

LAB-MOVIE

Labour Market Observatory in Vietnam Universities

TRIỂN VỌNG VIỆC LÀM NGÀNH DU LỊCH TỈNH THÁI NGUYÊN

Đỗ Thị Thuỳ Linh	Trường ĐH Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên
Nguyễn Bích Hồng	Trường ĐH Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên
Đỗ Anh Tài	Trường ĐH Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên

Thái Nguyên, 2022



Table of Contents

Tóm tắt	3
1. Tổng quan về hoạt động du lịch tỉnh Thái Nguyên	5
2. Kết quả khảo sát các khách sạn và doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	6
2.1. Tình hình thực hiện khảo sát	6
2.2. Kết quả khảo sát trong lĩnh vực khách sạn	7
2.2.1. Đội ngũ nhân viên hiện tại và cơ sở phục vụ lưu trú.....	8
2.2.2 Thay đổi về nhân sự và triển vọng	9
2.3. Kết quả khảo sát trong lĩnh vực du lịch	10
2.3.1. Đội ngũ nhân viên hiện tại và cơ sở lưu trú.....	10
2.3.2. Thay đổi về nhân sự và triển vọng	11
3. Cơ cấu tổ chức.....	12
3.1. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp khách sạn.....	12
3.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp du lịch.....	15
4. Vị trí việc làm.....	16
4.1. Vị trí việc làm tại các khách sạn	16
1.1.1. Nhân viên lễ tân	16
4.1.2. Nhân viên phục vụ nhà hàng/ phục vụ bàn.....	18
4.1.3. Trưởng phòng/ nhân viên Marketing.....	19
4.1.4. Nhân viên kinh doanh.....	20
4.1.5. Nhân viên dọn phòng, bar, bảo vệ	21
4.2. Vị trí việc làm tại doanh nghiệp du lịch	22
4.2.1. Trưởng phòng/ nhân viên marketing	22
4.2.2. Nhân viên kinh doanh.....	23
4.2.3. Hướng dẫn viên du lịch.....	24
4.2.4. Nhân viên điều hành tour du lịch	26
4.2.5. Kế toán viên	27
Tài liệu tham khảo.....	29

Danh Mục Bảng

Bảng 1: Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp và nhân viên nữ được tuyển dụng tại các khách sạn/nhà nghỉ được khảo sát	8
Bảng 2: Xu hướng vị trí việc làm ngành khách sạn tại Thái Nguyên	9
Bảng 3: Xu hướng vị trí việc làm ngành du lịch tại Thái Nguyên	11

Danh Mục Hình

Hình 1: Cơ cấu tổ chức của một khách sạn điển hình tại Thái Nguyên.....	13
Hình 2: Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp du lịch tổng hợp tại Thái Nguyên.....	15

Tóm tắt

Là một trong những thành viên của dự án Lab - Movie (Đài quan sát thị trường lao động trong các trường đại học Việt Nam) do Quỹ Erasmus+ của Liên minh Châu Âu tài trợ giai đoạn 2020 - 2023, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tiến hành khảo sát các các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch về vấn đề lao động, việc làm. Sau đây là nội dung chính của báo cáo kết quả khảo sát:

Thứ nhất, Thái Nguyên là trung tâm chính trị, kinh tế, giáo dục của vùng Trung du và miền núi phía Bắc với nhiều danh lam thắng cảnh đẹp được đánh giá là điểm du lịch tiềm năng và hấp dẫn. Tuy nhiên, dịch COVID-19 bùng phát trên thế giới và diễn biến phức tạp tại Việt Nam đã ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động du lịch của tỉnh: lượng khách và doanh thu du lịch giảm sút, các cơ sở lưu trú, khu du lịch đóng cửa, lực lượng lao động giảm, tạm ngưng hoạt động.

Thứ hai, khảo sát diễn ra trong thời điểm dịch COVID-19 đang diễn biến phức tạp nên gặp rất nhiều khó khăn, trong đó có việc không liên hệ được với doanh nghiệp, nhiều doanh nghiệp không sẵn lòng cung cấp thông tin phỏng vấn. Do đó, chúng tôi chỉ thu thập được thông tin từ 07 cơ sở lưu trú/khách sạn và 08 công ty du lịch, tổng cộng chỉ có 15 quan sát. Mẫu quá nhỏ để có các suy luận thống kê cho tổng thể, nhưng báo cáo vẫn thể hiện một số kết quả quan trọng.

Thứ ba, mặc dù bức tranh việc làm trong lĩnh vực khách sạn và du lịch khá ảm đạm trong đại dịch COVID-19 trong hai năm qua, hầu hết các nhà quản lý khách sạn và du lịch ở Thái Nguyên đều có quan điểm khá tích cực về tương lai. Công việc ổn định nhất trong lĩnh vực khách sạn là Nhân viên lễ tân; Nhân viên nhà hàng; dọn phòng; Nhân viên phục vụ quầy bar/ phục vụ bàn, và An ninh. Trong khi đó, việc làm được ưa chuộng nhất trong ngành du lịch là bán tour, hướng dẫn viên và điều hành tour.

Thứ tư, cơ cấu tổ chức điển hình của các công ty khách sạn và du lịch tại Thái Nguyên là theo kiểu mô hình trực tuyến chức năng, trong đó nhân viên được chia thành các phòng ban khác nhau theo yêu cầu chuyên môn sâu của công việc và bộ phận phụ trách có sự chỉ đạo trực tiếp tới các nhân viên dưới quyền. Nhìn chung, cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp du lịch ít phức tạp hơn so với cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp khách sạn.

Thứ năm, những công việc được ưa chuộng nhất trong lĩnh vực khách sạn và du lịch đòi hỏi trình độ và yêu cầu khác nhau. Trong số các vị trí công việc kể trên, lễ tân đòi hỏi trình độ học vấn và kỹ năng cao nhưng mức lương cho vị trí này lại tương đối thấp so với các công việc khác có cùng trình độ học vấn và kỹ năng. Bên cạnh đó, do đặc thù của ngành dịch

vụ du lịch nên hầu hết các vị trí đều yêu cầu kinh nghiệm hơn là trình độ học vấn. Tuy nhiên, các nhà quản lý du lịch cũng cho rằng giáo dục có tác động tích cực đến việc tích lũy kinh nghiệm quý báu, tức là nhân viên có trình độ học vấn cao có xu hướng học hỏi kinh nghiệm tốt hơn và có thể phát triển nhanh hơn những người có trình độ học vấn thấp. Vì vậy, họ vẫn dành nhiều ưu tiên cho sinh viên tốt nghiệp đại học, cao đẳng, đặc biệt là những người có chuyên ngành du lịch và quản trị kinh doanh.

Có thể kết luận, chưa bao giờ ngành du lịch Việt Nam nói chung và tỉnh Thái Nguyên nói riêng chịu ảnh hưởng nặng nề bởi dịch bệnh như trong đại dịch COVID-19. Những khó khăn đó đòi hỏi ngành du lịch Thái Nguyên phải thích nghi, vận dụng sáng tạo nội lực để tìm cơ hội trong thách thức, từ đó giúp doanh nghiệp giữ chân người lao động, tiết giảm chi phí phát sinh, nhanh chóng ổn định hoạt động kinh doanh ngay khi dịch bệnh được kiểm soát.

1. Tổng quan về hoạt động du lịch tỉnh Thái Nguyên

Thái Nguyên là trung tâm chính trị, kinh tế, giáo dục của vùng Trung du và miền núi phía Bắc với nhiều danh lam thắng cảnh đẹp như khu du lịch hồ Núi Cốc, một phần vườn quốc gia Tam Đảo, đồi núi trùng điệp. Chè xanh đã tạo nên thương hiệu nổi tiếng cả nước. Trên địa bàn tỉnh hiện có 550 di sản văn hóa phi vật thể được kiểm kê, lập danh mục theo quy định của pháp luật về di sản văn hóa. Trong đó, 17 di sản tiêu biểu, đặc sắc đã được đưa vào Danh mục di sản văn hóa phi vật thể quốc gia. Ngoài ra, Thái Nguyên hiện có hơn 1.000 di tích được bảo vệ và phát huy giá trị theo quy định của pháp luật về di sản văn hóa, trong đó có 283 di tích đã được xếp hạng 1 di tích cấp quốc gia đặc biệt, 52 di tích cấp quốc gia và 218 di tích cấp tỉnh... Thái Nguyên được đánh giá là một điểm du lịch tiềm năng và hấp dẫn trong cả nước.

Trước khi đại dịch COVID-19 bùng phát, mỗi năm Thái Nguyên đón hàng chục nghìn lượt khách du lịch trong và ngoài nước. Doanh thu dịch vụ du lịch tuy không bằng các tỉnh, thành phố có điều kiện phát triển nhưng vẫn ở mức khá, góp phần phát triển kinh tế địa phương, tăng thu nhập, giải quyết việc làm cho người lao động. Tuy nhiên, đầu năm 2020, dịch COVID-19 bùng phát trên thế giới và lây lan phức tạp tại Việt Nam đã ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động du lịch của tỉnh.

Theo báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Thái Nguyên (2020), toàn tỉnh hiện có 450 cơ sở lưu trú du lịch với trên 6.200 phòng, trong đó có 50 khách sạn và 400 cơ sở đạt tiêu chuẩn cho khách du lịch thuê. Trong 5 năm trước năm 2020, lượng khách du lịch đến Thái Nguyên không ngừng tăng, trong đó tăng trưởng khách du lịch quốc tế đạt 6%/năm, khách du lịch nội địa tăng 15%/năm. Năm 2019, khách du lịch đến Thái Nguyên đạt 2,9 triệu lượt, trong đó có 2.824.700 lượt khách nội địa (chiếm 97,4%) và 75.300 lượt khách quốc tế (chiếm 2,6%). Thu nhập từ dịch vụ du lịch từng bước được cải thiện; tốc độ tăng trưởng giai đoạn 2013-2019 đạt 13,9%/năm. Tuy nhiên, do dịch COVID-19 lây lan từ năm 2020, các chỉ tiêu phát triển du lịch giảm mạnh so với năm 2019. Cụ thể, khách do cơ sở lưu trú phục vụ đạt 558.000 lượt (bằng 56% so với năm 2019); lượt khách tại các khu, điểm du lịch đạt 572.000 lượt (bằng 33% so với năm 2019); khách quốc tế đạt 23.000 lượt (tương đương 30% so với năm 2019). Năm 2021, khách tại các điểm tham quan đạt 54,6%, khách quốc tế đạt 61% so với năm 2020; Doanh thu từ các doanh nghiệp du lịch giảm mạnh.

