

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LÝ TỰ TRỌNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TẬP BÀI GIẢNG
MÔN NGHIỆP VỤ TỔ CHỨC HỘI HỢP
HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Bài 1: Tổng quan về công tác phục vụ họp, hội nghị, hội thảo

Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm về họp, hội nghị hội thảo, phân biệt được các loại họp, hội nghị hội thảo, vai trò của họp, hội nghị hội thảo.
- Liệt kê được các vị trí công việc của bộ phận tổ chức họp, hội nghị hội thảo và nhiệm vụ liên quan.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình, say mê với nghề nghiệp.

Nội dung:

1. Tổng quan về công tác phục vụ họp, hội nghị hội thảo

1.1. Khái niệm họp, hội nghị, hội thảo

1.1.1. Khái niệm họp

Họp là quá trình tập hợp, thảo luận của một số người để giải quyết các vấn đề hoặc quyết định điều gì đó, từ đó xác định những hành động cần phải thực hiện. Một cuộc họp điển hình là cuộc họp có mục đích rõ ràng, có bản tóm tắt chương trình cuộc họp, danh sách những vấn đề sẽ được thảo luận và được gửi trước cho các thành viên tham dự.

Một cuộc họp hiệu quả là cuộc họp có thể tổng hợp được kiến thức và sự đóng góp tất cả mọi người cho mục đích cuộc họp. Nếu không sẽ gây lãng phí rất lớn. Ngoài lãng phí thời gian của những người tham dự, cuộc họp không hiệu quả còn gây lãng phí về phòng ốc và các khoản chi phí phục vụ cho cuộc họp. Vì vậy không nên triệu tập một cuộc họp nếu không có mục đích rõ ràng, không cần ý kiến tập thể, có cách giải quyết khác tốt hơn và không nhất thiết đến định kỳ thì phải họp.

– *Các cuộc họp phổ biến:*

+ Họp giao ban: Họp giao ban là cuộc họp của giám đốc với các quản lý và nhân viên trực thuộc hàng tuần hoặc hàng tháng. Cuộc họp giao ban chỉ giải quyết các vấn đề liên bộ phận, nội dung trọng tâm công việc của tuần sau, các công việc chung còn tồn đọng trong tuần.

Tất cả thành viên tham gia cuộc họp có trách nhiệm ghi nhận vào sổ họp nội bộ, sau đó triển khai ngay cho nhân viên do mình quản lý

+ Họp của quản lý cấp trên và các quản lý hoặc nhân viên cấp dưới: Là cuộc họp của cấp trên với cấp dưới để giải quyết những công việc hàng tuần hoặc đột xuất để giải quyết công việc.

+ Họp của giám đốc với toàn thể nhân viên: Nội dung các cuộc họp này thường thông báo các chiến lược, kế hoạch, tương lai công ty, không ghi nhận các phản ánh tâm tư nguyện vọng của nhân viên.

+ Họp tham mưu, tư vấn: là cuộc họp để quản lý các cấp nghe các ý kiến đề xuất và kiến nghị của các quản lý và nhân viên cấp dưới, của các chuyên gia, nhà khoa học nhằm có đủ thông tin, có thêm các cơ sở, căn cứ trước khi ra quyết định theo chức năng, thẩm quyền

+ Họp chuyên môn: Là cuộc họp để trao đổi, thảo luận những vấn đề thuộc về chuyên môn kỹ thuật, nghiệp vụ nhằm xây dựng và hoàn thiện các dự án, đề án.

+ Họp triển khai của các quản lý với nhân viên: Quản lý các bộ phận hoặc người được ủy quyền tổ chức cuộc họp triển khai các cuộc họp, quyết định của cấp trên.

Nội dung cuộc họp có thể bao gồm các nội dung sau đây:

- Triển khai các nội dung từ cuộc họp với Giám đốc hoặc các bộ phận liên quan.
- Nhắc nhở, giải thích các nghiệp vụ, quy định mà nhân viên đã thực hiện không đúng...
- Thông tin các công việc quan trọng...

Nội dung cuộc họp phải được ghi nhận trong sổ họp nội bộ. Quản lý phải đảm bảo tất cả các nhân viên liên quan phải được triển khai nội dung đầy đủ, người vắng mặt phải được triển khai bổ sung.

+ Họp tổng kết: Là cuộc họp để kiểm điểm, đánh giá tình hình và kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác hàng năm và bàn phương hướng nhiệm vụ công tác cho năm tới của các đơn vị trực thuộc công ty.

***Ý nghĩa của hội họp**

- Tạo ra sự phối hợp hành động trong công việc, nâng cao tinh thần tập thể và tạo ra năng suất lao động cao
- Phát huy sự tham gia rộng rãi vào các công việc của cơ quan đơn vị
- Khai thác trí tuệ tập thể, tạo cơ hội đóng góp ý kiến sáng tạo của bản thân
- Phổ biến quan điểm, tư tưởng mới, bàn bạc tháo gỡ khó khăn, sửa chữa lệch lạc trong khi thực hiện nhiệm vụ.

1.1.2. Khái niệm hội nghị

Hội nghị được coi như là một cuộc họp được tổ chức với quy mô lớn hoành tráng. Tổ chức hội nghị để bàn bạc về những vấn đề lớn, có tổ chức, có chủ đề cụ thể nhằm tổng kết tình hình hoạt động đã qua, chỉ ra những ưu điểm và nhược điểm của tổ chức, doanh nghiệp. Sau khi đánh giá được những ưu điểm và nhược điểm đó các thành viên trong hội nghị sẽ đưa ra ý kiến và rút kinh nghiệm cho tổ chức, doanh nghiệp hoàn thiện và phát triển hơn.

Nói một cách ngắn gọn hơn, hội nghị là khái niệm chỉ một cuộc họp có tổ chức bài bản để tổng kết những tình hình hoạt động của công ty và từ đó rút ra những kinh nghiệm bổ ích và vạch ra các phương hướng đi trong tương lai.

– *Các chương trình hội nghị phổ biến:*

+ Hợp tác đầu tư và phát triển: Tại hội nghị này các dự án sẽ được trình bày nhằm thu hút các nhà đầu tư. Đây cũng là một chương trình nhằm thúc đẩy sự phát triển của mỗi công ty

+ Tổng kết cuối năm: Cuối năm là thời điểm mà các tổ chức, doanh nghiệp nhìn lại cả một quá trình vừa qua của công ty. Nêu ra những vấn đề còn tồn đọng để sửa đổi và khen thưởng, biểu dương những thành tích đã đạt được trong thời gian vừa qua.

+ Hội nghị khách hàng: Hội nghị khách hàng giống như một buổi tri ân khách hàng đã ủng hộ tổ chức, doanh nghiệp trong suốt thời gian vừa qua.

1.1.3. Khái niệm hội thảo

Hội thảo là khái niệm chỉ cuộc gặp gỡ của những người có cùng mối quan tâm tại cùng một địa điểm để cùng nhau tranh luận về một chủ đề mà họ cùng quan tâm. Những hội thảo phổ biến nhất sẽ dựa vào những ngành nghề, nghề nghiệp và hăm mộ chung.

Các cuộc hội thảo thường thảo luận về các vấn đề mang tính khoa học, lý luận và thực tiễn đang xảy ra. Mục đích của các buổi hội thảo là làm sáng tỏ các cơ sở lý luận, các cơ sở thực tiễn của vấn đề, ...

– *Các chương trình hội thảo phổ biến thường xuyên tổ chức là:*

+ Hội thảo chia sẻ kinh nghiệm: Hội thảo sẽ mời những khách mời đến để chia sẻ cùng trao đổi kinh nghiệm, công việc của họ để từ đó mỗi thành viên tham dự hội thảo sẽ tự rút ra được những bài học phục vụ cho cuộc sống, công việc của chính bản thân họ.

+ Hội thảo giới thiệu sản phẩm: Đến với hội thảo này những khách mời sẽ được tiếp cận và tìm hiểu một cách chi tiết các sản phẩm mà họ quan tâm. Đây cũng là một hình thức Marketing sản phẩm.

+ Hội thảo chuyên ngành: Hội thảo này dành cho những chuyên gia và các thành viên trong cụ thể một lĩnh vực nào đó.

*** Phân biệt giữa hội nghị và hội thảo**

– Về quy mô: Hội thảo thường được tổ chức với quy mô nhỏ còn hội nghị sẽ được tổ chức với quy mô lớn, hoành tráng hơn

– Về mục tiêu:

+ Mục tiêu của hội thảo là làm sáng tỏ cơ sở của vấn đề, đề xuất, kiến nghị hoặc dự báo xu hướng theo cơ sở khoa học.

+ Mục tiêu của hội nghị là để đưa ra quyết định, nhận xét hoặc thống nhất một vấn đề nhất định nào đó

– Về nội dung:

+ Nội dung trong các buổi hội thảo thường là thảo luận về một số vấn đề mang tính khoa học, lý luận và thực tiễn đang đặt ra

+ Nội dung của hội nghị công việc, bàn bạc về những vấn đề lớn, có tổ chức, có chủ đề cụ thể nhằm tổng kết tình hình hoạt động đã qua, chỉ ra những ưu điểm và nhược điểm của tổ chức, doanh nghiệp

1.1.4. Một số thuật ngữ sử dụng trong họp, hội nghị, hội thảo

Alacarte - Thuật ngữ tiếng Pháp, là một trong những kiểu thực đơn dành cho bữa ăn gọi món lẻ (đặt món). Khách có thể tự chọn lựa bất cứ món ăn nào có trong thực đơn của nhà hàng để gọi tùy theo sở thích của mình. Khác nhau thì nhà hàng phải chuẩn bị 8 món (cho hai người), 12 món cho 3 người... tùy theo gu của từng khách trong bàn.

Conference Pack - Thông tin của buổi họp, hội thảo. Có thể bao gồm: bản đồ, lịch trình, kịch bản sự kiện, thông tin liên lạc... Thường là tài liệu được phát ngay trước buổi họp, hội thảo.

Check list - Danh sách các hạng mục, đầu việc cần thực hiện trong chương trình

Delegate - Đại biểu, khách VIP

Emergency action plan: Kế hoạch hành động khẩn cấp, hay kế hoạch đối phó rủi ro, chỉ ra những gì cần làm khi có các tình huống rủi ro như cháy, ngộ độc thực phẩm, bị đánh bom...

Event Agenda - Kịch bản chương trình

F&B (Food & Beverage) - Đồ ăn, thức uống

Feedback - Thông tin phản hồi, hoặc trong kỹ thuật âm thanh ánh sáng khi âm thanh bị chói do micro tác động đến loa.

Follow-up - Các hoạt động xảy ra sau event, phân biệt với Evaluation nghĩa là rút kinh nghiệm, đánh giá sau event.

Gala dinner - Tiệc liên hoan, ăn uống vào buổi tối

Hollow Square Style - Cách sắp xếp bàn ghế hình vuông, với ghế ở bên ngoài, rỗng bên trong (Hay dùng họp hội nghị)

In house hoặc **in door event** - Sự kiện trong nhà

Out house hoặc **outdoor event** - Sự kiện ngoài trời

Key Moment - Khoảnh khắc chính của chương trình

Liability - Trách nhiệm pháp lý, liên quan đến các thiệt hại hay thương vong trong 1 sự kiện

Master of the Ceremonies - MC - Người dẫn chương trình

MICE - là từ viết tắt của các tổ hợp từ tiếng Anh là: Meeting (gặp gỡ, hội họp) + Incentive (khen thưởng) + Conference (hội nghị, hội thảo) + Event (sự kiện, triển lãm). Như vậy, du lịch MICE tức là hoạt động du lịch kết hợp với hội thảo, hội nghị, khen thưởng, sự kiện

Meeting: Các cuộc họp được tổ chức giữa các công ty với nhau hay cuộc họp giữa các thành viên trong một công ty.

Incentives: Tập hợp những những lực lượng bán hàng mạnh nhất để thảo luận chiến lược trong tương lai; tuyên dương, khen thưởng các nhân viên, đại lí bán hàng vượt chỉ tiêu.

External meeting: Là hoạt động hội nghị, hội thảo giữa công ty này với công ty khác nhằm trao đổi với nhau về việc hợp tác, đầu tư trong kinh doanh và những phát minh mới,...

Convention: Cuộc gặp gỡ quy mô lớn giữa những người ở cùng lĩnh vực lao động nhằm trao đổi ý kiến riêng của họ với nhau. Thông thường hoạt động tổ chức du lịch hội nghị uy tín này được tổ chức trước thêm các sự kiện quốc tế, quốc gia.

Exhibition: Liên quan đến các hội chợ, triển lãm quốc tế, mà thành phần là các nhóm doanh nghiệp hoặc từng doanh nghiệp riêng lẻ, nhằm giới thiệu hàng hóa và dịch vụ cho thị trường mục tiêu và những đối tượng lưu tâm, qua đó quảng bá rộng rãi với công chúng.

Onsite registration - Đăng ký ngay tại chỗ tại nơi diễn ra event hoặc ngày diễn ra event, khác với **pre registration** - Đăng ký trước

Press Kit hoặc Media Kit - Bộ tài liệu sử dụng trong các buổi họp báo dành cho các phóng viên, nhà báo, bao gồm các tài liệu như: thông cáo báo chí, thông tin sản phẩm, thương hiệu....

Press Release hoặc Media Release - Thông cáo báo chí

Q&A (Question & Answers) - Hỏi đáp

Turnover - Tái setup lại căn phòng theo 1 kiểu khác. Ví dụ khách họp xong thì set up phòng họp theo kiểu khác để làm phòng tiệc.

Theme event – Sự kiện có chủ đề, trong đó đồ ăn, trang trí, giải trí đều theo 1 mô típ riêng

Roadshow – Là hoạt động tổ chức sự kiện lưu động, tổ chức show trên đường đi, các điểm công cộng trong thời gian ngắn và liên tục thay đổi về mặt địa điểm.

1.2. Phân loại

1.2.1. Theo tiêu chí quy mô

a. Hội nghị

Thuộc loại này gồm có:

- Hội nghị của một ngành do cơ quan đầu ngành triệu tập
- Hội nghị của cơ quan do thủ trưởng cơ quan triệu tập
- Hội nghị chuyên đề do cơ quan làm chủ đề án triệu tập
- Hội nghị khoa học do cơ quan chủ đề tài triệu tập
- Hội nghị khách hàng
- Hội nghị tổng kết năm...

Các hội nghị thường có quy mô lớn, đông người dự, nội dung vừa nhiều về khối lượng vừa khái quát tổng hợp hoặc chuyên sâu về nội dung, đầu tư nhiều về kinh phí, việc tổ chức có khó khăn hơn rất nhiều so với các cuộc hội họp thông thường khác.

b. Cuộc họp

Thuộc loại này thường có:

- Các cuộc họp thường kì của các đồng chí lãnh đạo cơ quan
- Các cuộc họp của các lãnh đạo cơ quan đơn vị trong cơ quan
- Các cuộc làm việc của lãnh đạo cơ quan với khách ngoài cơ quan
- Họp giao ban

- Họp giữa lãnh đạo và các quản lý hoặc nhân viên cấp dưới
- Họp tham mưu, tư vấn
- Họp chuyên môn...

Đặc điểm chung của cuộc họp là: số lượng người dự không nhiều, thời gian họp không dài, quy mô nhỏ, thường mang tính nội bộ cơ quan. Vì vậy, việc đầu tư thời gian chuẩn bị và kinh phí không lớn. Nội dung các cuộc họp thường là bàn biện pháp công tác hoặc giải quyết các vụ việc cụ thể.

1.2.2. Theo tiêu chí hình thức

a. Cuộc họp

- Hội họp chính thức: được tổ chức công khai, theo quyết định của lãnh đạo
- Hội họp không chính thức: được tổ chức trong diện hẹp, không công khai hoặc mang tính nội bộ nhằm bàn bạc những vấn đề quan trọng có nội dung bí mật hoặc chưa cần phổ biến rộng rãi.

b. Hội nghị

- Hình thức hội nghị khoa học: Đây là hình thức hội nghị nhằm thảo luận hoặc công bố những kết quả nghiên cứu của các tổ chức, cá nhân. Tại hội thảo những chuyên gia và diễn giả sẽ trình bày các vấn đề và cùng nhau thảo luận với những người có chuyên môn, hiểu biết về khoa học. Vì vậy hình thức hội nghị này không thiên về mục đích quảng bá hình ảnh, thương hiệu cho doanh nghiệp.
- Hình thức hội nghị ra mắt sản phẩm: Mục đích của hội nghị này nhằm công bố, giới thiệu, quảng bá sản phẩm mới mà doanh nghiệp chuẩn bị chính thức đưa ra bày bán trên thị trường. Đây là bước đệm quan trọng giúp doanh nghiệp khẳng định thương hiệu và sự chuẩn bị kỹ càng trước khi trình sản phẩm tới tay khách hàng. Với hình thức này thì rất cần yếu tố truyền thông để giúp họ lan tỏa thương hiệu tới khách hàng hơn nữa.
- Hình thức hội nghị tri ân khách hàng: Đây là hoạt động không thể thiếu trong mỗi doanh nghiệp lớn nhỏ, sự kiện này thường được tổ chức hàng năm, thường là vào cuối năm nhằm tri ân khách hàng, đối tác quan trọng đã tin tưởng, đồng hành cùng doanh nghiệp trong năm vừa qua. Tiếp nhận những ý kiến đóng góp của khách

hàng để ngày càng hoàn thiện chất lượng dịch vụ và sản phẩm, từ đó có những bước cải tiến hơn trong chất lượng phục vụ khách hàng, gia tăng sự gắn kết với đối tác và khách hàng tiềm năng, để ngày càng tăng sức cạnh tranh trên thị trường.

-Hình thức hội nghị Workshop: Mục đích chia sẻ những kiến thức trong một lĩnh vực cụ thể nhất định như tài chính, ngân hàng, marketing, ... Bên cạnh đó, những người tham gia còn được lĩnh hội kiến thức, chia sẻ kỹ năng, những điều mình trải qua với người tham gia khác.

-Hình thức hội nghị thượng đỉnh: Hội nghị thượng đỉnh là một hội nghị cấp cao, với sự tham gia của các nguyên thủ của quốc gia hoặc nguyên thủ quốc tế để bàn về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội, an ninh,... Sự chuẩn bị cho hội nghị này cần sự chu đáo, kỹ càng và an toàn tuyệt đối, đảm bảo có các phương án dự phòng trong trường hợp khẩn cấp.

1.2.3. Theo tiêu chí nội dung

a. Cuộc họp

-Hội họp bàn bạc, ra quyết định

-Hội họp phổ biến triển khai nhằm mục đích quán triệt những tư tưởng quan điểm, chủ trương, giải pháp đã đề ra, xây dựng kế hoạch, chương trình hành động để triển khai những quyết định đã thông qua.

-Hội họp đồng đốc, kiểm tra: nhằm đánh giá kịp thời việc triển khai chương trình, kế hoạch công tác và chỉ đạo, uốn nắn kịp thời những lệch lạc, nếu có

-Hội họp sơ, tổng kết nhằm đánh giá, rút kinh nghiệm đối với những hoạt động vừa qua và đưa ra những phương hướng cho hoạt động tiếp theo.

b. Hội thảo

-Hội thảo giới thiệu sản phẩm: Đúng như tên gọi, hội thảo này được tổ chức để giới thiệu, quảng bá sản phẩm mới của doanh nghiệp tới những người quan tâm và khách hàng. Thông qua đây, người tham dự sẽ nhận được những thông tin mới và thú vị về sản phẩm. Ngoài ra, khách hàng có thể đưa ra ý kiến, thắc mắc để doanh nghiệp phản hồi trực tiếp.

-Hội thảo chuyên ngành: Nó được tổ chức với sự có mặt của một nhóm người cùng làm trong một lĩnh vực cụ thể. Hoặc có thể họ không làm trong cùng lĩnh vực nhưng có chung một mối quan tâm tới một vấn đề nào đó. Từ đó cùng nhau bàn luận, phân tích vấn đề. Các chuyên gia về vấn đề bàn luận được coi là chủ tọa. Còn khách mời tham gia thì lắng nghe và đưa ra câu hỏi để được giải đáp.

-Hội thảo chia sẻ kinh nghiệm: Hội thảo này được triển khai, tổ chức cả trong và ngoài doanh nghiệp. Với mục đích chia sẻ kinh nghiệm giữa các cá nhân, tổ chức với nhau. Từ đó mở mang kiến thức, trau dồi khả năng quản lý, lãnh đạo...

1.3. Những nhân tố tác động đến họp, hội nghị, hội thảo

1.3.1. Nhóm nhân tố khách quan

- Thời tiết

Khí hậu thời tiết tác động trực tiếp đến công tác tổ chức họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện, quyết định rất lớn khả năng thành công của sự kiện, nhất là sự kiện tổ chức ngoài trời. Do vậy, xem xét thời tiết để dự liệu công việc là rất cần thiết và không thể thiếu.

Nếu không dự trù được yếu tố thời tiết chắc chắn bạn sẽ không thể tránh khỏi những sai lầm ảnh hưởng đến chất lượng của sự kiện. Ví dụ: Nếu một chương trình giới thiệu sản phẩm giấy ăn chẳng hạn. Nếu bạn không nghĩ tới rằng việc tổ chức ngoài trời có thể khiến cho toàn bộ hàng bị ướt nếu trời mưa, hoặc trời quá nắng thì sẽ chẳng có ai muốn ra ngoài hưởng hò hơ họ đến để tham gia sự kiện của bạn.

Trước khi lên chương trình hãy xem xét những ảnh hưởng của yếu tố thời tiết tới sự kiện mà bạn chuẩn bị tổ chức trước khi đưa ra những quyết định cuối cùng. Ngoài ra, cần phải có những giải pháp dự phòng đối với những hiện tượng thời tiết bất thường, đối với những sự kiện ngoài trời kể cả những địa điểm dự phòng. Với những sự kiện outdoor, chúng ta cần phải xem trước dự báo thời tiết để lên phương án phù hợp và an toàn nhất, tránh gây ra tình trạng hỗn loạn cho khách tham dự cũng như gây khó khăn hơn cho cả ekip tổ chức. Đảm bảo các mái che, nhà bạt hay không gian để che nắng, che mưa có thể sử dụng tốt. Bên cạnh đó, đôi khi chúng ta còn phải sử dụng đến cột thu lôi trong trường hợp sấm chớp quá mạnh,

gây nguy hiểm trực tiếp đến nhiều đối tượng. Vậy nên, để có thể lên phương án chuẩn bị tốt nhất, hãy liên tục cập nhật dự báo thời tiết, tối thiểu 7 ngày trước khi diễn ra sự kiện.

- Cháy nổ

Cháy nổ không phải là điều mà ai cũng tưởng tượng sẽ xảy ra ở hội nghị hay sự kiện. Đầu tiên, bạn cần phải nắm được mọi rủi ro về cháy lửa để có thể liệt kê mọi phương án phòng tránh. Thứ hai, đảm bảo rằng các thiết bị phòng chống cháy nổ được chuẩn bị ở khắp mọi nơi nghi ngờ có khả năng xảy ra cháy nổ hoặc những nơi có thể dễ dàng tiếp cận ở sự kiện. Chúng có thể dập tắt ngay một vụ chập cháy nhỏ xảy ra ở khu sân khấu, hay khu vực nhà bạt nơi diễn ra các hoạt động trải nghiệm nhãn hàng...nó có thể ngăn khói lan rộng khắp sự kiện. Cuối cùng, hãy chắc chắn về việc bạn đã liên hệ với đội phòng cháy chữa cháy trong khu vực đề phòng trường hợp cấp bách họ có thể nắm được địa hình và kịp thời tiếp cận.

- Y tế/an toàn thực phẩm

Những tai nạn và chấn thương là điều thường xuyên xảy ra trong các sự kiện. Hãy nhớ rằng bạn đang quản lý một đám đông trong sự kiện, nơi mà người ta dễ say xỉn chỉ vì trót uống quá chén, hay tại những sự kiện thể thao mạo hiểm.

Bạn không thể loại bỏ hoàn toàn những rủi ro này, nhưng bạn có thể lên kế hoạch cho từng vị trí đề phòng nguy hiểm xảy ra. Hãy đảm bảo rằng bạn luôn bố trí đủ nhân viên và các thiết bị y tế tại những khu vực quan trọng, và nắm chắc bản đồ đến bệnh viện gần khu vực đó.

1.3.2. Nhóm nhân tố chủ quan

- Nhân sự

Nhân sự là yếu tố quan trọng cần lưu ý khi tổ chức họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện; bởi nhân sự giống như dòng máu chảy trong cơ thể vậy. Nhân sự có tốt thì sự kiện mới diễn ra suôn sẻ. Hệ thống nhân sự ở đây chính là nội bộ, phòng ban, cộng tác viên, outsource,...

- Nội bộ, phòng ban: Khi tổ chức một cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện, cần sự phối hợp tốt giữa các bộ phận, phòng ban. Chỉ cần một bộ phận sơ xảy thôi là cũng

ảnh hưởng đến cả sự kiện. Nếu các phòng ban “mỗi người một phách” thì sự kiện không thể thành công được.

Cộng tác viên: Một cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện tổ chức thường có quy mô khá lớn. Nhân viên các phòng ban không thể lo hết tất cả mọi việc được. Vì vậy, mỗi sự kiện cần có sự hỗ trợ rất lớn từ các cộng tác viên trong những công việc nhỏ liên quan như trà nước, bánh kẹo, hướng dẫn khách mời,... Nếu thiếu cộng tác viên hay cộng tác viên không tốt thì sẽ làm sự kiện có nhiều sai sót.

Outsource: Một cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện muốn thành công nên có outsource là MC, ca sĩ, diễn viên,...

MC được ví như linh hồn của sự kiện, là một trong những nhân tố quyết định sự thành công của sự kiện. Để tránh gặp những lỗi không nên xảy ra như MC nhận kịch bản muộn, không kịp đọc bản thảo, trang phục không phù hợp với sự kiện... bạn cần kiểm tra kỹ bản thảo, dặn dò và báo trước với MC về concept của sự kiện, đặc biệt nên có buổi tổng duyệt trước để đảm bảo không có sai sót khi bắt đầu sự kiện.

Người nổi tiếng (ca sĩ, diễn viên,...) giúp cho hội nghị, hội thảo, sự kiện hấp dẫn và thu hút khách hơn. Nhưng bạn cũng có thể gặp phải một số vấn đề đau đầu như: người nổi tiếng đến muộn do lịch trình, không kiểm soát được đám đông,... Để tránh xảy ra các trường hợp này, bạn nên có một nhân sự riêng đảm nhận vị trí quan tâm, chăm sóc talent cũng như kiểm soát và nắm được thời gian khi nào talent xuất hiện, có đến kịp giờ hay không, có gặp vấn đề, trục trặc gì không,... Ngoài ra, khi xảy ra vấn đề, bạn cần bình tĩnh để đưa ra phương án tốt nhất.

- Kế hoạch tổ chức

Khi tổ chức một cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện, bạn cần nên kế hoạch từ trước. Bạn hãy đưa ra nhiều phương án khác nhau và chọn phương án tối ưu nhất. Bạn cần đưa ra lịch trình cụ thể, sắp xếp vị trí của đội hình nhân viên phục vụ sao cho hợp lý nhất, khách mời ngồi ở đâu, MC nên đứng chỗ nào, các tiết mục văn nghệ diễn ra vào khoảng thời gian nào với đội hình ra sao,... Ngay cả âm thanh, ánh sáng cũng phải thật hoàn hảo từ buổi diễn tập.

Ngoài ra, bạn cần quan tâm đến thời gian setup sân khấu, treo băng rôn, trang trí sự kiện,... Nếu thuê địa điểm thì bạn cần quan tâm đến thời gian đơn vị cho thuê cho trước để chuẩn bị sự kiện. Thông thường, bạn sẽ có nửa ngày hoặc một ngày để chuẩn bị địa điểm tổ chức nhưng cũng có lúc vì sự kiện diễn ra trước đó nên thời gian chuẩn bị có thể rất ít. Tùy theo khoảng thời gian cho trước, hãy chuẩn bị sẵn sàng các phương án ứng phó.

- Địa điểm tổ chức

Địa điểm cũng là một vấn đề cần lưu ý khi tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện. Bạn phải chọn địa điểm ở vị trí trung tâm thành phố, thuận tiện cho việc đi lại. Cơ sở vật chất, an ninh ở đó phải đảm bảo. Nhân viên chuyên nghiệp. Dịch vụ tốt. Đặc biệt là phải có chỗ để xe cho khách mời tới tham dự sự kiện.

Bạn cũng cần chú ý tới sức chứa của địa điểm tổ chức. Sức chứa của địa điểm phải cân đối với số khách mời tham dự để tránh trường hợp thừa chỗ hoặc thiếu chỗ.

Ngoài ra, bạn cần chọn địa điểm tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện phù hợp với tình hình thời tiết. Nếu vào ngày trời lạnh hoặc vào mùa mưa thì không nên tổ chức sự kiện ngoài trời. Lúc đó, hãy chọn địa điểm tổ chức là trong phòng có mái che.

- Hệ thống âm thanh, ánh sáng

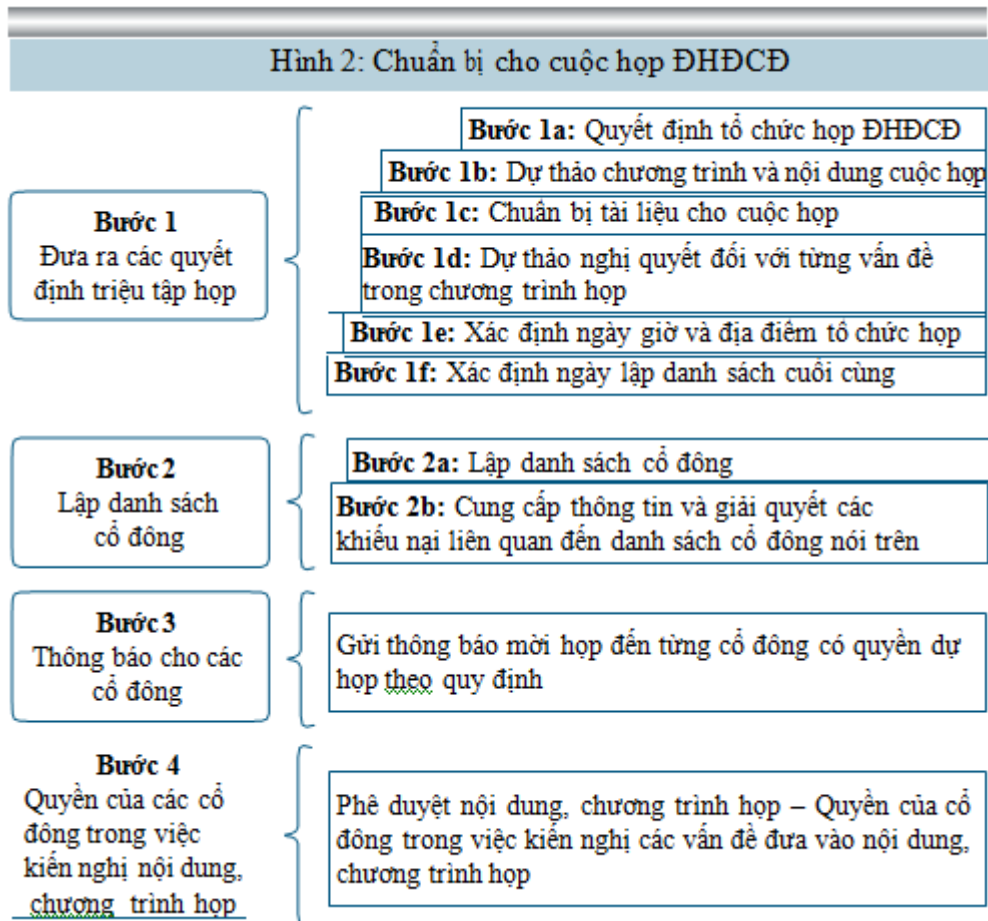
Nhiều người khi tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện đã gặp phải một số vấn đề như ánh sáng chập chờn, bóng đèn cháy, hỏng; âm thanh không ổn định, quá nhỏ hoặc chói tai,... khiến sự kiện thất bại. Chính vì thế, khi tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện, bạn cần phải chú ý tới hệ thống âm thanh và ánh sáng phải trong trẻo, rõ ràng, chất lượng. Còn ánh sáng phải thật chất lượng, rõ nét và hoàn hảo. Hệ thống loa, đèn hiện đại đảm bảo tính thẩm mỹ về cảnh quan. Nếu thuê địa điểm, bạn cần liên hệ trước với đơn vị cho thuê để kiểm tra trước xem tình hình âm thanh, ánh sáng ra sao và có phương án dự phòng phù hợp.

2. Công tác tổ chức họp, hội nghị, hội thảo

2.1. Các vị trí công việc

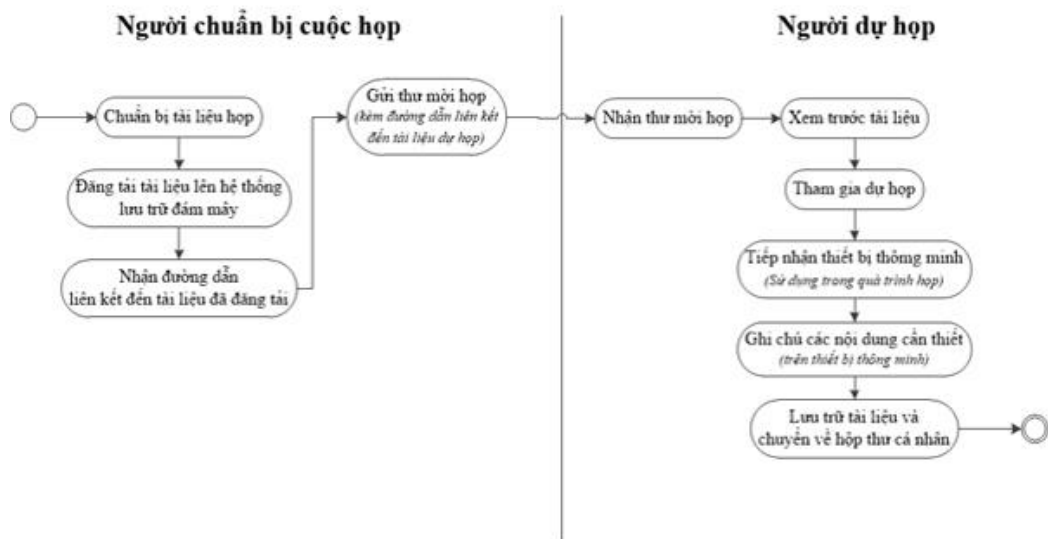
2.1.1. Sơ đồ tổ chức

Tham khảo một số sơ đồ/quy trình tổ chức họp, hội nghị cơ bản

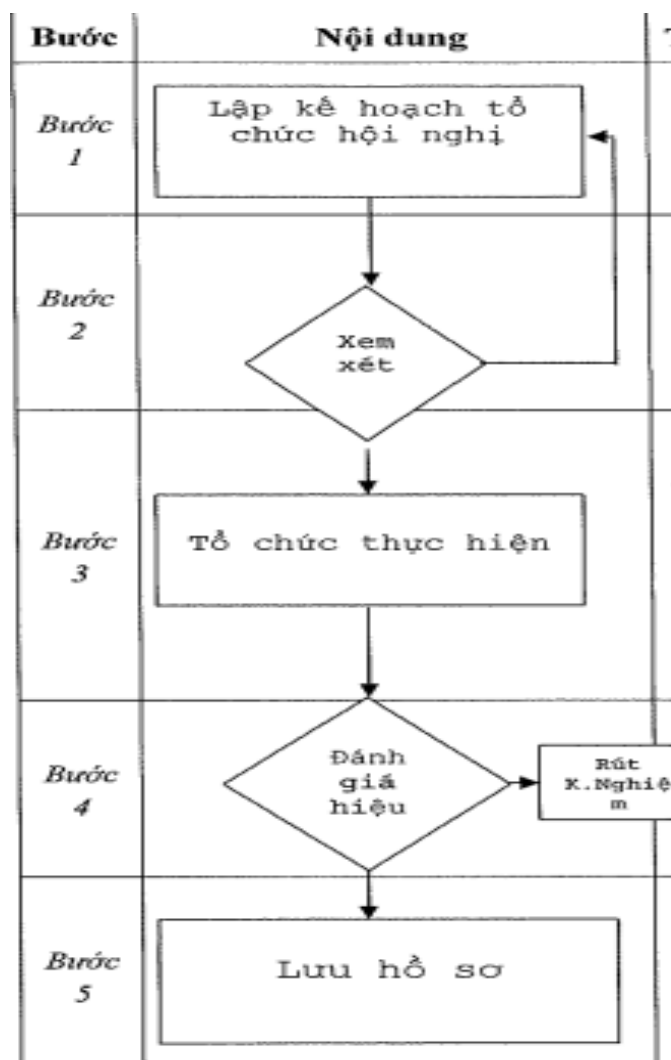


Sơ đồ quy trình Họp cổ đông công ty

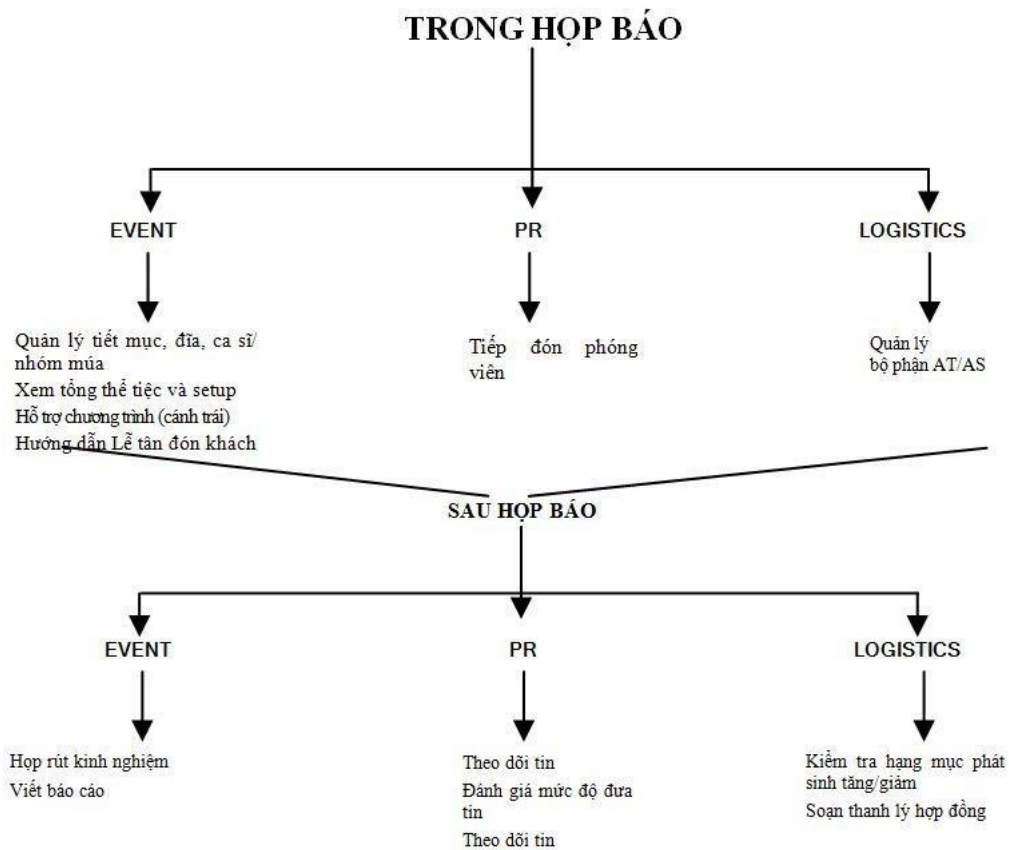
QUY TRÌNH THỰC HIỆN CUỘC HỌP KHÔNG GIẤY



Sơ đồ “Phòng họp không giấy”



Quy trình tổ chức hội nghị cơ bản



Quy trình tổ chức Họp báo cơ bản

2.1.2. Các vị trí công việc

Công tác họp, hội nghị, hội thảo...được gọi chung là tổ chức một sự kiện.

