

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

**NGÀNH: QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH NHÀ
HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 412/QĐ-CĐTMDL ngày 05 tháng 07
năm 2022 của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch)*

Thái Nguyên, năm 2022

(Lưu hành nội bộ)

LỜI GIỚI THIỆU

Tổ chức sự kiện, nếu xem xét dưới góc độ của doanh nghiệp đó là một hoạt động kinh doanh tương đối mới mẻ ở Việt Nam. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, khoa học công nghệ, thông tin... dịch vụ tổ chức sự kiện đã có những bước phát triển đáng kể ở Việt Nam. Vì vậy môn học “Tổ chức sự kiện” đã được đưa vào chương trình đào tạo. Tuy nhiên các tài liệu hướng dẫn về tổ chức sự kiện còn rời rạc, chưa được hệ thống khiến người học gặp nhiều khó khăn để hiểu hết ý nghĩa của từng nội dung và có thể chưa biết cách vận dụng vấn đề đó vào trong một số trường hợp thực tiễn.

Nhằm tạo điều kiện cho người học có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, thống nhất và mang tính thực tiễn sâu hơn. Chúng tôi đề xuất và biên soạn Giáo trình Tổ chức sự kiện.

Nội dung của giáo trình bao gồm các chương sau:

Chương 1: Khái quát hoạt động tổ chức sự kiện

Chương 2: Các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện

Chương 3: Các hoạt động cơ bản giai đoạn chuẩn bị sự kiện

Chương 4: Các hoạt động cơ bản giai đoạn diễn ra sự kiện

Chương 5: Công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Nhóm tác giả

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	1
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN.....	12
1. Khái niệm.....	13
2. Mục đích	14
3. Yêu cầu	15
4. Phân loại.....	16
4.1. Theo tiêu chí quy mô	16
4.2. Theo tiêu chí hình thức	17
4.3. Theo tiêu chí nội dung	19
5. Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện.....	19
5.1. Đối với doanh nghiệp chuyên tổ chức sự kiện	20
5.2. Đối với doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện	20
6. Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện.....	20
6.1. Nhóm nhân tố khách quan	20
6.2. Nhóm nhân tố chủ quan	21
7. Quy trình tổ chức sự kiện.....	21
7.1. Tiếp xúc	21
7.2. Đàm phán.....	22
7.3. Xây dựng kế hoạch	22
7.4. Ký kết.....	22
7.5. Tổ chức thực hiện	22
7.6. Kiểm tra đánh giá.....	23
CHƯƠNG 2: CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN XÚC TIẾN SỰ KIỆN.....	24
1. Công tác thu thập thông tin.....	25
1.1. Khái niệm thông tin	25
1.2. Vai trò của thông tin	25
1.3. Nguồn thu thập thông tin	25
1.4. Xử lý thông tin.....	26
2. Tiếp xúc.....	27
2.1. Trực tiếp.....	27
2.2. Gián tiếp.....	27

3. Đàm phán	28
3.1. Nghệ thuật mở đầu câu chuyện.....	28
3.2. Nghệ thuật dẫn dắt.....	28
3.3. Nghệ thuật kết thúc.....	29
4. Ký kết hợp đồng.....	30
4.1. Khái niệm.....	30
4.2. Nội dung cơ bản của hợp đồng.....	31
CHƯƠNG 3: CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN	
CHUẨN BỊ SỰ KIỆN.....	33
1. Xây dựng chương trình	34
1.1. Khái niệm.....	34
1.2. Vai trò	34
1.3. Các căn cứ xây dựng chương trình	35
1.4. Nội dung	37
2. Chuẩn bị tài chính	37
3. Chuẩn bị cơ sở vật chất.....	38
3.1. Địa điểm.....	38
3.2. Hội trường.....	38
3.3. Trang thiết bị.....	40
4. Chuẩn bị nhân sự.....	41
4.1. Về số lượng.....	41
4.2. Về chất lượng.....	44
CHƯƠNG 4: CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN	DIỄN
RA SỰ KIỆN	46
1. Đón tiếp.....	47
1.1 Các hình thức đón	47
1.2. Các nghi thức đón	49
2. Phục vụ.....	50
2.1. Giải trí.....	50
2.2. Ăn uống.....	50
2.3 Các hoạt động khác.....	50
3. Đảm bảo an toàn- an ninh.....	51
3.1 An toàn.....	51

3.2. An ninh	51
3.3 Tổ chức xử lý các trường hợp khẩn cấp	52
CHƯƠNG 5: CÔNG TÁC TỔ CHỨC GIAI ĐOẠN KẾT THÚC SỰ KIỆN	54
1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách	55
1.1 Theo yêu cầu đặt trước	55
1.2 Theo yêu cầu bổ sung	55
2. Chuẩn bị lễ bế mạc.....	55
2.1 Hình thức trang trí.....	55
2.2 Tài liệu liên quan	55
2.3 Biểu diễn văn nghệ	56
2.4 Tham quan sau hội nghị.....	56
2.5. Tiệc chia tay.....	56
3. Tiễn khách.....	57
4. Thu dọn hội trường	57
5. Rút kinh nghiệm.....	57
5.1 Rút kinh nghiệm chung.....	57
5.2 Rút kinh nghiệm cụ thể.....	58

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

2. Mã môn học: MH23

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Tổ chức sự kiện là môn học tự chọn thuộc nhóm kiến thức chuyên môn trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, ngành nghề “Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống”.

3.2. Tính chất: Tổ chức sự kiện là môn học lý thuyết, đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức thi hết môn. Giáo trình cung cấp kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm cho người học liên quan đến hoạt động tổ chức sự kiện.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: Tổ chức sự kiện đang dần trở thành một lĩnh vực thịnh hành, có nhu cầu cao trong cộng đồng và cũng thu hút nhiều nhân lực trẻ tuổi. Có thể thấy đây là một công việc có rất nhiều tiềm năng ở Việt Nam, các lĩnh vực từ thể thao, giải trí, kinh doanh thương mại cho đến hoạt động xã hội đều cần đến tổ chức sự kiện để thực hiện những buổi hội thảo, triển lãm, lễ hội... nhằm truyền đạt được mục đích của nhà tổ chức sự kiện một cách rộng rãi và hiệu quả. Môn học giúp các em có cái nhìn khái quát và chi tiết về các công việc của tổ chức sự kiện, biết xử lý các tình huống cụ thể có thể xảy ra khi tổ chức sự kiện.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

Môn học nhằm trang bị những kiến thức cơ bản về Tổ chức các sự kiện trong quá trình kinh doanh, phục vụ khách du lịch, như:

- Khái quát công tác tổ chức sự kiện.
- Công tác tổ chức giai đoạn xúc tiến sự kiện.
- Công tác tổ chức giai đoạn chuẩn bị sự kiện.
- Công tác tổ chức giai đoạn tiến hành sự kiện.
- Công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện.

4.2. Về kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức đã học để xây dựng được chương trình sự kiện cụ thể, tổ chức một số sự kiện đơn giản như các hoạt động teambuilding
- Thực hiện hoạt động tổ chức sự kiện theo đúng quy trình.
- Có kỹ năng giao tiếp tốt, xử lý tình huống nhanh và hợp lý.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có phẩm chất đạo đức tốt, có trách nhiệm và say mê với nghề.
- Có khả năng ứng xử và sức khỏe.
- Làm việc nhóm, hướng dẫn, điều hành nhóm, đánh giá hoạt động của nhóm và kết quả thực hiện.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Th.hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
II	Các môn học chuyên môn	60	1575	440	1066	69
<i>II.1</i>	<i>Môn học cơ sở</i>	<i>11</i>	<i>165</i>	<i>155</i>		<i>10</i>
MH07	Kinh tế nhà hàng, khách sạn	2	30	28	-	2
MH08	Tâm lý du khách và kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH09	Thương phẩm hàng TP	2	30	28	-	2
MH10	Sinh lý dinh dưỡng và VSATTP	3	45	43	-	2
MH11	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
<i>II.2</i>	<i>Môn học chuyên môn</i>	<i>47</i>	<i>1380</i>	<i>257</i>	<i>1066</i>	<i>57</i>
MH12	Ngoại ngữ chuyên ngành PVNH	4	60	57	-	3
MH13	Quản trị nhà hàng	4	60	57	-	3
MH14	Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú	3	45	43	-	2
MH15	Lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng	4	60	57	-	3
MH16	Lý thuyết chế biến món ăn	3	45	43	-	2
MH17	Thực hành chế biến món ăn	2	60	-	52	8
MH18	Thực hành nghiệp vụ nhà hàng I	3	90	-	82	8
MH19	Thực hành nghiệp vụ nhà hàng II	2	60	-	52	8
MH20	Thực hành nghiệp vụ lưu trú	2	60	-	52	8
MH21	Thực hành quản trị nhà hàng	4	120	-	108	12
MH22	Thực tập TN	16	720		720	

II.3	Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)	2	30	28	-	2
MH23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH24	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	-	2
	Tổng cộng	72	1830	534	1214	82

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát hoạt động tổ chức sự kiện	7	7		
	1. Khái niệm	1	1		
	2. Mục đích	1	1		
	3. Yêu cầu	1	1		
	4. Phân loại	1	1		
	4.1. Theo tiêu chí quy mô				
	4.2. Theo tiêu chí hình thức				
	4.3. Theo tiêu chí nội dung				
	5. ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện	1	1		
	5.1. Đối với doanh nghiệp chuyên tổ chức sự kiện				
	5.2. Đối với doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện				
	6. Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện	1	1		
	6.1. Nhóm nhân tố khách quan				
	6.2. Nhóm nhân tố chủ quan				
	7. Quy trình tổ chức sự kiện	1	1		
	7.1. Tiếp xúc				
	7.2. Đàm phán				
	7.3. Xây dựng kế hoạch				
	7.4. Ký kết				
	7.5. Tổ chức thực hiện				
	7.6. Kiểm tra đánh giá				
2	Chương 2: Các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện	5	5		
	1. Công tác thu thập thông tin	2	2		
	1.1. Khái niệm thông tin				

5	Chương 5: Công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện	6	4		2
	1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách	1	1		
	1.1. Theo yêu cầu đặt trước				
	1.2. Theo yêu cầu bổ sung				
	2. Chuẩn bị lễ bế mạc	1	1		
	2.1. Hình thức trang trí				
	2.2. Tài liệu liên quan				
	2.3. Biểu diễn văn nghệ				
	2.4. Tham quan sau hội nghị				
	2.5. Tiệc chia tay				
	3. Tiễn khách	0,5	0,5		
	4. Thu dọn hội trường	0,5	0,5		
	5. Rút kinh nghiệm	1	1		
	5.1. Rút kinh nghiệm chung				
	5.2. Rút kinh nghiệm cụ thể				
	Kiểm tra	2			2
	Cộng	30	28		2

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn...

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, dụng cụ tổ chức sự kiện,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác tổ chức sự kiện.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá:

- Áp dụng quy chế đào tạo Trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-LĐTBXH, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động -

Thương binh và Xã hội; Quy chế Tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy modun, tín chỉ của Nhà trường ban hành kèm theo Quyết định số 246/QĐ-CĐTMDL ngày 01/06/2022 và hướng dẫn cụ thể theo từng môn học/modun trong chương trình đào tạo.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Trung cấp Thương Mại và Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá:

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Vấn đáp/ Thuyết trình	Kiểm tra miệng/ Báo cáo	Sau 4 giờ
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	Sau 28 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	Sau 30 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng **trung cấp** Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng. Nếu người học vắng >20% số giờ phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo

1. Lưu Văn Nghiêm, *Tổ chức sự kiện*. Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân (2007)
2. Nguyễn Thị Mỹ Thanh, *Quản trị tổ chức sự kiện và lễ hội*, NXB Lao động - Xã hội (2015)
3. Nguyễn An, *Giáo Trình Tổ chức sự kiện*, trường Cao đẳng nghề Đà Lạt (2017)

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 là chương giới thiệu bức tranh tổng quát về tổ chức sự kiện như khái niệm tổ chức sự kiện, mục tiêu, ý nghĩa của hoạt động sự kiện, các tiêu chí phân loại, quy trình tổ chức sự kiện, những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 1

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm tổ chức sự kiện.
- Trình bày các mục đích của mỗi loại sự kiện.
- Trình bày, giải thích được các tiêu chí phân loại tổ chức sự kiện, ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện, các nhân tố tác động đến sự kiện.
- Trình bày được quy trình tổ chức sự kiện

➤ Về kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức đã học để phân loại các sự kiện và sắp xếp tổ chức trong thực tiễn.

- Phân tích được các yếu tố tác động đến hoạt động sự kiện cụ thể.

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có phẩm chất đạo đức tốt, có trách nhiệm và say mê với nghề.
- Có khả năng ứng xử và sức khỏe.
- Làm việc nhóm, hướng dẫn, điều hành nhóm, đánh giá hoạt động của nhóm và kết quả thực hiện.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận chương 1 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*
- ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- **Điểm kiểm tra thường xuyên một điểm kiểm tra (kiểm tra miệng)**
- **Kiểm tra định kỳ: Không có**

❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 1

1. Khái niệm

Tổ chức sự kiện là một thuật ngữ tương đối mới mẻ ở Việt Nam, vì vậy có rất nhiều cách hiểu khác nhau về thuật ngữ này. Trong chuyên ngành khách sạn thì có thể hiểu theo cách tiếp cận liên quan đến dịch vụ tổ chức sự kiện.

* Một số thuật ngữ cơ bản:

- Tổ chức sự kiện : Event Management

(VD: lễ khai trương, ra mắt sản phẩm mới, hội nghị khách hàng v.v... 1 mảng của PR: Public Relation)

- Media Kit: quan hệ báo chí - truyền thông.
- Crisis Management: quản lý khủng hoảng.
- Government Relations: quan hệ với chính phủ.
- Reputation Management: quản lý danh tiếng của công ty.
- Investor Relations: quan hệ với các nhà đầu tư.
- Social Responsibility: trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.
- My tour :
- Teambuilding

* Khái niệm Tổ chức sự kiện:

Nói đến Tổ chức sự kiện là nói phương thức tổ chức các sự kiện của doanh nghiệp, công ty, của các tổ chức xã hội, hoặc là sự kết hợp của các đơn vị.

+ Khái niệm về sự kiện (trong lĩnh vực tổ chức sự kiện) : Sự kiện đó là các hoạt động xã hội trong lĩnh vực thương mại, kinh doanh, giải trí, thể thao, hội thảo, hội nghị, giao tiếp xã hội, các trò chơi cộng đồng, và các hoạt động khác liên quan đến lễ hội, văn hóa, phong tục - tập quán...

+ Hoạt động tổ chức sự kiện (event management) là các hoạt động liên quan đến việc thiết kế, tổ chức thực hiện sự kiện.

+ Kinh doanh tổ chức sự kiện bao gồm một số hoặc toàn bộ các hoạt động từ việc thiết kế (design), triển khai (execution) đến kiểm soát (control) các hoạt động của sự kiện nhằm đạt được các mục tiêu nhất định mà sự kiện đã đề ra.