Dưới tác động của đại dịch COVID-19, các hoạt động du lịch bị đình trệ dẫn đến lượng khách và doanh thu du lịch giảm (Anh, 2020; Hoa và Huy, 2021; Huynh và cộng sự 2021). Nhiều khách sạn, cơ sở lưu trú, khu du lịch trên địa bàn tỉnh đóng cửa hoặc hoạt động cầm chừng do ảnh hưởng của dịch bệnh. Nhiều đơn vị chuyển sang kinh doanh khác hoặc tiến hành sửa chữa và nâng cấp. Nguồn nhân lực ngành du lịch bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Các

cơ sở lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh du lịch phải cắt giảm nhân sự, một số doanh nghiệp kinh doanh lữ hành phải tạm ngừng hoạt động. Người lao động phải nghỉ thường xuyên hoặc nghỉ từng phần, ảnh hưởng đến thu nhập và dẫn đến doanh thu du lịch giảm sút, ảnh hưởng không nhỏ đến nền kinh tế chung của tỉnh. Nhìn chung, dịch COVID-19 đã khiến ngành du lịch bị đóng băng (Hàng và Hiệp, 2020) không chỉ trong nước mà còn ở Thái Nguyên. Đối với nhiều khách sạn và các dịch vụ du lịch đi kèm, sự sụt giảm là rất lớn và ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu của họ, ảnh hưởng lớn đến đời sống của người lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

2. Kết quả khảo sát các khách sạn và doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

2.1. Tình hình thực hiện khảo sát

Trong khuôn khổ dự án Lab - Movie (Nghiên cứu thị trường lao động tại các trường đại học Việt Nam), Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên (TUEBA), đã tiến hành khảo sát các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn và lữ hành trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; tuy nhiên, do thời điểm khảo sát diễn ra trong thời điểm dịch COVID-19 diễn biến phức tạp, hoạt động du lịch đình trệ, nhiều khách sạn, cơ sở lưu trú, khu du lịch trên địa bàn tỉnh đóng cửa hoặc hoạt động cầm chừng nên quá trình khảo sát gặp nhiều khó khăn. Trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên chỉ có 6 khách sạn 3 sao và không có khách sạn 4 sao trở lên, trong số 6 khách sạn 3 sao chỉ có 4 khách sạn 3 sao sẵn sàng phỏng vấn. Do đó, nhóm nghiên cứu đã mở rộng phạm vi đối tượng khảo sát nhưng chỉ thu thập được thông tin từ 07 cơ sở lưu trú/khách sạn. Trong tổng số khoảng 30 công ty lữ hành đăng ký tại Hiệp hội Du lịch Thái Nguyên, hầu hết trong số đó đã tạm dừng hoạt động trong thời gian dịch COVID-19 nên đoàn khảo sát không liên lạc được. Kết quả là chỉ có 08 công ty du lịch sẵn sàng cung cấp thông tin phỏng vấn. Mẫu quá nhỏ để đưa ra suy luận thống kê cho tổng thể, nhưng báo cáo vẫn thể hiện một số kết quả quan trọng.

Mục đích của cuộc khảo sát là:

- Nghiên cứu tình hình sử dụng lao động của các khách sạn và công ty lữ hành tại Thái Nguyên
- Lập danh sách doanh nghiệp ngành du lịch cho Đài quan sát thị trường lao động
- Thu thập dữ liệu về việc làm trong các khách sạn và công ty lữ hành/ đại lý du lịch tại Thái Nguyên

Phiếu khảo sát gồm 4 phần: A- Thông tin chung; B- Nhân sự; C- Mục tiêu kinh doanh và dự kiến thay đổi nhân sự; D- Khách hàng và đầu tư. (Xem chi tiết tại Phụ lục). Những

người được phỏng vấn là giám đốc hoặc trưởng phòng nhân sự.

Về phương pháp thu thập thông tin phỏng vấn, trong bối cảnh nhiều chính sách phòng chống dịch COVID-19 được triển khai triệt để nên việc phỏng vấn trực tiếp gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, nhóm nghiên cứu của TUEBA đã linh hoạt sử dụng nhiều phương thức bao gồm gọi điện thoại, email, phỏng vấn trực tuyến qua nền tảng Zoom, phỏng vấn trên web có sự hỗ trợ của máy tính (CAWI), kết hợp với phỏng vấn trực tiếp nếu có thể. Trong tổng số 15 doanh nghiệp tham gia phỏng vấn (07 cơ sở lưu trú/khách sạn và 08 công ty lữ hành), có 06 doanh nghiệp trả lời qua điện thoại, 03 doanh nghiệp trả lời qua Zoom, 02 doanh nghiệp trả lời qua CAWI, 04 doanh nghiệp trả lời phỏng vấn trực tiếp.

Mỗi phương pháp phỏng vấn đều có ưu và nhược điểm riêng. Ví dụ: Phỏng vấn trực tiếp có ưu điểm là thu được thông tin chi tiết hơn; giữ cho người được phỏng vấn tập trung vào việc hoàn thành khảo sát; tạo mối quan hệ tốt với người được phỏng vấn, hiểu được cảm xúc của người được phỏng vấn; vì vậy dữ liệu có vẻ đáng tin cậy hơn. Nhưng nhược điểm của phỏng vấn trực tiếp là tốn thời gian; khó khăn trong việc liên hệ và bố trí gặp mặt cán bộ quản lý; có những thảo luận không liên quan trong cuộc phỏng vấn; phỏng vấn trên giấy in dẫn đến nhập dữ liệu thủ công. Bên cạnh đó, nó cũng tốn kém vì chi phí nhân sự và chi phí hành chính.

Về CAWI, ưu điểm là dữ liệu được lưu ngay vào hệ thống, không tốn chi phí nhập dữ liệu; câu trả lời được thu thập và lưu trữ dưới dạng điện tử nên người trả lời có thể thực hiện khảo sát bất kỳ lúc nào mà không bị hạn chế số lần nhập; không tốn kém chi phí cho nhân sự, in ấn và quản lý; giảm thời gian cho việc phân tích. Nhưng nhược điểm là tốn thời gian chuẩn bị cho bảng câu hỏi trực tuyến; người trả lời không sẵn sàng hoàn thành bảng câu hỏi dẫn đến nhiều câu hỏi không hợp lệ; người trả lời hứa nhưng không vào trang web; và dữ liệu kém tin cậy hơn.

Phỏng vấn qua điện thoại có những ưu điểm sau: Tiếp cận đối tượng phỏng vấn ở phạm vi rộng; giảm chi phí; cung cấp dữ liệu chất lượng tương tự như phỏng vấn trực tiếp. Tuy nhiên, nhược điểm bao gồm việc bị dừng phỏng vấn giữa chừng bất kỳ lúc nào; không quan sát được hành vi và ngôn ngữ cơ thể của người được phỏng vấn; ít thông tin hơn so với phỏng vấn trực tiếp. Phỏng vấn trực tuyến qua Zoom có những ưu điểm như linh hoạt hơn; ít chậm trễ hoặc bị hủy bỏ; khả năng sử dụng đa phương tiện; tiết kiệm chi phí và thời gian; nhưng nhược điểm bao gồm các vấn đề về kết nối, thiếu tin hiệu phi ngôn ngữ.

2.2. Kết quả khảo sát trong lĩnh vực khách sạn

Dưới đây là kết quả của cuộc khảo sát được thực hiện tại 7 khách sạn/nhà nghỉ ở tỉnh Thái Nguyên, những nơi nhóm nghiên cứu có thể liên hệ và sẵn sàng trả lời phỏng vấn trong

thời gian xảy ra đại dịch COVID-19. Báo cáo này tập trung vào đặc điểm của đội ngũ nhân viên hiện tại và hiệu quả hoạt động của các cơ sở lưu trú tại các khách sạn/nhà nghỉ được khảo sát, những thay đổi về lực lượng lao động trước và trong đại dịch, cũng như triển vọng sau đại dịch.

2.2.1. Đội ngũ nhân viên hiện tại và cơ sở phục vụ lưu trú

Trong số bảy khách sạn/nhà nghỉ sẵn sàng trả lời bảng câu hỏi, bốn khách sạn (57,14%) không phải là thành viên của chuỗi khách sạn. Tất cả đều hoạt động quanh năm và cung cấp một số dịch vụ đi kèm khác cho khách hàng bên cạnh dịch vụ chính là phục vụ khách lưu trú. Các dịch vụ bổ sung này rất đa dạng bao gồm Nhà hàng/Quán ăn; Quầy bar; Trung tâm Hội nghị; Giảng đường/Hội trường, Trung tâm chăm sóc sức khỏe, Trung tâm chăm sóc sắc đẹp, Karaoke, giải trí, dịch vụ giặt là, cho thuê xe hơi, v.v. Một khách sạn thậm chí còn cung cấp dịch vụ chơi gôn.

Hầu hết nhân viên tại các khách sạn/nhà nghỉ ở Thái Nguyên là nhân viên không theo thời vụ (nhân viên được thuê dài hạn). Chỉ có hai trong số bảy khách sạn được khảo sát có nhân viên thời vụ (nhân viên được thuê theo thời hạn cố định) và tỷ lệ này tương đối thấp (dưới 8% tổng số nhân viên). Về trình độ học vấn của nhân viên, 35 – 60% nhân viên hợp đồng dài hạn có trình độ đại học, trong khi dưới 50% nhân viên hợp đồng thời vụ có trình độ đại học. Về cơ cấu giới tính, phụ nữ chiếm tổng số 50 – 80% nhân viên, không phân biệt lao động thời vụ hay không thời vụ.

Bảng 1. Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp và nhân viên nữ được tuyển dụng tại các khách sạn/nhà nghỉ được khảo sát

Việc làm	Số lao động hợp đồng dài hạn		Số lao động hợp đồng thời vụ	
	Số	phần trăm	Số	phần trăm
Tổng cộng	154	100%	6	100%
Người có bằng cử nhân	82	53.25%	2	33.33%
nhân viên nữ	103	66.88%	4	66.67%

Bảng 1 cho thấy trong toàn bộ mẫu khảo sát, nhân viên có trình độ đại học và hợp đồng dài hạn chiếm một nửa số nhân viên trong các khách sạn/nhà nghỉ. Trung bình, có một lượng lớn lao động nữ hoạt động trong lĩnh vực này, kể cả thời vụ và dài hạn.

