

ĐỀ THI KẾT THÚC MÔN HỌC

HỌC KỲ: I NĂM HỌC: 2022 – 2023

Đề số 01

Bậc đào tạo: TRUNG CẤP (T4)

Môn Học: Nghiệp vụ tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo

Khóa/Lớp: Khóa 21/Lớp 21T4-QKS Ngày thi: ____ / ____ / 2022

Thời gian thi: 90 phút (không kể thời gian phát đề)

- Sinh viên không được sử dụng tài liệu

Câu 1 (6,0 điểm)

Các em hãy xây dựng kịch bản “Hội nghị tri ân khách hàng” của công ty Cổ phần Thắng Lợi vào lúc 8h00 – 11h30 ngày 25/12/2022.

Câu 2 (4,0 điểm)

Những nhận định sau đúng hay sai. Giải thích vì sao?

- Khi lập kế hoạch tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo chúng ta chỉ cần chú trọng thành phần tham dự và chương trình tổng thể của cuộc họp, hội nghị, hội thảo.
- Chương trình hội họp, hội nghị, hội thảo gồm 3 phần chính là: khai mạc, nội dung chương trình, bế mạc.
- Khi điều khiển phần nội dung chương trình chúng ta cần lưu ý các yếu tố sau: tuân thủ thứ tự các phần trong kịch bản, theo dõi tiến độ, tuân thủ thời gian, nhân sự hỗ trợ cho các phần chuyển tiếp, hướng dẫn khách đến muộn.
- Có 2 tiêu chí phân loại nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ đó là: phân loại theo thời gian diễn ra sự kiện và phân loại theo giá trị hàng mua

Hết

GHI CHÚ: CÁN BỘ COI THI KHÔNG ĐƯỢC GIẢI THÍCH GÌ THÊM.

P.TRƯỞNG KHOA
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

Th.S Trịnh Hoàng Hiệp

Th.S Lữ Xuân Trang

Võ Thị Kim Thư

ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC MÔN HỌC

HỌC KỲ: I NĂM HỌC: 2022– 2023

Đáp án đề số: 01

Bậc đào tạo: TRUNG CẤP (T4)

Môn học: Nghiệp vụ tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo

Khóa/Lớp: Khóa 21/Lớp 21T4-QKS Ngày thi: ____ / ____ / 2022

Đáp án đề thi gồm 4 trang

Câu 1 (6,0 điểm)

**KỊCH BẢN “HỘI NGHỊ TRI ÂN KHÁCH HÀNG”
CÔNG TY CỔ PHẦN AN KHANG
NGÀY 25/12/2022**

STT	THỜI GIAN	HẠNG MỤC	NỘI DUNG	PHỤ TRÁCH	GHI CHÚ	ĐIỂM
1	8:00 - 8:30	Đón tiếp khách	*Lễ tân cài hoa cho khách + check in cho khách *Đại diện BLĐ chào đón khách mời khách đến backdrop chụp hình lưu niệm *Hướng dẫn khách vào hội trường	- Hậu cần - Thợ chụp ảnh		0,5
2	8:30- 8:40	Văn nghệ mở màn	Đội múa	Đội múa		0,5
3	8:40 -8:50	MC giới thiệu chương trình	*MC giới thiệu và gửi lời chào đến toàn thể khách mời *MC sơ lược chương trình	MC	Cung cấp chương trình cho MC	0,5
4	08:50 - 9:00	BLĐ công ty đọc diễn văn khai mạc hội nghị	Đại diện BLĐ phát biểu cảm ơn khách hàng, nêu lên những định hướng tương lai, cam kết những ưu đãi và phúc lợi cho khách hàng	-MC -Đại diện BLĐ công ty	Cung cấp tên người đại diện cho MC	0,5

