuật.

III.5.8. Giải pháp về thoát nước

❖ Nguồn nước thải:

- Nước mặt: gồm nước mưa, nước từ mái nhà, nước tưới cây
- Nước thải sinh hoạt: từ khách sạn, nhà hàng, khu giải trí, spa...

❖ Phương án giải quyết:

- Nước thải sinh hoạt: Do vị trí công trình tọa lạc tại trung tâm thành phố có sẵn hệ thống xử lý nước thải tập trung của thành phố, nên nước thải xám sẽ kết nối trực tiếp ra hệ thống thu gom nước thải của thành phố, nước thải đen sẽ tập trung vào bể tự hoại trước khi đưa vào hệ thống thu gom nước thải của thành phố. Nước thải sẽ được chia làm 2 tuyến nối ra hệ thống nước thải của thành phố:

Nước thải nhà bếp và giặt sẽ thoát ra điểm đầu của nhánh ống đường kính 200mm, đặt âm so mặt đường # 1 mét.

- Nước mặt: Phần này bao gồm các miệng thu nước mưa từ các tầng, ống thải nước mưa trong sân vườn, các ống góp thải nước mưa và nối với hệ thống thải nước mưa của thành phố.

III.5.9. Giải pháp về PCCC

❖ Phòng chống cháy nổ

Phương án PCCC được thiết lập trên cơ sở các tiêu chuẩn hiện hành của Nhà nước.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Đây là loại công trình nhà ở và công cộng, nên hạng sản xuất của công trình là hạng C (TCVN 2622-1995)

Công trình có kết cấu chủ yếu bằng bê tông cốt thép nên bậc chịu lửa chung của công trình để áp dụng tính toán là bậc II và bậc III.

Hệ thống chữa cháy bằng nước

Hệ thống ống chữa cháy bằng nước bên ngoài nhà (Street Hydrant) với những trụ ống 2 đầu.

Hệ thống ống chữa cháy vách tường bằng nước bên trong nhà với hệ thống ống cấp nước đến các tủ chữa cháy, tủ chữa cháy chứa các cuộn vòi hose reel và cuộn vòi vải bạt. Cuộn vòi hose reel có đường kính (25mm, dài 30m, độ phun áp suất nước dày đặc 10m. Cuộn vải bạt có đường kính (50mm, dài 30m, độ phun áp suất nước dày đặc 10m. Số họng và lưu lượng nước phun mỗi họng được thiết kế theo các tiêu chuẩn nêu trên. Vị trí lắp đặt các họng chữa cháy sẽ được thiết kế thích hợp để khoảng cách di chuyển từ bất kỳ nơi nào bên trong đến họng chữa cháy gần nhất cũng không vượt quá 30 m.

Hệ thống ống chữa cháy Sprinkler bằng nước bên trong nhà với đầu phun kín (Wet Sprinkler) luôn ở chế độ thường trực, đầu phun được mở ra khi đạt tới nhiệt độ quy định và chỉ chữa cháy cục bộ trên một diện tích nhất định. Hệ thống chữa cháy này được thiết kế cho khu vực hành lang của mỗi tầng, toàn bộ khu vực các phòng hội họp, văn phòng, khu F&B, giải trí, phòng hội thảo, các khu công cộng khác...

Hệ thống bơm nước chính, bơm nước dự phòng và bơm bù áp lực chạy bằng điện sẽ được thiết kế để cung cấp nước chữa cháy đến các họng chữa cháy, đầu phun sprinkler với áp suất tối thiểu là 6 bar. Hai bơm chính chữa cháy FP-01 và FP-02 có công suất 104m³/h@105m H₂O 380V/3P/50Hz và một bơm duy trì áp hệ thống JP 5,4m³@110m H₂O 380V/3P/50Hz.

Hệ thống bể trữ nước chữa cháy được tính cho 3 giờ hoạt động căn cứ theo thông số cao nhất giữa TCVN 2622-1995 và NFPA 13 cho hệ thống nước chữa cháy vòi rồng (Fire Hydrant and Hose Reel system) và theo thông số NFPA 13 cho hệ thống nước chữa cháy vòi phun tự động (Sprinkler system). Dự tính bể chứa nước cho chữa cháy có thể tích 144m³ đặt tại tầng hầm 2.

Hệ thống báo cháy tự động

Tủ điều khiển PCCC trung tâm sẽ được thiết kế và lắp đặt tại phòng Control room và phòng Bảo Vệ của khách sạn. Tủ báo cháy trung tâm là loại báo cháy địa chỉ cho phép xác định chính xác vị trí của các tín hiệu báo cháy gửi về từ các thiết bị báo cháy như : đầu báo, nút nhấn, các điểm truy xuất...

Một bộ phận báo động cháy có nút ấn và mặt kính bảo vệ (Break Glass Units) cùng một chuông báo động cháy (Fire Alarm Bell) sẽ được đặt kế mỗi vòi chữa cháy bên trong nhà và nơi dễ nhìn thấy nhất của các cửa thoát nạn.

Đầu báo cháy do khói và nhiệt sẽ được thiết kế và lắp đặt ở tất cả các phòng của khách sạn, khu hành lang giao lưu và các phòng kỹ thuật Điện, Bơm nước, Điều hòa không khí, Thang máy v.v. và các khu vực không có hệ thống chữa cháy tự động (Sprinkler system).

Hệ thống chữa cháy bằng bình tay cầm bằng bột

Một bình chữa cháy dung tích 4.5 kg bột chữa cháy thích hợp cho đám cháy loại A, B và C sẽ được lắp đặt tại mỗi vòi chữa cháy bên trong nhà (Fire Hose Reel cabinet) và tại tất cả các phòng kỹ thuật Điện, Bơm nước, Điều hòa không khí, Thang máy v.v..

Hệ thống chữa cháy bằng khí Nitrogen

Các phòng kỹ thuật điện chính hạ thế, phòng tủ điện trung thế, phòng điều khiển trung

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

tâm được trang bị hệ thống chữa cháy bằng khí Nitrogen. Các hệ thống này được kết nối với hệ thống báo cháy trung tâm, khi các hệ thống Nitrogen hoạt động thì tín hiệu báo cháy gửi về tủ báo cháy trung tâm.

Hệ thống bơm tăng áp thang thoát hiểm

Trong khối cao tầng của khách sạn có 2 thang thoát hiểm trang bị thiết bị tăng áp với áp suất dương 50 Pa phân phối dọc theo cầu thang bởi hệ thống gain $0.9m^2$. Buồng thang kín với các cửa có tay đóng tự động. Thiết bị tăng áp sẽ hoạt động khi có tín hiệu báo cháy.

❖ Phòng chống sét

Bố trí, lắp đặt hệ thống chống sét tại điểm cao và phân bố đều trong khu vực để phòng chống cháy nổ do sét một cách hợp lý và có hiệu quả.

Sử dụng hệ thống thoát sét với kim thu sét phóng điện sớm

Vị trí kim thu sét sẽ được bố trí ở vị trí thích hợp và cao nhất của công trình sao cho cung cấp vùng bảo vệ bao phủ lấy toàn bộ khuôn viên công trình.

Hệ thống tiếp đất thoát sét có tổng trở thấp, hệ thống tiếp đất này được liên kết đẳng thế với hệ thống nối đất của công trình.

Khi bắt đầu xuất hiện những đám mây, điện tích dương tại ranh giới vùng bảo vệ cấp 3, kim thu sét lập tức hoạt động, phóng tia tiên đạo về phía có dòng điện và chuyển toàn bộ năng lượng dòng điện sét xuống các cọc tiếp địa theo đường cáp thoát sét và tản ra nhanh chóng trong đất.

- Thiết bị tự động hoạt động hoàn toàn, không cần bảo trì.
- Nối đất đơn giản có thể nối vào hệ thống nối đất có sẵn
- Hệ thống tiếp đất thoát sét phải đạt $R < 10$ ohm.
- Hệ thống bao gồm các bộ phận chính:
 - ✓ Kim thu sét phóng tia tiên đạo sớm
 - ✓ Trụ đỡ kim loại
 - ✓ Cáp thoát sét chuyên dụng với nhiều lớp bọc chống cảm ứng
 - ✓ Thiết bị đếm sét, ghi lại số lần sét đánh vào kim thu sét.
 - ✓ Hộp kiểm tra nối đất
 - ✓ Hệ thống đất tổng trở.

III.5.10. Vệ sinh

Thực hiện các biện pháp để bảo đảm yêu cầu về vệ sinh trong các lĩnh vực sau:

- + Vệ sinh môi trường, cảnh quan xung quanh khách sạn
- + Vệ sinh các khu vực trong khách sạn.
- + Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ khách.
- + Vệ sinh thực phẩm.
- + Vệ sinh cá nhân (đối với nhân viên phục vụ)

CHƯƠNG IV: XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC MARKETING

IV.1. Sản phẩm

Khách hàng mục tiêu của Khách sạn Phú Nhuận chính là những người có thu nhập cao. Đây là nhóm khách hàng chịu chi nhưng lại rất khó tính và có những đòi hỏi cao. Vì vậy sản phẩm của khách sạn phải thực sự tốt.

Để đảm bảo yêu cầu đầu tiên và cơ bản nhất: đảm bảo nơi nghỉ ngơi và giấc ngủ ngon các phòng đều có một số đặc điểm chung:

Về phòng ốc: có kích thước phòng tối thiểu như sau:

- + Buồng ngủ:
- + Buồng 2 phòng: 22 m²
- + Buồng đơn : 9 m²
- + Buồng đôi: 14 m²
- + Buồng 3, 4 giường: 18 m²
- + Phòng vệ sinh: 4 m² với là 20m²

Về đồ dùng, thiết bị, đồ nội thất khách sạn sẽ cung cấp những sản phẩm tốt nhất. Từ vật dụng nhà tắm cho tới giường ngủ, tất cả đều tạo sự thoải mái sang trọng. Khách sạn sẽ phải luôn chú trọng đến những chi tiết dù là nhỏ nhất để khách hàng thật sự thoải mái và yên tâm.

- Hệ thống điện :

- + Độ chiếu sáng đảm bảo theo yêu cầu của từng khu vực.
- + Đèn cấp cứu để phòng khi có sự cố xảy ra.
- + Cung cấp điện đầy đủ 24/24 giờ cho sinh hoạt và phục vụ.

- Hệ thống nước :

- + Nước đủ cho sinh hoạt và phòng cháy, chữa cháy 24/24 giờ.
- + Cấp nước nóng : 24/24 giờ.
- + Hệ thống xử lý nước thải và chất thải, đảm bảo tiêu chuẩn về vệ sinh môi trường.

- Trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy: Có hệ thống báo cứu hỏa và phương tiện phòng cháy, chữa cháy.

- Phòng vệ sinh công cộng : có trang bị máy hơi tay, hoặc khăn tay, giấy lau tay.

Khách sạn còn cung cấp hệ thống máy điều hòa tự động và điều khiển đèn cạnh giường đảm bảo giấc ngủ của khách hàng. Ngoài ra khách sạn còn cung cấp những vật dụng : nôi em bé, nước suối miễn phí, dụng cụ pha trà và pha café bên trong phòng, bàn làm việc, tivi LCD vệ tinh, bao gồm những kênh phim ảnh miễn phí 24/24 giờ và các dịch vụ cần thiết như :

- Bảo vệ trực 24/24
- Phục vụ tại phòng 24/24
- Dịch vụ giặt ủi cao cấp
- Dịch vụ khâu vá và giúp việc 24/24 giờ
- Điện thoại gọi quốc tế trực tuyến
- Hệ thống truy cập Internet Wi-Fi miễn phí toàn khách sạn với tốc độ truy cập nhanh
- Hệ thống khóa điện tử hiện đại và an toàn
- Két sắt điện tử trong phòng
- Hệ thống báo cháy và chữa cháy tự động
- Quầy bar mini
- Bàn ủi và ghế ủi

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

- Dịch vụ đưa đón khách từ sân bay bằng xe chất lượng cao. Khách hàng sẽ được tiếp đón chu đáo nhất và họ không còn phải lo lắng về vấn đề đi lại.
- Được sử dụng phòng hội nghị riêng (tối đa 10 người) trong một giờ mỗi ngày.
- Buffet sáng tại F&B.

Ngoài những dịch vụ trực tiếp khi thuê phòng, khách hàng còn được cung cấp những dịch vụ ngoài như bar, phòng hội nghị, phòng spa, gym. Khách sạn sẽ cố gắng chăm sóc khách hàng kỹ lưỡng đem lại cho họ những gì tiện lợi nhất.

IV.2. Giá cả

Giá thuê phòng được tính theo ngày. Thời gian nhận phòng là 14:00 giờ. Thời gian trả phòng là 12:00 giờ trưa. Giá được tính bằng Đô la Mỹ và Việt Nam đồng, cộng thêm 5% phí dịch vụ và 10% thuế VAT. Vì khách hàng mục tiêu là các doanh nhân nên mức giá được đưa ra đều là giá áp dụng cho phòng đơn.

