

LAB-MOVIE

Labour Market Observatory in Vietnam universities

WP3.1 Analysis of the data from WP2

Thai Nguyen University

VN version

"The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."



PHẦN 1
Vị trí việc làm
Lễ tân khách sạn
Địa điểm làm việc
<p>Nhân viên lễ tân thuộc bộ phận Tiền sảnh của khách sạn, chịu trách nhiệm hỗ trợ, tư vấn cho khách về các sản phẩm/dịch vụ tại khách sạn.</p> <p>Bất kỳ khách sạn nào cũng phải có ít nhất một nhân viên lễ tân tại quầy lễ tân ở sảnh khách sạn. Khách sạn càng lớn thì càng cần nhiều nhân viên lễ tân.</p> <p>Nhân viên lễ tân làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu và nhân viên lễ tân có kinh nghiệm nhất.</p>
Mô tả công việc
<p>Lễ tân khách sạn đón tiếp khách một cách niềm nở, lịch sự và chuyên nghiệp tại sảnh khách sạn, hỗ trợ và tư vấn cho khách về các sản phẩm/dịch vụ tại khách sạn thông qua việc nhận và trả lời điện thoại, giải đáp các thắc mắc và khiếu nại của khách hàng, thực hiện các thủ tục nhận phòng và trả phòng theo yêu cầu. Đội ngũ lễ tân là người đại diện cho khách sạn tiếp đón khách hàng, chính vì vậy, thái độ của nhân viên lễ tân có thể quyết định việc khách hàng có quay lại tiếp tục sử dụng dịch vụ của khách sạn hay không.</p> <p>Nói chung, nhân viên lễ tân khách sạn sẽ chăm sóc khách từ khi khách đến cho đến khi khách rời đi. Đầu tiên, lễ tân khách sạn cần hỗ trợ khách nhận phòng. Sau khi niềm nở chào đón khách, lễ tân khách sạn sẽ xác nhận thông tin đặt phòng (trường hợp khách đã đặt phòng trước). Trường hợp khách chưa đặt phòng, lễ tân khách sạn sẽ kiểm tra danh sách phòng còn trống và tư vấn trực tiếp về hạng phòng, giá phòng, phương thức thanh toán, tiện ích... Thông qua danh sách đặt phòng, lễ tân khách sạn có thể kiểm soát số lượng khách đặt phòng, đảm bảo chất lượng phục vụ hoàn hảo cho khách hàng. Nhân viên lễ tân cần cung cấp thông tin về các dịch vụ có tại khách sạn như ăn uống, spa, thể dục, giặt là, v.v., cùng với các dịch vụ vận chuyển như thuê xe, mua sắm quà lưu niệm, v.v. và hướng dẫn các thủ tục cơ bản của việc lưu trú.</p> <p>Thứ hai, nhân viên lễ tân khách sạn sẽ hỗ trợ và phục vụ khách hàng trong thời gian khách lưu trú. Ví dụ: lễ tân khách sạn nên giới thiệu với khách về các sự kiện lễ hội địa phương đang diễn ra, một số điểm tham quan, cửa hàng tiện lợi, nhà hàng cao cấp, v.v. Nếu có thể, nhân viên lễ tân nên làm những gì khách yêu cầu, bao gồm giữ chìa khóa phòng, trông coi tài sản của khách khi đến hoặc rời đi, xử lý các cuộc gọi đến và gọi đi của khách. Bên cạnh đó lễ tân còn phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện các yêu cầu chuyển phòng cho khách, xử lý các yêu cầu, phàn nàn của khách.</p> <p>Thứ ba, lễ tân khách sạn tiến hành thủ tục trả phòng cho khách. Khi khách kết thúc đợt lưu trú, nhiệm vụ của lễ tân khách sạn là liên hệ với các bộ phận khác để ghi nhận mức tiêu dùng dịch vụ của khách và chuẩn bị thông tin thanh toán. Cụ thể, lễ tân nhận lại thẻ phòng/chìa khóa từ khách, liên hệ kiểm tra phòng của khách và kiểm tra xem khách có quên đồ không để trả lại nếu có, kiểm tra và xác nhận lại với khách những dịch vụ khách đã sử dụng trong thời gian lưu trú, thông báo cho khách số tiền được thanh toán, làm các thủ tục thanh toán và in hóa đơn cho khách, trả lại khách các giấy tờ như chứng minh nhân dân</p>


LAB-MOVIE

 LABOUR MARKET OBSERVATORY
 IN VIETNAM UNIVERSITIES

<p>hoặc hộ chiếu, hỏi ý kiến của khách về sự hài lòng của khách đối với khách sạn, cảm ơn và chào tạm biệt khách.</p>
Trình độ
<p>Căn cứ vào quy mô của khách sạn, nhà quản lý sẽ đưa ra những yêu cầu tuyển dụng nhân viên lễ tân khách sạn phù hợp. Thông thường các nhà tuyển dụng sẽ yêu cầu ứng viên phải tốt nghiệp cao đẳng, đại học chuyên ngành quản trị khách sạn, quản trị du lịch khách sạn hoặc các ngành nghề liên quan.</p>
Kỹ năng chuyên môn
<p>Không có kỹ năng chuyên môn cụ thể nào được yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn nhưng những kỹ năng mềm sau đây rất quan trọng. Thứ nhất, kỹ năng giao tiếp đang có nhu cầu cao trong các ngành dịch vụ trong đó có khách sạn, bởi nhân viên lễ tân cần phải trao đổi, tương tác và thuyết phục khách hàng khá nhiều. Thứ hai, kỹ năng giải quyết vấn đề rất quan trọng. Trong quá trình cung cấp dịch vụ sẽ có rất nhiều tình huống xảy ra giữa nhân viên và khách hàng. Vì vậy, kỹ năng xử lý tình huống đối với lễ tân khách sạn là kỹ năng không thể thiếu. Thứ ba, nhân viên lễ tân phải chịu được áp lực công việc cao vì công việc có nhiều mối liên hệ với các bộ phận liên quan và nhân viên lễ tân phải linh hoạt giải quyết các vấn đề với khách. Khối lượng công việc dày đặc và đôi khi gặp những vị khách khó tính cũng khiến lễ tân chịu nhiều áp lực. Thứ tư, lễ tân khách sạn cũng cần có kỹ năng tổ chức và quản lý thời gian. Anh/chị cần kiểm soát số lượng phòng và khách hàng đặt lịch hẹn trực tiếp hoặc qua hotline. Vì vậy, nhân viên lễ tân phải có kỹ năng quản lý tổng hợp và sắp xếp thời gian phù hợp, đảm bảo chất lượng phục vụ, tránh gây phiền hà cho khách.</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo ít nhất 1 ngoại ngữ (thường là tiếng Anh), có thể giao tiếp tự nhiên, lưu loát với khách nước ngoài.</p> <p>Kiến thức vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel,...); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý khách sạn và phần mềm bán hàng khách sạn</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Một lễ tân chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trung thực, năng động, nhanh nhẹn, tháo vát, bình tĩnh, linh hoạt xử lý kịp thời các tình huống phát sinh. - Lịch sự, niềm nở, ân cần và biết tạo thiện cảm với người đối diện; Siêng năng, tỉ mỉ, có tác phong làm việc theo quy trình, có độ chính xác và hiệu quả cao. - Cởi mở, niềm nở, tôn trọng và sẵn sàng giúp đỡ khách; biết cách thuyết phục khách hàng. - Phát huy tinh thần đồng đội trong công việc, luôn sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ nhân viên trong bộ phận và các bộ phận khác.
Lưu ý
<p>Nhân viên lễ tân thường xuyên phải làm việc dưới áp lực cao nên cần có sức khỏe tốt. Vì là người trực tiếp giao tiếp với khách hàng nên họ phải có ngoại hình ưa nhìn, khuôn mặt có duyên. Bên cạnh đó, họ nên ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ và luôn nở nụ cười thân thiện. Bên cạnh đó, vì nhân viên lễ tân là bộ mặt của khách sạn nên nhà tuyển dụng thường có yêu cầu cao về ngoại hình. Lễ tân khách sạn cần có ngoại hình ưa nhìn, cao từ 1,58m trở lên đối với nữ và từ 1,7m trở lên đối với nam.</p>
PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế
<p>Khách sạn</p>