5	9:00 - 9:10	Đại diện khách hàng phát biểu	*Chia sẻ từ đại diện khách hàng *Đại diện BLĐ công ty cảm ơn, tặng hoa và kỷ niệm chương cho khách hàng	- MC - Đại diện BLĐ -Lễ tân	Cung cấp tên khách hàng và người đại diện cho MC Lễ tân chuẩn bị hoa và kỷ niệm chương	0,5
6	9:10 - 10:25	Tiệc chính và các tiết mục văn nghệ	*BLĐ công ty khai sâm banh khai mạc tiệc mừng hội nghị MC giới thiệu lần lượt các tiết mục văn nghệ lên trình diễn *Khách hàng đăng ký các tiết mục góp vui trong chương trình hội nghị và đội MC xướng tên lên trình diễn	-MC -Nhân viên phục vụ -Lễ tân	MC dẫn chương trình thu hút Lễ tân chuẩn bị sâm banh Mời các khách mời lên đăng ký tiết mục giao lưu	1,0
7	10:25 - 10:40	Bốc thăm trúng thưởng	*MC giới thiệu giải thưởng *Mời một khách hàng lên sân khấu giao lưu, và mời bốc thăm *Công bố mã trúng thưởng *Mời cá nhân trúng thưởng lên sân khấu *Mời BLĐ lên trao giải	-MC -Lễ tân -Đại diện công ty trao thưởng	Cung cấp tên người đại diện cho công ty Chuẩn bị thùng phiếu Lễ tân chuẩn bị phần thưởng	1,0
08	10:40 - 11h15	Vinh danh, tri ân khách hàng-đối tác	*MC đọc từng hạng mục vinh danh và mời từng đối tác-khách hàng tương ứng lên sân khấu *Mời đại diện công ty lên trao quà tri ân	- MC - Đại diện công ty - Lễ tân	Lễ tân hỗ trợ hướng dẫn khách mời lên sân khấu và bê quà	0,5

09	11h15 - 11h25	Giám đốc công ty phát biểu	*Ban giám đốc công ty nhắc lại lời cam kết với khách hàng về mục tiêu trong tương lai *Gửi lời cảm ơn và thông báo chương trình chính thức khép lại	- Giám đốc công ty		0,5
10	11h25 - 11h30	Bế Mạc	*MC cảm ơn khách hàng và chào tạm biệt và hẹn gặp lại *Lễ tân hỗ trợ BLĐ tiễn khách	- MC - Lễ tân		0,5
Cộng điểm						6,0 điểm

Câu hỏi	Nội dung	Điểm
Câu 2	Nhận định đúng/sai. Giải thích (4,0 điểm)	
	a.Nhận định sai Vì khi lập kế hoạch tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo chúng ta cần chú trọng các nội dung sau: • Mục tiêu. • Thành phần. • Thời gian. • Chương trình. • Địa điểm. • Trang bị và tài liệu. • Nguồn lực.	1,0
	b.Nhận định sai Vì chương trình hội họp, hội nghị, hội thảo gồm 4 phần: • Đón tiếp. • Khai mạc. • Nội dung. • Bế mạc	1,0

	c.Nhận định sai Vì khi điều khiển phần nội dung chương trình chúng ta cần lưu ý các yếu tố sau: • Tuân thủ thứ tự các phần. • Theo dõi tiến độ, tuân thủ thời gian. • Nhân sự hỗ trợ cho các phần chuyển tiếp. • Hướng dẫn khu vực ngồi (nếu thay đổi). • Hướng dẫn khách đến muộn. • Sự ổn định của âm thanh, ánh sáng. • Lưu ý các phương án dự phòng.	1,0
	d.Nhận định sai Vì có 3 tiêu chí làm căn cứ để phân loại nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ cho một sự kiện cụ thể, như: - Dựa vào giá cả của các hàng hóa dịch vụ (phù hợp với ngân sách sự kiện không) - Dựa vào chất lượng hàng hóa, dịch vụ - Dựa vào thời gian cung ứng	1,0
Cộng điểm		4,0 điểm

Hết

TRƯỞNG KHOA/TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIẢNG VIÊN SOẠN ĐÁP ÁN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Lữ Xuân Trang

Võ Thị Kim Thư