Chiến lược định giá của khách sạn chủ yếu dựa vào chi phí và vị trí khi sử dụng dịch vụ. Các phòng ở của khách sạn được chia dựa vào diện tích và các dịch vụ kèm theo. Đó cũng là căn cứ để khách sạn đưa ra chiến lược giá theo chi phí. Diện tích phòng càng tăng thì giá càng cao. Ngoài ra, khách sạn sẽ áp dụng chiến lược đặt giá trước để thu hút khách hàng.

IV.3. Kênh phân phối

IV.3.1. Các hình thức đặt phòng

❖ Trực tiếp tại khách sạn

Vị trí thực tế của khách sạn có vai trò rất quan trọng trong kênh phân phối, bởi đây là một trong những nơi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ của khách sạn, đồng thời cũng là nơi duy nhất để khách hàng sử dụng các dịch vụ do khách sạn cung cấp. Do đó, một vị trí thuận lợi sẽ giúp khách sạn thu hút sự quan tâm của khách hàng và giúp khách hàng đưa ra lựa chọn của mình.

Khách sạn Phú Nhuận tọa lạc tại khu trung tâm kinh doanh, mua sắm, thương mại, giải trí sầm uất của Tp.HCM và cách sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất khoảng 4 km đường bộ. Bên cạnh đó, vị trí của khách sạn cũng dễ dàng cho khách hàng thỏa mãn gần như tất cả mọi nhu cầu, từ nhu cầu mua sắm, giải trí, du lịch đến phục vụ nhu cầu công việc trong thời gian khách hàng nghỉ tại khách sạn.

❖ Website

Website là một kênh giúp cho khách hàng có thể đặt phòng tại khách sạn nhanh chóng và thuận tiện, do đó việc thiết kế website làm sao thu hút và tạo sự tiện lợi cho khách hàng là một yếu tố rất quan trọng của kênh phân phối.

Website của khách sạn Phú Nhuận sẽ đưa ra 2 lựa chọn về ngôn ngữ cho khách truy cập dễ dàng sử dụng là Tiếng Anh, Tiếng Việt.

❖ Mạng xã hội

Facebook và Twitter là hai trong những mạng xã hội phát triển nhất cả tại Việt Nam và trên toàn thế giới. Sự lớn mạnh của mạng xã hội gắn liền với sự gia tăng về số người sử dụng cũng như mức độ lan tỏa thông tin giữa những người sử dụng. Chính vì thế, khách sạn Phú Nhuận sẽ sử dụng chúng như là một kênh trao đổi thông tin mới giữa khách sạn với khách hàng. Nội dung trang Facebook và Twitter của khách sạn phải chuyên nghiệp, đồng nhất về

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

ngôn ngữ sử dụng. Thông qua kênh này, khách hàng có thể tìm kiếm những thông tin mới nhất về khách sạn, cũng như có thể đưa ra các ý kiến phản hồi của mình đối với khách sạn.

❖ Các hình thức đặt phòng khác

Khách hàng có thể đăng kí sử dụng dịch vụ khách sạn thông qua điện thoại và fax. Ngoài ra, khách hàng cũng có thể đăng kí bằng cách gửi email trực tiếp đến bộ phận nhận đặt phòng. Một kênh phân phối khác cũng được khách sạn sử dụng là các kênh trung gian như các công ty du lịch, các website chuyên về khách sạn như Agoda, Asiabooking.... Thông qua các kênh trung gian, việc đăng kí của khách hàng, đặc biệt là khách quốc tế, sẽ dễ dàng và tiện lợi hơn nhiều so với hình thức đăng kí trực tiếp bởi các khâu thủ tục đều được các đơn vị trung gian giải quyết thay.

IV.3.2. Các hoạt động hỗ trợ cho kênh phân phối

❖ Đặt phòng trước

Khách sạn cung cấp dịch vụ đặt phòng trước nhằm phòng ngừa sự quá tải khi có quá nhiều khách hàng đăng kí vào cùng một thời điểm để đem lại sự thoải mái tiện lợi cho khách hàng.

❖ Chính sách giá khác biệt theo mùa

Khách sạn tiến hành giảm giá cho các khách hàng đặt phòng vào những mùa vắng khách, chẳng hạn như các dịp lễ, Tết hoặc các ngày cuối tuần nhằm giảm thiểu sự quá tải vào những thời điểm đông khách.

IV.4. Xúc tiến

❖ Quảng cáo trên các kênh truyền thông

Một trong những công cụ nổi bật để quảng bá hình ảnh khách sạn đến với người dân trong khắp đất nước Việt Nam cũng như trên thế giới là sử dụng online marketing. Bằng việc xuất hiện trên tất cả các chuyên trang, blog, diễn đàn website về du lịch cũng như các trang web đặt phòng trực tuyến như: thodia.vn, vinabooking.vn, agoda.vn,... khách sạn Phú Nhuận sẽ được rất nhiều du khách trong và ngoài nước biết đến. Ngoài ra khách sạn sẽ xây dựng website riêng. Tại đây khách hàng có thể tìm hiểu được những thông tin về lịch sử hình thành, cũng như những hoạt động, những chương trình khuyến mãi hoặc giá phòng được cập nhật thường xuyên và đầy đủ... đặc biệt khách hàng cũng có thể kiểm tra những phòng còn trống đặt phòng trực tuyến ngay tại website.

Bên cạnh đó khách sạn sẽ hợp tác với các công ty du lịch trong và ngoài nước để quảng bá thương hiệu, mang Khách sạn Phú Nhuận đến với những du khách trong và ngoài nước. Nhờ đó mà khách sạn cũng sẽ thu hút và đón tiếp khá nhiều du khách khi đặt chân đến Tp HCM.

❖ Hoạt động PR

Trong quá trình kinh doanh, không chỉ chuyên tâm về tìm kiếm khách hàng, mang lại lợi nhuận cho bản thân mình mà khách sạn Phú Nhuận sẽ tích cực tham gia các hoạt động xã hội như: hưởng ứng giờ trái đất, tham gia hưởng ứng tiết kiệm năng lượng để bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

❖ Hoạt động khuyến mãi và tri ân khách hàng:

Khách sạn sẽ thực hiện chương trình chăm sóc khách hàng mang tên: thẻ thành viên CLB Khách sạn Phú Nhuận giành cho các khách hàng quen thuộc và thu hút nhiều thành viên tham gia. Tại đây thành viên là các khách hàng ưu trú của khách sạn sẽ được hưởng những lợi ích rất lớn từ câu lạc bộ.

Khách hàng là thành viên của CLB sẽ được hưởng các ưu đãi sau:

- Khách hàng sẽ được phục vụ trái cây tươi miễn phí trong phòng và ngoài ra sẽ có các tờ tạp chí địa phương và quốc tế.
- Khách hàng sẽ được nhận phòng trước 11h và giờ trả phòng có thể kéo dài ra tới 16h.
- Nếu khách hàng đặt phòng trước 24h thì khách sạn sẽ bảo đảm là luôn luôn có phòng.
- Miễn phí các cuộc gọi trong nước giữa điện thoại bàn với điện thoại bàn
- Ngoài ra khi tới ngày sinh nhật khách hàng sẽ được tặng những voucher miễn phí cho buffet tối.

Bên cạnh đó, khi là thành viên của câu lạc bộ khách hàng sẽ được tích lũy điểm từ việc sử dụng các dịch vụ cũng như chi phí chi trả cho việc thuê phòng ở khách sạn và sau đó khách hàng có thể dùng số điểm đó để đổi lấy những phần quà hết sức giá trị từ khách sạn.

IV.5. Nhân viên

❖ Phát triển mối quan hệ giữa nhân viên và khách hàng:

Điểm khác biệt lớn nhất: Lòng hiếu khách của Khách sạn Phú Nhuận: Hiếu khách là một nét đặc trưng và một nét văn hoá đẹp của người dân Việt Nam. Khách sạn sẽ khai thác điều này để bổ sung vào dịch vụ của mình một cách khá triệt để.

Tại sao lại gọi là "lòng hiếu khách của Khách sạn Phú Nhuận"? Nếu như những nơi khác quan niệm phục vụ là sự chu đáo và tận tâm, thì ở đây khách hàng còn cảm nhận được cả sự nhiệt tình và 'vui mừng' của những nhân viên phục vụ, lễ tân và của cả quản lý... Nụ cười sẽ luôn xuất hiện trên gương mặt của những nhân viên phục vụ của khách sạn Phú Nhuận.

Khách sạn Phú Nhuận có rất nhiều phòng ban bộ phận, nhưng có ba bộ phận rất quan trọng của khách sạn là bộ phận lễ tân (FO), bộ phận phòng (HK), Bộ phận bếp (FB).

❖ Bộ phận Front Office (FO) bao gồm các vị trí:

- Nhân viên tiếp tân
- Nhân viên đặt phòng
- Nhân viên gác cửa
- Nhân viên giao tế
- Nhân viên tổng đài
- Nhân viên đại diện ở sân bay

Đối với Nhân viên đại diện đón khách ở sân bay: Khách sạn sẽ hợp tác với sân bay Tân Sơn Nhất tổ chức công tác đưa đón khách. Khách sạn sẽ xây dựng một bộ phận nhân viên đại diện đưa/đón khách ở sân bay. Các nhân viên đón khách ở sân bay phải thân thiện, chu đáo và nhanh nhẹn. Khách vừa bước xuống máy bay sẽ nhận được sự đón tiếp ân cần, niềm nở của nhân viên khách sạn, được làm thủ tục sân bay nhanh chóng chỉ từ 10-15phút (so với thông thường là 30phút). Khi có du khách gặp vấn đề trực trặc về hành lí, nhân viên đưa đón phải nhanh chóng trợ giúp bằng cách liên lạc trực tiếp với các hãng hàng không để cập nhật tin tức.

Đối với nhân viên bộ phận tiếp tân: Công tác ở bộ phận lễ tân của Khách sạn phải được tổ chức chu đáo và quy củ nhằm đem đến cho khách hàng cảm giác sự tin cậy, thân thiện và an tâm, hài lòng trong mọi tình huống. Bộ phận Lễ tân là bộ mặt của khách sạn, đây là những vị

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

trí quan trọng đối với cả khách hàng và khách sạn. Bộ phận lễ tân của khách sạn phải tận tình, chu đáo và thân thiện. Họ phải luôn cố gắng cung cấp cho khách hàng một dịch vụ tốt nhất trong thời gian nhanh chóng nhất. Có một khối lượng công việc khá lớn vào những ngày cao điểm nhưng các nhân viên thuộc bộ phận lễ tân của khách sạn vẫn phải luôn cố gắng nhã nhặn, lịch sự, thân thiện, nhanh chóng và chu đáo nhất có thể để làm hài lòng khách hàng và hoàn thành công việc. Nhân viên lễ tân ở khách sạn còn có quy định, nhất định không được tranh cãi với khách hàng hay tỏ thái độ thờ ơ với khách; Đối xử bình đẳng đối với tất cả các đối tượng khách; Nhớ số phòng, nhớ đúng tên khách, luôn sử dụng tên khách trong quá trình đón tiếp và phục vụ; Luôn tôn trọng khách; Tuyệt đối không tranh cãi hay có thái độ thờ ơ đối với khách; Có lời xin lỗi nếu khách phải đợi và nhanh chóng giải quyết cho từng khách.

❖ **Bộ phận House Keeping (HK) bao gồm các chức vụ công việc như:**

- Room attendant
- Butler
- Assistant Manager
- HSK Manager

Ở khách sạn, người ta ví bộ phận lễ tân là “bộ mặt” của khách sạn, còn bộ phận phục vụ buồng phòng là “trái tim” của khách sạn. Đối với các du khách, khi đi du lịch thì khách sạn là “gia đình khi xa nhà”. Sau khi khách nhận phòng, nhân viên phục vụ phòng là bộ phận chịu trách nhiệm giao tiếp nhiều nhất với khách. Họ phải đáp ứng các yêu cầu từ khách, hướng dẫn khách, giải đáp các thắc mắc và các câu hỏi từ khách, đồng thời nhận phản hồi của khách chuyển đến bộ phận lễ tân. Trách nhiệm của nhân viên phục vụ phòng là đảm bảo tiện nghi và sự thoải mái cho khách, tạo cho khách có cảm giác được chăm sóc như đang ở nhà.

Để phục vụ tốt nhất cho khách hàng, bộ phận quản lý ở khách sạn sẽ đề ra các kỹ thuật, trình tự và các bước nhất định có hiệu quả nhất. Nhân viên phục vụ phòng phải tuân theo cách lau chùi cụ thể và các bước dọn phòng mà kinh nghiệm cho quản lý thấy rằng “đó là các bước tạo nên cách thức làm việc tốt”.

❖ **Bộ phận Food and Beverage (FB):**

Các đầu bếp phải chịu trách nhiệm điều hành và đảm trách chính các chương trình ẩm thực tại F&B. Các đầu bếp thuộc khách sạn Phú Nhuận sẽ đều là những đầu bếp rất tài hoa.

