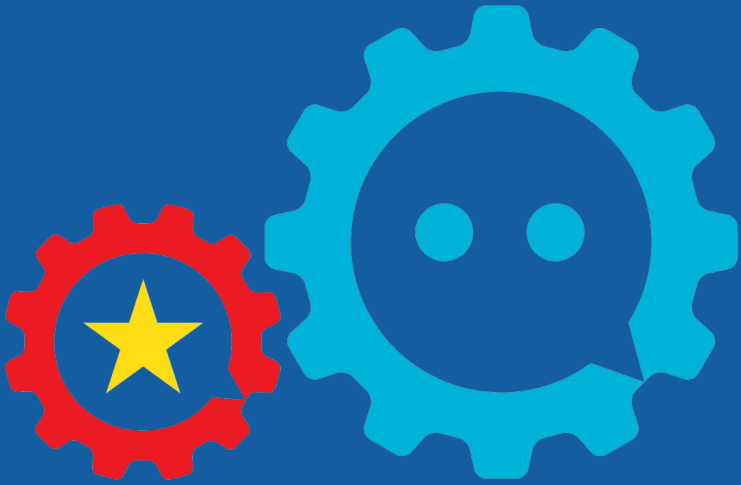


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

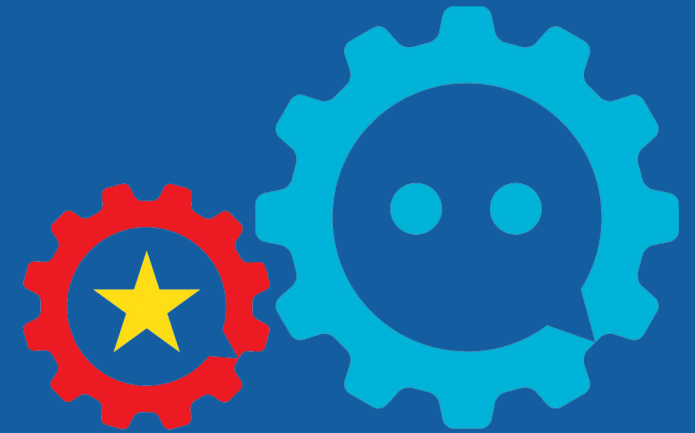
Enterprise survey

Tourism & hospitality sector in Hanoi

HANOI UNIVERSITY
DANG THI PHUONG THAO
DO VAN ANH
NGUYEN THI ANH TUYET
PHAM VAN HUNG

PURPOSE

- Research on local labour market situation of tourism sector in Hanoi
- Build a list of enterprises in tourism sector for LMO



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

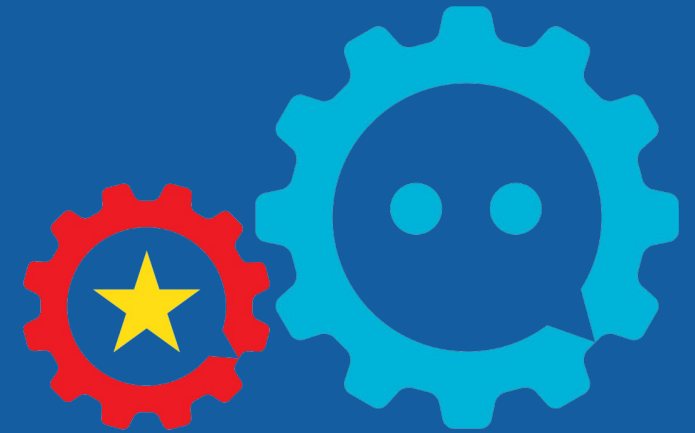
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



METHODOLOGY

To collect data from enterprises in tourism sector, two types of data collection are performed

- In depth face-to-face interviews
- CAWI



LAB-MOVIE

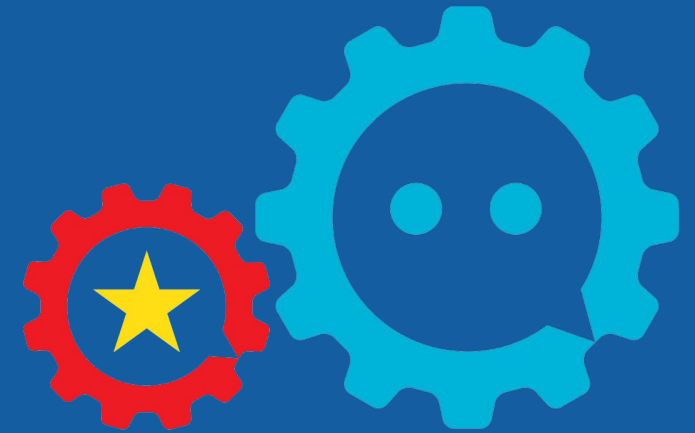
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QUESTIONNAIRE

- After the pilot interview, questionnaires are reviewed to address the practicability and validity.
- Objectives and forecasts



