

**SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG TRUNG CẤP CÔNG NGHỆ VÀ DU LỊCH HÀ NỘI**

---



**GIÁO TRÌNH**  
**MÔN ĐƠN: TỔ CHỨC SỰ KIỆN**  
**NGHỀ: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN**  
**TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 79 /QĐ-CNDL ngày 03 tháng 06 năm 2019  
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội )*

**Hà Nội, năm 2019**

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## LỜI GIỚI THIỆU

Trên cơ sở tham khảo các giáo trình, tài liệu của các chuyên gia về lĩnh vực Tổ chức sự kiện kết hợp với yêu cầu thực tế của nghề kỹ thuật chế biến món ăn, Giáo trình này được biên soạn với sự tham gia tích cực có hiệu quả của các giáo viên có kinh nghiệm trong giảng dạy môn Tổ chức sự kiện.

Căn cứ vào chương trình dạy nghề và thực tế hoạt động nghề nghiệp, phân tích nghề, tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Tổ chức sự kiện là môn học bổ trợ cho nghề kỹ thuật chế biến món ăn, giúp cho người học sau khi ra trường có thể ứng dụng tốt kiến thức về tổ chức sự kiện, lập kế hoạch tổ chức và thực hiện các sự kiện với quy mô lớn nhỏ khác nhau.

Cấu trúc chung của giáo trình Tổ chức sự kiện bao gồm 5 bài:

Bài 1. Khái quát hoạt động tổ chức sự kiện

Bài 2. Các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện

Bài 3. Các hoạt động cơ bản giai đoạn chuẩn bị sự kiện

Bài 4. Các hoạt động cơ bản giai đoạn diễn ra sự kiện

Bài 5. Công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện

Sau mỗi bài đều có hệ thống các câu hỏi và bài tập để học viên có thể hệ thống lại những kiến thức và rèn luyện các kỹ năng mà mình đã được học.

Cuốn giáo trình được biên soạn trên cơ sở kiến thức và kinh nghiệm thực tế cùng với việc tham khảo các tài liệu liên quan có giá trị trong nước. Mặc dù hết sức cố gắng song đây là lĩnh vực khá mới nên cuốn giáo trình không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban biên soạn mong muốn và thực sự cảm ơn những ý kiến nhận xét, đánh giá của các chuyên gia, các thầy cô đóng góp cho việc chỉnh sửa để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

*Hà Nội, ngày .... tháng .... năm 2019*

**Biên soạn**

**Khoa Du lịch - Dịch vụ**

## MỤC LỤC

<b>LỜI GIỚI THIỆU</b> .....	2
<b>BÀI 1. KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN</b> .....	9
1. Khái niệm .....	9
1.1. Khái niệm sự kiện.....	9
1.2. Khái niệm tổ chức sự kiện.....	10
1.3. Khái niệm tổ chức sự kiện trong nhà hàng.....	10
2. Mục đích sự kiện .....	11
3. Yêu cầu sự kiện .....	11
4. Phân loại .....	12
4.1. Theo tiêu chí quy mô.....	12
4.2. Theo tiêu chí hình thức.....	12
4.3. Theo tiêu chí nội dung.....	13
5. Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện .....	15
5.1. Đối với doanh nghiệp chuyên tổ chức sự kiện.....	15
5.2. Đối với doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện.....	15
6. Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện.....	15
6.1. Nhóm nhân tố khách quan.....	16
6.2. Nhóm nhân tố chủ quan .....	16
7. Quy trình tổ chức sự kiện .....	17
7.1. Tiếp xúc .....	17
7.2. Đàm phán .....	18
7.3. Xây dựng kế hoạch.....	19
7.4. Ký kết .....	21
7.5. Tổ chức thực hiện.....	22
7.6. Kiểm tra đánh giá .....	23
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 1</b> .....	24
<b>BÀI 2. CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN XÚC TIẾN SỰ KIỆN</b> ....	25
1. Công tác thu thập thông tin .....	25
1.1. Khái niệm thông tin.....	25
1.2. Vai trò của thông tin.....	26
1.3. Nguồn thu tin.....	26