Bên cạnh đó, các đầu bếp của khách sạn phải có một thực đơn theo tháng với những món ăn đặc sắc.. Sự đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và độ sạch sẽ của các đầu bếp ở khách sạn Phú Nhuận là 100%.

❖ **Các bộ phận khác:**

- Phục vụ bàn
- Nhân viên bar, spa, gym

Các nhân viên ở những vị trí này cũng phải thân thiện, mến khách, chu đáo và có tác phong công việc chuyên nghiệp.

IV.6. Tuyển dụng và đào tạo nhân sự

IV.6.1. Kỹ năng

- Viết thạo và nói tiếng Anh lưu loát.
- Khả năng giao tiếp tốt, biết cách diễn đạt vấn đề một cách rõ ràng, mạch lạc.
- Có khả năng ứng phó tốt, giải quyết khéo léo các khiếu nại và than phiền của khách, tìm kiếm được những giải pháp tốt nhất cho các sự việc phát sinh.
- Có khả năng chú ý đến các chi tiết khi làm công việc đặt phòng và tính toán tiền nong.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

- Khả năng tổ chức công việc.
- Nắm được các kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng máy tính văn phòng.
- Khả năng ghi nhớ các chi tiết.

IV.6.2. Kiến thức

- Đối với Lễ tân: được đào tạo về nghiệp vụ lễ tân; Có kiến thức cơ bản về kế toán, thanh toán, thống kê, marketing và hành chính văn phòng; thành thạo Vi tính văn phòng; yêu cầu biết 2 ngoại ngữ (thành thạo Anh văn, Ngoại ngữ còn lại phải sử dụng được); Có kiến thức cơ bản về tình hình chính trị, kinh tế, xã hội, an ninh, tuyên truyền quảng cáo...

- Đối với các bộ phận khác: yêu cầu hiểu biết về công việc ứng tuyển, thành thạo Anh văn, các yêu cầu về kiến thức khác.

- Có khả năng giao tiếp với khách và kỹ năng bán hàng.

- Nắm vững những quy định, các văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và kinh doanh khách sạn.

- Nắm vững nội quy, quy chế quản lý khách sạn; nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong bộ phận lễ tân; Mục tiêu, phương hướng kinh doanh, khả năng cung cấp dịch vụ của khách sạn.

- Biết rõ các danh thắng, điểm du lịch của địa phương, các dịch vụ phục vụ khách trong và ngoài khách sạn.

- Nắm được một số quy tắc về ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quán, tâm lý khách của một số quốc gia (thị trường chính của khách sạn).

IV.6.3. Đặc điểm tính cách

- Thật thà, trung thực.

- Năng động, nhanh nhẹn, tháo vát và linh hoạt trong cách xử lý tình huống.

- Siêng năng tỉ mỉ có phong cách làm việc theo quy trình, có tính chính xác và hiệu quả cao.

- Cởi mở và hiếu khách, thân ái, lịch sự, tôn trọng và sẵn sàng giúp đỡ khách.

- Nhiệt tình trong công việc và biết thuyết phục khách.

- Có tính đồng đội trong công việc, luôn sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ các nhân viên trong bộ phận

- Công việc HK đòi hỏi sự thật thà, cẩn trọng, chu đáo, có ý thức tiết kiệm điện nước trong khi làm việc.

- Luôn đúng giờ, chính xác và nhạy cảm với yêu cầu của khách thuộc những thành phần khác nhau và đến từ những nền văn hóa khác nhau.

IV.6.4. Yêu cầu về ngoại hình và thể chất

- Sức khỏe tốt.

- Ngoại hình cân đối (không có dị hình, không mắc bệnh truyền nhiễm).

- Hình thức ưa nhìn, có duyên.

- Có kỹ năng giao tiếp tốt.

- Trang phục gọn gàng, sạch sẽ.

Tùy theo vị trí tuyển dụng, Khách sạn Phú Nhuận sẽ yêu cầu ứng viên có những bằng cấp phụ nhất định nhằm đảm bảo tốt công việc. Thường với những nhân viên bộ phận HK và

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

phụ bếp, khách sạn sẽ tuyển dụng nhân viên làm bán thời gian, sau một thời gian sẽ làm nhân viên chính thức.

IV.6.5. Môi trường làm việc

Trừ khi bạn làm ở vị trí trực tổng đài hoặc đại diện ở sân bay, còn thì hầu hết thời gian làm việc của các nhân viên lễ tân là phải đứng để chào đón hoặc gặp gỡ khách hàng. Môi trường làm việc giới hạn trong phạm vi tiền sảnh, khu vực đẹp nhất, trang trọng nhất, điều kiện vệ sinh và nhiệt độ ở mức tốt nhất.

Nhân viên phục vụ phòng: công việc phục vụ buồng có mức độ phức tạp không cao, độ tuổi trung bình của nhân viên thường cao hơn các bộ phận khác.

Với bộ phận bếp: Khách sạn thường xuyên tổ chức đưa nhân viên đi tham gia các cuộc thi quốc tế nhằm học hỏi và nâng cao tay nghề.

IV.6.6. Đồng phục

Đồng phục của nhân viên khách sạn sẽ toát lên phong cách vừa hiện đại Tây Âu, vừa toát lên nét đậm thắm Á Đông, gam màu trầm gọi cảm giác sang trọng, ấm cúng cho khách.

IV.7. Tiến trình tạo sản phẩm

IV.7.1. Trước khi khách đến

Khách hàng có thể đặt phòng tại khách sạn Phú Nhuận qua hai hình thức:

- Đặt phòng bằng lời:
 - + Gặp mặt trực tiếp
 - + Qua điện thoại.
- Đặt phòng bằng văn bản:
 - + Qua thư bao gồm cả thư điện tử
 - + Qua fax

Khách đặt phòng phải có thông tin cụ thể : Họ tên, số điện thoại, địa chỉ công tác (nếu có), ngày dự định đến, số ngày lưu lại, số lượng phòng đặt. Nhân viên ở bộ phận đặt phòng (lễ tân, nhân viên tổng đài của khách sạn Phú Nhuận) tiếp nhận các yêu cầu về phòng của khách hàng và căn cứ vào khả năng hiện tại của khách sạn mà cung cấp thông tin về loại phòng, loại giường, vị trí của phòng, trang trí- nội thất bên trong, giá, các chương trình khuyến mãi, quy định về nhận- trả phòng của khách sạn Phú Nhuận và những thông tin khác mà khách hàng quan tâm. Trong bước này có hai khả năng có thể xảy ra:

- Khách sạn có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng thì sẽ tiến hành tiếp nhận thông tin đặt phòng và xác nhận chi tiết đặt phòng.

- Khách sạn không có khả năng đáp ứng (hết loại phòng mà khách yêu cầu hoặc không có phòng...) thì nhân viên tại khách sạn Phú Nhuận sẽ thực hiện các công việc sau:

- + Thuyết phục khách chọn loại phòng khác.
- + Thuyết phục khách thay đổi thời gian lưu trú nếu khách không đồng ý đổi loại phòng hoặc nếu hết phòng.

+ Nếu thuyết phục được thì tiến hành tiếp nhận thông tin và chi tiết đặt phòng. Nếu thuyết phục không được thì giới thiệu cho khách khách sạn khác.

Một số quy định về nhận và trả phòng tại khách sạn:

Giờ nhận phòng: 14:00

Giờ trả phòng: 12:00

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Qui định nhận phòng

Khách đến nhận phòng phải mang theo: CMND hoặc Passport

Qui định trả phòng

- Hủy phòng trước 72h trước khi khách đến không phạt tiền phòng.
- Hủy phòng trong vòng 72h trước khi khách đến phạt tiền phòng đêm đầu tiên

Khách đến vào Thứ 6 hoặc Thứ 7 và ở lại 2 đêm có thể được hưởng ưu đãi trả phòng trễ đến 18:00. Khách sạn sẽ chỉ giữ phòng đặt trước đến 16:00.

IV.7.2. Khi khách đến khách sạn và nhận phòng

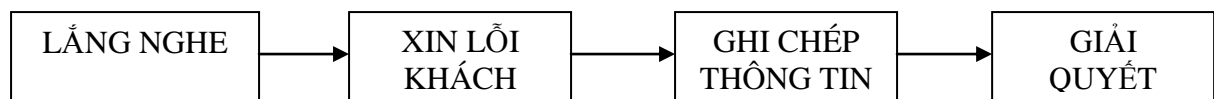
Khách đến nhân viên bảo vệ khách sạn sẽ mở cửa xe và mang hành lý của khách vào khu vực lễ tân. Nếu khách có đi xe thì sẽ gửi xe tại bãi đậu xe riêng của khách sạn, không cần phải đăng ký trước và thường không tính phí. Tại khu vực lễ tân nếu khách có đặt phòng trước nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra việc đặt phòng của khách và yêu cầu khách điền các thông tin cá nhân vào phiếu đăng ký khách sạn. Nhân viên lễ tân kiểm tra đối chiếu thông tin trên phiếu đăng ký với các giấy tờ tùy thân của khách nếu phù hợp sẽ tiến hành thông báo số phòng, trao thẻ chìa khóa và các phiếu dịch vụ khuyến mãi cho khách (phiếu ăn sáng, massage...). Nhân viên khách sạn vận chuyển hành lý của khách hàng vào đúng phòng đã đặt, mở cửa, bật điện, mời khách vào phòng và bàn giao các đồ dùng, thiết bị trong phòng.

IV.7.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

Khách sạn Phú Nhuận phục vụ suốt 24 giờ nên khách có thể yêu cầu dịch bất cứ lúc nào. Hiện tại khách sạn đang cung cấp các dịch vụ cho khách lưu trú tại khách sạn như sau:

- Dịch vụ gọi điện thoại Quốc tế.
- Nhận và gửi bưu phẩm.
- Bảo quản tài sản và hành lý cho khách.
- Massage thư giãn.
- Nhà hàng.
- Các dịch vụ trung gian: đặt nhà hàng, mua vé máy bay, vé tàu hỏa....
- Và các dịch vụ khác: giặt ủi, mượn đồ.....

Hàng ngày từ 7-10 giờ sáng nhân viên khách sạn sẽ làm vệ sinh phòng, ưu tiên những phòng không có khách. Nếu có bất cứ phàn nàn về dịch vụ trong lúc lưu trú tại khách sạn khách hàng có thể gọi vào dịch vụ lễ tân sẽ được giải quyết trong thời gian sớm nhất. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng tại khách sạn Phú Nhuận:



Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

V.7.4. Thanh toán và tiễn khách

Nhân viên các bộ phận thu ngân, lễ tân, dịch vụ phối hợp với nhau để hoàn tất việc thanh toán trả phòng của khách. Khách sẽ thanh toán tại bàn lễ tân trừ khách VIP có thể thanh toán tại phòng. Khách sạn Phú Nhuận chấp nhận thanh toán bằng Tiền mặt hoặc bằng thẻ American Express, Visa, Euro/Mastercard, Diners Club, JCB. Hồ sơ thanh toán bao gồm: phiếu xác nhận đặt phòng, bảng tổng hợp chi phí và các chứng từ khác phát sinh. Khách hàng nhận sẽ nhận được thư cảm ơn của khách sạn khi đã hoàn tất thanh toán.

Nhân viên vận chuyển hành lý của khách lên xe, chào tạm biệt, cảm ơn khách

CHƯƠNG V: ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG

V.1. Nguồn gây tác động

V.1.1. Giai đoạn thi công

Các nguồn phát sinh ô nhiễm chính trong quá trình thi công, xây dựng dự án có thể tóm lược như sau:

+ **Chất thải rắn:** phát sinh từ các nguồn: nguyên vật liệu thừa, rơi vãi, chất thải sinh hoạt của công nhân xây dựng như: xi măng, tấm lợp, đinh sắt, dây thép, lưỡi cưa, bao bì, hộp nhựa, thùng chứa thiết bị, gạch vỡ, vôi và rác thải sinh hoạt như túi nilon, giấy lộn của công nhân thải ra.

+ **Bụi:**

Phát sinh do quá trình vận chuyển nguyên liệu, vật liệu xây dựng, kết cấu thép, thiết bị vào khu vực dự án và vận chuyển trong nội bộ (tác động tiêu cực tới sức khỏe, sinh hoạt của nhân dân dọc 2 bên đường vận chuyển và du khách đến nghỉ ngơi xung quanh khu vực dự án).

Do bốc xếp, phối trộn nguyên vật liệu bê tông (cát, đá, xi măng) khi xây dựng, gia công, tháo dỡ, đào đắp các công trình ngầm.

Do hoạt động thải khói của các động cơ, các thiết bị thi công (máy ủi, máy xúc, máy đóng cọc...) và các phương tiện vận tải.

Thành phần bụi chủ yếu là bụi đất đá, bụi cát, bụi ximăng, bụi khói.

