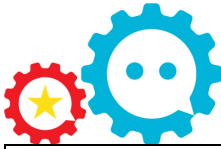


LAB-MOVIE

Labour Market Observatory in Vietnam universities

WP3.1 Analysis of the data from WP2 – Hotel Sector- Vietnamese version University of Hanoi

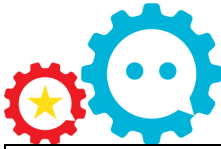
MỤC 1
Vị trí công việc
Giám đốc bộ phận lưu trú
Bộ phận làm việc
Giám đốc bộ phận lưu trú phụ trách bộ phận buồng phòng, chịu trách nhiệm trước Giám đốc khách sạn.
Các hoạt động chính
<p>Công việc</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nhiệm vụ bao gồm lập kế hoạch hoạt động của bộ phận ● Giám sát quá trình làm việc của nhân viên để đáp ứng các tiêu chuẩn của khách sạn ● Phối hợp với các bộ phận khác để đáp ứng yêu cầu của khách hàng ● Xử lý khiếu nại của khách hàng. ● Đảm bảo và duy trì tiêu chuẩn dịch vụ cao và tính chuyên nghiệp ● Đảm bảo trạng thái hiệu quả và an toàn của các hệ thống, đồ đạc và thiết bị, cũng như việc lưu giữ các vật liệu được giao phó. ● Kiểm tra các phòng và khu vực chung cho khách hàng hàng ngày, xác minh mức độ thoải mái, sạch sẽ và vệ sinh. ● Đề xuất cải tiến bằng cách xây dựng các yêu cầu đầu tư tài sản cho thiết bị, thiết bị và các vật liệu khác nhau. ● Tham gia tuyển dụng, đào tạo, đánh giá và đề bạt nhân viên của Phòng.
Trình độ chuyên môn
<ul style="list-style-type: none"> ● Tốt nghiệp đại học, ưu tiên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ.
Kỹ năng chuyên môn
<ul style="list-style-type: none"> ● Kinh nghiệm làm việc thực tiễn qua các cấp bậc trong bộ phận lưu trú ● Tham dự nhiều khoá đào tạo và tập huấn chuyên sâu
Trình độ ngoại ngữ và tin học



<ul style="list-style-type: none">● Sử dụng tiếng Anh thành thạo (cả nói và viết)● Kỹ năng tin học văn phòng và sử dụng thành thạo phần mềm chuyên dụng trong khách sạn
Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc
<ul style="list-style-type: none">● Kỹ năng tổ chức công việc cho bản thân và cho người khác● Kỹ năng Quản lý nhóm● Kỹ năng giải quyết vấn đề● Kỹ năng tạo lập quan hệ với khách hàng● Lịch sự, nhẫn nại, tự kiểm soát và quản lý stress, chi tiết● Kỹ năng xử lý phàn nàn của khách hàng● Công việc yêu cầu làm ngoài giờ và cuối tuần
Ghi chú
...
MỤC 2
Ngành
Khách sạn
Cấp bậc công việc
Trình độ cao, yêu cầu kinh nghiệm và chuyên môn
Trình độ học vấn
Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ

MỤC 1
Vị trí công việc
Trưởng bộ phận lễ tân
Bộ phận làm việc
Quản lý Lễ tân hoặc Trưởng phòng Lễ tân có thể là một phần của Bộ phận lưu trú hoặc một bộ phận riêng biệt. Vị trí này báo cáo trực tiếp cho Quản lý khách sạn trong một Bộ phận Lễ tân riêng biệt hoặc báo cáo cho Giám đốc Bộ phận lưu trú nếu bộ phận đó là một phần của Bộ phận lưu trú.
Các hoạt động chính
<ul style="list-style-type: none">● Quản lý tất cả các dịch vụ liên quan đến lễ tân, điều phối các hoạt động của toàn bộ sảnh.● Chào đón khách và cung cấp các đề xuất và thông tin về nơi lưu trú● Quản lý đặt phòng● Quản lý các khiếu nại và các vấn đề phát sinh của khách hàng● Thực hiện các hoạt động hành chính và kế toán● Quản lý và điều phối nhân viên cho các dịch vụ phòng





- Lập kế hoạch sự hiện diện của cộng tác viên dựa trên các yêu cầu đặt phòng nhận được.
- Quản lý hợp đồng với các công ty du lịch và công ty lữ hành
- Tham gia thiết kế các gói tour để cung cấp cho khách du lịch

Trình độ chuyên môn

- Tốt nghiệp đại học, ưu tiên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ.