1.4. Xử lý tin.....	27
2. Tiếp xúc.....	28
2.1. Tiếp xúc trực tiếp .....	28
2.2. Tiếp xúc gián tiếp .....	30
3. Đàm phán .....	33
3.1. Nghệ thuật mở đầu câu chuyện .....	33
3.2. Nghệ thuật dẫn dắt.....	34
3.3. Nghệ thuật kết thúc .....	37
4. Ký kết hợp đồng .....	38
4.1. Khái niệm .....	39
4.2. Nội dung và cách thức ký kết.....	39
CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 2.....	45
BÀI 3. CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ SỰ KIỆN.....	46
1. Xây dựng chương trình .....	46
1.1. Khái niệm .....	46
1.2. Vai trò.....	47
1.3. Căn cứ xây dựng chương trình.....	47
1.4. Nội dung.....	48
2. Chuẩn bị tài chính.....	53
2.1. Xác định nguồn thu .....	54
2.2. Xác định nguồn chi .....	55
2.3. Dự kiến phát sinh .....	58
3. Chuẩn bị cơ sở vật chất .....	60
3.1. Địa điểm .....	61
3.2. Hội trường .....	63
3.3. Trang thiết bị .....	66
4. Chuẩn bị nhân sự.....	68
4.1. Về số lượng .....	68
4.2. Về chất lượng .....	71
CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 3.....	74
BÀI 4. CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN DIỄN RA SỰ KIỆN.....	75
1. Đón tiếp .....	75
1.1. Các hình thức đón.....	75

1.1.1. Đón khách tại sân bay, nhà ga.....	75
1.1.2. Đón tiếp tại cơ sở lưu trú.....	78
1.1.3. Đón tiếp tại phòng hội nghị.....	80
1.1.4. Đón tiếp tại nơi diễn ra sự kiện .....	81
1.2. Các nghi thức đón.....	82
1.2.1. Đón theo nghi lễ .....	82
1.2.2.Đón thông thường.....	83
2. Phục vụ .....	83
2.1. Giải trí.....	84
2.2.Ăn uống .....	85
2.3.Các hoạt động khác .....	88
3. Đảm bảo an toàn an ninh.....	91
3.1. An toàn .....	91
3.2. An ninh.....	92
3.3.Tổ chức xử lý các trường hợp khẩn cấp.....	95
CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 4.....	99
BÀI 5. CÔNG TÁC TỔ CHỨC GIAI ĐOẠN KẾT THÚC SỰ KIỆN .....	100
1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách .....	100
1.1.Theo yêu cầu đặt trước .....	100
1.2.Theo yêu cầu bổ sung.....	103
2. Chuẩn bị lễ bế mạc .....	103
2.1.Hình thức trang trí .....	103
2.2. Tài liệu liên quan.....	104
2.3. Biểu diễn văn nghệ.....	104
2.4. Tham quan sau hội nghị .....	105
2.5.Tiệc chia tay .....	106
3. Tiễn khách .....	108
3.1.Tiễn khách tại cơ sở lưu trú.....	108
3.2.Tiễn khách tại sân bay, nhà ga .....	108
4. Thu dọn sau tổ chức sự kiện.....	109
4.1. Hội trường .....	110
4.2. Khu vực xung quanh nơi tổ chức sự kiện .....	110
4.3. Các khu vực khác .....	110

5. Đánh giá và rút kinh nghiệm.....	110
5.1. Đánh giá và rút kinh nghiệm chung .....	111
5.1.1.Uưu điểm.....	111
5.1.2.Nhược điểm.....	111
5.2. Rút kinh nghiệm cụ thể .....	112
5.2.1.Từng khâu.....	112
5.2.2.Từng cá nhân .....	115
CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 5.....	116
HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP.....	117
CÁC THUẬT NGỮ CHUYÊN MÔN .....	123
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	128
PHẦN PHỤ LỤC .....	129
PHỤ LỤC 1 : HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ .....	130
PHỤ LỤC 2:.....	134
PHỤ LỤC 3.....	137
PHỤ LỤC 4:.....	140
PHỤ LỤC 5.....	146
PHỤ LỤC 6.....	153
PHỤ LỤC 7.....	165

# MÔ ĐƠN

## TỔ CHỨC SỰ KIỆN

**Mã mô đun: MD 24**

**Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đun:**

- Vị trí:

Mô đun Tổ chức sự kiện được giảng dạy sau mô đun Giao tiếp trong kinh doanh, Kỹ năng bán hàng trong nhà hàng, Quản trị kinh doanh nhà hàng... và song song với mô đun Nghiệp vụ nhà hàng.

- Tính chất:

+ Tổ chức sự kiện là môn học thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề Cao đẳng “Quản trị nhà hàng”.

+ Tổ chức sự kiện là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành.

- Ý nghĩa và vai trò

+ Là mô đun quan trọng

+ Cung cấp và trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng để tổ chức được các sự kiện trong nhà hàng đồng thời hỗ trợ cho nghiệp vụ phục vụ nhà hàng của sinh viên.