LAB-MOVIE

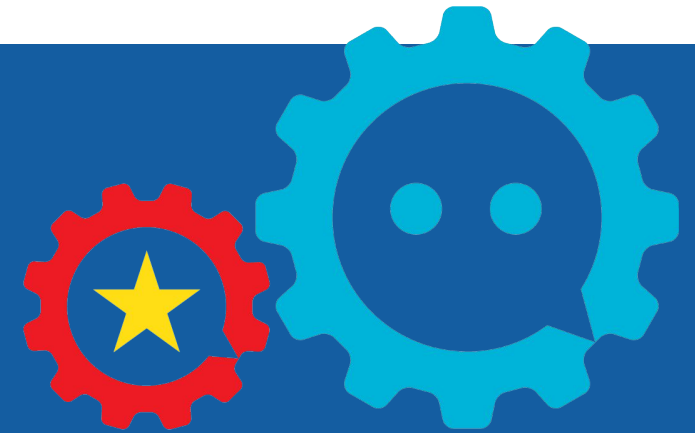
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SAMPLE

- In depth face-to-face interviews
 - 45 companies are selected
 - 27 companies agreed to FAF interview
- CAWI
 - 130 companies are contacted
 - 46 responses are received
 - 13 responses are complete



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



FAF interview

- Questions for FAF interview: 2 sets of FAF questions are prepared for tourism and hospitality
- Participants:
 - Tourism: Directors
 - Hospitality: Head of Human Resources
- Duration of an interview: 1 hour – 1 hour and 30 minutes
- Method of interview: face to face at participants' offices or via zoom
- Number of interviews:
 - Tourism: 20
 - Hospitality: 7

Face-to-face interview - Advantages

- More accurate information is collected as questions are explained to the interviewees.
- Additional information provided by the interviewees
- Professional figures are identified
- Organisational structure of businesses are determined.
- The interviews are recorded, information processing is facilitated.

Face-to-face interview - Disadvantages

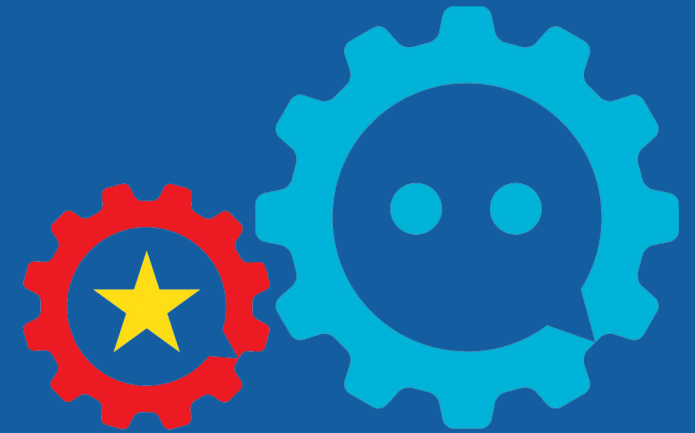
- Time consuming
- Difficult to reach the interviewees

FAF

| LIST OF ENTERPRISES INTERVIEWED FACE TO FACE | | | | |
|--|--|----------------------|----------------------|-------------|
| No | Company name | Interviewee | Position | Area |
| 1 | Victoria Hotel | Ninh Hạnh | HR Director | Hospitality |
| 2 | JV Marriott | Thảo Lê | HR Director | Hospitality |
| 3 | Grand Plaza Hanoi | Nguyễn Văn Sáng | Front Office Manager | Hospitality |
| 4 | Melia Ba Vì Mountain Retreat | Nguyễn Thị Ngọc | HR Manager | Hospitality |
| 5 | Khách sạn Novotel Thái Hà | Nguyễn Trung Hiếu | Training Manager | Hospitality |
| 6 | EHG (Elegance Hospitality Group) | Ms Thu | HR Manager | Hospitality |
| 7 | Sun Hospitality | Nguyễn Vũ Quỳnh Anh | CEO | Hospitality |
| 8 | Du lịch Thiên Minh | Ninh Hạnh | HR Director | Hospitality |
| 9 | Công ty du lịch Hà Nội (Hanoi Tourist) | Phùng Quang Thắng | Director | Tourism |
| 10 | Công ty du lịch Tiên phong | Anh Phùng Xuân Khánh | Director | Tourism |
| 11 | Công ty du lịch Footprint | Anh Nguyễn Xuân Sơn | Director | Tourism |
| 12 | Công ty du lịch Vietsky Travel | Anh Đào Hồng Thương | Director | Tourism |
| 13 | Công ty du lịch VTG | Anh Phùng Xuân Khánh | Director | Tourism |
| 14 | Công ty du lịch You and Me | Nguyễn Anh Tuấn | Director | Tourism |
| 15 | Công ty du lịch Khám phá Đông Dương | Nguyễn Việt Dũng | Director | Tourism |
| 16 | Công ty du lịch Vietsense Travel | Nguyễn Văn Tài | Director | Tourism |
| 17 | Công ty CP Hành trình phiêu lưu | Nguyễn Xuân Tình | Director | Tourism |
| 18 | công ty CP du lịch Nổi vòng tay lớn - Handspan travel | Nguyễn Hoàng | Director | Tourism |
| 19 | Công ty TNHH Unichi - Unichi Travel | Nguyễn Hồng Yến | Director | Tourism |
| 20 | Công ty cổ phần thương mại và đầu tư Hà Nội - Hanotour | Mr Phúc | Director | Tourism |
| 21 | Vietsun tour | Mrs Thủy | Director | Tourism |
| 22 | Easia travel | Mrs Uyên | HR Manager | Tourism |
| 23 | Công ty Horizon Vietnam Travel | Tạ Duy Bảo | Director | Tourism |
| 24 | Công ty Travelogy | Vũ Văn Tuyên | Director | Tourism |
| 25 | Công ty Văn Hải Xanh | Phạm Hải Quỳnh | Director | Tourism |
| 26 | Công ty TNHH Du thuyền Ocean cruises | Đỗ Thị Ánh | Director | Tourism |
| 27 | Công ty Vietnam Insolite | Nguyễn Trường Sơn | Director | Tourism |