Chuyên môn và kinh nghiệm

- Kiến thức về chính sách của khách sạn và quy trình của bộ phận lễ tân, hiểu biết về các dịch vụ của khách sạn.
- Kiến thức về công nghệ quản lý khách sạn bao gồm cả góc độ quản lý, hành chính và kế toán

Trình độ ngoại ngữ và tin học

- Sử dụng tiếng Anh thành thạo (cả nói và viết)
- Biết thêm một ngoại ngữ khác (tiếng Hàn, tiếng Trung, tiếng Pháp) là một lợi thế
- Thành thạo tin học văn phòng và phần mềm chuyên dùng của bộ phận lễ tân

Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc

- Kỹ năng tổ chức công việc cho bản thân và cho người khác
- Kỹ năng Quản lý nhóm
- Kỹ năng giải quyết vấn đề
- Kỹ năng tạo lập quan hệ với khách hàng
- Lịch sự, nhẫn nại, tự kiểm soát và quản lý stress, chi tiết
- Kỹ năng xử lý phàn nàn của khách hàng
- Công việc yêu cầu làm ngoài giờ và cuối tuần

MỤC 2**Ngành**

Khách sạn

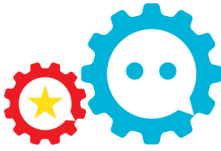
Cấp bậc công việc

Nâng cao, yêu cầu kinh nghiệm

Chuyên ngành đào tạo

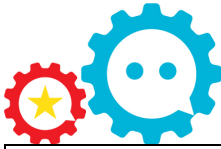
Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ





MỤC 1
Vị trí công việc
Nhân viên lễ tân
Bộ phận làm việc
Nhân viên lễ tân trực thuộc bộ phận Tiền sảnh, dưới sự quản lý và giám sát của Quản lý/Giám đốc bộ phận Tiền sảnh.
Các hoạt động chính
<ul style="list-style-type: none">● Chào đón khách hàng.● Cung cấp thông tin về nơi lưu trú, các dịch vụ đã đặt. Thực hiện các thủ tục nhận phòng, trả phòng.● Kiểm tra giấy tờ tùy thân của khách hàng, hướng dẫn khách điền và ký vào mẫu đăng ký xác nhận lưu trú tại khách sạn, hoàn tất hồ sơ khách hàng.● Giới thiệu các dịch vụ của khách sạn, các dịch vụ của các bên liên kết● Cung cấp cho khách các thông tin cần thiết, các sự kiện diễn ra tại địa phương; các điểm đến tham quan;● Giữ hộ chìa khóa khi khách có nhu cầu ra ngoài.● Xử lý các cuộc gọi đến phòng khách và gọi đi của khách.● Nhận báo thức khách theo yêu cầu.● Phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện yêu cầu chuyển phòng cho khách● Phối hợp với bộ phận liên quan giải quyết các yêu cầu, phàn nàn – khiếu nại của khách.● Thực hiện các hoạt động hành chính và kế toán (phát hành hoá đơn, thu tiền mặt, bảo quản tiền và tư trang khách gửi)
Trình độ chuyên môn
Tốt nghiệp đại học, ưu tiên chuyên ngành du lịch, quản trị kinh doanh, ngôn ngữ
Kỹ năng chuyên môn
<ul style="list-style-type: none">● Kiến thức về chính sách và quy trình của bộ phận tiền sảnh lễ tân và toàn bộ khách sạn.● Kiến thức chung về khách sạn, quản lý hành chính, kế toán.● Kiến thức chuyên sâu về mảng khách sạn, du lịch, địa điểm khách sạn, các dịch vụ của khách sạn, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng bán hàng.
Trình độ tin học và ngoại ngữ
<ul style="list-style-type: none">● Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh thành thạo (nói và viết)● Biết một ngoại ngữ khác là một lợi thế, tùy thuộc đối tượng khách hàng của khách sạn như tiếng Hàn, tiếng Trung quốc, tiếng Pháp.● Trình độ tin học văn phòng và khả năng sử dụng phần mềm chuyên dụng của bộ phận lễ tân
Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng





- Kỹ năng xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng và đối tác
- Kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm
- Phẩm chất: lịch sự, trung thực, nhẫn nại, tự kiểm soát stress. Linh hoạt trong giải quyết vấn đề và xử lý khiếu nại của khách hàng. Thân thiện, khéo léo trong giao tiếp với khách hàng và điều phối các hoạt động với các bộ phận khác.
- Cần có đam mê và kỹ năng bán hàng gia tăng
- Sẵn sàng làm việc ngoài giờ, theo ca và cuối tuần

Ghi chú

...

MỤC 2**Lĩnh vực kinh tế**

Khách sạn

Cấp bậc công việc

Cơ bản, không yêu cầu kinh nghiệm

Chuyên ngành đào tạo

Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ

MỤC 1**Vị trí công việc**

Quản lý buồng phòng

Bộ phận làm việc

Quản lý buồng phòng thuộc Bộ phận buồng hoặc có thể một phần của Bộ phận lưu trú.

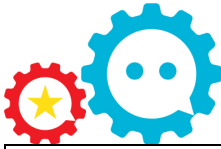
Các hoạt động chính

- điều phối khu vực phòng và quản lý đội ngũ chăm sóc dọn dẹp
- tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng
- lập kế hoạch bộ phận, kế hoạch và phân chia ca làm việc
- quản lý, kiểm tra và giám sát việc cung cấp trang thiết bị và dịch vụ phòng
- xử lý than phiền của khách hàng liên quan đến tình trạng phòng hoặc khu vực chung
- lên kế hoạch cho các hoạt động bảo trì thông thường và bất thường
- chịu trách nhiệm kiểm kê và phối hợp với bộ phận mua hàng, nhà cung cấp trong việc mua đồ dùng của bộ phận.
- chuẩn bị các báo cáo chi tiết liên quan đến việc quản lý chi phí và cách tối ưu hóa chi phí của bộ phận.

Trình độ chuyên môn

Tốt nghiệp đại học đối với các khách sạn từ 4-5 sao. Tốt nghiệp cao đẳng nghề cho khách sạn có xếp hạng thấp hơn.



**Kỹ năng chuyên môn**

- Kiến thức chuyên sâu về bộ phận buồng phòng và cả khách sạn
- Kiến thức về các chuẩn mực chất lượng của khách sạn, quy trình và kỹ thuật quản lý vận hành buồng phòng
- Kiến thức về đặc điểm của sản phẩm vệ sinh, tẩy rửa để lựa chọn sản phẩm tốt, tối ưu chi phí và đảm bảo chất lượng
- Kiến thức về kế toán và hành chính để lập dự án, quản lý nhân sự bộ phận và tổ chức công việc của bộ phận.
- Kiến thức về thiết kế nội thất, sắp đặt để cung cấp cho khách không khí chào đón và độc đáo.

Trình độ tin học và ngoại ngữ

- Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh lưu loát (nói và viết)
- Trình độ tin học văn phòng

Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc

- Kỹ năng tổ chức công việc cho bản thân và cho người khác
- Kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm
- Phẩm chất: nhẫn nại, trung thực, nhẫn nại, tự kiểm soát stress, chú ý tới chi tiết và nhanh nhẹn trong xử lý công việc.
- Sự sáng tạo và gu thẩm mỹ tốt là một lợi thế.
- Sẵn sàng làm việc ngoài giờ, theo ca và cuối tuần

Ghi chú

...