Các Bộ Phận Trong một Ekip tổ chức sự kiện thông thường bao gồm:

- Trưởng Ban tổ chức
- Trưởng các nhóm
- Các vị trí nhân viên

Cần lưu ý vị trí Trưởng ban tổ chức (còn gọi là Quản lý sự kiện) là người có vị trí hàng đầu trong bộ máy nhân sự của ekip tổ chức sự kiện. Họ là người có quyền lực cao nhất và quản lý toàn bộ nhân viên phía dưới. Vai trò của họ là điều phối các công việc chi tiết được yêu cầu để đảm bảo chương trình diễn ra suôn sẻ và bám sát yêu cầu đề ra. Một số vai trò quan trọng của họ: Kiểm tra và sửa chữa bản kế hoạch ngay khi kế hoạch còn nằm trên giấy. Viết các hạng mục sản xuất, thuê dụng cụ, đồ đạc, địa điểm, các phương án hạn chế rủi ro khi tổ chức sự kiện, kiểm soát chương trình,...Phân công nhân sự dựa theo năng lực của mỗi người. Xếp họ vào những bộ phận khác nhau, đồng thời liên kết nhân sự, liên kết các bộ phận.

Lắng nghe và giúp đỡ nhân viên, hướng dẫn để họ hoàn thành tốt nhiệm vụ trong sự kiện.

2.2. Nhiệm vụ của các chức danh

2.2.1. Nhiệm vụ của trưởng ban tổ chức

Là người chịu trách nhiệm cao nhất cho chính cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện mà mình tổ chức. Trưởng ban tổ chức sẽ chịu trách nhiệm lập bản kế hoạch hoàn thiện, phân công trách nhiệm cho từng nhân sự và thống nhất các vấn đề dựa trên ý kiến được thảo luận từ trước của các nhóm, các cộng sự.

Và để đảm bảo tính chặt chẽ, hạn chế rủi ro thì Trưởng ban tổ chức sẽ phải kiểm tra và sửa chữa bản kế hoạch ngay khi kế hoạch còn nằm trên giấy, viết các hạng mục sản xuất, thuê dụng cụ, đồ đạc, địa điểm, các phương án hạn chế rủi ro, kiểm soát khủng hoảng. Ngoài ra, Trưởng ban tổ chức sẽ phân công nhân sự dựa theo những gì người đó hiểu về năng lực của mỗi người để xếp họ vào những bộ phận khác nhau, đồng thời liên kết nhân sự, liên kết các bộ phận để đạt được mục tiêu cuối cùng.

Vị trí này rất quan trọng nên đòi một người hoặc 2-3 người đủ năng lực, đủ khả năng đảm nhiệm, bởi vị trí này lên kế hoạch và sản xuất toàn bộ sự kiện, tính toán, chuẩn bị và thực hiện kế hoạch kiểm soát khủng hoảng.

2.2.2. Nhiệm vụ của trưởng đại diện các nhóm

Nếu Trưởng ban tổ chức chịu trách nhiệm tổng quan, thì trưởng đại diện các nhóm sẽ phụ trách giám sát từng hạng mục cụ thể trong cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện. Trong tổ chức sự kiện có vô số mảng cần phụ trách mảng truyền thông, quản lý cộng tác viên (PG, PB, MC...), tổ chức tiếp đón khách mời nổi tiếng... Tuy nhiên, trưởng đại diện các nhóm chỉ có trong những sự kiện mang quy mô lớn, còn nếu sự kiện có quy mô nhỏ thì nên bỏ qua chức vụ này vì có thể nó không cần thiết.

2.2.3. Nhiệm vụ của các thành viên khác

-Nhân viên: Là người thực hiện các công việc theo sự phân công của trưởng nhóm.

-Thư ký: Thư ký trong cuộc họp tức là người ghi văn bản sẽ phải có trách nhiệm điểm danh số người tham gia và số người vắng mặt tại cuộc họp, đồng thời ghi lại toàn bộ thông tin quan trọng theo diễn biến của cuộc họp.

-Thủ quỹ: Là người trực tiếp giám sát tiền mặt của một sự kiện, quản lý các vấn đề tài chính, và đảm bảo sự minh bạch trong các hoạt động tài chính của sự kiện. Là một nhân viên thủ quỹ, cần theo dõi sát sao dòng tiền thu chi, chịu trách nhiệm toàn bộ các hoạt động phát sinh về tiền bạc.

-Cộng tác viên: Là những bạn part-time, được thuê để làm thời vụ theo dự án, hội nghị, hội thảo, hỗ trợ thực hiện những công việc không đòi hỏi nhiều kỹ năng lắm. Họ được xem như trợ lý của nhân viên tại sự kiện. Tuy nhiên, tùy theo tầm cỡ và mục đích của từng sự kiện. Nhân sự tham gia cũng có sự khác biệt và thay đổi.

Đối với cuộc họp:

Trách nhiệm của người chủ trì cuộc họp	Trách nhiệm của người tham dự cuộc họp
Quán triệt mục đích, yêu cầu, nội dung chương trình, thời gian và lịch trình của cuộc họp. Xác định thời gian tối đa cho mỗi người tham dự cuộc họp được trình bày ý kiến của mình một cách hợp lý. Điều khiển cuộc họp theo đúng mục đích, yêu cầu đặt ra. Có ý kiến kết luận cuộc họp, trước khi kết thúc cuộc họp. Giao trách nhiệm cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền ra văn bản thông báo kết quả cuộc họp đến những cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.	Nghiên cứu tài liệu, văn bản của cuộc họp nhận được trước khi đến dự cuộc họp. Chuẩn bị trước ý kiến phát biểu tại cuộc họp. Phải đi dự họp đúng thành phần, đến họp đúng giờ và tham dự hết thời gian của cuộc họp. Chỉ trong trường hợp vì những lý do đột xuất và được sự đồng ý của người chủ trì thì người tham dự có thể rời cuộc họp trước khi cuộc họp kết thúc. Trong khi dự họp, không được làm việc riêng hoặc xử lý công việc không

	có liên quan đến nội dung cuộc họp. Không gọi hoặc nghe điện thoại trong phòng họp. Trình bày ý kiến tham gia hoặc tranh luận tại cuộc họp phải ngắn gọn, đi thẳng vào nội dung vấn đề và không vượt quá thời gian mà người chủ trì cuộc họp cho phép. Trong trường hợp được cử đi họp thay, thì phải báo cáo kết quả cuộc họp cho thủ trưởng cơ quan, đơn vị đã cử mình đi họp.
--	--

3. Vị trí, vai trò, tầm quan trọng của họp, hội nghị hội thảo

3.1. Trong hoạt động xã hội

Tổ chức hội nghị, hội thảo nhằm quảng bá hình ảnh, các tổ chức, tổ chức các sự kiện với mục đích khác nhau tuy nhiên mục đích chính là để quảng bá hình ảnh. Với những sự kiện lớn mang tính quốc gia, hội nghị chính là cơ hội để quảng bá hình ảnh, thu hút vốn đầu tư. Tổ chức hội nghị mang tầm quốc gia thì những hội nghị này đóng vai trò để phát triển những mối quan hệ hữu nghị, hợp pháp quốc tế.

Những hội nghị phát triển mối quan hệ hữu nghị thường là các hội nghị cao cấp, có sự tham gia của nguyên thủ quốc gia như hội nghị thượng đỉnh. Tại sự kiện này, các nguyên thủ của các quốc gia (thường là đàm phán giữa 2 nước) về các vấn đề có liên quan đến kinh tế, xã hội, môi trường... Thông qua cuộc đàm phán này, các nước sẽ thống nhất, ký kết hiệp định để hợp tác cùng phát triển. Trong trường hợp các hiệp định được ký kết thành công, đây sẽ là cơ hội để hai nước phát triển mối quan hệ hữu nghị, mở rộng hợp tác cũng như khẳng định tầm quan trọng, vị thế của quốc gia trên trường quốc tế.

3.2. Trong kinh doanh

Tổ chức hội nghị, hội thảo là cơ hội để các doanh nghiệp ra mắt các sản phẩm mới đến khách hàng để khách hàng biết thêm về sản phẩm của doanh nghiệp mình. Đây là một cách tinh tế để doanh nghiệp đưa sản phẩm mới ra thị trường, kết nối doanh nghiệp với khách hàng tiềm năng kích thích nhu cầu của khách hàng với các sản phẩm dịch vụ của công ty.

Đối với các sự kiện của doanh nghiệp, hội nghị là cách mà doanh nghiệp thường xuyên tận dụng để đưa hình ảnh doanh nghiệp đến gần hơn với khách hàng, để khách hàng hiểu hơn về giá trị mà doanh nghiệp mang lại.

Tại các sự kiện hội nghị, sẽ luôn có báo chí, truyền thông hoặc đội ngũ media đến để đưa tin, quay lại những khoảnh khắc ý nghĩa của hội nghị. Từ đó, các chủ thể tổ chức sự kiện có thể tận dụng hình ảnh đó để đăng tải lên website, mạng xã hội tăng thêm sức ảnh hưởng đến nhiều đối tượng công chúng hơn. Đối với doanh nghiệp, đây là cơ hội để doanh nghiệp mở rộng tệp khách hàng tiềm năng.

Tổ chức hội nghị còn là cơ hội để doanh nghiệp ra mắt, giới thiệu sản phẩm mới đến khách hàng. Khi cần ra mắt sản phẩm, doanh nghiệp có thể tổ chức hội nghị thuần ra mắt, giới thiệu sản phẩm. Ngoài ra, tại hội nghị tri ân khách hàng, doanh nghiệp cũng có thể phối kết hợp ra mắt, giới thiệu sản phẩm mới. Việc tổ chức sự kiện ra mắt giới thiệu sản phẩm là một cách tinh tế để doanh nghiệp đưa sản phẩm ra thị trường, kết nối doanh nghiệp với khách hàng tiềm năng, kích thích nhu cầu của khách hàng với các sản phẩm, dịch vụ của công ty.

Ngoài ra, doanh nghiệp cũng có thể tận dụng hội nghị làm một hình thức tri ân khách hàng, đối tác. Doanh nghiệp có thể tổ chức một hội nghị chỉ dành để tri ân khách hàng để thể hiện sự tận tâm và chuyên nghiệp của doanh nghiệp. Tại hội nghị, doanh nghiệp sẽ gửi lời cảm ơn chân thành, thể hiện mong muốn hợp tác lâu dài trong khoảng thời gian tiếp theo đối với khách hàng.

3.3. Trong kinh doanh du lịch

Du lịch hội thảo – MICE là một hoạt động kết hợp giữa hội họp, khen thưởng, sự kiện được các doanh nghiệp, công ty tổ chức cho nhân viên, khách hàng. Nếu tổ chức thành công du lịch hội nghị, doanh nghiệp không những thúc đẩy sự đoàn kết, gắn bó giữa các thành viên trong tổ chức; gia tăng khả năng hiệu quả công

việc mà còn có cơ hội tìm thấy sự hợp tác, đầu tư giữa doanh nghiệp và khách mới.

Du lịch MICE là loại hình du lịch ít bị tác động bởi tính mùa vụ trong du lịch. Do đó việc đăng cai tổ chức hoạt động du lịch MIC trong các đợt thấp điểm sẽ hỗ trợ điều hòa cho ngành du lịch.

**** Lợi ích của du lịch MICE cho doanh nghiệp**

-Cơ hội tham quan, nghỉ dưỡng

Hình thức du lịch Mice thường lựa chọn diễn ra ở những địa điểm du lịch hấp dẫn với không gian và dịch vụ cao cấp. Các loại hình dịch vụ đa dạng: spa, gym, bể bơi, bar,... Những khách tham dự du lịch MICE có cơ hội tham quan các điểm du lịch nổi tiếng, tìm hiểu các văn hóa đặc sắc tại địa phương, thư giãn - trải nghiệm những dịch vụ cao cấp bậc nhất,...

-Khích lệ và động viên nhân viên

Với các doanh nghiệp lựa chọn loại hình du lịch Mice dành cho nhân viên theo hình thức du lịch thưởng thì đây sẽ là sự khích lệ to lớn với nhân viên. Thông qua sự khen thưởng các thành viên, tổ chức để ghi nhận những thành tích của họ, đồng thời khích lệ họ có những đột phá to lớn trong thời gian tới.

-Tăng hiệu quả công việc

Bên cạnh việc nghỉ dưỡng thì du lịch MICE hướng đến những cuộc họp, những đợt đào tạo dài ngày,... Việc kết hợp trong loại hình du lịch này sẽ giúp các hoạt động thảo luận, hội nghị hay đào tạo tăng hiệu quả hơn so với việc diễn ra thông thường.

-Tạo cơ hội giao lưu, hợp tác

Thông qua du lịch MICE các doanh nghiệp có thể quảng bá hình ảnh, thương hiệu của mình, tăng cường sự phát triển với các đối tác.

Đặc biệt các hình thức như: du lịch sự kiện/ triển lãm); du lịch hội thảo,... là cơ hội giới thiệu sản phẩm, thương hiệu của bạn đến nhiều người. Có thể nói lợi ích của du lịch MICE là đem đến cơ hội giao lưu, hợp tác cho doanh nghiệp của bạn.

Bài 2: Khảo sát nhu cầu và khả năng tổ chức phục vụ hộp, hội nghị hội thảo

Mục tiêu:

- Xây dựng được các chỉ tiêu khảo sát nhu cầu tham gia, nhu cầu phục vụ và yêu cầu sử dụng các dịch vụ và khả năng thanh toán của các đơn vị chủ trì tổ chức hộp, hội nghị hội thảo.
- Xây dựng được các chỉ tiêu khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ phục vụ tổ chức hộp, hội nghị hội thảo.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình và say mê với nghề nghiệp.

Nội dung:

1. Khảo sát nhu cầu tham gia hộp, hội nghị hội thảo của các đơn vị, doanh nghiệp

Nhu cầu của khách hàng là những gì mà khách hàng muốn có để thỏa mãn bản thân, được phát sinh khi có sự chênh lệch giữa những thứ hiện đang sở hữu với những thứ mà khách hàng mong muốn sở hữu. Có 2 dạng nhu cầu chính:

- Nhu cầu hiện hữu: là nhu cầu có thể nhìn thấy được, thể hiện cụ thể ra bên ngoài
- Nhu cầu tiềm ẩn: là nhu cầu mà chính người tiêu dùng cũng không thể nhận thấy. Tuy gặp khó khăn trong việc tìm hiểu dạng nhu cầu này, nhưng doanh nghiệp hoàn toàn có thể biến nó thành nhu cầu hiện hữu bằng cách khơi gợi chúng thông qua hoạt động quảng cáo, khảo sát nhu cầu khách hàng,...

1.1. Khảo sát nhu cầu tham gia theo địa bàn

Đầu tiên, cần phải xác định thị trường tiềm năng cho sản phẩm, dịch vụ của mình và một thị trường hoàn hảo phải đủ rộng để có thể bao quát được toàn bộ người tiêu dùng bên trong. Khi xác định thị trường, doanh nghiệp cần chú ý đến các sản phẩm thay thế bởi nhu cầu về sản phẩm của khách hàng luôn thay đổi và thường bị tác động bởi giá cả hay tác động xã hội.

Theo thống kê cuối 2020, thị phần cho tổ chức sự kiện, hội nghị tại TP.HCM đã đạt tới hơn 1.900 tỷ đồng, được trải đều cho các nhà hàng khách sạn cao cấp đến trung cấp; các trung tâm yến tiệc, hội nghị và con số này sẽ không ngừng tăng.

1.2. Khảo sát nhu cầu tham gia theo ngành nghề

Có thể dễ dàng nhận thấy đối tượng có nhu cầu tham gia họp, tổ chức hội nghị, hội thảo là các công ty, doanh nghiệp, trường học, giới nghiên cứu, ...

Đặc biệt đối với du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo thì đối tượng có nhu cầu tham gia đa phần là quan chức, những người có địa vị, có tiếng nói trong một ngành nghề, lĩnh vực nào đó. Đảm bảo cho nhu cầu trong du lịch kết hợp hoàn hảo với tìm kiếm lợi ích kinh doanh mới. Họ cũng là người có thu nhập và khả năng chi trả cao. Việc hiểu nhau hơn mang đến các cơ hội hợp tác mới.

1.3. Khảo sát nhu cầu tham gia theo thời vụ

Tính thời vụ là những diễn biến lặp đi lặp lại, giúp chúng ta dự đoán trước về tất cả sự kiện, hoạt động diễn ra trong năm, bao gồm: thời tiết, khí hậu, các hoạt động kinh tế – chính trị – văn hóa của một doanh nghiệp hay quốc gia.

Nhu cầu tham gia theo thời vụ trong lĩnh vực tổ chức sự kiện nói chung và các hoạt động họp, hội nghị, hội thảo nói riêng của khách hàng là có thật. Ví dụ: Tổ chức tiệc, hội nghị tri ân khách hàng là một trong những hoạt động thiết yếu mà các doanh nghiệp luôn chú trọng tổ chức thường xuyên trong năm hoặc định kỳ mỗi năm một lần, thường là vào cuối năm. Bởi khách hàng là yếu tố quan trọng giúp cho doanh nghiệp tồn tại và phát triển, việc tổ chức các hoạt động nhằm tạo sự gắn kết hơn nữa giữa hai bên là vô cùng cần thiết. Để đảm bảo sự tham gia của khách hàng, lễ tri ân khách hàng nên được tổ chức vào những ngày cuối tuần như thứ 7 hay ngày Chủ nhật là hợp lý nhất. Thời gian tổ chức ưu tiên chọn buổi tối trong khoảng 18h – 20h.

Dịp cuối năm, bên cạnh các sự kiện lớn như hội thảo, hội nghị, trưng bày, triển lãm... thì các hình thức tổ chức liên hoan, gặp mặt, hội họp của các ban ngành đoàn thể cũng được dự báo tăng mạnh.

Mẫu khảo sát nhu cầu tham dự Hội nghị Phổ biến chính sách pháp luật liên quan đến hoạt động sản xuất, xuất khẩu và Kết nối đầu tư – kinh doanh

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

PHIẾU KHẢO SÁT THÔNG TIN

Kính gửi: Quý doanh nghiệp

Thực hiện Chương trình xúc tiến đầu tư năm 2022; nhằm hỗ trợ phổ biến thông tin tới doanh nghiệp các quy định mới liên quan đến nhập khẩu máy móc, thiết bị, dây chuyền công nghệ đã qua sử dụng và chuyển giao công nghệ, đồng thời cập nhật quy định mới về thủ tục hải quan đối với hoạt động gia công, sản xuất xuất khẩu, chế xuất, Sở Kế hoạch và Đầu tư dự kiến tổ chức chương trình sau:

- Tên chương trình: **Hội nghị Phổ biến chính sách pháp luật liên quan đến hoạt động sản xuất, xuất khẩu và Kết nối đầu tư - kinh doanh.**

- Thời gian dự kiến: Ngày 09/11/2022; ½ ngày, bắt đầu từ 8h30’.

- Thành phần:

+ Vụ Đánh giá, thẩm định và giám định - Bộ Khoa học và Công nghệ.

+ Đại diện các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Ngoại vụ, Công Thương, Khoa học và Công nghệ, Cục Thuế, Cục Hải quan, Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

+ 75 doanh nghiệp trong nước và doanh nghiệp FDI trên địa bàn thành phố hoạt động trong các lĩnh vực cơ khí chế tạo, điện tử và công nghiệp hỗ trợ.

Để Hội nghị được tổ chức thành công, đảm bảo tính thiết thực, hiệu quả, Sở Kế hoạch và Đầu tư trân trọng đề nghị Quý doanh nghiệp tham gia khảo sát theo các nội dung dưới đây:

1. Tên doanh nghiệp:

2. Địa chỉ:

.....
3. Thông tin liên hệ:

.....

4. Quý doanh nghiệp có mong muốn tham dự Hội nghị hay không?

Có ☐

Không ☐

5. Ngành nghề kinh doanh của Quý doanh nghiệp?

.....

.....

6. Quý doanh nghiệp có nhu cầu kết nối với đối tác ở loại hình kinh doanh nào trong lần này?

.....

.....

7. Quý doanh nghiệp có nhu cầu trưng bày sản phẩm tại Hội nghị lần này không?

.....

.....

8. Những khó khăn, vướng mắc và nội dung mà Quý doanh nghiệp muốn được chia sẻ, giải đáp tại Hội nghị?

.....

.....

.....

.....

.....

9. Quý doanh nghiệp có yêu cầu cụ thể gì tại sự kiện lần này không?

.....

.....

.....

Quý doanh nghiệp vui lòng gửi lại Phiếu khảo sát về Sở Kế hoạch và Đầu tư **trước ngày 28/10/2022 (Thứ Sáu)** qua đường bưu điện hoặc qua email theo thông tin sau: Đ/c Vũ Thị Thu Hiền - Phòng Kinh tế đối ngoại, Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hải Phòng, số 01 Đinh Tiên Hoàng, phường Minh Khai, quận Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng; email: hienvtt2@gmail.com; điện thoại: 0911.112.186.

Sở Kế hoạch và Đầu tư trân trọng cảm ơn sự quan tâm hợp tác của Quý doanh nghiệp./.

2. Khảo sát yêu cầu phục vụ và sử dụng dịch vụ phục vụ họp, hội nghị hội thảo của các đơn vị, doanh nghiệp

2.1. Khảo sát yêu cầu phục vụ họp, hội nghị hội thảo

2.1.1. Yêu cầu về quy mô, trang trí phòng họp, hội nghị hội thảo

Quy mô và trang trí của cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện là khác nhau tùy vào nhu cầu và mục đích của khách hàng. Các sự kiện, có thể là một bữa tiệc nhỏ hoặc một hoạt động quảng bá rầm rộ thường đóng vai trò kết nối con người và cộng đồng. Một sự kiện có thể được mô tả như là hoạt động được tổ chức công khai nhằm mục đích kỷ niệm, giáo dục, marketing hoặc đoàn tụ. Sự kiện thường được phân loại thành thông qua những tiêu chí cơ bản theo qui mô, loại hình và bối cảnh.

Thông thường, sự kiện bao gồm bốn nhóm chính là riêng tư (Private), doanh nghiệp (Corporate), từ thiện (Charity), kinh doanh vé bán (Ticket Business), được phân định theo tính mục đích.

Các nhóm sự kiện	Sự kiện riêng tư (Private)	Sự kiện doanh nghiệp (Corporate)	Sự kiện từ thiện (Charity)	Sự kiện kinh doanh vé bán (Ticket Business)
Đại diện	Cá nhân / Gia đình / Tổ chức	Doanh nghiệp / Tổ chức	Tổ chức phi lợi nhuận / Cá nhân	Doanh nghiệp / Tổ chức
Người tham dự	Danh sách hạn chế	Nhân viên / Khách mời / Đối tác / Khách hàng / Công chúng	Bất cứ ai	Công chúng
Nội dung liên quan	Cá nhân	Doanh nghiệp	Đối tượng thụ hưởng	Chủ đề cụ thể
Mục đích	Cá nhân / Kỷ niệm / Giao lưu nội bộ	Tăng hiệu quả hoạt động / Tạo cơ hội kinh doanh / Xây dựng nhận thức thương hiệu / Bán vé	Từ thiện / Hỗ trợ xã hội	Thu lợi nhuận thông qua bán vé

Nhóm sự kiện riêng tư (Private)

Các sự kiện riêng tư thường được sử dụng để nói tới những hoạt động mà một cá nhân có thể dễ dàng tự tìm đến và đặt hàng các địa điểm tổ chức sự kiện thực hiện, như:

- Tiệc cưới
- Tiệc báo hỷ
- Tiệc sinh nhật
- Họp nhóm, giao lưu

Tính đặc thù của các sự kiện riêng tư là chủ sự kiện chỉ có mong muốn đón tiếp một lượng khách nhất định đến tham dự. Các sự kiện như vậy sẽ đi kèm một danh sách khách mời để đảm bảo địa điểm tổ chức không mở cửa cho công chúng bên ngoài. Phần lớn các sự kiện riêng tư có tính chất cá nhân hoặc gia đình.

Mặc dù qui mô tổ chức có biên độ rộng về qui mô, từ vài chục đến hàng ngàn người tham dự, cũng như mức chi chỉ vài trăm ngàn đồng cho một người tới vài triệu đồng trên mỗi khách dự. Nhưng các loại hình sự kiện riêng tư lại không thực sự đa dạng về cách thức tổ chức. Bởi, trong nhóm này, tiệc cưới luôn chiếm phần lớn không chỉ riêng tại Việt Nam, mà ở hầu hết các quốc gia.

Theo thống kê vào năm 2011 tại nước Anh, phần lớn các phòng được đặt cho sự kiện riêng tư đều dành cho những hoạt động mang tính kỷ niệm, trong đó đám cưới chiếm số lượng áp đảo.

Mặc dù vậy, hiện vẫn có một lượng lớn các đơn vị kinh doanh tham gia vào những hoạt động thương mại trong kinh doanh quản lý sự kiện cũng như cung ứng dịch vụ hỗ trợ cho các sự kiện riêng tư. Đây là bước tiến lớn trong chặng đường chuyên nghiệp hóa của ngành sự kiện, tỉ lệ thuận với tiêu chuẩn ngày càng cao từ khách hàng tại Việt Nam.

Các dịch vụ hỗ trợ này đã xuất hiện ngày từ giai đoạn tìm kiếm địa điểm tổ chức, tới trang trí, hoa, trang phục, tiểu cảnh và phục vụ tiệc.

Nhóm sự kiện doanh nghiệp (Corporate)

Các sự kiện doanh nghiệp thường được sử dụng cho một doanh nghiệp hoặc một tổ chức để quảng bá văn hóa, kết nối đối tác, thương hiệu hoặc sản phẩm, như:

- Tiệc cuối năm
- Teambuilding
- Hội nghị, hội thảo
- Kết nối khách hàng
- Ra mắt sản phẩm
- Đại hội

Sự kiện doanh nghiệp được thực hiện để phục vụ mục đích của một tổ chức, với những người tham dự cũng như nội dung dung thể hiện liên quan tới doanh nghiệp.

Một số doanh nghiệp sử dụng các sự kiện để xây dựng mối quan hệ giữa nhân viên nhằm tăng cường giao tiếp nội bộ. Phần lớn các doanh nghiệp ở nhiều quy mô khác nhau thì sử dụng các sự kiện để mở ra hướng kinh doanh mới, tạo dựng hình ảnh doanh nghiệp hay thương hiệu, cũng như gìn giữ và xây dựng sự trung thành với những nhà cung cấp và khách hàng hiện hữu. Chúng cũng có thể được sử dụng một cách hiệu quả trong việc cạnh tranh về mặt truyền thông để thu được nhận

thức từ cộng đồng và thu hút sự quan tâm của báo chí. Một sự kiện có tính chất riêng tư, nhưng do một doanh nghiệp hay đoàn thể tổ chức, thì vẫn thuộc về nhóm sự kiện doanh nghiệp.

Nhóm sự kiện từ thiện/gây quỹ (Charity/Fundraiser)

Đây là loại hình sự kiện vẫn khá mới lạ tại Việt Nam. Nhiều người sẽ nhầm lẫn với các sự kiện chạy Marathon hay triển lãm gây quỹ được tổ chức các doanh nghiệp thường được tổ chức gần đây.

Theo phân loại quốc tế, các sự kiện từ thiện được sử dụng cho các cá nhân (thường là người có danh tiếng) để quyên tiền cho một tổ chức từ thiện. Đó có thể là:

- Đấu giá từ thiện

- Sự kiện thể thao

Tổ chức sự kiện từ thiện là một nhóm rất đa dạng do đây là sự kiện mở. Đón tiếp bất kỳ ai và ai cũng có thể có được một sự kiện từ thiện do chính mình làm chủ.

Các sự kiện từ thiện hoặc gây quỹ nhận ngày càng nhận được sự đóng góp nhiều hơn từ các doanh nghiệp địa phương, như một cách thể hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp cũng như xây dựng mối quan hệ với cộng đồng bản địa.

Việc tài trợ là đại diện của hình thức cho và nhận, giữa một tổ chức phi lợi nhuận hoặc cá nhân và một doanh nghiệp. Doanh nghiệp quyên góp tiền cho các chi phí liên quan đến một sự kiện từ thiện, và đổi lại, sự kiện từ thiện tạo cho doanh nghiệp tiếp xúc và tiếp thị với chi phí thấp.

Nhóm sự kiện kinh doanh vé bán (Ticket Business)

Đây là loại hình sự kiện được tổ chức nhằm mục đích thu hút người tham dự từ công chúng, bán vé và thu được lợi nhuận. Một số ví dụ tiêu biểu như:

- Hòa nhạc

- Lễ hội

- Buổi trình diễn

- Tọa đàm với người nổi tiếng

- Hội chợ

Các sự kiện loại này thường được tổ chức bởi các đơn vị kinh doanh chuyên nghiệp như công ty giải trí, nhóm nhạc, và việc tổ chức thường tính định kỳ. Doanh thu của hoạt động này chủ yếu đến từ bán vé, bán quảng cáo (thông qua hình thức tài trợ) và vật phẩm liên quan. Để tạo nên sự thu hút và mang về được lợi nhuận đủ lớn, các chủ đề trong sự kiện luôn đòi hỏi nhiều tính sáng tạo, đổi mới nghệ thuật và giải trí. Hoặc đến từ những “ngôi sao” danh tiếng, như ca sĩ hay diễn giả.

Trong việc tổ chức các sự kiện thuộc nhóm này, những người chủ xướng không chỉ phải vượt qua các thách thức trong khâu tổ chức thông thường, mà còn phải áp lực với marketing và bán hàng.

Đôi khi cũng có câu hỏi được đặt ra là sự kiện từ thiện có bán vé thì được xếp vào nhóm nào, câu trả lời sẽ là quay lại mục đích của sự kiện là gì. Nếu một sự kiện bán vé, lợi nhuận thu về phục vụ đơn vị tổ chức thay vì một mục đích thiện nguyện thì sẽ là sự kiện bán vé.

Đôi khi sự băn khoăn trong phân loại cũng xảy ra đối một số sự kiện doanh nghiệp. Tại đó, việc bán vé vẫn được thực hiện. Nhưng thực tế thì điều này hầu như chỉ ở mức tạo ra một rào cản kỹ thuật nhằm bảo đảm chất lượng người tham dự, thay vì để tìm kiếm lợi nhuận cuối cùng từ số lượng vé bán.

Trong các sự kiện bán vé có lợi nhuận như vậy, nhiều nhãn hàng sẽ tận dụng để xuất hiện hình ảnh thương hiệu nhằm gây dựng nhận thức từ người tiêu dùng. Tuy nhiên, sự xuất hiện ấy dù mạnh mẽ đến đâu, thì vẫn chỉ được xem là một dạng quảng cáo theo hình thức tài trợ. Và không khiến việc phân loại bị thay đổi

2.1.2. Yêu cầu về chất lượng dịch vụ phòng họp hội nghị, hội thảo

Phòng hội thảo

Phòng hội thảo hay phòng họp, phòng hội nghị, phòng hội đàm, phòng nghị sự là một phòng trong tòa nhà được thiết kế bố trí để làm nơi tổ chức các sự kiện, các nội dung liên quan đến các buổi hội thảo, cuộc họp, hội nghị, tọa đàm, các cuộc nghị sự, hội đàm hay tiếp xúc liên quan đến công việc, công tác, kinh doanh... Phòng hội thảo dùng để họp nội bộ, dùng để tiếp khách, dùng để hội thảo. Phòng hội thảo được bố trí trong các văn phòng, công sở, Khách sạn, các trung tâm hội

ng nghị cùng nhiều cơ sở khác, bao gồm cả các bệnh viện, trường học. Đôi khi các phòng khác được sử dụng cho các hội nghị lớn như phòng tiếp khách, trường hoặc phòng hòa nhạc... Thông thường phòng hội thảo là không gian tương đối kín và chỉ những người có phận sự (theo phân công, theo thư mời hoặc có chức trách, hoặc các nhân viên phục vụ được phân công) mới có thể ra vào để bảo đảm việc bảo mật tương đối những nội dung của cuộc họp hay hội nghị (có tính chất nội bộ). Phòng hội thảo được trang bị đồ nội thất tiện nghi và thường đơn giản hơn so với các phòng có chức năng trang trí khác. Một yếu tố cơ bản không thể thiếu là các bàn ghế dành cho việc hội họp (gồm bàn hội nghị các loại), ngoài ra còn các nội thất khác như bản đồ, bảng, tủ tài liệu. Trong thời đại ngày nay, việc sử dụng máy chiếu, máy vi tính, dàn âm thanh, ánh sáng, micro được sử dụng thông dụng tại các phòng họp như là một công cụ hỗ trợ cho nội dung cuộc họp, cho các bài trình bày, báo cáo, diễn thuyết, tham luận... Trong văn phòng thì phòng họp đóng một vai trò quan trọng, là nơi đưa ra những ý tưởng, những định hướng cho công việc của mọi người, đây là nơi mọi người có thể đề xuất ý kiến của bản thân mình. Vì vậy, phòng họp thường được các công ty quan tâm, thiết kế văn phòng để có được một không gian làm việc hiệu quả.