CAWI survey

- Questionnaires are distributed via email.
- Questionnaire: 2 sets of questionnaires are prepared for tourism and hospitality.
- Platform: Limesurvey
- Number of questionnaire sent: 130
 - Tourism: 75% (100)
 - Hospitality: 25% (30)
- Number of responses received: 35% (46)
 - Tourism: 59% (27)
 - Hospitality: 41% (19)
- Number of complete responses: 10% (13)
 - Tourism: 77% (10)
 - Hospitality: 23% (3)



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



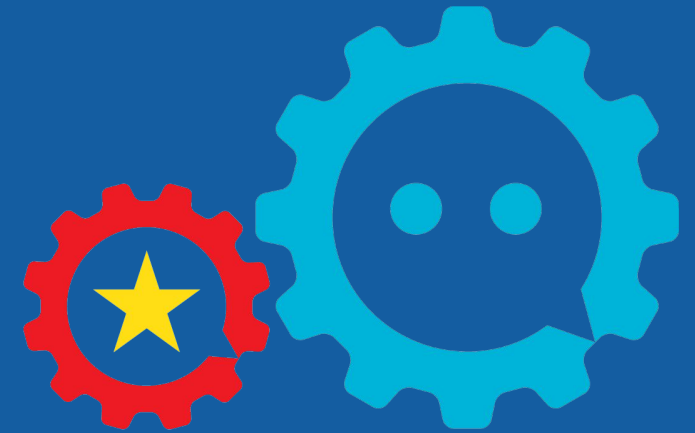
CAWI

Advantages

- Easy to handle
- Data summary is available in limesurvey

Disadvantages

- Low response rate
- Need to follow up by phone to have a response
- Many incomplete or low quality responses
- Misunderstanding of the questions
- No information about professional figures



LAB-MOVIE

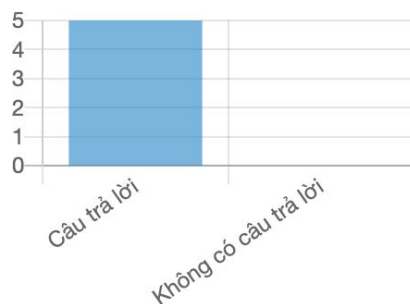
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



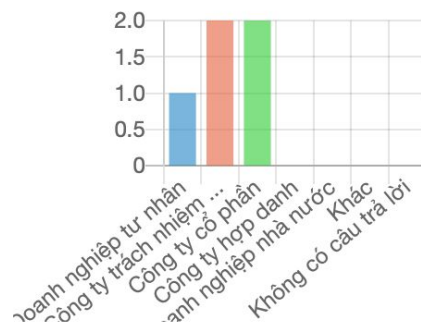
CAWI – Key statistics - Hospitality

Tên doanh nghiệp:



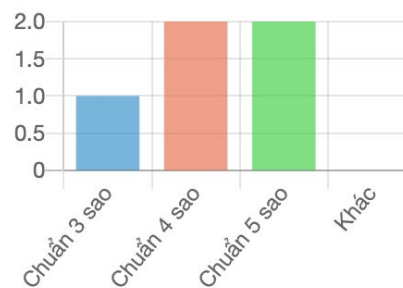
- Câu trả lời
- Không có câu trả lời

Loại hình doanh nghiệp

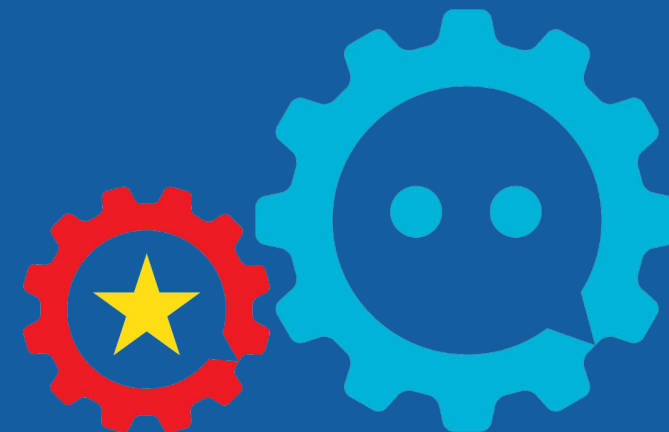


- Doanh nghiệp tư nhân
- Công ty trách nhiệm hữu hạn
- Công ty cổ phần
- Công ty hợp danh
- Doanh nghiệp nhà nước
- Khác
- Không có câu trả lời

Xếp hạng tiêu chuẩn của khách sạn:



- Chuẩn 3 sao
- Chuẩn 4 sao
- Chuẩn 5 sao
- Khác



LAB-MOVIE

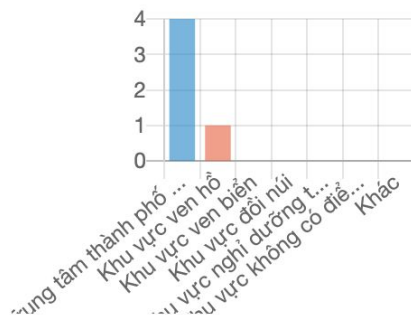
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