MỤC 2**Ngành**

Khách sạn

Cấp bậc công việc

Trình độ cao, yêu cầu kinh nghiệm và chuyên môn

Chuyên ngành đào tạo

Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ. Cao đẳng nghề du lịch

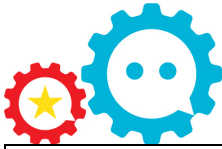
MỤC 1**Vị trí công việc**

Trưởng bộ phận ẩm thực

Bộ phận làm việc

Trưởng bộ phận ẩm thực là quản lý bộ phận ẩm thực riêng biệt của khách sạn gồm nhà hàng, quầy bar. Trưởng bộ phận ẩm thực làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát trực tiếp của Giám đốc khách sạn.



**Các hoạt động chính**

- Điều phối và giám sát toàn bộ hoạt động của bộ phận ẩm thực
- Lập kế hoạch, dự toán, cung ứng nguyên vật liệu
- Phối hợp với đầu bếp và sommelier để lựa chọn sản phẩm, chọn nhà cung cấp, món ăn, đồ uống đưa vào thực đơn.
- Kiểm soát chất lượng thực phẩm và đồ uống. Đảm bảo các quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm, bảo quản thức ăn, đồ uống, dịch vụ bàn
- Đảm bảo quy trình vệ sinh, tẩy rửa, khử trùng đồ dùng, thiết bị thường xuyên, đúng quy định
- Quản lý tồn kho, chất lượng, hạn sử dụng, quay vòng tồn kho và đặt hàng từ nhà cung cấp dựa trên yêu cầu của đầu bếp và lượng sử dụng thực tế.
- Quản lý đội ngũ nhân viên bếp, nhà hàng, quầy bar, đảm bảo đủ nhân viên cho hoạt động bình thường của bộ phận, phân công nhiệm vụ và quản lý ca làm việc.
- Tổ chức, điều phối ẩm thực cho các sự kiện, tiệc, hội thảo
- Lập báo cáo hàng tuần về hoạt động ẩm thực, theo dõi kết quả hoạt động, phân tích chênh lệch giữa kế hoạch và thực tế.

Trình độ chuyên môn

Tốt nghiệp đại học đối với các khách sạn từ 4-5 sao. Tốt nghiệp cao đẳng nghề cho khách sạn có xếp hạng thấp hơn.

Kỹ năng chuyên môn

- Kiến thức chuyên sâu về hoạt động nhà hàng và các bộ phận liên quan (bếp, bar) và tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn.
- Kiến thức về thị trường cung cấp thực phẩm đồ uống, tổ chức dịch vụ cung cấp thực phẩm, các nhà cung ứng.
- Hiểu biết về đặc điểm cảm quan của thực phẩm, đồ uống và cách thức lưu trữ, bảo quản.
- Kiến thức quản lý nhân sự, kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc
- Kiến thức về sức khỏe, vệ sinh an toàn thực phẩm, các quy định về hợp đồng, lao động.

Trình độ tin học và ngoại ngữ

- Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh lưu loát (nói và viết)
- Trình độ tin học văn phòng

Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc

- Kỹ năng tổ chức công việc cho bản thân và cho người khác
- Kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm
- Phẩm chất: nhẫn nại, trung thực, nhẫn nại, tự kiểm soát stress, chú ý tới chi tiết và linh hoạt
- Sở hữu kỹ năng bán hàng gia tăng là một lợi thế.





- Sáng tạo, có đam mê và chú trọng đến từng khách hàng để đảm bảo chất lượng dịch vụ cao nhất
- Sẵn sàng làm việc ngoài giờ và cuối tuần

Ghi chú

...

MỤC 2**Ngành**

Khách sạn

Cấp bậc công việc

Trình độ cao, yêu cầu kinh nghiệm và chuyên môn

Chuyên ngành đào tạo

Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ. Cao đẳng nghề du lịch

MỤC 1**Vị trí công việc**

Nhân viên đặt phòng

Bộ phận làm việc

Nhân viên đặt phòng làm việc ở bộ phận tiền sảnh, dưới sự chỉ đạo và giám sát của Giám đốc bộ phận tiền sảnh.