3/7 khách sạn/nhà nghỉ (42,86%) cho biết có cộng tác với chuyên gia/nhân sự bên ngoài để thực hiện một số công việc đặc trưng cho các vị trí như Hướng dẫn viên du lịch; Nhân viên y tế; Tài xế; Nhân viên nhà hàng. 4/7 khách sạn/nhà nghỉ (57,14%) có tiếp nhận

thực tập sinh đã qua đào tạo về các lĩnh vực như Quản trị khách sạn; Du lịch; Marketing.

2.2.2 Thay đổi về nhân sự và triển vọng

Từ dữ liệu chúng tôi thu được qua cuộc khảo sát, mặc dù bức tranh việc làm trong ngành du lịch trong hai năm qua khá ảm đạm do đại dịch COVID-19, hầu hết các nhà quản lý khách sạn đều có quan điểm khá tích cực về tương lai.

Trong 2 năm qua, 100% khách sạn được khảo sát đều không đạt được mục tiêu kinh doanh. 5/7 khách sạn/nhà nghỉ (71,43%) vẫn thực hiện công tác tuyển dụng, 1 khách sạn không tuyển dụng và giữ nguyên cơ cấu nhân sự, 1 khách sạn còn giảm biên chế. Các công việc chủ yếu dành cho Lễ tân; dọn phòng; Nhân viên nhà hàng; Nhân viên phục vụ quầy bar; trưởng phòng / nhân viên Marketing và An ninh. Trong số 5 khách sạn/nhà nghỉ tiếp tục tuyển dụng trong đại dịch COVID-19, tất cả đều tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp từ các trường cao đẳng hoặc đại học, ngay cả đối với các công việc bán thời gian. Ba ngành phổ biến nhất mà các khách sạn/nhà nghỉ tuyển dụng là du lịch, quản trị khách sạn và quản trị kinh doanh.

Trong 2 năm tới, 5/7 khách sạn/nhà nghỉ (71,43%) sẽ tuyển thêm nhân sự (bao gồm cả nhân sự thay thế). Vị trí công việc mà các công ty dự định tuyển dụng bao gồm Lễ tân; dọn phòng; Nhân viên nhà hàng; Nhân viên kinh doanh, nhân viên phục vụ quầy Bar, nhân viên bảo vệ.

Bảng 2: Xu hướng vị trí việc làm ngành khách sạn tại Thái Nguyên

Việc làm trong 2 năm qua	Việc làm trong 2 năm tới
Nhân viên lễ tân	Nhân viên lễ tân
Nhân viên phục vụ nhà hàng	Nhân viên phục vụ nhà hàng
Trưởng phòng/ nhân viên Marketing	Nhân viên kinh doanh
Nhân viên dọn phòng	Nhân viên dọn phòng
Nhân viên phục vụ quầy bar	Nhân viên phục vụ quầy bar
Bảo vệ	Bảo vệ

Bảng 2 cho thấy, việc làm được ưa chuộng và ổn định nhất trong ngành khách sạn là Lễ tân; Nhân viên nhà hàng; nhân viên dọn phòng; Nhân viên phục vụ quầy bar/ phục vụ bàn, và An ninh. Trong số những vị trí công việc này, lễ tân đòi hỏi trình độ học vấn và kỹ năng cao nhưng mức lương cho vị trí này lại tương đối thấp so với các công việc khác có cùng trình độ học vấn và kỹ năng. Vì vậy, hầu hết các khách sạn/nhà nghỉ đều gặp nhiều khó khăn nhất trong việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên lễ tân. Những người được hỏi cũng tin rằng các vị trí công việc sẽ có triển vọng tuyển dụng tốt nhất là Lễ tân; Marketing; và nhân viên kinh

doanh.

Các khách sạn/nhà nghỉ gặp khó khăn trong việc tìm kiếm nhân sự phù hợp, phần lớn là do ứng viên không đáp ứng được yêu cầu công việc hoặc số lượng ứng viên có hạn. Điều này đặc biệt đúng trong bối cảnh Thái Nguyên là tỉnh miền núi, có rất ít điểm du lịch hấp dẫn.

Hầu hết khách lưu trú tại các khách sạn/nhà nghỉ ở Thái Nguyên là đoàn doanh nhân, hoặc chuyên gia đi công tác. Lượng khách hàng phụ thuộc nhiều vào hoạt động du lịch, một lĩnh vực bị ảnh hưởng nặng nề bởi đại dịch COVID-19. Khách nước ngoài chiếm chưa đến 10% lượng khách hàng trong một năm, chủ yếu đến từ châu Á như Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản, Ấn Độ, Đông Nam Á và một số đến từ Mỹ hoặc Úc. Họ cũng đến Thái Nguyên chủ yếu là để công tác.

Trong những năm tới, những người được khảo sát tin tưởng vào sự phát triển của ngành du lịch nói chung và các công ty hoạt động trong lĩnh vực khách sạn nói riêng. 3/7 công ty tin rằng lĩnh vực này sẽ tăng trưởng trong khi 3/7 công ty khác tin rằng lĩnh vực này sẽ ổn định. Vì vậy, nhiều hoạt động đang được đầu tư, hoặc có kế hoạch đầu tư trong thời gian tới để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng. Tuy nhiên, theo các khách sạn/nhà nghỉ được khảo sát tại Thái Nguyên, một số hoạt động được cho là không quan trọng, như tái cơ cấu/cải tiến cơ cấu doanh nghiệp; thay thế, hiện đại hóa máy móc, thiết bị, phương tiện; mở rộng các dịch vụ mới; bổ sung các vị trí công việc mới trong khách sạn. Lý do có thể nằm ở quy mô kinh tế của các khách sạn/nhà nghỉ này hầu hết là nhỏ và có thứ hạng thấp so với các khách sạn/nhà nghỉ khác ở các thành phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh hoặc các thành phố du lịch như Quảng Ninh, Đà Nẵng.

2.3. Kết quả khảo sát trong lĩnh vực du lịch

Khảo sát được thực hiện đối với 8 công ty du lịch tại Thái Nguyên, cũng tập trung vào đặc điểm của đội ngũ nhân sự hiện tại và hiệu quả hoạt động của các đơn vị được khảo sát, những thay đổi của lực lượng lao động trước và trong đại dịch, cũng như triển vọng sau đại dịch.

2.3.1. Đội ngũ nhân viên hiện tại và cơ sở lưu trú

Trong số tám công ty lý hành đã trả lời bảng câu hỏi, sáu công ty (75%) không phải là thành viên của chuỗi công ty lý hành. Một nửa trong số đó (4/8) có một trụ sở chính. Tất cả các công ty du lịch đều cung cấp dịch vụ inbound và outbound, nhưng khách hàng của họ chủ yếu là khách nội địa.

Do tính thời vụ trong du lịch, việc các công ty du lịch thuê ngoài dịch vụ là điều bình thường, đặc biệt là trong thời gian cao điểm của mùa du lịch. Về trình độ học vấn của nhân viên các công ty du lịch được khảo sát, từ 60 đến 100% nhân viên ký hợp đồng dài hạn có trình độ đại học trong khi 50 – 100% nhân viên ký hợp đồng thời vụ có trình độ đại học. Tỷ lệ

này cao hơn so với lĩnh vực khách sạn như đã đề cập ở trên. Lý do là hoạt động trong lĩnh vực du lịch đòi hỏi kiến thức và kỹ năng chuyên sâu hơn so với lĩnh vực khách sạn, nhất là khi trình độ học vấn của khách du lịch đã tăng lên đáng kể.

Các vị trí mà các công ty du lịch thường cộng tác với các chuyên gia/nhân sự bên ngoài để thực hiện các hoạt động điển hình bao gồm hướng dẫn viên du lịch, nhân viên y tế và tài xế. Họ cũng tiếp nhận các thực tập sinh đã được đào tạo trong các lĩnh vực như quản lý khách sạn, du lịch, Marketing và quản trị kinh doanh. Số lượng chuyên gia bên ngoài và thực tập sinh thường tăng mạnh vào mùa cao điểm. Tuy nhiên, trong đại dịch COVID-19, các hoạt động này cũng bị ảnh hưởng tiêu cực do lượng khách du lịch sụt giảm rõ rệt.

2.3.2. Thay đổi về nhân sự và triển vọng

Tương tự như các nhà quản lý khách sạn, hầu hết các nhà quản lý du lịch đều có những cái nhìn khá lạc quan về sự phát triển trong tương lai. 6/8 công ty cho rằng trong những năm tới ngành du lịch nói chung và các công ty hoạt động trong lĩnh vực lữ hành nói riêng sẽ tăng trưởng trong khi chỉ có 2/8 công ty cho rằng sẽ ổn định.

Dịch COVID-19 đã ảnh hưởng trực tiếp và mạnh mẽ đến ngành du lịch. Vì vậy, 7/8 doanh nghiệp không đạt mục tiêu kinh doanh trong 2 năm qua. Không ai tham gia vào hoạt động tuyển dụng; họ thậm chí còn giảm số lượng nhân viên và luân chuyển các vị trí công việc. Tuy nhiên, trong 2 năm tới, các công ty đều có ý định tuyển thêm nhân sự (bao gồm cả nhân sự thay thế).

Bảng 3: Xu hướng vị trí việc làm ngành du lịch tại Thái Nguyên

Vị trí công ty dự định tuyển dụng	Vị trí có triển vọng tuyển dụng tốt nhất
Nhân viên kinh doanh	Nhân viên Marketing
Hướng dẫn viên du lịch	Hướng dẫn viên du lịch
Kế toán viên	Nhân viên khách sạn và nhà hàng
Du lịch	Nhân viên điều hành tour du lịch
Nhân viên Marketing	Nhân viên kinh doanh
Nhân viên điều hành tour du lịch	

Bảng 3 cho thấy, việc làm được ưa chuộng nhất trong ngành du lịch là kinh doanh, hướng dẫn viên và điều hành tour. Do đặc thù của ngành dịch vụ du lịch nên hầu hết các vị trí đều yêu cầu kinh nghiệm hơn là trình độ học vấn. Tuy nhiên, các nhà quản lý du lịch cũng cho rằng giáo dục có tác động tích cực đến việc tích lũy kinh nghiệm, tức là nhân viên có trình độ học vấn cao có xu hướng học hỏi kinh nghiệm tốt hơn và có thể phát triển nhanh hơn những người có trình độ học vấn thấp. Vì vậy, họ vẫn dành nhiều ưu tiên cho sinh viên

tốt nghiệp đại học, cao đẳng, đặc biệt là những người có chuyên ngành du lịch và quản trị kinh doanh.