+ **Tiếng ồn**

Phát sinh từ phương tiện vận tải vào ra, cung ứng nguyên vật liệu xây dựng và các thiết bị.

Từ các hoạt động xây dựng, bao gồm các hoạt động của thiết bị xây dựng như: máy trộn, máy ủi, máy xúc, máy búa, xe lu... và hoạt động của công nhân xây dựng.

Do va đập của sắt thép trong các hoạt động lắp đặt kết cấu kiện sắt thép.

+ **Hơi khí độc**

Phát sinh từ khí thải của các động cơ đốt trong của các phương tiện vận tải, các phương tiện thi công cơ giới như: CO, CO₂, NO₂, SO₂, hơi xăng....

Từ khói hàn trong quá trình hàn cấu kiện thép (kết cấu nhà xưởng, bể chứa, giá đỡ các thiết bị, ...).

Từ quá trình phân huỷ các chất hữu cơ trong chất thải sinh hoạt của công nhân xây dựng.

+ **Nước thải**

Trong giai đoạn xây dựng, nước cấp cho hoạt động xây dựng chủ yếu dùng để trộn vữa, trộn bê tông. Nước thải của giai đoạn này gồm có nước rửa cát, đá, bảo dưỡng bê tông... và nước thải sinh hoạt của công nhân xây dựng.

+ **Đất:** Bao gồm đất đào móng các công trình xây dựng nhà ở, đất đào nền đường, đất đào đắp các hệ thống cung cấp và tiêu thoát nước, đào đắp xây dựng các bể chứa, đường ống, hồ xử lý nước thải, đất san lấp mặt bằng.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

V.1.2. Giai đoạn dự án đi vào hoạt động

Các nguồn thải phát sinh trong quá trình vận hành dự án bao gồm: chất thải sinh hoạt của cán bộ công nhân viên và du khách, nước mưa chảy tràn, nước thải sinh hoạt, nước thải sản xuất, bụi phát sinh từ quá trình giao thông của các phương tiện ra vào công khu vực dự án, khí thải phát sinh từ hệ thống xử lý nước thải, cống rãnh thoát nước...

Các yếu tố ô nhiễm chính và nguồn gốc phát sinh được mô tả ở bảng sau:

Bảng: Các yếu tố ô nhiễm chính và nguồn gốc phát sinh

Yếu tố ô nhiễm	Nguồn gốc phát sinh	
	Giai đoạn thi công	Giai đoạn hoạt động
Bụi, độ ồn	- Hoạt động của các thiết bị thi công, vận chuyển nguyên vật liệu - Hoạt động của CBCNV thi công trên công trường	- Hoạt động của các phương tiện cơ giới ra vào khu vực dự án - Hoạt động làm việc, sinh hoạt của CBCNV và khách
Các chất hữu cơ bay hơi	Hơi xăng, dầu của các thiết bị thi công, vận chuyển	- Hơi xăng, dầu của các phương tiện cơ giới ra vào khu vực dự án
SO ₂ , NO ₂ , CO	- Hoạt động của các thiết bị thi công, vận chuyển nguyên vật liệu	- Hoạt động của các phương tiện cơ giới ra vào khu vực dự án - Đốt nhiên liệu khi nấu bếp (H ₂ S)
H ₂ S, NH ₃	- Cống rãnh thoát nước sinh hoạt - Nhà vệ sinh	- Cống rãnh thoát nước thải - Hệ thống xử lý nước thải, nhà vệ sinh,
Ô nhiễm nước: các chỉ tiêu hóa lý, chất rắn lơ lửng, BOD, COD, vi sinh vật,	- Nước thải sinh hoạt của công nhân, kỹ sư... khi thi công - Nước mưa chảy tràn	- Nước thải sinh hoạt của CBCNV trong khách sạn - Nước mưa chảy tràn - Nước thải sinh hoạt do hoạt động kinh doanh, thương mại dịch vụ.
Ô nhiễm đất: ảnh hưởng đến các vi sinh vật có lợi trong đất, thoái hóa đất, thay đổi thành phần cơ lý, hóa của đất, thay đổi mục đích sử dụng đất	- Hoạt động thi công, xây dựng - Chất thải sinh hoạt của công nhân, kỹ sư... trên công trường	Do nước thải sản xuất thải ra môi trường không được thu gom, xử lý triệt để.
Ô nhiễm do chất thải rắn sinh hoạt	Từ sinh hoạt của công nhân khi thi công	Từ sinh hoạt của CBCNV khu vực dự án, du khách

V.1.3. Dự báo những rủi ro và sự cố môi trường

+ Các rủi ro và sự cố môi trường trong quá trình thi công xây dựng dự án

Rủi ro và sự cố môi trường có thể phát sinh trong quá trình thi công xây dựng dự án:

- Tai nạn lao động phát sinh do bất cẩn, do không trang bị đầy đủ bảo hộ lao động của người lao động.

- Sụt lún các công trình lân cận nếu không tính toán kỹ khi thi công, đào, gia cố móng.

+ Các rủi ro và sự cố môi trường trong quá trình vận hành dự án

Các rủi ro và sự cố môi trường phát sinh trong quá trình vận hành dự án đó là: loại rủi ro và sự cố xảy ra trong phạm vi dự án có thể rất đa dạng, bao gồm các rủi ro và sự cố cháy nổ,

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

rò rỉ nôi hơi (dịch vụ massage), ô nhiễm cục bộ môi trường tại khu vực dự án, v.v... Các sự cố loại này khi xảy ra nếu không có giải pháp xử lý kịp thời sẽ gây hậu quả rất nghiêm trọng, ảnh hưởng đến tài sản của dự án, sức khỏe cũng như tính mạng của con người, đặc biệt vào mùa du lịch khi tập trung đông lượng khách.

Sự cố liên quan đến dự án: là những vấn đề nảy sinh bởi tính chất kinh doanh, mối quan hệ của khu vực dự án đối với các nhà nghỉ, khách sạn và khu vực dân cư xung quanh dự án.

V.2. Đối tượng và quy mô bị tác động

Đối với cả 2 giai đoạn: thi công và hoạt động của dự án thì:

- Đối tượng bị tác động là môi trường đất, nước, không khí, sức khỏe con người (công nhân và kỹ sư thi công trên công trường, CBCNV khu vực dự án, khách du lịch), một số cơ sở kinh doanh, dịch vụ và hộ dân xung quanh khu vực, cảnh quan môi trường, kinh tế xã hội và một số tác động khác.

- Quy mô bị tác động là trong khuôn viên khu vực dự án, các hộ dân xung quanh khu vực dự án đặc biệt là khu vực nằm về phía Đông và phía Tây, những nơi chịu ảnh hưởng của 2 hướng gió chủ đạo là Đông Nam vào mùa hè và Đông Bắc vào mùa đông.

Riêng đối với giai đoạn thi công, thời gian từng thành phần của môi trường sống và sức khỏe cộng đồng bị tác động là ngắn, chỉ diễn ra trong khoảng thời gian 12 tháng khi thi công, xây dựng phần thô các hạng mục công trình. Ngoài ra, quy mô bị tác động còn có các hộ dân dọc theo tuyến đường Nguyễn Văn Trỗi vận chuyển nguyên, vật liệu.

V.3. Đánh giá tác động

V.3.1. Giai đoạn thi công

Thời gian xây dựng dự án là khoảng 14 tháng.

Trong đó thời gian thi công phần thô (tập trung lượng, mức độ ô nhiễm) khoảng 12 tháng. Thời gian thi công trung bình khoảng 12h/ngày.

Tính trung bình trọng tải với 1 xe ô tô tải là 10 tấn thì trung bình 1 ngày có khoảng 4 xe ô tô vận chuyển nguyên, vật liệu ra vào khu vực dự án.

Ta có bảng tính tải lượng ô nhiễm các phương tiện vận chuyển chạy bằng nhiên liệu là dầu DO như sau:

Bảng: Tải lượng ô nhiễm do đốt dầu DO khi các phương tiện trong giai đoạn thi công thải vào môi trường dọc tuyến đường vận chuyển

Chất phát thải		Định mức phát thải, kg/tấn vật liệu vận chuyển	Tổng lượng phát thải, kg/ngày	Tải lượng phát thải, g/s
Bụi	Gđ xây dựng	0,94		
CO	Gđ xây dựng	0,05		
THC	Gđ xây dựng	0,24		

Đây là mức phát thải bình thường đối với quá trình thi công.

Ngoài tác động trên còn có các tác động khác đến môi trường không khí như:

- Khói, bụi, khí thải từ ống xả phương tiện thi công, vận chuyển chứa các chất khí độc hại như: CO₂, CO, SO₂, NO_x

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Tuy nhiên, bụi, khí thải động cơ và độ ồn trong khi thi công xây dựng chỉ vượt tiêu chuẩn trong khu vực dự án, khu vực xung quanh cũng bị ảnh hưởng nhưng với mức độ không lớn.

- Tiếng ồn: mức áp âm sinh ra từ một số phương tiện giao thông và thiết bị phục vụ xây dựng được thống kê trong bảng sau:

- Đối với sức khỏe cộng đồng: trong quá trình xây dựng tập trung số lượng công nhân thi công ngoài trời trong điều kiện không thuận lợi cho sức khỏe như: thời tiết, lán trại, nước sạch vệ sinh môi trường... Vì vậy sức khỏe của công nhân có thể bị tác động xấu, bệnh tật có thể xảy ra.

- An toàn lao động: khi thi công, xây dựng các hạng mục công trình trong dự án có thể phát sinh tai nạn lao động nếu công tác an toàn lao động cũng như ý thức người lao động không cao. Đây là vấn đề mà Công ty sẽ quan tâm chú ý.

- Đối với các vấn đề khác: Việc tập trung thêm công nhân trong thời gian thi công có thể phát sinh bệnh tật tại khu vực và làm biến đổi tình hình an ninh trật tự trong vùng.

- Vấn đề vận chuyển vật liệu thi công ảnh hưởng phần nào đến sự lưu thông trên các tuyến đường giao thông của khu vực.

Một số tác nhân gây ô nhiễm môi trường phát sinh trong giai đoạn xây dựng như: rác thải sinh hoạt, nước thải sinh hoạt, nước mưa chảy tràn và khí thải của các phương tiện vận chuyển cũng tương tự như khi dự án đi vào hoạt động.

- Đối với rác thải sinh hoạt: là các loại túi nilon, vỏ hộp, thực phẩm dư thừa ước lượng khoảng 10 - 15 kg/ngày.

- Đối với nước thải: là nước thải sinh hoạt của công nhân thi công trên công trường khoảng 5 - 7 m³/ngày.

- Đối với nước mưa chảy tràn: cuốn theo các vật liệu xây dựng rơi vãi như cát, ximăng, các rác thải sinh hoạt....

V.3.2. Giai đoạn dự án đi vào hoạt động

+Tác động của môi trường không khí

- Bụi phát sinh do hoạt động của các phương tiện ô tô, xe máy ra vào khu vực.

- Tiếng ồn phát sinh từ động cơ ô tô, xe máy; hoạt động sinh hoạt của CBCNV trong khách sạn, khách du lịch.

- Khí CO, SO₂, NO₂, CO₂ phát sinh từ khói thải động cơ của ô tô, xe máy ra vào khu vực dự án.

Các yếu tố ô nhiễm chính và nguồn gốc phát sinh, ta thấy rằng các chất ô nhiễm sẽ gây ra những tác động đến các đối tượng sau:

Các loại khí gây ô nhiễm môi trường không khí

- Tác hại của bụi: Bụi gây ra nhiều tác hại khác nhau đối với sức khỏe con người: bụi có thể gây tổn thương đối với mắt, da nhưng chủ yếu vẫn là sự thâm nhập của bụi vào phổi gây nên phản ứng xơ hóa phổi và các bệnh về đường hô hấp.

- Khí SO_x, NO_x là các khí axit, khi tiếp xúc với niêm mạc ẩm ướt sẽ tạo thành các khí axit SO_x, NO_x vào cơ thể qua đường hô hấp hoặc hoà tan vào nước bọt rồi vào đường tiêu hoá sau đó phân tán vào máu làm rối loạn chuyển hoá protein và đường, thiếu vitamin B và C, ức chế enzym oxydaza, SO_x, NO_x khi kết hợp với bụi tạo thành các hạt bụi axit lơ lửng. Nếu kích thích

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

bụi này nhỏ hơn 2-3 μ m sẽ vào tới phế nang, bị đại thực bào phá huỷ hoặc đưa đến hệ thống bạch huyết.

- Khí CO và CO₂

- Khí NH₃ có thể có trong không khí dưới dạng lỏng và khí. Đó là loại khí không màu và có mùi khai. Tác hại chủ yếu của NH₃ là làm viêm da và đường hô hấp. Nồng độ giới hạn của NH₃ trong không khí là 0.2 mg/m³.