**Mục tiêu của mô đun:**

- Nêu được khái niệm, mục đích, yêu cầu, ý nghĩa của công tác tổ chức sự kiện.

- Phân loại được các sự kiện.

- Trình bày được ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện, quy trình tổ chức sự kiện theo từng giai đoạn.

- Tổ chức được một sự kiện trong phạm vi liên quan nghiệp vụ nhà hàng.

- Chăm chỉ, tỉ mỉ, bao quát công việc từ xác định thông tin, lập kế hoạch đến triển khai tổ chức sự kiện.

- Nhiệt tình, chăm chỉ, cẩn thận, chu đáo và có tinh thần hợp tác tích cực với các bộ phận liên quan đảm bảo việc tổ chức các sự kiện.

**Nội dung của mô đun:**

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, bài tập	Kiểm tra (LT hoặc TH)
I	Khái quát hoạt động tổ chức	6	4	2	0



	<b>sự kiện</b> Khái niệm Mục đích Yêu cầu Phân loại Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện Quy trình tổ chức sự kiện				
<b>II</b>	<b>Các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện</b> Công tác thu thập thông tin Tiếp xúc Đàm phán Ký kết hợp đồng	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
<b>III</b>	<b>Các hoạt động cơ bản giai đoạn chuẩn bị sự kiện</b> Xây dựng chương trình Chuẩn bị tài chính Chuẩn bị cơ sở vật chất Chuẩn bị nhân sự	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
<b>IV</b>	<b>Các hoạt động cơ bản giai đoạn diễn ra sự kiện</b> Đón tiếp Phục vụ Đảm bảo an toàn - <b>an ninh</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>V</b>	<b>Công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện</b> Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn <b>khách</b> Chuẩn bị lễ bế mạc Tiễn khách Thu dọn hội trường Rút kinh nghiệm	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
	<b>Cộng</b>	<b>60</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>4</b>

# BÀI 1

## KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN

### **Giới thiệu:**

Bài học này giới thiệu những nét khái quát nhất về quy trình tổ chức sự kiện, qua đó cung cấp cho học viên những kiến thức hữu ích và các kỹ năng cơ bản về hoạt động tổ chức sự kiện.

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được khái niệm, mục đích, yêu cầu và ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện
- Phân loại được hoạt động tổ chức sự kiện
- Phân tích được những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện
- Nêu được quy trình tổ chức sự kiện.
- Hình thành kỹ năng về tổ chức thực hiện các sự kiện
- Cẩn thận, khéo léo trong quá trình tiếp xúc, đàm phán
- Chu đáo, tỉ mỉ trong quá trình tổ chức thực hiện

### **Nội dung chính:**

#### **1. Khái niệm**

##### ***Mục tiêu:***

- *Xác định được thế nào là sự kiện*
- *Phân biệt được tổ chức sự kiện nói chung và tổ chức sự kiện trong nhà hàng*
- *Trình bày được khái niệm tổ chức sự kiện và tổ chức sự kiện trong nhà hàng*

#### **1.1. Khái niệm sự kiện**

Mỗi ngày, ở khắp nơi trên thế giới diễn ra hàng trăm, hàng nghìn sự kiện với quy mô lớn nhỏ khác nhau. Vậy sự kiện là gì và thế nào là sự kiện?

Trước hết có thể hiểu sự kiện là một hoạt động, một sự việc diễn ra tại một địa điểm và vào một thời gian nhất định.

Cũng có thể định nghĩa sự kiện là tất cả những gì có tính chất “điểm tụ” thu hút số đông nhằm nói lên một mục đích nào đó của chủ nhân sự việc khi hướng tới đối tượng của họ. Đó có thể là một buổi biểu diễn ca nhạc, giải đấu

thể thao, một lễ hội, một hội nghị khách hàng, lễ động thổ, buổi hạ thủy, buổi ra mắt sản phẩm hoặc những buổi thuyết trình đào tạo...

## **1.2. Khái niệm tổ chức sự kiện**

Tổ chức sự kiện là một quá trình bao gồm sự kết hợp các hoạt động lao động với các tư liệu lao động để thực hiện các dịch vụ đảm bảo toàn bộ các công việc chuẩn bị và các hoạt động sự kiện cụ thể nào đó trong một thời gian và không gian cụ thể nhằm chuyển tới đối tượng tham dự sự kiện những thông điệp truyền thông theo yêu cầu của khách hàng mục tiêu.