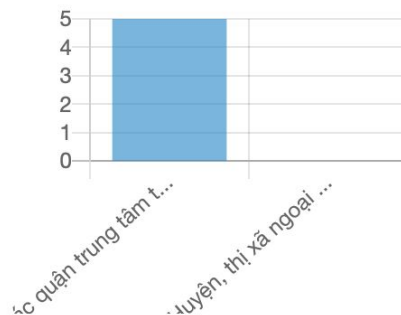
CAWI – Key statistics - Hospitality

Khách sạn nằm ở vị trí nào:
(có thể lựa chọn nhiều hơn 1
phương án mô tả)



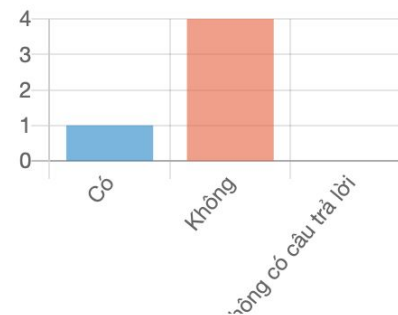
- Trung tâm thành phố (có các điểm tham quan về lịch sử và nghệ thuật)
- Khu vực ven hồ
- Khu vực ven biển
- Khu vực đồi núi
- Khu vực nghỉ dưỡng trị liệu
- Khu vực không có điểm thu hút khách du lịch
- Khác

Địa chỉ của khách sạn nằm ở
đâu (mong quý anh/chị cung
cấp địa chỉ cụ thể):

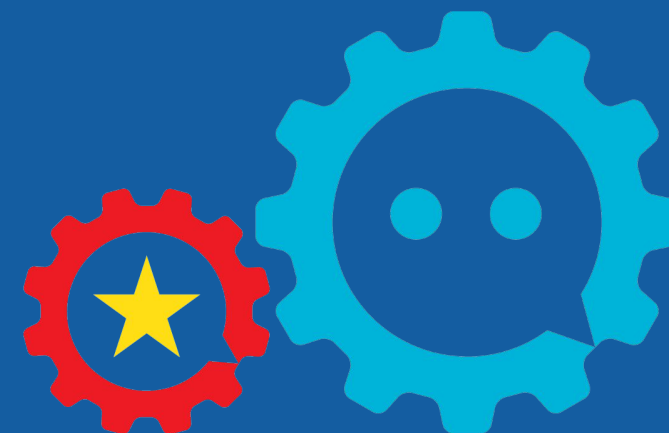


- Các quận trung tâm thành phố Hà Nội
- Huyện, thị xã ngoại thành Hà Nội

Doanh nghiệp có phải là thành
viên của một chuỗi/ hệ thống
khách sạn không?



- Có
- Không
- Không có câu trả lời



LAB-MOVIE

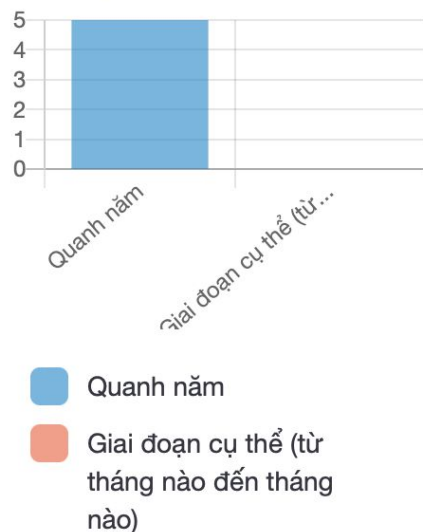
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

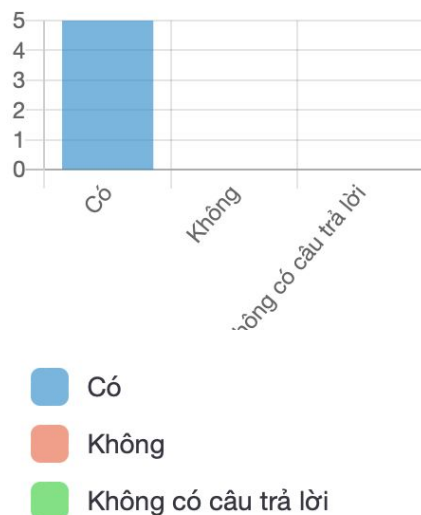


CAWI – Key statistics - Hospitality

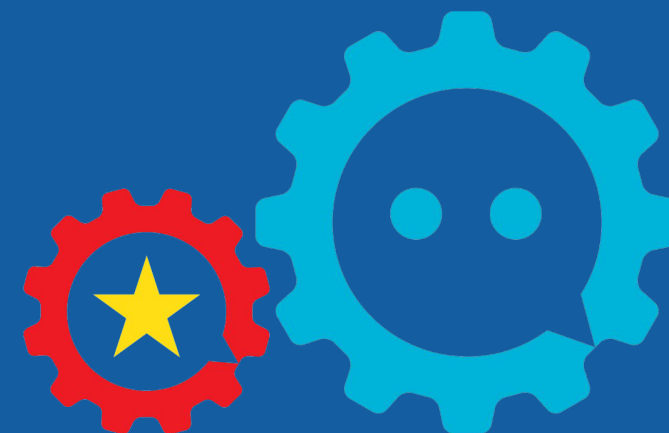
Thời gian hoạt động của khách sạn:



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)



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)