- Độ ồn cao hơn tiêu chuẩn cho phép (> 85 dBA) sẽ gây ảnh hưởng đến sức khoẻ như gây mất ngủ, mệt mỏi, tâm lý khó chịu, mất tập trung khi làm việc dễ gây tai nạn lao động, nếu cao quá sẽ gây bệnh đặc nghề nghiệp.

+ Môi trường nước

- Nước thải sinh hoạt:

- Khu vực khách sạn 3 sao có tính chất: công suất phòng đối với lượng khách này tính trung bình trong năm khoảng 70% nên lượng nước sinh hoạt đối với khu vực khách sạn là 48.72 m³/ngày

Theo tính toán thống kê trong các tài liệu khoa học nghiên cứu tại nhiều Quốc gia đang phát triển, tải lượng và nồng độ các chất ô nhiễm trong nước thải sinh hoạt do mỗi người đưa vào môi trường (nếu không qua xử lý) như sau:

Bảng: Tải lượng và nồng độ ô nhiễm trong nước thải sinh hoạt

Chỉ tiêu ô nhiễm	Tải lượng (g/người/ngày)	Nồng độ các chất ô nhiễm (mg/l)	TCVN 6772:2000	TCVN 5945:2005
BOD ₅	45 – 55	150 – 180	40	50
COD	72 – 102	240 – 340	-	80
Chất rắn lơ lửng (SS)	70 – 145	233 - 483	60	100
Dầu mỡ	10 – 30	-	-	-
Tổng Nitơ	6 – 12	33 - 66	-	30
Amoni	2,8 - 4,8	8 - 16	-	10
Tổng Phospho	0,8 - 4,0	2 - 15	-	6
Vi sinh vật	MPN/100 ml	-	-	-
Tổng coliform	10 ⁶ - 10 ⁹	10 ⁶ - 10 ⁹	5.000	5.000
Fecal coliform	10 ⁵ - 10 ⁶	10 ⁵ - 10 ⁶	-	-
Trứng giun sán	10 ³	10 ³	-	-

(Nguồn: Economopoulos - 1993)

Quá trình phân hủy sinh học các chất hữu cơ làm giảm nồng độ oxy hòa tan trong nước. Khi nồng độ oxy trong nước giảm xuống quá thấp thì các loài thủy sinh vật sẽ giảm. Tại các khu vực có nồng độ oxy hòa tan xuống quá thấp do các chất hữu cơ phân hủy mạnh thì sẽ xảy ra quá trình phân hủy kỵ khí, phát sinh mùi hôi thối, đây là môi trường không thuận lợi cho các sinh vật sống dưới nước.

+ **Chất thải rắn:**

Về thành phần của chất thải khu vực dự án gồm các loại sau: giấy các loại, kim loại, vỏ hộp kim loại, thủy tinh, rác nhựa các loại, giẻ lau, bao bì rách hỏng, rác hữu cơ, phân thành:

- Rác phân huỷ được: là các chất hữu cơ như thức ăn thừa, lá cây, vỏ hoa quả, giấy loại....

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

- Rác không phân huỷ được hay khó phân huỷ: thủy tinh, nhựa, nilon, vỏ đồ hộp, kim loại, cao su...

- Rác độc hại: pin, ắc quy, bóng đèn điện....tỷ lệ chiếm không đáng kể.

Tổng lượng rác thải của khu vực dự án trung bình từ 5 đến 7 kg/ngày.đêm. Trong đó chủ yếu là rác thải hữu cơ trong quá trình sinh hoạt chiếm khoảng 50-60% tổng lượng rác thải.

Tác động của rác thải đối với dự án đầu tiên phải kể đến là mất mỹ quan, sau đó là gây ô nhiễm môi trường đặc biệt đối với rác thải hữu cơ nếu không được thu gom kịp thời sẽ phân huỷ, phát tán mùi hôi, thối gây cho du khách cảm giác khó chịu, ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của dự án.

Tính chất ô nhiễm trên sẽ có điều kiện phát huy tối đa mức độ và phạm vi ảnh hưởng nếu rác thải hữu cơ không được thu gom.

+ Tác động đến môi trường kinh tế - xã hội

Dự án đầu tư xây dựng “Khách sạn 3 sao Phú Nhuận“ được triển khai, thực hiện, ngoài những tác động tiêu cực đến sức khỏe và môi trường như đã nêu, nó còn ảnh hưởng về mặt xã hội như: lối sống, tập quán văn hoá, các tệ nạn xã hội...

Tuy nhiên, dự án còn mang lại những mặt tích cực sau:

- Tạo nên một địa chỉ nghỉ ngơi, cho du khách trong và ngoài nước đến Tp.HCM.
- Tạo công ăn việc làm
- Bổ sung thêm nguồn thuế cho ngân sách Nhà nước.
- Góp phần hoàn thiện hệ thống hạ tầng cơ sở
- Góp phần làm đẹp cảnh quan của Tp.HCM.

V.4. Biện pháp giảm thiểu tác động xấu, phòng ngừa và ứng phó sự cố môi trường

V.4.1. Các biện pháp giảm thiểu tác động đến môi trường giai đoạn thi công

Công ty TNHH ... sẽ đưa ra một số giải pháp đối với từng yếu tố ảnh hưởng đến môi trường như sau:

+ Giảm thiểu ô nhiễm môi trường không khí:

Trong giai đoạn này các tác nhân gây ô nhiễm môi trường không khí là chủ yếu và không liên tục nên các biện pháp khống chế ô nhiễm mang tính cục bộ và quan trọng là các biện pháp phòng hộ đối với người lao động trực tiếp.

Bên cạnh đó, do diện tích thi công các hạng mục công trình chủ yếu nằm trong khuôn viên của khu vực dự án nên việc hạn chế thấp nhất tác động của quá trình thi công đến môi trường yên tĩnh của nhân dân khu vực xung quanh là rất quan trọng.

Các biện pháp khống chế ô nhiễm môi trường không khí trong quá trình thi công xây dựng như sau:

- Chủ đầu tư yêu cầu các đơn vị vận chuyển khi vận chuyển nguyên, vật liệu phải đi trên những tuyến đường cố định mà chủ đầu tư và chính quyền địa phương đã thống nhất. Khi đi trên những tuyến đường đó, nghiêm cấm các phương tiện chạy quá tốc độ.
- Nghiêm cấm các phương tiện thi công, vận chuyển bám còi hơi.
- Nghiêm cấm các phương tiện thi công, vận chuyển hoạt động trong giờ nghỉ ngơi của nhân dân xung quanh khu vực từ 20h hôm nay đến 6h sáng ngày mai.
- Để hạn chế bụi trong khi chuyên chở vật liệu xây dựng, các xe vận tải sẽ được phủ kín bằng bạt, thùng xe đóng kín, không chở vật liệu vượt quy định.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

- Không sử dụng xe ô tô, máy móc quá cũ để vận chuyển vật liệu và thi công công trình. Các thiết bị vận chuyển, thi công sử dụng sẽ đảm bảo các tiêu chuẩn hiện hành về môi trường như: tiêu chuẩn khí thải, tiêu chuẩn mức ồn, rung của các phương tiện.

- Yêu cầu các chủ xe thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng xe.

- Để tạo độ ẩm, giảm nồng độ bụi phát tán tại khu vực công trường xây dựng và trên tuyến đường vận chuyển nguyên, vật liệu, chủ đầu tư sẽ chú ý phun nước, trong những ngày thời tiết nóng, nắng và khí hậu khô hanh.

- Chủ đầu tư yêu cầu các đơn vị thi công thường xuyên dọn vệ sinh những tuyến đường giao thông và nơi thi công.

- Chủ đầu tư yêu cầu các đơn vị thi công tiến hành san ủi vật liệu ngay sau khi đổ xuống để giảm sự khuếch tán vật liệu do tác dụng của gió.

- Xung quanh các hạng mục công trình thi công, cải tạo phải che chắn kín, đảm bảo đúng quy định của ngành xây dựng.

- Chủ đầu tư thường xuyên kiểm tra mức ồn, rung trong quá trình xây dựng từ đó đặt ra lịch thi công cho phù hợp để đạt mức ồn tiêu chuẩn cho phép.

- Chủ đầu tư sẽ phối hợp với các đơn vị thi công lập ra lịch trình thi công các hạng mục công trình xây lắp hợp lý để giảm thiểu bụi, khí độc, độ ồn, độ rung.

- + Giảm thiểu ô nhiễm do chất thải rắn trong xây dựng

Chất thải rắn như đã trình bày phần "nguồn ô nhiễm trong quá trình thi công xây dựng" chủ yếu là vật liệu hư hỏng như gạch vỡ, xi măng chết, gỗ cophia hỏng, các phế liệu bảo vệ bên ngoài các thiết bị, bao bì, túi nilon...và rác sinh hoạt của cán bộ, công nhân trực tiếp thi công công trình. Các chất thải rắn này được phân thành 2 loại và được xử lý như sau:

- Các chất thải như: gạch vỡ, xi măng chết,...được dùng để san lấp mặt bằng.

- Các chất thải như: gỗ cophia hỏng, các phế liệu bảo vệ bên ngoài các thiết bị, bao bì, túi nilon.

- Rác thải sinh hoạt: được hợp đồng với Đội vệ sinh môi trường thành phố thu gom, chuyên chở đến khu chôn lấp rác của thành phố.

- Đất thải khi đào móng: được dùng để san lấp mặt bằng.

- + **Giảm thiểu ô nhiễm nước thải**

- Nước thải sinh hoạt (tắm giặt, rửa rau...) của công nhân trong quá trình thi công xây dựng sẽ được quản lý chặt chẽ. Nước thải sẽ được tiến hành xử lý sơ bộ bằng cách lắng, gạn bỏ dầu mỡ, sau đó qua hệ thống mương thoát nước (kích thước D xR xC là 90m x 0,35m x 0,5m) có nắp đậy bằng bê tông (nắp có thể tháo lắp được) trước khi đổ vào hệ thống thoát nước chung của thành phố. Ở đầu và cuối hệ thống mương thoát có song chắn rác. Định kỳ rác được thu gom và xử lý chung với rác thải sinh hoạt, đảm bảo tiêu chuẩn TCVN 6772-2000

- Xây dựng các khu nhà vệ sinh để dùng cho công nhân, kỹ sư thi công trên công trường.

- Các đơn vị thi công sẽ làm hệ thống thoát nước công trình, không gây lầy lội, ảnh hưởng đến phía ngoài công trình và đường giao thông xung quanh.

- Yêu cầu các đơn vị thi công cam kết có đủ nước uống cho công nhân khi thi công.

- Hạn chế tới mức thấp nhất việc sửa xe, máy móc công trình tại khu vực dự án.

- Dầu mỡ loại bỏ không được chôn lấp, thải ra trong khu vực dự án, mà được chứa trong các thùng chứa thích hợp để sau đó đem đốt ở nơi trống, xa dân cư.

- Bùn đất khi san nền, đắp đường sẽ thu gom và nạo vét lắng đọng không gây ngập úng, lầy lội khu vực.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

- Có kế hoạch kiểm tra chất lượng nước tại khu vực thực hiện dự án.
- + **An toàn trong thi công và bảo vệ công trình xây dựng**
- Chủ đầu tư dành diện tích đất để xây dựng lán trại, nhà ở, nhà tắm cho công nhân thi công.
- Chủ đầu tư sẽ kiểm tra thường xuyên các đơn vị thi công, thực hiện che chắn chống bụi và vật rơi trên cao xuống, chống ồn và rung động theo tiêu chuẩn TCVN 6962:2001, phòng chống cháy TCVN 3254-89, an toàn nổ TCVN 3255-86...trong quá trình thi công.
- Khi thi công, Chủ đầu tư sẽ yêu cầu các đơn vị thi công trang bị đầy đủ bảo hộ lao động (như mũ, găng tay, khẩu trang, quần áo bảo hộ, dây an toàn...), thường xuyên kiểm tra, hướng dẫn công nhân tuân thủ các quy định về an toàn lao động, chú ý vấn đề bố trí máy móc, thiết bị phòng ngừa tai nạn.
- Trên công trường các khu vực thi công nguy hiểm được bảo vệ bằng rào chắn, cắm đầy đủ biển báo. Các khu vực thi công, đường giao thông sẽ có đèn chiếu sáng ban đêm.
- Khi thi công móng cho các công trình, các đơn vị thi công đặc biệt lưu ý xem xét lựa chọn thiết bị thi công thích hợp để hạn chế rung động, khói, bụi, tiếng ồn và ảnh hưởng tới các công trình khác.
- Đối với các thiết bị cầu có độ cao sẽ có đèn báo hiệu an toàn ban đêm.
- Các công trình vệ sinh tạm thời sẽ được xử lý triệt để và không gây ảnh hưởng đến môi trường lâu dài sau khi hoàn thành công trình.
- Để bảo đảm an toàn cho phương tiện cũng như người tham gia giao thông, đặc biệt là đối với các phương tiện vận chuyển nguyên, vật liệu phục vụ xây dựng dự án, yêu cầu: các phương tiện thi công kiểm tra thường xuyên về hệ thống phanh và các bộ phận chuyển động, các lái xe phải cam kết không uống rượu bia, luôn làm chủ tốc độ trong khi điều khiển phương tiện, đặc biệt chú ý quan sát khi cho xe vào, ra cổng khu vực triển khai dự án.
- Chủ đầu tư sẽ yêu cầu và thường xuyên kiểm tra việc thực hiện các biện pháp đảm bảo điều kiện vệ sinh môi trường, phòng chống cháy nổ và an toàn lao động trên công trường của các đơn vị thi công theo quy định chung.