Các hoạt động chính

- Nhận yêu cầu từ khách hàng, đại lý du lịch và các mạng lưới liên quan khác hay qua các nền tảng trực tuyến.
- Thực hiện các quy trình đặt phòng của khách sạn, cập nhật, ghi nhận đầy đủ, chính xác thông tin đặt phòng, sửa đổi, huỷ phòng.
- Chú ý thực hiện các yêu cầu đặt phòng của khách, xác minh thông tin khách hàng, các lựa chọn thanh toán, xếp phòng theo yêu cầu và trả lời xác nhận đặt phòng của khách hàng.
- Chịu trách nhiệm kiểm tra phòng trống, dự báo doanh thu và tỷ lệ kín phòng.
- Đảm bảo nắm rõ thông tin về các loại phòng, dịch vụ của khách sạn, các chương trình ưu đãi để giới thiệu chính xác đến khách đặt phòng
- Tổng hợp tình hình đặt phòng, cập nhật số phòng trống trên các kênh phân phối (OTA, đặt phòng qua mạng), tuân thủ chính sách và quy trình quản lý đặt phòng của khách sạn.

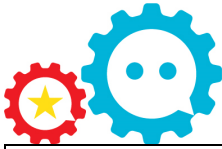
Trình độ chuyên môn

Tốt nghiệp đại học hoặc cao đẳng.

Kỹ năng chuyên môn

- Kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng và đồng nghiệp
- Kỹ năng tổ chức công việc tốt để quản lý tốt các yêu cầu đặt phòng đa dạng của khách hàng





- Kỹ năng về dịch vụ khách hàng để đáp ứng đúng yêu cầu của khách hàng, cung cấp trải nghiệm tốt cho khách hàng, thương lượng và giải quyết các vướng mắc của khách hàng, xây dựng mối quan hệ với khách hàng.

Trình độ tin học và ngoại ngữ

- Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh thành thạo (nói và viết)
- Trình độ tin học văn phòng và khả năng sử dụng phần mềm chuyên dụng của bộ phận đặt phòng

Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc

- Kỹ năng xây dựng mối quan hệ với khách hàng
- Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả, kỹ năng giải quyết vấn đề
- Sở hữu kỹ năng bán hàng gia tăng là một lợi thế
- Phẩm chất: lịch sự, và nhẫn nại, tự kiểm soát stress, chính xác, chú ý tới chi tiết và linh hoạt
- Sở hữu kỹ năng bán hàng gia tăng là một lợi thế.
- Sáng tạo, có đam mê và chú trọng đến từng khách hàng để đảm bảo chất lượng dịch vụ cao nhất
- Kỹ năng phân tích dữ liệu.
- Sẵn sàng làm việc ngoài giờ và cuối tuần

Ghi chú

...

MỤC 2**Ngành**

Khách sạn

Cấp bậc công việc

Cơ bản, không yêu cầu kinh nghiệm

Chuyên ngành đào tạo

Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ/Chứng chỉ nghề quốc gia

MỤC 1**Vị trí công việc**

Giám đốc Marketing

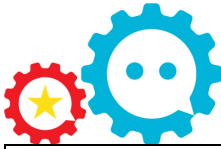
Bộ phận làm việc

Giám đốc marketing làm việc ở bộ phận Bán hàng và tiếp thị dưới sự chỉ đạo và giám sát của Giám đốc bộ phận bán hàng và tiếp thị.