Phòng họp

-Quy mô phòng họp: Quy mô phòng họp phụ thuộc vào số lượng người tham gia và tính chất của cuộc họp. Trước khi tiến hành thuê phòng, công ty cần lên danh sách số lượng người tham gia để lựa chọn được không gian phòng có quy mô và diện tích phù hợp. Nếu quy mô phòng họp quá nhỏ sẽ tạo cảm giác không thoải mái, người tham gia cuộc họp sẽ khó có thể kiên nhẫn tiếp tục tham gia đến cuối buổi họp. Quy mô phòng quá rộng so với số lượng người tham gia sẽ dẫn đến tốn kém chi phí.

-Trang thiết bị phòng họp: Phòng họp đạt tiêu chuẩn là phải đáp ứng đầy đủ yêu cầu về cơ sở vật chất phục vụ cho cuộc họp. Các trang thiết bị phục vụ phòng họp như hệ thống đèn chiếu sáng phải đảm bảo, có màn hình chiếu lớn hoặc màn hình LED. Phòng phải được trang bị hệ thống điều hòa hai chiều.

-Không gian và màu sắc: Có thể nói đây là yếu tố quyết định nhất đến chất lượng của phòng họp. Phòng họp phải có không gian yên tĩnh, thoáng mát, mang lại cảm giác thoải mái, ấm cúng và thân thiện nhất, góp phần làm giảm sự căng thẳng của bất cứ cuộc họp nào. Màu sắc trang trí phòng phải hài hòa, nhã nhặn không quá sắc sảo cũng không quá mờ nhạt, màu sắc phòng họp sẽ giúp cho thành phần tham gia tập trung cao độ vào cuộc họp, mang lại hiệu quả cao.

-Kết cấu phòng họp: Tùy thuộc vào mục đích của cuộc họp để công ty có thể lựa chọn cho mình phòng họp có kết cấu phù hợp, linh động.

Với những cuộc họp có tính chất quan trọng như ký kết hợp đồng, họp bàn với đối tác hoặc nhà đầu tư, hay hội nghị cổ đông, ... công ty nên chọn những phòng họp có quy mô vừa, không gian sang trọng, lịch sự, yên tĩnh và chuyên nghiệp. Bàn họp nên được sắp xếp theo kiểu chữ U, sẽ tạo không gian làm việc hiệu quả, việc tương tác giữa các thành viên sẽ thuận tiện và hiệu quả hơn. Như vậy sẽ góp phần tạo dựng hình ảnh công ty trong mắt các thành viên tham gia cuộc họp. Với những cuộc họp mang tính ít trang trọng hơn như những buổi gặp gỡ nhỏ, những buổi họp training, số lượng người tham gia hạn chế. Công ty nên chọn những phòng họp có quy mô nhỏ, có thể lựa chọn những phòng theo mô hình lớp học, tạo cảm giác vừa thoải mái vừa thân thiện, đối tượng tham gia dễ dàng tương tác với nhau.

- Vị trí phòng họp: Khi lựa chọn địa điểm phòng họp, nên lựa chọn những nơi thuận tiện cho quá trình di chuyển của các bên tham gia. Để thuận tiện nhất, công ty nên chọn những địa điểm có vị trí trung tâm.

2.1.3. Yêu cầu về địa điểm tham quan, khảo sát, du lịch theo chủ đề họp, hội nghị hội thảo

Những yếu tố của một địa điểm tổ chức du lịch Mice (du lịch kết hợp hội họp, hội nghị, hội thảo,...) lý tưởng bao gồm cơ sở hạ tầng – vật chất kỹ thuật; môi trường kinh tế - xã hội và tài nguyên du lịch.

Là một hình thức du lịch đặc thù, địa điểm để tổ chức du lịch Mice cũng cần phải đáp ứng được những yêu cầu đặc biệt.

- Về cơ sở hạ tầng, vật chất và kỹ thuật

Những địa điểm tổ chức Mice phải là những địa điểm trung tâm hoặc gần trung tâm. Giao thông xung quanh khu vực phải thuận tiện nhất cho việc di chuyển. Đặc biệt, những địa điểm này nên đáp ứng được cả nhu cầu về giải trí khi có địa điểm tham quan trải nghiệm, nghỉ dưỡng.

Vì du lịch Mice không tách rời công việc nên những địa điểm được chọn cần được trang bị hệ thống thông tin, phương tiện liên lạc hiện đại để phục vụ nhu cầu hội họp, cập nhật thông tin liên tục.

Khách hàng chủ yếu của loại hình Mice là các doanh nghiệp, và chi phí cho những tour Mice không hề rẻ, vì vậy việc linh hoạt trong thanh toán cũng là yếu tố cần thiết khi cân nhắc lựa chọn địa điểm.

Riêng với phần khách sạn – nơi tập trung các cuộc họp, hội nghị chính của doanh nghiệp còn cần thêm một số yêu cầu khác về phòng họp, trang thiết bị hiện đại phục vụ cho hội nghị, đội ngũ an ninh,...

- Về môi trường xã hội, kinh tế

Một điểm tương đồng trong việc lựa chọn địa điểm giữa du lịch Mice với các loại hình khác chính là độ an toàn, an ninh của địa điểm. Bất kỳ ai cũng không thể yên tâm công tác, họp hành, trải nghiệm, nghỉ dưỡng tại một nơi mà an ninh luôn bị đe dọa. Vì thế, yếu tố trị an của địa phương, sự ổn định về chính trị là vô cùng quan trọng.

Như đã nói ở trên, những yêu cầu về giao thông, vị trí, những trang thiết bị vật chất đều ở mức cao thì tương xứng với nó chính là nền kinh tế địa phương phải phát triển. Kinh tế khu vực có phát triển mới tạo nên điều kiện để cung cấp những trải nghiệm tốt nhất cho du khách.

- Về tài nguyên du lịch

Tài nguyên du lịch đối với Mice yêu cầu cả về tự nhiên và nhân tạo. Đó phải là nơi vừa đáp ứng được yêu cầu về cảnh quan thiên nhiên, có giá trị văn hóa, xã hội,... Vừa là nơi có những loại hình giải trí hiện đại như khu vui chơi, mua sắm, trung tâm thương mại hiện đại.

***Gợi ý một số địa điểm tổ chức tour Mice lý tưởng**

Tổ chức Mice tại Hà Nội: Là thủ đô của cả nước, Hà Nội đáp ứng toàn bộ ứng yêu cầu về vật chất, giao thông vận tải, hệ thống thông tin, liên lạc,... đối với những sự kiện từ nhỏ đến vừa và lớn. Hơn nữa, với bề dày lịch sử của mình, Hà Nội là điểm đến lý tưởng để trải nghiệm, tìm hiểu về văn hóa.

Tổ chức Mice tại Hồ Chí Minh: Ở phía Nam của tổ quốc, với vai trò là đầu tàu kinh tế, Hồ Chí Minh chính là điểm đến lý tưởng đối với các tour Mice. Đến với Hồ Chí Minh mọi yêu cầu về điểm đến dù khát khe đến đâu cũng được đáp ứng đầy đủ và hoàn hảo.

Tổ chức Mice tại Đà Nẵng: Là một thành phố dẫn đầu trong việc phát triển du lịch, Đà Nẵng cũng là một địa điểm đáng để cân nhắc khi tổ chức Mice. Đà Nẵng trong những năm gần đây luôn chú trọng đầu tư cơ sở vật chất và tạo môi trường văn minh đối với khách du lịch, vì vậy khi đến đây các doanh nghiệp hoàn toàn có thể yên tâm về chất lượng dịch vụ và giá cả là vô cùng tuyệt vời.

Tổ chức Mice tại Phan Thiết: Không quá náo nhiệt như 3 địa điểm kể trên, tuy nhiên Phan Thiết cũng là một địa điểm đáng đến trong những tour Mice. Sở hữu nét đẹp riêng và phong cách độc đáo khi hướng tới những tiện nghi thư giãn, chuyên nghiệp, hiện đại, Phan Thiết đang dần trở thành địa điểm yêu thích của các tour Mice.

Như vậy, để tổ chức thành công một tour Mice việc lựa chọn được địa điểm phù hợp là vô cùng quan trọng. Có thể nói, chọn được địa điểm là đã thành công đến 50% của du lịch Mice.

2.2. Khảo sát nhu cầu sử dụng dịch vụ du lịch

2.2.1. Khảo sát nhu cầu sử dụng dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là mô hình kinh doanh cung cấp các cơ sở lưu trú ngắn hạn. Dịch vụ lưu trú thường dùng cho những người có nhu cầu nhất định như đi công tác, du lịch,.. Ngoài ra, dịch vụ lưu trú còn bao gồm các loại hình dài hạn dành cho công nhân, sinh viên,.. Một số cơ sở dịch vụ lưu trú khác còn cung cấp thêm dịch vụ giải trí, ăn uống,..

Cụ thể có hai loại khách có nhu cầu sử dụng dịch vụ lưu trú kết hợp họp, hội nghị, hội thảo: khách tổ chức hội nghị ngắn ngày và có lưu trú; khách tổ chức hội nghị dài ngày và có lưu trú tại khách sạn.

+ Khách tổ chức hội nghị ngắn ngày và có lưu trú: đặc điểm của loại này là du lịch khen thưởng, sự kiện hoặc triển lãm vì vậy thường được tổ chức trong một hoặc hai ngày.

+ Đối với khách tổ chức dài ngày và có lưu trú: đặc điểm của loại hình này là các hội nghị hội thảo. Thường diễn ra trong khoảng thời gian trong vòng một tuần đến một tháng. Số người tham gia là lớn và thường lưu trú tại khách sạn.

2.2.2. Khảo sát nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống

Để có một kế hoạch thực đơn chi tiết và phù hợp với buổi sự kiện, trước hết doanh nghiệp nên tìm hiểu kỹ khách mời của mình là ai, họ có những thói quen ăn uống như nào, họ thuận tay nào, có khẩu phần ăn gì đặc biệt không?,... Hãy chắc chắn rằng khi lên một kế hoạch thực đơn cho buổi tổ chức sự kiện ăn uống, phải tạo được sự thoải mái với những gì khách mời được trải nghiệm. Doanh nghiệp có thể cân nhắc dựa trên nhiều tiêu chí đánh giá khác nhau để quyết định lên một thực đơn phù hợp, cũng như có những kế hoạch dự phòng để xử lý những tình huống phát sinh không đáng có. Càng có nhiều thông tin về khách mời, thì doanh nghiệp có thể chuẩn bị những phương án tốt nhất cho buổi sự kiện ăn uống.

Sau khi đã có được một kế hoạch những món ăn để tiếp đãi khách mời, doanh nghiệp có thể cân nhắc lựa chọn những thức uống sao cho phù hợp với khẩu phần ăn nhất. Đối với những bữa tiệc quan trọng thì không thể nào thiếu những đồ uống có cồn như rượu vang, bia,... Tuy nhiên, doanh nghiệp cũng nên cân đối ngân sách khi tổ chức sự kiện ăn uống để lựa chọn ra những loại đồ uống phù hợp, không nên để vượt quá ngân sách đề ra. Việc lựa chọn nên một loại thức uống phù hợp với bữa ăn là vô cùng quan trọng, bởi thức uống sẽ góp phần không nhỏ vào việc gia tăng hương vị của thức ăn, cũng như thể hiện sự cẩn thận chu đáo của nhà tổ chức sự kiện.

Thành phố Hồ Chí Minh (năm 2013)

Tên khách sạn	Số phòng hội nghị	Số lượng nhà hàng & Bar	Số lượng buồng
Park Hyatt	9	5	244
New World	6	5	533
Rex	11	5	286
Sheraton	17	8	470
Majestic	6	5	175

Nguồn: Phòng Marketing của khách sạn Park Hyatt, New World, Rex, Sheraton, Majestic.

Một số loại tiệc thông dụng trong tổ chức họp hội nghị, hội thảo hiện nay

- Tiệc ngồi: Là hình thức tiệc trang trọng thường được tổ chức vào buổi ăn chính. Tiệc trưa thường 12h trở đi, tiệc tối từ 18h, tiệc đêm từ 21h trở đi. Địa điểm có thể tổ chức trong phòng hay ngoài vườn. Cần đặt thực đơn lên bàn tiệc có thiệp ghi rõ ràng họ, tên từng người theo ngôi thứ đặt trên bàn tiệc (nếu là tiệc là ngoại giao)
- Tiệc đứng: Là thức tiệc rộng, long trọng, ăn đứng, khách có thể đông đến hàng trăm, hàng nghìn người. Có thể tổ chức ở một hay nhiều phòng hoặc ở ngoài sân vườn. Thời gian từ 18h trở đi. Đặc điểm của hình thức tiệc đứng thường là không để thực đơn, không sắp xếp chỗ ngồi. Món ăn có nhiều, sang trọng, lịch sự, thịnh soạn (chủ yếu là món ăn nguội) có thể thêm món súp nóng đưa ra lúc giữa tiệc. Có thể có một vài món nóng do đầu bếp chế biến ngay trong phòng tiệc.
- Tiệc Cocktail: Đây cũng là hình thức tiệc đứng, nhưng tiệc cocktail đơn giản hơn tiệc đứng. Người ta thường uống nhiều hơn ăn. Món ăn thường là sandwich, thịt nướng, bánh có nhân. Nói chung món ăn của tiệc này ít hơn tiệc đứng. Đặc điểm của hình thức tiệc cocktail thường là không để thực đơn, không sắp xếp chỗ ngồi nhưng thức ăn đồ uống do những người phục vụ mang đến cho từng người. Thời gian tổ chức khoảng từ 15 đến 17 giờ trở đi kéo dài khoảng hai tiếng. Thường được tổ chức vào dịp khai mạc hay bế mạc hội nghị, hội thảo quốc tế. Ở

nước ngoài cơ quan đại diện thường tổ chức chiêu đãi phim, họp báo kết hợp chiêu đãi cocktail.

- Tiệc trà: Đây là hình thức tiệc đơn giản, gọn nhẹ. Thời gian tổ chức vào khoảng 16 giờ. Trong tiệc thường có bánh ngọt, mứt, hoa quả, món ăn tráng miệng, nước chè, nước quả, bia (có thể dùng ít vang trắng). Tất cả các món ăn, thức uống này đều bày trên bàn nhỏ, kê gần nhau. Thời gian tiệc kéo dài khoảng 1 tiếng. Ở các nước phụ nữ hay dùng tiệc trà thết đãi nhau. Thường thì phu nhân của Bộ trưởng Bộ ngoại giao mời phu nhân các đại sứ, đại diện ngoại giao nhân dịp đầu năm mới hoặc một dịp nào đó. Cũng có khi phu nhân một đại sứ mời phu nhân một đại sứ khác.

2.2.3. Khảo sát nhu cầu sử dụng dịch vụ thông tin liên lạc

Trang thiết bị trong phòng họp cũng phong phú và đa dạng, tùy theo yêu cầu của khách. Các trang thiết bị cần thiết thường gặp là điều hòa trung tâm, Internet wifi, máy chiếu, màn hình, micro, bục phát biểu, hoa tươi trang trí, Bộ chia tín hiệu, bộ chuyển hình ảnh, cabin dịch, bộ tai nghe 2 chiều, máy tính xách tay, máy tính để bàn, máy photo, máy in, bộ đàm, đầu chờ internet, micro đặt bàn, cài ve áo. Ngoài ra, các đơn vị cung ứng dịch vụ còn cung cấp dịch vụ đón tiếp khách và kỹ thuật viên trợ giúp về âm thanh, ánh sáng trong suốt quá trình diễn ra hội nghị, phục vụ cho nhu cầu liên lạc của khách.

2.2.4. Khảo sát nhu cầu sử dụng dịch vụ khác

Dịch vụ bổ sung: Dịch vụ bổ sung là những dịch vụ phụ cung cấp cho khách hàng, nhằm thỏa mãn các nhu cầu không bắt buộc như dịch vụ cơ bản nhưng phải có trong kinh doanh dịch vụ. Bản chất của dịch vụ bổ sung là làm tăng giá trị cho dịch vụ cơ bản và tạo điều kiện thuận lợi cho khách sử dụng dịch vụ cơ bản.

Ví dụ: Theo ước tính, các dịch vụ được khách MICE sử dụng nhiều nhất trong khách sạn bao gồm phòng họp, ăn uống, lưu trú, dịch vụ khác. Trong đó, các dịch vụ khác chủ yếu là các dịch vụ phục vụ nhu cầu MICE của khách như in ấn, photo tài liệu, thư ký hội thảo, dịch thuật. Nhằm đáp ứng các nhu cầu này, các khách sạn đều cung cấp các dịch vụ văn phòng để phục vụ khách trong quá trình làm hội thảo tại khách sạn.

2.2.5. Khảo sát nhu cầu tham quan du lịch theo các chuyên đề chuyên môn hoặc vui chơi giải trí ...

Sản phẩm MICE của các khách sạn không phong phú như sản phẩm của các công ty lữ hành mà chủ yếu tập trung vào ba dịch vụ chính là lưu trú, ăn uống và tổ chức hội nghị, hội thảo trong khách sạn. Chính vì vậy, để nâng cao khả năng cạnh tranh, các khách sạn đã và đang từng bước tăng thêm các dịch vụ bổ trợ khác để thu hút khách.

Nhiều dịch vụ bổ sung khác được cung cấp trọn gói hoặc từng phần theo yêu cầu của khách như dịch vụ ăn nhẹ giữa giờ nghỉ giải lao, dịch vụ đãi tiệc sau hội nghị... phải kể đến Dịch vụ đưa khách đi tham quan.

Bên cạnh việc đến thành phố Hồ Chí Minh nhằm mục đích tham gia các hội nghị, hội thảo, các sự kiện thì nhu cầu đi tham quan thành phố và các tỉnh lân cận của khách du lịch MICE là khá lớn.

3. Khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ tổ chức họp, hội nghị hội thảo

3.1. Khảo sát điều kiện vật chất và năng lực cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp

Có nhiều phương pháp khảo sát điều kiện vật chất và năng lực cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp, kể đến như Khảo sát thực tế tại đơn vị cung cấp (khách sạn, trung tâm hội nghị, nhà hàng, công ty sự kiện,...), Tham khảo Hồ sơ năng lực của nhà cung cấp, Tham khảo ý kiến của các chuyên gia trong lĩnh vực,...

*Hồ sơ năng lực (hay thường được biết đến với tên gọi profile công ty) là tài liệu thường được sử dụng trong những thương vụ hợp tác giữa doanh nghiệp của bạn với đối tác với khách hàng. Bộ hồ sơ năng lực giúp truyền tải thông tin từ bao quát đến cụ thể về doanh nghiệp của bạn hoặc từ nhà cung cấp bạn đang muốn tìm hiểu. Cụ thể như thông tin về thương hiệu (logo, slogan, sản phẩm doanh nghiệp), tầm nhìn, giá trị cốt lõi, kinh nghiệm trong lĩnh vực hoạt động.

<i>* Tiêu chuẩn quốc gia Du lịch MICE - Yêu cầu về địa điểm tổ chức MICE trong khách sạn.</i>
--

Ngày 30/12/2020, Bộ Khoa học và Công nghệ đã ban hành Quyết định số 3848/QĐ-BKHCN về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 13186:2020 Du lịch MICE - Yêu cầu về địa điểm tổ chức MICE trong khách sạn.

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu và phương pháp đánh giá về địa điểm tổ chức MICE trong khách sạn, cụ thể như sau:

-Về cơ sở vật chất (P - Physical Setting) bao gồm: phòng họp, tiền sảnh, khu vực tiếp tân, khu vực đăng ký, khu vực chờ, phòng giải lao, trung tâm báo chí truyền thông, khu vực ăn uống, khu vực công cộng và cơ sở vật chất khác phục vụ tổ chức hoạt động MICE và bảo đảm an ninh, an toàn, ứng phó khẩn cấp.

-Về hệ thống kỹ thuật (T - Technology) bao gồm: hệ thống âm thanh, ánh sáng, hình ảnh, thiết bị nghe nhìn, hệ thống điện, cung cấp năng lượng, điều hòa không khí, hệ thống Internet-Wifi. Hệ thống kỹ thuật hỗ trợ cho dịch vụ văn phòng và phiên dịch.

-Về dịch vụ (S - Service): hoạt động phục vụ hội họp, khen thưởng, hội nghị/hội thảo, sự kiện/triển lãm gắn với quy trình thực hiện dịch vụ, đánh giá chất lượng của đội ngũ nhân viên trong việc tổ chức thực hiện đầy đủ các yêu cầu về phát triển du lịch bền vững.

Về phương pháp đánh giá: đánh giá theo phương pháp chuyên gia, trên cơ sở các yêu cầu của từng tiêu chí, chuyên gia thực hiện đánh giá tại chỗ, với các hoạt động kiểm tra kết hợp với phỏng vấn và xem xét hồ sơ tài liệu. Các yêu cầu có tổng điểm tối đa là 165 điểm. Tổng số điểm tối đa nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất là 96 điểm. Tổng số điểm tối đa nhóm tiêu chí về hệ thống kỹ thuật là 30 điểm. Tổng số điểm tối đa nhóm tiêu chí về dịch vụ là 39 điểm.

Mỗi tiêu chí được đánh giá theo mức độ yêu cầu với thang điểm từ 0 đến 3 điểm. Khách sạn được xác định là đạt yêu cầu về địa điểm tổ chức MICE khi tổng điểm đạt từ 76%, tương đương 124/165 điểm trở lên và số điểm của mỗi nhóm tiêu chí đạt trên 60%, tương đương 49/96 điểm trở lên đối với nhóm cơ sở vật chất, 16/30 điểm trở lên đối với nhóm kỹ thuật và 20/39 điểm trở lên đối với nhóm dịch vụ.

3.2. Khảo sát chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp

Chất lượng dịch vụ (Service Quality) là một thuật ngữ kinh tế được các nhà quản trị quan tâm. Theo ISO, khái niệm về chất lượng dịch vụ là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng có khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn.

Các đơn vị, công ty cung cấp dịch vụ tổ chức sự kiện ngày càng nhiều, đa dạng và phổ biến hiện nay, cung cấp những dịch vụ toàn diện, phục vụ mọi nhu cầu về tổ chức sự kiện của khách hàng trên khắp cả nước và mang lại những thay đổi, bộ mặt khác biệt so với trước kia. Tuy nhiên, cũng do sự xuất hiện ngày càng nhiều và có phần “công nghiệp” mà nhiều công ty, đơn vị tổ chức sự kiện không đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng.

Một số tiêu chí lựa chọn, đánh giá các công ty tổ chức sự kiện chất lượng và uy tín dựa trên một vài yếu tố sau:

- **LỊCH SỬ THÀNH LẬP:** Lựa chọn đơn vị tổ chức có kinh nghiệm hoạt động ít nhất từ 5 năm trở lên. Việc chọn một công ty sự kiện có thâm niên công tác là yếu tố đầu tiên cần đặt lên trên hết. Các công ty nào có kinh nghiệm công tác càng cao thì càng nhận được nhiều tin tưởng của khách hàng hơn. Hiện nay, hầu hết các công ty tổ chức sự kiện đều đẩy mạnh xây dựng thương hiệu thông qua website; quý khách có thể ghé thăm website công ty để khám phá các sự kiện đã công ty đã tổ chức; giúp quý khách hàng có thể cân nhắc lựa chọn một đơn vị tổ chức phù hợp.

- **NGUỒN NHÂN LỰC:** Con người luôn là yếu tố quyết định hàng đầu trong mọi lĩnh vực. Nhất là đối với ngành tổ chức sự kiện, con người cũng đóng vai trò quan trọng nhất. Một đội ngũ nhân viên giỏi, giàu kinh nghiệm sẽ luôn được đánh giá cao trong mọi trường hợp. Nguồn nhân lực trong các công ty tổ chức sự kiện thường là nhân lực trẻ, năng động, sáng tạo và có đam mê, nhiệt huyết cháy bỏng với nghề. Đặc biệt, khả năng sáng tạo và ý tưởng độc đáo sẽ giúp cho đội ngũ nhân viên đó được đánh giá cao với khách hàng. Đồng thời đối với những đơn vị có nguồn nhân lực được đánh giá cao, giỏi và năng động, thì công việc sẽ được thực

hiện khá trơn tru, đồng bộ và tự giác. Quá trình tổ chức sự kiện của bạn sẽ được trở nên dễ dàng và vận hành thoải mái hơn nhờ những yếu tố này.

Nhân lực tổ chức sự kiện đáp ứng được mọi nhu cầu về mặt quy mô, tính chất của sự kiện được tổ chức. Đội ngũ nhân lực cũng sẽ đóng vai trò quan trọng trong suốt quá trình tổ chức tổ chức sự kiện. Làm việc với khách hàng,... để đem lại hiệu quả tốt nhất cho sự kiện được tổ chức.

-TRANG THIẾT BỊ: Đối với các công ty tổ chức sự kiện chuyên nghiệp, uy tín, thì việc lựa chọn những doanh nghiệp có đầy đủ các thiết bị quản lý sự kiện sẽ là một trong những yêu cầu quan trọng góp phần tạo nên thành công của sự kiện đó.

Các thiết bị quản lý sự kiện được cung cấp thường bao gồm: vật dụng trang trí sự kiện và các hệ thống âm thanh, ánh sáng sân khấu. Vì đây chính là những yêu cầu cơ bản trong việc tổ chức một sự kiện. Các thiết bị quản lý sự kiện cần được cung cấp với chất lượng cao cấp nhất, phù hợp nhất với chủ đề và nội dung chính của toàn bộ của sự kiện. Hệ thống thiết bị tổ chức sự kiện cao cấp và chất lượng cũng là một trong những yếu tố đánh giá được độ chuyên nghiệp và uy tín của đơn vị cung cấp dịch vụ, công ty tổ chức sự kiện hiện nay.

-QUÁ TRÌNH QUẢN LÝ SỰ KIỆN: Quản trị sự kiện được hiểu là yếu tố rộng hơn việc quản lý nhân sự của sự kiện. Những yếu tố quản trị sự kiện hiện nay bao gồm toàn bộ các yếu tố bên trong và cả yếu tố bên ngoài bao gồm: nhân sự, thiết bị ...quan hệ và khả năng kiểm soát rủi ro...

-CHI PHÍ HỢP LÝ: Chi phí hợp lý và có báo giá bóc tách dịch vụ chi tiết. Chi phí tổ chức team building cho chương trình luôn là một tiêu chí quan trọng mà các công ty, doanh nghiệp quan tâm khi tìm hiểu và lựa chọn một công ty tổ chức team building chuyên nghiệp. Một mức kinh phí hợp lý để mọi người cảm nhận được giá trị của chương trình team building họ tham gia nhưng vẫn hài lòng với dịch vụ và chất lượng phục vụ của tổ chức sẽ là điều mà các công ty, doanh nghiệp tìm kiếm. Có rất nhiều loại chi phí trong một chương trình team building mà doanh nghiệp phải cân nhắc. Những loại chi phí này có thể kể đến như phí sân bãi, phí dụng cụ, thuê MC, âm thanh ánh sáng ..v.v

3.3. Lập hồ sơ các nhà cung cấp đáp ứng yêu cầu của đơn vị chủ trì hội nghị hội thảo

Từ yêu cầu tổ chức hội thảo, sự kiện và nhu cầu doanh nghiệp đã được xác định, chúng ta cần lên danh sách các nhà cung cấp có thể đáp ứng các yêu cầu, nhu cầu đó. Với các sự kiện hay yêu cầu quá lớn, rộng, nhiều hạng mục, thậm chí có thể cần phải lên danh sách nhiều nhà cung cấp khác nhau.

Nguyên tắc để lựa chọn nhà cung cấp vào danh sách lựa chọn là trước hết nhà cung cấp đó phải có năng lực đáp ứng yêu cầu, nhu cầu của đơn vị. Mặt khác, giá cả nhà cung cấp đưa ra cần nằm trong khoảng ngân sách của đơn vị. Việc lên danh sách đúng các nhà cung cấp có thể giải quyết bài toán cung ứng cho đơn vị ngay từ đầu sẽ giúp ta có thêm đa dạng các lựa chọn để tìm được nhà cung cấp tốt nhất.

Lên danh sách các nhà cung cấp tiềm năng đáp ứng yêu cầu với các thông tin cơ bản:

- Sự uy tín của nhà cung cấp.
- Chất lượng của sản phẩm/dịch vụ cung cấp.
- Hiệu suất cung cấp sản phẩm/dịch vụ.
- Giá cả sản phẩm/dịch vụ và phương thức thanh toán.
- Dịch vụ khách hàng của nhà cung cấp.
- Tính lâu dài và bền vững của nhà cung cấp.
- Rủi ro tài chính của nhà cung cấp.

Suppliers

Company	Contact Name	Phone	Address	Country
Tincidunt Limited	Tanek	0500 803617	4208 Id Street	Estonia
Nullam Vitae Diam Institut	Dora	0800 1111	P.O. Box 112, 3880 Laoreet, Rd.	Oman
Natoque Limited	Avye	07624 921192	981 Pellentesque Street	Suriname
Nam LLP	Camilla	070 8321 2376	2460 Justo Rd.	Bahamas
Lorem Ipsum Associates	Wang	(01875) 88805	298-2432 Ligula St.	China
A Tortor Nunc Company	Porter	056 1016 6678	113-5069 Malesuada Avenue	Pakistan
Habitant Morbi Tristique Li	Daquan	0800 998568	Ap #507-8838 Proin Avenue	Côte D'Ivoire (Ivory Coast)
Accumsan Laoreet LLP	Belle	(01817) 53249	Ap #581-8148 Velit. St.	Liechtenstein
In Consectetur Ipsum Inc	Juliet	0800 929 0772	Ap #570-4041 Fusce Av.	Isle of Man
Non Foundation	Kieran	07624 205542	651-9594 Enim, St.	Pitcairn Islands
Gravida Non Sollicitudin Li	Jaime	0800 1111	Ap #934-2802 Eros Avenue	Puerto Rico
Nulla Tincidunt Corporation	Keegan	0800 1111	597-1132 Nonummy Road	Israel

3.4. Ký hợp đồng cung ứng dịch vụ

Hợp đồng dịch vụ là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên cung ứng dịch vụ thực hiện công việc cho bên sử dụng dịch vụ, bên sử dụng dịch vụ phải trả tiền dịch vụ cho bên cung ứng dịch vụ. Đối tượng của hợp đồng dịch vụ là công việc có thể thực hiện được, không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội.

Nội dung hợp đồng tổ chức sự kiện cần phải có

Tại điều 402 Bộ Luật Dân sự quy định: mẫu hợp đồng dịch vụ tổ chức sự kiện có thể thỏa thuận về những nội dung sau:

- Thông tin cá nhân đầy đủ của 2 bên tham gia hợp đồng
- Thông tin về đối tượng hợp đồng, ở đây chính là những công việc được phép làm và không được phép làm trong quá trình tổ chức sự kiện.
- Mức giá và phương thức thanh toán được đồng nhất bởi 2 bên
- Thời gian và địa điểm được phép tổ chức sự kiện
- Mẫu hợp đồng dịch vụ tổ chức sự kiện cần phải nêu rõ phương thức thực hiện hợp đồng của 2 bên
- Liệt kê chi tiết các quyền và nghĩa vụ giữa 2 bên ký kết
- Trách nhiệm cụ thể nếu một trong hai bên vi phạm điều khoản hợp đồng
- Hợp đồng có phạm vi như thế nào?
- Thêm các nội dung thỏa thuận khác nếu có

Lưu ý: Tùy vào nhu cầu mà các bên có thể thêm bớt nội dung trong hợp đồng sao cho phù hợp nhất. Tuy nhiên, các nội dung cần phải đáp ứng các điều khoản và quy định của pháp luật Việt Nam.

Một số lưu ý khi làm hợp đồng dịch vụ tổ chức sự kiện

- Xác định rõ thời gian thực tế cho từng hoạt động của thiết bị trong hợp đồng bao gồm: thời gian nhận, thời gian bàn giao lại và thời gian thanh toán.
- Nêu rõ điều kiện về thực phẩm, chất lượng âm thanh - ánh sáng, cách bố trí, lễ tân, điều hướng, thỏa thuận cọc, phương tiện di chuyển,...

- Xác định địa điểm nhận và trả thiết bị sự kiện để tránh mất thời gian hậu sự kiện
- Doanh nghiệp có thể cân đối và thỏa thuận chi phí dựa trên tinh thần tự nguyện với bên cho thuê để đảm bảo lợi ích cho cả 2 bên.
- Thỏa thuận hình thức thanh toán hợp đồng phù hợp và đúng quy định pháp luật.
- Mẫu hợp đồng dịch vụ tổ chức sự kiện cần nêu rõ điều khoản, quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của 2 bên. Đồng thời, nên có mục riêng về cơ sở yêu cầu chấm dứt hợp đồng và cơ sở bồi thường thiệt hại.
- Ngoài ra, trong hợp đồng doanh nghiệp cũng nên ra một số thỏa thuận có thể phát sinh như: thêm thời gian, phương tiện di chuyển hoặc thay đổi thời gian.

***Mẫu hợp đồng tổ chức sự kiện**

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ TỔ CHỨC SỰ KIỆN

Số: [.....]/HĐDV

- Căn cứ vào các quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành;
- Căn cứ vào khả năng cung cấp và nhu cầu của hai bên.

Hôm nay, ngày tháng năm 20.., tại văn phòng Công ty [.....], Chúng tôi gồm có:

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (BÊN A):

CÔNG TY

Địa chỉ :Điện thoại :

Số ĐKKD : Cấp ngày: .../.../... tại:

Mã số thuế :

Số Tài khoản: tại Ngân hàng - chi nhánh:

Đại diện : Chức vụ:

(Sau đây gọi là “Bên A”)

BÊN THUÊ DỊCH VỤ (BÊN B):

***Mẫu phụ lục hợp đồng tổ chức sự kiện**

Mỗi loại hình sự kiện sẽ sử dụng phụ lục hợp đồng báo giá riêng và biên bản này thường được đính kèm hợp đồng chính. Dưới đây là mẫu phụ lục báo giá hạng mục cho một sự kiện workshop mà người tổ chức có thể tham khảo:

PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG

Số: ... - 2022

BÁO GIÁ CÁC HẠNG MỤC SỰ KIỆN

STT	Hạng mục báo giá	Thông tin chi tiết	Số lượng	Tổng tiền	Đơn vị tiền
1	Phòng sự kiện	Phòng sự kiện Vips	1	15.000.000	VNĐ
2	Khu vực check in	Backdrop cứng	1	2.000.000	VNĐ
		Thảm đỏ trải ở vị trí check in	1	200.000	VNĐ
		Đèn chụp hình kino làm sáng mặt	1	2.000.000	VNĐ
3	Trang trí sân khấu và thiết bị sân kh	Đèn Moving head chiếu sáng và dây cá	2	2.500.000	VNĐ
		Sân khấu sự kiện phủ thảm đỏ	1	1.500.000	VNĐ
		Bậc tam giác	1	200.000	VNĐ
		Hệ thống loa và dây cáp	2	3.000.000	VNĐ
		Micro không dây	2	500.000	VNĐ
4	Máy chiếu	Hệ thống máy chiếu	1	700.000	VNĐ
5	Teabreak	Bánh ngọt	100	1.000.000	VNĐ
		Trà	20 ấm	400.000	VNĐ
		Cà phê gói	50 gói	250.000	VNĐ
6	Ghế ngồi	Ghế tựa trong suốt	50 bộ	5.000.000	VNĐ
7	Xe đưa đón	Xe 45 chỗ	1	6.000.000	VNĐ
8	Nhân sự hỗ trợ	nhân sự phục vụ trà bánh	2	600.000	VNĐ
9	Chi phí bãi gửi xe	MIỄN PHÍ			
TỔNG CHI PHÍ				40.850.000	VNĐ
VAT 10%				4.085.000	VNĐ
TỔNG CHI PHÍ CẦN CHI TRẢ				44.935.000	VNĐ

***Mẫu thanh lý hợp đồng dịch vụ tổ chức sự kiện thường có nội dung và hình thức như sau:**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG

Hợp đồng đính kèm số:...

Hà Nội, ngày... tháng... năm

Chúng tôi gồm có:

BÊN A:

Tên người đại diện: ...

Ngày, tháng, năm sinh:

Số CCCD: ...

Ngày

cấp: ...

Địa chỉ thường trú: ...

Mã số thuế (MST):....

Số điện thoại: ...

Địa chỉ email: ...

BÊN B:

Tên người đại diện: ...

Chức vụ: ...

Ngày, tháng, năm sinh:

Số CCCD: ...

Ngày

cấp: ...

Địa chỉ thường trú: ...

Mã số thuế (MST):....