LAB-MOVIE

 LABOUR MARKET OBSERVATORY
 IN VIETNAM UNIVERSITIES

Yêu cầu về thâm niên công tác
Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
Trường du lịch – khách sạn/ trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
Khoa du lịch – khách sạn: quản trị khách sạn/quản trị du lịch Khoa quản trị kinh doanh: quản trị kinh doanh/quản trị nhân sự/marketing
Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

PHẦN 1
Vị trí việc làm
Nhân viên phục vụ nhà hàng/ phục vụ bàn
Địa điểm làm việc
Nhân viên phục vụ bàn nhà hàng làm việc trong bộ phận Nhà hàng, có nhiệm vụ nhận order và yêu cầu của khách, phục vụ đồ ăn, thức uống cho khách tại khách sạn. Anh ấy / cô ấy làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu và người đứng đầu.
Mô tả công việc
Công việc hàng ngày của nhân viên phục vụ nhà hàng bao gồm nhiều quy trình khác nhau. Đầu tiên, khi bắt đầu ca làm việc phải thay đồng phục, đảm bảo vệ sinh cá nhân sạch sẽ, tác phong làm việc năng động, linh hoạt, để bàn ghế ngay ngắn, ngăn nắp, dụng cụ ăn uống sạch sẽ, sắp xếp và bày biện bàn ăn theo quy định của Nhà hàng và khách sạn. Thứ hai, giới thiệu với khách về các món ăn, đồ uống tại nhà hàng, nhận đặt món của khách, xác nhận món ăn, đồ uống và các yêu cầu khác của khách, chuyển đặt món cho bếp để chế biến cho khách, nhận yêu cầu của khách và chuẩn bị các công việc khác theo yêu cầu của khách, thanh toán cho khách khi ra về, tạm biệt khách, dọn dẹp bàn ăn để chuẩn bị cho khách tiếp theo. Thứ ba, nhân viên phục vụ nhà hàng còn thực hiện việc bảo quản dụng cụ ngay ngắn, đúng nơi quy định, quản lý bàn ghế, cốc chén của nhà hàng, báo cáo lại cho quản lý khi có đồ dùng bị sứt mẻ, hư hỏng. Thứ tư, ngoài việc phối hợp công việc với các bộ phận khác, nhân viên phục vụ nhà hàng còn báo cáo cho trưởng bộ phận/quản lý các vấn đề phát sinh trong quá trình làm việc.
Trình độ
Dựa vào quy mô của khách sạn, người quản lý sẽ đưa ra những yêu cầu tuyển dụng nhân viên phục vụ bàn nhà hàng phù hợp. Thông thường các nhà tuyển dụng sẽ yêu cầu ứng viên phải tốt nghiệp cao đẳng, đại học chuyên ngành quản trị khách sạn, quản trị du lịch khách sạn hoặc các ngành nghề liên quan.
Kỹ năng chuyên môn
Để tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp thu hút khách hàng, các nhà hàng, khách sạn nên đặt ra tiêu chuẩn phục vụ cho nhân viên phục vụ nhà hàng. Ví dụ, trang phục làm việc phải gọn gàng, chỉnh tề; đón tiếp khách chu đáo, thấu hiểu nhu cầu của khách. Ngoài ra còn có các tiêu chuẩn về giới thiệu món ăn và đồ uống tại nhà hàng, nhận đặt món chính xác của



<p>khách, báo cáo cho bộ phận bếp để chuẩn bị và đảm bảo vệ sinh, bảo quản dụng cụ tại nhà hàng. Ở khía cạnh này, nhân viên phục vụ nhà hàng phải có khả năng giao tiếp linh hoạt, thuyết phục để tạo được thiện cảm với khách hàng.</p> <p>Một yêu cầu quan trọng khác là giao tiếp tốt với khách hàng, điều này khiến khách hàng hài lòng về nhà hàng và sản phẩm của nhà hàng. Ấn tượng mà mỗi nhân viên phục vụ bàn để lại trong lòng khách hàng có thể giúp nhà hàng có thêm nhiều khách hàng thông qua sự giới thiệu của những khách hàng trước đó.</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Ngoại ngữ: thông thạo ít nhất 1 ngoại ngữ ngoài tiếng mẹ đẻ (thường là tiếng Anh), có thể giao tiếp tự nhiên, lưu loát với khách nước ngoài.</p> <p>Kiến thức vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel,...); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý khách sạn và phần mềm bán hàng khách sạn</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Một nhân viên phục vụ bàn chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Say mê giao tiếp với mọi người, kể cả người lạ. - Đủ khéo léo để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất - Biết giữ uy tín bằng cách có trách nhiệm với từng công việc, giữ lời hứa và cam kết - Sắp xếp công việc hợp lý, có kiểm soát, không để mọi thứ rối tung lên. - Có khả năng làm việc nhóm tốt. - Có kiến thức toàn diện về an toàn thực phẩm để đảm bảo sức khỏe cho người tiêu dùng.
Lưu ý
<p>làm việc trong nhà hàng đòi hỏi phải tiếp xúc với nhiều người với nhiều tính cách khác nhau nên việc đối mặt với những khách hàng khó tính hay phàn nàn về sản phẩm, thậm chí nổi cáu là điều khó tránh khỏi. Vì vậy, nhân viên nhà hàng phải có kỹ năng giải quyết vấn đề để tránh làm mất lòng tin của khách hàng và tạo hình ảnh xấu về nhà hàng. Với mỗi tình huống như vậy, nhân viên nhà hàng cần bình tĩnh giải quyết, đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu. Nếu gặp tình huống khó giải quyết, nhân viên nhà hàng có thể hỏi ý kiến quản lý, cấp trên.</p>
PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế
Khách sạn
Yêu cầu về thâm niên công tác
Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
Trường du lịch – khách sạn/ trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
Khoa du lịch – khách sạn: quản lý khách sạn/quản lý du lịch Khoa quản trị kinh doanh: quản trị kinh doanh/quản trị nhân sự/marketing
Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