Từ những cách tiếp cận đã đề cập nêu trên, có thể khái quát: *Tổ chức sự kiện là một quá trình bao gồm một số hoặc toàn bộ các công việc: nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng; lập chương trình, kế hoạch; chuẩn bị các yếu tố cần thiết; và tổ chức tiến hành diễn biến của sự kiện trong một thời gian và không gian cụ thể để truyền đạt những thông điệp nhất định đến những người tham gia sự kiện và xã hội; nhằm đáp ứng các mục đích khác nhau của các chủ thể tham gia vào sự kiện.*

2. Mục đích

+ Mục đích của tổ chức sự kiện đó là những kết quả mà nhà đầu tư sự kiện, nhà tổ chức sự kiện cũng như các thành phần tham gia khác định ra nhằm phấn đấu đạt được trong quá trình thực hiện sự kiện.

+ Mục tiêu của sự kiện thường do nhà đầu tư sự kiện đưa ra, tuy nhiên đó chỉ là những mục tiêu cụ thể.

Với các sự kiện khác nhau, thường có hệ thống mục tiêu khác nhau. Dưới đây là một số mục tiêu điển hình gắn với các loại hình sự kiện thường gặp.

+ Hội họp, hội thảo, hội nghị- hệ thống các mục tiêu điển hình bao gồm:

- Tập hợp các thành viên có liên quan nhằm bàn bạc, trao đổi thông tin.
- Cung cấp thông tin về sản phẩm mới, ý tưởng mới.
- Trao đổi ý kiến
- Tìm kiếm sự đồng thuận
- Tìm các giải pháp cho các vấn đề còn tồn đọng.

+ Sự kiện đoàn thể:

- Tuyên dương thành tích
- Cảm ơn (khách hàng, các nhà cung cấp)
- Gặp gỡ, giao lưu
- Giới thiệu sản phẩm
- Đánh bóng thương hiệu
- Lễ kỷ niệm.

+ Sự kiện gây quỹ:

- Thu hút sự chú ý của công chúng
- Tạo lập quỹ trực tiếp (đóng góp trực tiếp trong quá trình diễn ra sự kiện)
- Thu hút các nhà tài trợ mới

- Thu hút người ủng hộ
- Tặng số lượng tình nguyện viên
- + Sự kiện khuyến khích kinh doanh:
 - Ghi nhận, thảo luận về doanh số bán hàng, doanh số tiêu thụ
 - Tập hợp đội ngũ kinh doanh đánh giá kết quả thực hiện và xác định các chiến lược, biện pháp, kế hoạch phát triển kinh doanh trong tương lai.
 - Gặp gỡ, trao đổi ý kiến giữa lãnh đạo doanh nghiệp với đội ngũ kinh doanh bên ngoài doanh nghiệp
 - Tranh thủ sự ủng hộ nội bộ và của các đối tác.
- + Các sự kiện đặc biệt khác:
 - Gây sự chú ý trong giới truyền thông
 - Gây sự chú ý trong công chúng
 - Thu hút khách hàng mới
 - Trao phần thưởng, tặng phẩm (cho các thành viên tham gia sự kiện hoặc các cuộc thi, khuyến mại của doanh nghiệp)...
- + Các sự kiện văn hóa liên quan đến phong tục tập quán (như mừng thọ, sinh nhật, lễ hội...)
 - Cảm tạ chủ sự kiện
 - Thực hiện theo các định chế về văn hóa, phong tục tập quán của cộng đồng.
 - Thu hút khách du lịch
 - Quảng bá văn hóa của vùng, địa phương với du khách và các phương tiện truyền thông...
 - Như trên đã đề cập, mục tiêu sự kiện quyết định đến chương trình, ngân sách cũng như kế hoạch chuẩn bị, triển khai thực hiện sự kiện... hay nói cách khác nó có tầm ảnh hưởng quyết định đến toàn bộ quy trình tổ chức sự kiện.

Có thể nói Tổ chức sự kiện được coi là ***Nghề của những ý tưởng***. Nhanh nhậy, năng động, sáng tạo, có đầu óc tổ chức, biết cách xoay sở ở tình thế và ứng phó trong mọi tình huống..., đó là những phẩm chất của những người làm công việc tổ chức sự kiện.

3. Yêu cầu

Từ cách hiểu: Tổ chức sự kiện là một quá trình bao gồm một số hoặc toàn bộ các công việc: nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng; lập chương trình, kế hoạch; chuẩn bị các yếu tố cần thiết; và tổ chức tiến hành diễn biến của sự kiện trong một thời gian và không gian cụ thể để truyền đạt những thông điệp nhất định đến những người tham gia sự kiện và xã hội; nhằm đáp ứng các mục đích khác nhau của các chủ thể tham gia vào sự kiện. Có thể khẳng định tổ chức sự kiện là một loại hình kinh doanh dịch vụ, rất đa dạng phong phú do đó nó vừa chịu

sự chi phối của đặc điểm kinh doanh dịch vụ nói chung vừa mang đặc điểm riêng biệt của nghề tổ chức sự kiện. Với cách tiếp cận trên ta có thể xác định được những yêu cầu cơ bản trong kinh doanh tổ chức sự kiện như sau:

a. Yêu cầu về lao động

Lao động trong tổ chức sự kiện có các yêu cầu cơ bản như:

- Lao động trong tổ chức sự kiện đòi hỏi tính chuyên môn hóa cao và đa dạng về ngành nghề, công việc, máy móc khó có thể thay thế con người. Lao động trong tổ chức sự kiện là lao động dịch vụ đặc thù, rất khó tự động hoá và cơ giới hoá. Trong thực tế mỗi nghiệp vụ trong tổ chức sự kiện đòi hỏi số lượng nhân viên có chuyên môn phù hợp. Do mục tiêu của các sự kiện đặt ra rất cao, vì vậy tính chuyên môn hóa mới có thể đạt được kết quả trong các công việc của tổ chức sự kiện.

- Tính tổ chức, khả năng phối hợp công việc của các bộ phận trong một sự kiện đòi hỏi phải đồng bộ, nhịp nhàng nhằm đảm bảo các mục tiêu của sự kiện. Tổ chức sự kiện là sự hỗn hợp của những loại hình kinh doanh khác nhau, thực hiện những chức năng khác nhau, có kiến thức, quan điểm khác nhau. Tất cả các bộ phận quản lý và nhân viên tham gia tổ chức sự kiện đều phải cùng mục tiêu mang lại thành công chung cho sự kiện. Do vậy, cần phải có sự hợp tác một cách nhịp nhàng và đồng bộ giữa các bộ phận. Có hàng trăm vấn đề khác nhau cùng xảy ra cùng một lúc trong quy trình tổ chức sự kiện. Việc điều phối và giải quyết vấn đề liên tục xảy ra và không bao giờ chấm dứt trong cả quy trình này, từ khi xây dựng chủ đề ý tưởng cho đến khi kết thúc sự kiện.

- Lao động trong tổ chức sự kiện phải chịu một sức ép tâm lý tương đối lớn, cường độ làm việc tương đối nặng về mặt trí óc. Họ phải chịu sự chi phối của kế hoạch tiến độ, mặt khác lại đòi hỏi sự năng động sáng tạo; mặt khác do đặc tính lao động dịch vụ nên phải giao tiếp với rất nhiều đối tượng khác nhau, lại có yêu cầu luôn phải có thái độ vui vẻ, chuẩn mực trong công việc.

b. Yêu cầu về vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật trong tổ chức sự kiện

Vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật trong tổ chức sự kiện rất đa dạng phong phú, chúng có những yêu cầu đặc thù cho từng loại hình và quy mô của các sự kiện cụ thể.

c. Yêu cầu về hoạt động

Tính tổ chức, khả năng phối hợp công việc của các bộ phận trong tổ chức sự kiện đòi hỏi phải đồng bộ, nhịp nhàng với mục tiêu phục vụ khách với chất lượng cao nhất nhằm đáp ứng những yêu cầu, đòi hỏi của khách.

4. Phân loại

4.1. Theo tiêu chí quy mô

+ Quy mô của sự kiện là một tiêu chí định lượng, tuy nhiên không chỉ dựa vào số lượng người tham gia, hay quy mô của không gian tổ chức sự kiện để phân loại mà còn phải dựa vào mức độ ảnh hưởng của sự kiện để xác định quy mô

- Sự kiện lớn: Là những sự kiện có mức độ ảnh hưởng lớn ở phạm vi quốc gia, quốc tế, thường có sự tham gia của nhiều người, thời gian tổ chức sự kiện khá dài, nội dung hoạt động đa dạng, phong phú.

- Sự kiện nhỏ: Là những sự kiện có mức độ ảnh hưởng hẹp (thường giới hạn trong phạm vi một tổ chức doanh nghiệp hoặc gia đình), thường có sự tham gia của ít người, thời gian tổ chức sự kiện khá ngắn, nội dung hoạt động ít...

- Với cách tiếp cận này còn có thể đưa ra một mức độ trung gian giữa sự kiện lớn và sự kiện nhỏ đó là những sự kiện vừa (trung bình).

+ Theo lãnh thổ có thể chia thành: sự kiện địa phương (lễ kỷ niệm 10 năm ngày tái thành lập huyện A), sự kiện của một vùng (lễ hội công chiêng ở Tây Nguyên), sự kiện quốc gia (Hội khỏe Phù đổng toàn quốc lần thứ...), sự kiện quốc tế (Lễ hội Olympic...)

4.2. Theo tiêu chí hình thức

Đây là cách phân loại phổ biến có ý nghĩa trong nghiệp vụ tổ chức sự kiện. Vì hình thức tổ chức sự kiện thường phụ thuộc vào mục đích sự kiện nên nó thường đi liền với nhau. Có thể đưa vào các nhóm sau:

+ **Sự kiện kinh doanh:** là những sự kiện có liên quan đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp.

- Sự kiện kinh doanh

- Các ngày lễ của doanh nghiệp: Như kỷ niệm ngày sinh nhật, ngày truyền thống của công ty...

- Sự kiện gây quỹ

- Triển lãm

- Hội chợ thương mại

- Sự kiện liên quan đến bán hàng

- Sự kiện liên quan tới marketing

- Sự kiện kết hợp khuyến mãi, xúc tiến thương mại

- Sự kiện tung thương hiệu, sản phẩm

- Hội nghị khách hàng, giao lưu, gặp gỡ

- Các loại hội nghị thường niên: tổng kết các kỳ, đại hội cổ đông...

- Lễ khai trương, khánh thành, động thổ...

- Các sự kiện khác liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

+ **Sự kiện giáo dục, khoa học:** Đó là những sự kiện liên quan đến giáo dục, khoa học như.

- Hội thảo, hội nghị về văn hóa giáo dục: diễn thuyết, chuyên đề, hội thảo du học...

- Liên hoan, hội giảng, các cuộc thi: Hội giảng giáo viên dạy giỏi, thi học sinh giỏi, Gặp mặt sinh viên xuất sắc.

- Các trò chơi mang tính giáo dục

+ **Sự kiện văn hóa truyền thống:** Liên quan đến văn hóa, truyền thống, tôn giáo- tín ngưỡng và phong tục tập quán, bao gồm:

- Lễ hội truyền thống

- Cưới hỏi

- Ma chay

- Mừng thọ

- Sinh nhật

- Giao lưu văn hóa

- Các lễ kỷ niệm truyền thống khác: như họp đồng hương, kỷ niệm ngày thành lập...

+ **Sự kiện âm nhạc, nghệ thuật, giải trí:**

- Hội thi nghệ thuật (ví dụ: liên hoan tiếng hát học sinh- sinh viên, hội diễn sân khấu chuyên nghiệp...)

- Hoà nhạc, liveshow

- Triển lãm nghệ thuật

- Biểu diễn nghệ thuật

- Khai trương: giới thiệu Anbum mới, ban nhạc.

- Biểu diễn từ thiện, biểu diễn đánh bóng tên tuổi, tạp kỹ...

+ **Sự kiện thể thao:**

- Thi đấu

- Hội thi, hội khỏe...

- Đón tiếp, chào mừng, báo công, tiễn đoàn...

- Giao lưu thể thao

+ **Sự kiện chính thống/ Sự kiện của nhà nước:** Loại sự kiện thường có những chuẩn mực và quy tắc riêng, chủ đầu tư sự kiện chính là các cơ quan nhà nước.

- Tổng kết; Khen thưởng, tuyên dương

- Phát động phong trào

- Hội thảo, hội nghị...

- Họp báo; Hội nghị hiệp thương

- Đón tiễn...

+ **Sự kiện truyền thông:** là các sự kiện có tính truyền thông cao, thường do một hay nhiều cơ quan truyền thông báo chí là chủ đầu tư sự kiện, hoặc có sự tham gia của các cơ quan truyền thông trong quá trình tiến hành sự kiện.

- Lễ ghi nhận thương hiệu
- Thu hút nhà tài trợ
- Kỷ niệm
- Gây quỹ
- Phát động phong trào...
- Hợp báo, thông cáo báo chí...

* Ngoài ra còn có thể phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. VD:

- Khai trương, khánh thành; động thổ, khởi công. Giới thiệu sản phẩm mới; hội nghị khách hàng. Hội chợ, hội nghị, hội thảo; họp báo. Diễn trình; phát biểu của CEO trước công chúng. Biểu diễn nghệ thuật; Trình diễn thời trang. Chương trình Team building... Các kỳ nghỉ, các ngày lễ kỷ niệm thành lập; nhận danh hiệu. Tiệc chiêu đãi; tiệc trại. Tổ chức các trò chơi và cuộc thi (thể thao).
- Dựa trên tính chất và quy mô đối tượng khách tham gia ta có: Sự kiện trong nhà
- Sự kiện ngoài trời

Cần lưu ý rằng sự những phân loại nói trên chỉ mang tính chất tương đối, trong thực tế một hình thức sự kiện có thể thuộc nhiều loại sự kiện khác nhau.

4.3. Theo tiêu chí nội dung

Tùy vào nội dung của từng sự kiện được tổ chức trong thời gian bao lâu, hoặc nội dung sự kiện mang tính lặp lại hay không lặp lại theo chu kỳ mà sự kiện có thể chia thành:

- Theo độ dài thời gian, căn cứ vào thời gian diễn ra sự kiện có thể chia thành: Sự kiện dài ngày, sự kiện ngắn ngày.

- Theo tính mùa vụ có thể chia thành: Sự kiện thường niên- diễn ra vào các năm thường vào những thời điểm nhất định như (Hội nghị tổng kết, lễ báo công, hội nghị khách hàng thường niên, họp đồng hương đầu năm/ cuối năm, các lễ hội thường niên...); Sự kiện không thường niên: không mang tính quy luật, không có hiện tượng lặp lại ở các năm (ví dụ: lễ khai trương cửa hàng, hội thảo du học Lào, triển lãm hàng nông nghiệp tỉnh A...)

5. Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện

Hoạt động tổ chức sự kiện chuyên nghiệp mang lại nhiều lợi ích cho các bên tham gia vào sự kiện, đối với mỗi bên tham gia sự kiện có thể xem xét lợi ích theo những khía cạnh khác nhau. Đây chính là các vai trò cơ bản của tổ chức sự kiện. Ngoài ra, việc tìm hiểu vai trò của hoạt động tổ chức sự kiện với các thành phần tham gia sự kiện cũng chính là nghiên cứu những tác động của sự kiện đến các đối tượng này.

5.1. Đối với doanh nghiệp chuyên tổ chức sự kiện

Nhà tổ chức sự kiện khi thực hiện thành công một sự kiện nào đó họ sẽ thu được những lợi ích nhất định.