Số điện thoại: ...

Địa chỉ email: ...

Hai bên đã thảo luận và thống nhất thực hiện thanh lý hợp đồng số:.... được ký kết vào ngày... tháng... năm... theo nội dung sau:

ĐIỀU 1: NỘI DUNG THANH LÝ

Bên B đã thực hiện và cung cấp đầy đủ nội dung, dịch vụ, hạng mục theo đúng thỏa thuận ban đầu.

Hai bên đã hoàn tất thủ tục Biên bản nghiệm thu sau khi hoàn tất Hợp đồng theo đúng quy trình.

ĐIỀU 2: TIỀN HÀNH THANH TOÁN

2.1. Nội dung thông tin thanh toán

Tổng giá trị hợp đồng đã ký kết (đã bao gồm VAT):... VNĐ (Số tiền bằng chữ) Tổng giá trị thực tế của hợp đồng (đã bao gồm VAT): ... VNĐ (Số tiền bằng chữ) Số tiền đã đặt cọc: ...VNĐ (Số tiền bằng chữ) Số tiền còn lại mà bên A phải thanh toán cho bên B là: ... VNĐ (Số tiền bằng chữ). 2.2. Sau khi Biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng được ký kết Bên A có nghĩa vụ phải thanh toán cho Bên B số tiền còn lại của hợp đồng. Bên B có trách nhiệm xuất hồ sơ thanh toán cho Bên A bao gồm: Biên bản nghiệm thu Hợp đồng thanh lý Tổng hóa đơn dịch vụ Hình thức thanh toán: tiền mặt ĐIỀU 3: HIỆU LỰC CỦA BIÊN BẢN Biên bản thanh lý là một phần nội dung quan trọng của Hợp đồng số:... ký kết ngày ... tháng ... năm.... giữa đại diện Bên A và Bên B. Bên A có trách nhiệm thanh toán ngay số tiền còn lại cho Bên B theo đúng Khoản 2 Điều 2 sau khi ký thanh lý hợp đồng. Hiệu lực hợp đồng sẽ mất sau khi Bên A đã hoàn tất thanh toán cho Bên B Biên bản thanh lý này được lập 02 (hai) bản và mỗi bên giữ 01 (một) bản có giá trị pháp lý tương đồng. ĐẠI DIỆN BÊN A ĐẠI DIỆN BÊN B	
---	--

4. Bài tập thực hành: Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng xây dựng được các chỉ tiêu khảo sát nhu cầu tham gia và khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ phục vụ tổ chức họp, hội nghị hội thảo.

Bài 3. Xây dựng kế hoạch tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo

Mục tiêu:

- Nêu được trình tự các bước xây dựng kế hoạch tổ chức họp, hội nghị hội thảo.
- Xây dựng được kế hoạch tổ chức họp, hội nghị hội thảo.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình và say mê với nghề nghiệp.

Nội dung:

1. Lập danh sách các chuyên đề, chuyên ngành tổ chức họp, hội nghị hội thảo

1.1. Tập hợp đầy đủ các chuyên đề, chuyên ngành của các đơn vị chủ trì đăng ký tổ chức hội nghị, hội thảo trong năm

- Đây là cơ sở chính để xây dựng nội dung và lên kế hoạch cho các hoạt động sẽ diễn ra trong sự kiện. Cần xác định và tổng hợp nội dung các chuyên đề, chuyên ngành một cách chính xác, cụ thể và rõ ràng để lập kế hoạch tổ chức được đầy đủ và chi tiết nhất.
- Tổng hợp nội dung các chuyên đề, chuyên ngành hình thành chủ đề (theme) cho event: chủ đề này sẽ chịu sự ràng buộc và chi phối bởi nhiều vấn đề vĩ mô như luật (regulation), khu vực tổ chức (site choice), văn hoá riêng của khách hàng (client culture), nguồn lực (resource); và những vấn đề vi mô như địa điểm tổ chức (venue), cách thức phục vụ (entertainment, artist, speaker), cách trang trí (decoration), âm thanh ánh sáng (sound and light), các kỹ xảo, hiệu ứng đặc biệt (audiovisual, special effects).

1.2. Xác định rõ thời gian đăng ký tổ chức họp, hội nghị hội thảo các chuyên đề, chuyên ngành

- Xác định thời điểm tổ chức sự kiện để tạo thuận lợi cho khách mời tham gia
- Xác định khoảng thời gian phù hợp gắn với mục tiêu của sự kiện
- Cách phân loại thời gian:
 - Ban ngày.

- Buổi tối.
- Ngày làm việc.
- Ngày nghỉ.

-Xác định thời gian đăng ký tổ chức họp gắn với mục tiêu, thành phần:

- Tạo thuận lợi cho truyền tải thông tin.
- Tạo thuận lợi cho thu nhận thông tin/ quyết định.
- Tối đa không quá 6 tiếng/ ngày, chia làm 4 phần.
- Đạt mục tiêu, phù hợp với thành phần tham dự.

2. Xác định rõ yêu cầu về dịch vụ phục vụ nội dung trọng tâm các chuyên đề, chuyên ngành cần thảo luận trong hội họp, hội nghị hội thảo

Trong quá trình tổ chức sự kiện ngoài việc tiến hành các nội dung chính liên quan đến việc thực hiện chủ đề của sự kiện, còn có nhiều yêu cầu dịch vụ phục vụ có liên quan như:

- Cung ứng các dịch vụ vận chuyển và tổ chức đưa đón khách
- Cung ứng các dịch vụ lưu trú
- Cung ứng các dịch vụ ăn uống
- Quan hệ với cơ quan truyền thông và quản trị mạng lưới thông tin, liên lạc trong sự kiện.
- Cung ứng các dịch vụ khác theo nhu cầu của khách mời và các thành phần tham gia sự kiện.

Các yêu cầu về dịch vụ cung ứng mà khách được hưởng là một phần, một nội dung trong sự kiện, nó góp phần tô điểm thêm chủ đề của sự kiện, góp phần không nhỏ trong việc đạt được các mục tiêu của sự kiện

2.1. Xác định khối lượng công việc phục vụ thực hiện nội dung trọng tâm các chuyên đề, chuyên ngành hội thảo

- Trước khi diễn ra sự kiện cần kiểm tra và xác định khối lượng công việc phục vụ thực hiện nội dung trọng tâm các chuyên đề, chuyên ngành hội thảo.
- Chú ý đến việc lập bảng tổng hợp chi tiết cho từng công việc phục vụ nhằm tạo sự thành công cho sự kiện không xảy ra sai sót khi tiến hành tổ chức sự kiện.

2.2. Chuẩn bị nội dung trình chiếu hoặc địa điểm tham quan khảo sát... phục vụ cho việc thảo luận những nội dung trong tâm của chuyên đề, chuyên ngành trong hội nghị hội thảo theo yêu cầu của đơn vị chủ trì

***Chuẩn bị nội dung trình chiếu**

Nội dung trình chiếu trong tổ chức sự kiện là các mẫu file được lưu trữ dưới hình thức file mềm, chứa đựng các thông tin có liên quan đến chương trình, lịch trình, nội dung, quảng cáo... để phục vụ cho quá trình tiến hành sự kiện hoặc gửi cho người tham gia sự kiện.

Các yêu cầu chung về nội dung trình chiếu

Nội dung phục vụ cho sự kiện đòi hỏi những yêu cầu riêng, đặc trưng cho các sự kiện được tổ chức chuyên nghiệp. Nó thể hiện tính chuyên nghiệp, khả năng tài chính của nhà đầu tư và nhà tổ chức sự kiện. Ngoài ra nó còn thể hiện tính nghiêm túc, sự cầu thị ở những người tham gia sự kiện... Vì vậy nhìn chung về nội dung trình chiếu cần đáp ứng được các yêu cầu sau:

- Tính chuyên nghiệp
- Tính thẩm mỹ
- Tính phù hợp
- Lịch sự, trang trọng
- Đầy đủ, hợp lý

Ngoài ra đối với từng loại nội dung nó còn có những yêu cầu riêng. Nhà quản lý sự kiện cần phải quan tâm đến tất cả các yêu cầu này trong quá trình chuẩn bị tài liệu cho sự kiện.

***Địa điểm tham quan khảo sát... phục vụ cho việc thảo luận những nội dung trong tâm của chuyên đề, chuyên ngành trong hội nghị hội thảo theo yêu cầu của đơn vị chủ trì**

Tổng quan về địa điểm tổ chức sự kiện

Địa điểm tổ chức sự kiện (venue) là nơi được lựa chọn để tiến hành các hoạt động trong sự kiện. Đi liền với khái niệm tổ chức sự kiện là không gian tổ chức sự kiện, nó là tập hợp các điều kiện cụ thể về vị trí, cảnh quan, bầu

không khí, kiến trúc... tạo nên một không gian nơi sẽ diễn ra sự kiện.

Phân loại địa điểm tổ chức sự kiện

Do các hình thức tổ chức sự kiện rất đa dạng phong phú nên địa điểm tổ chức các sự kiện tương ứng cũng rất đa dạng phong phú. Người ta thường dựa vào các tiêu chí phổ biến sau để phân loại địa điểm và không gian tổ chức sự kiện:

- Căn cứ vào không gian tổ chức sự kiện
- Căn cứ vào cơ sở vật chất kỹ thuật vốn có của địa điểm tổ chức sự kiện

Căn cứ theo không gian tổ chức sự kiện

Căn cứ theo không gian tổ chức sự kiện, người ta có thể chia thành các loại sau:

- ***Không gian ngoài trời:*** nhà hát lộ thiên, sân vận động, vườn cây, quảng trường, bãi đất rộng, khuôn viên của các trường học, cơ quan, bãi biển, khu vực biểu diễn công cộng...

+ Ưu điểm:

* Tổ chức sự kiện ở không gian ngoài trời ít bị giới hạn, bó hẹp trong một phạm vi không gian cụ thể.

* Thuận tiện cho việc tăng, giảm quy mô của sự kiện. Nhà tổ chức sự kiện có thể thay đổi không gian cho phù hợp với diễn biến thực tế của sự kiện, trong khi đó điều này sẽ rất khó nếu tổ chức sự kiện trong hội trường.

* Không gian ngoài trời có thể là một trong những điều kiện thích hợp cho việc đưa ra các ý tưởng sáng tạo độc đáo do không bị giới hạn bởi không gian hẹp, ít bị rơi vào trùng lặp về không gian cũng như ý tưởng.

+ Nhược điểm:

* Chỉ phù hợp với một số loại hình sự kiện nhất định

* Chịu ảnh hưởng rất lớn của yếu tố thời tiết. Đây là nhược điểm mà

các nhà tổ chức sự kiện cần phải quan tâm ví dụ, vào những tháng thường có mưa to chẳng hạn, cần phải xem xét các dự báo về thời tiết và có kế hoạch chuẩn bị dự phòng khi thời tiết bất lợi xảy ra

* Các điều kiện hỗ trợ thường khó khăn hơn so với tổ chức trong các hội trường (ví dụ nguồn điện, lối đi lại, khu vực vệ sinh, nhân viên phục vụ, vấn đề an ninh...)

* Giới hạn về thời gian chuẩn bị và các thủ tục xin phép.

- **Không gian trong các phòng tổ chức sự kiện:** Đó là nơi tổ chức sự kiện trong các không gian giới hạn khác nhau, có thể là trong các phòng chuyên dụng về hội nghị, hội thảo; nhà hát; viện bảo tàng, khu hội chợ, triển lãm, các gian hàng, khách sạn, nhà hàng, nhà văn hóa, lớp học...

+ Ưu điểm:

* Có khuôn khổ rõ ràng, do đó ít có những biến động lớn về kế hoạch cũng như công tác triển khai sự kiện.

* Lợi dụng được cơ sở vật chất kỹ thuật sẵn có cũng như các dịch vụ mà cơ sở cung ứng không gian có thể cung cấp cho ban tổ chức sự kiện (ví dụ như: hệ thống âm thanh, ánh sáng, nguồn điện, nhân viên phục vụ...)

* Đảm bảo hơn trong các vấn đề về an ninh, an toàn, vệ sinh so với không gian ngoài trời.

+ Nhược điểm:

* Bị bó hẹp về quy mô nhất định, do đó khi tính toán số khách mời nhà tổ chức sự kiện cần phải căn cứ vào địa điểm hoặc ngược lại (nếu đã chốt danh sách khách mời) nhà tổ chức sự kiện phải tìm địa điểm phù hợp.

* Dễ lặp lại, dễ rơi vào khuôn mẫu trong cách bài trí, tổ chức.

- **Không gian hỗn hợp:** Đó là sự kiện được diễn ra vừa ở ngoài trời, vừa ở trong nhà. Ví dụ: Ngày hội Trung thu 2008 tổ chức ở Bảo tàng dân tộc học,

các hoạt động vừa diễn ra bên trong khu nhà chính của bảo tàng, vừa diễn ra trong khuôn viên bảo tàng.

Không gian hỗn hợp thường kết hợp được các ưu điểm của cả hai loại nói

trên. Tuy nhiên việc lựa chọn không gian hỗn hợp tương đối khó khăn (ít có cơ sở có thể thỏa mãn được, đặc biệt ở các thành phố lớn). Tuy nhiên đối với các sự kiện có quy mô lớn, có nhiều nội dung đây là loại địa điểm được lựa chọn phổ biến.

Căn cứ vào cơ sở vật chất kỹ thuật vốn có của địa điểm tổ chức sự kiện

Theo tiêu chí này có thể chia thành:

- Địa điểm tổ chức sự kiện chuyên nghiệp: là những nơi được xây dựng với mục đích kinh doanh dịch vụ trong đó có dịch vụ tổ chức sự kiện như: các khách sạn, nhà hàng lớn, trung tâm hội nghị, hội thảo... Đối với các địa điểm này thường có cơ sở vật chất kỹ thuật cũng như trang thiết bị tương đối đồng bộ, có nhiều dịch vụ có thể cung ứng, hỗ trợ cho nhà tổ chức sự kiện. Đa số địa điểm tổ chức sự kiện chuyên nghiệp có các phòng tổ chức sự kiện chuyên dụng.

- Địa điểm tổ chức sự kiện bị động: là những nơi được xây dựng không nhằm mục đích tổ chức sự kiện nhưng được lựa chọn để tổ chức một sự kiện nào đó, như: sân vận động, vườn cây, quảng trường, đường phố, bãi đất rộng, khuôn viên của các trường học, bãi biển, khu vực biểu diễn công cộng... Đối với địa điểm này nhà tổ chức sự kiện cần phải chuẩn bị rất nhiều các yếu tố như: nguồn điện, khu vực vệ sinh, các vấn đề về an ninh, an toàn, lối đi lại...

Các khu vực cơ bản của không gian và địa điểm tổ chức sự kiện

Bao gồm:

- Khu vực đón tiếp: Cổng chào, bàn tiếp tân, sảnh đón tiếp
- Khu vực đỗ xe của khách mời

- Các lối đi lại: Lối đi chính, lối đi cho khách VIP, lối đi đến các dịch vụ bổ trợ
- Khu vực kỹ thuật
- Khu vực triển khai sự kiện: Ví dụ trong các hội nghị hội thảo đó chính là bục diễn thuyết, sân khấu, màn trình chiếu.
- Khu vực cung cấp các dịch vụ khác: Như khu vực ăn uống coffee break, khu vực giải lao, vệ sinh, khu vực nghỉ ngơi, tham quan, giải trí...
- Lối thoát hiểm và khu vực giải quyết tình huống khẩn cấp.

Các yêu cầu khi lựa chọn địa điểm tổ chức sự kiện

Khi chúng ta quyết định về thông điệp cho một sự kiện nào đó, chúng ta cần xác định địa điểm tốt nhất để tổ chức sự kiện nhằm truyền đạt thông điệp đó đến quảng đại công chúng. Khi chúng ta đã chọn được địa điểm ưng ý, hãy xem xét những vấn đề sau:

- Địa điểm cần phải phù hợp với chủ đề của sự kiện (Một cuộc hội thảo khoa học chẳng hạn cần phải tổ chức ở những địa điểm chuyên nghiệp, trang trọng; trong khi đó một cuộc triển lãm nghề thủ công lại không nên tổ chức ở một trung tâm hội nghị...)
- Địa điểm cần phải phù hợp với quy mô của sự kiện (Ví dụ cần trả lời các câu hỏi như: địa điểm đó chứa được tối đa bao nhiêu người? Có phù hợp với số lượng khách mời dự tính hay không? Không nên quá chật, cũng ko quá dư thừa khoảng không...)
- Có vị trí thích hợp (lưu ý các vấn đề về khoảng cách, đường giao thông, điểm đỗ xe...)
- Có mỹ thuật và cảnh quan phù hợp, không chịu ảnh hưởng ngoại lai tiêu cực (ví dụ ở một vùng có không khí ô nhiễm, tiếng ồn lớn sẽ không phù hợp với đa số các loại hình sự kiện)
- Có các lối vào, lối ra, kho khu vực nghỉ của khán giả, thiết bị, diễn

viên, khách VIP, nhân viên và người khuyết tật... phù hợp.

- Đảm bảo các yêu cầu về dịch vụ ăn uống, lưu trú, an ninh và các dịch vụ khác.

- Lưu ý các vấn đề về nguồn điện, nước. Hệ thống thông gió, điều hòa nhiệt độ; hệ thống âm thanh, ánh sáng; hệ thống phòng cháy chữa cháy.

- Những dịch vụ cũng như sự hỗ trợ doanh nghiệp quản lý địa điểm tổ chức sự kiện

- Các yêu cầu về thông tin liên lạc (điện thoại, fax, internet, thậm chí các chi tiết nhỏ như wifi, các jack cắm nguồn cho máy tính...)

- Khu vực giải quyết tình huống khẩn cấp (khu vực sơ cứu, khu vực an toàn cho khách VIP), lối thoát hiểm...

- Cuối cùng là vấn đề giá cả, có phù hợp với kinh phí dự trù hay không?

Quy trình lựa chọn địa điểm tổ chức sự kiện

Chuẩn bị tổ chức sự kiện thường được tiến hành theo các bước cơ bản sau:

- Mô tả các yêu cầu cơ bản về địa điểm tổ chức sự kiện: Công việc này được tiến hành dựa trên ngân sách dự toán, chủ đề, chương trình và kế hoạch tổ chức sự kiện.

- Lập danh sách các nhà cung ứng địa điểm tổ chức sự kiện. Đối với các doanh nghiệp tổ chức sự kiện chuyên nghiệp cần có một danh sách các nhà cung ứng địa điểm tổ chức sự kiện từ trước, ngoài ra với các sự kiện mới được diễn ra cần bổ sung thêm vào danh sách có trước. Trong danh sách này, ngoài các thông tin về nhà cung ứng (tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ...) cần có các thông tin về địa điểm như: bản đồ địa điểm; các mô tả về địa điểm; các bức ảnh hoặc băng video quay về địa điểm. Một trong cách phổ biến hiện nay là có thể sử dụng các công cụ tìm kiếm trên web, tuy nhiên cách thức này cũng có những ưu điểm và hạn chế nhất định (xem hộp tìm kiếm địa điểm qua trang web

- Liên hệ với các nhà cung ứng địa điểm và tiến hành đàm phán về các yếu tố có liên quan. Sau khi đã có danh sách rút gọn các nhà cung ứng địa điểm tổ chức sự kiện cần trực tiếp liên hệ với các nhà cung ứng địa điểm. Các nội dung cần tiến hành đàm phán như: Làm rõ các yêu cầu, các thông tin có liên quan đến địa điểm. Cần phải chú ý đến tất cả các thông tin, kể cả những thông tin nhỏ nhất. Nên có một danh sách kiểm tra (check list) các thông tin khi tiến hành khảo sát địa điểm tổ chức sự kiện. Song song với việc tìm hiểu, khảo sát về địa điểm cần chú ý đến các thông tin khác bổ sung khi tổ chức sự kiện (như liệu có thể sửa chữa không gian, tận dụng lối đi...), ngoài ra cần tiến hành xem xét về giá cả, các dịch vụ hỗ trợ của nhà cung ứng địa điểm tổ chức sự kiện.

- Lựa chọn địa điểm hợp lý nhất (trong trường hợp có nhiều địa điểm thích hợp) và tiến hành thương thảo, ký kết hợp đồng với nhà cung ứng địa điểm tổ chức sự kiện.

Quy trình chuẩn bị địa điểm tổ chức sự kiện

Quy trình chuẩn bị địa điểm tổ chức sự kiện thường có những bước cơ bản:

- Lập kế hoạch và tiến độ chi tiết cho công tác chuẩn bị địa điểm (nếu cần thiết)
- Chuẩn bị các khu vực chính của sự kiện: như sân khấu/ khu vực trình diễn; phòng họp chính; khu vực diễn ra các nội dung cơ bản của sự kiện
- Chuẩn bị các khu vực hỗ trợ
- Kiểm tra và hoàn tất công tác chuẩn bị địa điểm.

3. Xây dựng đề án, chương trình chung tổ chức hội họp, hội nghị hội thảo theo yêu cầu của đơn vị chủ trì

3.1. Xác định yêu cầu về quy mô, hình thức trang trí phòng họp, hội nghị hội thảo

-Không gian thực hiện sự kiện là nơi diễn ra các hoạt động chính của sự kiện. Nó bao gồm mặt bằng, khoảng không gian, và các yếu tố khác (âm thanh, ánh sáng...) xung quanh sự kiện. Khi đề cập đến không gian thực hiện sự kiện người ta thường nói đến các nội dung cơ bản sau:

- Địa điểm tổ chức sự kiện
- Âm thanh, ánh sáng
- **Sân khấu/ nơi trình diễn sự kiện**

Sân khấu/ nơi trình diễn sự kiện Sân khấu (nơi) trình diễn là yếu tố trung tâm trong sự kiện. Đối với các sự kiện được tổ chức trong hội trường nơi trình diễn có thể là một sân khấu có sẵn, một bức danh dự, một sân khấu di động, thậm chí một khoảng không gian ở giữa hội trường (dành để diễn thuyết và khiêu vũ chẳng hạn).

-Trong một số trường hợp sân khấu trình diễn gần như bao gồm cả khu vực tổ chức sự kiện, ví dụ như đối với một buổi lễ giới thiệu sản phẩm mới sân khấu trình

diễn chính là một cửa hàng giới thiệu sản phẩm (của công ty), hoặc một khu vực công cộng nào đó. Các yếu tố cơ bản của một sân khấu trình diễn Tùy theo từng loại hình sự kiện, sân khấu trình diễn có thể có những yếu tố khác nhau:

- Vị trí của sân khấu
- Khung sân khấu (bao gồm khung đỡ căng phông, treo các thiết bị âm thanh, ánh sáng...)
- Phong trang trí
- Khu vực hậu trường sân khấu
- Các trang thiết bị trên sân khấu (ví dụ: các loại bục, đồ trang trí, khẩu hiệu, bàn cho đoàn chủ tịch, bục diễn giả, thiết bị âm thanh...)

3.2. Xác định yêu cầu về số lượng, chủng loại và chất lượng các trang thiết bị phục vụ trong phòng họp, hội nghị hội thảo

- Khi tiến hành tổ chức sự kiện cần chú tâm những yêu cầu cơ bản về số lượng, chủng loại và chất lượng các trang thiết bị phục vụ trong phòng họp, hội nghị hội thảo bởi vì đó là yếu tố quan trọng góp phần quyết định sự thành công của sự kiện

3.3. Xác định yêu cầu về phục vụ ăn uống trong hội họp, hội nghị hội thảo

- Ngoài trừ các hình thức ăn uống mang tính chất đơn giản như tiệc cofeebreak (tiệc nhẹ trong giờ giải lao của hội thảo/ hội nghị), hay các loại tiệc rượu (chỉ có đồ ăn nhẹ thường chế biến sẵn/ đồ ăn nhanh) doanh nghiệp tổ chức sự kiện có thể đứng ra để cung ứng (từ khâu mua hàng, tổ chức phục vụ...); Còn đối với các hình thức ăn uống khác, nhà tổ chức sự kiện phải thông qua các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống trung gian để tiến hành phục vụ khách. Như vậy, cung ứng dịch vụ ăn uống trong tổ chức sự kiện sẽ có hai hình thức cơ bản:

- Quản trị cung ứng dịch vụ ăn uống từ các nhà cung ứng hỗ trợ
- Tổ chức phục vụ ăn uống cho khách

Trước tiên, là các công việc liên quan đến việc lập kế hoạch và kết hợp với nhà cung ứng dịch vụ ăn uống, đó là các công việc như: Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ ăn uống; Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống; Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ; Kiểm soát và phối hợp cung ứng dịch vụ; Dự tính và xử lý các sự cố có liên quan; Tổng kết, đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ ăn uống.

Các nội dung này đã trình bày tương đối chi tiết ở phần đầu của chương này (xem mục .Quy trình chung trong quản trị hậu cần tổ chức sự kiện), ngoài ra cần chú ý các công việc có liên quan đến tổ chức sắp xếp ăn uống cho khách. Công việc này bao gồm một số nội dung cơ bản sau:

Kiểm tra và thống nhất thực đơn với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống đáp ứng các tiêu chuẩn:

- Thực đơn phong phú, đa dạng,
- Đảm bảo yêu cầu về mặt dinh dưỡng của bữa ăn và hiệu quả kinh tế.
- Cơ cấu món ăn hợp lý
- Đảm bảo có các món ăn đặc sản của địa phương.

- Thực đơn phải được thay đổi từng bữa
- Không đưa quá nhiều món ăn lạ vào bữa ăn.
 - Trong thực đơn phải ghi rõ chế độ ăn kiêng, hay những yêu cầu đặc biệt của khách.
- Ghi rõ số lượng món ăn trong từng bữa
- Lượng thức ăn cần dùng trong từng bữa

2. Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn của đoàn

- Trước bữa ăn 15 phút, nhân viên phụ trách cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn
- Đảm bảo vệ sinh
- Bố trí bàn ăn chu đáo
- Kiểm tra cẩn thận tình hình phục vụ bữa ăn tại nhà hàng, khách sạn
- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.

3. Thông báo rõ ràng thực đơn của bữa ăn

- Hướng dẫn cách ăn cho khách đối với những món ăn lạ
- Đảm bảo vệ sinh
 - Giới thiệu các món ăn đặc sản của địa phương (nguyên liệu, cách chế biến)
- Chúc khách ăn ngon miệng
- Xử lý các vấn đề phát sinh.

4. Thông tin phản hồi về chất lượng và cách thức phục vụ bữa ăn cho nhà hàng.

- Ký xác nhận số lượng suất ăn + đồ uống (nếu có).
- Thanh toán + lấy hóa đơn (nếu ăn tại nhà hàng bên ngoài khách sạn)
 - Thống nhất thực đơn, giờ ăn và suất ăn cho bữa ăn kế tiếp tại nhà hàng (nếu có)
- Yêu cầu cơ bản khi phục vụ ăn uống trong hội họp, hội nghị hội thảo là:
 - + Các món ăn được phục vụ khoa học
 - + Món ăn trình bày đẹp mắt
 - + Thực đơn phù hợp với khẩu vị khách mời
 - + Đội ngũ nhân viên phục vụ nhiệt tình ân cần, lịch sự và luôn hỗ trợ khách khi khách cần

Xác định loại phương tiện và chất lượng vận chuyển

Các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển ở Việt Nam bao gồm các nhóm cơ bản sau:

- Các hãng (tổng công ty/ công ty) hàng không
- Tổng công ty đường sắt
- Các doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển (đường bộ)
- Các công ty lữ hành, du lịch, đại lý vận chuyển
- Các đối tượng khác có khả năng cung ứng dịch vụ vận chuyển

Các phương tiện vận chuyển

Sử dụng các phương tiện vận chuyển công cộng

Đối với vận chuyển bằng đường không và đường sắt, và ô tô công cộng các dịch vụ đi kèm thường có tính cứng nhắc (nhà tổ chức sự kiện khó có thể can thiệp hay kiểm soát), nếu nhà tổ chức sự kiện phải chịu việc cung ứng các dịch vụ liên quan đến hai loại phương tiện này thì công việc chủ yếu của họ bao gồm:

- Lựa chọn nhà cung ứng thích hợp, lựa chọn chất lượng của dịch vụ (ví dụ hạng vé máy bay; loại vé đường sắt như: vé ngồi mềm, ngồi cứng, vé

nằm, toa riêng...; lựa chọn công ty vận tải hành khách đường bộ phù hợp).

- Đặt chỗ, mua vé cho khách
- Tổ chức gửi vé, gửi thư, hướng dẫn
- Tổ chức đón khách (nếu có)

Trong trường hợp, khách phải tự lo việc đi lại và được ngân sách sự kiện chi trả cho chi phí vận chuyển. Nhà tổ chức sự kiện cần chú ý

- Khi gửi giấy mời cho khách, nhà tổ chức sự kiện cần gửi thêm các lưu ý để đảm bảo yêu cầu thanh toán (như khách mời phải có cuống vé/ hóa đơn vận chuyển hợp lệ...)

- Khi khách đến tham gia sự kiện, phải có các nhân viên phụ trách nội dung này; thông báo, hướng dẫn khách làm các thủ tục thanh toán (ví dụ các mẫu kê khai, nộp vé, ký nhận...)

- Nên thanh toán ngay cho khách, không nên để khi sự kiện kết thúc (khách đã trở về nơi ở) mới tiến hành thanh toán và gửi tiền cho họ.

Dự tính các trường hợp phát sinh trong thanh toán phí vận chuyển (như đi taxi hóa đơn không hợp lệ/ không có vé ô tô...) để xin hướng giải quyết trước. Ngay cả trong quá trình triển khai thực tế nếu gặp các tình huống phát sinh, không nên từ chối khách ngay mà cần xin ý kiến của người có trách nhiệm chi trả các khoản phí này cho khách.

Thuê dịch vụ vận chuyển bằng ô tô

Ở Việt Nam hiện nay việc thuê phương tiện để đưa đón khách mời tham gia sự kiện (hay trong quá trình diễn ra sự kiện) thường liên quan đến các phương tiện vận chuyển đường bộ trong đó chủ yếu là ô tô.

- Xe 4 chỗ: Đây là loại xe có đặc tính an toàn, sang trọng, lịch sự thể hiện sự tôn trọng khách mời và qua đó nâng cao những ấn tượng của sự kiện đối với khách. Với loại này, người ta tạm chia thành các mức độ như: xe cho chính khách, xe cho giới thượng lưu, xe thông thường... Khi lựa chọn xe 4 chỗ cần chú ý:

- + Việc lựa chọn xe cần căn cứ theo kế hoạch và ngân sách của sự kiện
- + Căn cứ vào đối tượng khách để lựa chọn xe (ví dụ: một chính khách cao cấp phải được ưu tiên phục vụ bằng các loại xe đẳng cấp nhất). Trong trường hợp khách mời có vị thế xã hội gần như tương đương với nhau nên chọn cùng một loại xe, ngược lại trường hợp người có vị thế xã hội cao hơn hẳn nên đầu tư lựa chọn các phương tiện sang trọng cho những đối tượng này.
- + Đẳng cấp hay mức độ của xe không chỉ phụ thuộc vào hiệu xe

(Limousine, Mercedes, Toyota, Deawoo...) mà còn phụ thuộc vào đời xe, năm sản xuất, các thông số kỹ thuật khác.

- + Cần lập kế hoạch chuẩn bị thuê xe chi tiết (căn cứ vào số lượng khách

mời dự tính, sự phân bố số lượng khách cho mỗi loại xe, các loại xe sẽ phục vụ...)

- + Cần chuẩn bị các vận dụng đi kèm với xe như đồ uống, tạp chí, sách báo, các tập gấp hay thông tin về sự kiện (nếu có), bản đồ chỉ đường, số điện thoại liên hệ với người phụ trách vận chuyển, băng/ đĩa nhạc... Cần làm rõ nhiệm vụ cho công tác chuẩn bị này (thuộc về nhà tổ chức sự kiện hay thuê các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển tự lo liệu);

- + Trong một số trường hợp cần có thêm các yêu cầu về: an toàn, vệ sinh, đồng phục lái xe, tiện nghi, màu sơn của xe, bảng đón khách, việc đỗ xăng trước khi đón khách, thời gian đón khách, lịch trình, thái độ phục vụ của người lái xe, việc giải quyết các yêu cầu phát sinh ngoài hợp đồng của khách mời... đối với nhà cung ứng dịch vụ. Ngoài ra, trong một số trường hợp cần thiết còn phải trực tiếp kiểm tra các thông số kỹ thuật của xe như: cách bố trí chỗ ngồi trong xe, mùi điều hòa, độ ồn, độ giảm xóc, phương tiện nghe nhìn, phương tiện thông tin liên lạc...

- + Người phụ trách về phương tiện vận chuyển (của nhà tổ chức sự kiện) cần có một danh sách các lái xe với số điện thoại liên hệ, danh sách khách đi cùng mỗi xe...

- + Lập lịch trình điều phối xe, nếu cần thiết hãy tham khảo hoặc thuê các chuyên gia về điều phối vận chuyển tư vấn cho công việc này (trong trường hợp các sự kiện lớn, quan trọng và có tần suất, số lượng các chuyến xe lớn)

- Xe khách: có nhiều loại khác nhau như xe 7 chỗ, 12 chỗ, 16 chỗ, 24 chỗ, 45 chỗ... Những chú ý khi lựa chọn xe khách cũng tương tự như xe con 4 chỗ (đã đề cập ở trên), ngoài ra cần chú ý một số điểm sau:

- + Nên thuê xe khách của các doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển khách du lịch (hoặc chuyên chạy theo hợp đồng), hạn chế việc thuê các xe chạy vận chuyển khách công cộng (vì lý do vệ sinh, mùi, hạn chế về giao tiếp của lái xe, thậm chí có tên tuyến vận chuyển khách bên ngoài xe- ví dụ: xe khách chất lượng cao Hà Nội- Hà Tĩnh chẳng hạn) những lý do này

sẽ tạo ấn tượng không chuyên nghiệp và khách sẽ cảm thấy không được tôn trọng đúng mức. Cũng vì lý do tương tự cần đảm bảo các yêu cầu cơ bản về chất lượng xe (như không dùng xe cũ, xe phải đảm bảo các thông số kỹ thuật, vệ sinh sạch sẽ, không có mùi khó chịu, điều hiển nhiên là phải có điều hòa...)

+ Kiểm tra tính khả thi trong vận chuyển bằng xe khách. Ví dụ nơi đỗ xe, tuyến đường cho phép xe khách chạy, cần biết liệu nhà cung ứng có được phép chạy trong thành phố không?...

+ Khi thuê xe khách cho sự kiện cần lưu ý, số lượng khách cho mỗi xe nên chỉ bằng khoảng 50-60% số ghế theo thiết kế trên xe (ví dụ với xe 45 chỗ chỉ nên sử dụng để vận chuyển ít khoảng từ 22 cho đến 28 khách).

Các phương tiện vận chuyển khác

Ngoài các loại phương tiện chủ yếu nói trên, trong tổ chức sự kiện còn có thể sử dụng một số loại phương tiện khác như: xe đạp, xe máy, xích lô... tuy nhiên cần lưu ý các phương tiện này khi sử dụng chủ yếu nhằm mục đích tạo sự mới lạ, tạo ấn tượng với khách mời hoặc là một điểm nhấn, một chủ đề riêng trong sự kiện. Ví dụ: trong việc ăn hỏi ở Hà Nội có nhiều nhà tổ chức một đoàn xích lô dạo trên phố, hình thức này mới đầu đã tạo ra những ấn tượng khá thú vị. Trong kinh nghiệm tổ chức sự kiện ở nhiều nước trên thế giới người ta đã từng sử dụng và kết hợp rất nhiều loại phương tiện khác nhau như: máy bay trực thăng, xuồng, du thuyền, tàu thủy, xe ngựa kéo, ngựa, xe đạp... thậm chí là đi bộ (ví dụ tổ chức một lễ hội ở một ngôi chùa nào đó trên núi cao chảnh hạo, điều chắc chắn khách mời cho dù là ai cũng phải tham gia đi bộ với một khoảng cách nhất định)

Tổ chức đón khách khi khách sử dụng các phương tiện vận chuyển công cộng

Trong trường hợp này, người có trách nhiệm đón khách nên tham khảo quy trình sau:

1. Có mặt tại điểm đón trước ít nhất 15 phút so với kế hoạch
2. Lựa chọn vị trí phù hợp, thuận tiện cho việc đón khách
3. Cầm bảng đón khách (nếu cần)
4. Nhận diện và đón chính xác đoàn khách của mình.
5. Chào khách lịch sự, vui vẻ

6. Giới thiệu tên người đón
7. Làm quen với trưởng đoàn (nếu có)
8. Làm quen với các thành viên khác trong đoàn
9. Kiểm tra chính xác thông tin thực tế so với danh sách đoàn
10. Phối hợp với khách trong việc kiểm tra hành lý, tư trang cá nhân.
11. Mời, hướng dẫn khách vị trí ngồi theo sơ đồ chỗ ngồi (nếu có)
12. Cùng lái xe, phụ xe vận chuyển hành lý lên xe nhanh, gọn, cẩn thận
13. Tặng hoa, quà cho trưởng đoàn, hoặc từng thành viên trong đoàn (nếu có trong kịch bản).
14. Mời và sắp xếp khách lên xe
15. Kiểm tra xác số lượng khách lại lần cuối
16. Thông báo khởi hành với lái xe và đoàn khách
17. Chào mừng đoàn khách và cung cấp thông tin
 - Giới thiệu đầy đủ thông tin về ban tổ chức sự kiện
 - Hỏi thăm, quan tâm khách
 - Giới thiệu khái quát về chương trình của sự kiện
 - Cung cấp những thông tin ban đầu cho khách
 - Thuyết minh trên đường
 - Giới thiệu về địa điểm tổ chức sự kiện/ nơi khách sẽ được bố trí ăn nghỉ
 - Thống nhất quy trình nhận buồng tại cơ sở lưu trú với đoàn khách

Bài 4: Chuẩn bị hội họp, hội nghị hội thảo

Mục tiêu:

- Trình bày được các yếu tố, điều kiện cần thiết phải chuẩn bị để phục vụ họp, hội nghị hội thảo.
- Liệt kê được các công việc của bộ phận tổ chức phục vụ họp, hội nghị hội thảo và nhiệm vụ liên quan.
- Thực hiện được công việc chuẩn bị tổ chức họp, hội nghị hội thảo.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình và say mê với nghề.