Qua khái niệm trên, có thể coi tổ chức sự kiện là một quá trình hoạt động. Quá trình này có sự kéo dài về thời gian, tiếp đến là không gian cụ thể. Trong quá trình đó, các hoạt động sự kiện được thực hiện theo kịch bản, kế hoạch đã được chuẩn bị trước. Có những hoạt động trong quá trình này sử dụng máy móc thiết bị, công cụ để tạo nên những sản phẩm hàng hoá cụ thể như phòng ốc, sân khấu, bàn ghế... Những hoạt động khác nhằm tạo ra dịch vụ như thiết kế thiệp mời, lên danh sách khách mời, âm thanh ánh sáng, vận chuyển khách... Tất cả đều hướng tới phục vụ các hoạt động sự kiện, các hoạt động nối tiếp nhau, đan xen nhau tạo thành dòng chảy theo thời gian nhất định hướng tới sự kiện.

Tuy nhiên theo dòng chảy thời gian và dòng chảy công việc ta có nhận xét khái quát chung như sau: thời gian chuẩn bị - là thời gian bắt đầu công việc hoạt động tới khi sự kiện khai mạc, thời gian thực hiện sự kiện là thời gian diễn ra các hoạt động sự kiện, thời gian sau sự kiện là thời gian dành cho các công việc tiếp theo sau sự kiện.

Tương tự, tổ chức sự kiện bao gồm: công việc chuẩn bị, công việc trong sự kiện, công việc sau sự kiện. Công việc chuẩn bị bao gồm nhiều công việc khác nhau, tùy theo loại hình sự kiện mà có sự hệ thống theo những kịch bản riêng, nó được bắt đầu từ việc nghiên cứu lập kế hoạch và dự toán ngân sách cho tới khi khai mạc sự kiện. Những công việc trong sự kiện bao gồm toàn bộ các công việc diễn ra từ khi sự kiện khai mạc tới khi sự kiện kết thúc. Công việc sau sự kiện được thực hiện khi sự kiện kết thúc như: thanh toán, thu dọn, tổng kết, rút kinh nghiệm...

## **1.3. Khái niệm tổ chức sự kiện trong nhà hàng**

Tổ chức sự kiện trong nhà hàng là một quá trình bao gồm sự kết hợp các hoạt động lao động với các tư liệu, công cụ sản xuất để tổ chức và thực hiện các sự kiện trong phạm vi nhà hàng nhằm chuyển tới đối tượng tham dự những thông điệp truyền thông theo yêu cầu của khách hàng mục tiêu.

Như vậy chúng ta có thể thấy, việc tổ chức sự kiện trong nhà hàng khác với các loại hình sự kiện khác ở chỗ không gian, địa điểm tổ chức sự kiện đã được ấn định sẵn, được gói gọn trong phạm vi của nhà hàng. Do đó, không gian

nhà hàng rộng hay hẹp, lớn hay nhỏ cũng là một trong những nhân tố chi phối và ảnh hưởng lớn đến quy mô và hình thức của sự kiện.

## **2. Mục đích sự kiện**

### ***Mục Tiêu:***

- *Phân tích được tác dụng và hiệu quả của việc tổ chức sự kiện*
- *Trình bày được mục đích tổ chức của các sự kiện*

Sự kiện là một công cụ truyền thông hiệu quả. Việc tổ chức sự kiện được coi là “tạo ra một cái cớ tốt” để thu hút sự quan tâm của giới truyền thông và của các nhóm đối tượng mục tiêu. Khi cần truyền thông một vấn đề, việc lựa chọn công cụ sự kiện sẽ giúp truyền thông tin tới nhóm đối tượng mục tiêu thông qua việc mời họ tham dự sự kiện. Một sự kiện thành công sẽ tạo ra những tác động truyền thông hiệu quả trực tiếp tới những người đã tham gia. Những người này sẽ đóng vai trò là cầu nối để tiếp tục truyền thông tin về sự kiện tới những người xung quanh họ. Đặc biệt với các phóng viên đài báo, khi họ có ấn tượng tốt về sự kiện, họ sẽ truyền những ấn tượng của mình tới công chúng qua các bài viết, chương trình trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Bất kì một sự kiện nào khi thực hiện cũng nhằm đạt một mục tiêu truyền thông nào đó. Toàn bộ các hoạt động của sự kiện diễn ra trong bối cảnh không gian, thời gian cụ thể khác biệt. Chủ nhân của các sự kiện khi tổ chức thực hiện đều mong muốn truyền tải và trao gửi các thông điệp tới những người tham gia. Thông điệp đó chính là hệ thống các giá trị, nó bao gồm những giá trị vật chất hoặc phi vật chất. Hệ thống giá trị nhằm thực hiện nhiệm vụ gì đó mới là mục đích thực của sự kiện, các giá trị đều phải hướng tới nhiệm vụ này và chịu sự quy định của nhiệm vụ này. Do vậy người có nhu cầu tổ chức sự kiện phải đặt yêu cầu nhiệm vụ ngay từ đầu đối với nhà tổ chức. Trên cơ sở đó mới có sự chuẩn bị phù hợp và chính xác cho sự kiện của mình. Ví dụ:

- Các sự kiện ra mắt sản phẩm, hội chợ, triển lãm: mục đích chính là quảng cáo, là hình thức tiếp thị "đánh bóng" cho thương hiệu và sản phẩm, qua đó hỗ trợ, thúc đẩy hoạt động kinh doanh và quá trình bán hàng của các doanh nghiệp.

- Các sự kiện giáo dục (khai giảng khóa học, hội nghị tập huấn, đào tạo): mục đích là để giới thiệu, cung cấp kiến thức, kỹ năng, phương pháp và các chương trình đào tạo... cho người tham dự.

## **3. Yêu cầu sự kiện**

### ***Mục tiêu:***

- *Xác định được thế nào là yêu cầu của sự kiện*

*- Nêu được vai trò của những yêu cầu trong sự kiện*

Yêu cầu sự kiện ở đây được hiểu là những đòi hỏi, mong muốn, nguyện vọng của khách hàng (những tổ chức, doanh nghiệp hay cá nhân) có nhu cầu tổ chức sự kiện đối với những đơn vị tổ chức (agency). Mỗi một sự kiện có mục đích khác nhau do đó sẽ có yêu cầu và có cách thức tổ chức khác nhau. Những yêu cầu của sự kiện giúp cho người tổ chức định hướng đúng đắn những phần công việc phải làm để đạt sự mong đợi từ phía khách hàng.

Từ những yêu cầu của khách hàng, nhà tổ chức sẽ cân nhắc, tư vấn, phân tích và đưa ra những lời khuyên để họ có quyết định đúng đắn trong việc có hay không có, nên hay không nên tổ chức theo những phương hướng đó.

#### **4. Phân loại**

##### **Mục tiêu:**

- Liệt kê được các loại hình sự kiện theo các tiêu chí khác nhau*
- Xác định được bản chất của mỗi loại hình sự kiện*

Bài tập thảo luận:

- Phương thức: Làm theo nhóm (5-6 hs/nhóm)*
- Địa điểm: Lớp học*
- Thời gian: 0,5 giờ*
- Nội dung thảo luận: Dựa vào các tiêu chí nào để phân loại sự kiện, hãy liệt kê một số loại hình sự kiện dựa vào các tiêu chí đó.*
- Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, A4, bút, bút dạ*
- Yêu cầu kết quả:*
  - + Xác định được các tiêu chí phân loại sự kiện*
  - + Liệt kê được các loại hình sự kiện dựa theo các tiêu chí trên*
- Hình thức trình bày: Đại diện các nhóm lên thuyết trình bài thảo luận của nhóm giáo viên cùng các nhóm còn lại nhận xét và đóng góp ý kiến*

##### **4.1. Theo tiêu chí quy mô**

Theo tiêu chí quy mô có sự kiện lớn, nhỏ. Sự kiện lớn là những sự kiện mang tầm quốc gia hay địa phương, có tầm quan trọng và có ảnh hưởng lớn trong cộng đồng, xã hội. Các sự kiện nhỏ có thể là những sự kiện mang tính chất cá nhân không có tầm ảnh hưởng rộng trong xã hội.

##### **4.2. Theo tiêu chí hình thức**

Xét theo tiêu chí hình thức, chúng ta có thể liệt kê ra rất nhiều các sự kiện khác nhau. Về cơ bản, sự kiện có thể thuộc một trong những hình thức sau:

- Biểu diễn nghệ thuật (The performance art)
- Các sự kiện thể thao (The sporting events)
- Các lễ hội (The Festival)
- Các buổi trưng bày nghệ thuật (The concert art galleries)
- Các hội nghị và hội thảo đào tạo (The conferences -training seminars)
- Các buổi lễ kỷ niệm (The celebration)
- Sự xuất hiện của các nhân vật nổi tiếng (The emergence of the celebrity)

### **4.3. Theo tiêu chí nội dung**

Xét về mặt nội dung, ta có thể xếp sự kiện theo các nhóm sau:

- Sự kiện nội bộ công ty (Business and Corporate Events)
- Sự kiện hướng đến khách hàng (Consumer Events)
- Sự kiện mang tính nhà nước, chính phủ (Government Events, Civic Events)
- Sự kiện cộng đồng, sự kiện phi lợi nhuận (Community, Non-profit Events)
- Sự kiện của cá nhân (Personal Events)