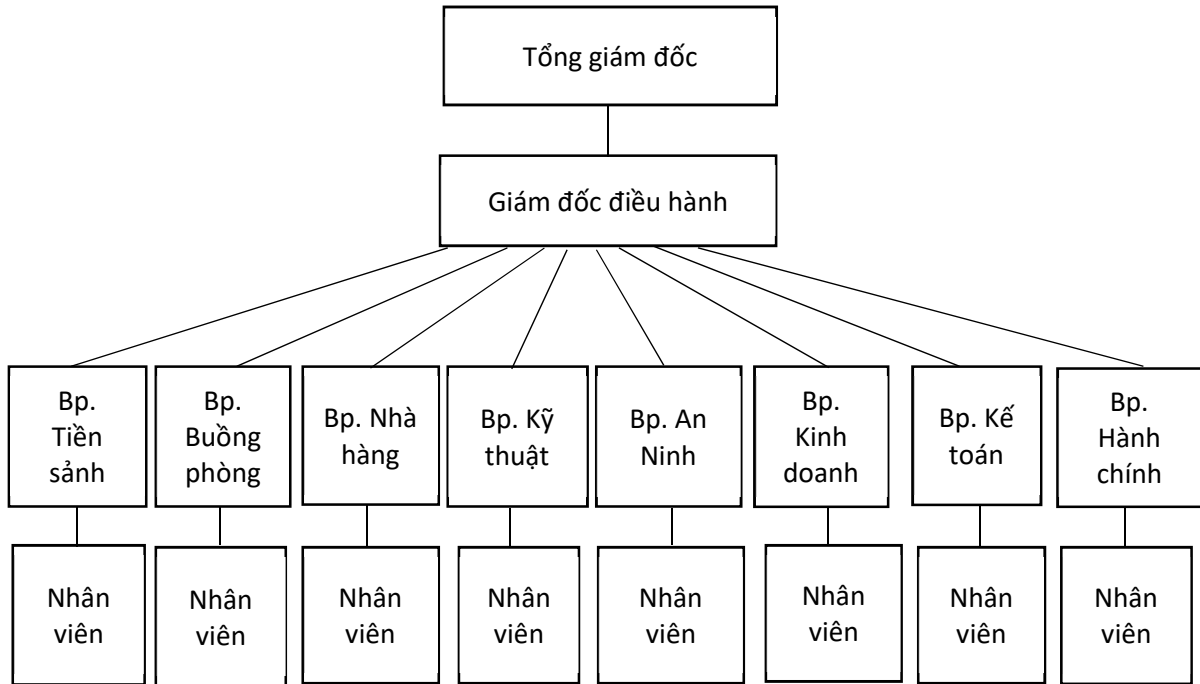
7/8 công ty được khảo sát gặp khó khăn trong việc tìm kiếm nhân sự phù hợp, phần lớn là do ứng viên không đáp ứng được yêu cầu công việc, hoặc số lượng ứng tuyển hạn chế. Đây là những điểm chung với các khách sạn, và lý do cũng tương tự như trên. Do Thái Nguyên là tỉnh miền núi, có rất ít điểm du lịch hấp dẫn nên không có nhiều ứng viên cho các công việc ngành du lịch, đặc biệt là những vị trí đòi hỏi trình độ học vấn và tay nghề cao. Những người có trình độ học vấn và kỹ năng cao như vậy có xu hướng làm việc trong các ngành kinh tế khác với mức lương cao hơn và ổn định hơn. Đây cũng là lý do khiến hầu hết các công ty gặp nhiều khó khăn nhất trong tuyển dụng nhân viên điều hành tour.

Khách hàng của các công ty du lịch được khảo sát bao gồm cả người dân địa phương và du khách. Nhưng khách nước ngoài chiếm tỷ lệ rất nhỏ (dưới 5%) lượng khách hàng trong một năm, chủ yếu đến từ Trung Quốc, Hàn Quốc, Ấn Độ và Đông Nam Á. Nguyên nhân chính nằm ở sự kém phát triển du lịch của tỉnh Thái Nguyên. Hơn nữa, hoạt động đầu tư vào du lịch còn hạn chế. Hầu hết các hạng mục đang được đầu tư, hoặc có kế hoạch đầu tư trong thời gian tới. Thậm chí, một số người được hỏi còn cho rằng các hoạt động như đổi mới/tái cấu trúc doanh nghiệp, lắp đặt phần mềm mới, phát triển/nâng cấp hệ thống kinh doanh/đặt chỗ trực tuyến là không quan trọng..

3. Cơ cấu tổ chức

Thông qua cuộc khảo sát, chúng tôi có một số hiểu biết về cấu trúc kinh doanh của các cơ quan khách sạn và du lịch. Cơ cấu tổ chức được trình bày trong báo cáo này không phải là cơ cấu lý tưởng hay phổ biến đối với tất cả các công ty trong ngành nhưng bao gồm các phòng ban chung mà chúng tôi cho là quan trọng đối với hầu hết các công ty du lịch ở tỉnh Thái Nguyên. Nhìn chung, cơ cấu tổ chức điển hình của các công ty khách sạn và du lịch tại Thái Nguyên là theo chức năng và thứ bậc, trong đó nhân viên được chia thành các bộ phận khác nhau theo chuyên môn hóa công việc và bộ phận phụ trách có sự chỉ đạo trực tiếp với các nhân viên dưới quyền. Sau đây là một số chi tiết.

3.1. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp khách sạn



Hình 1: Cơ cấu tổ chức của một khách sạn điển hình tại Thái Nguyên

Cụ thể, cơ cấu của một doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tại Thái Nguyên bao gồm các vị trí sau:

- Tổng giám đốc (CEO) chịu trách nhiệm điều hành chung các hoạt động kinh doanh của khách sạn, thường xuyên báo cáo với Ban Giám đốc, cập nhật các kế hoạch chiến lược, lấy ý kiến phản hồi từ Ban Giám đốc về hướng phát triển của khách sạn và theo dõi việc điều hành của khách sạn.

- Giám đốc điều hành chịu trách nhiệm điều hành trực tiếp các hoạt động kinh doanh hàng ngày, bao gồm Marketing, quản lý ngân sách, tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận của khách sạn. Giám đốc điều hành đưa ra các chính sách và chiến lược của khách sạn, dưới sự lãnh đạo trực tiếp của Tổng giám đốc.

- Các trưởng bộ phận chịu trách nhiệm triển khai công tác quản lý chiến lược của khách sạn. Mỗi bộ phận trong khách sạn đều nhận nhiệm vụ từ giám đốc điều hành và báo cáo kịp thời mọi vấn đề phát sinh với giám đốc. Trưởng phòng phân công và quản lý công việc thông qua các phòng hoặc tổ. Họ kiểm tra, giám sát công việc của nhân viên trong bộ phận của mình, quyết định khen thưởng và kỷ luật nhân viên nếu cần thiết.

- + Bộ phận tiền sảnh đảm bảo công tác lễ tân bao gồm đặt phòng, nhận phòng, trả phòng, cung cấp thông tin về các dịch vụ trong khách sạn và đảm bảo thông tin liên lạc của khách trong khách sạn. Chẳng hạn, nhân viên lễ tân phải nắm vững loại khách, số lượng khách, tổ chức đón tiếp, tìm hiểu nhu cầu của khách và hướng dẫn khách sử dụng các trang

thiết bị, đồ dùng, dịch vụ trong phòng khi khách đến khách sạn. Lễ tân cũng thu thập thông tin về ý kiến của khách hàng và báo cáo hàng ngày cho trưởng bộ phận.

+ Bộ phận Buồng phòng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Bộ phận Buồng phòng tổ chức, quản lý, vận hành và bảo trì toàn bộ hệ thống trang thiết bị nội thất và tài sản trong phòng ngủ và khu vực lưu trú. Trong đó, ngoài trách nhiệm dọn phòng, khu vực công cộng, giặt là, nhân viên buồng phòng phải cung cấp đầy đủ các dịch vụ, vật dụng trong phòng ngủ theo yêu cầu của khách, phù hợp với quy định của khách sạn; ghi chép đầy đủ, chính xác tình hình sử dụng phòng, các dịch vụ phát sinh trong ngày để đối chiếu xác nhận hóa đơn thanh toán khi khách ra về; tổ chức quản lý, bảo quản đồ đạc của khách để lại khách sạn; báo cho bộ phận lễ tân tìm mọi biện pháp trả lại kịp thời cho khách.

+ Bộ phận Nhà hàng thực hiện các công việc liên quan đến ẩm thực tại Khách sạn, bao gồm bộ phận bếp và nhân viên phục vụ thực hiện các công việc sau: Chế biến đa dạng các loại thực phẩm với chất lượng cao, đúng quy trình kỹ thuật, hình thức đẹp mắt; Thường xuyên thay đổi thực đơn để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng; Trang trí phòng ăn, phòng tiệc, phòng chức năng; Tổ chức và phục vụ khách ăn uống tại chỗ hoặc tổ chức ăn uống lưu động, ăn uống tại phòng cho khách.

+ Bộ phận kỹ thuật đảm bảo cho khách sạn hoạt động tốt (máy móc, hệ thống kỹ thuật, thiết bị trong khách sạn), sửa chữa, quản lý, giám sát máy móc, thiết bị, hệ thống kỹ thuật trong khách sạn.

+ Bộ phận bảo vệ là một bộ phận không thể thiếu trong một khách sạn. Bộ phận có nhiệm vụ giữ an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn cũng như an ninh trong khách sạn. Nhân viên bảo vệ là người mà khách hàng tiếp xúc đầu tiên khi đến khách sạn và rời đi sau cùng. Vì vậy đội ngũ bảo vệ luôn ý thức rõ ràng về thái độ làm việc đúng đắn và nghiêm túc của mình.