Các hoạt động chính

- Hiểu nhu cầu của khách hàng





- Tiếp thị thương hiệu và dịch vụ của khách sạn, nghiên cứu thị trường, điều phối nhân viên marketing để xây dựng và phát triển chiến dịch marketing và tiếp thị
- Quản lý mối quan hệ với các đại lý và đối tác.
- Tối ưu hóa nhận diện khách sạn, xây dựng mối quan hệ với khách hàng, quản lý cơ sở dữ liệu khách hàng, thực hiện SEO marketing
- Thiết kế sản phẩm marketing, xây dựng nội dung marketing, đề xuất và thực hiện các chiến lược quảng cáo và quan hệ công chúng
- Quản lý các kênh mạng xã hội, website của khách sạn
- Cập nhật thông tin và phản hồi yêu cầu của khách hàng
- Phân tích dữ liệu và dự báo thị trường.

Trình độ chuyên môn

Tốt nghiệp đại học chuyên ngành marketing.

Kỹ năng chuyên môn

- Kiến thức chuyên sâu về nghiên cứu và phân tích dữ liệu
- Tối ưu hoá công cụ tìm kiếm, marketing qua mạng xã hội
- Viết và tạo nội dung, xây dựng và quản lý chiến lược nội dung
- Thiết kế và sử dụng công nghệ trong hoạt động marketing.

Trình độ tin học và ngoại ngữ

- Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh thành thạo (nói và viết)
- Trình độ tin học chuyên dụng và khả năng sử dụng các công cụ chuyên biệt cho mạng xã hội, truyền thông, thiết kế, sáng tạo nội dung.

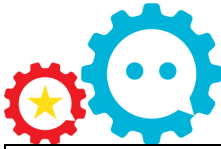
Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc

- Kỹ năng xây dựng mối quan hệ với khách hàng
- Kỹ năng tổ chức công việc cho bản thân và cho người khác
- Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả, kỹ năng giải quyết vấn đề
- Kỹ năng viết báo cáo, thuyết trình hiệu quả
- Các kỹ năng về thiết kế, viết nội dung
- Phẩm chất tự kiểm soát là cần thiết, linh hoạt, thích ứng với sự thay đổi của thị trường
- Đòi hỏi sự sáng tạo, tư duy tổng hợp và chi tiết.
- Khả năng tự tạo động lực là rất quan trọng.
- Sẵn sàng làm việc ngoài giờ và cuối tuần

Ghi chú

...

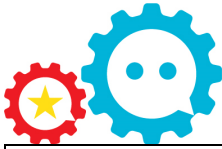
MỤC 2**Ngành**

**LAB-MOVIE**LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Khách sạn
Cấp bậc công việc
Trình độ cao, yêu cầu kinh nghiệm và chuyên môn
Chuyên ngành đào tạo
Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế.

MỤC 1
Vị trí công việc
Khách sạn
Bộ phận làm việc
Chuyên viên kinh doanh làm việc trong Bộ phận bán hàng và tiếp thị dưới sự quản lý của Giám đốc Bán hàng và tiếp thị.
Các hoạt động chính
<ul style="list-style-type: none">● giám sát các hoạt động thu hút khách hàng, bán dịch vụ khách sạn cho khách hàng, xác định khách hàng tiềm năng và phát triển thị trường mới cho dịch vụ khách sạn● lập danh sách khách hàng tiềm năng và gọi điện hoặc sắp xếp các cuộc họp để xác định nhu cầu và yêu cầu của khách hàng● chuẩn bị và trình bày các đề xuất bán hàng cho khách hàng tiềm năng, làm nổi bật các tính năng, chất lượng dịch vụ khách sạn và giá cả.● đàm phán giá với khách hàng, xử lý và tạo điều kiện thuận lợi cho các yêu cầu của khách hàng, điều phối và tổ chức các sự kiện và hỗ trợ khách hàng lựa chọn dịch vụ phù hợp● giám sát việc đặt phòng và đặt phòng, cộng tác với các nhân viên khách sạn khác để đảm bảo chất lượng dịch vụ khách hàng, phản hồi và giải quyết các vấn đề do khách hàng đặt ra● duy trì liên lạc với khách hàng để nhận phản hồi và xác định các cơ hội kinh doanh tiềm năng trong tương lai● lập ngân sách hàng năm và thực hiện các chiến lược để đạt được các mục tiêu.
Trình độ chuyên môn
Tốt nghiệp đại học, ưu tiên chuyên ngành quản trị kinh doanh, du lịch & khách sạn, marketing.
Kỹ năng chuyên môn
<ul style="list-style-type: none">● Kỹ năng giao tiếp nổi bật, hiệu quả về cả nói và viết● Kỹ năng quản lý mối quan hệ với khách hàng, lắng nghe, thấu hiểu, nắm bắt nhu cầu khách hàng● Khả năng tạo dựng niềm tin với khách hàng và phát triển mạng lưới đối tác.
Trình độ tin học và ngoại ngữ
<ul style="list-style-type: none">● Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh thành thạo (nói và viết)