#### **\* Sự kiện nội bộ công ty**

Đối tượng của thể loại sự kiện này được xác định dựa trên các mối quan hệ của công ty như nhân viên, đối tác, đại lý, cổ đông... như : Họp mặt (*Meeting*), Hội nghị khách hàng (*Customer Conference*), Họp báo (*Press Conference*), Động thổ (*Ground Breaking*), Khánh thành (*Grand Opening*), Tiệc tối (*Gala Dinner*) cho nhân viên... Mục đích của các sự kiện này có thể là tăng sự gắn kết của các thành viên công ty (nếu tổ chức cho nhân viên), củng cố hình ảnh của công ty trong mắt đối tác (nếu tổ chức cho đối tác) hay xây dựng hình ảnh của công ty trên các phương tiện truyền thông.

#### **\* Sự kiện hướng đến khách hàng**

Đây là khái niệm dùng để chỉ những sự kiện có mục đích quảng bá thương hiệu (branding), kích thích mua hàng (boost sales) và tương tác với khách hàng.

Một số Consumer Events tiêu biểu: Tung sản phẩm (*Product Launch*), Thi đấu (*Tournament, Contest*), Giải trí văn nghệ (*Entertainment, Music show*), Lễ hội (*Festive Event*), Hội chợ, triển lãm (*Trade show, Exhibition*), Biểu diễn thời trang (*Fashion show*)...

### \* Sự kiện mang tính nhà nước, chính phủ

Sự kiện dạng này thường do các cơ quan, đoàn thể tổ chức, mang mục đích chính trị như : các buổi hội nghị lớn (*Convention*), các lễ hội tầm địa phương, quốc gia, các lễ tranh cử, tổng tuyển cử...

### \* Sự kiện cộng đồng, sự kiện phi lợi nhuận

Sự kiện cộng đồng thường do các tổ chức xã hội, các tổ chức phi chính phủ hoặc do các công ty thực hiện, có nội dung và mục đích hướng tới cộng đồng, xã hội. Có thể thấy một số hình thức tiêu biểu là: Sự kiện gây quỹ (*Fundraising*), các ngày hội vì môi trường, ngày đi bộ...

### \* Sự kiện của cá nhân

Sự kiện cá nhân thường bao gồm: đám cưới (*wedding*), đám tang (*funeral*), sinh nhật (*birthday*), kỷ niệm một dịp nào đó (*anniversary*) hay ăn mừng điều gì đó (*ceremony*).

So với việc tổ chức sự kiện cá nhân ở nước ta, sự kiện cá nhân ở các nước phương Tây đã được tổ chức khá chuyên nghiệp. Có những công ty chuyên lo tổ chức đám cưới đồng thời có những công ty chuyên nhận tổ chức những buổi tang lễ, mai táng rất chu đáo và cẩn thận.



Hình 1- 1: Các loại hình sự kiện theo tiêu chí nội dung

Trên thực tế, một sự kiện có thể là tổng hòa của các sự phân loại trên. Ví dụ trong một buổi biểu diễn thời trang (*Fashion show*), ngoài mục đích giải trí, sự kiện đó có thể mang mục đích gây quỹ từ thiện, hay một ngày hội Vì môi trường có thể là dịp để một công ty nào đó khuếch trương thương hiệu của mình.

## **5. Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện**

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện đối với các doanh nghiệp chuyên tổ chức và các doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện.

### **5.1. Đối với doanh nghiệp chuyên tổ chức sự kiện**

Với doanh nghiệp tổ chức sự kiện, bên cạnh mục đích kinh doanh, đem lại nguồn doanh thu và lợi nhuận cho doanh nghiệp thì việc tổ chức các sự kiện còn tạo dựng, duy trì và phát triển hình ảnh của Công ty/tổ chức, khẳng định thương hiệu của doanh nghiệp, mang tính quảng bá, tạo ấn tượng cho khách hàng và các đối tượng tham gia. Hơn nữa, nó còn nhằm mục đích xây dựng mối quan hệ gần gũi và cuối cùng tạo trải nghiệm và ký ức lâu bền cho khách hàng.