+ **Đảm bảo trật tự an ninh, kinh tế xã hội khu vực**

- Chủ đầu tư sẽ yêu cầu các đơn vị thi công nghiêm chỉnh thực hiện công tác đăng ký tạm trú với chính quyền Tp.HCM cho các đối tượng là công nhân thi công trên công trường nhằm quản lý chặt chẽ, tránh các tệ nạn xã hội có thể xảy ra cho khu vực.

V.4.2. Các biện pháp giảm thiểu tác động đến môi trường giai đoạn dự án đi vào hoạt động

Khi các hạng mục công trình đã được hoàn thiện, để giảm thiểu ô nhiễm môi trường, Công ty TNHH ... (gọi tắt là Công ty), sẽ thực hiện các giải pháp sau:

+ **Giảm thiểu ô nhiễm do khí thải**

Để giảm thiểu các tác nhân ô nhiễm giải pháp cần thiết là: hạn chế các phương tiện giao thông nổ máy di chuyển trong khuôn viên của khu vực dự án.

Để khử mùi hôi phát sinh từ các phòng nghỉ, đặc biệt là các khu nhà vệ sinh trong các phòng, Công ty sẽ lắp đặt các quạt thông gió cho cả phòng nghỉ, nhà vệ sinh; sử dụng chế phẩm enchoice (2 ngày/lần) phun xịt dưới dạng sương khu vực nhà vệ sinh, nhà hàng, khu chế biến thức ăn (vào cuối ngày), với cách pha như sau:

- Tỷ lệ pha: 1:100 (1 lít Enchoice Solutions với 100 lít nước sạch).
- Liều lượng sử dụng: lượng Enchoice Solutions/m²: 0,1 ml/m².

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Ngoài ra để khử mùi hôi tạo cảm giác thoải mái, dễ chịu cho CBCNV cũng như du khách đến nghỉ ngơi thì khu vực dự án sẽ trang bị nước hoa, nước xịt phòng phun vào phòng nghỉ, hành lang, khu nhà vệ sinh....

Đối với việc giảm thiểu tiếng ồn phát sinh từ các phòng karaoke thì Công ty sẽ lựa chọn các vật liệu xây dựng có tính năng giảm ồn để lắp đặt ngay trong quá trình xây dựng, cụ thể:

- Vật liệu ốp tường là gỗ, mút, xốp độ dày trung bình từ 7,5 mm đến 10 mm.
- Hệ thống cửa ra vào phòng karaoke được đệm bằng mút dày 10 mm, có gioăng cao su kín viền xung quanh khung cửa, đảm bảo độ kín tuyệt đối.
- Hệ thống cửa sổ cũng được viền gioăng cao su kín, đảm bảo độ kín tuyệt đối.

+ Giải pháp xử lý nước thải

Nâng cốt mặt bằng cao hơn mặt đường để thuận lợi cho việc thoát nước của dự án, làm đẹp mỹ quan khu vực cũng như việc đi lại của du khách. Vì ngoài việc thoát nước thuận lợi nó còn làm đẹp cảnh quan tạo lên độ sang trọng cho khách sạn

- Lựa chọn hệ thống thoát nước: Đây là khu nhà xây dựng mới, yêu cầu cảnh quan và môi trường cao nên lựa chọn xây dựng hệ thống thoát nước mưa riêng sau đó xử lý sơ bộ và thoát ra ngoài bằng tuyến mương dẫn mà dự án xây dựng rồi mới ra tuyến thoát nước chung của thành phố. Chủ đầu tư nên xây dựng riêng hệ thống mương dẫn nước dọc theo tuyến đường Nguyễn Văn Trỗi.

+ Giải pháp xử lý chất thải rắn

- Đối với chất thải rắn sinh hoạt:

Mỗi phòng nghỉ, khu vực dự án đều được bố trí thùng chứa rác, khi dọn phòng, nhân viên của khu vực dự án sẽ dọn dẹp, thu gom.

Đối với khu khách sạn, tại mỗi khu vực hành lang sẽ đặt 1 thùng chứa rác. Sau khi rác được thu gom tại các phòng sẽ được đổ vào thùng chứa rác trên, sau đó bằng hệ thống ống thu rác, rác được đưa xuống dưới tầng trệt từ đây rác tiếp tục được nhân viên vệ sinh của khu vực dự án thu gom, phân loại:

- Rác hữu cơ: vỏ hoa quả, thức ăn thừa...
- Rác vô cơ: túi nilon, vỏ đồ hộp, vỏ chai lọ...

Loại rác hữu cơ trước mắt được hợp đồng với đội vệ sinh môi trường thành phố vận chuyển đến bãi chứa rác của thành phố để chôn lấp.

Rác vô cơ được chọn lọc, phần nào không tái sử dụng được sẽ được xử lý như rác hữu cơ, phần có thể tái sử dụng được sẽ được thu gom để bán cho những cơ sở tái chế.

Với quy mô của dự án, chúng tôi dự kiến có khoảng: 200 thùng rác đặt tại các phòng, hành lang; 4 thùng đựng rác chung của khu vực dự án; 01 xe chở rác (xe đẩy tay); 01 hệ thống ống thu rác (từ khách sạn).

- Đối với bùn cặn từ các bể tự hoại để xử lý hiệu quả và giảm chi phí nhân công Công ty sẽ dùng các chế phẩm vi sinh như DW 97, DW 98 để phân huỷ triệt để.

Chế phẩm vi sinh DW 97, DW 98 là tổ hợp các vi sinh vật có khả năng phân huỷ nhanh các thành phần khó tiêu trong cặn bã của bể phốt như xenlulo, kitin, pectin, tinh bột, protein, lipid và một số hoạt chất sinh học khác.

DW 97, DW 98 là chế phẩm không độc hại, trung tính, không ăn mòn và giữ tính ổn định, lâu dài. Các chế phẩm này giúp tránh tắc bồn cầu tiêu, tránh xử lý bể phốt khó khăn, tổn kém mất vệ sinh, khử mùi hôi, tiêu diệt trứng giun và vi trùng gây bệnh.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Đối với chất thải vô cơ: vỏ hoa quả, túi nilon, vỏ đồ hộp,... sẽ được thu gom nhờ việc đặt các thùng chứa rác có nắp đậy kín dọc theo các tầng của khách sạn. Cuối ngày nhân viên vệ sinh của dự án sẽ thu gom để chuyên chở và xử lý như phần rác thải sinh hoạt.

+ Cải tạo cảnh quan sinh thái

Công ty sẽ kết hợp với đơn vị tư vấn thiết kế, thi công để bố trí các hạng mục công trình một cách hài hoà, trong phạm vi cũng như xung quanh khu vực dự án sẽ có nhiều cây xanh (có giá trị thẩm mỹ, kinh tế cao như các loại cây cảnh: cau sấm banh, cây sanh, vạn tuế, bách, tùng), bãi cỏ được trồng... với sự bố trí hợp lý, tiện dụng nhất.

- Ngoài ra chủ đầu tư nên thi công lắp đặt bồn non bộ, đài phun nước phía sân trước của toà nhà.

+ Giải pháp y tế và vệ sinh an toàn thực phẩm

- Khu vực dự án sẽ có bộ phận y tế (từ 2 - 3 người) với tủ thuốc thường trực được lắp đặt ở tất cả các hạng mục của dự án, sẵn sàng sơ cứu những trường hợp CBCNV cũng như du khách không may bị mắc những bệnh thông thường như đau đầu, đau bụng...

- Tại khu vực nhà bếp luôn được dọn dẹp, vệ sinh sạch sẽ. Thực phẩm khi mua được chọn những loại tươi, ngon. Quy trình chế biến đảm bảo đúng hướng dẫn của ngành y tế. Đội ngũ nhân viên nhà bếp sẽ luôn được trang bị đầy đủ dụng cụ, bảo hộ khi chế biến thực phẩm và được tham gia đầy đủ các lớp nghiệp vụ về vệ sinh an toàn thực phẩm khi ngành y tế tổ chức. Trong quá trình chế biến thức ăn bắt buộc phải lưu mẫu thực phẩm của thức ăn.

+ Giải pháp phòng ngừa cháy nổ, sự cố môi trường

Yêu cầu phòng cháy:

- Phải áp dụng các giải pháp phòng cháy đảm bảo hạn chế tối đa khả năng xảy ra hoả hoạn. Trong trường hợp xảy ra hoả hoạn thì phải phát hiện đám cháy nhanh để cứu chữa kịp thời không để đám cháy lan ra các khu vực khác sinh ra cháy lớn khó cứu chữa gây hậu quả nghiêm trọng.

- Cầu thang bộ và các cửa mở ra cầu thang của các hạng mục công trình: khách sạn luôn được kiểm tra để đảm bảo sao cho khi có cháy thì người và tài sản trong toà nhà dễ dàng sơ tán sang các khu vực an toàn một cách nhanh chóng nhất.

- Lắp đặt đầy đủ thiết bị báo cháy để trong bất cứ điều kiện nào khi xảy ra cháy ở những vị trí dễ xảy ra cháy như gara xe, các khu vực kỹ thuật, phòng sinh hoạt chung (phòng khách), phòng hội nghị, phòng bếp trong toà nhà phải phát hiện được ngay ở nơi phát sinh cháy để tổ chức cứu chữa kịp thời.

Yêu cầu về chữa cháy

Trang thiết bị chữa cháy của công trình phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Trang thiết bị chữa cháy phải sẵn sàng ở chế độ thường trực, khi xảy ra cháy phải sử dụng ngay được.

- Thiết bị chữa cháy phải là các loại bình chữa cháy và hệ thống bơm, phụt nước đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, được Cảnh sát phòng cháy chữa cháy chấp thuận.

- Thiết bị chữa cháy luôn được kiểm tra, bổ sung, thay thế định kỳ, đảm bảo tốt nhất cho công tác chữa cháy nếu không may xảy ra sự cố.

- Trang thiết bị hệ thống PCCC được lắp đặt đầy đủ ở hành lang của mỗi tầng khu vực dự án, phòng họp, phòng khách, nhà bếp... theo đúng kế hoạch PCCC đã được cảnh sát phòng cháy chữa cháy phê duyệt.

+ Giải pháp chống sét

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Công trình là toà nhà có độ cao 8 tầng. Vì vậy để chống sét đánh thẳng vào công trình, Công ty sẽ nghiên cứu thiết kế lắp đặt hệ thống chống sét gồm 03 bộ phận chính:

- Một đầu thu sét công nghệ tiên tiến phát xạ sớm của Pháp PULSAR18 là phù hợp. Khi đặt đầu thu sét trên mái của khối nhà cao tầng sẽ có bán kính bảo vệ chống sét là 84m.

- Cấp thoát sét bằng đồng (02 đường cấp đồng thoát sét với diện tích cắt ngang là 70mm^2 , cách 1,5 m)

- Hệ thống nối đất chống sét

Ngoài ra sẽ thiết kế bộ đếm sét dùng để kiểm tra tác dụng và đánh giá hiệu quả của đầu thu sét đồng thời giúp người quản lý chủ động theo dõi về sét.

Để chống sét lan truyền theo mạng điện hạ áp, đường dây tín hiệu, mạng điện thoại, máy tính sẽ thiết kế hệ thống cắt và lọc sét nhằm mục đích bảo vệ an toàn cho các thiết bị điện, điện tử trong công trình.

Nhằm đáp ứng của yêu cầu tiêu chuẩn chống sét hiện hành chủ đầu tư sẽ tính toán thiết kế tách biệt riêng các hệ thống nối đất chống sét như: Cọc thép bọc đồng tiếp đất, bằng đồng liên kết phụ kiện đầu nối được bố trí theo hệ thống nối đất gồm nhiều điện cực có tác dụng tải năng lượng sét xuống đất nhanh chóng. Cọc nối đất bằng thép L63 x 6 dài 2,5m chọn cách nhau 4,5m và liên kết với nhau bằng thép dẹp 40 x 4mm. Đầu trên của cọc được đóng sâu dưới mặt đất 0,8m. Việc liên kết giữa các cọc đồng, bằng đồng và cáp đồng thoát sét bằng bộ kẹp đặc chủng nối đất (Ground rod clamp) tuân theo tiêu chuẩn chống sét 20TCN 46-84 hiện hành của Bộ Xây dựng và tiêu chuẩn H.S của Singapre có tác dụng tải dòng điện hiệu quả do khả năng tiếp xúc giữa cọc, bằng đồng và cáp thoát sét rất cao. Vì vậy đạt độ bền và tuổi thọ không cần phải bảo dưỡng định kỳ hệ thống nối đất như trong các hệ thống trước đây.