+ Bộ phận kinh doanh chịu trách nhiệm xây dựng hình ảnh, phát triển thương hiệu, nghiên cứu thị trường, phát triển và mở rộng thị trường, thực hiện các chương trình marketing đã được ban giám đốc phê duyệt, tham mưu cho giám đốc điều hành về chiến lược marketing, sản phẩm khách hàng, xúc tiến bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

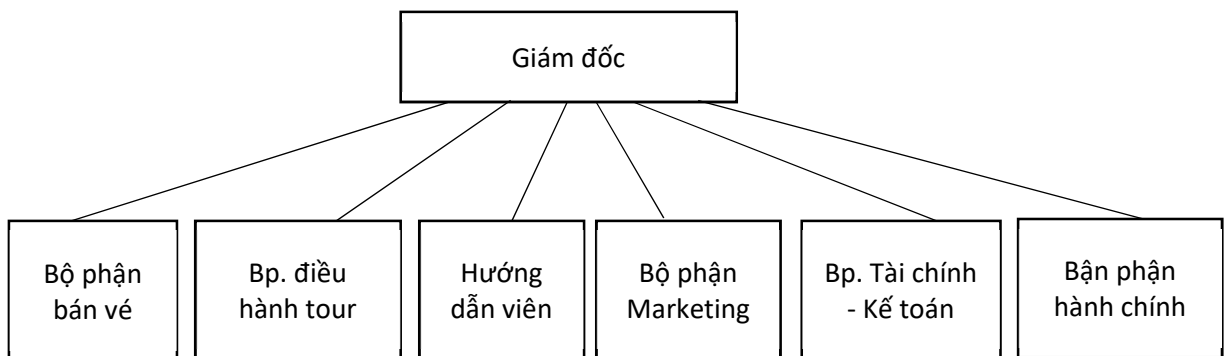
+ Bộ phận kế toán chịu trách nhiệm theo dõi các hoạt động tài chính của khách sạn, nhận các khoản chi tiền mặt và chuyển khoản, thanh toán tiền lương, lập các báo cáo nội bộ, chế độ tài chính kế toán, tham mưu cho giám đốc trong quá trình đề xuất thi đua, khen thưởng, kỷ luật, nâng lương cho cán bộ viên chức và nhân viên của khách sạn, thực hiện các chức năng khác theo sự phân công của giám đốc.

+ Bộ phận Hành chính (Nhân sự) chịu trách nhiệm tuyển dụng nhân viên cũng như các

chương trình đào tạo, quan hệ nhân viên, tiền lương, quan hệ lao động và phát triển nguồn nhân lực.

3.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp du lịch

Cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp du lịch ít phức tạp hơn so với một doanh nghiệp khách sạn. Thông thường, bộ máy quản lý của công ty du lịch bao gồm các bộ phận sau: Giám đốc; phòng bán vé, phòng marketing, phòng tài chính kế toán, phòng điều hành tour, phòng hành chính. Tuy nhiên, cấu trúc có thể linh hoạt để thích ứng với hoàn cảnh. Chẳng hạn, trong đợt dịch Covid-19 vừa qua, nhân viên giảm, một nhân viên có thể kiêm nhiều việc: Hướng dẫn viên có thể kiêm tất cả các công việc từ bán vé, điều hành tour, hướng dẫn khách trong suốt tour, khảo sát sau tour, cung cấp thông tin cho khách hàng, chăm sóc khách hàng.



Hình 2: Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp du lịch tổng hợp tại Thái Nguyên

- Giám đốc là người điều hành chung công ty du lịch, là người đề ra các sứ mệnh, mục tiêu của công ty và phê chuẩn mọi quyết định về kết quả hoạt động hàng ngày. Ông là người đại diện pháp lý duy nhất cho công ty để ký kết các hợp đồng.

- Bộ phận bán vé bán vé máy bay của các hãng hàng không trong nước và quốc tế, đôi khi còn bán cả vé tàu/xe trong nước. Nhân viên phải cung cấp cho khách hàng thông tin sản phẩm, đặt chỗ, bán vé, đổi chỗ, bán vé giờ chót, thu phí hành lý, hành lý quá cước, khách đến muộn và các dịch vụ khác theo quy định tại sân bay. Họ cũng thực hiện mạng lưới kinh doanh, thu thập thông tin thị trường và chịu trách nhiệm xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn và bảo mật, đề cao tinh thần đồng đội và trách nhiệm cá nhân.

- Bộ phận điều hành tour chịu trách nhiệm thiết kế và quản lý các tour du lịch trong nước và quốc tế. Công ty xử lý hành vừa trực tiếp lên kế hoạch du lịch, vừa giúp du khách xử lý mọi vấn đề phát sinh. Cụ thể, nhân viên điều hành tour phải thiết kế kế hoạch du lịch tại nhiều địa điểm khác nhau, thực hiện các chuyến khảo sát thực tế điểm đến, trực tiếp làm việc với các đại lý bán vé máy bay, tàu hỏa, ô tô và đại diện các nhà hàng, khách sạn, chú ý đàm phán mức giá phù hợp nhất và chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, họ còn chịu trách nhiệm

trực tiếp giao dịch, giới thiệu, tư vấn và đàm phán với khách hàng, quan sát và quản lý đoàn khách để đảm bảo chuyến đi thành công, xử lý linh hoạt các tình huống, sự cố bất ngờ, thường xuyên tích lũy kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm thực tế để hoàn thiện bản thân, chuẩn bị số liệu thống kê chi tiết để báo cáo cho quản lý.

- Hướng dẫn viên là người đại diện cho công ty du lịch, thay mặt công ty trực tiếp thực hiện các chương trình du lịch và các cam kết với khách hàng. Họ thực hiện các công việc ghi trong hợp đồng du lịch do công ty gửi hành đưa ra. Sau khi nhận được lịch trình cụ thể cho chuyến đi, hướng dẫn viên cần rà soát thông tin khách hàng, kiểm tra phương tiện, chuẩn bị đồ dùng cần thiết,... để đảm bảo toàn bộ chuyến đi đạt chất lượng tốt nhất. Trong chuyến đi, hướng dẫn viên cần kích thích sự tương tác, tạo hứng thú cho khách để mang lại cho họ những trải nghiệm tốt, gắn kết các thành viên trong đoàn. Hướng dẫn viên cũng là người giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình.

- Bộ phận marketing có vai trò liên kết, làm cầu nối giữa công ty với khách hàng, tổ chức nghiên cứu thị trường trong và ngoài nước, thu hút và mời gọi khách hàng thông qua các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo về công ty. Có chức năng tham mưu cho giám đốc về lập kế hoạch lựa chọn thị trường, cải tiến dịch vụ cho phù hợp với nhu cầu của thị trường.

- Bộ phận tài chính kế toán chịu trách nhiệm lập báo cáo định kỳ, theo dõi ghi chép các khoản thu chi, sử dụng vốn, tài sản, các nguồn thu, chi của công ty.

- Bộ phận hành chính chịu trách nhiệm tổ chức, phối hợp với các bộ phận khác xây dựng và triển khai kế hoạch công tác tháng, quý, năm. Tham mưu cho giám đốc về công tác tổ chức, đào tạo, đánh giá, đề bạt, bố trí, khen thưởng, kỷ luật người lao động. Có trách nhiệm mua sắm, quản lý, theo dõi và sửa chữa thiết bị khi có hư hỏng. Đồng thời tham mưu, xây dựng và tổ chức thực hiện các nội quy, quy định của công ty, phân công công việc và chịu trách nhiệm về toàn bộ công việc của nhân viên, bao gồm quy trình tuyển dụng, đào tạo nhân sự, phát triển nguồn nhân lực và xây dựng văn hóa công ty.

4. Vị trí việc làm

Phần này sẽ giới thiệu một số vị trí việc làm mà những người được phỏng vấn vẫn liên tục tuyển dụng ngay cả trong đại dịch Covid-19 và những vị trí mà họ tin rằng sẽ ngày càng quan trọng trong tương lai.

4.1. Vị trí việc làm tại các khách sạn

Các vị trí được ưa chuộng trong lĩnh vực khách sạn tại tỉnh Thái Nguyên được trình bày trong Bảng 2. Chi tiết về đặc điểm của từng vị trí như sau:

1.1.1. Nhân viên lễ tân



Lễ tân khách sạn là người có vai trò quan trọng trong việc 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.

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.

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.

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 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.

Trở thành lễ tân khách sạn đòi hỏi nhiều kiến thức và kỹ năng. Trên thực tế, căn cứ vào quy mô khách sạn mà 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. 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.

Một lễ tân khách sạn cần có nhiều kỹ năng mềm. Đầu tiên, kỹ năng giao tiếp là bắt buộc phải có trong các ngành dịch vụ bao gồm khách sạn, bởi nhân viên lễ tân cần phải trao đổi, tương tác và thuyết phục khách hàng khá nhiều. Hiện nay, yêu cầu về ngoại ngữ (trình độ tiếng Anh tối thiểu) cũng được coi là một tiêu chí quan trọng khi làm lễ tân khách sạn bởi họ phải giao tiếp với nhiều khách hàng nước ngoài. 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. Lễ tân khách sạn 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.

4.1.2. Nhân viên phục vụ nhà hàng/ phục vụ bàn

Nhân viên phục vụ bàn nhà hàng có nhiệm vụ nhận gọi món, yêu cầu của khách, phục vụ đồ ăn, thức uống cho khách tại nhà hàng của khách sạn. Nhân viên xác nhận xem khách hàng có hài lòng với bữa ăn của mình hay không và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình ăn uống (nếu có). Chính vì tiếp xúc trực tiếp với khách hàng như vậy nên nhân viên phục vụ nhà hàng đóng vai trò quan trọng trong việc làm hài lòng khách hàng trong thời gian họ lưu trú.

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 sút 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.

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 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.

Về yêu cầu kỹ năng cần thiết của nhân viên phục vụ nhà hàng/phục vụ khách sạn là họ phải có thái độ làm việc tốt. Nói chung, nhân viên phải tuân thủ các quy tắc tại nơi làm việc. 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. Hơn nữa, kỹ năng ngoại ngữ rất hữu ích, đặc biệt là trong các nhà hàng và khách sạn lớn, nơi có lượng khách hàng rất lớn, bao gồm cả khách du lịch nước ngoài. Trình độ ngoại ngữ có thể xem là một lợi thế hữu hiệu để thành công trong công việc, có nhiều cơ hội thăng tiến sau này. Vì vậy, hiện nay tại các nhà hàng lớn, một yêu cầu không thể thiếu trong tuyển dụng nhân viên phục vụ bàn là nhân viên phục vụ bàn phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ ngoài tiếng mẹ đẻ để có thể phục vụ tốt nhất cho khách hàng.

Cuối cùng, 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

4.1.3. Trưởng phòng/ nhân viên Marketing

Nhân viên marketing triển khai các kế hoạch do Giám đốc và Trưởng phòng marketing đề ra, đảm bảo các hoạt động marketing diễn ra thông suốt và đều đặn. Họ nên khôn ngoan với những chiến thuật táo bạo để quảng bá sản phẩm/dịch vụ và hình ảnh khách sạn. 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.