### **5.2. Đối với doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện**

Chủ sở hữu sự kiện (cá nhân, các cơ quan, doanh nghiệp, các tổ chức đoàn thể) là người có nhu cầu tổ chức sự kiện. Mục đích của họ là nhằm truyền đạt thông điệp tới đối tượng nhận tin - những người mà họ quan tâm, hướng tới. Do đó có thể coi tổ chức sự kiện là một trong những công cụ phổ biến nhất trong hoạt động tiếp thị, gây sự chú ý, thu hút cho sản phẩm hoặc dịch vụ của doanh nghiệp, tạo sự quan tâm hơn nữa từ khách hàng, từ đó giúp tăng doanh số bán hàng của các công ty. Chúng ta có thể thu tóm lại như sau:

- Cung cấp thông tin hữu ích cho khách hàng, đáp ứng nhu cầu về thông tin của công chúng.
- Thu hút được công chúng, đặc biệt là công chúng mục tiêu.
- Thu hút được giới truyền thông: các nhà báo, các kênh truyền hình.
- Giúp xây dựng, cải tạo, duy trì mối quan hệ của công ty/tổ chức với các nhóm đối tượng công chúng như: truyền thông, nhân viên, khách hàng, nhà đầu tư,...
- Hỗ trợ, dọn đường cho Marketing, giúp tăng doanh số bán hàng của công ty.

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

### **Mục tiêu:**

- Liệt kê được các nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện
- Trình bày được đặc điểm và tác dụng của các nhân tố đó



## **6.1. Nhóm nhân tố khách quan**

Nhân tố khách quan là các yếu tố nằm ngoài tầm kiểm soát của nhà tổ chức sự kiện. Nhóm này bao gồm yếu tố con người (như các doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện, khách tham dự sự kiện, các nhà cung cấp) và một số yếu tố môi trường tự nhiên xã hội khác.

Trong các sự kiện, doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện và khách tham dự sự kiện không chỉ là người mua, người tiêu dùng mà họ còn trực tiếp tham gia vào quá trình tạo ra sản phẩm. Vì vậy cùng một chương trình, sự cảm nhận của mỗi khách tham dự có thể khác nhau dẫn đến chất lượng chương trình khó có thể xác định một cách chính xác. Do đó, nguyên tắc cơ bản của các sự kiện là chương trình sự kiện được thiết kế sao cho phù hợp với mong muốn của đại đa số khách tham dự.

Các nhà cung cấp dịch vụ cũng là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng của một sự kiện vì họ là những người trực tiếp đem đến những sản phẩm dịch vụ phục vụ khách. Nếu những dịch vụ của các nhà cung cấp không đạt tiêu chuẩn như đã khảo sát, thoả thuận sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ chương trình sự kiện. Do đó công ty tổ chức cần phải thiết lập được mối quan hệ tốt đẹp với các cơ sở này.

Nhìn chung những tác động của các nhóm nhân tố khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát, không chế của công ty tổ chức sự kiện. Điều này thể hiện rõ nhất là sự ảnh hưởng của môi trường tự nhiên như yếu tố khí hậu, thời tiết, (mưa, nắng, bão, lụt...) hoặc môi trường xã hội như vấn đề về an ninh, an toàn, trật tự, kỷ cương... Trước thực tế đó, các công ty chỉ có thể tận dụng những điều kiện thuận lợi mà các yếu tố này đem lại, đồng thời hạn chế những tác động bất lợi thông qua việc tìm hiểu những quy luật hoạt động của chúng chứ không thể triệt tiêu những tác động này.

## **6.2. Nhóm nhân tố chủ quan**

Các nhóm nhân tố chủ quan hoàn toàn phụ thuộc vào cơ sở vật chất, năng lực, trình độ, kinh nghiệm của các công ty tổ chức sự kiện. Nhóm này bao gồm những yếu tố vốn có của các doanh nghiệp như: đội ngũ nhân viên thực hiện, các nhà quản lý điều hành, phương thức quản lý, quy trình công nghệ, trang thiết bị phục vụ kinh doanh.

Trên thực tế, những yếu tố này tác động theo nguyên tắc tỉ lệ thuận đến chất lượng của các sự kiện. Chẳng hạn nếu như quy trình công nghệ cao, trang thiết bị hiện đại, nhân viên thực hiện có trình độ tay nghề và tinh thần trách nhiệm sẽ tác động tích cực đến chất lượng chương trình. Tuy nhiên xét trong lĩnh vực tổ chức sự kiện thì hai yếu tố quan trọng hơn cả, quyết định phần lớn đến sự thành công của chương trình là chính là người quản lý điều hành và nhân viên trực tiếp tham gia tổ chức sự kiện.