- Hệ thống nối đất an toàn điện

Hệ thống nối đất an toàn điện và phải đạt được các trị số nối đất cụ thể như sau cho tất cả các hạng mục công trình của dự án:

- Đối với hệ thống nối đất chống sét trị số điện trở nối đất không lớn hơn 10Ω .

- Đối với hệ thống nối đất an toàn trị số điện trở nối đất không vượt quá 4Ω .

- Đối với hệ thống đèn chiếu sáng sân vườn, bãi đỗ xe tuân thủ theo tiêu chuẩn lắp đặt chiếu sáng công cộng của Pháp NFC 17 - 200 năm 1997

+ Biện pháp an toàn, thoát hiểm (áp dụng cho khách sạn)

02 thang bộ lên suốt 15 tầng và 01 thang sắt thoát hiểm ngoài nhà (lên suốt các tầng có thiết kế các hệ thống cửa thoát hiểm) luôn được kiểm tra đảm bảo sự vận hành thông suốt khi có sự cố và hỏa hoạn.

V.5. Cam kết thực hiện biện pháp bảo vệ môi trường

Công ty TNHH ..., đơn vị chủ đầu tư dự án “Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao” cam kết phối hợp và chỉ đạo dự án (trong giai đoạn thi công), Ban giám đốc dự án (khi dự án đi vào hoạt động) thực hiện nghiêm túc các giải pháp bảo vệ môi trường đã nêu ở báo cáo cũng như các quy định chung về bảo vệ môi trường có liên quan đến quá trình triển khai, thực hiện dự án.

CHƯƠNG VI: BỘ MÁY QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC NHÂN SỰ

VI.1. Quy mô khách sạn

Khách sạn 03 sao Phú Nhuận được xây dựng với quy mô 100 phòng

Khách sạn có các loại phòng tiêu chuẩn như sau:

- ✓ Loại 1 (phòng Superior) : 70 phòng
- ✓ Loại 2 (phòng Deluxe) : 21 phòng
- ✓ Loại 3 (phòng Senior Deluxe): 6 phòng
- ✓ Loại 4 (phòng Junior Suite) : 2 phòng

VI.2. Lựa chọn công suất phục vụ

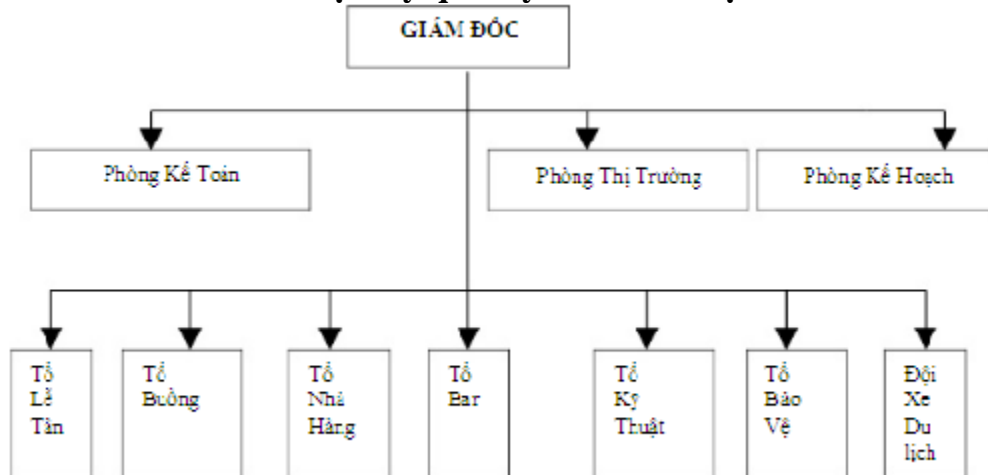
Mục tiêu công suất phục vụ của khách sạn vào năm đầu tiên hoạt động là 65%/năm, tương đương số ngày khách của năm là 23,725 ngày khách

Vào năm thứ hai tốc độ tăng công suất là 15%, công suất phục vụ là 75%/năm, tương đương số ngày khách là 27,284 ngày khách. Các năm tiếp theo công suất phục vụ tăng dần với tốc độ tăng dự đoán lần lượt là 10% (năm 3), 8% (năm 4) và 5% (năm 5).

Đến năm thứ 5 công suất phục vụ đạt 93%/năm, tương đương số ngày khách đạt được là 34,034 ngày khách.

VI.3. Bộ máy tổ chức nhân sự và nhu cầu nhân sự tiền lương

Sơ đồ bộ máy quản lý của khách sạn



Đây là mô hình trực tuyến - tham mưu, tức là các phòng ban không có quyền ra lệnh trực tiếp các bộ phận kinh doanh mà chỉ tham mưu tư vấn giúp cho giám đốc ra quyết định tối ưu. Giám đốc vạch ra các chế độ quản lý như phân công việc và chi tiết hoá nhiệm vụ cho các trưởng bộ phận, các trưởng bộ phận phân công trách nhiệm cho từng thành viên trong tổ chức của mình.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Nhu cầu sử dụng lao động và bảng lương

Nhân sự	Ngày làm việc trong năm	Số ca /ngày	Số người /ca	Tổng số nhân sự	Lương bình quân/tháng/người	Quĩ lương BQ tháng (VNĐ)	Quĩ lương BQ năm (VNĐ)
BỘ PHẬN GIÁN TIẾP				5	22,000,000	34,000,000	442,000,000
Giám đốc				1	10,000,000	10,000,000	130,000,000
Kế toán, Nhân sự				2	6,000,000	12,000,000	156,000,000
Kế hoạch, thị trường				2	6,000,000	12,000,000	156,000,000
Cộng						34,000,000	442,000,000
BỘ PHẬN LĐ TRỰC TIẾP			20	58	30,200,000	228,100,000	2,965,300,000
Tổ lễ tân	365	3	1	3	5,500,000	16,500,000	214,500,000
Tổ buồng	365	3	8	24	3,500,000	84,000,000	1,092,000,000
Tổ nhà hàng	365	3	4	12	4,000,000	48,000,000	624,000,000
Tổ bán hàng	365	3	2	6	4,000,000	24,000,000	312,000,000
Tổ kỹ thuật	365	3	1	3	5,200,000	15,600,000	202,800,000
Tổ bảo vệ	365	2	2	4	4,000,000	16,000,000	208,000,000
Đội xe du lịch	365	3	2	6	4,000,000	24,000,000	312,000,000
Cộng				63		228,100,000	2,965,300,000

Số lượng nhân công đạt tối đa là 63 người, bao gồm bộ phận nhân sự quản lý, hành chính và các tổ nhóm phục vụ.

Số lượng nhân sự gián tiếp là 5 người, thay đổi không phụ thuộc vào công suất phục vụ của năm hoạt động.

Nhu cầu sử dụng lao động trực tiếp tối đa là 58 người, tăng hoặc giảm tùy thuộc vào công suất phục vụ của năm hoạt động.

Tương đương với công suất 65% nhu cầu sử dụng lao động cho năm đầu tiên là 41 người.

Theo đó, Chi phí tiền lương ước tính một năm với công suất tối đa là khoảng 2,965,300,000 đồng. Lương tăng 8%/năm.

Ngoài ra, chi phí tuyển dụng, huấn luyện, đào tạo khoảng 300,000 đồng/người/năm.

CHƯƠNG VII: TỔNG MỨC VỐN CỦA DỰ ÁN

VII.1. Tổng mức đầu tư của dự án

VII.1.1. Mục đích lập tổng mức đầu tư

Mục đích của tổng mức đầu tư là tính toán toàn bộ chi phí đầu tư xây dựng dự án khách sạn 3 sao Phú Nhuận, làm cơ sở để lập kế hoạch và quản lý vốn đầu tư, xác định hiệu quả đầu tư của dự án.

VII.1.2. Cơ sở lập tổng mức đầu tư

Tổng mức đầu tư cho dự án xây dựng khách sạn 3 sao Phú Nhuận được lập dựa trên các phương án quy mô - công suất của của dự án và các căn cứ sau đây :

- Luật thuế thu nhập doanh nghiệp của Quốc Hội khóa XII kỳ họp thứ 3, số 14/2008/QH12 Ngày 03 tháng 06 năm 2008 ;

- Nghị định số 12/2009/NĐ-CP ngày 12/2/2009 của Chính phủ về việc Quản lý dự án đầu tư và xây dựng công trình;

- Nghị định số 209/2004/NĐ-CP ngày 16/12/2004 của Chính phủ về việc Quản lý chất lượng công trình xây dựng và Nghị định số 49/2008/NĐ-CP ngày 18/04/2008 của Chính phủ về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định 2009/2004/NĐ-CP;

- Nghị định số 99/2007/NĐ-CP ngày 13/06/2009 của Chính phủ về quản lý chi phí đầu tư xây dựng công trình;

- Nghị định số 123/2008/NĐ-CP ngày 08/12/2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật thuế giá trị gia tăng;

- Nghị định số 148/2004/NĐ-CP ngày 23/07/2004 sửa đổi, bổ sung Khoản 1 Điều 7 Nghị định số 158/2003/NĐ-CP;

- Thông tư số 05/2007/TT-BXD ngày 27/05/2007 của Bộ Xây dựng về việc “Hướng dẫn việc lập và quản lý chi phí dự án đầu tư xây dựng công trình”;

- Thông tư số 129/2008/TT-BTC ngày 26/12/2008 hướng dẫn thi hành Nghị định số 123/2008/NĐ-CP;

- Thông tư 130/2008/TT-BTT ngày 26/12/2008 hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thuế Thu Nhập Doanh Nghiệp.

- Thông tư số 02/2007/TT-BXD ngày 14/2/2007. Hướng dẫn một số nội dung về: lập, thẩm định, phê duyệt dự án đầu tư xây dựng công trình; giấy phép xây dựng và tổ chức quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình;

- Thông tư 33-2007-TT/BTC của Bộ Tài Chính ngày 09 tháng 04 năm 2007 hướng dẫn quyết toán dự án hoàn thành thuộc nguồn vốn nhà nước;

- Thông tư 203/2009/TT-BTC của Bộ Tài Chính ngày 20 tháng 10 năm 2010 hướng dẫn chế độ quản lý, sử dụng và trích khấu hao tài sản cố định;

Định mức chi phí quản lý dự án và tư vấn đầu tư xây dựng kèm theo Quyết định số 957/QĐ-BXD ngày 29/9/2009 của Bộ Xây dựng;

- Các văn bản khác của Nhà nước liên quan đến lập Tổng mức đầu tư, tổng dự toán và dự toán công trình.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

VII.1.3. Nội dung

Tổng mức đầu tư của dự án bao gồm: Chi phí mua đất, Chi phí tư vấn, thiết kế và quản lý dự án, Chi phí xây dựng công trình, Chi phí mua sắm trang thiết bị và Dự phòng phí.

Bảng tổng mức đầu tư

VII.2. Nhu cầu vốn lưu động

Ngoài những khoản đầu tư máy móc thiết bị, nhà xưởng trong giai đoạn đầu tư; khi dự án đi vào hoạt động cần bổ sung nguồn vốn lưu động.

Vốn lưu động của dự án bao gồm khoản phải thu bằng 15% doanh thu, khoản phải trả bằng 20% chi phí hoạt động, số dư tiền mặt tối thiểu bằng 5% chi phí hoạt động và hàng tồn kho bằng 5% giá vốn các mặt hàng kinh doanh.

Theo kế hoạch thì dự án sẽ đi vào hoạt động từ năm 2014 sau khi hoàn thành các giai đoạn đầu tư.

CHƯƠNG VIII: NGUỒN VỐN ĐẦU TƯ CỦA DỰ ÁN

VIII.1. Cấu trúc vốn và phân bổ nguồn vốn đầu tư

VIII.2. Tiến độ đầu tư và sử dụng vốn

Tiến độ đầu tư của dự án được thực hiện trong vòng 18 tháng với các hạng mục công việc trong từng giai đoạn như:

1. Giai đoạn chuẩn bị đầu tư:
 - Thực hiện đền bù, giải phóng mặt bằng
 - Tư vấn, thiết kế, khảo sát khối lượng
 - Hoàn thành thủ tục xin đầu tư, cấp phép xây dựng
2. Giai đoạn đầu tư
 - Chuẩn bị xây dựng (thẩm định kết cấu, tháo dỡ công trình cũ, tư vấn khác,...)
 - Xây dựng cọc móng và tường vây
 - Xây dựng hầm, phân thô và hoàn thiện
 - Lắp đặt thiết bị, thực hiện các công trình cảnh quan, cây xanh
 - Hoàn công xây lắp
3. Giai đoạn chuẩn bị đưa vào hoạt động
 - Xúc tiến quảng bá hình ảnh
 - Thực hiện các công tác chuẩn bị khác
 - Khánh thành công trình nhà hàng – khách sạn 3 sao Phú Nhuận

Bảng tiến độ thực hiện và sử dụng nguồn vốn:

VIII.3. Cơ cấu nguồn vốn thực hiện dự án

VIII.4. Phương án vay vốn và trả nợ vay

Phương thức vay vốn: Chìa khóa trao tay – giải ngân vốn vay theo nhu cầu sử dụng vốn vay, vào đầu mỗi kỳ của giai đoạn chuẩn bị đầu tư và giai đoạn đầu tư.