Nội dung:

1. Chuẩn bị phòng họp, hội nghị hội thảo

1.1. Phòng họp, hội nghị hội thảo

1.1.1. Các loại phòng họp, hội nghị hội thảo

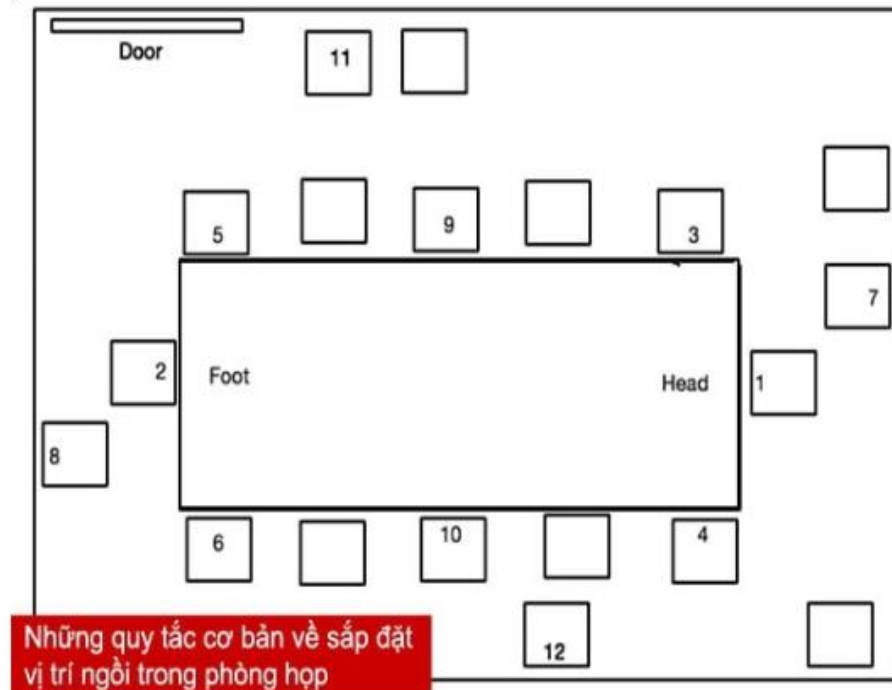
Về cơ bản, có 3 loại phòng họp là phòng họp nhỏ, phòng họp vừa và phòng họp lớn tương ứng với các tiêu chuẩn diện tích khác nhau.

Tham khảo bảng tiêu chuẩn diện tích phòng họp như sau:

Loại phòng họp	Tiêu chuẩn diện tích	Số người chứa tối đa
Phòng họp nhỏ	Tối thiểu là 20m ²	10 – 20 người
Phòng họp vừa	Tối thiểu là 40m ²	20 – 50 người
Phòng họp lớn	Tối thiểu 0,8m ² /người	50 – 200 người

1.1.2. Sức chứa theo các kiểu sắp xếp

Xây dựng sơ đồ phòng họp chi tiết



Trong mỗi cuộc họp có tính chất khác nhau sẽ có những cách để bố trí ghế ngồi khác nhau sao cho phù hợp với nội dung, mục đích cuộc họp. Thông thường có 3 cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp như:

- Bố trí kiểu hỗ trợ: Là các vị trí dành cho các thành viên muốn hỗ trợ cho sếp sẽ ngồi vuông góc với sếp. Với lối sắp xếp này sẽ giúp cả sếp và nhân viên có thể thuận tiện trong việc giao tiếp, tiếp nhận và xử lý thông tin và hiểu nhau hơn.
- Bố trí kiểu hợp tác: Là vị trí của các thành viên khi muốn hợp tác sẽ được sắp xếp ngồi cạnh nhau để họ dễ dàng thảo luận với nhau hơn.
- Bố trí kiểu đối kháng: Là kiểu bố trí đặt bàn họp ở giữa, hai hàng ghế hai bên đối mặt với nhau giữa khoảng cách là chiếc bàn họp. Đây là kiểu sắp xếp đối kháng thường được sử dụng trong các cuộc tranh luận.

7 kiểu setup phòng hội nghị phổ biến nhất.

Kiểu lớp học

Đây là kiểu setup thích hợp cho những sự kiện kéo dài và người tham dự cần ghi chép hoặc dùng máy tính xách tay. Khoảng cách tối thiểu giữa các bàn để chừa lối đi là 1m.



Ưu điểm của cách setup này là sức chứa lớn, diễn giả có thể nhìn bao quát hết tất cả người tham gia. Nhược điểm lớn nhất là khả năng tương tác thấp, người tham dự chỉ có thể truyền lời tới diễn giả qua micro hoặc nói lớn tiếng. Ngoài ra, nếu sắp xếp chỗ ngồi không khéo léo thì người phía sau chỉ thấy lưng người phía trước.

Kiểu chữ U

Kiểu chữ U phù hợp với những cuộc họp, hội nghị có lượng người tham dự tầm 25-30 người. Bàn được sắp xếp theo kiểu chữ U, chừa khoảng trống ở giữa.



Cách setup này sẽ tạo ra không gian họp hội lý tưởng, việc nghe nhìn về hướng người thuyết trình cũng khá thuận lợi và đạt hiệu quả tương tác tốt hơn kiểu lớp học.

Kiểu conference

Cách setup này tương đối đơn giản, chỉ sử dụng ít nhất 1 chiếc bàn họp lớn với mặt bàn hình chữ nhật hoặc oval đặt giữa phòng. Kiểu conference thích hợp cho những cuộc họp thảo luận chung, họp hội đồng quản trị...



Hạn chế của cách setup này là nếu muốn sắp xếp lớn hơn sẽ rất khó để người tham dự nhìn thấy người đối diện họ ở 2 đầu bàn, không lý tưởng cho các bài thuyết trình nghe nhìn.

Kiểu bàn tròn

Kiểu sắp xếp này dành cho những sự kiện có ăn uống với mỗi bàn tầm 6-10 người hoặc những buổi họp không phân định về chức vụ giữa các thành viên tham gia. Ưu điểm của kiểu bàn tròn là tạo tương tác tốt giữa những người tham gia, có thể dễ dàng nhìn mặt và trò chuyện gần gũi. Nhược điểm lớn nhất là sẽ tốn nhiều bàn, gây chiếm nhiều diện tích.

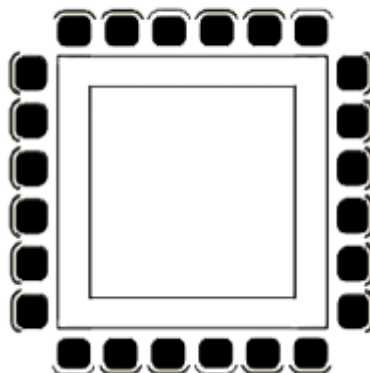


Ngoài ra, có thể sắp xếp theo kiểu bàn nửa tròn để người tham gia có thể đồng loạt hướng mắt về sân khấu.

Kiểu hollow

Setup kiểu hollow có thể hiểu nôm na là rỗng ở giữa. Bàn ghế được xếp theo hình bát giác vuông hoặc hình chữ nhật, ở giữa để trống, xung quanh xếp ghế. Số lượng thành viên tham gia khoảng từ 12-30 người. Đây cũng là kiểu setup gia tăng tính hiệu quả giao tiếp giữa các thành viên.

Hollow Square



Kiểu nhà hát

Đây là kiểu sắp xếp không có bàn kèm theo và phù hợp cho những sự kiện người tham dự đóng vai trò là khán giả, không cần ghi chép hoặc ăn uống.



Các hàng ghế trong phòng họp kiểu nhà hát có thể sắp xếp linh động theo hình tròn, bán nguyệt, thẳng hay sắp xếp về phía tiêu điểm. Nên chừa ra lối đi khoảng 1m ở giữa 2 hàng ghế để người tham dự có thể di chuyển trong trường hợp cần thiết.

Kiểu tiệc cocktail

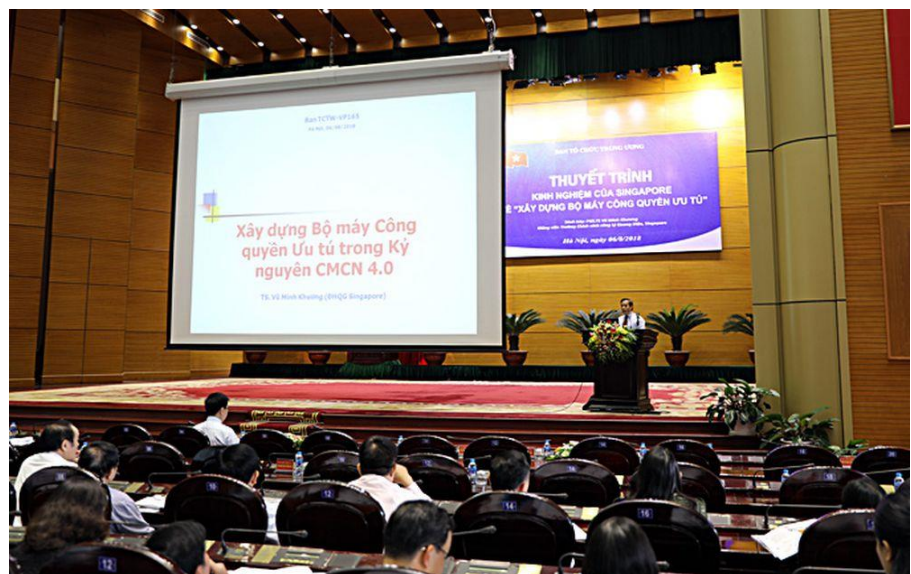
Với kiểu sắp xếp này, bàn sử dụng có tiết diện nhỏ với đường kính từ 15-30cm hoặc 38-76cm. Nếu tổ chức tiệc buffet thì bàn phải có tiết diện lớn hơn và có ghế để người tham gia ngồi thưởng thức món ăn. Kiểu setup này mang lại tính tương tác tốt nhưng không phải sự kiện nào cũng có thể sử dụng.



1.2. Trang thiết bị

1.2.1. Thiết bị đa phương tiện

- Bảng viết di động
- Màn hình LCD khổng lồ
- TV màn hình LED chuẩn Full HD
- Máy chiếu và màn chiếu
- Điện thoại có đàm thoại quốc tế



Giải pháp máy chiếu hội trường phải phù hợp các tiêu chí sau:

- Đảm bảo việc chiếu ra màn chiếu lớn không bị mờ, vỡ hình

- Việc kết nối máy chiếu với các thiết bị khác đơn giản
- Đảm bảo việc trình chiếu liên tục trong thời gian dài không bị giảm tuổi thọ của máy
- Tuổi thọ bóng đèn phải cao dẫn đến chi phí vận hành máy chiếu sẽ thấp
- Bảo hành dài hạn (bảo hành cho cả bóng đèn và thân máy dài hạn)
- Giá thành hợp lý

1.2.2. Thiết bị âm thanh, ánh sáng

Hệ thống âm thanh phòng họp, hội thảo là một trong những hệ thống âm thanh mở phức tạp và yêu cầu về chất lượng âm thanh cao, kỹ thuật thi công cầu kỳ cần phải có của những đơn vị hoạt động lâu năm trong lĩnh vực cung cấp giải pháp âm thanh.

Tất cả các thiết bị được sử dụng cho âm thanh phòng họp đều là những thiết bị chuyên dụng như micro, amply và loa được phối hợp dựa trên những nguyên lý âm thanh căn bản. Thông thường những thiết bị dùng cho âm thanh hội thảo, phòng họp có độ nhạy cao, chính vì vậy việc thi công rất quan trọng. Trong quá trình thi công âm thanh phòng họp kỹ thuật viên cần có sự quan sát địa hình phòng họp và sắp xếp hợp lý những thiết bị thu âm có độ nhạy cao như micro cổ ngỗng để hạn chế tuyệt đối hú rít. Ngoài ra việc phân bố vị trí của loa cũng rất quan trọng trong việc điều phối âm thanh dàn trải đều trong phòng, tránh trường hợp các khu vực âm thanh to, nhỏ không đồng đều.

Với sự kết hợp của rất nhiều thiết bị âm thanh chuyên dụng nhằm phục vụ cho nhiều mục đích khác nhau không chỉ đơn thuần là hội thảo, họp mà có thể mở rộng sang văn nghệ, biểu diễn, karaoke...Đối với những phòng họp có diện tích rộng thì đây có thể nói là mô hình phòng họp lý tưởng nhất. Sau một thời gian họp hành căng thẳng, các cán bộ, nhân viên có thể nghỉ ngơi tại chỗ để tận hưởng âm nhạc.

Đối với dàn âm thanh hội thảo đa năng thì yêu cầu của kỹ thuật viên về setup âm thanh rất cao. Nhiệm vụ của kỹ thuật viên âm thanh sẽ phải phối ghép được các thiết bị âm thanh sao cho khi chuyển đổi mục đích sử dụng sẽ phát huy được tín hiệu. Ví dụ khi tạm dừng buổi họp, giải lao văn nghệ giữa giờ, đây sẽ là thời

điểm để các thiết bị phục vụ văn nghệ chuyên sâu trong dàn âm thanh này phát huy tác dụng.



1.2.3. Thiết bị, dụng cụ khác

- Điều hòa nhiệt độ
- Bảng viết di động
- Bảng lật
- Biển hội nghị
- Sân khấu
- Bục phát biểu
- WIFI
- Bút, giấy viết

1.3. Tài liệu, ấn phẩm và vật phẩm họp, hội nghị hội thảo

1.3.1. Tài liệu

Dù mục đích của buổi thuyết trình là gì, điều bắt buộc là tất cả các tài liệu in sẽ đưa tổ chức thuyết trình ra hội thảo tốt nhất có thể và chiếu một không khí quan trọng và giá trị cho người tham dự.

Tài liệu dùng trong họp, hội nghị, hội thảo bao gồm: thiệp mời, hướng dẫn quy trình, lịch trình sự kiện, thực đơn,....



Thiệp mời được ví như bộ mặt của hội nghị, sự kiện, thể hiện hình ảnh của doanh nghiệp, công ty. Không chỉ vậy, thiệp mời này còn tác động trực tiếp đến quyết định của người nhận. Do đó, doanh nghiệp nên đầu tư về thiết kế, in ấn mẫu thiệp mời hội nghị khách hàng sao cho đẹp mắt, ấn tượng nhất.

Lựa chọn công nghệ in thiệp mời cũng rất quan trọng để đảm bảo chất lượng ấn phẩm, thời gian hoàn thành cũng như chi phí in ấn nằm trong kế hoạch tổ chức.

Nội dung chính là tất cả những gì thông qua thiệp mời hội nghị mà doanh nghiệp muốn truyền tải đến các đối tác, khách hàng... Trong nội dung của thiệp mời này sẽ có các nội dung mang tính bắt buộc và không bắt buộc.

Các nội dung bắt buộc: Đây là phần nội dung mang tính bắt buộc tức là không thể cắt bớt và cũng không được lược bỏ. Trong thiệp mời này sẽ bắt buộc phải ghi các nội dung sau:

- Phần tiêu đề: Thư mời.
- Tên người nhận : Ông/bà...
- Mục đích: Đến tham dự hội nghị khách hàng.
- Thời gian: Vào lúc ...

- Địa điểm: Tại địa điểm...
- Lời cảm ơn: Chúng tôi xin chân thành cảm ơn...
- Con dấu và chữ ký của người đứng đầu doanh nghiệp, công ty.

Các nội dung bổ sung: Ngoài các nội dung mang tính bắt buộc thì bạn hoàn toàn có thể tùy ý thêm bớt các nội dung không bắt buộc. Thông thường sẽ có thêm các nội dung phụ trong mẫu thư mời hội nghị khách hàng để giúp khách mời có thể nắm bắt được đầy đủ các thông tin mà ban tổ chức hướng đến.

Doanh nghiệp có thể bổ sung thêm một vài nội dung trong thiệp mời này:

- Giới thiệu khái quát về công ty
- Mục đích của hội nghị
- Quy mô của hội nghị
- Các hoạt động chính trong hội nghị khách hàng
- Một vài lưu ý khi tham gia hội nghị
- Có thể có thêm bản đồ thu nhỏ để khách mời có thể dễ dàng tìm được nơi tổ chức hội nghị hoặc địa điểm của công ty,...

Khi thiết kế thiệp mời hội nghị, cần chú ý:

Để có được tấm thiệp mời sự kiện thu hút, gây thiện cảm với người nhận, trong quá trình thiết kế các bạn nên lưu ý một vài vấn đề sau:

Nội dung thiệp mời sự kiện nên ngắn gọn: Nội dung thiệp mời bao gồm nội dung chính của hội nghị, thời gian và địa điểm tổ chức, lịch trình diễn ra hội nghị.

Sắp xếp logo của đơn vị tổ chức, đơn vị tài trợ (nếu có) một cách phù hợp với vai trò và quyền lợi của từng bên.

Thiệp mời hội nghị nên có màu nền thanh nhã, sử dụng phông chữ và màu chữ đặc biệt để tăng thêm phần sang trọng cho tấm thiệp.

Có thể thiết kế thiệp mời 1 mặt hoặc gấp đôi nhưng bắt buộc phải có bao thư bên ngoài.

Kích thước thiệp mời hội nghị có thể tùy chỉnh theo nội dung trình bày của tấm thiệp mời. Thông thường, thiệp mời sẽ được in theo các kích thước: 9.5x22cm; 12x17cm; 15x15cm...

Các kích thước thiệp có khả năng điều chỉnh, tùy vào nhu cầu của khách hàng, đơn vị mà chỉnh kích thước sao cho phù hợp. Các mẫu thiệp mời hội nghị thường được sử dụng kích thước vừa phải, lớn nhất chỉ là tờ A4.

Về cơ bản, kích thước phổ biến hiện nay là khổ giấy A3, có thể xê dịch chiều dài, bớt ngắn một chút cho cân đối, nó dễ thiết kế hơn. Khổ giấy loại này diện tích phù hợp với nội dung cũng như việc trang trí cần thiết, đẹp mắt, dai gọn cho khách mời mang đến sự kiện hay hội nghị.

Những chất liệu in thiệp mời sự kiện:

Thông thường chất liệu sử dụng giấy Couches hoặc fort – đây là 2 chất liệu thông thường được sử dụng để in thiệp mời. Bạn có thể cán bóng, hoặc cán mờ, dập gân giữa tạo nên độ sang trọng của thiệp.



Nếu bạn cần sự sang trọng cho sự kiện có thể sử dụng một số chất liệu đặc biệt như giấy mỹ thuật hoặc ép nhũ, ép kim tạo nên sự sang trọng đặc biệt cho thiệp mời.

1.3.2. Ấn phẩm và vật phẩm

Có rất nhiều dạng ấn phẩm in dùng trong các sự kiện, hoạt động ví dụ như bandroll (băng-rôn), poster (flyer), standee (panel), biển bảng quảng cáo, brochure (tờ rơi)... Các ấn phẩm sau khi thiết kế sẽ được in ấn và thi công, lắp đặt tại khu vực tổ chức sự kiện để tuyên truyền cho sự kiện, hoạt động đó.

Các sản phẩm in ấn thường dùng trong tổ chức sự kiện, họp hội nghị, hội thảo:

- Tài liệu tham khảo: Các tài liệu tham khảo thường được in ấn trong các sự kiện là hội nghị, giao lưu giữa các doanh nghiệp, tổ chức, công ty như tổng kết cuối năm, đại hội cổ đông,... yêu cầu chất lượng giấy in tốt nhất, và thường là những sản phẩm in cao cấp nhất.

- Brochure: Là một dạng công cụ quảng cáo, brochure thường được gấp đôi, hoặc gấp ba, in màu, trên chất liệu giấy bóng; tổng hợp tất cả những gì khách hàng cần phải biết chỉ trong một mảnh giấy nhỏ được thiết kế bắt mắt và dễ đọc.

- Banner – Poster: Banner – poster một cách đơn giản nhất là một tấm đại diện, loại vật tư quảng cáo với các biểu ngữ, khẩu hiệu, bao gồm hình ảnh, thông tin muốn truyền đạt tới công chúng, nhằm mục đích lôi kéo sự chú ý cho thương hiệu, sản phẩm, dịch vụ hay sự kiện...

- Standee: Standee hay còn gọi là kệ X là một loại khung treo quảng cáo, nhưng đặc biệt, nó có thể dễ dàng thay đổi kích cỡ thông qua hệ thống đăng tựa của Standee.

- Backdrop: Backdrop hay còn được gọi là phong nền của chương trình sự kiện, là phân trang trí và cung cấp thông tin cho khách tham dự về nội dung của sự kiện.

- Tờ bướm: Tờ rơi hay tờ bướm, tờ gấp là tờ giấy rời để giới thiệu, quảng cáo, tuyên truyền về một sự kiện, dịch vụ, sản phẩm nào đó.

Quà tặng sự kiện được sử dụng tặng khách hàng, đại biểu trong các sự kiện. Những món quà tặng hội nghị, quà tặng hội thảo giúp doanh nghiệp kết nối bền chặt hơn với khách hàng.

Tiêu chí lựa chọn quà tặng event – hội nghị phù hợp và chất lượng:

Phù hợp với người nhận: Đối với quà tặng event – hội nghị, doanh nghiệp thường tặng với số lượng lớn. Vậy nên, việc lựa chọn sản phẩm làm quà tặng có thể dựa trên những đặc điểm chung như giới tính, nghề nghiệp, độ tuổi...

Quà tặng phải thu hút: Những món quà có thể gây được ấn tượng tốt, thu hút khách mời khiến người tham gia muốn giữ lại để sử dụng. Nên chọn các loại quà tặng đơn giản nhưng đẹp mắt, khác lạ và có sự khác biệt.

Quà tặng phù hợp với ngân sách: Mỗi doanh nghiệp khi quyết định đặt mua quà tặng đều sẽ chi ra một phần ngân sách nhất định. Phần ngân sách này sẽ có giới hạn và thường không được vượt quá.

Quà tặng quảng bá hình ảnh doanh nghiệp: Nên in khắc thông tin của doanh nghiệp lên quà tặng như tên, số điện thoại, logo thương hiệu và một số thông điệp cần truyền tải đến khách hàng, đối tác.

5 loại quà tặng event – hội nghị cho khách hàng ý nghĩa nhất

Bình giữ nhiệt: Bình giữ nhiệt là quà tặng sự kiện rất phổ biến và được nhiều doanh nghiệp ưu tiên lựa chọn. Với loại sản phẩm này, doanh nghiệp có thể dễ dàng in ấn logo, slogan và những thông tin cần thiết giúp quảng bá hình ảnh hiệu quả. Bình giữ nhiệt cũng là món quà tặng rất hữu ích giúp khách hàng có thể sử dụng và mang theo khi đi làm, đi chơi.

Gift set: Gift set hiệu đơn giản là bộ quà tặng gồm nhiều món nhỏ khác nhau nhưng được thiết kế đồng bộ theo màu sắc của mỗi thương hiệu. Thông thường một bộ Gift set có từ 2 sản phẩm khác nhau trở lên như hộp đựng namecard, bút ký, móc khoá, bình giữ nhiệt hoặc các quà tặng IT, hộ chiếu, passport, ví da... Tùy theo chủ đề của từng sự kiện mà doanh nghiệp có thể lựa chọn bộ Gift set phù hợp. Lưu ý, nên lựa chọn các sản phẩm có tính linh hoạt cao phục vụ cả trong công việc và cuộc sống hàng ngày để ghi điểm với khách hàng.

Sổ sạc đa năng: Sổ sạc đa năng là sự kết hợp thông minh giữa sổ tay, usb và pin sạc dự phòng. Loại sổ này được làm chủ yếu từ chất liệu bìa da pu cao cấp, mang lại vẻ sang trọng và đẳng cấp cho người dùng. Đặc biệt, sản phẩm này còn được tích hợp tính năng sạc không dây hoặc có dây rất phù hợp cho những người

thường xuyên làm việc online, đi công tác xa. Bạn có thể in ấn logo, nhãn hiệu của doanh nghiệp để quà tặng thêm phần ý nghĩa hơn.

Sổ da: Hiện nay, nhiều doanh nghiệp thường chọn sổ da cao cấp để làm quà tặng cho khách hàng tại các sự kiện, hội nghị vì chúng không chỉ có tính thẩm mỹ cao mà còn rất hữu dụng trong đời sống. Đây cũng là một cách quảng bá hình ảnh công ty thông qua logo, slogan và tên thương hiệu, hiệu quả và tiết kiệm chi phí. Mỗi quyển sổ da được in logo thường có thời sử dụng ít nhất là 1 năm nên các thông tin trên sổ đều được tiếp cận với người dùng lâu dài.

Pin sạc dự phòng: Trong thời đại công nghệ số phát triển như hiện nay, việc sử dụng điện thoại thông minh để giải trí, làm việc đã trở thành một điều không thể thiếu đối với chúng ta. Để có thể sử dụng nó ở mọi lúc, mọi nơi thì một chiếc pin sạc dự phòng sẽ giúp ích rất nhiều. Hiện nay, pin sạc dự phòng được nhiều doanh nghiệp chọn làm quà tặng cho khách hàng tại những sự kiện, hội nghị hay chương trình tri ân khách hàng. Mọi người có thể sử dụng sản phẩm này ở bất cứ nơi đâu, nhờ đó độ phủ sóng thương hiệu cũng vô cùng hiệu quả.

2. Chuẩn bị các công việc của bộ phận tổ chức phục vụ họp, hội nghị hội thảo

2.1. Xác định mục đích, tính chất, hình thức của dịch vụ

Thông thường, một sự kiện sẽ có một mục đích chính lớn nhất và các mục đích nhỏ đi kèm. Chẳng hạn, với sự kiện kỷ niệm thành lập công ty, mục đích chính là đánh dấu cột mốc ý nghĩa trên hành trình phát triển của doanh nghiệp. Mục đích thứ là tri ân cán bộ nhân viên, khách hàng, đối tác. Và mục đích phụ là truyền thông hình ảnh, thương hiệu doanh nghiệp.

2.2. Xác định yêu cầu dịch vụ phục vụ

Có 5 yêu cầu cần thiết xác định để tổ chức họp, hội nghị, hội thảo, sự kiện:

- **Chủ đề chính của sự kiện (Concept):** Khi sự kiện được công ty đồng ý tổ chức, nghĩa là sự kiện đó có tầm quan trọng đối với công ty. Do đó, căn cứ vào mục đích tổ chức của công ty, bạn sẽ phải chọn lấy một hình ảnh đại diện, một tên gọi phù hợp và một câu slogan ấn tượng, dễ nhớ để toát lên

thông điệp của sự kiện đó. Những điều này được hiểu chung là chủ đề chính hay còn gọi là “Concept”. Đây là sẽ khung xương sống, yếu tố cốt lõi để bạn có thể phát triển kịch bản chương trình, những hoạt động nhỏ lẻ trong sự kiện. Đối với tiệc công ty, tính thường xuyên của sự kiện được diễn ra không nhiều. Do đó, việc tạo concept độc đáo, mới lạ và ý nghĩa là điều quan trọng hơn bao giờ hết.

Ví dụ, tiệc tất niên, tổng kết cuối năm thường là thời điểm để toàn thể mọi người có thể ngồi lại và kết nối với nhau, mong muốn lưu giữ những kết quả thành công đã làm được trong năm và kỷ niệm cùng với đồng nghiệp, đối tác. Do đó, concept ý nghĩa sẽ làm nên một sự kiện thành công và có thể khiến cho mọi người cảm nhận được ngay khi vừa bắt đầu buổi tiệc, cho đến lúc kết thúc vẫn còn lưu luyến ở lại.

- **Màu sắc chủ đạo (Theme):** Để khắc họa nên concept rõ ràng, bạn cần có hình ảnh và những màu sắc cụ thể. Và tông màu chủ đạo (theme) là yếu tố tiếp theo để bạn có thể thiết kế và trang trí không gian của sự kiện.

Lựa chọn theme cho sự kiện, nên lưu ý những điều sau:

- ✓ Màu sắc chính có thể đại diện, phù hợp với concept đã đưa ra.
 - ✓ Màu sắc phối cùng với màu sắc chính phải hài hòa, không tạo sự đối lập.
 - ✓ Màu sắc phụ không quá nhiều và không nổi bật hơn tông màu chính đã chọn.
 - ✓ Đồng nhất màu sắc của các vật trang trí như backdrop, banner,... theo thiết kế.
- **Đối tượng tham gia chương trình:** Thành phần tham gia chương trình là yếu tố thứ ba để góp phần tạo nên sự thành công của sự kiện. Đối với sự kiện của công ty, bạn nên đảm bảo sự có mặt của những bộ phận sau:
 - ✓ Ban giám đốc, chủ tịch, cổ đông của công ty
 - ✓ Các phòng ban trong công ty
 - ✓ Đối tác của công ty
 - ✓ Khách mời của công ty

- ✓ Đại diện của báo chí đưa tin về sự kiện của công ty
 - ✓ Nhân sự thực hiện chương trình (MC, PG,...)
 - Địa điểm tổ chức sự kiện: Căn cứ vào số lượng người tham gia chương trình, bạn sẽ xác định được quy mô sự kiện của mình. Để lựa chọn được địa điểm tổ chức sự kiện phù hợp, dưới đây là một số yếu tố bạn cần xem xét:
 - ✓ Diện tích không gian có sức chứa đủ thoải mái cho tổng số người tham gia chương trình.
 - ✓ Không gian trong và ngoài của địa điểm tổ chức sự kiện phù hợp với tính chất sự kiện.
 - ✓ Bố cục, thiết kế tòa nhà của địa điểm dự kiến thuê có thuận tiện cho các hoạt động tổ chức của chương trình
 - ✓ Trang thiết bị, cơ sở vật chất có chất lượng tốt.
 - ✓ Lối ra vào rộng rãi, bãi đỗ xe thoải mái cho cả xe máy và ô tô.
 - ✓ Vị trí địa lý của địa điểm tổ chức sự kiện dễ dàng để tìm kiếm, di chuyển.
 - Thời gian và thời lượng diễn ra chương trình: Xác định thời điểm diễn ra sự kiện cụ thể và ước lượng thời gian “chạy” chương trình hợp lý là điều kiện để bạn quản lý sự kiện và đặt thuê địa điểm hợp lý.
- Ngoài ra, bạn cần dự trù khoảng thời gian chuẩn bị, setup, vận chuyển vật dụng để thỏa thuận khi ký hợp với bên cung cấp địa điểm tổ chức sự kiện của mình. Nếu nhà cung ứng cho thuê mặt bằng theo giờ, bạn cần kiểm soát số giờ để không phải mất thêm phí phát sinh.

2.3. Chuẩn bị cơ sở vật chất phục vụ

- Địa điểm, mặt bằng, khuôn viên: Đây là một trong những điều kiện cần lưu ý khi tiến hành lên ý tưởng một kế hoạch tổ chức sự kiện.

Với từng địa điểm khác nhau sẽ có được những thuận lợi và khó khăn khác nhau, những điều này ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến quá trình diễn ra sự kiện. Ví dụ: đối với những địa điểm trang trọng gắn liền với các di tích lịch sử như Dinh Độc lập, ở đây thường sẽ tổ chức các sự kiện mang tầm cỡ quốc gia, có tính chất trang nghiêm và các khách mời thường là nhân vật có tiếng nói trong xã hội. Từ đó

các khâu chuẩn bị, lên ý tưởng cũng phải diễn ra thật chu đáo và chỉnh chu, bám sát với mục tiêu mà sự kiện muốn mang lại cho người tham dự. Tùy từng mặt bằng mà quy mô của sự kiện cũng sẽ được điều chỉnh lớn hay nhỏ, có cách thiết kế như thế nào để tối ưu hóa tất cả các lợi thế và hạn chế hết mức các nhược điểm mà mặt bằng mang lại.

Ví dụ: Khi tổ chức một tiệc sinh nhật trong nhà, diện tích nhà lại khá khiêm tốn, điều đó làm thay đổi các trang trí và ý tưởng của đội ngũ thiết kế sự kiện. Biến không gian tổ chức tiệc trở thành một không gian ấm cúng, mang lại cảm giác thân mật hơn. Từ đó, tối ưu được những khó khăn mà mặt bằng đem lại.

-Sân khấu: Tùy từng sự kiện khác nhau, thiết kế sân khấu sẽ được trang trí khác nhau, dựa theo chủ đề của sự kiện. Sân khấu là nơi thu hút sự chú ý của buổi Event nhất vì thế việc thiết kế nên một sân khấu ấn tượng, bắt mắt và phù hợp với chủ đề sẽ mang lại những lợi ích lớn, góp phần không nhỏ vào sự thành công của sự kiện.

Ví dụ: Chủ đề của event là Triển lãm cưới mang phong cách Châu Âu thì chắc hẳn một điều, sân khấu sẽ được thiết kế một cách lộng lẫy nhất, với gam màu chủ đạo phần lớn là trắng. Vì theo quan điểm của người Châu Âu khi cô dâu khoác lên mình bộ váy trắng tượng trưng cho một vẻ đẹp thuần khiết và trang nhã. Khi ấy, với hình ảnh những chiếc váy cưới tinh khôi cùng hoa hồng được xếp hình trái tim sẽ tạo nên ấn tượng cho quan khách khi bước vào sảnh của buổi triển lãm này.

-Baner, áp phích: Đây được coi như là một trong những phương tiện truyền thông khá hữu dụng trong việc quảng bá các chương trình, sự kiện cho mọi người, để mọi người biết đến chương trình và quyết định tham dự. Nếu Baner, áp phích được treo đúng địa điểm sẽ thu hút được người xem nhiều hơn từ đó tạo được nhiều tiếng vang cho sự kiện đang được tổ chức.

Khi một sự kiện được tổ chức dành riêng cho các bé thiếu nhi như Cùng con yêu khám phá thế giới sữa Vinamilk của Vinamilk tổ chức thì thông thường Banner, áp phích sẽ được treo tại các trường học và các con đường gần với nơi tổ chức sự kiện, vì như vậy sẽ thu hút được nhiều sự chú ý hơn từ các bậc phụ huynh và các em thiếu nhi, đây là nhóm khách hàng mục tiêu mà Vinamilk muốn hướng đến.

Điều này sẽ giúp cho công ty tiết kiệm khá nhiều chi phí quảng cáo đồng thời quảng bá đúng đối tượng mục tiêu mà công ty mong muốn.

-Bàn ghế: Giúp khách tham quan tạo ấn tượng với buổi Event thì bàn ghế cũng là một yếu tố quan trọng. Tuy chỉ là một phần nhỏ trong chương trình nhưng lại liên quan mật thiết đến hình ảnh công ty. Người làm sự kiện cần phải tiên liệu số người tham dự và chuẩn bị đầy đủ bàn ghế nếu có trường hợp bất ngờ xảy ra, để đảm bảo khách hàng luôn có được chỗ ngồi thuận lợi, từ đó tạo được ấn tượng tốt với họ, một trong những khách hàng tiềm năng của công ty.