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.

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.

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. Về trình độ học vấn, trong khi nhân viên marketing chỉ cần có bằng tốt nghiệp trung học hoặc bằng cử nhân, thì trưởng phòng marketing ít nhất phải có bằng cử nhân trở lên. Mức lương của một trưởng phòng marketing thường cao hơn so với một nhân viên marketing.

4.1.4. Nhân viên kinh doanh

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.

Về yêu cầu công việc cho vị trí này, nhân viên kinh doanh phải có bằng cử nhân Quản trị kinh doanh, Marketing hoặc tương đương. Bên cạnh đó, nhân viên kinh doanh phải thành thạo các công cụ Microsoft Office như Word, Excel, Powerpoint và quen thuộc với phần mềm CRM, có thể tự tạo động lực và đặt mục tiêu cụ thể, và tập trung tìm cách đạt được mục tiêu. 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 cũng như làm việc nhóm.

Bên cạnh sự hiểu biết đầy đủ về hoạt động của khách sạn và ngành khách sạn, nhân viên kinh doanh 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. Nhân viên kinh doanh cũng cần có thái độ lấy khách hàng làm trung tâm để cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất cho từng khách hàng.

4.1.5. Nhân viên dọn phòng, bar, bảo vệ

Các vị trí nhân viên buồng, bar, bảo vệ không yêu cầu trình độ học vấn cao, chỉ cần tốt nghiệp trung cấp trở lên, có chứng chỉ liên quan. Thông thường sẽ ưu tiên những ứng viên có kinh nghiệm, giao tiếp tốt, biết ngoại ngữ tiếng Anh hoặc tiếng Trung, năng động và đam mê công việc. Trong đó, mỗi vị trí được yêu cầu thực hiện một số công việc chính như sau:

Trách nhiệm chung của nhân viên buồng phòng là đảm bảo buồng luôn sạch sẽ và giải đáp các thắc mắc, yêu cầu của khách về dịch vụ và các vấn đề liên quan đến buồng. Nhân viên buồng phòng sẽ chịu trách nhiệm thay ga và dọn giường, thay khăn tắm đã sử dụng, quét và lau sàn, lau dọn đồ đạc trong phòng, theo dõi và bổ sung các vật dụng cần thiết trong phòng như xà phòng, kem đánh răng, dầu gội đầu, dọn dẹp hành lang khu vực, và báo cáo cho người quản lý bất kỳ vấn đề nào liên quan đến kỹ thuật và bảo trì. Nhìn chung, nhân viên buồng phòng phải đảm bảo tất cả các phòng đều sạch sẽ, ngăn nắp, đảm bảo an ninh khách sạn, giúp đỡ khách hàng khi gặp sự cố, phối hợp với nhân viên lễ tân và các bộ phận khác để đảm bảo công việc. Để hoàn thành tốt các công việc này, nhân viên buồng phòng cần biết sử dụng các thiết bị vệ sinh cơ bản, có thể chất tốt, chịu được áp lực công việc, linh hoạt trong ca làm việc. Bên cạnh đó, nhân viên buồng phòng thường xuyên phải tiếp xúc và giải đáp các thắc mắc, yêu cầu của khách hàng nên ứng viên tiềm năng cho vị trí này nhất thiết phải là người thân thiện, chuyên nghiệp và biết cách ứng xử. Ví dụ, chào hỏi khách và nói chuyện lịch sự với nụ cười vui vẻ là một kỹ năng giao tiếp mà bất kỳ nhân viên buồng phòng nào cũng nên có. Tuy công việc chủ yếu là dọn phòng nhưng nhân viên buồng phòng phải phối hợp với nhiều bộ phận khác như quản lý, lễ tân, bảo vệ. Vì vậy, kỹ năng làm việc

nhóm thực sự cần thiết cho vị trí này. Phối hợp tốt với các bộ phận khác, nhân viên trong phòng sẽ nhanh chóng hoàn thành công việc và tăng hiệu quả công việc.

Nhân viên quầy bar khách sạn trực tiếp sáng tạo, pha chế và cung cấp các loại đồ uống theo yêu cầu của khách tại quầy bar khách sạn. Nhân viên quầy bar sẽ chủ yếu pha chế các loại đồ uống như rượu, cocktail, bia. Nhân viên quầy bar có thể trực tiếp giao đồ uống cho khách hàng hoặc trong một số trường hợp thông qua nhân viên phục vụ bàn. Nhìn chung, họ chịu trách nhiệm chào hỏi khách hàng, giới thiệu thực đơn và ghi đặt món, chuẩn bị đồ uống và phục vụ đồ uống theo yêu cầu của khách, và giữ vệ sinh sạch sẽ. Đặc biệt, ở khâu pha chế, nhân viên cần chuẩn bị dụng cụ, nguyên liệu, tiếp nhận và kiểm tra chất lượng nguyên liệu trước khi phục vụ khách, rửa và làm sạch nguyên liệu, dụng cụ pha chế tại quầy bar, kiểm tra dụng cụ đảm bảo hoạt động tốt. Ở khâu phục vụ phải chào khách, kiểm tra nhân thân của khách trước khi phục vụ để đảm bảo độ tuổi được phép sử dụng rượu bia của khách, ghi nhận yêu cầu phục vụ của khách, thực hiện pha chế và sáng tạo thức uống như cocktail hay rượu vang, trình bày bắt mắt thức uống theo yêu cầu của khách hàng, và yêu cầu khách hàng thanh toán trước khi họ rời khỏi quầy bar. Bên cạnh đó, nhân viên quầy bar cần biết cách tư vấn cho khách các loại đồ uống có trong ngày của quầy bar, tư vấn loại đồ uống phù hợp cho khách hàng, xử lý các phàn nàn của khách hàng.

Nhân viên bảo vệ được biết đến là người chịu trách nhiệm về các vấn đề an ninh, an toàn cả về tài sản và tính mạng của khách hàng, nhân viên và khách sạn. Họ thực hiện các công việc như hướng dẫn và hỗ trợ sắp xếp xe, hướng dẫn khách đi đúng hướng, liên hệ với các nhân viên liên quan để giải đáp các nhu cầu của khách. Nhìn chung, vị trí nhân viên bảo vệ không có yêu cầu cao. Tuy nhiên, ứng viên ứng tuyển vào vị trí này cũng cần có những kỹ năng và phẩm chất nhất định như phản ứng nhanh với các tình huống khẩn cấp, trung thực, dũng cảm, kỷ luật...

4.2. Vị trí việc làm tại doanh nghiệp du lịch

Các vị trí việc làm trong lĩnh vực du lịch tại tỉnh Thái Nguyên được trình bày trong Bảng 3. Chi tiết đặc điểm của từng vị trí như sau:

4.2.1. Trưởng phòng/ nhân viên marketing

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.)

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.

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. Bên cạnh đó, 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 thay đổi. Ngoại ngữ là một yêu cầu quan trọng khác. Tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật và các ngôn ngữ của các nước Đông Nam Á được sử dụng rộng rãi trong ngành du lịch của tỉnh Thái Nguyên. Cuối cùng là thái độ lịch sự, chuyên nghiệp và thân thiện, luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu, cách xử lý chuyên nghiệp đều là những yêu cầu bắt buộc.

4.2.2. Nhân viên kinh doanh

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 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.

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 một 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 điện tử 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.

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. Quan trọng hơn là yêu thích du lịch, có nhiều trải nghiệm du lịch, tự mình khám phá nhiều điểm đến, thành thạo các phần mềm du lịch như hệ thống đặt phòng trên máy tính, am hiểu xu hướng du lịch, thông thạo tiếng Anh (hoặc ngoại ngữ khác), am hiểu về du lịch, văn hóa, lịch sử, địa lý của điểm đến. Ngoài ra, họ cần có kỹ năng kinh doanh hướng tới 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.

4.2.3. Hướng dẫn viên du lịch

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, cụ thể 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 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 một kế hoạch tour để xử lý 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.

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.

Tuy nhiên, để trở thành một hướng dẫn viên thành công và tài năng, ngoài yêu cầu về kiến thức chuyên môn, bạn cần phải có nhiều kỹ năng. 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 làm du khách buồn ngủ. Thứ hai, hướng dẫn viên tốt cần giao tiếp tốt – giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp, 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. Thứ tư, đối với một hướng dẫn viên du lịch quốc tế, 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.

Ngoài ra, một hướng dẫn viên du lịch tài ba trong thời đại công nghệ 4.0 cần 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, truyền thanh - truyền hình, quảng cáo đa phương tiện để quảng bá đến khách hàng và thay đổi hành vi tâm lý của họ. 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.

4.2.4. Nhân viên điều hành tour du lịch

Để có một tour du lịch, có rất nhiều người tham gia vào quá trình này. Trong đó, điều hành tour là người chuẩn bị mọi vấn đề về hậu cần để đảm bảo cho chuyến tham quan diễn ra theo đúng lịch trình. Đây là người chịu trách nhiệm lên kế hoạch cho chuyến đi để mang lại trải nghiệm cho khách hàng. 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.

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 để 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.

Để hoàn thành tất cả các công việc này, người 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 buộc 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. Hơn nữa, họ giao dịch với nhiều khách hàng, bao gồm cả khách du lịch nước ngoài. Vì vậy, việc thành thạo các ngoại ngữ như tiếng Anh gần như là một kỹ năng không thể thiếu.

4.2.5. Kế toán viên

Kế toán là một trong những vị trí quan trọng trong tất cả các doanh nghiệp. 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 đưa ra 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. Hiện vị trí này đang được rất nhiều bạn trẻ cực kỳ quan tâm. Tuy tính chất công việc khá căng thẳng nhưng thu lại được là mức lương khá tốt.

Kế toán đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc vận hành bộ máy doanh nghiệp. Chúng 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.

Kế toán là công việc phổ biến, nhưng để trở thành một kế toán viên giỏi, ứng viên cần đáp ứng một số tiêu chí. Do kế toán trực tiếp làm việc với những con số đòi hỏi độ chính xác cao nên kiến thức chuyên môn là điều bắt buộc. 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...

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, 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.

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.