Phương án trả nợ gốc và lãi vay: Ân hạn trong các giai đoạn đầu tư của dự án (18 tháng). Bắt đầu trả vốn gốc từ khi dự án đi vào hoạt động từ năm 2014. Trả nợ gốc đều hàng quý trong vòng 20 quý và lãi vay tính theo dư nợ đầu kỳ (mỗi tháng).

Tiến độ rút vốn vay và trả lãi vay trong các giai đoạn đầu tư được trình bày ở bảng sau:

Số vốn vay này kỳ vọng sẽ được giải ngân thành hai lần vào đầu tháng 7 năm 2012 và đầu tháng 9 năm 2012, với tổng số tiền cần vay là 57,084,750,000 đồng.

Trong giai đoạn đầu tư cuối mỗi tháng sẽ trả toàn bộ lãi vay chưa trả vốn gốc vì chưa có nguồn doanh thu, với tổng lãi vay trong thời gian xây dựng ban đầu là 11,176,115,904 đồng. Lãi vay trong thời gian đầu tư xây dựng được tính vào chi phí tài chính của dự án trong báo cáo ngân lưu và được chi trả bằng nguồn vốn dự phòng khác của dự án.

Khi dự án đi vào khai thác kinh doanh, có nguồn thu sẽ bắt đầu trả vốn gốc.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

- Thời gian trả nợ gốc dự tính trong 20 kỳ vào đầu mỗi quý với những khoản vốn gốc đều mỗi kỳ.
- Chi phí lãi vay được trả vào đầu mỗi tháng với mức lãi suất 14%/năm số tiền theo dư nợ đầu kỳ.
- Nợ phải trả tại mỗi kỳ bao gồm lãi vay và vốn gốc.

Qua hoạch định nguồn doanh thu, chi phí và lãi vay theo kế hoạch trả nợ cho thấy dự án hoạt động hiệu quả, có khả năng trả nợ đúng hạn rất cao, mang lại lợi nhuận lớn cho nhà đầu tư và các đối tác hợp tác như ngân hàng.

Kế hoạch vay trả nợ theo các kỳ được thể hiện cụ thể như sau:

Hàng quý chủ đầu tư phải trả vốn gốc cho số tiền đi vay là 2,854,237,500 đồng và số tiền này trả trong 20 quý tiếp theo. Còn số lãi vay chủ đầu tư sẽ trả kèm với lãi gốc dựa vào dư nợ đầu kỳ của mỗi tháng. Theo dự kiến thì đến ngày 1/10/2018 chủ đầu tư sẽ hoàn trả nợ đúng hạn cho ngân hàng.

Ghi chú : Chủ đầu tư phân tích phương án tài chính bằng vốn vay của ngân hàng, kết quả đã chứng minh dự án mang lại hiệu quả cao. Do đó, trong trường hợp chủ đầu tư có thể lựa chọn phương án huy động vốn khác như phát hành cổ phiếu thì dự án vẫn đảm bảo tính khả thi, đảm bảo sinh lợi cho các cổ đông góp vốn.

CHƯƠNG IX: HIỆU QUẢ KINH TẾ -TÀI CHÍNH

IX.1. Các giả định kinh tế và cơ sở tính toán

Các thông số giả định trên dùng để tính toán hiệu quả kinh tế của dự án trên cơ sở tính toán của các dự án đã triển khai, các văn bản liên quan đến giá bán, các tài liệu cung cấp từ Chủ đầu tư, cụ thể như sau:

- Phân tích hiệu quả kinh tế tài chính của dự án trong thời gian hoạt động hiệu quả của dự án là 05 năm, sau giai đoạn đầu tư kéo dài 18 tháng, dự án sẽ đi vào hoạt động từ quý đầu năm 2014;
- Thuê thu nhập doanh nghiệp của dự án: 25%/năm;
- Tốc độ tăng giá bán hàng năm là 8%/năm;
- Tốc độ tăng giá nguyên vật liệu giả sử là 5%/năm;
- Tốc độ tăng trưởng tiền lương là 8%/năm;

IX.2. Tính toán doanh thu

IX.2.1. Sản lượng sản phẩm và dịch vụ

Các hoạt động kinh doanh của dự án tạo doanh thu bao gồm:

- o Kinh doanh cho thuê phòng với 4 loại cấp phòng, đối tượng khách hàng là khách nội địa và quốc tế.
- o Kinh doanh nhà hàng phục vụ cho các đối tượng khách lưu trú và khách vắng lại.
- o Kinh doanh các loại hình dịch vụ khác như:
 - Hoạt động vận chuyển với các hoạt động như đưa đón khách, cho thuê xe,...
 - Dịch vụ thương mại với các hoạt động như kinh doanh siêu thị mini, bán hàng lưu niệm, bán hàng thực phẩm,...
 - Dịch vụ giải trí với một số loại hình như : Massage, Gym, Café
 - Ngoài ra, còn có các dịch vụ như cho thuê mặt bằng, tham gia tổ chức sự kiện, hội nghị

IX.2.2. Cơ cấu doanh thu của dự án

Bảng tính toán doanh thu của dự án

Hai mảng hoạt động chính tạo nguồn thu cho Dự án là cho thuê phòng và nhà hàng.

Doanh thu của dự án có sự tăng trưởng đều đặn qua các năm nhờ vào các biện pháp:

- ✓ Chủ động cải cách chất lượng phục vụ khách hàng nhằm tăng trưởng và ổn định công suất phòng và tăng giá bán phòng.
- ✓ Ngoài ra, Công ty còn tập trung khai thác thị trường tổ chức sự kiện và các dịch vụ thương mại ngoài nhằm tăng doanh thu và lợi nhuận.

Doanh thu cho thuê phòng năm 2014 ước tính đạt gần 30 tỷ đồng. Năm 2015 sẽ tăng công suất phục vụ và giá bán, doanh thu dự đoán đạt hơn 36 tỷ đồng, với tốc độ tăng doanh thu là 23%/năm. Các năm sau khi dần ổn định, doanh thu này tiếp tục tăng với tốc độ lần lượt là 18%/năm (năm 2016), 16% (năm 2017) và 13% (năm 2018).

Doanh thu nhà hàng hằng năm liên tục tăng. Năm 2014 đạt 4,5 tỷ đồng, tăng dần qua các năm, đến năm 2018 doanh thu nhà hàng là 7,2 tỷ đồng/năm.

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Doanh thu dịch vụ khác như vận chuyển, kinh doanh thương mại, dịch vụ giải trí, tổ chức sự kiện tương đối ổn định. Và đến năm 2018, doanh thu từ các dịch vụ khác đạt 5,1 tỷ đồng/năm.

Tổng doanh thu của dự án qua các năm là :

- Năm 2014 29,662,643,787 đồng
- Năm 2015 36,465,528,083 đồng
- Năm 2016 42,927,347,997 đồng
- Năm 2017 49,792,650,637 đồng
- Năm 2018 56,276,116,346 đồng

IX.3. Tính toán chi phí của dự án

IX.3.1. Chi phí hoạt động

Trong đó:

1. Chi phí lương: chi phí này bằng số lương chi trả cho bộ phận quản lý gián tiếp và bộ phận lao động trực tiếp. Tổng số lương hằng năm phải chi phụ thuộc vào công suất phục vụ của dự án mỗi năm. Tốc độ tăng lương bình quân là 8%/năm.
2. Chi phí bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp : theo quy định hiện nay chi phí này bằng khoảng 21% mức lương chi trả hằng tháng cho công nhân viên của dự án.
3. Chi phí tiếp thị, quảng cáo, PR : tạm tính bằng 4% doanh thu hằng năm
4. Chi phí điện nước, internet, điện thoại : bằng 3% doanh thu hằng năm.
5. Chi phí tu bổ thiết bị, nhà cửa, trang trí : ước tính khoảng 5% doanh thu hằng năm.
6. Ngoài ra còn có chi phí giá vốn các dịch vụ ăn uống và các dịch vụ khác ; Chi phí mua sắm máy móc thiết bị phòng ngủ hằng năm,...
7. Chi phí khấu hao (Áp dụng phương pháp khấu hao đường thẳng)
Tài sản cố định của dự án gồm Công trình xây lắp và máy móc thiết bị.
Thời gian khấu hao cho công trình xây lắp là 20 năm, giá trị máy móc thiết bị là 6 năm.
Thời điểm bắt đầu tính khấu hao là từ khi dự án đi vào hoạt động .

IX.3.2. Chi phí tài chính

Bằng chi phí lãi vay hằng năm của dự án. Năm đầu tiên chi phí lãi vay bao gồm cả chi phí lãi vay trong thời gian xây dựng. Lãi vay tính theo tháng với mức lãi suất 14%/năm. Chi phí tài chính hằng năm bằng tổng lãi vay các tháng trong năm.

IX.4. Hiệu quả kinh tế - tài chính của dự án

IX. 4.1. Báo cáo thu nhập và các chỉ tiêu hiệu quả của dự án

Dự án Khách sạn Phú Nhuận tiêu chuẩn 3 sao

Nhận xét:

EBIT của dự án cao so với mức chi phí tài chính, chứng minh khả năng thanh toán nợ vay cao của dự án.

Vào năm đầu tiên, tuy dự án hoạt động với công suất thấp và chưa tận dụng được triệt để các chi phí và công suất thiết kế của dự án nhưng dự án vẫn mang lại lợi nhuận ròng (NI) cao cho chủ đầu tư. Các năm sau lợi nhuận này tiếp tục tăng cao.

Các chỉ tiêu tỷ suất lợi nhuận của dự qua các năm tương đối hiệu quả và tăng dần qua các năm chứng minh dự án hoạt động ngày càng hiệu quả

IX.4.2. Báo cáo ngân lưu

Phân tích hiệu quả của dự án hoạt động trong vòng 07 năm theo 2 quan điểm là quan điểm tổng đầu tư và quan điểm chủ sở hữu.

Với suất chiết khấu là $r = 14.13\%$ được tính theo trung bình có trọng số giá sử dụng vốn của các nguồn vốn.

a. Kết quả báo cáo ngân lưu theo quan điểm tổng đầu tư:

Theo cách đánh giá của quan điểm chủ sở hữu các chỉ số tài chính của dự án như sau:

❖ Hiện giá thu nhập thuần $NPV = 18,408,071,238.86$ đồng > 0

➔ Hiệu quả tài chính của dự án cao, dự án mang tính khả thi.

❖ Tỷ suất sinh lời nội bộ của dự án $IRR = 39\% \gg r = 14.13\%$

➔ Dự án có tỷ lệ sinh lời nội bộ cao và hiệu quả đầu tư lớn.

✚ **Xét cả hai quan điểm thì dự án đều mang lại các chỉ tiêu tài chính đạt hiệu quả cao.**

CHƯƠNG X: KẾT LUẬN

Dự án xây dựng “Khách sạn 3 sao Phú Nhuận” tại Thành phố Hồ Chí Minh là sự đầu tư cần thiết vì:

- Dự án phù hợp với quy hoạch tổng thể Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2020.
- Dự án nằm trong khu phát triển kinh tế năng động, rất có tiềm năng để phát triển.
- Dự án góp phần phát triển kinh tế của Thành phố Hồ Chí Minh.
- Dự án góp phần đem lại hiệu quả lớn về kinh tế, xã hội. Về mặt kinh tế, dự án góp phần tăng thu cho ngân sách nhà nước, tạo lợi nhuận cho nhà đầu tư. Về mặt xã hội, dự án góp phần tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, sẽ tạo được nhiều công ăn việc làm, tạo thu nhập lâu dài và ổn định cho người dân, nâng cao chất lượng sống cho người dân.

Để dự án của Công ty sớm đưa vào khai thác và sử dụng có hiệu quả, nhanh chóng hoàn trả vốn đầu tư, Công ty TNHH ... kính đề nghị: Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh, Sở Kế hoạch đầu tư thành phố Hồ Chí Minh, các ngân hàng thương mại trong tỉnh và các cơ quan chức năng tạo điều kiện hỗ trợ trong việc sớm xét duyệt cho Công ty xin thuê đất, cấp phép đầu tư và chấp nhận cho vay vốn để đảm bảo tiến độ xây dựng như dự kiến cũng như dự án sớm đi vào hoạt động.

Tp.Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2012

CHỦ ĐẦU TƯ
CÔNG TY TNHH ...