-Âm thanh, Micro: Nếu bàn ghế là một yếu tố quan trọng thì việc chuẩn bị âm thanh, micro là một vấn đề thiết yếu. Để một chương trình sự kiện được hoành tráng nhất không thể thiếu một dàn âm thanh chất lượng truyền tải chính xác nhất các thông tin mà doanh nghiệp muốn gửi đến khách hàng. Ngoài ra, âm thanh còn giúp người tham dự không nhàm chán trong lúc tham gia sự kiện, bởi âm nhạc là thứ giúp gây sự thu hút cho tất cả mọi người.

Với một bộ âm thanh sống động, thì sẽ gây ra hiệu ứng lan tỏa tốt cho các chương trình, đặc biệt là các chương trình âm nhạc, đơn cử như The Remix (Hòa âm ánh sáng), từ đó giúp cho người xem trải nghiệm được toàn bộ chương trình và giúp chương trình tạo ấn tượng tốt với khách giả.

-DVD, máy chiếu: Đây được xem như thiết bị cần thiết để truyền tải thông tin đến cho người xem. Nếu xảy ra sơ xuất với DVD hay máy chiếu sẽ khiến cho chương trình bị ngắt quãng, tồn tại nhiều khoảng “thời gian chết” từ đó gây nên ấn tượng không tốt cho người xem tạo cho họ cảm giác không chuyên nghiệp từ chương trình

Với tất cả những yếu tố trên chúng ta thấy được rằng việc chuẩn bị cơ sở vật chất cho chương trình hội nghị, sự kiện là một vấn đề không thể thiếu. Vì vậy, cần tiên liệu những tình huống xấu có thể xảy ra và dự trù các phương án để chương trình sự kiện diễn ra một cách thuận lợi và chuyên nghiệp nhất.

3. Chuẩn bị nhân sự phục vụ

Đội ngũ nhân trong sự kiện là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của sự kiện.

- Quản lý sự kiện trong đội ngũ nhân sự: Quản lý sự kiện chính là vị trí cao nhất trong tổ chức sự kiện. Người quản lý cần là người có đầu óc chiến lược, khả năng điều phối hiệu quả. Một người quản lý giỏi sẽ giúp sự kiện gặt hái được nhiều thành công dù quy mô lớn hay nhỏ. Trách nhiệm của quản lý sự kiện vô cùng nặng nề. Họ là người có trách nhiệm xây dựng, tổng hợp ý tưởng cho sự kiện. Sau đó, họ giám sát và đôn đốc mọi người chuẩn bị cho sự kiện. Họ bao quát toàn bộ các bộ phận và trực tiếp đưa ra quyết định trong sự kiện. Việc phân công nhân sự, giải quyết rủi ro,...đều được kiểm soát. Đồng thời, họ là người chịu trách nhiệm về sự thành công hay thất bại của sự kiện.
- Dẫn dắt sự kiện: Dẫn dắt sự kiện sẽ chịu sự điều phối của quản lý sự kiện. Họ sẽ hỗ trợ quản lý trong việc kiểm soát sự kiện. Dẫn dắt sự kiện chịu trách nhiệm hỗ trợ các vấn đề như: lên bảng công việc chi tiết, bố trí nhân sự, liên hệ nhà cung cấp,... Các điều khoản về thuê mượn địa điểm, hệ thống âm thanh cũng được dẫn dắt sự kiện đảm nhiệm. Nhìn chung, họ đóng vai trò nòng cốt trong đội ngũ nhân sự.
- Giám sát sự kiện: Giám sát sự kiện sẽ là nhiều triệu trách nhiệm điều phối quá trình sự kiện diễn ra. Họ là người nắm bắt rõ nhân sự phân công trong từng hạng mục. Giám sát sự kiện sẽ chịu trách nhiệm:
 - Quản lý sự việc truyền thông
 - Liên hệ, kiểm soát người nổi tiếng
 - Đội ngũ PGs
 - Cộng tác viên, khách mời tham dự

Nhiều công ty thường bỏ qua vị trí này. Tuy nhiên, giám sát sự kiện sẽ giúp sự kiện trở nên chuyên nghiệp hơn. Đồng thời, họ là người giảm bớt khó khăn về khối lượng công việc với quản lý. Việc có giám sát sự kiện trong đội ngũ nhân sự giúp bạn tiết kiệm thời gian và tăng hiệu quả làm việc.

- Quản lý hậu cần: Quản lý hậu cần sẽ nhận công việc theo sự phân công và hoàn thành những công việc được giao đúng với tiến độ. Họ có thể được coi như như cánh tay đắc lực của giám sát sự kiện khi luôn phải giải quyết tất cả

những công việc mặc dù là nhỏ nhất nhất. Sự tỉ mỉ, máu lửa và kinh nghiệm làm việc luôn là yếu tố cần có của một quản lý hậu cần.

- Quản lý tài chính: Quản lý tài chính sẽ là những người đến gặp trực tiếp khách hàng để giới thiệu, hỗ trợ về các dịch vụ tổ chức sự kiện. Sau đó, nhận bản tóm tắt mang về để cùng các bộ phận khác tổ chức brainstorming và viết kế hoạch, lập bảng báo giá, đưa đi thuyết trình và đàm phán với khách hàng. Họ cũng được xem là cầu nối quan trọng của khách hàng khi là nơi để giải quyết các yêu cầu và mọi thắc mắc.
- Bộ phận thiết kế trong đội ngũ nhân sự: Dựa vào những yêu cầu từ phía khách hàng mà bộ phận account mang về, các design sẽ cho ra các bản phác thảo ý tưởng và hiện thực hóa chúng thành các mẫu in hoàn chỉnh, hỗ trợ thiết kế trong suốt giai đoạn tổ chức sự kiện và lắp đặt trang thiết bị cho sự kiện.
- Bộ phận kỹ thuật: Bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm các yếu tố liên quan như: trang thiết bị, hạng mục sân khấu, vận chuyển, âm thanh, ánh sáng, vật dụng sự kiện,... Họ góp phần không nhỏ trong sự thành công của sự kiện. Một đội ngũ kỹ thuật tốt sẽ giảm bớt gánh nặng về trục trặc kỹ thuật, giúp sự kiện diễn ra suôn sẻ.

4. Chuẩn bị lễ khai mạc

4.1. Trang trí

Trong tất cả các buổi tiệc, hoa luôn là phụ kiện không thể thiếu. Với hội nghị khách hàng càng không thể thiếu sự góp mặt của những bông hoa.

Nguyên tắc chọn hoa trang trí cho hội nghị khách hàng

Kích thước: Thông thường hoa sẽ được bố trí trên bàn hội nghị và giữa không gian trong phòng. Tùy theo từng diện tích phòng mà bạn có những lựa chọn kích thước chậu hoa sao cho phù hợp nhất. Nếu phòng lớn thì bạn nên bố trí những chậu hoa lớn để trông cân xứng và ngược lại với phòng hội nghị nhỏ bạn chỉ nên đặt những chậu hoa vừa và nhỏ để không chiếm nhiều không gian. Với các lồng hoa được đặt trên bàn cũng vậy, không nên đặt những lồng hoa quá nhỏ hoặc quá lớn bởi như vậy sẽ làm mất cân đối cũng như tính thẩm mỹ của buổi hội nghị. Cần xem xét và

tính toán thật kỹ lưỡng về chiều cao của chậu hoa sao cho không ảnh hưởng đến tầm nhìn của các khách mời.



Chiều cao của chậu hoa vừa phải để không ảnh hưởng đến tầm nhìn

Mùi hương: Mùi hương chính là yếu tố ảnh hưởng đến cảm xúc cũng như trạng thái tinh thần của các vị đại biểu. Theo đó, để mang đến không gian tươi tắn, thoang thoảng hương hoa bạn nên chọn những loài hoa có mùi thơm dịu nhẹ, vừa đủ để khiến tinh thần khách mời cảm thấy phấn chấn, sảng khoái. Lưu ý rằng bạn nên tránh chọn những loài hoa có mùi thơm quá nồng vì khi ở lâu trong phòng hội nghị, mùi hương nồng nặc sẽ khiến khách mời dễ đau đầu, chóng mặt và gây mất tập trung thậm chí còn dễ gây dị ứng cho một số người nhạy cảm. Một khi khách mời cảm thấy khó chịu thì chất lượng của buổi hội nghị cũng sẽ giảm, vì vậy hãy chú ý trong việc lựa chọn loài hoa phù hợp nhé.

Số lượng: Số lượng hoa trong hội nghị rất quan trọng để tạo nên không gian hội nghị tươi tắn, trang trọng. Theo đó, bạn không nên đặt quá nhiều hoặc quá ít. Bởi nếu quá nhiều sẽ làm mất đi vẻ tinh trọng và chiếm nhiều không gian của buổi tiệc. Nếu đặt quá ít thì sẽ trông trống trải, đơn điệu. Do đó, bạn cần tính toán số lượng sao cho vừa phải, thông thường mỗi bàn sẽ được bố trí một chậu hoa.



Thông thường mỗi bàn sẽ được bố trí một chậu hoa

Không nên chọn hoa giả để trang trí: Một nguyên tắc khi trang trí phòng hội nghị đó là bạn không nên chọn hoa giả. Mặc dù, dùng hoa giả sẽ giúp bạn tiết kiệm được chi phí tuy nhiên nó lại không mang đến tính thẩm mỹ cũng như hương thơm cho không gian sự kiện. Không những thế nó còn làm giảm đi tính chất trang trọng, tính chuyên nghiệp của hội nghị.

4.2. Tài liệu

-Kịch bản đường dây: Đây là loại kịch bản tổng quát thô sơ và chỉ thể hiện:

- Tiết mục và nội dung dàn dựng sơ bộ tiết mục đó như thế nào
- sắp xếp các nội dung cụ thể theo trình tự
- Ước đoán thời gian, thời lượng từng tiết mục/ nội dung
- Ước đoán thời gian/ thời lượng của toàn chương trình
- Mục đích là để đạo diễn sân khấu biết được chương trình sân khấu gồm những tiết mục nào

-Kịch bản nội dung (hay MC script): Đây là kịch bản riêng được thiết kế cho MC. Kịch bản bao gồm tất cả những lời dẫn theo diễn biến của từng hoạt động trong kịch bản đường dây

- Còn gọi là kịch bản văn học vì nó có phần mở đầu, thân, kết rõ ràng
- Có thời lượng chi tiết cho từng tiết mục
- Đây là kịch bản được phát triển từ kịch bản đường dây bên trên do copywriter viết có diễn biến từng tiết mục
- Có thời lượng chi tiết cho từng tiết mục được đo thời gian rõ ràng của từng bài hát.

-Kịch bản kỹ thuật chương trình: Đây là kịch bản thuần túy về mặt kỹ thuật dành cho bộ phận kỹ thuật của chương trình thực hiện. Để xây dựng kịch bản kỹ thuật thì cần có sự phối hợp giữa đạo diễn sân khấu và bộ phận âm thanh, ánh sáng làm việc với nhau.

- Nội dung kịch bản kỹ thuật gồm
 - ❖ Tiết mục có thời lượng ra sao
 - ❖ Âm thanh hay music là gì? bài hát nào
 - ❖ Ánh sáng như thế nào?
 - ❖ Màn hình trình chiếu nội dung gì?
 - ❖ Đạo cụ cần chuẩn bị là ai?
 - ❖ Tên người phụ trách là ai?

-Tài liệu thảo luận tổ chức Hội đồng quản trị: Tài liệu thảo luận sẽ bao gồm những thông tin cần thiết cho các thành viên tham dự cuộc họp để có thể đưa ra quyết định dựa trên thông tin đầy đủ về mỗi vấn đề trong chương trình họp. Tài liệu thảo luận phải được gửi tối thiểu 5 ngày trước cuộc họp để các thành viên dự họp có thể thu thập hoặc phân tích thông tin nhiều hơn trước cuộc họp.

Nếu công ty không cung cấp đầy đủ tài liệu thảo luận, các thành viên Hội đồng quản sẽ khó ra quyết định dựa trên thông tin đầy đủ ngay tại cuộc họp. Việc này có thể làm chậm quá trình ra quyết định hoặc đưa ra quyết định không chính xác.

Ví dụ về kịch bản lễ khánh thành

KỊCH BẢN CHƯƠNG TRÌNH LỄ KHAI TRƯỞNG KHÁCH SẠN
PETROSETCO (PSV)

TT	THỜI GIAN	TIẾT MỤC	NỘI DUNG	GHI CHÚ
01	Ngày 29/2/2011	Các hạng mục cần Set up trước	- Sân khấu, âm thanh, ánh sáng, ghế ngồi cho quan khách - Trang trí cổng chào, bandroll, banner treo dọc các tuyến đường và xung quanh địa điểm tổ chức. - Set up Reception, Iea break (nếu có). - Set up mái che, quạt công nghiệp, màn hình, máy chiếu, pháo hoa, bong, nước uống.....	
	Ngày 30/02/2011			
02	07:15 08:00	- Chuẩn bị và kiểm tra các khâu		
03	08:00 08:30	- Đón khách	Mô tả không gian: <i>Trước cổng khách sạn PSV:</i> - Banner theo màu chủ đạo có ghi tiêu đề: “Lễ khai trương.....” được treo dọc hai bên khuôn viên khách sạn và dọc đường Trương Công Định để chào mừng, bandrol đón	Nhạc nhẹ từ Ngoài vào trong Nhạc nhẹ được mở

			khách màu đỏ được treo chính giữa cổng vào khách sạn. - Nhà bạt dựng trước cửa chính để đón tiếp khách mời, trước cửa nhà bạt trang trí các lẵng hoa tươi chân cao và các standee, trên nhà bạt các cờ đuôi nheo có dòng chữ “Lễ Khai Trương...” được treo trên các chùm bóng bay thả xuống. - Các cọc xích inox hai bên dẫn đường vào sảnh. Thảm đỏ được trải từ ngoài vào đến sân khấu. Bốn PG mang áo dài màu đỏ đứng đón khách mời. Đội Sư Rồng múa đón chào quan khách đến dự khai trương khách sạn. <i>Bên trong sảnh Khách sạn:</i> - Các standee và lẵng hoa chúc mừng được đặt dọc theo đường đến hội trường chính của tòa nhà PSV, 4 PG đứng tiếp khách ngay tại cửa sảnh khách sạn, đứng chào quan khách và cài hoa lên áo các khách mời khu vực tổ chức khai trương. Tại đây, đặt sẵn bàn ghế, café, bánh ngọt, nước suối cho khách trong khi chờ đợi <i>Bên trong Hội Trường:</i> - Sân khấu được trang trí bằng hoa ,thảm đỏ.Backrop được thiết kế theo màu sắc chủ đạo của khách sạn. - Hai màn hình chiếu đặt hai bên cánh gà,để phục vụ giới thiệu về các dịch vụ của khách	suốt trong thời gian đón khách
--	--	--	---	---------------------------------------

			sạn,và quá trình xây dựng khách sạn. - Các tiếp tân sẽ hướng dẫn quan khách đi đến hội trường - Các ghế ngồi được sắp xếp theo hàng,bọc váy và gắn nơ. <i>Cách bố trí và phân bổ lực lượng PG phục vụ cho chương trình</i> • PG chia thành 4 nhóm: - Nhóm 1 (6 PG) cầm dù che khách từ cổng chào và đưa khách từ cổng vào Tiếp tân. - Nhóm 2 (04PG) đứng tại bàn tiếp tân đón và cài hoa lên áo cho khách. - Nhóm 3 (2PG) đón tiếp và hướng dẫn khách đến ghế ngồi hướng dẫn tea Break cho khách tối trước. - Nhóm 4 (PG) Khu vực khách VIP. • Bố trí nhân viên BV hướng dẫn khách đậu xe và nhận hoa khách tặng • Teabreak: phục vụ nước trái cây, bánh ngọt và hoa quả(nếu c). • Hòa tấu hành khúc việt nam, vui vẻ, khí thế • LCD chiếu các hình ảnh về doanh nghiệp. • Đội lân múa đón khách trước cổng.	
--	--	--	--	--

			• Kiểm tra lần cuối các khâu chuẩn bị, thử âm thanh, Micro. • BTC xác nhận lại danh sách khách mời cho MC	
04	08:30 09:00	– Tiết mục biểu diễn văn nghệ	MC giới thiệu nhóm nhạc ,Ca Sĩ, Ca khúc sẽ biểu diễn trong tiết mục văn nghệ 1. Tiết mục 1: Đất nước trọn niềm vui 2. Tiết mục 2: Mùa xuân trên thành phố HCM 3. Tiết mục 3: Xuân chiến khu và cô gái mở đường 4. Tiết mục 4: Vũng Tàu biển hát 5. Tiết mục 5: Đưa em về với vũng tàu 6. Tiết mục 6: Quê hương Chú ý: - Số lượng tiết mục và ca sĩ biểu diễn phụ thuộc vào thời gian và yêu cầu của khách hàng. - Ca sĩ,nhóm nhạc đến từ Tp.HCM hoặc Vũng Tàu tùy thuộc vào thời điểm và điều kiện kinh tế.	Chuẩn bị: Micro, Clip nhạc,....
05	09:00 09:05	– Khai mạc	- Trước khai mạc 5 phút (MC nói bên trong) : Kính mời Quý vị vui lòng ổn định chỗ ngồi, để Chương trình của chúng ta có thể bắt đầu trong 1 vài phút tới đây. Xin chân thành cảm ơn.	- Hoa cho đại biểu - Kết tiết

			- MC đọc bài Giới thiệu về PVS ở bên trong. -(MC nói bên trong): Chương trình Lễ Khánh thànhxin phép được bắt đầu - Dàn Trống biểu diễn chào mừng đại biểu(lấy từ đội múa lân) - Nhóm múa thiếu nhi (hoặc nhóm múa người lớn) múa chào mừng buổi lễ và tỏa ra tặng hoa cho khách VIP về tham dự sau cuối bài múa.	mục múa bắn pháo kim tuyến
06	09:05 09:10	Tuyên bố lý do	- (MC bước ra Sân khấu) : Xin chào mừng các Quý vị đã đến tham dự Lễ Khánh thành khách sạn PSV... - Lời đầu tiên chúng tôi xin gửi tới Quý vị lời chào trân trọng và nồng nhiệt nhất (Cúi chào) - Kính thưa Quý vị, trước sự phát triển như vũ bão của nền kinh tế Việt Nam, trong đó Bà Rịa Vũng Tàu là một tỉnh trong trong số các tỉnh đang phát triển mạnh tại phía Nam, đặc biệt là ngành du lịch, dịch vụ khách sạn đã mang đến cho Bà Rịa Vũng Tàu được nhiều bạn bè trong và ngoài nước biết đến. Sự ra đời của khách sạn PSV như là một sứ mạng tiên phong trong việc khẳng định thương hiệu và giá trị của mình trước các đối tác và bạn bè rộng khắp trong và ngoài nước (<i>bổ sung thêm vào nội dung là sự</i>	

			<i>hình thành và phát triển của khách sạn, đơn vị chủ đầu tư và tình hình phát triển kinh tế của tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu....)</i>	
07	09:10 09:15	– Giới thiệu khách mời, đại biểu	- Kính thưa Quý vị đến dự Buổi Lễ Khánh Thành hôm nay, về phía Quan khách chúng tôi xin trân trọng giới thiệu : - Ông/Bà.....Sở - Ông/Bà.....UBND - Ông/Bà.....Đại diện..... - Về phía các đối tác, chúng tôi hân hạnh giới thiệu và đón tiếp: - Ông:..... - Chức vụ:..... - Thuộc tập đoàn..... - Ông:..... - Chức vụ:..... - Thuộc tập đoàn..... - Ông:..... - Chức vụ:..... - Thuộc tập đoàn..... - Về phía khách sạn, chúng tôi vui mừng được giới thiệu và được đón tiếp: - Ông:..... - CTHĐQT - Ông:..... - Giám Đốc - Ông:..... -	- Nhạc hiệu chào mừng

			Phó Giám Đốc. - Chúng ta vui mừng được đón tiếp Quý doanh nghiệp, các Cơ quan Thông tin Báo chí - Truyền hình, cùng với sự có mặt của(lãnh đạo cao cấp, khách mời đặc biệt...) - Xin Quý vị dành tràng pháo tay cho sự có mặt của tất cả chúng ta trong ngày hôm nay - Sau đây kính mời quý quan hướng về sân khấu và cùng xem đoạn Video Clip giới thiệu quá trình hình thành và phát triển công ty và khách sạn PSV.	
08	09:15 09:20	– Chiếu Clip	Chiếu clip phóng sự (05’)	
09	09:20 09:30	– Phát biểu khai mạc buổi lễ của Lãnh đạo Công ty (Khách sạn	- Kính thưa Quý vị, để mở đầu cho Buổi Lễ Khánh Thành hôm nay, chúng tôi xin trân trọng kính mời Ông..... Giám Đốc PSV.....lên Phát biểu Khai mạc. Xin trân trọng kính mời ông Mở Nhạc Chào Mừng 1 - Xin cảm ơn phần Phát biểu Khai mạc của ôngChúc vụ:.....	- Clip nhạc chào mừng.

		PSV)		
10	09:30 09:35	Phát biểu của đại diện UBND	Kính thưa Quý vị, đi vào hoạt động và phát triển bền vững, chúng tôi đã được rất nhiều sự giúp đỡ của: Đại diện UBND BRVT Nhân ngày Khai trương, chúng tôi xin trân trọng kính mời Ông... ..Đại diện lên phát biểu. Xin trân trọng kính mời Ông. Mở Nhạc Chào Mừng 2 - Xin cảm ơn phần phát biểu động viên và Chỉ đạo của Đại diện UBND BRVT chúng tôi xin được trân trọng tiếp nhận những ý kiến đóng góp tâm huyết của ông và chúng tôi xin gửi tặng ông đóa hoa thay lời cảm ơn chân thành đến Ông..... (PGs mang hoa lên đưa VIP tặng)	- Clip nhạc chào mừng. - Tặng hoa cho đại biểu
11	09:35 09:40	Phát biểu của chính quyền địa phương TP. Vũng Tàu	- Kính thưa Quý vị, bên cạnh sự hỗ trợ....., chúng tôi còn sự giúp đỡ rất nhiều của các cơ quan Chính Quyền Địa Phương, cũng nhân ngày Khai trương này, cho phép chúng tôi gửi tới các Cơ quan Chính Quyền lời tri ân sâu sắc, và bây giờ chúng tôi xin trân trọng kính mời ông..... lên phát biểu. Xin trân trọng kính mời ông. Mở Nhạc Chào Mừng 3	Clip nhạc chào mừng. Hoa cho Đại biểu

			- Xin cảm ơn Lời phát biểu Chúc mừng Quý báu của Đại diện TP. Vũng Tàu tới Khách Sạn PSV. Và chúng tôi xin gửi tặng ông đóa hoa thay lời cảm ơn chân thành đến Ông.....(PGs mang hoa lên đưa VIP tặng)	
12	09:40 09:45	Phát biểu của các đơn vị đối tác	Trong chặng đường phát triển của luôn nhận được sự đồng hành của các đối tác:..... Trong buổi lễ trang trọng này , chúng tôi trân trọng kính mời ông/bà:.....có đôi lời Trân trọng kính mời!	- Nhạc hiệu chào mừng
13	09:45 09:55	Cắt băng khánh thành	Quý vị kính mến, và bây giờ chúng tôi kính mời Quý vị tham dự Nghi thức Lễ Khánh -Tham Khảo (Kính thưa Quý vị, con số 9 là con số may mắn nhất, Chúng tôi kính mời 9 vị Quan khách sẽ thả 9 chùm bong bóng bay lên trời, và chúng tôi kính mời Quý vị xem phần biểu diễn Múa Lân, với bài “Tứ Quý Thăng Long”. Với Nghi thức Lễ này, chúng ta cầu chúc cho PSV cũng sẽ phát triển đi lên thuận lợi như những quả bong bóng gặp gi bay thẳng lên cao, và phát triển mạnh mẽ như 4 Rồng “Tứ Quý” bay lên trời thỏa chí vẫy vùng trên bầu trời bao la rộng lớn)Nghi thức này có thể làm tại sân khấu và trước mặt là	

			khách sạn PSV. - Quý vị kính mến, và bây giờ chúng tôi xin kính mời Quý vị cùng tham dự Nghi thức Lễ Khánh Thành. (Nổi Trống Múa Lân chào mừng) - (MC mời VIP về vị trí cắt băng - Khi mọi người ra ngoài ổn định, 9 Lễ tân đưa 9 chùm bong bóng cho 9 vị Quan khách) - Xin mời 9 vị Quan khách hãy thả 9 chùm bong bóng lên trời ạ! - (Vị khách sẽ đứng vào vị trí cắt băng, MC và nghi thức cắt băng khánh thành xin được bắt đầu) Người cuối cùng cắt xong là bắn pháo bông. - 9 PG trong trang phục áo dài đỏ hỗ trợ đại biểu tiến hành nghi thức cắt băng. Pháo giấy bắn lên cùng nhạc nền sôi động.	
14	09:55 10:05	Nghi thức khai sâm-panh	MC mời đại biểu thực hiện nghi thức khai sâm-panh. PG mang khay mời khách dùng sâm-panh.	
			Kính thưa Quý vị, từ giờ phút này Khách sạn PSV với diện tích trên bao gồm: – Tầng trệt:	Mở Nhạc Trẻ vui tiền

			• – Lầu 1: – Lầu 2: – Lầu 3: – Lầu 4: – Lầu 5.... Khách sạn sẽ mở rộng cửa để làm nhiệm vụ quý quan khách từ mọi miền đất nước đến với Vũng Tàu, đến khách sạn PSV sẽ rất tận tình phục vụ quý quan khách với phương châm: “rẻ nhất, nhanh nhất, nhiều nhất, và chu đáo nhất” và chúng tôi rất mong sẽ nhận được sự ủng hộ của Quý vị. - Kính thưa Quý vị, Chương trình Lễ cắt băng Khánh Thành của chúng tôi đến đây là kết thúc. Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Quý vị đã bớt chút thời gian Quý báu đến tham dự Lễ và chia sẻ niềm vui với chúng tôi trong buổi Lễ Khánh Thành ngày hôm nay. - Xin kính chúc Quý vị sức khỏe và thành đạt, xin chúc cho sự hợp tác của trung tâm với Quý vị ngày càng bền chặt - Mời khách tham quan khách sạn và dùng tiệc chiêu đãi.	khách
9	10:00 10:45	– Tham quan khách sạn	Nhân viên khách sạn hướng dẫn Khách mời tham quan khách sạn cùng những dịch vụ đi kèm của khách sạn.	Nhạc nền trong suốt thời gian tham quan

10	10:45	Dùng Tiệc	Đại biểu và khách mời dùng tiệc trưa tại nhà hàng khách sạn PETROSETCO	PG tặng quà và tiền khách./.
----	--------------	-----------	--	-------------------------------------

5. Bài tập thực hành: Rèn luyện cho sinh viên nắm vững các công việc của bộ phận tổ chức phục vụ họp, hội nghị hội thảo

Kiểm tra

Bài 5: Công tác tổ chức phục vụ hội họp, hội nghị, hội thảo

Mục tiêu:

- Liệt kê được các công việc phục vụ vào các thời điểm trước và trong khi tổ chức họp, hội nghị hội thảo.
- Trình bày được yêu cầu, quy trình và tiêu chuẩn thực hiện các công việc đón tiếp khách và phục vụ cuộc họp, hội nghị hội thảo.
- Thực hiện được công tác tổ chức phục vụ cuộc họp, hội nghị hội thảo.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình và say mê với nghề.

Nội dung:

1. Tổ chức đón tiếp và phục vụ đón tiếp

Công tác tiếp khách

Hoạt động tiếp khách (tiếp những người đến cơ quan liên hệ và giải quyết công việc) là một trong những hoạt động quan trọng và thường xuyên mà văn phòng có trách nhiệm tổ chức, tiến hành. Khách đến cơ quan liên hệ, giải quyết công việc có thể là cá nhân công dân, cũng có thể là đại diện của một tổ chức cụ thể nào đó.

Trách nhiệm tiếp khách của cơ quan không chỉ là nhiệm vụ của những người có trách nhiệm trực tiếp giải quyết công việc cho khách, mà còn là nhiệm vụ chung của cán bộ, công chức trong cơ quan; là nhiệm vụ cụ thể của lãnh đạo và nhân viên văn phòng như nhân viên bảo vệ, nhân viên lễ tân, nhân viên tạp vụ, nhân viên thuộc các chuyên môn có liên quan.

Công tác tiếp khách của cơ quan được văn phòng tiến hành trên cơ sở các quy định của luật pháp, với các nội dung: (1) Tổ chức cơ chế tiếp khách; (2) Tổ chức nhân lực, cơ sở vật chất và thời gian để thực hiện việc tiếp khách; (3) Tiếp xúc trực tiếp với khách để giải quyết các công việc.

Để việc tiếp khách của cơ quan có hiệu quả, cán bộ và nhân viên văn phòng cần được trang bị những kiến thức cơ bản, những kỹ năng thiết yếu để thực hiện hoạt động này. Cụ thể:

- Yếu tố văn hóa: Hiểu biết về văn hóa, về các quy phạm văn hóa là điều kiện để cán bộ, nhân viên văn phòng tiến hành hoạt động tiếp khách của cơ quan một cách hiệu quả. Đối với con người Việt Nam, trong một chừng mực nhất định, quan hệ mang đặc tính văn hóa (tình nghĩa cá nhân, quan hệ con người), thường được coi trọng hơn quan hệ pháp lý. Đó là điều rất đáng lưu tâm trong khi tiến hành việc tiếp khách của cơ quan. Ngoài ra, khách của cơ quan có thể đến từ nhiều cộng đồng người với những nguyên tắc, những chuẩn mực, những giá trị định hướng hành động khác nhau. Trong khi tiến hành các hoạt động tiếp khách của cơ quan, trong khi tiếp xúc với khách để giải quyết công việc, cán bộ, nhân viên văn phòng cần vận dụng những hiểu biết về đặc tính văn hóa để lựa chọn cách ứng xử phù hợp, cho phép đạt được kết quả mong muốn.

- Yếu tố tâm lý: Những hiểu biết về tâm lý nói chung và trạng thái tâm lý nói riêng là rất có ích cho hoạt động giao tiếp giữa con người với con người. Trong phạm vi các hoạt động tiếp khách của cơ quan nhà nước; công chức, nhân viên văn phòng cần lưu ý đến tâm lý của đối tượng khách đến liên hệ, giải quyết công việc để lựa chọn phương thức giao tiếp phù hợp.

Cán bộ, công chức văn phòng cần có những kỹ năng tiếp khách cơ bản. Trước tiên, đó là kỹ năng nghe. Để việc giao tiếp khách của cơ quan đạt được hiệu quả, cán bộ nhân viên văn phòng cần nắm vững những yêu cầu cơ bản, chung nhất trong khi giao tiếp như (1) Biết cách lắng nghe, chọn lọc những thông tin cần thiết, nắm bắt thông điệp từ người đối thoại, (2) Biết cách diễn đạt ý kiến, giúp người nghe nắm bắt được chính xác nội dung thông điệp cần gửi, (3) Có những hành vi thích hợp với hoàn cảnh giao tiếp: ánh mắt, nụ cười, nét mặt, dáng vẻ, cử chỉ phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp - tất cả nhằm một mục tiêu chung: nhận và gửi chính xác những thông điệp cần thiết để giải quyết công việc; thể hiện sự tôn trọng người đối thoại, tạo tâm lý thoải mái, tin cậy, thuận lợi cho hoạt động giao tiếp.

Thứ hai là kỹ năng nói. Cán bộ, nhân viên văn phòng, việc rèn luyện kỹ năng nói lại càng cần thiết, bởi ngôn ngữ nói chẳng những là một công cụ thường xuyên được sử dụng các trong hoạt động của tổ chức mà còn là công cụ chủ yếu trong hoạt động tiếp khách của cơ quan.

Nói cần chính xác, dễ cho việc tiếp nhận. Nói còn là một nghệ thuật. Để hoạt động giao tiếp thông qua ngôn ngữ nói đạt hiệu quả cao, ngoài phần nghệ thuật (khiếu ăn nói), trước và trong khi nói công chức, nhân viên văn phòng được giao tiếp khách cần thực hiện các thao tác tự đặt và trả lời các câu hỏi nhằm mục đích giúp người nghe tiếp nhận được đầy đủ và chính xác các nội dung cần truyền đạt, đồng thời tập trung sự chú ý của người nghe vào việc tiếp nhận thông tin.

1.1. Đón tại sân bay, nhà ga

Kiểm tra lần cuối dữ kiện về đoàn khách, việc đón khách

- Số hiệu chuyến bay, chuyến tàu và giờ đến của khách. Nắm bắt thông tin chính xác nơi hãng hàng không, nhà ga.
- Kiểm tra phương tiện đón đưa khách từ sân bay đến nơi lưu trú. Liên lạc trực tiếp với tài xế về thời gian và địa điểm đón.
- Với một số trường hợp, cần nắm rõ được các dịch vụ tại nơi đón (nhà ga, bến tàu) như cửa ra, y tế, nhà vệ sinh, ...
- Kiểm tra lại chương trình, danh sách đoàn, những vấn đề về xuất nhập cảnh.
- Bảng đón đoàn.

Chuẩn bị cá nhân

- Trang phục.
- Vật dụng cần thiết mang theo.

Đón khách

- Có mặt tại điểm đón ít nhất 15 – 30 phút.
- Chọn vị trí đón khách thích hợp nhất tại nhà ga, sân bay.
- Gặp mặt, làm quen và tự giới thiệu với trưởng đoàn (và cả đoàn khách - nếu được). Lấy số lượng, danh sách khách thực tế. Khi có thời gian thích hợp, liên lạc với khách sạn về sự điều chỉnh nếu có.
- Giúp khách, nhắc nhở khách kiểm soát hành lý.
- Sau khi hoàn tất các vấn đề về thủ tục, giấy tờ và hành lý thì mời khách ra phương tiện vận chuyển.

1.2. Đón tiếp tại cơ sở lưu trú

Đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng cho khách

Bước 1: Chào đón khách.

Bước 2: Xác nhận việc đặt phòng trước của khách.

Bước 3: Làm thủ tục đăng ký lưu trú cho khách.

Bước 4: Xác nhận phương thức thanh toán của khách.

Khách tự thanh toán.

Bước 5: Giao chìa khoá phòng.

Bước 6: Giới thiệu thông tin về dịch vụ trong khách sạn.

1.3. Đón tiếp tại phòng họp, hội thảo hội nghị

Một sự tiếp đón lịch thiệp và hiệu quả trước hết đòi hỏi phải lo tính các điều kiện thuận lợi cho khách đến được dễ dàng. Làm thế nào đến được chỗ đã định? Đây là câu hỏi đầu tiên mỗi người đặt ra trước khi đi. Vì vậy, nên gửi kèm thiệp mời sơ đồ đường đi với các điểm mốc dễ nhận thấy, những chỉ dẫn về bãi đỗ xe, thậm chí nên tổ chức một bộ phận giữ trật tự giúp cho việc đi lại được nhanh chóng (những dự phòng này tùy thuộc vào địa điểm hoàn cảnh và tầm quan trọng của hội nghị). Tại các hội nghị (tiệc chiêu đãi) khách được mời đến cùng một giờ, họ thường đến tập trung một lúc nên cần bố trí hợp lý khâu đón khách và chỉ dẫn cho khách.

Trong trường hợp hội nghị được tổ chức tại một phòng của toà nhà rộng lớn thì nên bố trí nhân viên lễ tân đứng ở tiền sảnh có biển chỉ dẫn để đón chào khách và giúp họ đi đến đúng chỗ. Những người này có nhiệm vụ giúp khách đi vào phòng hội nghị (phòng tiệc) được dễ dàng và tỏ rõ sự đón tiếp thịnh tình đầu tiên (không bắt buộc).

* Chủ nhân và khách mời

Nếu hội nghị (tiệc chiêu đãi) có số lượng khách lớn, chủ nhân đứng ở lối vào phòng cùng một người trung gian (cán bộ lễ tân hoặc đối ngoại, nhân viên văn phòng - người biết rõ danh sách khách mời) làm nhiệm vụ giới thiệu để giúp chủ nhân đón tiếp khách. Sau một khoảng thời gian, khi phần lớn khách mời đã tới, chủ nhân sẽ thôi không đón tiếp ngoài cửa nữa mà chỉ để người trung gian đứng ở lối vào để đưa khách đến muộn vào chỗ. Chủ nhân sẽ nhập vào đám đông hoặc đứng với khách danh dự. Có những hội nghị long trọng ngoài chủ nhân ra phải

thiết lập "hàng đón tiếp" bao gồm các đồng nghiệp, trợ lý có cấp bậc cao (tùy thuộc vào thứ bậc lễ tân).