- Thứ nhất, khẳng định được giá trị của mình trên thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện.

- Thứ hai, họ sẽ thu được lợi nhuận từ thành quả của mình. Trong một số trường hợp (đặc biệt đối với các sự kiện thương mại), các nhà tổ chức sự kiện không chỉ thu được lợi nhuận như trong hợp đồng mà họ còn nhận được thêm những phần thưởng từ nhà đầu tư sự kiện nếu sự kiện thành công và đạt được những mục tiêu như mong đợi của nhà đầu tư sự kiện.

- Thứ ba, nhà tổ chức sự kiện thu được kinh nghiệm về nghề nghiệp, phát triển các mối quan hệ không chỉ với khách hàng (nhà đầu tư sự kiện) mà còn phát triển được mối quan hệ làm việc với các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ khác (như trang trí, in ấn, ca nhạc...)

5.2. Đối với doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện

- Thứ nhất, nhà đầu tư sẽ tiết kiệm được thời gian, công sức cho việc tổ chức sự kiện, họ chỉ phải tập trung cho việc thực hiện vai trò của mình (nếu có, chẳng hạn như chủ tịch đoàn, hay lên tặng quà... trong sự kiện).

- Thứ hai, nhà đầu tư dễ dàng đạt được mục tiêu khi tổ chức sự kiện hơn so với nếu mình tự đứng ra tổ chức vì họ sẽ tận dụng được kinh nghiệm, các mối quan hệ, sự sáng tạo, các ý tưởng cũng như tính chuyên nghiệp của các nhà tổ chức sự kiện.

- Thứ ba, cùng với các dịch vụ có trong một sự kiện nếu nhà đầu tư sự kiện trực tiếp tiến hành họ sẽ thiếu thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ, hoặc không lựa chọn được các dịch vụ vừa ý. Ngay cả vấn đề giá cả, đối với các nhà tổ chức sự kiện chuyên nghiệp do mối quan hệ thường xuyên với các nhà cung ứng dịch vụ tổ chức sự kiện bổ trợ (như trang trí, lưu trú, ăn uống...) sẽ đàm phán được mức giá thấp hơn.

- Thứ tư, việc thuê các nhà tổ chức sự kiện chuyên nghiệp sẽ giảm thiểu được rủi ro trong quá trình tổ chức (vì thông thường nhà tổ chức sự kiện phải chia sẻ rủi ro) mặt khác, nhà tổ chức sự kiện chuyên nghiệp sẽ phải tính toán đề phòng các sự cố có thể xảy ra trong sự kiện (nếu không có kinh nghiệm rất khó thực hiện)

6. Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện

6.1. Nhóm nhân tố khách quan

Nhóm nhân tố khách quan là những nhân tố nằm ngoài phạm vi kiểm soát của nhà tổ chức sự kiện như:

- Các yếu tố của nhà đầu tư sự kiện: Mục đích tiến hành, các ý tưởng và các yêu cầu cụ thể trong sự kiện của nhà đầu tư sự kiện. Đây là yếu tố quyết định đến chủ đề cũng như nội dung của sự kiện. Tuy nhiên với kinh nghiệm cũng như trách

nhiệm của nhà tổ chức sự kiện chuyên nghiệp cần có những sự tư vấn nhất định để hạn chế những đòi hỏi bất khả thi, những yêu cầu không hiệu quả và thực sự mang lại lợi ích thiết thực cho nhà đầu tư sự kiện.

- Các yếu tố tự nhiên: Điều kiện về thời tiết, khí hậu, địa hình... nơi diễn ra sự kiện.

- Yếu tố chính trị- an ninh: Luật pháp, các quy định của chính quyền nơi tổ chức sự kiện; điều kiện an ninh, trật tự an toàn xã hội...

- Yếu tố kinh tế: tốc độ tăng trưởng kinh tế, cơ cấu vùng từ đó tạo ra tính hấp dẫn về thị trường và sức mua, cơ cấu chi tiêu khác nhau đối với các thị trường hàng hoá khác nhau.

- Yếu tố về văn hóa- xã hội: Văn hóa của những người tham gia sự kiện (bao gồm cả phong tục, tập quán, truyền thống, tín ngưỡng- tôn giáo...)

- Các yếu tố khách quan khác: Ngoài các yếu tố khách quan kể trên còn những yếu tố khách quan khác có thể có những ảnh hưởng nhất định đến sự kiện cần xem xét như các yếu tố về dịch bệnh, thảm họa...

6.2. Nhóm nhân tố chủ quan

Nhóm nhân tố chủ quan là những nhân tố trong tầm kiểm soát của nhà tổ chức sự kiện như:

- Nguồn lực của nhà tổ chức sự kiện: nguồn nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật, kinh nghiệm tổ chức sự kiện...

- Địa điểm tổ chức

- Cách thức phục vụ

- Hình thức giải trí

- Cách trang trí, âm thanh ánh sáng

- Các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt

7. Quy trình tổ chức sự kiện

7.1. Tiếp xúc

Nhà tổ chức sự kiện cần nắm rõ các thông tin ban đầu như chủ đề sự kiện là gì, kinh phí tổ chức, thời gian, địa điểm ... của sự kiện. Để làm được điều đó, nhà tổ chức sự kiện cần gặp gỡ tiếp xúc với khách hàng để tìm hiểu các thông tin này (nội dung này sẽ được phân tích kỹ trong chương 2) mục đích thực hiện tốt 2 công việc đầu tiên trong quy trình tổ chức sự kiện đó là:

- + Hình thành chủ đề cho sự kiện: Chủ đề này sẽ bị ràng buộc và chi phối bởi nhiều vấn đề vĩ mô như luật, khu vực tổ chức, văn hóa riêng của khách hàng, nguồn lực và vấn đề vi mô như địa điểm tổ chức, cách thức phục vụ, hình thức giải trí, cách trang trí, âm thanh, ánh sáng, các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt

- + Viết chương trình: là cách tạo sản phẩm sự kiện trên giấy tờ, chương trình này sẽ được gửi đến khách hàng với bảng báo giá và chờ phản hồi từ phía khách

hàng. Thông thường đối với một sự kiện, đây là giai đoạn quan trọng nhất, tạo được sự khác biệt giữa các công ty event với nhau. Nhưng một ý tưởng hay cũng chưa đảm bảo thành công của event bởi còn phụ thuộc nhiều vào khâu tổ chức.

7.2. Đàm phán

Trường hợp nhà đầu tư sự kiện chưa lựa chọn chính thức nhà tổ chức sự kiện, họ chỉ mới cung cấp mục tiêu, ý tưởng, ngân sách và các điều kiện khác cho nhiều nhà tổ chức sự kiện cùng tham gia trong việc xây dựng chương trình và lập dự toán ngân sách sự kiện. Như vậy, các nhà tổ chức sự kiện sẽ phải cạnh tranh với nhau trong việc thuyết phục chủ đầu tư sự kiện lựa chọn chương trình, dự toán ngân sách, các ý tưởng... hay nói cách khác là lựa chọn mình để giao phó cho việc tổ chức sự kiện.

Trong quá trình cạnh tranh này, mỗi nhà tổ chức sự kiện đều có những thế mạnh riêng. Điều cần thiết là phải biết cách trình bày hết những điểm mạnh trong chương trình của mình, thuyết phục nhà đầu tư sự kiện lựa chọn chương trình và các ý tưởng của mình.

Ngay cả trong trường hợp nhà đầu tư sự kiện đã lựa chọn một nhà tổ chức sự kiện cụ thể trước khi tiến hành việc xây dựng chương trình và sáng tạo các ý tưởng cho sự kiện vẫn cần có sự thuyết phục. Ở đây không phải là thuyết phục chủ đầu tư lựa chọn mình mà thuyết phục chủ đầu tư chấp nhận chương trình và dự toán ngân sách sự kiện mà mình đã lập ra.

7.3. Xây dựng kế hoạch

Sau khi đã nghiên cứu kỹ và có những chuẩn bị cho sự kiện thì việc tiếp theo cần phải làm đó là lên một bản kế hoạch tổ chức sự kiện hoàn chỉnh.

- Xây dựng kịch bản sự kiện, timeline chương trình
- Thiết kế các hạng mục cần thiết cho sự kiện như backdrop, banner, sân khấu...
- Chuẩn bị nguồn nhân sự trong chương trình như MC, lễ tân, PG, vũ đoàn...
- Lên phương án dự phòng và quản lý rủi ro

7.4. Ký kết

Sau khi bản kế hoạch sự kiện được chỉnh sửa theo yêu cầu của khách hàng, thống nhất các điều khoản như: nội dung chương trình, thời gian, trang trí, giá cả... hai bên sẽ tiến hành ký kết hợp đồng thực hiện sự kiện, đảm bảo thực hiện đầy đủ quyền lợi và nghĩa vụ của cả bên tổ chức sự kiện và người đầu tư sự kiện.

7.5. Tổ chức thực hiện

Các công việc cơ bản khi tổ chức thực hiện sự kiện đó là:

- Tổ chức đón tiếp khách mời, check – in
- Khai mạc sự kiện
- Quản lý nội dung chương trình sự kiện theo kịch bản Lên phương án dự phòng và quản lý rủi ro
- Tổ chức phục vụ ăn uống (nếu có)

- Hỗ trợ tổ chức các hoạt động: trò chơi, bốc thăm trúng thưởng....

Trong quá trình tiến hành sự kiện cần phải xác định tiến độ thực hiện, kiểm soát chặt chẽ: công việc, thời gian, đảm bảo vệ sinh, an toàn để sự kiện thành công và hạn chế sự cố xảy ra. Các trưởng bộ phận sẽ điều phối nhân lực theo công việc đã được phân công. Những lúc có phát sinh ngoài dự kiến, mọi người sẽ cùng tập hợp lại để cùng giải quyết tại chỗ.

7.6. Kiểm tra đánh giá

Nhà tổ chức sự kiện nên chuẩn bị phiếu đánh giá dành cho những người tham gia sự kiện khi sự kiện kết thúc, xem xét và tổng kết lại những phản hồi của khách hàng để nắm bắt được những điều đã làm được và chưa làm được. Từ đó đánh giá mức độ hoàn thành mục tiêu đặt ra cho sự kiện hay không, rút ra kinh nghiệm cho những sự kiện tiếp theo.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Tổ chức sự kiện: khái niệm, mục đích yêu cầu, phân loại.
- Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện đối với doanh nghiệp chuyên tổ chức sự kiện, doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện.
- Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện.
- Quy trình tổ chức sự kiện

CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN CHƯƠNG 1

1. Trình bày khái niệm tổ chức sự kiện?
2. Trình bày và phân tích các tiêu chí phân loại sự kiện?
3. Phân tích ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện?
4. Trình bày và phân tích các nhân tố chủ quan tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện?
5. Quy trình tổ chức sự kiện gồm mấy bước, trình bày các bước đó?
6. Tại sao nhà tổ chức sự kiện cần phải đàm phán với người cần tổ chức sự kiện?
7. Trình bày và phân tích các nhân tố khách quan tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện?
8. Căn cứ vào yếu tố nào để đánh giá quy mô của sự kiện là lớn, vừa, nhỏ? Lấy ví dụ các sự kiện lớn, vừa, nhỏ?

CHƯƠNG 2: CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN XÚC TIẾN SỰ KIỆN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2

Chương 2 là chương giới thiệu về các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện gồm: công tác thu thập thông tin liên quan đến hoạt động tổ chức sự kiện, các cách tiếp xúc để tìm hiểu thông tin, các nghệ thuật khi đàm phán thuyết phục đối tác, ký kết hợp đồng giữa bên thuê tổ chức sự kiện và bên nhận tổ chức sự kiện.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 2

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức:

- Trình bày được các thông tin cần thu thập, vai trò và nguồn thu thập thông tin.
- Trình bày được các cách tiếp xúc với đối tượng cung cấp thông tin liên quan tổ chức sự kiện.
- Trình bày được các nghệ thuật trong đàm phán.
- Trình bày được khái niệm và nội dung hợp đồng kinh tế.

➤ Về kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức đã học để giao tiếp tốt hơn biết cách khai thác thông tin cần thiết cho công việc.
- Phân tích được mức độ ưu tiên của các thông tin một cách chính xác.

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được thái độ học tập tích cực, tham gia xây dựng bài sôi nổi, phát huy tính tích cực sáng tạo trong học tập.
- Có tinh thần đoàn kết trong hoạt động nhóm, tập thể.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận chương 2 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*
- ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- **Điểm kiểm tra thường xuyên:** *một điểm kiểm tra (kiểm tra miệng)*
- **Kiểm tra định kỳ:** *Không có*

❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 2

1. Công tác thu thập thông tin

1.1. Khái niệm thông tin

Trong quản trị kinh doanh, thông tin được hiểu là những tín hiệu mới được thu nhận, được hiểu và đánh giá là có ích trong việc ra quyết định quản trị kinh doanh.

Đối với hoạt động kinh doanh ăn uống, những luồng thông tin luân chuyển trong hệ thống liên lạc của nhà hàng đóng vai trò tương tự như mạch máu trong cơ thể giúp tổ chức tốt sự phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng.

Thông tin được coi là một nguồn tài nguyên của mỗi tổ chức kinh doanh và quyết định sự sống còn của tổ chức kinh doanh đó.

1.2. Vai trò của thông tin

Thông tin là điểm mấu chốt cần cho các nhà quản lý để sử dụng được các nguồn tài nguyên họ có một cách có hiệu quả hơn, đáp ứng các yêu cầu của tổ chức và thực hiện các chức năng quản lý. Mục đích chính của người quản lý là biến thông tin thành hành động thông qua quá trình ra quyết định, vì vậy thông tin càng chính xác, đầy đủ, kịp thời thì quyết định được đưa ra càng đúng đắn và có hiệu quả.

1.3. Nguồn thu thập thông tin

Để xây dựng chương trình cho sự kiện, nhà tổ chức sự kiện cần tiếp nhận các yêu cầu của nhà đầu tư sự kiện, các yêu cầu này sẽ được đề cập trong bản hợp đồng giữa nhà đầu tư sự kiện và nhà tổ chức sự kiện, tuy nhiên hợp đồng thường được thảo ra khi đã có chương trình và dự toán cho sự kiện. Vì vậy, việc thu thập, tiếp nhận các thông tin của nhà đầu tư sự kiện là hết sức quan trọng. Nó là cơ sở cho việc xây dựng chương trình, kế hoạch, lập dự toán cho sự kiện.

Các thông tin cơ bản cần phải có từ nhà đầu tư sự kiện trước khi hình thành chủ đề cũng như lập chương trình cho sự kiện, lập dự toán cho sự kiện bao gồm:

- Mục tiêu của sự kiện (đã đề cập chi tiết ở phần trên)
- Các ý tưởng mà nhà đầu tư sự kiện muốn truyền đạt
- Thời gian thực hiện sự kiện
- Địa điểm tổ chức sự kiện (venue)
- Cách thức phục vụ (catering)
- Hình thức giải trí (entertainment, artist, speaker)
- Cách trang trí (decoration), âm thanh ánh sáng (sound and light)
- Các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt (audiovisual, special effects)...
- Các nội dung cơ bản trong sự kiện (các hoạt động chính của sự kiện như: đón tiếp, phục vụ khách mời, khai mạc, diễn biến, kết thúc sự kiện)
- Các hoạt động hỗ trợ sự kiện (tham quan, triển lãm, bán hàng...)
- Cách thức lập dự toán, tính giá sự kiện
- Các thông tin khác.