Tài liệu tham khảo

- Anh, Lê Kim. 2020. Ảnh Hưởng Của Dịch Covid-19 Tới Ngành Du Lịch Việt Nam. *Tạp Chí Công Thương*. Available online: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/anh-huong-cua-dich-covid-19-toi-nganh-du-lich-viet-nam-72311.htm>.
- Department of Culture, Sports and Tourism of Thai Nguyen province (2020). *List of accommodation establishments*.
- Hang, D.T., & Hiep, L.T. (2020). *Vietnam's Tourism Industry during the Covid-19 Epidemic Season and Problems*. <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/nganh-du-lich-viet-nam-trong-mua-dich-covid19-va-van-de-dat-ra-329127.html>
- Hoa, N. T., & Huy, D. T. N. (2021). Vietnam tourism services development during and after covid 19 pandemic: situation and solutions. *Revista geintec-gestao Inovacao E Tecnologias*, 11(3), 23-34.
- Huynh, D.V.; Truong, T.T.K.; Duong, L.H.; Nguyen, N.T.; Dao, G.V.H.; Dao, C.N. (2021) The COVID-19 Pandemic and Its Impacts on Tourism Business in a Developing City: Insight from Vietnam. *Economies*, 9, 172. <https://doi.org/10.3390/economies9040172>
- Thai Nguyen Association of Tourism (2020). *List of tourism companies*.

Phụ lục 1: Phiếu khảo sát doanh nghiệp dịch vụ khách sạn

Nhóm khảo sát về thị trường lao động địa phương của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên xin được gửi lời cảm ơn tới quý anh/chị vì đã đồng ý tham gia vào trong cuộc khảo sát này.

Phiếu khảo sát này dự kiến có thể hoàn thành trong khoảng 15-20 phút. Nội dung phản hồi trong phiếu khảo sát này sẽ giúp nhóm nghiên cứu chúng tôi có được bức tranh hoàn thiện và tin cậy về lĩnh vực du lịch tại Thái Nguyên, cụ thể hơn là trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn.

Chúng tôi cam đoan rằng dữ liệu được quý anh/chị cung cấp sẽ chỉ được phục vụ cho mục đích thống kê và sẽ được bảo mật thông tin theo đúng quy định của pháp luật.

A. THÔNG TIN VỀ KHÁCH SẠN

A.1 Tên doanh nghiệp:

A.2 Loại hình doanh nghiệp:

1. Doanh nghiệp tư nhân
2. Công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH)
3. Doanh nghiệp nhà nước
4. Công ty cổ phần
5. Công ty hợp danh
6. Loại hình khác: _____

A.3 Xếp hạng tiêu chuẩn của khách sạn:

1. Chuẩn 3 sao
2. Chuẩn 4 sao
3. Chuẩn 5 sao

A.4 Khách sạn nằm ở vị trí:

1. Trung tâm thành phố (có các điểm tham quan về lịch sử và nghệ thuật)
2. Khu vực ven hồ
3. Khu vực ven biển
4. Khu vực đồi núi
5. Khu vực nghỉ dưỡng trị liệu
6. Khu vực không có điểm thu hút khách du lịch

- A.5** Địa chỉ của khách sạn nằm ở đâu: _____
- A.6** Doanh nghiệp có phải là thành viên của một chuỗi/ hệ thống khách sạn không?
1. Có
 2. Không
- A.7** Thời gian hoạt động của khách sạn?
1. Quanh năm
 2. Từ tháng _____ tới tháng _____
- A.8** Bên cạnh dịch vụ chính là phục vụ khách lưu trú, khách sạn của anh/chị có cung cấp các dịch vụ đi kèm khác cho khách hàng không? (ví dụ: nhà hàng, quầy bar, bể bơi, spa...) Lưu ý: Các dịch vụ này được cung cấp trực tiếp bởi khách sạn chứ không thông qua thỏa thuận hoặc hợp tác với một đối tác bên ngoài)
1. Có
 2. Không (đi đến câu A.10)
- A.9** Những dịch vụ đi kèm khách sạn của anh/chị cung cấp là gì? (Chỉ nhắc đến các dịch vụ được cung cấp trực tiếp bởi khách sạn chứ không thông qua thỏa thuận hoặc hợp tác với một đối tác bên ngoài)
1. Nhà hàng/ Quán ăn
 2. Quầy bar
 3. Trung tâm hội nghị
 4. Giảng đường/ Hội trường
 5. Bể bơi
 6. Sân tennis
 7. Phòng tắm hơi
 8. Khu vực tắm khoáng
 9. Trung tâm chăm sóc sức khỏe
 10. Trung tâm chăm sóc sắc đẹp
 11. Bãi tắm
 12. Dịch vụ khác: _____
- A.10** Khách sạn của anh/chị có bao nhiêu phòng? _____.
- A.11** Khách sạn của anh/chị có bao nhiêu giường? _____.

B. NHÂN SỰ

B.1 Số lượng nhân sự có hợp đồng dài hạn của doanh nghiệp?

Tổng số _____

Trong đó

Số người có bằng đại học: _____

Số nhân viên nữ: _____

B.2 Số lượng nhân sự có hợp đồng thời vụ của doanh nghiệp?

Tổng số _____

Trong đó

Số người có bằng đại học: _____

Số nhân viên nữ: _____

B.3 Doanh nghiệp của bạn có sử dụng chuyên gia/ nhân sự ngoài cho các hoạt động ngoài lĩnh vực chính hay không (ví dụ: nhân viên y tế, hướng dẫn viên du lịch...; không tính đến các vị trí hành chính như kế toán, tư vấn cho người lao động, luật sư...)?

1. Có
2. Không (Đi đến câu B.5)

B.4 Những vị trí nào ngoài lĩnh vực hoạt động chính mà doanh nghiệp thường tuyển dụng nhân sự? Số lượng và loại bằng cấp mà doanh nghiệp yêu cầu là như thế nào?

Vị trí công việc	Số lượng	Trình độ/ Bằng cấp
Hướng dẫn viên du lịch		
Nhân viên y tế		

B.5 Doanh nghiệp của bạn có tuyển dụng thực tập sinh hoặc nhân viên tập sự không?

1. Có.
2. Không. (Đi đến câu C.1)

B.6 Thực tập sinh hoặc nhân viên tập sự trong doanh nghiệp của bạn được đào tạo theo ngành học nào?

Ngành học	Bậc đào tạo
Quản trị khách sạn	
Du lịch	
Marketing	

C. MỤC TIÊU KINH DOANH, DỰ BÁO

C.1 Theo quý anh/chị, trong 2 năm vừa qua, hoạt động của doanh nghiệp có đạt được các mục tiêu đã đặt ra hay không?

1. Tốt hơn mức kỳ vọng.
2. Hoàn thành chỉ tiêu.
3. Chưa đạt được mục tiêu.

C.2 Trong 24 tháng vừa qua, doanh nghiệp của anh chị có thực hiện hoạt động tuyển dụng hay không? (bao gồm cả tuyển dụng nhân sự thay thế)?

1. Có tuyển dụng.
2. Không, giữ nguyên cơ cấu nhân sự. (Đi đến câu C.6)
3. Không, thực tế là có cắt giảm nhân sự. (Đi đến câu C.6)

C.3 Số lượng và vị trí công việc mà doanh nghiệp của anh/chị đã tuyển dụng trong 24 tháng vừa qua? (liệt kê 5 vị trí tuyển dụng nhiều nhất)

Vị trí công việc	Số lượng

C.4 Vị trí tuyển dụng mới trong 24 tháng vừa qua của doanh nghiệp có bao gồm người mới tốt nghiệp không?

1. Có.
2. Không. (Đi đến câu C.6)

C.5 Số lượng nhân viên tuyển dụng mới có bằng đại học và chuyên ngành đào tạo là gì?

Số lượng:

Ngành đào tạo (liệt kê 3 ngành học phổ biến nhất):

C.6 Theo anh/chị, trong 2 năm tới, doanh nghiệp có tuyển dụng thêm nhân sự hay không? (bao gồm cả nhân sự thay thế)

1. Có tuyển dụng.
2. Không, giữ nguyên cơ cấu nhân sự (Đi đến câu C.8)
3. Không, thực tế là có cắt giảm nhân sự. (Đi đến câu C.8)

C.7 Số lượng và vị trí công việc mà doanh nghiệp của anh/chị dự định tuyển dụng trong 2 năm sắp tới? (liệt kê 5 vị trí tuyển dụng nhiều nhất)

Vị trí công việc	Số lượng

C.8 Doanh nghiệp của anh/chị có gặp khó khăn trong việc tìm nhân sự phù hợp không?

1. Có, lý do chính đến từ số lượng ứng viên còn hạn chế.
2. Có, lý do chính đến từ ứng viên không đáp ứng được yêu cầu công việc.
3. Có, đến từ các lý do khác.
4. Không. (Đi đến câu C.10)

C.9 Doanh nghiệp của anh/chị gặp khó khăn nhất trong tuyển dụng vị trí công việc nào?

C.10 Theo quan điểm của anh/chị, xu hướng phát triển của ngành du lịch nói chung và các công ty hoạt động trong lĩnh vực khách sạn nói riêng trong những năm tới sẽ như thế nào?

1. Tăng trưởng.
2. Ổn định.
3. Sụt giảm.

C.11 Theo quan điểm của anh/chị, trong những năm tới, vị trí công việc nào sẽ có tương lai phát triển nhất trong doanh nghiệp dịch vụ khách sạn?

D. KHÁCH HÀNG VÀ ĐẦU TƯ

D.1 Trong tổng số khách hàng sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp của anh/chị trong một (1) năm, có khoảng bao nhiêu phần trăm khách hàng là người ngoại quốc? _____% (Nếu chọn "0", đi đến câu D.4)

D.2 Khách hàng ngoại quốc của doanh nghiệp chủ yếu đến từ những quốc gia nào?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

D.3 Trong những hoạt động được liệt kê dưới đây, khách sạn của anh/chị đang đầu tư, hoặc có kế hoạch đầu tư trong thời gian ngắn sắp tới, hoặc anh/chị nghĩ rằng đã đầu tư đủ cho hoạt động này?