PHẦN 1
Vị trí việc làm
Trưởng phòng/ nhân viên Marketing
Địa điểm làm việc
Các giám đốc/quản lý marketing làm việc trong phòng Marketing, đảm bảo các hoạt động marketing diễn ra thông suốt và đều đặn. Anh ấy / cô ấy làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu.
Mô tả công việc
<p>Trong khi nhân viên Marketing tập trung vào việc thực hiện các kế hoạch Marketing, thì các trưởng phòng Marketing thu thập thông tin về thị trường để lập kế hoạch và hướng dẫn nhân viên Marketing các nhiệm vụ cụ thể. Hai vị trí này làm việc cùng nhau để đảm bảo một nhóm Marketing thành công, nhưng họ có những công việc và phẩm chất cần thiết khác nhau.</p> <p>Công việc chính của một nhân viên marketing bao gồm: Nhận kế hoạch marketing từ cấp lãnh đạo, triển khai và giám sát các hoạt động trong kế hoạch; Tổ chức và đo lường hiệu quả các chiến dịch quảng cáo/truyền thông trên các kênh quảng cáo với ngân sách cho phép; Quản lý hệ thống kênh marketing của khách sạn như fanpage, website, email,...; Báo cáo cấp trên về hiệu quả của các hoạt động marketing. Vì vậy, một nhân viên marketing phải có kiến thức marketing cơ bản, kỹ năng làm việc nhóm tốt, kỹ năng tổ chức và quản lý thời gian tốt, tư duy phân tích tốt, sáng tạo và linh hoạt.</p> <p>Trưởng phòng marketing trực tiếp phân tích, lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các kế hoạch marketing của khách sạn. Trưởng phòng marketing đóng vai trò quan trọng trong việc lập kế hoạch (từ nghiên cứu lập kế hoạch, xây dựng chính sách giá, xây dựng chương trình, phát triển sản phẩm) và thực hiện các chương trình nghiên cứu marketing, phân công hoạt động cho các đơn vị, v.v. Trưởng phòng Marketing cũng phải biết động viên nhân viên, đánh giá hiệu suất của một nhóm marketing, v.v.</p>
Trình độ
Căn cứ vào quy mô của khách sạn, nhà quản lý sẽ đưa ra các yêu cầu tuyển dụng phù hợp đối với các vị trí Giám đốc/Trưởng phòng Marketing. Trong khi giám đốc điều hành tiếp thị được yêu cầu phải có bằng tốt nghiệp trung học hoặc bằng cử nhân, thì người quản lý tiếp thị phải có ít nhất bằng cử nhân trở lên. Thông thường các nhà tuyển dụng sẽ yêu cầu ứng viên phải tốt nghiệp cao đẳng, đại học chuyên ngành marketing, quản trị kinh doanh, kinh tế hoặc các ngành nghề liên quan.
Kỹ năng chuyên môn
Nói chung, một nhóm marketing được yêu cầu phải có kiến thức marketing cơ bản và biết cách sử dụng các công cụ marketing cơ bản. Bên cạnh đó, họ phải có kỹ năng đàm phán, thuyết phục; kỹ năng phân tích, xử lý tình huống và ra quyết định; kỹ năng tư duy chiến lược; kỹ năng xây dựng và phát triển đội nhóm; tự học, tự bồi dưỡng, tư duy trực quan. Về thái độ, một đội ngũ marketing phải có năng lực sáng tạo và đổi mới, thái độ lấy khách hàng làm trung tâm và cần có sự nhạy cảm.
Kiến thức tin học và ngoại ngữ



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo ít nhất 1 ngoại ngữ (thường là tiếng Anh), có thể giao tiếp với khách nước ngoài.

Kiến thức vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel,...); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; Sử dụng thành thạo các công cụ marketing liên quan

Phẩm chất nghề nghiệp

Một marketer chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau:

- Năng động và luôn giữ thái độ tích cực trong khi học hỏi tất cả các vấn đề liên quan đến lĩnh vực khách sạn
- Sáng tạo và tự tin, có ý tưởng hay để truyền tải tới khách hàng.
- Sẵn sàng thay đổi để thích ứng với điều kiện thực tế.
- Có khả năng giao tiếp tốt bao gồm lắng nghe và thấu hiểu, nắm bắt tâm lý đối phương, đàm phán và thuyết phục.
- Biết cách gắn kết các thành viên trong nhóm và phát huy sức mạnh của tinh thần đồng đội

Lưu ý

Để tồn tại và phát triển trong nghề marketing, một người làm marketing cần phải nỗ lực không ngừng ngay cả khi đã đạt được một số thành tựu nhất định. Điều quan trọng là luôn đặt mục tiêu lớn, trau dồi kiến thức chuyên môn và rèn luyện mỗi ngày.

PHẦN 2

Lĩnh vực kinh tế

Khách sạn

Yêu cầu về thâm niên công tác

Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).

Bằng cấp chuyên môn - cấp I

Trường marketing/ trường quản trị kinh doanh

Bằng cấp chuyên môn - cấp II

Trường marketing: quản trị marketing

Trường quản trị kinh doanh: quản trị kinh doanh/quản trị nhân sự/marketing

Bằng cấp chuyên môn - cấp III

Không

PHẦN 1

Vị trí việc làm

Nhân viên kinh doanh

Địa điểm làm việc

Nhân viên kinh doanh làm việc tại phòng Kinh doanh, cung cấp các giải pháp đầy đủ và phù hợp với từng đối tượng khách hàng nhằm tăng doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn

Anh ấy / cô ấy làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu và nhân viên kinh doanh giàu kinh nghiệm nhất.