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European UnionLAB-MOVIE: Labour Market Observatory in Vietnam Universities
609653-EPP-1-2019-1-IT-EPPKA2-CBHE-JP



- Trình độ tin học văn phòng thành thạo.

Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc

- Kỹ năng xây dựng mối quan hệ với khách hàng
- Kỹ năng tổ chức công việc cho bản thân và cho người khác
- Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả, kỹ năng giải quyết vấn đề
- Kỹ năng viết báo cáo, thuyết trình hiệu quả
- Kỹ năng chốt sales hiệu quả.
- Kỹ năng giao tiếp, đàm phán, thuyết phục khách hàng.
- Phẩm chất tự kiểm soát là cần thiết, linh hoạt, và sáng tạo
- Tư duy tổng hợp và phân tích.
- Khả năng tự tạo động lực, tác phong chuyên nghiệp
- Sẵn sàng làm việc ngoài giờ, cuối tuần và đi công tác

Ghi chú

...

MỤC 2**Ngành**

Khách sạn

Cấp bậc công việc

Cơ bản, không yêu cầu kinh nghiệm

Chuyên ngành đào tạo

Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh.

MỤC 1**Vị trí công việc**

Nhân viên quan hệ khách hàng

Bộ phận làm việc

Nhân viên quan hệ khách hàng thuộc bộ phận tiền sảnh, làm việc dưới sự quản lý của Giám đốc bộ phận tiền sảnh.

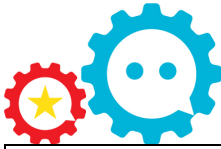
Các hoạt động chính

- Chào đón khách, cung cấp các thông tin về khách sạn và dịch vụ khách sạn
- Giới thiệu và hỗ trợ khách đặt các dịch vụ du lịch, mua sắm, ăn uống
- Đảm bảo giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách kịp thời và hiệu quả
- Phối hợp giải quyết các vướng mắc, phàn nàn của khách hàng

Trình độ chuyên môn

Tốt nghiệp đại học, ưu tiên chuyên ngành du lịch & khách sạn





Kỹ năng chuyên môn
<ul style="list-style-type: none">● Kinh nghiệm và hiểu biết sâu về hoạt động của khách sạn, các tiêu chuẩn chất lượng, xu hướng mới của ngành● Kỹ năng giao tiếp hiệu quả, kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu khách hàng● Kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả và khả năng quản lý khủng hoảng.
Trình độ tin học và ngoại ngữ
<ul style="list-style-type: none">● Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh thành thạo (nói và viết)● Trình độ tin học văn phòng và khả năng sử dụng phần mềm chuyên dụng của bộ phận tiền sảnh
Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc
<ul style="list-style-type: none">● Kỹ năng xây dựng mối quan hệ với khách hàng● Kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả● Phẩm chất tự kiểm soát, tự tổ chức là cần thiết, linh hoạt, và phản ứng nhanh● Khéo léo và tế nhị khi làm việc với khách hàng● Sẵn sàng làm việc ngoài giờ, cuối tuần
Ghi chú
...
MỤC 2
Ngành
Khách sạn
Cấp bậc công việc
Cơ bản, không yêu cầu kinh nghiệm
Chuyên ngành đào tạo
Cử nhân chuyên ngành du lịch khách sạn