Cần lưu ý, các thông tin nói trên càng chi tiết, đầy đủ càng thuận lợi cho việc hình thành chủ đề cũng như lập chương trình cho sự kiện, lập dự toán cho sự kiện.

*** Xác định các nhu cầu về thông tin:** Nhà quản lý kinh doanh phải trả lời được câu hỏi: Cần bao nhiêu thông tin? Thông tin về vấn đề gì? Cần khi nào? Cần cho ai và sử dụng khi nào?

*** Nguồn thu thập thông tin:** Có thể thu thập thông tin từ các nguồn sau:

- Từ các phương tiện thông tin đại chúng
- Từ các trung tâm tư vấn
- Từ các cuộc hội nghị, hội thảo, các hội chợ
- Từ các dòng thông tin nội bộ

1.4. Xử lý thông tin

- Trước tiên thông tin thu thập phải được đánh giá. Có nghĩa là phải xác định có thể đặt niềm tin đến mức độ nào vào một mẫu thông tin đã thu thập được.

- Tóm tắt thông tin: Thông tin thu được phải được biên tập và cô đọng lại để cung cấp cho nhà quản lý đúng những thông tin cần thiết.

- Đánh chỉ số: Thông tin phải được đánh chỉ số phân loại để lưu giữ và tra cứu sau khi đã thu thập được thông tin đó.

- Phổ biến: Phải đưa đúng thông tin đến đúng nhà quản lý nhà hàng vào đúng lúc họ cần.

- Lưu giữ: Đây là khâu xử lý thông tin cuối cùng. Mọi thông tin cần thiết đều phải được lưu giữ sao cho có thể sử dụng được nó khi cần đến.

- Sử dụng thông tin: Thông tin phải được cung cấp cho người quản lý nhà hàng một cách chính xác, vào đúng lúc họ cần thì mới có thể đưa ra được các quyết định đúng đắn, mang lại hiệu quả kinh doanh cao cho nhà hàng.

2. Tiếp xúc

Để tiến tới đàm phán chính thức thông thường các bên phải tiến hành tiếp xúc với nhau để trao đổi những thông tin cần thiết. Trong quá trình tiếp xúc với đối tác cần chú ý:

- Tạo ra bầu không khí tin cậy và có thành ý hợp tác.
- Thăm dò đối tác (ưu thế và hạn chế của họ) để điều chỉnh mục tiêu và kế hoạch.
- Cung cấp cho nhau những thông số cần thiết, đặc biệt là những thông tin về ưu thế của mình. Bởi vì nếu đối tác không biết được ưu thế của doanh nghiệp hoặc không có được nhận thức như bạn về những ưu thế đó thì các ưu thế cũng không thể phát huy được tác dụng.

Giai đoạn tiếp xúc thường được tiến hành trước khi cuộc đàm phán chính thức được diễn ra. Có thể tiếp xúc trực tiếp hoặc trao đổi thông tin qua điện thoại hoặc Email.

2.1. Trực tiếp

Trong những trường hợp quan trọng, nên ưu tiên đàm phán kinh doanh trực tiếp. Thảo luận “mặt đối mặt” sẽ giúp các bên không hiểu sai mong muốn của đối phương để cùng nhau đưa ra được phương án tối ưu nhất. Một số hành động, cử chỉ và biểu cảm của đối tác sẽ là những tín hiệu để có thể đoán biết suy nghĩ, tâm tư của họ, từ đó ra quyết định chính xác nhất.

2.2. Gián tiếp

* **Đàm phán qua thư tín:** là một trong những phương thức được sử dụng phổ biến nhất. Đây thường là cách thức mở đầu của một mối quan hệ trong kinh doanh. Đàm phán qua thư tín giúp tiết kiệm được nhiều chi phí và có nhiều thời gian để suy nghĩ và đưa ra quyết định. Tuy nhiên khi soạn thảo văn bản, cần chú ý tới văn phong, hình thức để đảm bảo được sự tôn trọng với đối tác. Ngôn từ sử dụng cũng cần phải trau chuốt cho chính xác để tránh người đọc hiểu sai ý, dẫn đến kết quả không được như mong đợi.

* **Đàm phán qua điện thoại:** điện thoại cũng được xem là một phương tiện hiệu quả để trao đổi công việc làm ăn của giới kinh doanh. Đối với những trường hợp cần thảo luận gấp thì đây là phương án được ưu tiên để tránh bỏ lỡ cơ hội tốt, đảm bảo mọi việc đi theo đúng lộ trình, không bị chậm trễ. Tuy nhiên, hình thức này cũng mang lại một số rủi ro. Vì vậy cần lưu ý khi lựa chọn phương án đàm phán qua điện thoại hoặc kết hợp với một số hình thức khác để quyền lợi vẫn được đảm bảo.

3. Đàm phán

3.1. Nghệ thuật mở đầu câu chuyện

Đàm phán là cuộc đọ sức về trí tuệ giữa hai bên. Đàm phán không chỉ ganh đua về thực lực mà còn bao gồm cả việc áp dụng các kỹ xảo đàm phán, nó có tác dụng ảnh hưởng tới toàn bộ cuộc đàm phán.

Một người đàm phán có kinh nghiệm, trước hết nên biết làm thế nào để mở đầu một cuộc đàm phán. Điều này rất quan trọng đối với các bên tham gia. Lời mở đầu chính là thông tin đầu tiên của người đàm phán, có ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý, thái độ của đối phương. Lời mở đầu thành công sẽ xoá đi những nghi ngờ giữa các bên đàm phán cũng như làm dịu bớt không khí căng thẳng, cuộc thảo luận nhờ đó mà được tiến hành thuận lợi hơn.

Phương thức biểu đạt lời mở đầu chủ yếu bao gồm:

a, Phương thức vòng quanh:

Thông thường khi mở đầu một cuộc đàm phán không nên đề cập tới vấn đề chính trước tiên, gây ảnh hưởng tới không khí hoà thuận giữa đôi bên. Khi đàm phán có thể vận dụng phương thức quay vòng. Thông qua các hình thức trò chuyện có thể tiến hành bàn bạc một cách thuận lợi những đề tài đàm phán chính thức.

b, Phương thức trực tiếp:

Phương thức trực tiếp hay còn gọi là bàn luận đi thẳng vào vấn đề, trực tiếp biểu đạt suy nghĩ của mình. Phương thức trực tiếp là phương thức hai bên đối tác tiến hành đàm phán dưới hình thức quan hệ đàm phán thân mật với một thời gian gấp rút, nhanh chóng, phương thức này được bắt đầu từ những vấn đề nhỏ nhất, cũng có thể được tiến hành từ những vấn đề mang tính nguyên tắc, hay một vấn đề cụ thể nào đó.

3.2. Nghệ thuật dẫn dắt

a, Dùng lời lẽ khích lệ cổ vũ đối phương.

Đối với cuộc đàm phán có quá nhiều vấn đề để thảo luận, nên cân nhắc chú trọng những vấn đề cốt lõi, dùng lời lẽ động viên, nhanh chóng thỏa hiệp những vấn đề nhỏ, xoá bỏ những bế tắc còn tồn tại.

b, Tìm một phương án khác

Trong đàm phán, do hai bên không đồng nhất quan điểm nên giao dịch dễ rơi vào bế tắc. Lúc này dùng lời nói để giải quyết bế tắc thì không thể thành công. Trước tình hình này, chúng ta có thể vận dụng các phương pháp nhằm loại bỏ những bế tắc. Và dưới đây là những biện pháp thay thế:

- Thay đổi lãnh đạo hoặc nhân viên của nhóm nhỏ đàm phán.

- Lựa chọn thời gian đàm phán. Ví dụ, định lại thời gian đàm phán để có thể thảo luận bàn bạc những vấn đề khó giải quyết. Vì lúc đó có thể sẽ có nhiều tư liệu và lí do đầy đủ.

- Cải biến các mức độ nguy hiểm. Phân tích những lợi ích cũng như tổn thất có thể xảy ra, giúp đối phương quay trở lại vòng đàm phán.

- Thay đổi hình thái đàm phán, từ tình hình tranh đấu căng thẳng cho tới tình trạng cùng nhau nỗ lực, đồng tâm hiệp lực. Tăng sự liên lạc liên kết giữa ông chủ, kiến trúc sư, và các kĩ sư kĩ thuật của hai bên đàm phán, cùng có sự ảnh hưởng để đi đến giải quyết vấn đề.

- Tìm một người trung gian để lí giải, đương nhiên người này phải có uy tín và có quyền đưa ra sự cảm hoá điều tiết.

- Thiết lập một uỷ ban nghiên cứu do nhân viên hai bên hợp thành.

- Nhượng bộ hợp lí, đưa nhiều phương án để đối phương có cơ hội lựa chọn.

- Bỏ qua vấn đề này, bàn luận những vấn đề dễ giải quyết sau đó đợi có cơ hội để giải quyết những vấn đề khó.

- Tạm thời nghỉ giải lao, sau khi thoải mái, thích hợp kết nối tình cảm đôi bên, đưa ra thái độ nhẹ nhàng để giải quyết vấn đề. Hoá giải những bế tắc để tăng thêm thành ý hợp tác giữa đôi bên, giúp cho tiến trình đàm phán đạt được thuận lợi.

3.3. Nghệ thuật kết thúc

Sau một thời gian đàm phán, biết được nhu cầu, vị thế và cả điểm đối kháng của đối tác, thử thách cuối cùng của nhà đàm phán là kết thúc thỏa thuận. Có nhiều sách lược để kết thúc giao dịch nhưng chọn được sách lược tốt nhất cho cuộc đàm phán là cả một khoa học lẫn nghệ thuật.

- Cung cấp giải pháp thay thế

Thay vì chào giá cuối cùng, nhà đàm phán có thể đưa ra một số gói giải pháp thay thế có giá trị ít nhiều tương đương nhau cho đối tác lựa chọn. Con người thích lựa chọn, cho đối phương giải pháp thay thế có thể là một kỹ thuật rất hiệu quả để kết thúc giao dịch. Kỹ thuật này cũng có thể ứng dụng khi nhóm đàm phán không thể quyết định đề nghị ra sao lên ban quản trị cấp cao. Nếu thực tế có hai giải pháp riêng biệt thì nhóm đàm phán có thể đưa ra cả hai với bản mô ta chi phí và lợi ích của từng giải pháp.

- Làm ra vẻ kết thúc

Người kinh doanh thường hay sử dụng kỹ thuật làm ra vẻ kết thúc. Sau khi thỏa thuận chung về nhu cầu và vị thế của người mua, họ sẽ vờ đưa ra mẫu đặt hàng lớn và bắt đầu điền vào. Người mua thường bắt đầu hỏi tên và địa chỉ trước khi tiến đến điểm quan trọng hơn (ví dụ như giá cả, kiểu). Khi sử dụng kỹ thuật này, nhà đàm phán không hỏi đối tác xem họ muốn mua hay không. Đúng hơn là họ hành động như thể người ta quyết định mua thứ gì đó, vì vậy họ cũng có thể bắt đầu chuyển sang làm thủ tục.

- Thỏa hiệp

Thỏa hiệp sẽ là sách lược kết thúc thông dụng nhất. Nhà đàm phán sử dụng biện pháp này sẽ tóm tắt cuộc đàm phán một cách ngắn gọn và sau đó đưa ra các đề nghị thỏa hiệp.

- ***Đề nghị gây bất ngờ***

Đề nghị này có thời hạn cực kỳ sát sao để tạo áp lực cho đối phương phải đồng ý sớm. Ví dụ, một người phỏng vấn xin việc có thể đưa ra trọn gói lương và phúc lợi rất hấp dẫn, nhưng cũng báo sẽ hết hạn trong vòng 24h. Mục đích của đề nghị này là thuyết phục đối tác chấp nhận giải pháp và ngưng xem xét giải pháp khác. Điều này đặc biệt hiệu quả trong tình huống đối phương tiếp nhận đề nghị này vẫn đang phát triển giải pháp thay thế có thể hay không thể nào tồn tại được (như ứng viên xin việc vẫn còn dự phỏng vấn với các công ty khác). Tuy nhiên, con người cảm thấy không thoải mái lắm khi nhận đề nghị loại này vì họ cảm thấy như thể họ đang chịu áp lực không hợp lý. Đề nghị này có hiệu quả nhất với tổ chức có nhiều nguồn lực để sớm đưa ra những đề nghị cực kỳ hấp dẫn nhằm ngăn chặn đối phương tiếp tục tìm kiếm một đề nghị ưu việt hơn.

- ***Đỗ ngọt***

Một chiến thuật kết thúc khác là để dành một sự nhượng bộ đặc biệt để kết thúc. Người ta báo cho đối tác, “Tôi sẽ cho anh X nếu anh đồng ý vụ giao dịch”. Ví dụ khi bán một căn hộ, người chủ có thể đồng ý bao gồm như màn, đồ gia dụng, đèn để kết thúc vụ mua bán. Tuy vậy, để sử dụng sách lược có hiệu quả, nhà đàm phán cần phải biết “đỗ ngọt” trong quá trình đàm phán hay nhân nhượng nhiều hơn ở giai đoạn gần kết thúc.

**** Kỹ năng đàm phán trong tổ chức sự kiện***

Không có một hướng dẫn cụ thể nào có thể áp dụng cho việc thuyết phục chủ đầu tư sự kiện. Dưới đây chỉ là một số hướng dẫn mang tính chất định hướng.

- Cần nắm vững mục tiêu sự kiện mà chủ đầu tư sự kiện mong muốn đạt được khi tiến hành đầu tư để tổ chức sự kiện, những cơ sở thuyết phục phải dựa trên mong muốn của chủ đầu tư sự kiện.

- Nắm vững về chương trình, dự toán ngân sách, cũng như các ý tưởng sáng tạo của mình để có cơ sở trình bày và thuyết phục chủ đầu tư sự kiện.

- Cần tìm hiểu thông tin về các đối thủ cạnh tranh.

- Nếu có các lợi thế trên thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện, cần biết cách phát huy đúng chỗ trong việc thuyết phục chủ đầu tư.

- Biết chỉ ra các lợi thế của mình, tuy nhiên nếu chủ đầu tư sự kiện chỉ ra những hạn chế của mình, không nhất thiết phải thanh minh, tuyệt đối không tranh cãi, cần có cách ứng xử phù hợp.

- Ngoài ra, việc quan hệ với người ra quyết định lựa chọn nhà tổ chức sự kiện cũng có một vai trò tương đối quan trọng.

4. Ký kết hợp đồng

4.1. Khái niệm

* **Hợp đồng:** là sự thỏa thuận giữa các bên về việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự (Theo Điều 385 Bộ luật Dân sự 2015).

* **Hợp đồng dịch vụ:** được ký kết giữa một bên thuê dịch vụ và một bên cung cấp dịch vụ liên quan đến đào tạo, huấn luyện kỹ năng cho các thí sinh của một công ty tham gia một cuộc thi nội bộ trong công ty. Nội dung Hợp đồng bao gồm các điều khoản thỏa thuận chi tiết phạm vi nội dung công việc thực hiện, giá trị dịch vụ cũng như phương thức thanh toán và các quyền, nghĩa vụ của các bên,...