LAB-MOVIE

 LABOUR MARKET OBSERVATORY
 IN VIETNAM UNIVERSITIES

Mô tả công việc
<p>Công việc chính của nhân viên kinh doanh là đưa ra các giải pháp trọn gói, phù hợp với từng đối tượng khách hàng nhằm tăng doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn. Theo đó, một nhân viên kinh doanh cần tập trung vào mục tiêu, tích cực tìm kiếm và tạo dựng mối quan hệ với khách hàng tiềm năng. Cụ thể là giới thiệu, tư vấn, thuyết phục khách hàng sử dụng sản phẩm/dịch vụ; giải quyết các vấn đề và khiếu nại của khách hàng để đảm bảo sự hài lòng và độ tin cậy của khách hàng; báo cáo với các cấp quản lý về nhu cầu, vấn đề và mối quan tâm của khách hàng; hoạt động của đối thủ cạnh tranh và tiềm năng phát triển kinh doanh của sản phẩm/dịch vụ. Bên cạnh đó, nhân viên kinh doanh còn chịu trách nhiệm trực tiếp hoặc gián tiếp tìm kiếm, duy trì và phát triển mạng lưới khách hàng, đối tác tiềm năng.</p>
Trình độ
<p>nhân viên bán hàng/nữ bán hàng phải có bằng cấp về du lịch, khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngoại ngữ hoặc chuyên ngành liên quan.</p>
Kỹ năng chuyên môn
<p>một nhân viên bán hàng/nữ bán hàng có thể tự tạo động lực và đặt ra các mục tiêu cụ thể và tập trung vào việc đạt được chúng. Ngoài ra, cần thành thạo kỹ năng giao tiếp và đàm phán với nhiều đối tượng, thành thạo tổ chức công việc và quản lý thời gian, thành thạo kỹ năng quản lý các mối quan hệ, cởi mở, sẵn sàng học hỏi và có khả năng làm việc độc lập, đồng bộ. đội.</p> <p>Bên cạnh sự hiểu biết đầy đủ về hoạt động của khách sạn và ngành khách sạn, nhân viên kinh doanh/nữ nhân viên bán hàng cần có khả năng phân tích tình huống, xử lý tình huống và đưa ra quyết định dựa trên tư duy tập trung vào kết quả. Anh ấy / cô ấy cũng cần có thái độ lấy khách hàng làm trung tâm để cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất cho từng khách hàng</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo ít nhất 1 ngoại ngữ (thường là tiếng Anh), có thể giao tiếp tự nhiên, lưu loát với khách nước ngoài.</p> <p>Kiến thức vi tính: sử dụng thành thạo các công cụ Microsoft Office như Word, Excel, Powerpoint và quen thuộc với phần mềm CRM; sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết.</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Một nhân viên sales khách sạn chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có hoài bão và đam mê đặt mục tiêu cho bản thân và lập kế hoạch để đạt được những mục tiêu đó. - Kiên trì, đặc biệt khi gặp phải sự từ chối của khách hàng để tìm giải pháp thuyết phục khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của khách sạn. - Làm việc độc lập biết tổ chức, sắp xếp, lên kế hoạch công việc theo thứ tự ưu tiên. - Tư duy tích cực để giải quyết vấn đề và rút ra bài học từ thất bại. - Có tinh thần trách nhiệm cao với công việc và đồng cảm với khách hàng
Lưu ý
<p>Kỹ năng giao tiếp và đàm phán tốt là tố chất không thể thiếu của một nhân viên kinh doanh. Khi bạn xây dựng được mối quan hệ tốt với khách hàng, bạn đã nắm trong tay 80% cơ hội thành công. Do đó, các kỹ năng mềm (kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu tâm lý khách hàng, khả năng nói trước đám đông...) rất quan trọng.</p>
PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế



Khách sạn
Yêu cầu về thâm niên công tác
Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
Trường du lịch – khách sạn/ trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
Khoa du lịch – khách sạn: quản trị khách sạn/quản trị du lịch Khoa quản trị kinh doanh: quản trị kinh doanh/quản trị nhân sự/marketing/kinh tế
Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

PHẦN 1
Vị trí việc làm
Trưởng phòng/ nhân viên marketing du lịch
Địa điểm làm việc
Các giám đốc/quản lý marketing du lịch làm việc trong phòng Marketing, đảm bảo các hoạt động marketing diễn ra thuận lợi và thường xuyên. Anh ấy / cô ấy làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu.
Mô tả công việc
Cũng giống như trưởng phòng/ nhân viên marketing trong khách sạn, trưởng phòng/ nhân viên marketing trong kinh doanh du lịch cũng có những nhiệm vụ và yêu cầu công việc tương tự. Sự khác biệt là tập trung vào các hoạt động du lịch. Marketing du lịch bao gồm tất cả các hoạt động marketing, quảng cáo hướng tới du khách - đối tượng khách hàng mục tiêu của ngành du lịch, nhằm cung cấp thông tin về các sản phẩm và dịch vụ liên quan đến du lịch, bao gồm dịch vụ lữ hành, dịch vụ lưu trú, dịch vụ vận chuyển, dịch vụ tư vấn và cuối cùng là dịch vụ tại điểm đến (khu vui chơi giải trí, tượng đài, danh lam thắng cảnh, v.v.) Công việc chính của một nhân viên marketing bao gồm: Nhận kế hoạch marketing từ cấp lãnh đạo, triển khai và giám sát các hoạt động trong kế hoạch; Tổ chức và đo lường hiệu quả các chiến dịch quảng cáo/truyền thông trên các kênh quảng cáo với ngân sách cho phép; Quản lý hệ thống kênh marketing của đại lý du lịch như fanpage, website, email,...; Báo cáo cấp trên về hiệu quả của các hoạt động marketing. Vì vậy, một nhân viên marketing phải có kiến thức marketing cơ bản, kỹ năng làm việc nhóm tốt, kỹ năng tổ chức và quản lý thời gian tốt, tư duy phân tích tốt, sáng tạo và linh hoạt. Người quản lý tiếp thị trực tiếp phân tích, lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các kế hoạch tiếp thị của đại lý du lịch. Giám đốc tiếp thị đóng vai trò quan trọng trong việc lập kế hoạch (từ nghiên cứu lập kế hoạch, xây dựng chính sách giá, xây dựng chương trình, phát triển sản

<p>phẩm) và thực hiện các chương trình nghiên cứu tiếp thị, phân công hoạt động, cơ cấu tổ chức, v.v. các đơn vị, động viên nhân viên, đánh giá hiệu suất của một nhóm tiếp thị, v.v.</p> <p>Ở mỗi nhóm dịch vụ, nhiệm vụ của nhân viên marketing du lịch là khá khác nhau. Ví dụ, marketing cho điểm du lịch sẽ rất khác với marketing cho cơ sở lưu trú, hay giữa các loại hình lưu trú như khách sạn, homestay cũng có cách marketing khác nhau đến khách hàng. Khi lập kế hoạch cho một dự án marketing, người làm marketing du lịch phải có kiến thức về các xu hướng mới trong du lịch để có cái nhìn tổng quát nhất về thị trường du lịch và phân khúc khách hàng hướng đến. Khi thực hiện các dự án marketing, người làm marketing du lịch cần mang đến cho khách hàng những trải nghiệm cụ thể, hấp dẫn và lôi cuốn, tạo cho họ sự hài lòng thực sự tại điểm đến. Nhân viên marketing còn có nhiệm vụ theo dõi các tương tác, phản hồi của khách hàng về chiến dịch marketing, từ đó đánh giá mức độ thành công của chiến dịch.</p>
Trình độ
<p>Based on the size of the travel agent, the owner will make the appropriate recruitment requirements for Marketing executives/ managers. While a marketing executive are required to have a high school diploma or bachelor's degree, a marketing manager should have at least a bachelor's degree or higher. Often employers will require candidates to graduate from a college or university majoring in marketing, business administration, economics or related professions.</p>
Kỹ năng chuyên môn
<p>Ngoài các kiến thức về du lịch, để đáp ứng yêu cầu tuyển dụng vào vị trí nhân viên marketing du lịch, ứng viên cần trau dồi thêm các kỹ năng marketing như khả năng giao tiếp, duy trì và phát triển các mối quan hệ thông qua việc tương tác với đồng nghiệp và khách hàng tiềm năng là rất quan trọng trong ngành du lịch.</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo ít nhất 1 ngoại ngữ (tiếng Anh, Trung, Hàn, Nhật và các ngôn ngữ Đông Nam Á đang được sử dụng rộng rãi trong ngành du lịch tỉnh Thái Nguyên), giao tiếp được với khách nước ngoài.</p> <p>Kiến thức vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel,...); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; Sử dụng thành thạo các công cụ marketing liên quan</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Một marketer chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Năng động và luôn giữ thái độ tích cực trong khi học hỏi tất cả các vấn đề liên quan đến lĩnh vực khách sạn - Sáng tạo và tự tin, có ý tưởng hay để truyền tải tới khách hàng. - Sẵn sàng thay đổi để thích ứng với điều kiện thực tế. - Có khả năng giao tiếp tốt bao gồm lắng nghe và thấu hiểu, nắm bắt tâm lý đối phương, đàm phán và thuyết phục. - Biết cách gắn kết các thành viên trong nhóm và phát huy sức mạnh của tinh thần đồng đội
Lưu ý
<p>Kỹ năng sáng tạo nội dung cũng là một trong những kỹ năng quan trọng nhất mà marketer phải biết. Có nội dung chất lượng mới có thể thu hút khách hàng truy cập, tương tác trên website, mạng xã hội (social media) để tạo chuyển đổi</p> <p>Thái độ lịch sự, chuyên nghiệp, thân thiện, luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu, cách xử lý chuyên nghiệp là quan trọng</p>