	Đang được đầu tư	Dự kiến sẽ sớm đầu tư	Đã đầu tư đủ	Không có kế hoạch đầu tư/ Không quan trọng
1. Tái cơ cấu/ Cải tiến lại cấu trúc doanh nghiệp				
2. Thay thế, hiện đại hóa máy móc, trang thiết bị, cơ sở vật chất				
3. Đầu tư vào hệ thống phần mềm mới				
4. củng cố lại mạng lưới kinh doanh với các đối tác				
5. Tăng cường hoạt động quảng cáo và thông tin liên lạc trực tuyến				
6. Mở rộng thêm các dịch vụ mới				
7. Bổ sung thêm vị trí công việc mới trong khách sạn				
8. Tăng số lượng nhân sự cho vị trí công việc đang có sẵn trong khách sạn				
9. Tập huấn, nâng cao trình độ cho nhân viên				

	Đang được đầu tư	Dự kiến sẽ sớm đầu tư	Đã đầu tư đủ	Không có kế hoạch đầu tư/ Không quan trọng
10. Hoạt động khác:				

- D.4** Bảng hỏi khảo sát đã hoàn thành. Chúng tôi cảm ơn quý anh/chị vì sự hợp tác quý báu của anh/chị cho dự án và chúng tôi sẽ thông báo tới anh/chị kết quả khảo sát. Kết quả khảo sát sẽ được chúng tôi công bố chính thức tại hội thảo của dự án trong thời gian tới. Quý anh/chị có thể điền địa chỉ email để chúng tôi gửi thư mời tham dự hội thảo báo cáo kết quả khảo sát

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN

Phụ lục 2: Phiếu khảo sát doanh nghiệp lữ hành

Nhóm khảo sát về thị trường lao động địa phương của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên xin được gửi lời cảm ơn tới quý anh/chị vì đã đồng ý tham gia vào trong cuộc khảo sát này.

Phiếu khảo sát này dự kiến có thể hoàn thành trong khoảng 15-20 phút. Nội dung phản hồi trong phiếu khảo sát này sẽ giúp nhóm nghiên cứu chúng tôi có được bức tranh hoàn thiện và tin cậy về lĩnh vực du lịch tại Thái Nguyên, cụ thể hơn là trong lĩnh vực dịch vụ lữ hành. Chúng tôi cam đoan rằng dữ liệu được quý anh/chị cung cấp sẽ chỉ được phục vụ cho mục đích thống kê và sẽ được bảo mật thông tin theo đúng quy định của pháp luật.

A. DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

A.1 Tên doanh nghiệp:

A.2 Loại hình doanh nghiệp:

1. Doanh nghiệp tư nhân
2. Công ty trách nhiệm hữu hạn
3. Công ty cổ phần
4. Công ty hợp danh
5. Doanh nghiệp nhà nước
6. Khác: _____.

A.3 Hình thức kinh doanh (có thể chọn nhiều phương án):

1. Doanh nghiệp bán lẻ/Đại lý du lịch
2. Đại lý web
3. Doanh nghiệp lữ hành
4. Khác: _____.

A.4 Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp:

1. Hoàn toàn tập trung các hoạt động inbound
2. Hoàn toàn tập trung các hoạt động outbound
3. Ưu tiên các hoạt động inbound
4. Ưu tiên các hoạt động outbound
5. Cả hai lĩnh vực inbound và outbound

- A.5** Doanh nghiệp có phải là thành viên của một chuỗi/hệ thống các doanh nghiệp lữ hành không?
1. Có
 2. Không
- A.6** Doanh nghiệp có một trụ sở duy nhất hay một trụ sở chính với một hoặc nhiều chi nhánh?
1. Một trụ sở.
 2. Trụ sở chính với một hoặc nhiều chi nhánh
 3. Là chi nhánh với trụ sở chính ở Thái Nguyên
 4. Là chi nhánh với trụ sở chính không ở Thái Nguyên

B. NHÂN SỰ

Từ phần này, anh/chị trả lời câu hỏi dựa trên trụ sở anh/chị hiện đang làm việc

±

- B.1** Số lượng nhân sự có hợp đồng dài hạn trong doanh nghiệp lữ hành (bao gồm cả chủ sở hữu và cổ đông)?

Tổng số

Người có bằng đại học _____

Phụ nữ _____

Nhân viên bán thời gian _____

Người trong gia đình (của chủ sở hữu/cổ đông) _____

- B.2** Số lượng nhân sự có hợp đồng thời vụ của doanh nghiệp?

Tổng số

Người có bằng đại học _____

Phụ nữ. _____

Nhân viên bán thời gian _____

Người trong gia đình (của chủ sở hữu/cổ đông) _____

B.3 Doanh nghiệp có sử dụng nhân sự chuyên môn cho các hoạt động điển hình của đơn vị lĩnh vực không (ví dụ hướng dẫn viên suốt tuyến - tour leaders, hướng dẫn viên du lịch, etc, không kể các vị trí như kế toán viên, tư vấn cho người lao động, luật sư...)?

1. Có.
2. Không. (Đi đến câu B.5) kiểm tra

B.4 Số lượng và vị trí công việc doanh nghiệp thường liên hệ chuyên gia/nhân sự ngoài cho các hoạt động điển hình của đơn vị (không bao gồm kế toán, tư vấn cho người lao động, luật sư...)

Dữ liệu mẫu

TT	Vị trí công việc	Số lượng
1	Hướng dẫn viên	5

B.5 Doanh nghiệp có tuyển dụng thực tập sinh/nhân viên tập sự không?

1. Có
2. Không. (Đi đến câu C.1)

B.6 Thực tập sinh/nhân viên tập sự tại doanh nghiệp được đào tạo ngành học nào?

Dữ liệu mẫu

STT	Ngành học	Bậc đào tạo
1	Du lịch	Cao đẳng
2	Marketing	Đại học

C. MỤC TIÊU KINH DOANH, DỰ BÁO VÀ THAY ĐỔI NHÂN SỰ

C.1 Trong hai năm vừa qua, doanh nghiệp có đạt được các mục tiêu đề ra không?

1. Tốt hơn mức kỳ vọng.
2. Hoàn thành mục tiêu.
3. Chưa đạt được một số mục tiêu.

C.2 Trong 24 tháng vừa qua, doanh nghiệp có thực hiện hoạt động tuyển dụng hay không (bao gồm cả tuyển dụng thay thế)?

1. Có tuyển dụng.
2. Không tuyển dụng, giữ nguyên cơ cấu nhân sự. (Đi đến câu C.6)
3. Không tuyển dụng, có cắt giảm nhân sự. (Đi đến câu C.6)

C.3 Số lượng và vị trí tuyển dụng doanh nghiệp đã thực hiện trong 24 tháng vừa qua (liệt kê 5 vị trí tuyển dụng nhiều nhất)?

Dữ liệu mẫu

STT	Vị trí công việc	Số lượng tuyển dụng
1		
2		

C.4 Các vị trí tuyển dụng mới trong 24 tháng vừa qua có bao gồm nhân sự tốt nghiệp đại học không?

1. Có.
2. Không. (Đi đến câu C.6)

C.5 Số lượng nhân viên tuyển dụng mới có bằng đại học và chuyên ngành đào tạo là gì?

Số lượng:

Ngành đào tạo:

C.6 Theo anh/chị, trong 2 năm tới, doanh nghiệp có tuyển dụng nhân sự không (bao gồm cả nhân sự thay thế)?

1. Có tuyển dụng
2. Không, giữ nguyên nhân sự. (Đi đến câu C.8)
3. Không, thực tế có cắt giảm nhân sự. (Đi đến câu C.8)

C.7 Số lượng nhân sự và vị trí công việc mà doanh nghiệp dự định tuyển dụng trong vòng hai năm tới?

Vị trí công việc	Số lượng tuyển dụng

- C.8** Doanh nghiệp có gặp khó khăn trong việc tìm nhân sự phù hợp không?
1. Có, chủ yếu do số lượng ứng viên hạn chế.
 2. Có, chủ yếu do ứng viên không đáp ứng yêu cầu công việc.
 3. Có, do các lý do khác
 4. Không. (Đi đến câu C.10)
- C.9** Doanh nghiệp gặp khó khăn nhất trong tuyển dụng vị trí công việc nào?
- C.10** Theo quan điểm của anh/chị, xu hướng phát triển của ngành du lịch nói chung và hoạt động lữ hành nói riêng sẽ như thế nào trong thời gian tới?
1. Tăng trưởng.
 2. Ổn định.
 3. Sụt giảm.
- C.11** Theo quan điểm của anh/chị, vị trí công việc nào sẽ có triển vọng tuyển dụng tốt nhất trong lĩnh vực du lịch và lữ hành trong những năm tới?

D. KHÁCH HÀNG VÀ ĐẦU TƯ

- D.1** Khách hàng của doanh nghiệp đến từ đâu, người địa phương hay khách vãng lai?
1. Toàn bộ là người địa phương
 2. Toàn bộ là khách vãng lai
 3. Chủ yếu là người địa phương
 4. Chủ yếu là khách vãng lai
 5. Cả người địa phương và khách vãng lai
- D.2** Doanh nghiệp có khách hàng nước ngoài không?
1. Có
 2. Không (Đi đến câu D.5)
- D.3** Khách nước ngoài chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng số khách hàng của doanh nghiệp trong một năm? _____%

D.4 Khách nước ngoài của doanh nghiệp chủ yếu đến từ quốc gia nào?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

D.5 Trong những hoạt động được liệt kê dưới đây, doanh nghiệp của anh/chị đang đầu tư, hoặc có kế hoạch đầu tư trong thời gian ngắn sắp tới, hoặc anh/chị nghĩ rằng đã đầu tư đủ cho hoạt động này?

	Đang đầu tư	Dự kiến sẽ sớm đầu tư	Đã đầu tư đủ	Không có kế hoạch đầu tư/Không quan trọng
1. Đổi mới/tái cấu trúc doanh nghiệp				
2. Mua phần mềm mới				
3. Phát triển/nâng cấp hệ thống kinh doanh/đặt giữ chỗ qua mạng				
4. Tăng cường mạng lưới kinh doanh				
5. Củng cố mạng lưới kinh doanh với các nhà cung cấp/đối tác				
6. Tăng cường quảng cáo và thông tin liên lạc trực tuyến				
7. Mở rộng dịch vụ mới				
8. Bổ sung các vị trí công việc mà doanh nghiệp hiện chưa có				
9. Tăng số lượng tuyển dụng cho các vị trí công việc hiện có trong doanh nghiệp				
10. Đào tạo/tập huấn cho nhân viên				

E. KẾT THÚC KHẢO SÁT

E.1 Bảng hỏi khảo sát đã hoàn thành. Chúng tôi cảm ơn quý anh/chị vì sự hợp tác quý báu của anh/chị cho dự án và chúng tôi sẽ thông báo tới anh/chị kết quả khảo sát. Kết quả khảo sát sẽ được chúng tôi công bố chính thức tại hội thảo của dự án trong thời gian tới. Quý anh/chị có thể điền địa chỉ email để chúng tôi gửi thư mời tham dự hội thảo báo cáo kết quả khảo sát.

Trân trọng cảm ơn!