* **Hợp đồng thuê tổ chức sự kiện:** là việc một bên thực hiện việc cung cấp dịch vụ còn một bên trực tiếp đi thuê dịch vụ. Các bên thỏa thuận ký kết hợp đồng nhằm ràng buộc trách nhiệm pháp lý.

Mỗi loại hình dịch vụ tổ chức sự kiện trên thị trường sẽ có những điều khoản ràng buộc đặc thù trong hoàn cảnh đó.

* **Hợp đồng tổ chức sự kiện:** là hợp đồng dịch vụ ký kết giữa đơn vị tổ chức sự kiện và đơn vị có nhu cầu tổ chức sự kiện.

4.2. Nội dung cơ bản của hợp đồng

Hợp đồng tổ chức sự kiện là sự thỏa thuận của các bên về việc thiết lập thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ của các bên trong hoạt động tổ chức sự kiện. Do đó nội dung của hợp đồng trước hết là những điều khoản do các bên thỏa thuận. Những điều khoản mà các bên đã thỏa thuận đó làm phát sinh, thay đổi hoặc chấm dứt quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia thỏa thuận. Tuy nhiên nội dung của hợp đồng không chỉ có những điều khoản mà các bên đã thỏa thuận mà còn có thể bao gồm cả những điều khoản mà các bên không thỏa thuận nhưng theo quy định của pháp luật các bên có nghĩa vụ phải thực hiện.

Nội dung hợp đồng tổ chức sự kiện bao gồm các điều khoản thỏa thuận giữa hai bên về các hạng mục tổ chức sự kiện.

Hợp đồng tổ chức sự kiện có thể ký kết theo từng hạng mục cụ thể hoặc hợp đồng sự kiện trọn gói.

+ *Hợp đồng tổ chức sự kiện thường bao gồm các nội dung sau :*

- Ngày tổ chức, thời gian, địa điểm, loại sự kiện, số lượng khách, kiểu sắp đặt
- Thực đơn chi tiết
- Phí phục vụ
- Các dịch vụ sử dụng trong sự kiện
- Trang trí, decor, hiệu ứng, kỹ xảo...
- Giá trị hợp đồng, số tiền thanh toán
- Phương thức và tiến độ thanh toán
- Điều chỉnh bổ sung thông tin sự kiện
- Các phụ lục liên quan.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Khái niệm, vai trò, nguồn thu thông tin trong tổ chức sự kiện.
- Tiếp xúc với đối tượng cung cấp thông tin.
- Nghệ thuật đàm phán với đối tác.
- Khái niệm và nội dung cơ bản của hợp đồng.

CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN CHƯƠNG 2

1. Trình bày các thông tin cần thu thập khi tổ chức sự kiện?
2. Có mấy hình thức tiếp xúc để khai thác thông tin liên quan đến tổ chức sự kiện? Trình bày nội dung tiếp xúc đó?
3. Trong đàm phán với đối tác có những nghệ thuật nào? Trình bày nội dung các nghệ thuật đó?
4. Trình bày khái niệm và các nội dung cơ bản của hợp đồng, lấy ví dụ cụ thể?
5. Để là tốt việc đàm phán nhà tổ chức sự kiện cần chuẩn bị những vấn đề gì?
6. Thông tin đóng vai trò gì trong tổ chức sự kiện?
7. Đóng vai nhà tổ chức sự kiện và nhà đầu tư sự kiện để thu thập thông tin cho một sự kiện cụ thể?

CHƯƠNG 3: CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ SỰ KIỆN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 3

Chương 3 là chương giới thiệu về các hoạt động cơ bản giai đoạn chuẩn bị sự kiện gồm: xây dựng chương trình sự kiện, chuẩn bị tài chính, cơ sở vật chất và nhân sự để tổ chức sự kiện.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 3

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm và vai trò của chương trình sự kiện
- Trình bày được căn cứ, các bước để xây dựng chương trình sự kiện.
- Trình bày các nội dung chuẩn bị tài chính, nhân sự khi tổ chức sự kiện.
- Trình bày các hội trường tổ chức sự kiện, ưu, nhược điểm của các không gian tổ chức sự kiện.

➤ Về kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức đã học để xây dựng thành công một chương trình sự kiện cụ thể.
- Phân tích lợi thế của các hội trường để lựa chọn địa điểm tổ chức sự kiện cho phù hợp với mục đích và quy mô của sự kiện.

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được thái độ học tập tích cực, tham gia xây dựng bài sôi nổi, phát huy tính tích cực sáng tạo trong học tập.
- Có tinh thần đoàn kết trong hoạt động nhóm, tập thể.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận chương 3 (cá nhân hoặc nhóm).
- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 3) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 3 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- **Nội dung:**
 - ✓ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
 - ✓ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- **Điểm kiểm tra thường xuyên:** *một điểm kiểm tra (hình thức kiểm tra miệng hoặc thuyết trình)*
- **Kiểm tra định kỳ:** *Không có*

❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 3

1. Xây dựng chương trình

1.1. Khái niệm

Tổ chức sự kiện có nhiều ý nghĩa không chỉ với công ty, doanh nghiệp mà còn có tác động tích cực đến cộng đồng, xã hội. Ý thức được tầm quan trọng của việc tổ chức một event, những năm trở lại đây, nhu cầu tổ chức các sự kiện ngày càng phát triển mạnh mẽ cả về số lượng và chất lượng.

Mỗi một loại hình sự kiện sẽ có những mục đích riêng, nhưng đều có những ý nghĩa nhất định đối với bản thân công ty, doanh nghiệp, cá nhân thậm chí là cả xã hội. Các hình thức sự kiện rất phong phú: tổ chức lễ khai trương, roadshow, teambuilding, sự kiện làm đẹp, tiệc gala dinner, tiệc cuối năm, tết trung thu, tổ chức họp báo ra mắt sản phẩm mới, lễ động thổ khánh thành, tổ chức tiệc cưới... Mỗi một loại hình sự kiện sẽ có những cách xây dựng chương trình riêng để có thể truyền tải thông điệp của nhà đầu tư sự kiện tới người tham dự sự kiện.

Viết chương trình (proposal): là cách tạo sản phẩm sự kiện trên giấy tờ, chương trình của sự kiện giống như một kịch bản cho một tác phẩm điện ảnh, hay một chương trình du lịch trọn gói.

1.2. Vai trò

Từ chương trình tổng thể của sự kiện sẽ là cơ sở để lập kế hoạch chuẩn bị, tổ chức cũng như các dịch vụ cần thiết cho chương trình sẽ được xác định cụ thể và có thể từ đây xác định được sơ bộ giá thành của chương trình. Chương trình này sẽ được gửi đến nhà đầu tư sự kiện với bảng báo giá và chờ sự phản hồi từ phía nhà đầu tư sự kiện. Thông thường, đối với nhà tổ chức sự kiện, đây là giai đoạn quan trọng nhất, tạo được sự khác biệt giữa các công ty tổ chức sự kiện với nhau và quyết định việc ký kết hợp đồng đối với nhà đầu tư sự kiện. Nhưng một ý tưởng hay cũng chưa đảm bảo thành công của sự kiện bởi còn phụ thuộc nhiều vào khâu lập kế hoạch và tổ chức tiến hành sự kiện.

Trong một số trường hợp, nhà tổ chức sự kiện có thể đưa ra cùng một lúc nhiều chương trình, kế hoạch khác nhau để nhà đầu tư sự kiện lựa chọn. Mặt khác,

khi nhà đầu tư sự kiện thông báo đấu thầu một sự kiện nào đó, có thể họ sẽ nhận được nhiều chương trình từ các nhà tổ chức sự kiện khác nhau.

1.3. Các căn cứ xây dựng chương trình

*** Căn cứ vào chủ đề của sự kiện**

Chủ đề của sự kiện được hiểu là nội dung ngắn gọn mang tính khái quát, biểu tượng chứa đựng các ý tưởng, mục đích, nội dung, hình thức... của sự kiện, là cơ sở để xây dựng các ý tưởng, chương trình, kế hoạch tổ chức sự kiện

Ví dụ: Hội nghị khách hàng của công ty TNG quý II năm 2021, lễ khai trương siêu thị Go, trung thu ở các trường học, cơ quan ...

Cần phân biệt chủ đề sự kiện và tên của sự kiện

- Trong nhiều trường hợp người ta sử dụng chính chủ đề (có thể thu gọn lại, khái quát hóa, biểu tượng hóa) để làm tên của sự kiện. Chính vì điều này, có thể có những quan điểm đồng nghĩa tên của sự kiện với chủ đề sự kiện.

- Trong những trường hợp khác, tên của chủ đề có thể mang tính biểu tượng cao hoặc với mục đích gây ấn tượng, mục đích tạo sự hiếu kỳ, mục đích sử dụng tên theo hướng marketing người ta có thể đưa ra một cách ngắn gọn, ví dụ có những sự kiện có tên: Duyên dáng Việt Nam, Ngày vui của bé... Những tên gọi theo kiểu trên không thể là chủ đề của sự kiện được vì nó không đủ thông tin cho việc lựa chọn hình thức, xây dựng chương trình, phát triển các ý tưởng trong tổ chức sự kiện.

*** Căn cứ vào các yếu tố chi phối đến sự kiện**

- Đối với các sự kiện chịu sự chi phối của các quy định khá chặt chẽ trong tổ chức, như tổ chức các cuộc hội thảo chuyên đề, tổng kết cuối năm, khai trương, khai mạc... nếu gắn với các doanh nghiệp nhà nước thì chủ đề thường được xác định khá rõ ràng. Nội dung chương trình thường được xây dựng theo những quy trình có sẵn, do đó các ý tưởng cho loại sự kiện này không nhiều.

- Đối với các sự kiện mang tính xã hội, chịu sự chi phối của phong tục tập quán, văn hóa địa phương, tín ngưỡng- tôn giáo... như đám cưới, đám ma, mừng thọ... nội dung cũng được xây dựng theo trình tự phổ biến trong cộng đồng, các ý tưởng thường xuất hiện ở dạng đơn lẻ cho các hoạt động cụ thể. Ví dụ: như ý tưởng về trang trí sân khấu, ý tưởng về đón cô dâu, về lịch trình... Nhìn chung các loại sự kiện này không đòi hỏi có những ý tưởng thực sự mang tính hệ thống mà thường đòi hỏi những đột phá nhỏ về ý tưởng trong xây dựng chương trình.

- Tuy nhiên đối với các sự kiện mang tính thương mại, mặc dù nó vẫn chịu sự chi phối của những định chế nhất định nhưng lại đòi hỏi tính đột phá, tính sáng tạo, tính mới mẻ, tính không lặp lại... đặc biệt phải mang lại sự thích thú cho người tham dự và mang lại hiệu quả thiết thực cho việc tổ chức sự kiện, do đó để xây dựng chương trình đảm bảo các yêu cầu này phải xuất phát từ các ý tưởng đầy sáng tạo.

* Căn cứ vào kinh phí của nhà đầu tư sự kiện:

Mỗi sự kiện diễn ra có quy mô lớn hay nhỏ, kịch bản có nhiều ý tưởng hay không đều phụ thuộc vào ngân sách cho sự kiện đó.

Trong trường hợp nhà đầu tư sự kiện không đưa ra hoặc đưa ra một giới kinh phí tương đối hợp lý, rộng rãi cho tổng kinh phí tổ chức sự kiện, nhà tổ chức sự kiện thường lập chương trình dựa trên các ý tưởng của sự kiện từ đó mới xác định và điều chỉnh dự toán cho phù hợp.

Trường hợp nhà đầu tư sự kiện đưa ra một giới hạn khá chặt chẽ thậm chí eo hẹp về tổng kinh phí tổ chức sự kiện, nhà tổ chức sự kiện bắt buộc phải xây dựng chương trình trong phạm vi kinh phí đã giới hạn đó. Trường hợp này thường khiến nhà tổ chức sự kiện bị bó hẹp các ý tưởng sáng tạo, các hoạt động trong sự kiện thường bị cắt bỏ hoặc giảm bớt về mặt số lượng, chất lượng. Chính vì vậy sự kiện khó đạt được các mục tiêu đã đề ra, người ta thường yêu cầu điều này trong trường hợp tổ chức sự kiện chỉ để mang tính hình thức, chiếu lệ hoặc đáp ứng một định chế nào đó mà nhà đầu tư sự kiện phải miễn cưỡng tuân theo.

Ví dụ về một chương trình hội thảo

Ví dụ: chương trình hội thảo chuyên đề về sản phẩm của một công ty Việt Nguyên tại khách sạn X ở Đồ Sơn- Hải Phòng

Ngày 1: Từ 14giờ đến 17giờ đón khách tại khách sạn X. Sắp xếp chỗ ở cho khách, gửi tài liệu và thông báo thời gian dự tiệc chiêu đãi của lãnh đạo công ty tại nhà hàng của khách sạn.

18 giờ 30, đón khách tại nhà hàng, bố trí chỗ ngồi cho khách, giới thiệu chủ tọa, tiến hành phục vụ khách ăn uống.

Ngày 2: 7 giờ, tổ chức ăn sáng (tự chọn) cho khách

8 giờ, đón tiếp hướng dẫn khách vào phòng hội thảo.

8 giờ 30 khai mạc hội thảo

10 giờ nghỉ giải lao, tổ chức tiệc coffee break cho khách

11 giờ, tổ chức phục vụ khách ăn trưa.

14 giờ, tiếp tục hội thảo

16 giờ, kết thúc hội thảo, tặng quà cho khách.

Tối tổ chức tiệc ngoài trời, giao lưu và biểu diễn ca nhạc.

Ngày 3: Sáng, tổ chức ăn sáng cho khách

Khách trả phòng, tiễn khách.

1.4. Nội dung

Thông thường chương trình được xây dựng theo các quy trình sau:

Bước 1: Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng

Bước 2: Xác định chủ đề, xây dựng các ý tưởng cho sự kiện

Bước 3: Xây dựng chương trình và lập dự toán ngân sách cho sự kiện

Bước 4: Thảo luận, thống nhất và điều chỉnh chương trình với nhà đầu tư sự kiện

Bước 5: Hoàn thiện chương trình

Bước 6: Thống nhất chương trình chính thức và xây dựng chương trình, kế hoạch dự phòng (nếu cần thiết)

Bước 7: Lập kế hoạch chi tiết về chuẩn bị và tổ chức sự kiện

Bước 8: Điều chỉnh chương trình trong quá trình chuẩn bị, hoàn thiện chương trình lần cuối trước giờ khai mạc sự kiện.

2. Chuẩn bị tài chính

+ Dự toán ngân sách tổ chức sự kiện (event budget planer) đó là việc liệt kê và tính toán các khoản chi phí theo kế hoạch, dự tính sẽ phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện. Khi lập dự toán ngân sách tổ chức sự kiện, nhà tổ chức sự kiện cần:

- Lập dự toán bám sát với chương trình đã được thỏa thuận với nhà đầu tư sự kiện.

- Dự kiến và tính toán một cách tương đối chính xác các chi phí cần chi trả cho các hàng hóa, dịch vụ cần có để thực hiện chương trình.

- Đưa ra những đề xuất, điều chỉnh theo yêu cầu của nhà đầu tư sự kiện hoặc nhằm mục đích đảm bảo đạt được các mục tiêu của sự kiện.

- Giao việc lập dự toán cho người có kinh nghiệm trong việc lập chương trình, kế hoạch, lập dự toán của sự kiện. Nếu có thể nên giao công việc này cho một nhóm chuyên gia có chuyên môn dưới sự điều hành của một trưởng nhóm có năng lực/ kinh nghiệm cao nhất.