LAB-MOVIE

 LABOUR MARKET OBSERVATORY
 IN VIETNAM UNIVERSITIES

PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế
Du lịch
Yêu cầu về thâm niên công tác
Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
Trường du lịch/trường marketing/trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
Trường du lịch: quản trị du lịch Trường marketing: quản trị marketing Trường quản trị kinh doanh: quản trị kinh doanh/quản trị nhân sự/marketing/kinh tế
Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

PHẦN 1
Vị trí việc làm
Nhân viên kinh doanh du lịch
Địa điểm làm việc
Nhân viên kinh doanh du lịch làm việc tại phòng Kinh doanh, cung cấp các giải pháp đầy đủ và phù hợp với từng đối tượng khách hàng nhằm tăng doanh thu và lợi nhuận cho đại lý du lịch
Nhân viên kinh doanh làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ doanh nghiệp du lịch và nhân viên kinh doanh giàu kinh nghiệm nhất
Mô tả công việc
Cũng giống như trong khách sạn, nhân viên kinh doanh trong lĩnh vực kinh doanh du lịch cũng có những nhiệm vụ và yêu cầu công việc tương tự. Sự khác biệt là tập trung vào các hoạt động du lịch. Nhân viên kinh doanh tour làm nhiệm vụ giới thiệu, tư vấn và bán tour cho khách hàng bao gồm các công ty lữ hành, khách sạn, khách đoàn hoặc khách lẻ. Công việc chính của họ tập trung vào việc bán các tour hiện có hoặc thiết kế các tour mới theo yêu cầu của khách. Ngoài việc tư vấn cho khách hàng các lựa chọn hành trình phù hợp với nhu cầu, khả năng chi trả và sắp xếp thời gian, nhân viên kinh doanh tour còn hỗ trợ khách hàng quốc tế xin visa.
Thông thường, nhân viên kinh doanh tour tại các văn phòng, đại lý nhỏ hay khách sạn chỉ bán các tour thiết kế sẵn do công ty lữ hành tổ chức và thực hiện. Trong khi đó, làm việc tại một công ty lớn, họ có thể phải tham gia khảo sát điểm đến, dịch vụ, làm việc với các đối tác, nhà cung cấp (nhà hàng, khách sạn, đơn vị vận chuyển, điểm du lịch...) để thiết kế và tính giá tour. Ngoài ra, nhân viên kinh doanh tour có thể hỗ trợ điều hành tour làm tốt công



<p>việc của mình, đảm bảo các chương trình hấp dẫn, tăng doanh thu và đảm bảo chất lượng dịch vụ cho khách hàng, xử lý mọi trường hợp phát sinh trong quá trình đi tour.</p> <p>Như đã đề cập trước đó, công việc cụ thể của nhân viên kinh doanh tour du lịch phụ thuộc vào địa điểm làm việc của họ, nhưng nhìn chung một số trách nhiệm chính bao gồm nghiên cứu các điểm đến và phương tiện du lịch, phong tục tập quán và điều kiện thời tiết, đánh giá giá cả, thiết kế chương trình du lịch hợp lý về mặt lịch trình và giá cả. Nhân viên kinh doanh tour cũng tiếp cận các khách hàng tiềm năng, tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của họ từ đó giới thiệu các tour, gói du lịch phù hợp. Họ tổ chức các chuyến đi từ đầu đến cuối, thông qua việc đặt vé máy bay, tàu hoặc xe và chỗ ở, liên hệ với hướng dẫn viên du lịch. Ngoài ra, họ cung cấp cho du khách những thông tin cần thiết và tài liệu du lịch hữu ích như hướng dẫn, bản đồ, chương trình sự kiện, v.v., chịu trách nhiệm xuất hóa đơn cho khách hàng và tham gia xúc tiến, quảng cáo các tour du lịch theo hành trình, xử lý các vấn đề phát sinh như hủy tour, tai nạn, xung đột, hoàn tiền..., lập và cập nhật hồ sơ khách hàng, đạt mục tiêu doanh thu và lợi nhuận, tham gia các sự kiện, hội chợ du lịch để mở rộng quan hệ, bán thêm tour và cập nhật xu hướng du lịch mới nhất</p>
Trình độ
<p>Bằng cấp không phải là yêu cầu quan trọng đối với nhân viên kinh doanh tour du lịch, nhưng trong thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, những ứng viên có trình độ chuyên môn sẽ có thêm lợi thế. Yêu cầu cơ bản cho vị trí này thường là bằng trung cấp trở lên về Du lịch, Quản lý Khách sạn, Quản lý Lữ hành, Kinh doanh hoặc lĩnh vực liên quan.</p>
Kỹ năng chuyên môn
<p>Một nhân viên kinh doanh du lịch có thể tự thúc đẩy bản thân và đặt ra các mục tiêu cụ thể và tập trung vào việc đạt được chúng. Ngoài ra, cần thành thạo kỹ năng giao tiếp và đàm phán với nhiều đối tượng, thành thạo tổ chức công việc và quản lý thời gian, thành thạo kỹ năng quản lý các mối quan hệ, cởi mở, sẵn sàng học hỏi và có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.</p> <p>Có kỹ năng bán hàng hướng đến khách hàng, am hiểu thị trường du lịch trong nước và quốc tế, có khả năng thiết kế tour phù hợp với mục đích chuyến đi. Ngoài ra, họ cũng cần có kỹ năng thuyết trình, thuyết phục và giao tiếp hiệu quả, có khả năng giải quyết vấn đề và xử lý khủng hoảng</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo ít nhất 1 ngoại ngữ (thường là tiếng Anh), có thể giao tiếp tự nhiên, lưu loát với khách nước ngoài.</p> <p>Kiến thức vi tính: sử dụng thành thạo các công cụ Microsoft Office như Word, Excel, Powerpoint và quen thuộc với phần mềm CRM; sử dụng thành thạo các phần mềm du lịch như hệ thống đặt chỗ trên máy tính, sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết.</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Một nhân viên sales du lịch chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có hoài bão và đam mê, đặt mục tiêu cho bản thân và lập kế hoạch để đạt được những mục tiêu đó. - Kiên trì, đặc biệt khi gặp sự từ chối của khách hàng, để tìm giải pháp thuyết phục khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ. - Làm việc độc lập, biết tổ chức, sắp xếp, lên kế hoạch công việc theo thứ tự ưu tiên.