LAB-MOVIE

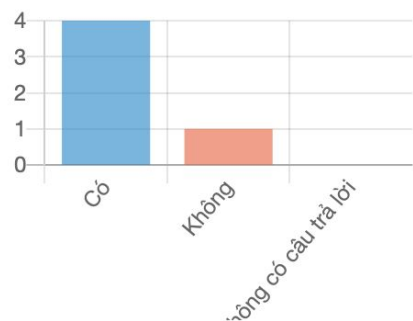
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



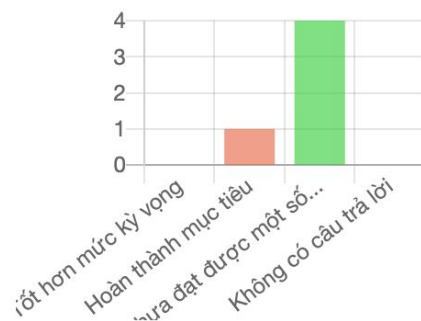
CAWI – Key statistics - Hospitality

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



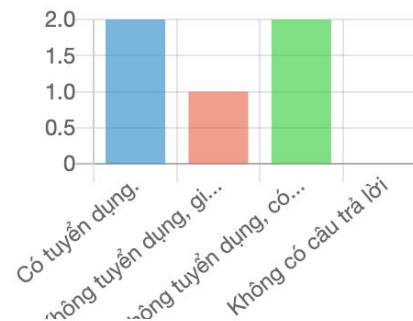
- Có
- Không
- Không có câu trả lời

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

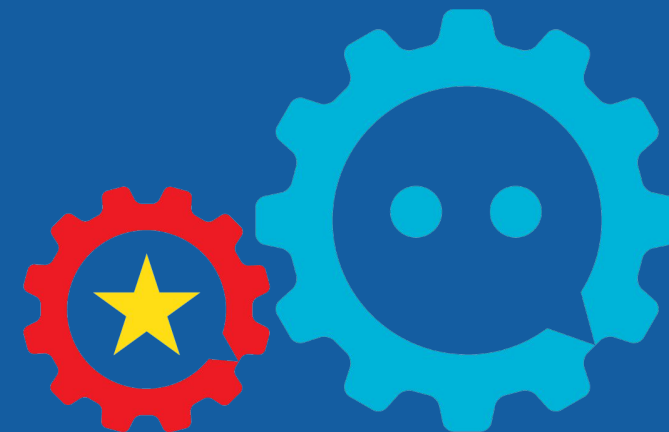


- Tốt hơn mức kỳ vọng
- Hoàn thành mục tiêu
- Chưa đạt được một số mục tiêu
- Không có câu trả lời

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



- Có tuyển dụng.
- Không tuyển dụng, giữ nguyên cơ cấu nhân sự.
- Không tuyển dụng, có cắt giảm nhân sự.
- Không có câu trả lời



LAB-MOVIE

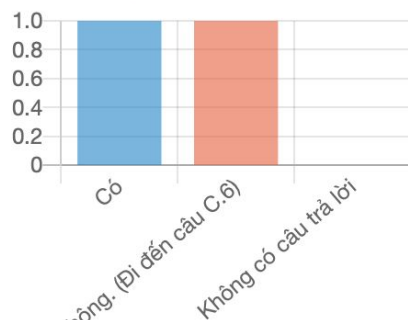
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



CAWI – Key statistics - Hospitality

Các vị trí tuyển dụng mới trong 12 tháng vừa qua có bao gồm nhân sự tốt nghiệp đại học không?



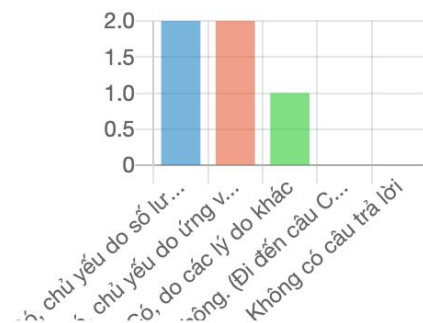
- Có
- Không. (Đi đến câu C.6)
- Không có câu trả lời

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



- Có tuyển dụng
- Không, giữ nguyên nhân sự
- Không, thực tế có cắt giảm nhân sự
- Không có câu trả lời

Doanh nghiệp có gặp khó khăn trong việc tìm nhân sự phù hợp không?



- Có, chủ yếu do số lượng ứng viên hạn chế
- Có, chủ yếu do ứng viên không đáp ứng yêu cầu công việc
- Có, do các lý do khác
- Không. (Đi đến câu C.10)
- Không có câu trả lời



LAB-MOVIE

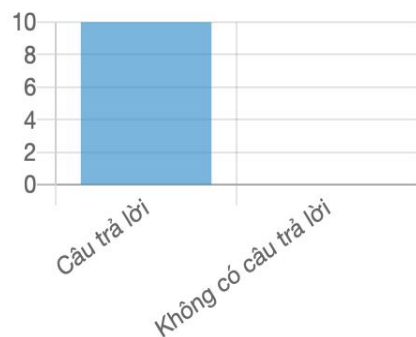
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



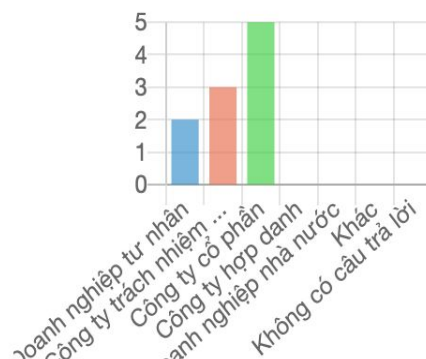
CAWI – Key statistics - Tourism

Tên doanh nghiệp:



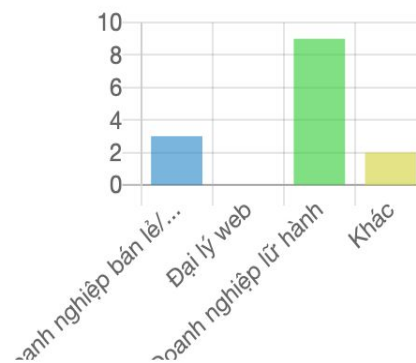
- Câu trả lời
- Không có câu trả lời

Loại hình doanh nghiệp

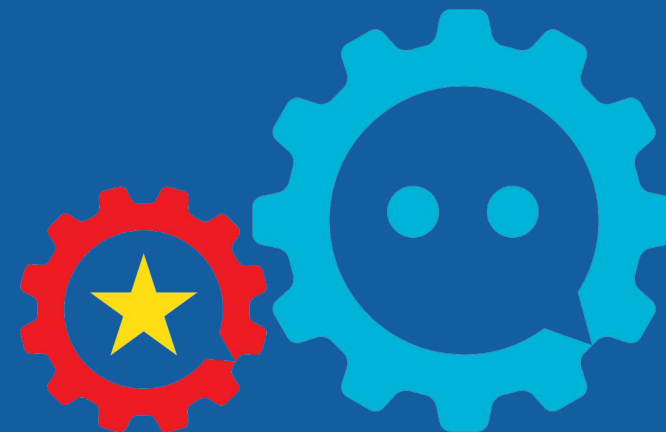


- Doanh nghiệp tư nhân
- Công ty trách nhiệm hữu hạn
- Công ty cổ phần
- Công ty hợp danh
- Doanh nghiệp nhà nước
- Khác
- Không có câu trả lời

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



- Doanh nghiệp bán lẻ/Đại lý du lịch
- Đại lý web
- Doanh nghiệp lữ hành
- Khác



LAB-MOVIE

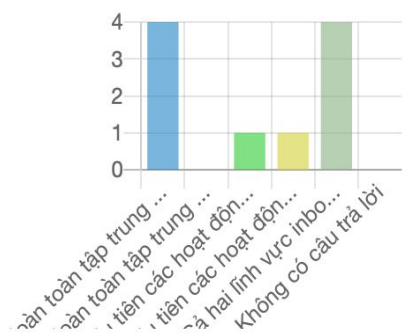
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



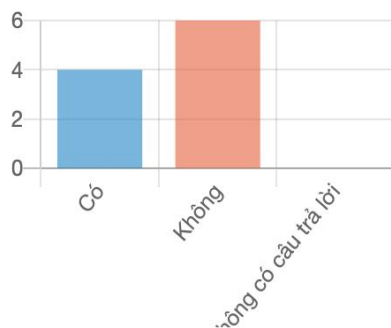
CAWI – Key statistics - Tourism

Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp



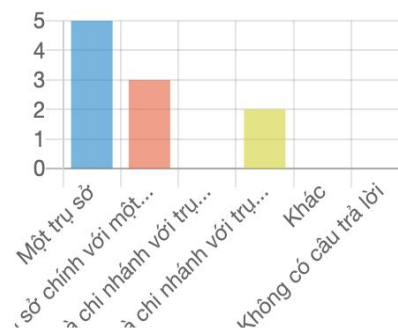
- Hoàn toàn tập trung các hoạt động inbound
- Hoàn toàn tập trung các hoạt động outbound
- Ưu tiên các hoạt động inbound
- Ưu tiên các hoạt động outbound
- Cả hai lĩnh vực inbound và outbound
- Không có câu trả lời

Doanh nghiệp có phải là thành viên của một chuỗi/hệ thống các doanh nghiệp lữ hành không?

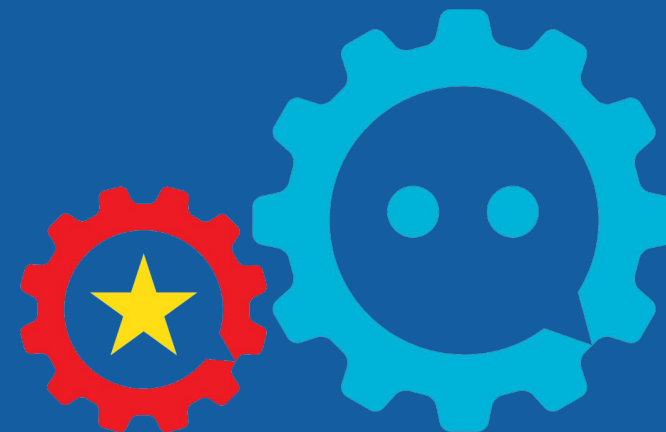


- Có
- Không

Doanh nghiệp có một trụ sở duy nhất hay một trụ sở chính với một hoặc nhiều chi nhánh?