+ Trong tổ chức sự kiện phát sinh rất nhiều các khoản mục chi phí có liên quan, thông thường người ta chia các khoản mục vào 4 nhóm cơ bản sau:

- Chi phí trực tiếp cho tổ chức sự kiện

- Giá trị trả cho nhà tổ chức sự kiện

- Các khoản thuế, lệ phí phải nộp cho nhà nước

- Các chi phí dự phòng và chi phí liên quan đến việc thay đổi chương trình.

Bên cạnh đó cần có kế hoạch về ngân sách tổ chức sự kiện. Cần lập lịch thanh toán với các nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn, dịch vụ ăn uống, giải trí, biểu

diễn, thuê trang thiết bị...). Cần thỏa thuận cụ thể, chi tiết về phương thức và thời gian thanh toán.

3. Chuẩn bị cơ sở vật chất

3.1. Địa điểm

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.

- 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...

3.2. Hội trường

Hội trường là một khoảng không gian rộng lớn, có thể chứa được nhiều người nhằm mục đích tổ chức sự kiện, hội họp cho một đơn vị công ty,... Căn cứ vào không gian tổ chức sự kiện, có các hội trường như 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:

- 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.

- 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.

- Các điều kiện hỗ trợ thường khó khăn hơn so với tổ chức trong các hội trường.

- 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.

- 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.

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.

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

- Khu vực đón tiếp: Cổng chào, bàn tiếp tân, sảnh đón tiếp

- Khu vực để xe của khách mời

- Các lối đi lại: Lối đi chính, lối đi cho khách VIP, lối đi đến các dịch vụ hỗ trợ

- Khu vực kỹ thuật

- Khu vực triển khai sự kiện:

- Khu vực cung cấp các dịch vụ khác:

- 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

- Địa điểm cần phải phù hợp với chủ đề của sự kiện

- Địa điểm cần phải phù hợp với quy mô của sự kiện

- Có vị trí thích hợp
- Có mỹ thuật và cảnh quan phù hợp, không chịu ảnh hưởng ngoại lai tiêu cực
- Có các lối vào, lối ra, có 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 từ 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 giắc cắm nguồn cho máy tính...)
- Khu vực giải quyết tình huống khẩn cấp
- Cuối cùng là vấn đề giá cả, có phù hợp với kinh phí dự trù hay không?

* **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.

3.3. Trang thiết bị

- Khung sân khấu (bao gồm khung đỡ căng phông, treo các thiết bị âm thanh, ánh sáng...)
- Các trang thiết bị trên sân khấu.
- Âm thanh và ánh sáng

Cùng với âm thanh, ánh sáng cũng là yếu tố tác động đến không gian thực hiện sự kiện. Việc thiết kế ánh sáng và bố trí hệ thống ánh sáng cần đảm bảo tính khoa học, hiện đại vừa phải đảm bảo tính nghệ thuật. Các loại đèn sử dụng trên sân khấu: đèn follow, đèn scanner, đèn moving, đèn cực tím, đèn lazer...

- Các loại thiết bị trong dàn dựng không gian sự kiện.
- Các thiết bị phụ trợ như: đèn tạo mây, máy tạo khói, máy tạo bong bóng xà phòng, máy tạo tuyết, máy bắn kim tuyến
- Cung ứng các dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống
- Cung ứng các dịch vụ khác theo nhu cầu của khách mời và các thành phần tham gia sự kiện.

4. Chuẩn bị nhân sự

4.1. Về số lượng

* Việc chuẩn bị nhân lực trong sự kiện cần được tiến hành theo các bước cơ bản:

- Xác định mô hình tổ chức lao động
- Lập kế hoạch về nhân lực cho sự kiện
- Tiến hành chuẩn bị số lượng nhân lực (như bố trí, tuyển dụng, ký kết hợp đồng...)
- Tiến hành bố trí đào tạo nhân lực (phân công công việc, hướng dẫn thực hiện theo bảng mô tả công việc, đào tạo, diễn tập...)
- Kiểm tra và hoàn tất công tác chuẩn bị

* Xác định mô hình tổ chức lao động

Trong quá trình lập kế hoạch và triển khai tổ chức sự kiện, sơ đồ cơ cấu tổ chức (organisational structure) của ban tổ chức sự kiện sẽ ảnh hưởng rất lớn đến các công việc nói trên. Việc xác định một sơ đồ cơ cấu tổ chức rõ ràng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các nhà tổ chức sự kiện. Cùng với mỗi mô hình cơ cấu tổ chức lao động sẽ có những chức danh tương ứng trong công việc.

Từ sự khác biệt về quy mô, loại hình sự kiện, các sơ đồ cơ cấu tổ chức trong công tác tổ chức sự kiện có thể khác nhau, dưới đây là một số sơ đồ cơ cấu tổ chức mang tính phổ biến nhất cần được xem xét.

+ *Mô hình tổ chức lao động đơn giản*: Mô hình đơn giản (simple structure) là mô hình mà người đứng đầu là nhà quản lý sự kiện, trực tiếp chỉ đạo các nhân viên nghiệp vụ tổ chức sự kiện.

Đây là mô hình tổ chức phổ biến nhất trong tổ chức các sự kiện nhỏ, nó linh hoạt, dễ thay đổi và thích ứng với hoàn cảnh thay đổi, các trách nhiệm thường được phân định rõ ràng - người quản lý là trách nhiệm cho tất cả các hoạt động liên quan đến sự kiện này. Tính linh hoạt của cấu trúc này ở chỗ nhân viên có thể kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực, công việc khác nhau. Mặt khác do nhà quản lý sự kiện trực tiếp chỉ đạo nhân viên nên việc trao đổi thông giữa nhân viên và nhà quản lý thường nhanh chóng, chính xác.

Tuy nhiên, ngoài một số ưu điểm nói trên mô hình này cũng có những hạn chế nhất định như:

- Do một nhân viên phải kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực khác nhau, nên tính chuyên môn hóa trong công việc sẽ bị hạn chế, mặt khác để có được nhân viên đủ khả năng tham gia thực hiện nhiều công việc, nhiều lĩnh vực là điều không đơn giản.
- Thứ hai, mô hình này không phù hợp với các sự kiện có quy mô tương đối lớn, khối lượng công việc nhiều.
- Thứ ba, đòi hỏi người quản lý sự kiện phải có hiểu biết rất rộng (và tương đối sâu) về tất cả các lĩnh vực trong tổ chức sự kiện. Mặt khác nếu người quản lý

sự kiện có những hạn chế về chuyên môn hoặc phong cách lãnh đạo thì rủi ro cho sự thất bại của công tác tổ chức là rất lớn vì tất cả các quyết định sẽ tập trung ở một người.

+ Mô hình tổ chức lao động theo chức năng

Mô hình tổ chức lao động theo chức năng đứng đầu là nhà quản lý sự kiện tổng thể, trực tiếp chỉ đạo các cán bộ quản lý cấp dưới (theo chức năng) như: Quản lý thương mại, Quản lý truyền thông và hành chính, Quản lý các dịch vụ trong sự kiện, Quản lý bán hàng trong sự kiện, Đạo diễn nội dung chương trình.

- Cán bộ Quản lý thương mại phụ trách các nhân viên: quan hệ với tài trợ; quan hệ về giấy phép.

- Cán bộ Quản lý các dịch vụ trong sự kiện phụ trách các nhân viên: Lễ tân, trợ lý quản lý dịch vụ trong sự kiện, phụ trách địa điểm, quan hệ với các nhà cung ứng.

- Cán bộ quản lý bán hàng trong sự kiện phụ trách các nhân viên bán hàng.

- Đạo diễn nội dung chương trình phụ trách các nhân viên: quan hệ công chúng; phụ trách marketing/ du lịch; phụ trách các mảng chức năng khác.

Mô hình tổ chức lao động theo chức năng khuyến khích phát triển chuyên môn của đội ngũ lao động, ngoài ra tránh sự chồng chéo các trách nhiệm trong công việc. Mô hình nói trên (tham khảo từ cơ cấu tổ chức lao động trong tổ chức giải quần vợt Úc mở rộng) chỉ là một ví dụ tham khảo, có thể bổ sung thêm các nội dung theo chức năng cho mô hình này. Hạn chế cơ bản của mô hình này, là nếu thiếu hiểu biết về các nhiệm vụ và các bộ phận chức năng nếu chỉ tập chung đảm bảo lợi ích của bộ phận mình có thể xung đột với các bộ phận chức năng khác. Trong các doanh nghiệp tổ chức sự kiện lớn khi vận dụng mô hình này thường tiến hành việc luân chuyển đội ngũ nhân viên qua các khu vực chức năng khác nhau nhằm tăng sự hiểu biết cho nhân viên, tăng sự gắn kết và phối hợp trong công việc.

+ Mô hình tổ chức lao động kiểu ma trận

Mô hình tổ chức lao động kiểu ma trận (Program-based matrix structures) là mô hình tổ chức lao động hỗn hợp, có sự kết hợp của các bộ phận chức năng để tiến hành tổ chức hoạt động theo từng nội dung công việc.

* Các chức danh trong tổ chức sự kiện

Như trên đã trình bày, tùy theo quy mô và loại hình sự kiện cũng như mô hình tổ chức lao động của sự kiện có thể có nhiều chức danh khác nhau. Khái quát công việc có thể chia thành các nhóm chức danh cơ bản sau:

+ Nhà quản lý sự kiện: Nhà quản lý sự kiện: là người quản lý cao nhất, đại diện cho doanh nghiệp tổ chức sự kiện, (và cả nhà đầu tư sự kiện trong một sự kiện cụ thể) có trách nhiệm lập kế hoạch, điều hành, kiểm soát mọi hoạt động của quá trình tổ chức sự kiện. Nhà quản lý sự kiện thường là người thuộc biên chế của doanh nghiệp tổ chức sự kiện.

Nhà quản lý sự kiện sẽ là người trực tiếp chịu trách nhiệm và tham gia lập kế hoạch, điều hành, giám sát mọi hoạt động trong quy trình tổ chức sự kiện nhằm đạt được các mục tiêu mà chủ đầu tư sự kiện cũng như nhà tổ chức sự kiện đã đặt ra. Nhà quản lý sự kiện chính là đại diện cho doanh nghiệp tổ chức sự kiện thực hiện các mục tiêu của sự kiện, vì vậy họ không chỉ có lên kế hoạch và thực hiện mà còn tham gia xây dựng ý tưởng, chương trình, tổ chức truyền thông, quan hệ với các đối tác... Họ phải có những hiểu biết và nghiệp vụ cơ bản trong việc xây dựng chương trình, thiết kế sản xuất, âm thanh ánh sáng, viết kịch bản, hậu cần, lên chi phí, thương thảo và dĩ nhiên là quan hệ khách hàng nữa, nói chung là phải hiểu biết trên nhiều phương diện.

Nhà quản lý sự kiện phải tham dự vào tất cả các bước trong quy trình tổ chức sự kiện như: giao dịch, đàm phán, ký kết hợp đồng với chủ đầu tư sự kiện; lập kế hoạch tổ chức sự kiện; lựa chọn địa điểm; chuẩn bị tổ chức sự kiện; lập dự toán ngân sách ban đầu; với khách hàng, thăm dò địa điểm, làm rõ brief của khách hàng, dự trù ngân sách ban đầu, tính toán dòng lợi nhuận, giấy tờ, lịch trình, tổng quan thiết kế địa điểm, lắp đặt kỹ thuật... Với trách nhiệm như vậy đòi hỏi nhà quản lý sự kiện phải có rất nhiều những tố chất cũng như yêu cầu cần thiết. Hãy tham khảo những ý kiến của người trong nghề tổ chức sự kiện ở Việt Nam ở hộp sau.

+ Các cán bộ quản lý trung gian: Các cán bộ quản lý trung gian là các cán bộ phụ trách một mảng công việc/ một chức năng/ một khâu/ một bộ phận trong quá trình tổ chức sự kiện, họ chịu sự lãnh đạo của Nhà quản lý sự kiện. Ví dụ: Cán bộ lập kế hoạch tổ chức sự kiện; Cán bộ quản lý thương mại, cán bộ quản lý truyền thông và hành chính, cán bộ quản lý các dịch vụ trong sự kiện, cán bộ quản lý bán hàng trong sự kiện, Đạo diễn nội dung chương trình ... Các cán bộ quản lý trung gian đa số là người thuộc biên chế của doanh nghiệp tổ chức sự kiện, tuy nhiên họ cũng có thể là người do doanh nghiệp tổ chức sự kiện thuê tham gia làm việc theo kiểu sự vụ cho một sự kiện nào đó.

Trong thực tế các cán bộ quản lý trung gian cũng được gọi chung là nhà quản lý sự kiện hay event manager; để tiện nghiên cứu trong tài liệu này chúng tôi gọi người lãnh đạo cao nhất của một sự kiện là nhà quản lý sự kiện còn các nhà quản lý cấp dưới được gọi là cán bộ quản lý trung gian.

+ Nhân viên tác nghiệp tổ chức sự kiện: Nhân viên tác nghiệp tổ chức sự kiện, là những người trực tiếp tham gia thực hiện hoặc quản lý các nội dung công việc trong quá trình tổ chức sự kiện và chịu sự lãnh đạo của cán bộ quản lý trung gian tương ứng, thuộc nhóm này tùy theo loại hình và quy mô sự kiện có thể có rất nhiều các chức danh khác nhau. Ví dụ với một sự kiện lớn (Giải quần vợt Úc mở rộng) có thuộc nhóm này có thể có các chức danh như: nhân viên quan hệ với tài trợ; nhân viên quan hệ về giấy phép; Lễ tân, trợ lý quản lý dịch vụ trong sự kiện, phụ trách địa điểm, quan hệ với các nhà cung ứng; nhân viên bán hàng; nhân viên quan hệ công chúng; nhân viên phụ trách marketing/ du lịch; nhân viên phụ trách các mảng chức năng khác ... Tương tự như các cán bộ quản lý trung gian, nhân viên tác nghiệp tổ chức sự kiện cũng có thể là người thuộc biên chế của doanh

ngiệp hoặc do doanh nghiệp tổ chức sự kiện thuê tham gia làm việc theo tính chất sự vụ.

+ Nhân viên cung ứng các dịch vụ trong tổ chức sự kiện : Nhân viên cung ứng các dịch vụ trong tổ chức sự kiện là những người tham gia vào việc cung ứng các dịch vụ có trong một sự kiện như các dịch vụ kỹ thuật, an ninh, trình diễn, ăn uống... đa số các nhân viên ở nhóm này đến từ các nhà cung ứng trung gian dịch vụ tổ chức sự kiện (tuy nhiên cũng có thể thuộc biên chế của doanh nghiệp tổ chức sự kiện đối với các công việc thường xuyên, ví dụ: dẫn chương trình, thiết kế, trang trí...)

Các chức danh thuộc nhóm này rất đa dạng, nó liên quan đến rất nhiều lĩnh vực khác nhau như:

- Các công việc liên quan đến trang trí, trình diễn: Người dẫn chương trình (MC); nhân viên PG; nhân viên thiết kế, nhân viên trang trí; nhân viên kỹ thuật âm thanh, ánh sáng; diễn viên...