LAB-MOVIE

 LABOUR MARKET OBSERVATORY
 IN VIETNAM UNIVERSITIES

- Tư duy tích cực để giải quyết vấn đề và rút ra bài học từ thất bại. - Có tinh thần trách nhiệm cao với công việc và đồng cảm với khách hàng
Lưu ý
Nhân viên kinh doanh du lịch phải yêu thích du lịch, có nhiều kinh nghiệm du lịch tự túc, tự mình khám phá nhiều điểm đến, am hiểu xu hướng du lịch, am hiểu về văn hóa, lịch sử, địa lý của điểm đến.
PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế
Du lịch
Yêu cầu về thâm niên công tác
Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
Trường du lịch/trường marketing/trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
Trường du lịch: quản trị du lịch Trường marketing: quản trị marketing Trường quản trị kinh doanh: quản trị kinh doanh/quản trị nhân sự/marketing/kinh tế
Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

PHẦN 1
Vị trí việc làm
Hướng dẫn viên du lịch
Địa điểm làm việc
Hướng dẫn viên làm việc trong bộ phận Hướng dẫn viên, trực tiếp hướng dẫn du khách trong suốt hành trình, giúp du khách hiểu rõ hơn về các địa điểm tham quan, có trải nghiệm tốt với dịch vụ du lịch của công ty. Hướng dẫn viên du lịch làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu.
Mô tả công việc
Hướng dẫn viên trực tiếp dẫn đoàn và du khách suốt hành trình, giúp du khách hiểu rõ hơn về các địa điểm tham quan, có trải nghiệm tốt với dịch vụ du lịch của công ty. Họ chịu trách nhiệm trực tiếp cho toàn bộ chuyến đi của khách. Trong một doanh nghiệp lữ hành và du lịch, mọi công việc của hướng dẫn viên đều được thiết kế và lên kế hoạch rõ ràng cho từng tour cụ thể. Công việc đầu tiên mà hướng dẫn viên du lịch cần làm là nhận từ người điều hành tour các văn bản, hợp đồng du lịch về lịch trình tham quan cho một chuyến đi. Tiếp đó, hướng dẫn viên bắt đầu rà soát thông tin khách hàng, kiểm tra xe, chuẩn bị đồ dùng cần thiết,... Trong suốt chuyến đi, hướng dẫn viên là người quản lý, khuyến khích tương tác, tạo hứng thú cho khách để chuyến đi ý nghĩa. Nhìn chung, công việc của một hướng dẫn viên du




LAB-MOVIE

 LABOUR MARKET OBSERVATORY
 IN VIETNAM UNIVERSITIES

lịch khá đa năng, đòi hỏi sự nhiệt tình và kỹ năng làm việc tốt, luôn tập trung với cường độ cao.

Du lịch có mối quan hệ mật thiết với các dịch vụ đi kèm như cơ sở lưu trú, khách sạn, nhà hàng, khu vui chơi,... Công việc của hướng dẫn viên du lịch là theo dõi, giám sát cách phục vụ, đồng thời đánh giá và góp ý cụ thể cho các đơn vị cung cấp dịch vụ để họ có thể đưa ra kế hoạch tour và cải thiện dịch vụ tốt hơn trong các tour sau. Điều này nhằm củng cố mối quan hệ hợp tác lâu dài giữa hai bên cũng như mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Ngoài vai trò là người tổ chức các hoạt động vui chơi, tham quan theo kế hoạch của chuyến đi, hướng dẫn viên còn là người giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình. Trên thực tế, có rất nhiều tình huống phát sinh phổ biến từ phía khách hàng mà hướng dẫn viên phải xử lý như: quên đồ, khách phàn nàn, trục trặc phương tiện di chuyển,... Với những trường hợp này, hướng dẫn viên cần bình tĩnh, sử dụng các kỹ năng của mình để xử lý, giải quyết một cách hợp lý nhất và nhanh nhất. Một nhiệm vụ quan trọng khác của hướng dẫn viên là tiếp nhận phản hồi của khách và báo cáo lại để cải thiện dịch vụ tốt hơn mỗi ngày. Đây cũng là khâu quan trọng trong việc đánh giá năng lực của hướng dẫn viên, giúp họ khắc phục những nhược điểm còn tồn tại và phát huy thế mạnh trong mỗi chuyến đi.

Trình độ

Trở thành hướng dẫn viên du lịch không quá khó. Người tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp trở lên và qua khóa đào tạo ngắn hạn từ 1,5 tháng đến 2 tháng là có đủ điều kiện pháp lý để cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. Để trở thành hướng dẫn viên quốc tế, có những yêu cầu nghiệp vụ cao hơn một chút - đó là bạn phải tốt nghiệp đại học trở lên, có chứng chỉ ngoại ngữ phù hợp.

Kỹ năng chuyên môn

Trước hết, thuyết minh du lịch là một trong những yếu tố sống còn tạo nên bản sắc và thương hiệu cho một hướng dẫn viên du lịch. Thuyết minh không chỉ là truyền tải thông tin đến du khách mà hướng dẫn viên còn cần phải có tâm hồn nghệ sĩ để làm sinh động, hấp dẫn chứ không để cho du khách nhàm chán. Thứ hai, hướng dẫn viên tốt cần giao tiếp tốt, kể cả giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp hay giao tiếp phi ngôn ngữ. Họ phải luôn nở nụ cười thật tươi – những nụ cười này sẽ xóa tan mọi khoảng cách giữa hướng dẫn viên và du khách. Ba yếu tố cơ bản tạo nên quá trình giao tiếp là Thái độ, Kỹ năng và Kiến thức. Chính vì vậy, một hướng dẫn viên du lịch luôn tự hoàn thiện mình để có phong cách giao tiếp thu hút. Thứ ba, một hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp và thành công cần phải hết sức tinh tế và nhạy bén trong việc xử lý các tình huống phát sinh. Trong khi đi tour, có rất nhiều tình huống không thể lường trước được, đòi hỏi hướng dẫn viên phải luôn tự tin làm chủ mọi vấn đề để có phương án giải quyết hợp lý.