- Một trụ sở
- Trụ sở chính với một hoặc nhiều chi nhánh
- Là chi nhánh với trụ sở chính ở Hà Nội
- Là chi nhánh với trụ sở chính không ở Hà Nội
- Khác



LAB-MOVIE

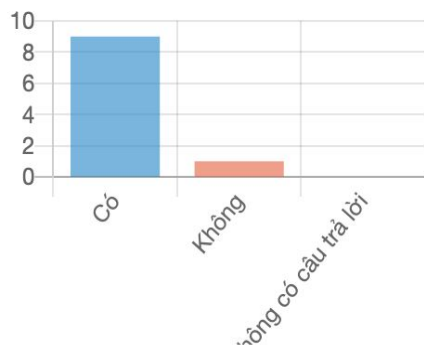
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



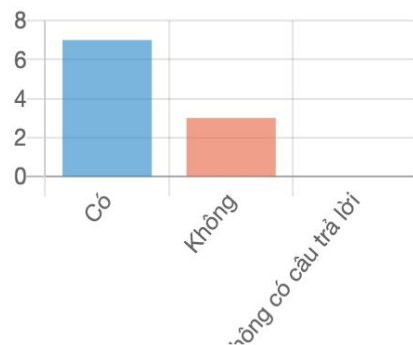
CAWI – Key statistics - Tourism

Doanh nghiệp có sử dụng nhân sự chuyên môn cho các hoạt động điển hình của đơn vị lữ hành 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...)?



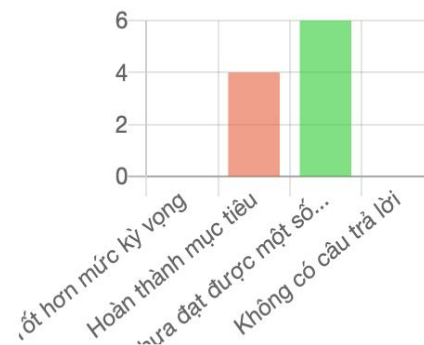
- Có
- Không
- Không có câu trả lời

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

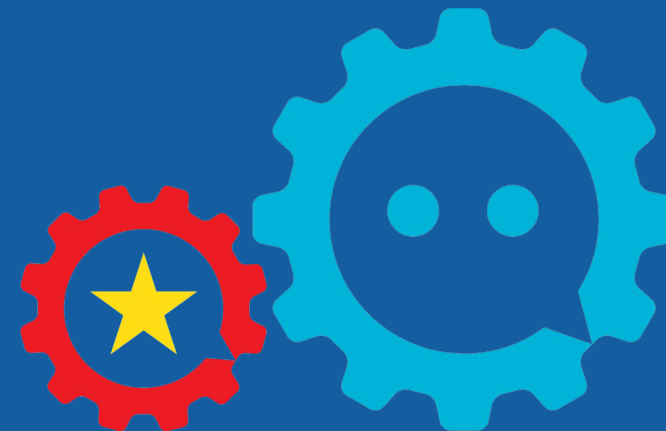


- Có
- Không
- Không có câu trả lời

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



- Tốt hơn mức kỳ vọng
- Hoàn thành mục tiêu
- Chưa đạt được một số mục tiêu
- Không có câu trả lời



LAB-MOVIE

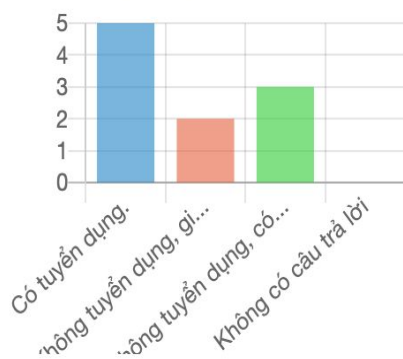
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



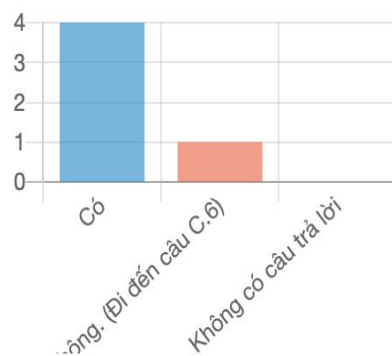
CAWI – Key statistics - Tourism

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



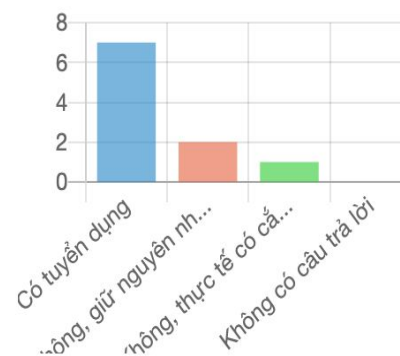
- Có tuyển dụng.
- Không tuyển dụng, giữ nguyên cơ cấu nhân sự.
- Không tuyển dụng, có cắt giảm nhân sự.
- Không có câu trả lời

Các vị trí tuyển dụng mới trong 12 tháng vừa qua có bao gồm nhân sự tốt nghiệp đại học không?