Giới thiệu khách với nhau: Sau khi đón tiếp, chủ nhân phải tạo điều kiện thuận lợi cho khách có thể dễ dàng làm quen với nhau. Cử chỉ gần gũi, thân mật diễn ra như một thời điểm bản lề, tạo điều kiện để hội nghị (buổi chiêu đãi) diễn ra tốt đẹp. Tuy nhiên thời gian giới thiệu bao giờ cũng hạn chế bởi vậy nên sử dụng thời gian đó sao cho tốt nhất để phục vụ cho mục tiêu giao tiếp.

- Giới thiệu ngắn gọn:

Một động tác "phá vỡ sự im lặng" phải ngắn gọn. Thông lệ là nêu lần lượt tên và chức danh mọi người. Để tiết kiệm thời gian không cần phải nhắc thêm chức danh và tên khi đảo người được giới thiệu với người cần được giới thiệu. Việc giới thiệu họ và tên cùng chức danh là cách làm tốt nhất vì mọi người rất nhạy cảm với cách xưng hô này. Điều đó đều làm thoải mái khách và chủ. Trong những hội nghị (tiệc) lớn để làm cho việc giới thiệu nhanh hơn khi nhiều người cần giới thiệu đang xếp hàng đợi hoặc vì quên không nhớ tên người đó thì cần nêu chức danh thôi cũng được, không nên do dự khi phải điều chỉnh lời giới thiệu trong chừng mực vẫn có thể đạt được mục tiêu cần làm.

Tuy nhiên nếu phải lựa chọn giữa nêu chức danh và tên thì nên chức danh cần thiết và tốt hơn vì:

- + Giới thiệu chức danh gây sự chú ý đối với người có chức vụ tương tự nhất là khi có khách người nước ngoài.
- + Giới thiệu chức danh làm cho thuận tiện việc chọn người nói chuyện có lợi nhất cho mình.
- + Giới thiệu chức danh giúp cho khơi mào câu chuyện.
- + Với chức danh của người đó ta có thể dễ dàng hỏi quý danh của hỏi họ và tạo cảm nghĩ rằng ta quan tâm đến người đó với tư cách cá nhân chứ không chỉ chức vụ.

Trong quan hệ thân tình, chức danh ít quan trọng bởi vậy chỉ cần giới thiệu đơn giản tên và một vài lời đủ để mọi người nói chuyện được với nhau.

- Thứ bậc trong giới thiệu: Theo thói quen thông thường nhất thì người ít quan trọng phải được giới thiệu với người quan trọng hơn. Cụ thể:

+ Cấp dưới với cấp trên.

+ Người sở tại với khách.

+ Bạn bè thân thiết với những người ít thân thiết.

+ Người mới tới với người đến trước.

Theo phép lịch sự nên giới thiệu nam với nữ, ngoại trừ chính khách, quốc trưởng, thủ trưởng, chức sắc giáo hội, Bộ trưởng, Đại sứ hoặc khách danh dự.

Theo phép lịch sự người được giới thiệu và người tiếp đón có nghĩa vụ giơ tay ra bắt. Nhưng phụ nữ thông thường chủ động giơ tay ra cho người đàn ông bắt.

- Tự giới thiệu: Ngoài việc chủ nhân lịch sự lo sao cho khách mời được giới thiệu với nhau thì khách cũng phải chủ động giới thiệu nếu cần. Nếu như hoàn cảnh không cho phép được giới thiệu với những khách khác thì khách nên tự giới thiệu lấy đề hoà nhập với mọi người. Vậy bằng cách nào? Người cần tự giới thiệu tiến lại gần một người khách và nói "Xin chào, tôi tin rằng chúng ta chưa được giới thiệu phải không?" và chìa tay ra làm quen đồng thời nói "Tôi tên là... (nói cả họ và tên)". Theo thói quen thì người được chào trả lời ngay bằng cách tự giới thiệu.

2. Công tác phục vụ trong quá trình diễn ra cuộc họp, hội nghị hội thảo

2.1. Duy trì hệ thống chiếu sáng

Ánh sáng trong hội nghị, hội thảo thì quan trọng cũng không kém so với hệ thống âm thanh. Hệ thống ánh sáng phải sao cho không chói mắt diễn giả, làm nổi bật diễn giả, sáng đều trên sân khấu, và không cần hiệu ứng mạnh. Thường thì đèn fesnel và đèn profile luôn được dung trong sự kiện hội nghị, hội thảo. Nếu có tiết mục văn nghệ hoặc có yêu cầu đặc biệt thì có thể sử dụng thêm các loại đèn khác.

Đèn fesnel

Đèn fesnel tạo ra ánh sáng vàng cho một khu vực rộng. Do đó, các công ty tổ chức hội thảo và hội nghị dùng đèn fesnel để chiếu sáng sân sân khấu và phòng sân khấu.

Đèn profile

Ánh sáng của đèn profile dùng để chiếu vào từng khu vực cụ thể trên sân khấu để ánh sáng không lan ra vị trí khác. Trong hội thảo, hội nghị thì công ty tổ chức sự kiện dùng đèn profile để chiếu vào bục phát biểu, logo hay nội dung trên phong sân khấu.

2.2. Duy trì hệ thống âm thanh

Âm thanh trong sự kiện hội thảo, hội nghị là rất quan trọng vì mục đích chính là truyền đạt thông tin rõ ràng giữa người nói và người nghe. Âm thanh phải điều chỉnh sao cho tất cả mọi người ở mọi vị trí trong phòng họp đều nghe rõ ở một mức độ tăng suất vừa phải, cũng như không bị rè rè.

Micro: các loại micro thường được sử dụng trong hội nghị, hội thảo

- Micro trên bục phát biểu: Là loại micro không dây hoặc có dây đặt trên bục phát biểu. Micro trên bục phát biểu thường được dùng cho người điều phối chương trình hội thảo, hội nghị hoặc những diễn giả muốn đứng tại bục phát biểu để trình bày. Thông thường thì nên sử dụng 2 micro trên bục phát biểu.
- Micro cầm tay không dây: Dùng cho các diễn giả thích di chuyển trên sân khấu cũng như đối với những diễn giả muốn tay của họ phải cầm cái gì đó khi trình bày. Micro không dây cũng được dùng cho người tham dự đặt câu hỏi trực tiếp cho các diễn giả trong sự kiện hội thảo, hội nghị.
- Micro cài áo / Micro đeo tai: Đây là micro được dùng cho các diễn giả di chuyển nhiều trên sân khấu và sử dụng động tác của 2 tay để minh họa thêm cho phần trình bày của mình và tương tác với người tham dự. Những diễn giả sử dụng micro cài áo hoặc micro đeo tai thường phải có giọng nói khỏe. Do vậy, các công ty tổ chức sự kiện hội thảo, hội nghị chuyên nghiệp và kinh nghiệm thường nhắc diễn giả nói to hơn bình thường một chút hoặc yêu cầu kỹ thuật viên âm thanh tăng âm lượng đối với các diễn giả có giọng nói yếu.

Loa:

- Loa full: Nói một cách đơn giản và dễ hiểu là loa full trong trường hợp này là loa chủ yếu với chức năng chính là để nói. Do vậy, trong hội nghị và hội thảo,

nếu nội dung chính là thuyết trình, không có tiết mục văn nghệ thì công ty tổ chức sự kiện chuyên nghiệp thường chỉ sử dụng loa full.

- Loa sub: Nếu trong hội nghị và hội thảo mà có tiết mục văn nghệ, trình chiếu nhiều video clip thì sử dụng thêm loa sub.
- Loa monitor: Loa monitor thường được đặt trên sân khấu hướng về phía diễn giả, ca sĩ, ban nhạc. Tác dụng là để những người trên sân khấu nghe lại âm thanh của mình. Ngoài ra, trong các hội thảo và hội nghị có hỏi đáp, hoặc thảo luận thì loa monitor giúp diễn giả nghe rõ câu hỏi của người tham dự. Do vậy, các công ty tổ chức sự kiện kinh nghiệm và chuyên nghiệp luôn phải bố trí loa monitor trên sân khấu.

2.3. Sử dụng các phương tiện máy móc, kỹ thuật

Thiết bị trình chiếu trong hội thảo, hội nghị

Trong hội thảo, hội nghị thì thiết bị trình chiếu được xem như là không thể thiếu. Để tổ chức thành công thì việc chuẩn bị thiết bị trình chiếu cho *sự kiện hội nghị và hội thảo* cần các thiết bị chính như sau:

- Màn hình LED: Đây là loại màn hình được sử dụng nhiều nhất cho các sự kiện hội thảo và hội nghị có số lượng người tham dự đông. Chúng ta có thể ghép màn hình LED để có kích thước lớn và hình dáng khác nhau. Ngoài việc sử dụng màn hình LED cho các hội nghị, hội thảo; các công ty tổ chức sự kiện còn sử dụng màn hình LED trong hội thảo ra mắt sản phẩm vì tạo nhiều hiệu ứng trong việc quảng bá thương hiệu và sản phẩm. Tuy nhiên, khi sử dụng màn hình LED thì khoảng cách từ màn hình đến người ngồi gần nhất thì ít nhất từ 4 đến 5 mét để tránh bị chói mắt.
- Máy chiếu, màn chiếu: Máy chiếu được sử dụng cho các hội thảo, hội nghị có số người tham dự khoảng 100 người trở lại vì màn chiếu không có kích thước lớn. Máy chiếu có nhiều loại (tùy theo độ phân giải) và có thể chiếu từ phía trước hoặc phía sau màn chiếu nhưng phải sử dụng màn chiếu thích hợp. Người tham dự có thể ngồi cách màn chiếu khoảng 2 mét mà không bị chói mắt vì màn chiếu mịn hơn màn hình LED. Hiện nay có các loại máy chiếu có độ phân giải HD và tới 4K.

- Màn hình monitor (nhắc bài) cho diễn giả: Đây là màn hình để diễn giả nhìn thấy bài thuyết trình của mình. Màn hình nhắc bài được đặt trên sàn phía trước sân khấu ở vị trí mà diễn giả dễ nhìn thấy nhất. Trong sự kiện hội thảo và hội nghị, màn hình này được dùng để nhắc ghi chú, nhắc slide đang trình bày, nhắc slide kế tiếp. Tại Việt Nam, các công ty tổ chức sự kiện thường sử dụng tivi LCD/Plasma làm màn hình nhắc bài.
- Màn hình đồng hồ đếm ngược cho diễn giả: Trong các hội nghị, hội thảo mà ban tổ chức muốn các diễn giả thực hiện phần trình bày của họ trong một khoảng thời gian nhất định thì họ sử dụng thêm một màn hình đồng hồ đếm ngược. Tivi LCD/Plasma cũng được dùng làm màn hình nhắc bài, được kết nối với một laptop có phần mềm đồng hồ đếm ngược.
- Clicker, laptop/PC
 Đối với các hội nghị và hội thảo mà vị trí đặt laptop gần với diễn giả (tối đa khoảng 10 mét) thì có thể sử dụng các loại clicker thông thường để điều khiển file power point. Tuy nhiên, khi mà vị trí đặt laptop xa hơn 10 mét thì công ty tổ chức sự kiện hội nghị, hội thảo thường sử dụng các loại clicker chuyên dụng. Các loại clicker này bắt sóng mạnh và xa.
 Laptop là một thiết bị không thể thiếu cho phần trình bày trong hội nghị, hội thảo. Công ty tổ chức sự kiện chuyên nghiệp và kinh nghiệm luôn sử dụng laptop có cấu hình mạnh, hoạt động ổn định, cài các phần mềm có bản quyền, và luôn sử dụng 2 laptop để dự phòng.

2.4. Phục vụ ăn uống trong hội họp, hội nghị, hội thảo

Mời khách dự tiệc là đỉnh điểm của xã giao, thể hiện sự tôn trọng của chủ đối với khách đồng thời là biểu hiện tốt nhất của quan hệ thân thiện hoà hợp giữa các bên. Bằng sự hiện diện của mình, mỗi thực khách bày tỏ sự quan tâm của mình đối với lý do của sự kiện, chứng tỏ sự quý mến, tôn trọng của mình đối với chủ tiệc. Một bữa ăn luôn tạo điều kiện thuận lợi cho đối thoại, một cuộc chiêu đãi luôn là biểu hiện của tình bằng hữu thân thiện hoặc sự hiểu biết lẫn nhau đang được kiếm tìm. Vì vậy, người ra rất quan tâm đến việc tổ chức bữa tiệc một cách chu đáo. Danh sách mời, một sơ đồ bàn tiệc (đã trình bày ở trên) trang trí phòng tiệc, thực đơn, sự

phục vụ.. đều là các phương tiện hữu ích đối với thông điệp cần chuyển tới khách. Trong phần này chỉ đề cập tới một số vấn đề cơ bản về phục vụ khách tại bàn tiệc. Việc phục vụ khách tại bàn tiệc chứng tỏ chất lượng đón tiếp của chủ tiệc. Mỗi một khách mời có thể đánh giá ngay được mức độ quan tâm của chủ tiệc giành cho mình.

Khi nào phục vụ khách? Tại một cuộc chiêu đãi chính thức, người ta bắt đầu phục vụ khách sau các bài phát biểu (nếu có). Nếu vì lý do nào đó các bài phát biểu bị chậm quá 20 phút thì có thể bắt đầu phục vụ đồ uống không cần đợi thêm. Vì vậy mà cần đặt một số bàn nhỏ trong phòng để đặt đồ uống, ly cốc. Trong lúc các diễn giả đang phát biểu cần tuyệt đối tránh gây ra tiếng va chạm ly cốc hoặc tiếng nổ của nút chai. Nếu không có bài phát biểu nào trong buổi chiêu đãi thì người ta sẽ phục vụ ăn uống ngay khi khách đến một cách ân cần đối với mọi người.

Ngôi thứ trong phục vụ: Trong một yến tiệc chiêu đãi có nhiều khách cần phục vụ chủ và khách danh dự cùng một lúc, tiếp đến là khách mời ngồi bên phải rồi bên trái họ và cứ tiếp tục như vậy cho đến bàn cuối cùng. Khi một bữa tiệc dù là chính thức được tổ chức tại nhà riêng hoặc ở nhà hàng với số lượng khách ít, trước tiên phục vụ các bà theo trật tự ngôi thứ giảm dần cuối cùng là bà chủ và tiếp đến phục vụ các ông theo nguyên tắc ngôi thứ giảm dần và cuối cùng là ông chủ.

Phục vụ khách như thế nào? Tại bàn tiệc nhân viên phục vụ đi lại phục vụ giữa các bàn tiệc theo một trình tự nhất định. Có thể có các cách phục vụ thức ăn cho khách như: hoặc là thức ăn đặt nhiều trên khay và tiếp thức ăn cho khách, hoặc là cá đĩa thức ăn được đặt trên bàn, khách tự lấy. Dù áp dụng kiểu nào thì điều quan trọng là thức ăn phải nóng (nếu là các món ăn nóng). Điều này góp phần làm cho bữa tiệc thành công, lưu ý ngược lại nếu nóng quá đôi khi cũng gây phiền toái cho khách. Bữa tiệc thanh công phải diễn ra êm đẹp trong sự thanh thản. Phục vụ phía nào? Đây là nghệ thuật giao tiếp tế nhị. Trong phần lớn các trường hợp tính logic quyết định phục vụ phía nào. Ví dụ nếu đĩa bánh mỳ đặt ở phía bên trái, người phục vụ bánh mỳ đứng ở phía đó. Nước khoáng, rượu, hoa quả được phục vụ phía phải vì phía phải đó là nơi đặt cốc ly. Món ăn phở bên phải hay bên trái? Các chuyên gia lễ tân khuyên nên tuân theo nguyên tắc: Nếu đĩa đã có thức ăn thì phục vụ phía

phải khách, nếu khách phải gấp thức ăn trong các đĩa thì phục vụ phía trái khách còn nước chấm và gia vị cũng phục vụ phía trái khách. Còn phục vụ đồ uống? Rượu, nước khoáng, nước ngọt được phục vụ từ phía phải khách. Nếu phục vụ rượu chỉ nên rót nửa ly để hương vị của rượu tỏa ra, tránh rót đầy quá khách có thể làm rót ra khăn bàn khi đưa ly rượu lên mừng.

2.5. Điều hành và giám sát các hoạt động trong họp, hội nghị hội thảo

Trong các cuộc họp, người lãnh đạo, quản lý, với thẩm quyền và trách nhiệm của mình, thường đóng vai trò của người chủ trì hoặc chủ trì - điều hành cuộc họp. Vì vậy, khi thực hiện điều hành cuộc họp, cần đảm bảo những yêu cầu cơ bản sau:

- Bám sát mục tiêu tổ chức cuộc họp,
- Bảo đảm hiệu quả của cuộc họp.

Khi điều hành các cuộc họp, người điều phối cần lưu ý đến những yêu cầu về tính khoa học và tính nghệ thuật trong quá trình điều hành.

- Tính khoa học thể hiện chủ yếu ở việc thực hiện đầy đủ và nghiêm túc những yêu cầu về nghi thức, thủ tục và chương trình cuộc họp.
- Tính nghệ thuật của việc điều hành thể hiện qua phong thái giao tiếp của người điều hành với cử tọa. Phong thái giao tiếp trong điều hành cuộc họp cần được lựa chọn cho phù hợp với tính chất, mục đích của mỗi hoạt động cuộc họp cụ thể. Trong quá trình điều hành cuộc họp, người điều hành cần lưu ý vận dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ để đảm bảo tính hiệu quả cao. Cần phải tuân thủ chính xác về thời gian và giám sát quá trình phát biểu, thảo luận một cách chặt chẽ và khéo léo điều khiển để tránh nảy sinh mâu thuẫn và mất kiểm soát trong thảo luận vấn đề.

Giám sát cuộc họp: Thư ký trong cuộc họp tức là người ghi văn bản sẽ phải có trách nhiệm điểm danh số người tham gia và số người vắng mặt tại cuộc họp, đồng thời ghi lại toàn bộ thông tin quan trọng theo diễn biến của cuộc họp.

3. An ninh, an toàn cho họp, hội nghị hội thảo

3.1. An ninh

Việc quản lý người ra vào sự kiện, tránh việc lợi dụng của những người không thuộc về tổ chức chương trình. An ninh giám sát chương trình là điều bắt buộc, để giảm việc gây ra những vấn đề gây gổ, xô xát trong sự kiện. Đội ngũ nhân sự, bảo vệ thường xuyên quan sát, nắm bắt được số lượng người ra vào chương trình, xử lý nhanh chóng các vấn đề có thể xảy ra hợp lý và an toàn.

3.2. An toàn

Để đảm bảo sự an toàn khi diễn ra sự kiện, bạn cần thành lập một tổ y tế. Trong sự kiện lớn, khách tham dự lên đến hàng trăm người ban tổ chức thường nhờ đến sự giúp đỡ của các đơn vị y tế trong khu vực trợ giúp. Nếu chỉ là sự kiện nhỏ, nội bộ thì bạn có thể tự chuẩn bị một hộp sơ cứu nho nhỏ với những dụng cụ và thuốc cơ bản để xử lý khi cần thiết. Có một số chương trình hội họp cấp cao, ban tổ chức phải nắm được tình hình sức khỏe của thành viên tham dự, bao gồm cả tiền sử bệnh của họ để có biện pháp ứng phó kịp thời.

3.3. Tổ chức xử lý các trường hợp khẩn cấp

MẤT ĐIỆN: Tổ chức sự kiện tất nhiên thì điện là yếu tố ưu tiên hàng đầu. Nếu không có điện mọi trang thiết bị đều trở nên vô nghĩa. Vì vậy, bạn luôn phải có bộ máy phát điện hỗ trợ. Đồng thời, nên có các loại đèn sạc dự phòng, nhanh chóng chuyển các nguồn điện sang máy phát điện để chương trình được tiếp tục.

HƯ HỎNG THIẾT BỊ: Có những thiết bị lâu năm có thể hư hỏng đột ngột ngay trong ngày diễn ra sự kiện hoặc có những thiết bị mới, chưa quen cách sử dụng vô tình cũng có thể khiến chúng hư hỏng. Chính vì vậy, trong những trường hợp này luôn phải có kỹ thuật viên túc trực để sửa chữa và khắc phục tình trạng này. Bên cạnh đó, bạn nên sử dụng các sản phẩm đến từ các thương hiệu uy tín và nên kiểm tra thật kỹ lưỡng chất lượng của thiết bị trước ngày tổ chức sự kiện.

NGƯỜI THAM DỰ BỊ BỆNH ĐỘT NGỘT: Với số lượng người đông, không hiếm trường hợp khán giả tham gia chương trình ngất xỉu hoặc bị đột quy, chấn thương do vấp té,... Chính vì vậy, chuẩn bị các thiết bị y tế, xe cứu thương cùng y tá túc trực luôn là điều mà các nhà tổ chức sự kiện chuyên nghiệp không bao giờ bỏ qua.

HỎA HOẠN: Sự kiện diễn ra đồng nghĩa với việc có rất nhiều các thiết bị điện đóm nên phòng tránh hỏa hoạn không bao giờ là thừa. Trong khuôn viên để tổ chức sự kiện, bạn nên trang bị các bình chữa cháy ở nhiều nơi xung quanh khu vực này. Nếu hỏa hoạn xảy ra, cần nhanh chóng tắt hết các thiết bị điện nếu và sơ tán mọi người đến nơi an toàn từ các lối thoát hiểm. Sau đó đồng thời sử dụng bình cứu hỏa kiểm soát đám cháy và gọi nhân viên cứu hỏa tới.

TRỜI MƯA: Đối với các sự kiện ngoài trời, việc gặp trời mưa là một trong những rủi ro dễ khiến chương trình bị “bể show” nhất. Dù đã có xem qua dự báo thời tiết để chắc rằng ngày đó nắng thì vẫn không thể chủ quan mà không chuẩn bị. Bạn nên chuẩn bị các vật dụng chống mưa chuyên dụng cho tổ chức sự kiện ngoài trời. Chẳng hạn, màn hình Led dành riêng cho ngoài trời, các tủ điện công suất lớn tránh cháy nổ, lều bạt cỡ lớn, các loại ô dù cho khách mời khi hộ tổng hay phát biểu,...

4. Bài tập thực hành: Làm bài tập thực hành hoặc tham quan để sinh viên nắm vững công tác tổ chức phục vụ cuộc họp, hội nghị hội thảo.

Bài 6: Công việc sau cuộc hội họp, hội nghị hội thảo

Mục tiêu:

- Liệt kê được các công việc phục vụ sau khi kết thúc họp, hội nghị hội thảo.
- Rút ra được các kinh nghiệm trong quá trình tổ chức họp, hội nghị hội thảo.
- Thực hiện được các công việc sau họp, hội nghị hội thảo.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình và say mê với nghề.

Nội dung:

1. Tổ chức lễ bế mạc

1.1. Trang trí

-Trang trí sân khấu:

Không cần phải quá sắc sảo và lòe loẹt, mà nên căn cứ vào ý tưởng chủ đạo, màu sắc chủ đạo cũng như thông điệp chính của sự kiện mà bạn muốn gửi gắm qua các sự kiện của mình. Từ đó sẽ lên được ý tưởng thiết kế và có thể được dựng bằng hình ảnh 3D, sau đó thì triển khai thi công trên thực tế.

Cách bày trí trang trí sân khấu cho sự kiện như thế nào hoàn toàn phụ thuộc vào kích thước của sân khấu chính, tỉ lệ sân khấu so với các khu vực của khách mời, và khán giả ra sao, chiều cao của sân khấu như thế nào là hợp lý... Do đó, việc tính toán và đưa ra những phương án thiết kế, trang trí sân khấu như thế nào cũng là điều quan trọng và rất cần thiết đối với nhiều khách hàng hiện nay. Hay đơn giản là cách sắp xếp, bố cục các vật dụng, đồ trang trí ở trên sân khấu, việc lắp đặt hệ thống âm thanh, ánh sáng ra sao cũng cần phải được tính toán và thực hiện đúng để mang lại hiệu quả tốt nhất cho khu vực này.

-Trang trí khu vực đón khách:

Quầy lễ tân đón khách: Tại các hội nghị, sự kiện, thông thường quầy lễ tân sẽ được đặt ở vị trí sảnh vào phòng họp/ hội trường để khách mời dễ nhận biết. HoabinhEvents sẽ bố trí các bạn PG nữ chào khách, nhận thông tin từ khách hàng, phát các tài liệu, thẻ đại biểu, hoa cài ngực cho khách mời, giúp khách ổn định chỗ ngồi nếu cần thiết.

-Trang trí khu vực backdrop chụp ảnh:

Photobooth chụp hình tập thể: Tiếp đến các vị khách sẽ cùng chụp ảnh với ban tổ chức, giám đốc hay chủ nhân của bữa tiệc trước khi di chuyển vào khu vực hội trường. Các photobooth chụp hình được thiết kế đa dạng, tùy thuộc vào không gian rộng hay hẹp, chủ đề của hội nghị, sự kiện.

Tại tiệc tri ân khách hàng hoặc lễ kỷ niệm, lễ khánh thành, photobooth hay photo booth là cách thu hút khách mời tương tác nhanh nhất. Và cũng là cách để phá tan không khí e ngại, ngưng đọng của những phút giây đầu tiệc tại bất kì sự kiện nào. Khoảng thời gian chờ đợi sự có mặt đông đủ của mọi người chưa bao giờ trôi qua nhanh và vui đến như thế. Cho dù bạn đang định tổ chức một buổi tiệc như thế nào, những vị khách mời chắc chắn sẽ rất hào hứng để chụp hình cùng nhau.

Trang trí chuyên nghiệp được thể hiện ở sự đồng bộ của cả sự kiện, từ khai mạc cho đến bế mạc. Sự đồng bộ có thể được thể hiện ở các loại hoa tươi trang trí sự kiện: sử dụng cùng loại hoa, cùng màu hoa cho cổng chào, backdrop chụp hình, bàn tiệc, lối đi lên sân khấu. Hoặc đồng bộ họa tiết trên khăn trải bàn, áo ghế, menu. Nhiều sự kiện còn yêu cầu khách mời mặc đồ theo “dress code”, tức là trang phục phải theo một màu sắc, kiểu đồ nhất định nào đó như mặc đồ có màu đỏ (áo, váy, quần, giày, v.v.) để làm nổi bật sự đồng bộ cho cả sự kiện.

1.2. Biểu diễn văn nghệ

Đội ngũ nhân sự bao gồm MC dẫn chương trình, nhân sự phục vụ (PG, lễ tân), nhân sự biểu diễn (ca sĩ, nhóm múa, DJ,...)

Tùy theo tính chất của buổi tiệc cũng như đối tượng khách hàng, nhà tổ chức cần đưa ra những tiêu chí rõ ràng cho từng vị trí nhân sự cũng như kịch bản văn nghệ chi tiết cho chương trình.

Vì mỗi khách mời đến tham gia sự kiện là thể hiện sự nhiệt tình của họ nên ban tổ chức cũng muốn đáp lại tình cảm đó. Ngoài những món quà, những lời cảm ơn thì chính nội dung sự kiện chẵn chu cũng là một cách thể hiện sự tôn trọng đối với khách mời. Do đó, các tiết mục biểu diễn trong sự kiện cũng là nội dung quan trọng giúp sự kiện chẵn chu và chuyên nghiệp.

1.3. Tham quan sau hội nghị

Cần xác định rõ ràng địa điểm đoàn khách tham quan, mua sắm hay nghỉ ngơi thư giãn sau khi tham dự hội nghị, hội thảo.

Căn cứ vào đối tượng khách tham dự mà ban tổ chức có thể chọn những dịch vụ, điểm tham quan sao cho tương xứng.

Chương trình tour du lịch sáng tạo: tour du lịch MICE cần có những hoạt động mới mẻ, sáng tạo được xây dựng từ nhu cầu của đối tượng khách tham dự.

1.4. Tiệc chia tay

Tiệc chia tay sau hội nghị thường có quy mô tổ chức lớn và có hình thức trang trọng nhằm mục đích tạo không gian giao lưu giữa khách mời với tổ chức, doanh nghiệp, giúp kết nối tất cả khách hàng hoặc để thảo luận, họp, tổng kết về một vấn đề, sự kiện, quyết sách của doanh nghiệp.

Tiệc hội nghị không chỉ mang niềm tin của doanh nghiệp đến với khách hàng mà còn quảng cáo với khách hàng về doanh nghiệp và giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới. Để công tác chuẩn bị, tổ chức bữa tiệc hội nghị chu đáo, bạn nên chú ý những nội dung sau:

Lên ngân sách và tìm hiểu rõ về khách mời tham dự tiệc hội nghị

Tiệc hội nghị yêu cầu tính sang trọng, tỉ mỉ và bắt mắt, do đó chi phí tiệc hội nghị cũng thường cao hơn chi phí các loại tiệc khai trương, tri ân, giải trí khác. Khi tổ chức tiệc hội nghị, bạn cần tìm hiểu địa điểm tổ chức, trang trí hội trường không gian sân khấu, chi phí tiệc và nhân sự,...

Phần chi phí chi cho bữa tiệc trong hội nghị chiếm một khoản tương đối lớn, nên bạn hãy cân nhắc tính toán từ sớm để có sự chuẩn bị chu đáo. Để có được dự toán sát nhất, bạn nên tìm hiểu trước các yếu tố sau:

Đặc điểm khách mời tham gia hội nghị.

Nắm bắt số lượng khách mời tham gia hội nghị sẽ giúp bạn biết phải đặt bao nhiêu set. Hãy luôn chuẩn bị phương án khách mời có thể phát sinh thêm để không bị thiếu tiệc hay trường hợp phòng bếp không chuẩn bị kịp. Việc thống kê sai số lượng khách mời sẽ gây nên những xáo trộn về chỗ ngồi cũng như thực đơn tiệc hội nghị. Ngoài ra, nắm bắt số lượng khách mời còn phục vụ việc xác định không

gian tổ chức sẽ lớn bao nhiêu. Nếu số lượng khách mời ít mà không gian quá rộng có thể dẫn đến tình trạng trống trải mất thẩm mỹ khi lên hình, gây lãng phí ngân sách. Ngược lại khách mời đông nhưng không gian chật hẹp sẽ khiến cho những người tham dự cảm thấy bức bối, chật chội, khó vận động và gây khó khăn cho công tác tổ chức, phục vụ. Chưa kể, hội trường hẹp có thể khiến cho khách mời khó quan sát sân khấu cũng như không thuận tiện khi dùng tiệc.

Ngoài số lượng khách hàng, bạn cần lưu tâm đến đặc điểm khách mời là gì. Nếu khách mời thuộc nhóm chính khách thì công tác trang trí sắp xếp sẽ khác với nhóm khách mời là doanh nhân. Tương tự, khách mời trung niên sẽ có những đặc điểm khác với khách mời là thanh thiếu niên, giới trẻ. Khách mời là nữ giới sẽ có những gu thẩm mỹ, sở thích ăn uống khác với nhóm khách mời nam giới.

Chuẩn bị không gian tổ chức tiệc

Không gian tổ chức sự kiện ở đây bao gồm cả mặt bằng, decor sân khấu, hội trường. Về không gian thì như trên đã nói, bạn cần phải căn cứ vào số lượng khách mời để tìm một không gian hợp lý nhằm tổ tiệc và hội nghị.

Sau khi đã có mặt bằng, hãy tính toán bố cục để phân chia khu vực sân khấu, chỗ ngồi khách mời và bàn tiệc. Khu vực tổ chức tiệc nên nằm tách riêng với khu vực hội nghị hoặc cũng có thể được sắp đặt ngay trên các bàn hội nghị. Ban tổ chức nên sắp xếp hợp lý để không khí hội nghị diễn ra thoải mái, trang nghiêm nhưng phần tiệc cũng dễ dàng, thuận tiện.

Công việc decor tiệc hội nghị cũng tương đối khác biệt so với các loại hình tiệc khác. Tùy vào chủ đề hội nghị, đặc điểm khách mời mà ban tổ chức sẽ có những cách decor riêng biệt. Phần sảnh bên ngoài phòng hội nghị là nơi khách mời đứng giao lưu, hội họp và chờ đợi. Vì vậy ở khu vực này, ban tổ chức cũng cần sắp xếp những bàn tiệc nhẹ thường là các loại hạt, trái cây, bánh ngọt để khách mời nhấm nháp trong thời gian chờ đợi. Đối với các bàn tiệc, yêu cầu về decor tương đối khắt khe. Thông thường mỗi bàn tiệc sẽ có một bình hoa tươi, rượu và ly. Ngoài ra, các món ăn cũng được trang trí, trình bày cầu kỳ bắt mắt để không chỉ gây ấn tượng với khách mời về hương thơm, mùi vị mà còn gây ấn tượng mạnh mẽ về cách trang trí.

Tổ chức tiệc trà trong hội nghị

Đối với sự kiện hội nghị có số lượng khách hàng quá lớn mà chi phí tổ chức lại có hạn thì bạn nên lựa chọn hình thức tea break để vẫn giữ được sự trang trọng, chuyên nghiệp đồng thời tiết kiệm kinh phí. Trường hợp bạn có tổ chức tiệc mặn nhưng phần hội nghị dài bạn vẫn nên sắp xếp một bữa tiệc trà để khách mời có thể tranh thủ thư giãn, giao lưu giữa nội dung chương trình.

Khi lựa chọn tiệc tea break, bạn cần tìm hiểu kỹ các gói thực đơn cùng số lượng các món ăn để đưa ra quyết định phù hợp nhất. Các món ăn thường được lựa chọn trong bữa tiệc tea break bao gồm: Trái cây, bánh ngọt, thạch, chè, sinh tố, rượu, cafe,...

Khi tổ chức tea break, bạn cần chú ý đến thời gian, địa điểm tổ chức tiệc. Tiệc tea break cần được phục vụ nhanh và tức thời. Do các loại trái cây để bên ngoài lâu dễ bị thâm, hỏng, chảy nước ảnh hưởng đến hương vị và mỹ quan. Các món ăn khác như thạch, chè, bánh cũng không thể để bên ngoài lâu ảnh hưởng đến hương vị. Đặc biệt, nếu bàn tiệc được sắp xếp bên ngoài hội trường hay trong điều kiện thời tiết nóng, gió thì sẽ rất nhanh ảnh hưởng đến chất lượng tiệc. Vì vậy, để tránh những sự cố này, người tổ chức phải đặc biệt lưu ý về thời gian, khung chương trình, khảo sát và bố trí địa điểm sắp xếp bàn tiệc phù hợp để có được bữa tiệc tea break chất lượng nhất.

Đội ngũ nhân sự phục vụ hỗ trợ trong bữa tiệc cũng là nội dung cần quan tâm chú ý. Để công việc trôi chảy, thuận tiện, ban tổ chức cần phân rõ đội ngũ chào đón khách mời, hướng dẫn khách dự tiệc, phục vụ trong bữa tiệc. Chính vì vậy, quản trị nhân sự trong bữa tiệc cũng là việc làm cần quan tâm chú ý hơn cả.

Chọn thực đơn

Thực đơn trong tiệc hội nghị là phần vô cùng quan trọng. Bạn có thể lựa chọn thực đơn món Âu, món Á, thực đơn hải sản, thực đơn phối hợp,... Với mỗi loại thực đơn, hãy chú ý chuẩn bị đúng dụng cụ ăn và cách sắp xếp, phục vụ trong bữa tiệc.

Với menu thực đơn Âu:

Các món ăn từ món khai vị, món chính đến món tráng miệng được phục vụ lần lượt từng món thay vì mang ra một lần. Khi setup các dụng cụ ăn uống trên bàn tiệc kiểu Âu, cần lưu ý những nguyên tắc sau:

- Đĩa lớn đựng thức ăn chính được đặt trung tâm vị trí ngồi, đĩa nhỏ ăn salad được đặt ở trên đĩa ăn chính, đĩa ăn bánh mì được đặt ở phía góc cao chệch bên trái;
- Khăn ăn được gấp gọn, đặt phía bên trái hoặc phía trên đĩa ăn;
- Các dụng cụ được đặt theo thứ tự từ gần ra xa là dao ăn, thìa ăn và thìa súp, tất cả đặt ở bên phải của đĩa thức ăn chính. Lưỡi dao phải được đặt quay về phía đĩa, không đặt hướng vào khách;
- Các dụng cụ: Đĩa ăn chính, đĩa ăn salad, đĩa ăn tráng miệng đặt bên trái của đĩa thức ăn chính;
- Thìa, đĩa dùng trong ăn đồ tráng miệng được đặt song song phía trước đĩa đựng thức ăn chính;
- Dao lấy bơ được đặt trên đĩa bánh mì;
- Các loại ly được đặt ở góc cao phía tay phải, đặt lần lượt theo thứ tự từ trong ra ngoài là ly dùng uống nước, ly dùng rượu vang và ly dùng champagne;
- Không đặt quá 3 dụng cụ cùng một chất liệu (bạc, inox, đồ sứ, thủy tinh) gần nhau. Trường hợp cần thiết nhân viên phục vụ hãy dọn món ăn mới ra cùng với dụng cụ đó.