- Các công việc liên quan đến công tác tiếp tân: nhân viên bảo vệ, an ninh; nhân viên lễ tân; nhân viên hướng dẫn...

- Các công việc liên quan đến dịch vụ lưu trú, ăn uống, tham quan vui chơi giải trí: là các chức danh trong từng dịch vụ cụ thể này (ví dụ trong dịch vụ lưu trú là nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ buồng...)

4.2. Về chất lượng

Nhân viên tổ chức sự kiện cần phải đáp ứng được các yêu cầu sau để đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao:

- Tốt nghiệp trung học trở lên (bằng cử nhân được ưu tiên).
- Kinh nghiệm làm nhân viên tổ chức sự kiện, nhà hàng/khách sạn hoặc liên quan.
- Kỹ năng tổ chức xuất sắc.
- Siêng năng và chú ý đến chi tiết.
- Kỹ năng giao tiếp tuyệt vời cả bằng lời nói và văn bản, thái độ thân thiện, khéo léo.
- Sức khỏe tốt, năng động, nhiệt huyết.
- Kỹ năng giải quyết vấn đề tốt, phản ứng nhanh, sáng tạo.
- Khả năng làm việc chuyên nghiệp dưới áp lực.
- Khả năng đa nhiệm tuyệt vời.
- Kỹ năng quản lý xung đột.

Những người phù hợp nhất để làm Nhân viên tổ chức sự kiện là:

- **Người năng động và sáng tạo:** Công việc của Nhân viên tổ chức sự kiện xoay quanh việc lên kế hoạch và triển khai các sự kiện lớn nhỏ khác nhau, phục vụ cho những mục đích khác nhau với yêu cầu chi tiết khác nhau. Người năng động sẽ luôn có động lực và xử lý các nhiệm vụ với thái độ tích cực nhất, đồng thời sự sáng tạo cho phép bạn đổi mới không ngừng, tìm kiếm và đưa ra những ý tưởng độc nhất vô nhị làm hài lòng khách hàng.

- **Có khả năng tổ chức tốt:** Để chuẩn bị và thực hiện các sự kiện, bạn sẽ luôn ở trong trạng thái bận rộn, hết lo việc này lại đến việc khác. Nếu không thể quản lý thời gian, sắp xếp và tổ chức công việc hợp lý thì dễ bị rối rắm và cũng ảnh hưởng đến toàn bộ sự kiện.
- **Người cầu toàn:** Không phải ai cầu toàn cũng làm Nhân viên tổ chức sự kiện nhưng chắc chắn chỉ những người có phẩm chất này mới hợp làm trong vai trò đó. Bạn sẽ vừa phải có sự tỉ mỉ, cẩn thận, chú ý đến từng tiểu tiết, không chấp nhận sự qua loa nhưng bạn cũng cần có tầm nhìn, có khả năng bao quát.
- **Có sức khỏe tốt, nhanh nhẹn:** Làm sự kiện có thể phải đi gặp đối tác, nhà cung cấp, khách hàng liên tục, phải đi công tác vài ngày, v.v. Nhanh nhẹn và sức khỏe thể chất tốt là những yếu tố cần thiết để hoàn thành công việc cũng như gắn bó lâu dài với nghề nghiệp.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Xây dựng chương trình sự kiện: khái niệm, vai trò, các căn cứ và các bước xây dựng chương trình sự kiện.
- Chuẩn bị tài chính: các khoản chi phí liên quan đến lập dự toán ngân sách, lập dự toán cho chương trình sự kiện.
- Chuẩn bị nhân sự: xác định số lượng nhân sự cần cho tổ chức sự kiện cụ thể, yêu cầu cụ thể về kỹ năng, trình độ của nhân sự.

CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN CHƯƠNG

1. Chương trình sự kiện là gì? Có vai trò như thế nào trong hoạt động tổ chức sự kiện?
2. Để xây dựng chương trình sự kiện cần căn cứ vào các yếu tố nào, trình bày nội dung các yếu tố đó?
3. Trình bày các bước xây dựng chương trình sự kiện. Xây dựng chương trình sự kiện cụ thể?
4. Các vấn đề cần lưu ý khi lập dự toán ngân sách tổ chức sự kiện là gì?
5. Trình bày các khoản chi phí liên quan đến tổ chức sự kiện?
6. Nhân viên tổ chức sự kiện cần đáp ứng được các yêu cầu gì?
7. Tại sao nói nghề tổ chức sự kiện là nghề của những ý tưởng; người làm nghề tổ chức sự kiện là người năng động, sáng tạo?

CHƯƠNG 4: CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN DIỄN RA SỰ KIỆN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 4

Nội dung chương 4 đề cập đến các hoạt động cơ bản giai đoạn diễn ra sự kiện: các hình thức, nghi thức đón tiếp khách; các hoạt động phục vụ trong sự kiện; đảm bảo an toàn, an ninh trong quá trình tổ chức sự kiện.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 4

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức:

- Trình bày được các hình thức và nghi thức đón tiếp khách.
- Trình bày các hoạt động phục vụ trong sự kiện.
- Trình bày được các vấn đề đảm bảo an toàn, an ninh trong quá trình tổ chức sự kiện

➤ Về kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức đã học để sắp xếp lịch trình đón khách được chu đáo, khoa học, hợp lý.
- Xử lý linh hoạt, kịp thời các tình huống phát sinh trong sự kiện.

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được thái độ học tập tích cực, tham gia xây dựng bài sôi nổi, phát huy tính tích cực sáng tạo trong học tập.
- Có tinh thần đoàn kết trong hoạt động nhóm, tập thể.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 4

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận chương 4 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 4) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 4 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 4

- **Nội dung:**
 - ✓ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
 - ✓ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- **Điểm kiểm tra thường xuyên:** *một điểm kiểm tra (kiểm tra miệng)*
- **Kiểm tra định kỳ:** *Không có*

❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 4

1. Đón tiếp

1.1 Các hình thức đón

** Đón tại sân bay, nhà ga, cơ sở lưu trú*

Là hình thức đón khách ở xa đến tại điểm quá cảnh như nhà ga, bến tàu, sân bay... hoặc đón khách tại các địa điểm lưu trú khách yêu cầu. Ở Việt Nam hiện nay phương tiện để đưa đón khách mời tham gia sự kiện (hay trong quá trình diễn ra sự kiện) thường là ô tô. Tùy vào số lượng khách, vị thế cũng như tầm cỡ của sự kiện sẽ lựa chọn loại xe và chất lượng đẳng cấp của xe:

+ 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.

+ Cần lập kế hoạch chuẩn xe đón tiếp 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...

+ 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.... 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

* Quy trình đón khách tại nhà ga sân bay

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

* *Đón tiếp tại nơi diễn ra sự kiện*

Tại nơi diễn ra sự kiện thông thường nhà tổ chức ko cần sử dụng phương tiện đón khách mà khách sẽ trực tiếp đến nơi tổ chức sự kiện. Các nội dung cơ bản trong việc tổ chức đón tiếp khách tại nơi diễn ra sự kiện bao gồm:

1. Có mặt tại nơi tổ chức trước ít nhất 30 phút so với kế hoạch
2. Kiểm tra lại trang thiết bị, bàn đón tiếp
3. Sử dụng bàn đón tiếp (nếu cần thiết)
4. Đón khách

5. Chào khách lịch sự, vui vẻ
6. Làm quen với trưởng đoàn (nếu có)
7. Làm quen với các thành viên khác trong đoàn
8. Kiểm tra chính xác thông tin các khách
9. Tặng hoa, quà cho trưởng đoàn, hoặc từng thành viên trong đoàn (nếu có trong kịch bản)
10. 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
 - Giới thiệu về địa điểm tổ chức sự kiện/ nơi khách sẽ được bố trí ăn nghỉ
 - Lịch sự, trang trọng đón tiếp khách phù hợp với các quy tắc xã giao
 - Với các khách đặc biệt phân công người đi kèm hướng dẫn.
11. Mời, hướng dẫn khách vào khu vực tổ chức sự kiện

1.2. Các nghi thức đón

** Đón theo nghi lễ*

Chủ yếu hình thức này áp dụng khi tổ chức các sự kiện quan trọng theo tầm cỡ quốc gia, tầm cỡ quốc tế, các hoạt động trao tặng giấy khen huân huy chương trong và ngoài nước của các tổ chức cá nhân....

- Các sự kiện tầm cỡ quốc tế đón theo nghi thức: Mỗi quốc gia có những quy định riêng tiếp đón các vị khách nước ngoài theo từng cấp bậc khác nhau và căn cứ vào thực tế hiện hành trên thế giới, truyền thống dân tộc, tập quán địa phương... Trong việc đón tiếp khách các sự kiện quốc tế các đoàn khách nước ngoài, mỗi nước đều mong muốn bày tỏ thái độ nhiệt tình, trọng thị đối với khách, nhưng cách thể hiện thì không hoàn toàn giống nhau.

- Các sự kiện tầm cỡ quốc gia đón theo nghi thức đơn giản hơn bao gồm các công việc:

- + Phân công nhóm đón tiếp khách
- + Đối với khách VIP cần có các thành viên quan trọng của ban tổ chức sự kiện
- + Chuẩn bị đội ngũ lễ tân/ PG... (nếu cần thiết trong việc đón khách)

** Đón thông thường*

Hình thức đón này áp dụng cho các sự kiện tầm cỡ trung bình hoặc các sự kiện nhỏ, nên nghi thức đón cũng khá đơn giản chủ yếu chào hỏi và giới thiệu các thành viên trong ban tổ chức tới khách và ngược lại.

2. Phục vụ

2.1. Giải trí

Trong các sự kiện hoạt động giải trí diễn ra trong sự kiện là không thể thiếu được. Các hoạt động giải trí có thể là âm nhạc, trò chơi, xiếc, kịch Không chỉ đem lại không khí tươi vui cho sự kiện mà các hoạt động giải trí giúp gắn kết phát triển mối quan hệ của khách với chủ sự kiện, cũng có thể giúp quảng bá hình ảnh của chủ sự kiện và nhằm thực hiện được mục đích của sự kiện. Vì vậy, trong quá trình sự kiện diễn ra, việc tổ chức tốt công việc phục vụ giải trí trong quá trình diễn ra sự kiện là rất quan trọng cần lưu ý:

- Đảm bảo hệ thống âm thanh ánh sáng và các thiết bị dụng cụ phục vụ cho hoạt động giải trí trong sự kiện phải đầy đủ và vận hành tốt.

- Trong trường hợp có sự cố phải nhanh chóng khắc phục 1 cách nhanh nhất

- Tập huấn phân công việc và gán trách nhiệm cho từng cá nhân phụ trách, phải nhanh nhẹn và đáp ứng cao nhất nhu cầu của khách trong hoạt động giải trí của sự kiện

- Nhân viên phụ trách công việc này cần luôn có phong thái vui tươi nhiệt, tình tạo sự thoải mái niềm nở với khách dự sự kiện.

2.2. Ăn uống

Căn cứ vào mục đích của event và đối tượng khách mời tham dự mà ban tổ chức có thể xác định thực đơn đồ ăn, đồ uống thích hợp. Để việc lựa chọn thực đơn phù hợp với sự kiện và làm thỏa mãn phần đông khách mời thì nhà tổ chức nên nắm bắt rõ đối tượng khách mời của sự kiện là những ai, thuộc tầng lớp nào, nghề nghiệp cũng như sở thích của họ ra sao, thuộc tôn giáo nào, hay người ăn kiêng để xây dựng thực đơn phù hợp... nhưng vẫn phải đảm bảo ngân sách như dự kiến. Đồng thời, Thức ăn đồ uống cần phải được trình bày đẹp mắt mỹ quan tăng tính hấp dẫn cho bữa tiệc. Việc bài trí chỗ ngồi trên bàn tiệc (đối với tiệc ngồi) cũng khá quan trọng. Có thể ghi rõ tên của khách mời từng chỗ ngồi hoặc không. Tuy nhiên, một điều cần lưu ý là các bàn tiệc nhất định phải đánh số để tiện lợi cho việc phục vụ. Nếu sự kiện chia làm nhiều buổi, nhiều lần phải tăng số lượng người phục vụ, thưởng thêm để có được thái độ phục vụ tốt nhất.

Trong suốt quá trình diễn ra sự kiện khâu phục vụ tốt sẽ góp phần lớn làm nên một bữa tiệc được tổ chức thành công.. Vì vậy nhà tổ chức sự kiện phân công trách nhiệm và giúp nhân viên phục vụ cần hiểu rõ công việc họ làm. Nhân viên nào phụ trách khu vực nào, những khách mời nào, bàn tiệc nào, món gì... đều phải được chỉ điểm cụ thể từ trước. Nhân viên phục vụ cần thể hiện thái độ lịch sự, chân thành và nhiệt tình hỗ trợ khách trong suốt quá trình khách ăn uống trong sự kiện.

2.3 Các hoạt động khác

Ngoài các hoạt động giải trí và ăn uống trong sự kiện có thể có các hoạt động khác diễn ra kèm như thể thao, triển lãm, và các hoạt động khác.... Nhà tổ chức sự kiện cần đảm bảo đầy đủ trang thiết bị phục vụ và phân công công việc

rõ ràng chi tiết cho từng nội dung của các hoạt động này. Những hoạt động này tuy chỉ là một phần nhỏ của sự kiện nhưng nếu phục vụ tốt sẽ gây ấn tượng tốt đẹp với khách.

3. Đảm bảo an toàn- an ninh

3.1 An toàn

Vấn đề an toàn cho khách luôn được đặt lên hàng đầu khi tổ chức sự kiện. Vì vậy trong quá trình diễn ra sự kiện các nhà tổ chức phải tính đến các phương án có thể xảy ra khi diễn ra sự kiện như xô xát, thiên tai hỏa hoạn, khủng bố, ... Nhà tổ chức cần lưu ý:

- Thiết kế cơ sở vật chất tối ưu nhất đảm bảo an toàn cho khách
- Bố trí bộ phận an ninh then chốt quan sát theo dõi thường xuyên tình hình toàn bộ các hoạt động của sự kiện
- Chuẩn bị các tình huống và trang thiết bị để bố trí khi có sự cố xảy ra
- Đảm bảo các biện pháp an toàn y tế và sơ cấp cứu tại chỗ luôn sẵn sàng ứng phó trong những tình huống khẩn cấp. Có thể thành lập 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 có thể tự chuẩn bị một hộp sơ cứu 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.

3.2. An ninh

Sự kiện là nơi tập trung rất nhiều người nên sẽ chắc chắn xảy ra nhiều vấn đề. Những vấn đề nhỏ nếu không nhanh chóng giải quyết kịp thời sẽ dẫn những hậu quả không mong muốn. Như xảy ra xô xát, gây thương tích hoặc thậm chí cháy nổ. Mặt khác, có rất nhiều khả năng các đối thủ trên thương trường lợi dụng sự kiện của quý khách hàng để nhằm mục đích xấu, “kiếm có” phá hoại. Các lực lượng chống đối có thể trà trộn vào bất kỳ sự kiện nào, dù lớn hay nhỏ nào. Ngoài ra, dưới góc độ của những người tham gia sự kiện thì tâm lý sẽ cảm thấy an toàn và thoải mái hơn khi mình tham dự một sự kiện được an toàn. Phương án bảo vệ sự kiện diễn giải các thông tin liên quan: bố trí các vị trí bảo vệ hợp lý, nhiệm vụ công việc thực thi cho từng vị trí bảo vệ và đảm bảo các tiêu chí sau:

- Đảm bảo tốt công tác giám sát, bảo vệ an ninh sự kiện, tài sản, con người và duy trì sự ổn định an ninh trật tự cho sự kiện diễn ra tốt đẹp.
- Thực hiện tốt các biện pháp phòng ngừa và xử lý tốt các sự cố có thể xảy ra, để đảm bảo an toàn và an ninh cho sự kiện.
- Đảm bảo các tiêu chuẩn về an toàn và quán triệt các biện pháp an ninh tối thiểu được thực hiện và thi hành.