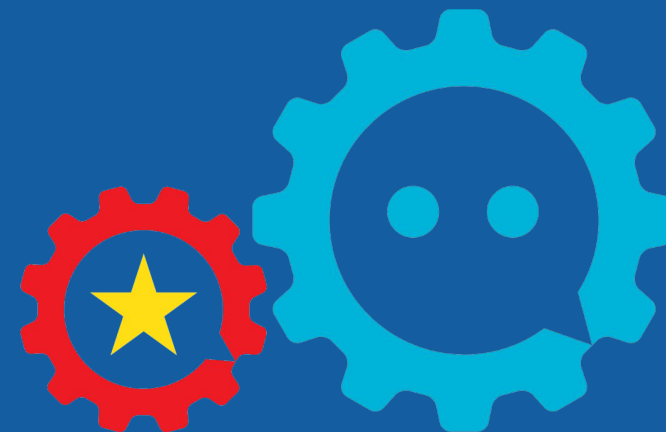


- Có
- Không. (Đi đến câu C.6)
- Không có câu trả lời

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



- Có tuyển dụng
- Không, giữ nguyên nhân sự
- Không, thực tế có cắt giảm nhân sự
- Không có câu trả lời



LAB-MOVIE

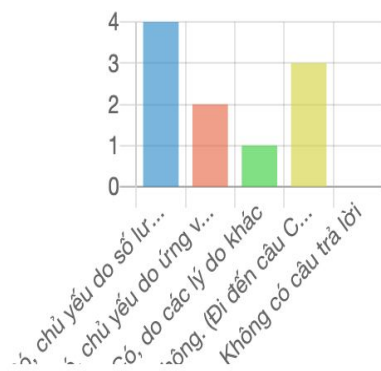
LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



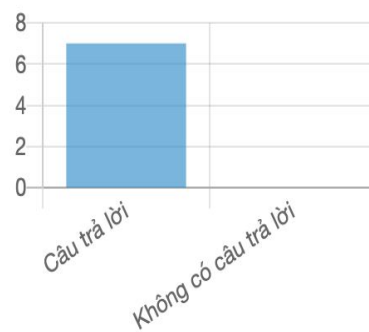
CAWI – Key statistics - Tourism

Doanh nghiệp có gặp khó khăn trong việc tìm nhân sự phù hợp không?



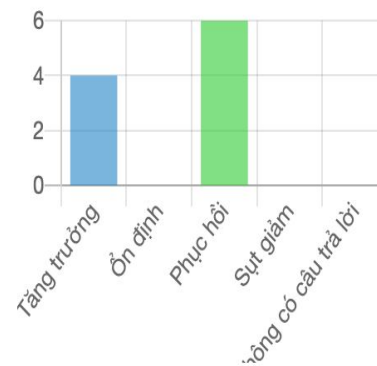
- Có, chủ yếu do số lượng ứng viên hạn chế
- Có, chủ yếu do ứng viên không đáp ứng yêu cầu công việc
- Có, do các lý do khác
- Không. (Đi đến câu C.10)
- Không có câu trả lời

Doanh nghiệp gặp khó khăn nhất trong tuyển dụng vị trí công việc nào (anh/chị có thể liệt kê nhiều hơn 1 vị trí)?

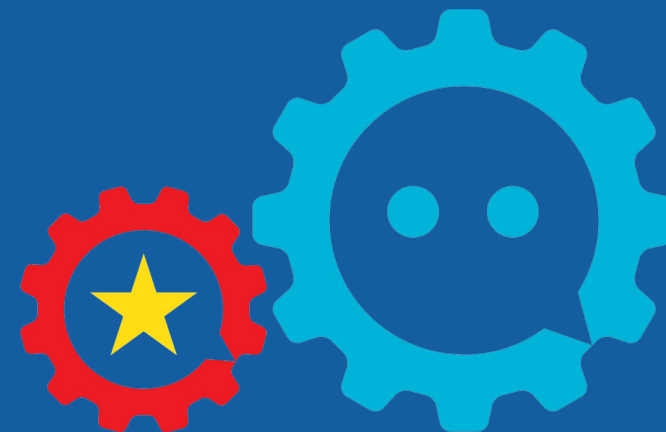


- Câu trả lời
- Không có câu trả lời

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?



- Tăng trưởng
- Ổn định
- Phục hồi
- Sụt giảm
- Không có câu trả lời



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Professional figures - Tourism

- Tour guide
- Marketing
- Sales
- Tour operator
- Product development
- Contracting

Professional figures - hospitality

- Reception
- Reservation
- Marketing
- Sales
- Housekeeping
- Food and beverage

Typical organisation structure - Tourism

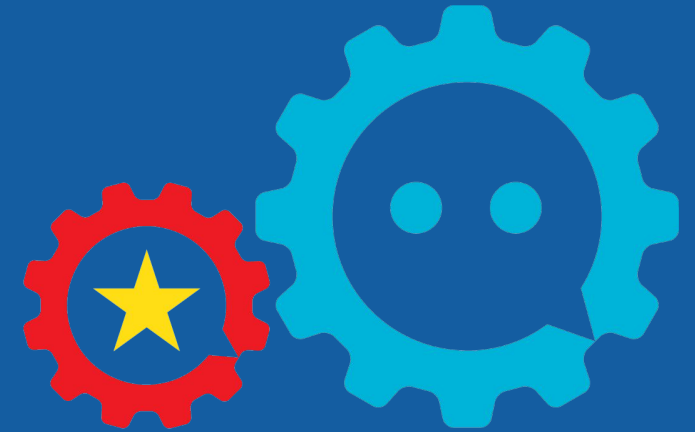


Typical organisation structure - Hospitality



Characteristics and trend of the sector

- Adversely affected by COVID
- Significant differences in number of staff before, during and after COVID
- Forecasting divided into period: period of recovery and period of growth



LAB-MOVIE

LABOUR MARKET OBSERVATORY
IN VIETNAM UNIVERSITIES

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