Hơn nữa, một hướng dẫn viên du lịch cần có khả năng làm việc nhóm và làm việc độc lập bởi trong bất kỳ lĩnh vực nào, đặc biệt là ngành du lịch, sự hợp tác là yếu tố cần thiết để thành công. Hướng dẫn viên du lịch chỉ là một bộ phận trong chuỗi hoạt động, dịch vụ du lịch; do đó cần thường xuyên tương tác, hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận để đạt hiệu quả tốt nhất. Cuối cùng, kỹ năng tổ chức và quản lý là yếu tố cần thiết để hướng dẫn viên có thể quản lý nhiều thành viên, liên kết các nhóm du khách với nhau, tạo thành một khối thống nhất. Để quản lý một đoàn khách du lịch vài chục người với nhiều lứa tuổi, đa dạng quốc tịch, ngôn ngữ khác nhau, hướng dẫn viên cần có kỹ năng tổ chức, quản lý, lên kế hoạch di chuyển,





<p>nghỉ ngơi, ăn uống để mọi thành viên trong nhóm cảm thấy chuyến đi khám phá những địa điểm mới thật thú vị.</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Ngoại ngữ: đối với một hướng dẫn viên du lịch quốc tế thì kỹ năng ngoại ngữ là vô cùng quan trọng. Kỹ năng ngoại ngữ không chỉ giới hạn ở nghe - nói - đọc - viết mà còn phải hiểu biết những nét văn hóa đặc sắc của mỗi quốc gia. Phải đi sâu, khám phá tính cách của khách du lịch để có thể chia sẻ và hiểu nhau hơn. Hiện tại, các ngôn ngữ phổ biến ở Việt Nam là tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Nga, tiếng Hàn, tiếng Pháp, tiếng Đức, tiếng Tây Ban Nha. Một hướng dẫn viên du lịch cần thông thạo một hoặc nhiều ngoại ngữ để bắt kịp xu thế hội nhập và phát triển.</p> <p>Kiến thức tin học: nắm vững các công cụ trực tuyến để truyền bá thương hiệu, hình ảnh thiên nhiên, nét văn hóa đặc sắc của đất nước, con người thông qua mạng xã hội, đài phát thanh - truyền hình, quảng cáo đa phương tiện để thu hút khách hàng, thay đổi hành vi tâm lý của họ.</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Một hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diễn đạt dễ hiểu, chọn ngôn ngữ thông dụng nhất để đạt hiệu quả tối đa trong công việc. Bên cạnh đó, biết sử dụng tai nghe hoặc các loại thiết bị âm thanh đạt tiêu chuẩn trong lĩnh vực du lịch. - Đến đúng giờ, luôn chờ khách tại điểm đến và đảm bảo khách đến đúng giờ. - Thân thiện, thái độ tế nhị với khách để kết nối du khách với nhau một cách thoải mái. - Có kiến thức sâu rộng về lịch sử, văn hóa, địa lý, phong tục tập quán của vùng đất mới để “đưa du khách trở về quá khứ” qua những câu chuyện ly kỳ, hấp dẫn. - Có mức độ hài hước vừa phải và biết lúc nào nên im lặng để mang lại những giây phút thư giãn cho khách. - Có khả năng quan sát du khách để nhận ra những nhu cầu đặc biệt của từng cá nhân, nhằm thực hiện chuyến đi suôn sẻ và hiệu quả. - Đồng cảm với những khách ốm đau, khiếm khuyết về thể chất hoặc chưa quen với tốc độ của hành trình, chia sẻ và nhẹ nhàng thuyết phục họ hòa đồng với các thành viên trong đoàn. - Linh hoạt trong lời nói và xử lý các tình huống bất cập.
Lưu ý
<p>Hướng dẫn viên du lịch phải yêu thích du lịch, có nhiều kinh nghiệm du lịch tự túc, tự mình khám phá nhiều điểm đến, am hiểu xu hướng du lịch, am hiểu về văn hóa, lịch sử, địa lý của điểm đến.</p>
PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế
<p>Du lịch</p>
Yêu cầu về thâm niên công tác
<p>Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).</p>
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
<p>Trường du lịch/trường marketing/trường quản trị kinh doanh</p>
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
<p>Trường du lịch: quản trị du lịch Trường quản trị kinh doanh: quản trị du lịch/quản trị kinh doanh/kinh tế</p>

Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

PHẦN 1
Vị trí việc làm
Nhân viên điều hành tour du lịch
Địa điểm làm việc
Nhân viên điều hành tour làm việc tại phòng Điều hành Tour, chuẩn bị mọi công tác hậu cần đảm bảo cho Tour diễn ra theo đúng lịch trình. Người điều hành tour là người phụ trách tất cả các công việc cần thiết cho một chuyến đi như lịch trình, phương tiện di chuyển, đặt phòng khách sạn, nhà nghỉ, ăn uống, vui chơi, v.v. Nhân viên điều hành tour làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu.
Mô tả công việc
Tuy không theo sát du khách như hướng dẫn viên nhưng nhân viên điều hành tour đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc mang lại thành công cho chuyến du lịch. Họ chịu trách nhiệm lên kế hoạch và thiết kế các chuyến đi mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách du lịch, tư vấn và thuyết phục khách hàng ký kết hợp đồng du lịch, làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ như vận chuyển, ăn uống, vui chơi giải trí... để đàm phán về phương thức, chất lượng và giá cả. Họ cũng điều chỉnh và phân công trách nhiệm cho hướng dẫn viên phụ trách chuyến đi, phối hợp với hướng dẫn viên kiểm soát lịch trình, giải quyết các vấn đề phát sinh trong chuyến đi. Bên cạnh đó, các nhân viên điều hành tour cần khảo sát các công ty đối thủ để đưa ra các chương trình phù hợp nhằm thu hút khách hàng, lập báo cáo nêu rõ những thuận lợi, khó khăn của công ty lữ hành trong việc thực hiện hoạt động du lịch, từ đó đề xuất giải pháp tháo gỡ những tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và làm hài lòng khách hàng.
Trình độ
Dựa vào quy mô của công ty du lịch, người chủ sẽ đưa ra những yêu cầu tuyển dụng nhân viên điều hành tour phù hợp. Thông thường các nhà tuyển dụng sẽ yêu cầu ứng viên phải tốt nghiệp cao đẳng hoặc đại học chuyên ngành du lịch, khách sạn, marketing, kinh tế hoặc các ngành nghề liên quan.
Kỹ năng chuyên môn
Nhân viên điều hành tour phải có kỹ năng giao tiếp và thuyết phục tốt, bao gồm kỹ năng giao tiếp nội bộ với đồng nghiệp trong việc phân chia công việc và lập kế hoạch thực hiện, kỹ năng giao tiếp bên ngoài với khách hàng để tư vấn thông tin chuyến đi, lịch trình du lịch và ký kết hợp đồng, và kỹ năng giao tiếp với các nhà cung cấp, đối tác để đảm bảo các vấn đề về vận chuyển, ăn uống, vui chơi giải trí được thực hiện theo đúng quy trình điều hành tour đã đề ra. Ngoài ra, nhân viên điều hành tour phải chịu được áp lực công việc vì họ có rất nhiều việc phải làm. Điều này đòi hỏi nhân viên điều hành tour phải bình tĩnh để xử lý và giải quyết các vấn đề phát sinh. Bên cạnh đó, kỹ năng quản lý thời gian rất quan trọng vì điều hành tour đòi hỏi người có khả năng sắp xếp, phân công công việc giúp mang lại hiệu quả cao trong quá trình làm việc.
Kiến thức tin học và ngoại ngữ

Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo (4 kỹ năng nghe – nói – đọc – viết) ít nhất 1 ngoại ngữ (thường là tiếng Anh), có thể hiểu được những nét văn hóa đặc sắc của mỗi quốc gia.
Kiến thức vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel, powerpoint); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; thành thạo các công cụ thuyết trình trực tuyến như Canva, Prezi,...; làm chủ các phần mềm và ứng dụng du lịch để thực hiện lập kế hoạch tour cho khách hàng
Phẩm chất nghề nghiệp
Một nhân viên điều hành tour chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi như sau: <ul style="list-style-type: none"> - Yêu thích du lịch hoặc tìm hiểu về địa lý, lịch sử, văn hóa thế giới, có kiến thức thực tế để thuyết phục khách hàng lựa chọn nơi đó. - Có hiểu biết về dịch vụ tour du lịch, am hiểu thị trường du lịch trong và ngoài nước. - Năng động, sáng tạo và chuyên nghiệp trong công việc vì họ là người đại diện cho công ty tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. - Làm việc độc lập hoặc theo nhóm linh hoạt - Trung thực, nhiệt tình, thân thiện, quyết đoán, có trách nhiệm với công việc
Lưu ý
Nhân viên điều hành du lịch phải nhanh nhẹn, chăm chỉ, chịu được áp lực công việc. Bên cạnh đó, họ phải am hiểu xu hướng du lịch, am hiểu về văn hóa, lịch sử, địa lý của điểm đến. Ứng viên có kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch, kinh doanh hoặc các vị trí tương tự sẽ có lợi thế.
PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế
Du lịch
Yêu cầu về thâm niên công tác
Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
Trường du lịch/trường marketing/trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
Trường du lịch: quản trị du lịch Trường marketing: quản trị marketing Trường quản trị kinh doanh: quản trị kinh doanh/quản trị nhân sự/marketing/kinh tế
Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

PHẦN 1
Vị trí việc làm
Kế toán viên
Địa điểm làm việc



<p>Nhân viên kế toán làm việc tại phòng Tài chính kế toán, có nhiệm vụ tiếp nhận thông tin, tính toán và xử lý mọi công việc liên quan đến tài sản và những biến động về tài sản của doanh nghiệp. Họ cũng sẽ tóm tắt các thông tin trên và lập các báo cáo cho công ty. Cấp trên sẽ căn cứ vào báo cáo này để đánh giá tình hình tài chính, từ đó có phương hướng triển khai các hoạt động trong doanh nghiệp một cách hiệu quả nhất.</p> <p>Anh ấy / cô ấy làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu.</p>
Mô tả công việc
<p>Kế toán đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc vận hành bộ máy doanh nghiệp, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh thông qua việc kiểm soát tình hình tài chính của doanh nghiệp, giúp hạn chế tình trạng thiếu hụt tài chính. Kế toán sẽ giám sát toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp. Sau đó, họ tiến hành thống kê, kiểm tra, phân tích dữ liệu cụ thể, hỗ trợ lập ngân sách và lập kế hoạch chi phí trong từng dự án.</p>
Trình độ
<p>Ứng viên cần tốt nghiệp các chuyên ngành liên quan như kế toán, kiểm toán, tài chính. Ngoài ra, ứng viên cũng cần trang bị thêm một số bằng cấp khác như: chứng chỉ hành nghề kế toán, chứng chỉ quản lý tài chính và báo cáo thuế, chứng chỉ kiến thức chuyên sâu về kế toán....</p>
Kỹ năng chuyên môn
<p>Kế toán cần có kỹ năng quan sát, phân tích và tổng hợp số liệu. Làm việc với nhiều con số, kỹ năng này giúp họ tổng hợp và phân tích chính xác để đánh giá tổng thể tình hình kinh doanh của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, kế toán cần có kỹ năng lập kế hoạch tốt để báo cáo và theo dõi tình hình. Kỹ năng lập kế hoạch giúp kế toán có sự chuẩn bị trước, để các công việc được giao sẽ được thực hiện một cách nhanh chóng. Ngoài ra, kỹ năng giao tiếp tốt giúp kế toán dễ dàng tương tác với đồng nghiệp và cấp trên. Nếu có chuyện không mong muốn xảy ra, họ sẽ dễ dàng nhận được sự giúp đỡ từ những người xung quanh. Hơn nữa, do pháp luật kinh tế trong và ngoài nước được điều chỉnh, thay đổi thường xuyên nên kế toán cần có kỹ năng đọc tài liệu bằng tiếng Anh để hiểu các thuật ngữ, đồng thời cập nhật thông tin thường xuyên. Cuối cùng, kỹ năng quản lý thời gian giúp phân chia thời gian làm việc hợp lý, hạn chế tình trạng trì trệ công việc.</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Chính phủ Việt Nam đã bỏ yêu cầu chứng chỉ ngoại ngữ và tin học đối với nhân viên kế toán kể từ ngày 18/7/2022. Tuy nhiên, kiến thức máy tính và ngôn ngữ vẫn hữu ích.</p> <p>Ngoại ngữ: có thể giao tiếp với khách hàng nước ngoài, đọc hiểu tài liệu, viết báo cáo tài chính bằng tiếng Anh.</p> <p>Tin học văn phòng: sử dụng thành thạo các phần mềm văn phòng, đặc biệt là Excel, Power Point và các phần mềm kế toán thông dụng</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, một trong những đức tính quan trọng nhất của một nhân viên kế toán là tính tỉ mỉ, cẩn thận và chính xác trong công việc vì công việc của kế toán luôn gắn liền với những con số. Trong năm sẽ có những khoảng thời gian bộ phận kế toán phải làm việc liên tục với cường độ cao nên khả năng chịu áp lực là một lợi thế. Bên cạnh đó, bộ phận kế toán làm việc với các chứng từ liên quan đến tiền nên kế toán phải là người có tính kỷ luật cao và chịu trách nhiệm trước các hành động. Ngoài ra, các con số tài chính luôn là một trong những vấn đề nhạy cảm. Vì vậy, công việc này đòi hỏi nhân viên kế toán phải trung thực thông qua các báo cáo.</p>





LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Lưu ý
Người làm kế toán phải yêu thích những con số, có tinh thần trách nhiệm và kỷ luật cao, năng động, sáng tạo để có thể phân tích, đánh giá, tư vấn cho người sử dụng thông tin đưa ra những quyết định đúng đắn.
PHẦN 2
Lĩnh vực kinh tế
Du lịch
Yêu cầu về thâm niên công tác
Sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - cấp I
Trường kế toán, kiểm toán, tài chính/trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - cấp II
Trường kế toán, kiểm toán, tài chính: kế toán/kiểm toán/tài chính Trường quản trị kinh doanh: kế toán / kiểm toán / tài chính
Bằng cấp chuyên môn - cấp III
Không