- Đảm bảo các kênh thông tin liên lạc giữa các vị trí gác trực an ninh và giữa các bộ phận quản lý sự kiện được thông suốt, an toàn và bảo mật thông tin sự kiện.

- Hạn chế và khắc phục các rủi ro về thiệt hại, tổn thất, tai nạn nghề nghiệp trong khi thực hiện nhiệm vụ được đính kèm theo các đơn bảo hiểm trách nhiệm dân sự và bảo hiểm rủi ro.

3.3 Tổ chức xử lý các trường hợp khẩn cấp

Bất kỳ 1 sự kiện nào diễn ra đều có thể xảy ra những tình huống khẩn cấp ảnh hưởng nghiêm trọng đến an ninh an toàn của sự kiện. Vì vậy nhà tổ chức sự kiện ngoài việc xây dựng kế hoạch đảm bảo an ninh an toàn cho sự kiện thì đồng thời cũng phải có phương án sẽ đề cập kế hoạch dự phòng và hỗ trợ xử lý trong tình huống khẩn cấp:

- Có phương án điều động lực lượng phản ứng nhanh tới hỗ trợ kịp thời, trong thời gian nhanh nhất.

- Trường hợp các sự cố gây rối mất trật tự, bạo loạn, khủng bố vượt tầm kiểm soát của đội bảo vệ an ninh sự kiện, phương án cần sự hỗ trợ kịp thời của cảnh sát trật tự và cảnh sát cơ động.

- Đảm bảo biện pháp an toàn y tế và trường hợp khẩn cấp phải điều động xe cứu thương.

- Giám sát, đảm bảo an toàn về phòng cháy chữa cháy và biện pháp ngăn ngừa, xử lý sự cố cháy nổ, hỏa hoạn có thể xảy ra.

Trong trường hợp xảy ra các tình huống khẩn cấp ảnh hưởng đến sự kiện và người tham gia sự kiện thì bên tổ chức sự kiện phối hợp với nhà đầu tư sự kiện cần:

- Nhanh chóng nhận biết tình huống phát sinh
- Xác định mức độ ảnh hưởng của tình huống khẩn cấp
- Tập trung ưu tiên giải quyết tình huống
- Phối hợp giải quyết tình huống

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Các hình thức đón: đón tại sân bay, nhà ga, cơ sở lưu trú; đón tại nơi diễn ra sự kiện.
- Các nghi thức đón: đón theo nghi lễ, đón thông thường
- Các hoạt động phục vụ trong quá trình tổ chức sự kiện.
- Đảm bảo an ninh, an toàn trong quá trình tổ chức sự kiện.
- Xử lý các trường hợp khẩn cấp.

CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN CHƯƠNG

1. Trình bày nội dung hình thức đón tiếp khách tại sân bay, nhà ga, cơ sở lưu trú.

2. Trình bày nội dung đón tiếp khách tại nơi diễn ra sự kiện.
3. Quy trình đón tiếp khách tại sân bay, nhà ga, cơ sở lưu trú thường gồm bao nhiêu bước? Kể tên các bước đó.
4. Trình bày các nghi thức đón tiếp khách. Đón khách theo nghi lễ thường dùng trong loại sự kiện nào?
5. Trình bày các hoạt động hỗ trợ trong quá trình tổ chức sự kiện.
6. Nhà tổ chức sự kiện cần phải làm gì để đảm bảo cho sự kiện diễn ra được an toàn?
7. Nhà tổ chức sự kiện cần làm gì để có thể xử lý tốt các trường hợp khẩn cấp xảy ra? Lấy ví dụ cho một tình huống cụ thể.

CHƯƠNG 5: CÔNG TÁC TỔ CHỨC GIAI ĐOẠN KẾT THÚC SỰ KIỆN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 5

Chương 5 là chương giới thiệu bức tranh tổng quát về tổ chức sự kiện như khái niệm tổ chức sự kiện, mục tiêu, ý nghĩa của hoạt động sự kiện, các tiêu chí phân loại, quy trình tổ chức sự kiện, những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 5

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức:

- Trình bày được các công việc cần làm khi chuẩn bị phương tiện tiễn khách.
- Trình bày được công việc cần làm để chuẩn bị lễ bế mạc.
- Trình bày được các công việc cần làm khi tiễn khách.
- Trình bày được các nội dung cần rút kinh nghiệm khi kết thúc sự kiện.

➤ Về kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức đã học để sắp xếp xe, lên lịch trình tiễn khách hợp lý, chu đáo, truyền tải được mục đích của sự kiện tới người dự sự kiện.
- Phân tích được các vấn đề đã làm được, vấn đề cần rút kinh nghiệm để các lần tổ chức sự kiện tiếp theo ngày càng tốt hơn.

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được thái độ học tập tích cực, tham gia xây dựng bài sôi nổi, phát huy tính tích cực sáng tạo trong học tập.
- Có tinh thần đoàn kết trong hoạt động nhóm, tập thể.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 5

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận chương 5 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 5) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 5 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 5

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 5

- Nội dung:

- ✓ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- ✓ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- **Điểm kiểm tra thường xuyên:** *Không có.*
- **Kiểm tra định kỳ:** *một điểm kiểm tra (hình thức viết hoặc thuyết trình)*

❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 5

1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách

1.1 Theo yêu cầu đặt trước

Dựa trên đăng ký số lượng khách yêu cầu di chuyển sau khi bế mạc sự kiện, Ban tổ chức cần có kế hoạch phân công trách nhiệm cụ cho các thành viên trong ban tổ chức sự kiện và các nhân viên của nhà tổ chức sự kiện tham gia việc chào, cảm ơn, tiễn khách rời lễ bế mạc sự kiện. Chuẩn bị đầy đủ số lượng phương tiện phân bổ luồng đi hợp lý và khoa học theo các cung đường, các tuyến, và địa điểm đến của khách như nhà riêng, sân bay, ga tàu, bến xe.....đáp ứng đủ lượng khách đã đăng ký di chuyển, cần bố trí phân công nhân viên chịu trách nhiệm mời khách tiễn khách lên phương tiện. Đồng thời phải đảm bảo an ninh an toàn cho khách trong quá trình di chuyển.

1.2 Theo yêu cầu bổ sung

Ngoài ra cần phải xây dựng kế hoạch phương tiện dự phòng trong trường hợp bổ sung khách chưa đăng ký trước. Dự tính và có kế hoạch theo tỷ lệ nhất định cho những trường hợp khách muốn bổ sung phương tiện khi kết thúc lễ bế mạc. Có thể sẵn sàng đáp ứng yêu cầu về tính bí mật, về an toàn đặc biệt với những khách quốc tế, khách vip, khách khuyết tật

2. Chuẩn bị lễ bế mạc

2.1 Hình thức trang trí

Một sự kiện gây ấn tượng ngoài lễ khai mạc, nội dung trong sự kiện thì lễ bế mạc cũng cần nghiêm túc chuẩn bị để ghi lại dấu ấn của sự kiện. Trong đó trang trí lễ bế mạc cần lưu ý các vấn đề sau:

- Lễ bế mạc thường diễn ra khá sát nên công tác trang trí cần bố trí nhân sự và trang thiết bị 1 cách nhanh chóng và khẩn trương
- Tùy theo yêu cầu của sự kiện hình thức có thể đơn giản hoặc cầu kỳ.
- Trang trí lễ bế mạc phải toát lên nội dung và ý tưởng, để lại ấn tượng sâu sắc cho khách tham dự sự kiện và nhằm đạt được mục đích của sự kiện.

2.2 Tài liệu liên quan

Chuẩn bị các tài liệu báo cáo về sự kiện cho lễ bế mạc (nếu có):

- Thu thập báo cáo về các hạng mục trong sự kiện

Lập báo cáo tổng kết (ví dụ báo cáo cho một cuộc thi đấu thể thao, một hội nghị chuyên đề...)

- Chuẩn bị các tài liệu để phát cho khách mời
- Chuẩn bị các tài liệu để chuyển cho các cơ quan báo chí, truyền thông (nếu có)

2.3 Biểu diễn văn nghệ

- Biểu diễn văn nghệ có thể được chọn hoặc không được chọn trong lễ bế mạc sự kiện phụ thuộc vào từng sự kiện. Nhưng thông thường hầu như các sự kiện lễ bế mạc sẽ có chương trình biểu diễn văn nghệ. Dụng ý của ban tổ chức chính là muốn thu hút sự chú ý của khách và mang lại không khí sôi động ấn tượng cho chương trình.

- Tùy thuộc vào tính chất của từng sự kiện mà lựa chọn tiết mục biểu diễn sao cho phù hợp nhất. Ví dụ như event về văn hóa thì có thể sử dụng các làn điệu dân ca, event về hội nghị quảng cáo sản phẩm hay event giới trẻ thì sử dụng vũ đạo bốc lửa....

- Trong quá trình áp dụng nên khéo léo và phù hợp với thuần phong mỹ tục để không gây ra tác dụng ngược.

2.4 Tham quan sau hội nghị

- Thông thường các sự kiện về văn hóa, giáo dục, y tế, hoặc các sự kiện quảng bá giới thiệu sản phẩm thì khi kết thúc hội nghị sẽ tổ chức cho khách tham quan sản phẩm dịch vụ liên quan. Cần chú ý 1 số vấn đề sau khi tổ chức tham quan sau hội nghị:

+ Ban tổ chức cần xây dựng kế hoạch chi tiết về các sản phẩm tham quan, không gian thời gian tổ chức tham quan, phương thức giới thiệu sản phẩm...

+ Các sản phẩm dịch vụ cần được thuyết minh cụ thể thông qua hình ảnh, thông số kỹ thuật, chú thích.... để khách có thể dễ dàng quan sát và nêu bật được ý nghĩa của buổi tham quan.

+ Khu vực tham quan cần bố trí trưng bày một cách đẹp mắt, khoa học và phù hợp với nội dung của sự kiện

2.5. Tiệc chia tay

Tùy từng quy mô của sự kiện mà tiệc chia tay của sự kiện có thể là tiệc ngọt hoặc tiệc mặn. Tiệc chia tay góp phần đánh dấu ấn tượng của sự kiện. Dựa trên nội dung và ý nghĩa của sự kiện nhà tổ chức sự kiện cần lưu ý khi chuẩn bị tiệc chia tay:

- Trang trí tiệc chia tay phù hợp với thông điệp của sự kiện, tạo ấn tượng đối với khách.

- Lên kế hoạch về số lượng khách để xây dựng thực đơn cho phù hợp tránh lãng phí thừa thãi, đây là phần khá quan trọng của một buổi tiệc chia tay, nếu có thể thực đơn các món ăn phải phù hợp với khẩu vị, sở thích của đối tượng khách dự sự kiện, các món ăn đồ uống đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.

3. Tiễn khách

+ Tổ chức vận chuyển khách từ địa điểm tổ chức sự kiện/cơ sở lưu trú ra sân bay/nhà ga/ bến xe/ cửa khẩu...

- Nhân viên đưa tiễn khách (nếu có và theo sự phân công) nên có một số câu hỏi về hoạt động tham gia sự kiện của khách.

- Tuyên truyền quảng cáo về chủ đầu tư sự kiện và nhà tổ chức sự kiện

+ Chia tay khách:

- Giúp khách vận chuyển, sắp xếp hành lý

- Giúp khách làm thủ tục xuất cảnh và gửi hành lý.

- Chúc khách thượng lộ bình an

- Cảm ơn (nếu có yêu cầu); Chào tạm biệt khách

- Xử lý các tình huống phát sinh (nếu có).

4. Thu dọn hội trường

Sau khi kết thúc sự kiện nên nhanh chóng thu dọn cho sạch sẽ không gian của sự kiện nhằm trả lại không gian cho chủ sở hữu, hoặc nhanh chóng để chuẩn bị tổ chức sự kiện tiếp theo. Thu dọn hội trường cần được bố trí từ trước về cách thức thu dọn, lực lượng thu dọn và bố trí phương tiện chở trang thiết bị về đảm bảo đúng thời gian và hạn chế va chạm có thể gây hỏng hóc trang thiết bị.

5. Rút kinh nghiệm

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 và nhà 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.

Rút kinh nghiệm sau tổ chức sự kiện cần phân tích cụ thể ở 2 khía cạnh: Rút kinh nghiệm chung và Rút kinh nghiệm cụ thể:

5.1 Rút kinh nghiệm chung

Rút kinh nghiệm sự kiện là việc nhận định chỉ ra những thiếu sót sai sót của trong toàn bộ quá trình tổ chức sự kiện. Nhà tổ chức sự kiện đầu tiên cần đánh giá những vấn đề chung, những nội dung chính còn thiếu sót hoặc chưa được tối ưu. Từ đó đưa ra phương pháp giải quyết đúc kết rút kinh nghiệm cho sự kiện sau.

Việc nhận diện sai sót hoặc những điểm chưa tối ưu dựa vào nhiều yếu tố đánh giá như:

- Phản ánh của khách hàng tham gia sự kiện
- Phản ánh của đơn vị chủ sự kiện
- Quan sát vấn đề bất cập, chưa hợp lý đã diễn ra trong sự kiện...

Rút kinh nghiệm 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 .

5.2 Rút kinh nghiệm cụ thể

Dựa trên những vấn đề chung cần rút kinh nghiệm các nhà tổ chức sự kiện phân tích và đánh giá cụ thể từng khâu công việc, trách nhiệm cá nhân để từng bộ phận ý thức và nhận định được công việc cần rút kinh nghiệm. Việc rút kinh nghiệm cụ thể cho từng cá nhân từng khâu công việc sẽ tạo cho họ nhận định được những thiếu sót kinh nghiệm cho những sự kiện khác và phát huy khả năng sáng tạo của mỗi cá nhân.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 5

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách: theo yêu cầu đặt trước, theo yêu cầu bổ sung.
- Chuẩn bị lễ bế mạc: hình thức trang trí, tài liệu liên quan, văn nghệ, tham qua sau hội nghị, tiệc chia tay
- Tiễn khách
- Thu dọn hội trường
- Rút kinh nghiệm khi kết thúc sự kiện

CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN CHƯƠNG

1. Khi chuẩn bị phương tiện tiễn khách cần lưu ý điều gì?
2. Trình bày các tài liệu cần chuẩn bị khi kết thúc sự kiện?
3. Có phải sự kiện nào khi kết thúc cũng cần có các hoạt động văn nghệ, tiệc chia tay, tham quan sau hội nghị không, vì sao?
4. Tại sao sau mỗi sự kiện cần phải tổng kết rút kinh nghiệm?
5. Liệt kê các công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện?
6. Nêu các công việc cần làm khi tổ chức công tác tiễn khách?
7. Xây dựng một chương trình sự kiện cụ thể, lập dự toán ngân sách, tổ chức sự kiện đó.