Với menu thực đơn món Á:

Các món ăn được ra theo thứ tự từ món khai vị, các món chính đến món tráng miệng, món khai vị và món chính đều có thể setup đồng thời trên bàn nhưng phải đảm bảo nóng hổi. Sau khi khách mời dùng xong món chính nhân viên mới tiến đến phục vụ món tráng miệng.

Khi setup các dụng cụ ăn uống trên bàn tiệc kiểu Á, cần lưu ý những nguyên tắc sau:

- Đĩa trang trí để vào chính giữa vị trí khách ngồi, cách mép bàn khoảng 2 cm. Đặt đĩa ăn phía trên đĩa trang trí;
- Khăn ăn sẽ được xếp tạo kiểu và đặt ở trên đĩa hoặc trong miệng ly tại mỗi vị trí;

- Đặt đĩa và gác đĩa bên phải đĩa trang trí, chân đĩa cách mép bàn 2 cm;
- Đũa, thìa, đĩa nước chấm đặt bên tay phải của bát ăn, cách mép bàn một khoảng 2 cm;
- Đặt thìa cá nhân lên gác thìa cách đĩa 2 cm;
- Bát ăn và đĩa lót chén được xếp theo hình vòng cung với 2 phía cân xứng trên bàn xoay;
- Đặt lọ tắm và các lọ gia vị cần thiết cùng các loại nước chấm ở phía mép bàn xoay;
- Bình hoa và menu thực đơn đặt vào trung tâm bàn ăn.

Ngoài ra, với mỗi loại thực đơn, bạn nên tham khảo cụ thể cách bày biện, sắp xếp dụng cụ và cung cách phục vụ khác nhau để đảm bảo bữa tiệc được trọn vẹn và ghi dấu ấn trong lòng khách mời.

Bàn tiệc

Để thuận tiện trong công tác phục vụ tiệc hội nghị thì cơ sở vật chất cần phải đầy đủ. Theo đó, ban tổ chức cần kiểm tra trước các vật dụng như: Bàn hội nghị, bàn ghế tiệc, sân khấu di động, điện, nước, lối đi.

Tùy vào đặc điểm của từng chương trình mà lựa chọn loại bàn phù hợp. Bàn họp trong hội nghị thường là bàn chữ nhật nhưng bàn tiệc thường là bàn tròn. Thông thường, bàn tròn tiệc hội nghị sẽ cao 160 cm, đường kính từ 180 đến 200 cm.

Tùy theo đặc điểm của chương trình và không gian tổ chức, bạn có thể thay đổi loại bàn cho phù hợp.

Một bàn thường set up từ 10 đến 12 người. Loại ghế thường sử dụng kèm bàn tiệc là ghế banquet mặc áo, thắt nơ. Màu áo và nơ ghế theo tone màu chung của sự kiện.

Tiệc hội nghị có màu sắc sang trọng cho nên khăn trải bàn hay áo ghế đều được lựa chọn tỉ mỉ, kỹ lưỡng về kiểu dáng, màu sắc và hoa văn trang trí. Khăn trải bàn và áo ghế không những phải sạch sẽ, phẳng phiu.

Lên kế hoạch dự phòng

Kế hoạch dự phòng sẽ được đặt ra để lường trước các tình huống phát sinh, xây dựng phương án xử lý kịp thời và không làm ảnh hưởng đến hội nghị. Bạn có thể lên kế hoạch xử lý dự trù cho một số tình huống sau:

Sự cố cúp điện, mất nước: Để đề phòng sự cố này bạn cần bố trí thêm các thiết bị tích điện, trữ nước hoặc làm việc với bên cung cấp để không xảy ra những vấn đề làm lùi thời gian, tiến độ buổi tiệc hội nghị.

Thiếu bàn ghế, dụng cụ: Việc lên danh sách, số lượng khách mời từ đầu cũng là để chuẩn bị chu đáo bàn tiệc, dụng cụ. Nhưng hãy nhớ luôn chuẩn bị dư ra một vài bộ bàn ghế để dự phòng lượng khách mời phát sinh. Thừa còn hơn thiếu, nguyên tắc này không chỉ áp dụng với đồ dùng mà còn với cả các món ăn trong bàn tiệc.

Ngoài công tác chuẩn bị như đã nói ở trên, phần đồ uống cho tiệc cũng nên được lưu tâm nhằm đảm bảo mức chi phí phù hợp.

1.5. Chuẩn bị phương tiện tiễn khách theo nhu cầu

Nếu khách tham dự hội nghị, hội thảo, sự kiện đến từ nhiều nơi, cần di chuyển bằng máy bay hay tàu, xe để đến được địa điểm theo yêu cầu và rời khỏi địa điểm theo yêu cầu, đơn vị tổ chức cần có kế hoạch đặt trước vé phương tiện, thuê xe,.. càng sớm càng tốt để có được mức giá hợp lý, cũng như tránh được tình trạng cháy vé/hết xe.

2. Giải quyết các vấn đề phát sinh còn tồn đọng

2.1. Xác định các vấn đề phát sinh còn tồn đọng của các biên bản, hợp đồng, cam kết

Các vấn đề phát sinh, tồn đọng phổ biến: thanh toán, phương thức tri trả, chi phí phát sinh như phương tiện di chuyển, phát sinh thời gian, thay đổi thời gian và các thỏa thuận về chấm dứt hợp đồng, bồi thường, vi phạm.

2.2. Xử lý tồn đọng của các biên bản, hợp đồng, cam kết

Xử lý theo như cam kết trong hợp đồng.

Lưu trữ biên bản, hợp đồng, cam kết theo quy định của đơn vị.

2.3. Thanh lý hợp đồng với đơn vị chủ trì và với các nhà cung cấp dịch vụ

Thanh lý hợp đồng cũng là một trong những văn bản thể hiện tiến độ thực hiện hợp đồng của hai bên, qua đó xác định lại quyền, nghĩa vụ còn lại của các bên. Đặc biệt, khi thực hiện thanh lý hợp đồng, các bên sẽ giảm thiểu được những tranh chấp pháp lý không đáng có.

thanh lý hợp đồng không phải quy định bắt buộc. Nếu các bên có thỏa thuận thì thực hiện thanh lý hợp đồng theo thỏa thuận của các bên.

Trong trường hợp này, các bên sẽ soạn thảo dự thảo biên bản thanh lý hợp đồng đến khi đạt được thống nhất ý kiến của các bên thì sẽ tiến hành ký biên bản thanh lý hợp đồng.

Sau khi thanh lý hợp đồng, quyền, nghĩa vụ của các bên thực hiện theo biên bản thanh lý này.

Riêng trường hợp đơn phương thanh lý hợp đồng, bên đơn phương cũng phải căn cứ vào các điều khoản tại hợp đồng trước đó. Theo đó, có hai trường hợp sau đây:

- Hai bên có thỏa thuận trong hợp đồng: Căn cứ vào thỏa thuận này để bên đơn phương chấm dứt hợp đồng soạn biên bản thanh lý và gửi đến bên bị đơn phương chấm dứt hợp đồng. Lưu ý, thời gian thông báo cần phải thực hiện theo thỏa thuận trong hợp đồng hoặc báo trước cho đối tác một khoảng thời gian nhất định.
- Hai bên không có thỏa thuận về thanh lý trong hợp đồng: Khi có nhu cầu, bên đơn phương thanh lý hợp đồng phải gửi biên bản thanh lý đến bên còn lại và nhận được sự đồng ý của bên đó. Nếu có thiệt hại xảy ra, hai bên cũng phải thỏa thuận về việc bồi thường thiệt hại...

Điều kiện thanh lý hợp đồng do hoàn thành hợp đồng (chấm dứt hợp đồng)

Các trường hợp chấm dứt hợp đồng được nêu tại Điều 422 Bộ luật Dân sự năm 2015 gồm:

- Hoàn thành hợp đồng.
- Theo các bên thỏa thuận.
- Cá nhân chết, pháp nhân chấm dứt tồn tại mà yêu cầu hợp đồng phải do những người/tổ chức này thực hiện.

- Hủy bỏ, đơn phương chấm dứt hợp đồng.
- Không thể thực hiện hợp đồng do đối tượng không còn.
- Khi hoàn cảnh cơ bản thay đổi vì nguyên nhân khách quan, các bên không thể lường được sự thay đổi hoàn cảnh...
- Trường hợp khác.

Như vậy, nếu thuộc một trong các trường hợp này, các bên sẽ chấm dứt hợp đồng và có thể thỏa thuận thanh lý hợp đồng.

3. Rút kinh nghiệm

3.1. Rút kinh nghiệm chung

Sau mỗi sự kiện diễn ra, mỗi bộ phận sẽ viết báo cáo ghi lại những thiếu sót về quá trình chuẩn bị, quá trình diễn ra và quá trình kết thúc để cùng nhau rút kinh nghiệm. Quá trình họp rút kinh nghiệm là quá trình Ban tổ chức sự kiện chỉ ra được những thiếu sót, những sai lầm mà chương trình mắc phải và từ đó đúc kết được kinh nghiệm cho những lần tổ chức sau. Việc đánh giá, tổng kết sau khi sự kiện kết thúc vô cùng quan trọng, cần được thực hiện một cách nghiêm túc và chính xác.

Đánh giá tổ chức sự kiện nên được thực hiện ngay lập tức sau khi sự kiện kết thúc, muộn nhất là sang ngày hôm sau để kịp thời nhìn nhận các thiếu sót vừa xảy ra. Tránh để thời gian quá lâu sẽ dẫn đến tổng kết không đầy đủ, hơn nữa vấn đề không còn "nóng" khiến những người tổ chức và tham gia không còn hứng thú hoặc không nhớ để nói về nó.

Nếu một tổ chức không họp rút kinh nghiệm sau khi chương trình kết thúc sẽ dẫn đến việc các sự kiện sau có thể vẫn lặp lại những lỗi đã từng mắc khi trước. Việc lặp đi lặp lại một sai lầm ngớ ngẩn sẽ làm cho các nhân sự trong ekip cảm thấy chán nản và kém nhiệt huyết.

3.2. Rút kinh nghiệm cụ thể

Các bài học kinh nghiệm cụ thể rút ra từ công tác tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo rõ ràng là chỉ phù hợp với chính bản thân hội nghị, hội thảo đó. Tuy nhiên,

chúng là các bài học kinh nghiệm dành cho những người liên quan. Nói cách khác, những bài học kinh nghiệm này có thể xem là những bài học xương máu và những bí quyết tích lũy được từ những người tham gia, để những lần tổ chức sau hoàn thiện hơn.

4. Thiết lập và duy trì các mối quan hệ

4.1. Thiết lập và duy trì mối quan hệ với khách hàng

Mối quan hệ khách hàng được hiểu đó chính là kỹ năng xây dựng mối quan hệ với khách hàng đã được xây dựng dựa trên sự tìm hiểu lẫn nhau, cần và có được sự quan tâm đến nhau. Để có thể kinh doanh thì với những quản lý quan hệ khách hàng doanh nghiệp cần có được lợi nhuận mà với những lợi nhuận ở đây đó chính là tiền từ trong ví của mỗi khách hàng - các thương để dùng giá trị của đồng tiền đó để có thể đổi lấy được những sản phẩm và có thể hưởng trọn được những những dịch vụ đó.

Các cách xây dựng mối quan hệ với khách hàng:

-Thông qua cách phục vụ: Thái độ phục vụ khách hàng; Sự thấu hiểu khách; Chất lượng dịch vụ.

-Thông qua các hình thức chăm sóc khách hàng: Email, tin nhắn, hay qua số điện thoại, diễn đàn, tương tác trực tiếp trên những trang diễn đàn, trang web trực tiếp của mỗi công ty để có thể cung cấp, tư vấn, phản hồi đến những thông tin được một cách nhanh nhất đến với mỗi khách hàng.

- Chương trình tri ân khách hàng, giảm giá dịch vụ các lần ký kết sau.

Khi đã tạo dựng được những mối quan hệ với khách hàng, hãy note những thông tin liên lạc của họ lại vào một file excel, quyển sổ tay hoặc điện thoại. Bằng cách này bạn có thể xác định được mức độ thân sơ trong các mối quan hệ khác nhau, sắp xếp sự quan trọng trong các mối quan hệ để có thể nhanh chóng kết nối đúng người và tạo ra các giá trị có ích cho công việc. Thường xuyên kiểm tra và rà soát lại danh sách liên hệ khách hàng để sở hữu cho mình một mạng lưới mối quan hệ trong công việc chuyên nghiệp hơn.

4.2. Thiết lập và duy trì mối quan hệ với các nhà cung cấp

Sau khi đã chính thức bắt đầu mối quan hệ hợp tác, doanh nghiệp cần chủ động duy trì, quản trị quan hệ với các nhà cung cấp của mình trong suốt vòng đời của sự kiện.

Điều này bao gồm duy trì liên lạc thường xuyên với họ thông qua các kênh chính thức và không chính thức để đánh giá lại các bên xem quan hệ với các nhà cung cấp có thực sự hiệu quả hay không.

Tạo dựng mối quan hệ thân thiết với các đối tác cung cấp là công việc vô cùng cần thiết để đơn vị có sự chủ động trong các công tác tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo sau này. Bạn sẽ nhận được sự đáp ứng tốt về nhu cầu tư vấn, báo giá hợp lý của nhà cung ứng nếu tạo được lòng tin và sự cảm thông với nhà cung ứng dịch vụ.

4.3. Thiết lập và duy trì mối quan hệ với các thành viên trong nội bộ doanh nghiệp

Chủ động chia sẻ những giá trị hữu ích để giữ mối quan hệ: Bạn có thể tạo dựng mối quan hệ ở bất cứ đâu: trong quá trình cộng tác, trong sự kiện, cuộc họp,... Vậy làm thế nào để có thể kết nối lâu dài và phát triển mối quan hệ với các thành viên khác trong nội bộ doanh nghiệp hiệu quả? Đó là chủ động tìm kiếm và chia sẻ những thông tin hữu ích, giá trị chung mà cả hai bên cùng quan tâm một cách thường xuyên để tạo ra một mối quan hệ thân thiết hơn là chỉ có công việc.

Giữ tương tác thường xuyên: Với sự phát triển của mạng xã hội hiện nay, mọi người có thể dễ dàng kết nối và theo dõi được cuộc sống của nhau hơn và đây cũng là một cách rất hay để bạn tận dụng trong việc duy trì các mối quan hệ trong công việc. Khi thấy khách hàng, đồng nghiệp, đối tác của bạn đăng tải thông tin lên trang cá nhân, đừng tiếc một “like” hoặc “comment” để họ nhớ đến bạn. Đó có thể là một lời khen ngợi, lời chúc mừng sinh nhật hay thân thiết hơn thì bạn có thể nhắn tin riêng để gửi lời chúc tới họ. Lưu ý rằng, hãy tỏ ra mình quan tâm tới họ thực sự bằng những dòng bình luận nên rõ quan điểm của bạn thay vì chỉ là những lời nói chung chung dễ lẫn lộn với bất cứ ai.

5. Bài tập thực hành: Làm bài tập thực hành cho sinh viên nắm vững các công việc sau khi kết thúc họp, hội nghị hội thảo.

Bài 7: Tổng kết đánh giá

Mục tiêu:

- Nắm được quy trình tổng kết đánh giá kết quả công việc và rút kinh nghiệm với các bên liên quan trong việc tổ chức họp, hội nghị hội thảo.
- Thực hiện được công tác tổng kết đánh giá tổ chức họp, hội nghị hội thảo.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình và say mê với nghề.

Nội dung:

1. Tổng hợp ý kiến góp ý của đại biểu

1.1. Lập phiếu thăm dò

Thu thập nguyên nghĩa là tìm kiếm, gộp nhặt và tập hợp lại. Thu thập thông tin là quá trình tập hợp thông tin theo những tiêu chí cụ thể nhằm làm rõ những vấn đề, nội dung liên quan đến lĩnh vực nhất định. Thu thập thông tin là quá trình xác định nhu cầu thông tin, tìm nguồn thông tin, thực hiện tập hợp thông tin theo yêu cầu nhằm đáp ứng mục tiêu đã được định trước.

Ý kiến góp ý là những suy nghĩ, cảm nhận của khách hàng về một sản phẩm hoặc dịch vụ nào đó mà họ đang sử dụng hoặc đang quan tâm. Đó cũng có thể là ý kiến phản hồi của họ dành cho một sản phẩm của một doanh nghiệp nào đó. Thăm dò ý kiến khách hàng chính là một hình thức thu thập những suy nghĩ, ý kiến đó của khách hàng. Việc thăm dò ý kiến khách hàng được xem là một điều cần thiết trong quá trình bán hàng của doanh nghiệp.

****Thăm dò tại chỗ.** Cách nhanh nhất và dễ nhất để khảo sát khán giả của bạn là trong chính sự kiện. Bạn có thể yêu cầu người dẫn chương trình hoặc diễn giả giao tay hoặc yêu cầu mọi người sử dụng thẻ bắt đầu bằng # của bạn để gửi câu hỏi.

1.2. Lấy ý kiến góp ý

Bảng khảo sát. Cần có mục tiêu rõ ràng. Bảng khảo sát sau sự kiện của bạn cần phải hữu ích cho việc cải tiến các sự kiện trong tương lai của bạn. Bạn cần học gì từ những người tham dự? Bạn muốn thay đổi như thế nào. Tốt nhất, các câu trả lời khảo sát nên được sử dụng để đo lường KPI sự kiện của bạn. Từ đó, bạn có thể hình thành một số câu hỏi trọng tâm mà khi được trả lời, bạn sẽ có định hướng rõ ràng hơn cho các sự kiện tiếp theo.

Nếu bạn lo lắng rằng bạn sẽ không nhận được đủ câu trả lời khảo sát, hãy khuyến khích sự tham gia bằng cách tặng họ một phần quà (có thể là vé miễn phí đến sự kiện trực tiếp tiếp theo của bạn...).

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

(Về chất lượng của sự kiện)

Bạn có thích sự kiện này? Nếu không, sau đó xin vui lòng nêu rõ lý do.

- Có
- Không

Bạn thích gì nhất trong sự kiện này?

.....
.....

Bạn không thích gì nhất trong sự kiện này?

.....
.....

Điều gì bạn muốn thay đổi nhất trong sự kiện?

.....
.....

Vui lòng đánh giá các hạng mục của sự kiện được cung cấp bởi chúng tôi (hãy đánh dấu một trong các tùy chọn)

Địa điểm

- Xuất sắc
- Tốt
- Đạt yêu cầu
- Không đạt yêu cầu

Cách trình bày của diễn giả

- Xuất sắc
- Tốt
- Được
- Không hay lắm

Nội dung chương trình

- Xuất sắc
- Tốt
- Đạt yêu cầu
- Không đạt yêu cầu

Đồ ăn thức uống

- Xuất sắc
- Tốt
- Đạt yêu cầu
- Không đạt yêu cầu

Chương trình giải trí

- Xuất sắc
- Tốt
- Đạt yêu cầu
- Không đạt yêu cầu

Mức độ hữu ích của tài liệu phụ trợ

- Hữu ích
- Khá hữu ích
- Không hữu ích lắm
- Không hề cần thiết

Thời gian sử dụng trong chương trình

- Tối ưu
- Có khi lãng phí
- Thường xuyên lãng phí
- Hoàn toàn lãng phí

Theo bạn, những gì có thể cải thiện để sự kiện có thể tốt hơn?

Bạn có gợi ý gì về cách thức tổ chức sự kiện để đem lại hiệu quả cao nhất cho bạn

.....

Bạn biết chương trình này qua

- Website của chương trình
- Website khác
- Email
- Tờ rơi

- Bạn bè, người thân, đồng nghiệp
- Bảng rôn, poster

Theo bạn, tiền vé bao nhiêu là hợp lý cho sự kiện như thế này?

- 20,000 VND - 40,000 VND
- 41,000 VND - 80,000 VND
- 81,000 VND - 100,000 VND
- Trên 100,000 VND

1.3. Thu phiếu và tổng hợp ý kiến góp ý của đại biểu

*Quy trình xây dựng bảng câu hỏi khảo sát ý kiến, góp ý của đại biểu hiệu quả nhất

Bước 1: Xác định mục đích và đưa ra câu hỏi nghiên cứu

Điều này là cần thiết cho nhà nghiên cứu để đảm bảo rằng tất cả câu hỏi được nêu ra trong bảng là hoàn toàn phù hợp với mục tiêu nghiên cứu và giúp trả lời những câu hỏi của mục tiêu nghiên cứu, đảm bảo rằng tất cả các câu hỏi trong bảng câu hỏi sẽ giúp thu thập dữ liệu thích hợp: tránh những câu hỏi không cần thiết.

Bước 2: Xác định đối tượng và mẫu khảo sát

Mỗi nghiên cứu sẽ có những đối tượng nghiên cứu riêng của mình, vì vậy không thể dùng 1 bảng câu hỏi cho nhiều đối tượng khác nhau. Học tập xác định các đối tượng chính xác giúp bạn tiếp cận mục tiêu rõ ràng.

Bước 3: Xác định trước cách thu thập dữ liệu

Có 2 cách để thu thập dữ liệu bằng cách sử dụng bảng câu hỏi: gián tiếp và trực tiếp

- Với kênh trực tiếp: sẽ gặp trực tiếp đối tượng và yêu cầu họ trả lời bản câu hỏi của bạn. Phái mất nhiều thời gian, công sức hơn nhưng có thể có hiệu quả ngay lập tức với số câu hỏi được trả lời và nguồn dữ liệu thường tin cậy hơn
- Với kênh gián tiếp, bạn có thể gửi câu hỏi trực tuyến cho các đối tượng được khảo sát qua email hoặc diễn đàn và yêu cầu họ trả lời. Bằng cách này bạn có thể tiết kiệm thời gian nhưng dữ liệu phản hồi thường ít và kém chất lượng.

Bước 4: Đặt thích hợp các câu hỏi trong bảng câu hỏi

Một khi các câu hỏi được xác định. Thứ tự của các câu hỏi cần phải hợp lý để cho cấu trúc bảng hợp lý hơn, tránh những khó khăn khi trả lời các câu hỏi và người điều tra.

Bước 5: Khảo sát thử và tham khảo ý kiến chuyên gia

Đây là một bước rất quan trọng. Một bảng câu hỏi được thiết kế “phiên bản đầu” thường gặp một số lỗi nhỏ nên việc khảo sát thử và hỏi ý kiến chuyên gia là rất cần thiết. Điều này giúp bạn hoàn thiện bảng câu hỏi của mình một cách chuyên nghiệp và chính xác nhất có thể.

PHIẾU KHẢO SÁT PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG THAM DỰ HỘI THẢO

Lời đầu tiên Bệnh viện 199 xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Công ty, Doanh nghiệp đã tham gia Hội thảo “Ứng dụng Công nghệ trong chăm sóc Sức khỏe từ xa cho Người lao động và Đánh giá Nguy cơ lây nhiễm COVID-19 tại Doanh nghiệp”.

Bệnh viện 199 chúng tôi mong muốn nhận được phản hồi của Quý cơ quan, Doanh nghiệp về sự kiện. Mọi góp ý của Quý cơ quan, Doanh nghiệp là nguồn động lực lớn cho chúng tôi để có thể tổ chức nhiều sự kiện sức khỏe có giá trị cho cộng đồng.

Sau khi Quý doanh nghiệp điền vào form khảo sát thì chúng tôi sẽ gửi cho Quý Doanh nghiệp bộ tài liệu hướng dẫn triển khai Hệ thống Đánh giá nguy cơ lây nhiễm COVID – 19 cho cơ quan quan, doanh nghiệp.

Bệnh viện 199 rất mong muốn được tiếp tục hợp tác với Quý cơ quan, doanh nghiệp trong công tác bảo vệ và chăm sóc sức khỏe cho toàn thể cán bộ, công nhân viên.

Một lần nữa, trân trọng cảm ơn và kính chúc quý Cơ quan, Doanh nghiệp nhiều sức khỏe.

Trân trọng!

Họ và tên

Địa chỉ email:.....

Số điện thoại:.....

Tên công ty:.....

Quy mô Doanh nghiệp:.....

Bạn có thích sự kiện này không? Nếu không, sau đó xin vui lòng nêu rõ lý do.

Có Không Mục khác.....

Vui lòng đánh giá các hạng mục của sự kiện được cung cấp bởi chúng tôi (hãy đánh dấu một tùy chọn)

Địa điểm

Xuất sắc Tốt Đạt yêu cầu Không đạt yêu cầu

Nội dung chương trình

Xuất sắc Tốt Đạt yêu cầu Không đạt yêu cầu

Cách trình bày của diễn giả

Xuất sắc

Tốt

Được

Không hay lắm

Mức độ hữu ích của tài liệu phụ trợ

Hữu ích

Khá hữu ích

Không hữu ích lắm

Không hề cần thiết

Bạn có muốn tìm hiểu về các ứng dụng CNTT từ Bệnh viện 199

Có

Không

Mục khác:.....

Quý vị có muốn đăng ký tư vấn MIỄN PHÍ gói bảo vệ sức khỏe cho Doanh nghiệp không?

Có

Không

Mục khác:.....

Theo bạn, những gì có thể cải thiện để sự kiện có thể tốt hơn?

.....
.....

2. Họp đánh giá kết quả công việc và rút kinh nghiệm

2.1. Họp đánh giá tổng kết với đơn vị tham gia

Tốt nhất nên tiến hành cuộc họp với các thành viên trong nhóm thực hiện sự kiện để cùng nhau đánh giá chương trình sự kiện. Cuộc họp có thể diễn ra nhanh chóng nhưng ngay sau khi khách tham dự đã hoặc cũng có thể tổ chức ở những nơi có không khí thoải mái ở buổi tiệc sau sự kiện. Mọi người có thể thẳng thắn đưa ra các ý kiến, đóng góp về công tác tổ chức lại vừa giúp cả nhóm cùng rút kinh nghiệm cho chương trình lần sau, lại còn giúp người quản lý sự kiện ghi chép lại để làm báo cáo để gửi cho tất cả những người có liên quan cùng nhau ngồi lại và nhìn nhận về mức độ thành công của chương trình và hướng đi phù hợp nhất cho sự kiện sau.

2.2. Họp đánh giá tổng kết với các nhà cung cấp dịch vụ

Họp đánh giá tổng kết này bao gồm các tiêu chí từ bước lên kế hoạch cho đến bước sau sự kiện. Chúng ta có thể đánh giá theo từng thang điểm để đưa ra nhận xét mang tính định tính. Các tiêu chí có thể là kế hoạch, địa điểm, truyền thông, trang trí, âm thanh ánh sáng, nhân sự, tiết mục,...

Trong suốt quá trình tổ chức sự kiện cần lưu ý chụp ảnh lại tất cả các hoạt động diễn ra, từ việc phát tờ rơi, treo bandrol, dán poster trước khi tổ chức sự kiện, chụp lại những nơi đã treo banner trong sự kiện... để khách hàng kiểm chứng độ phủ thương hiệu của họ thông qua tổ chức sự kiện. Để chứng minh người tham dự rất hài lòng tham gia buổi tổ chức sự kiện hãy ghi hình lại những gương mặt hào hứng

của họ khi tham gia sự kiện, những đám đông vây quanh các bàn đăng ký... Những hình ảnh này sẽ tường thuật lại sống động nhất về sự kiện, làm cho khách hàng, kể cả những người chưa được chứng kiến tận mắt sự kiện, đều cảm thấy hết sức thỏa mãn.

2.3. Họp đánh giá tổng kết nội bộ rút kinh nghiệm

Họp bàn tổng kết và rút kinh nghiệm sau mỗi sự kiện là việc làm rất quan trọng bởi đó là chìa khóa cho sự thành công của những chương trình sau. Cần thực hiện công việc này một cách nhanh chóng và chính xác để có được giải pháp tối ưu cho những lần tổ chức tiếp theo.

Điều gì đã diễn ra tốt? Bắt đầu với những thành công của họ. Đây có thể là những thành tựu cho toàn bộ sự kiện. Nó cũng có thể là những thành tích cá nhân như các thành viên đã làm tốt vị trí của mình. Cũng đừng quên khen ngợi những người đã làm công việc hậu trường như người lập kế hoạch, nhà sản xuất và trợ lý.

Cái gì thiếu? Vì ekip của bạn là người tham gia tổ chức họ sẽ biết trực tiếp những điều mà người tham dự mong muốn mà bạn chưa thực hiện tốt. Khách hàng và người tham dự của bạn có thể đã mong đợi điều gì đó như một chủ đề nhất định hoặc một thông điệp gì đó mà bạn đã thiếu. Hoặc nó cũng có thể là thiếu nguồn cung cấp hoặc thời gian để chuẩn bị. Hãy lắng nghe phản hồi từ nhân viên sự kiện của bạn để rút kinh nghiệm cho những lần sau.

Có chuyện gì? Bạn không thể tránh khỏi rủi ro trong các sự kiện nhưng bạn có thể chuẩn bị cho chúng. Ngay cả khi có sự cố xảy ra, hãy đảm bảo với mọi người rằng đó không phải là việc đổ lỗi mà là về việc giảm nhẹ vấn đề nếu nó tái diễn trong tương lai...

Chúng ta đã đạt được mục tiêu của mình chưa? Bạn đã đặt ra các mục tiêu cho sự kiện của mình trong giai đoạn lập kế hoạch và bây giờ là lúc để xem liệu chúng có mang lại kết quả hay không...

2.4. Bình xét khen thưởng cá nhân và tập thể xuất sắc

Thi đua, khen thưởng là bộ phận cấu thành quan trọng của đời sống xã hội, là động lực nhằm phát triển kinh tế – xã hội bền vững và góp phần bảo vệ chế độ chính trị – xã hội.

Công tác thi đua, khen thưởng là động lực của sự phát triển tích cực, là công cụ quản lý quan trọng, tham gia thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ, xây dựng con người mới; lay động mạnh mẽ đến tình cảm, trách nhiệm, ý thức, ý trí tự lực tự cường, lòng tự hào của cộng đồng và sức sáng tạo của tập thể, cá nhân.

Nguyên tắc khen thưởng gồm:

- a) Chính xác, công khai, công bằng, kịp thời;
- b) Một hình thức khen thưởng có thể tặng nhiều lần cho một đối tượng;
- c) Bảo đảm thống nhất giữa tính chất, hình thức và đối tượng khen thưởng;
- d) Kết hợp chặt chẽ động viên tinh thần với khuyến khích bằng lợi ích vật chất.

Nguyên tắc khen thưởng phải được thực hiện một cách chính xác, công khai, công bằng, kịp thời. Một số cá nhân, tập thể khi tham gia vào các phong trào mà hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình thì có thể tặng nhiều lần đối với một hình thức khen thưởng. Thành tích đạt được trong điều kiện khó khăn và có phạm vi ảnh hưởng lớn được khen thưởng mức cao hơn. Chú trọng việc khen thưởng cá nhân lao động, công tác trực tiếp và cá nhân có nhiều sáng tạo trong lao động, công tác.

3. Viết báo cáo tổng kết và rút kinh nghiệm

3.1. Tập hợp thông tin qua các biên bản cuộc họp và phiếu thăm dò

Xử lý thông tin là việc sắp xếp, phân tích các dữ liệu có được theo yêu cầu, tiêu chí cụ thể một cách khoa học, chính xác, khách quan nhằm cung cấp những cơ sở để xem xét, giải quyết một vấn đề.

Thông qua việc kiểm tra tính chính xác, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu; hệ thống hóa, phân tích tổng hợp số liệu, tài liệu; chỉnh lý chính xác số liệu, tài liệu để chúng phản ánh được tình hình, xác định đúng bản chất của các sự việc, các hoạt động, từ đó đưa ra các giải pháp, phương án cho các quyết định quản lý dưới các hình thức kiến nghị, đề xuất sáng kiến giải quyết, ban hành các văn bản thích hợp. Đây là khâu then chốt, phản ánh nội dung trọng tâm hoặc kết quả cần đạt tới của quy trình thông tin, bởi lẽ kết quả của nó là tạo lập những thông tin mới phục vụ trực tiếp cho hoạt động của cơ quan, tổ chức. Chính điều đó làm cho hoạt động xử lý thông tin khác biệt với hoạt động lưu trữ, thư viện, bảo tàng, mặc dù trong mọi hoạt động này đều tiến hành công tác thu thập, xử lý, bảo quản và tổ chức sử dụng thông tin.

Dù thông tin phản hồi của khách hàng, người tham dự sự kiện có tiêu cực đến đâu thì bạn cũng không nên giấu diếm hay xóa bỏ. Người chủ hoặc nhân viên có phạm sự quản lý góp ý phải xử lý công khai, minh bạch và sẵn sàng chịu trách nhiệm với khách hàng nếu lỗi thuộc về doanh nghiệp. Sau đó đưa ra hướng giải quyết đúng đắn.

3.2. Viết báo cáo tổng kết theo mẫu quy định

Báo cáo sự kiện như một bản tóm tắt tổng quan những gì đã diễn ra, đánh dấu những thành tích đạt được và đúc kết một vài kinh nghiệm. Do vậy, hãy đảm bảo rằng độ dài của chúng hợp lý, các đề mục được bôi đậm để ai đọc lướt cũng có thể dễ dàng nắm bắt ý chính.

3.3. Kiểm tra và ký duyệt

Kiểm duyệt (hiệu duyệt) là công việc kiểm tra nội dung của một bản thảo xem nó có mâu thuẫn và sai lệch với thực tế hay không.

3.4. Kiến nghị với các bên liên quan để rút kinh nghiệm

Kiến nghị là một thuật ngữ thông dụng được sử dụng trong hầu hết các lĩnh vực đời sống xã hội, kinh tế - chính trị,...

Theo Điều 2 Luật tiếp công dân 2013 quy định về kiến nghị thì kiến nghị được hiểu là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất

giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

Thực chất, kiến nghị là một văn bản trình bày ý kiến nguyện vọng của cá nhân, cơ quan, tổ chức về một vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật ảnh hưởng đến lợi ích chính đáng của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị đó.

Tiêu chí	Kiến nghị	Đề nghị
Hình thức	Văn bản	Văn bản
Đối tượng thực hiện	Cá nhân, tổ chức gửi đến cá nhân, đơn vị, tổ chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết.	Cá nhân, tổ chức gửi đến cá nhân, đơn vị, tổ chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
Nội dung	Trình bày ý kiến, nguyện vọng của cá nhân, tổ chức về vấn đề chính sách, chủ trương, đường lối của cơ quan nhà nước về một lĩnh vực có ảnh hưởng đến lợi ích của cá nhân, tổ chức đó.	Trình bày ý kiến, thông tin, giải pháp về một vấn đề trong xã hội mà chưa có chính sách, chủ trương, đường lối cụ thể để khắc phục.
Mục đích	Mong muốn có chính sách, đường lối, chủ trương mới phù hợp và khắc phục tình trạng do những quy định chưa phù hợp trước đó.	Mong muốn có chính sách, quy định để giải quyết vấn đề đang tồn tại.
Ví dụ	Đơn kiến nghị về vấn đề triển khai thực hiện các dự án thủy điện làm ảnh hưởng xấu đến sản xuất, sinh hoạt và văn hóa của khu vực dân cư vùng hạ lưu.	Đơn đề nghị miễn giảm thuế. Đơn đề nghị được hưởng trợ cấp thất nghiệp.

4. Bài tập thực hành: Giao cho các nhóm sinh viên viết báo cáo tổng kết đánh giá công tác tổ chức họp, hội nghị hội thảo mà các em được tham quan.

Bài 8: Thực hành tổng hợp

Mục tiêu:

- Trang bị cho người học những kỹ năng về thực hiện các nghiệp vụ tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo đối với nội dung nghề nghiệp cụ thể.
- Tổ chức thực hiện các nội dung thực hành tổng hợp đối với một hội họp, hội nghị, hội thảo cụ thể.
- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình và say mê với nghề.

Nội dung:

Dựa vào điều kiện của trường để lựa chọn nội dung phù hợp như: Tổ chức họp, hội nghị hội thảo cho 1 doanh nghiệp, cơ quan, huyện, quận hay cho toàn thành phố.. để người học rèn luyện các công việc tổ chức phục vụ cho một hội họp, hội nghị, hội thảo theo các chuyên đề, ngành nghề cụ thể