## 7. Quy trình tổ chức sự kiện

### **Mục tiêu:**

- Liệt kê được các bước trong quy trình tổ chức sự kiện
- Phân tích được đặc điểm và tác dụng của các bước trong quy trình đó

### Bài tập thảo luận

- Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6 hs/ nhóm)

- Địa điểm: Lớp học

- Thời gian: 1,5 giờ

- Nội dung thảo luận:

1. Quy trình tổ chức sự kiện bao gồm các bước nào?

2. Trình bày đặc điểm của các bước trong quy trình đó

- Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, A4, bút, bút dạ

- Yêu cầu kết quả:

+ Liệt kê được các bước trong quy trình tổ chức sự kiện

+ Xác định được đặc điểm của các bước trong quy trình.

- Hình thức trình bày

+ Làm trên giấy, sau đó thuyết trình các ý tưởng của nhóm

Tổ chức sự kiện được thực hiện theo trình tự công việc như sau:

### 7.1. Tiếp xúc

Tiếp xúc là công đoạn đầu tiên trong quy trình tổ chức sự kiện. Công việc này giúp chúng ta tìm hiểu được những nhu cầu của khách, qua đó có thể tư vấn cho họ những nội dung và hoạt động cụ thể, phù hợp với mục đích tổ chức sự kiện của khách hàng.

Mục đích của việc tiếp xúc và tìm hiểu sơ bộ các thông tin, nhu cầu và mong muốn của khách hàng là để cuộc đàm phán chính thức diễn ra suôn sẻ và mang lại kết quả tốt đẹp cho cả hai bên. Các cuộc tiếp xúc thường bao gồm đại diện của hai bên gặp gỡ nhau để thống nhất các vấn đề về hình thức cũng như nội dung của cuộc đàm phán.

Nội dung trao đổi giữa đại diện của các bên có thể thực hiện thông qua hình thức gặp mặt trực tiếp hoặc gián tiếp qua điện thoại, thư điện tử, fax.... Dù trao đổi bằng hình thức nào thì về cơ bản cuộc trao đổi phải bao gồm những thông tin sau:

- Cung cấp các thông tin về sự kiện đặt hàng: Đề đơn vị tổ chức có thể chuẩn bị thông tin, tư liệu và định hướng các cuộc trao đổi, đàm phán

- Thành phần của đoàn khách: Đặc biệt là tên, tuổi, vị trí, chức vụ, chuyên môn của các thành viên trong đoàn, để phía tổ chức chuẩn bị thành phần (nhất là người đứng đầu) đàm phán tương ứng.

- Số lượng đại biểu tham gia: Đề phía đơn vị tổ chức chuẩn bị, bố trí địa điểm, trang thiết bị, dụng cụ đáp ứng tốt nhất cho cuộc đàm phán.

- Ngôn ngữ giao tiếp: Ngôn ngữ sẽ sử dụng trong cuộc đàm phán là gì, bằng tiếng Việt hay tiếng nước ngoài. Hai bên giao tiếp trực tiếp bằng ngôn ngữ thống nhất hay qua phiên dịch. Bên nào sẽ chuẩn bị phiên dịch...

- Chương trình làm việc: Nội dung, lịch trình, thời gian làm việc

- Kinh phí: Kinh phí, ngân quỹ để thực hiện sự kiện là khoảng bao nhiêu?

- Vấn đề đón tiếp: Nghi thức, thời gian, địa điểm đón tiếp...

Người đại diện liên lạc (lễ tân) của hai bên: Cần nắm rõ họ, tên, chức vụ, phương tiện liên lạc (tel, fax, email...) của nhau để tiện trao đổi khi cần thiết, đồng thời là căn cứ để ràng buộc trách nhiệm về việc truyền và nhận thông tin.

## 7.2. Đàm phán

Đàm phán là một phần của cuộc sống hằng ngày và trong kinh doanh nó có vai trò cực kỳ quan trọng đối với sự thành bại của mỗi doanh nghiệp. Đàm phán khéo léo có thể thu hút được nhiều hợp đồng đặt hàng, đem lại doanh thu và lợi nhuận cho doanh nghiệp. Ngược lại, đàm phán không tốt, không hiệu quả cũng đồng nghĩa với việc doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp sẽ bị giảm theo.

Francois de Cailere, một nhà đàm phán, thương thuyết nổi tiếng của Pháp ngay từ năm 1716 đã khẳng định: "Một nhà đàm phán kinh doanh giỏi phải là người mềm dẻo như ngọn cỏ và cũng phải cứng rắn như một khối đá. Người đó phải có phản xạ ứng xử nhanh nhạy và phải là người biết lắng nghe, lịch sự và có thể đem lại cảm giác dễ chịu cho đối tác. Song đồng thời cũng phải biết tranh luận, thuyết phục bằng cách biết hé lộ, đưa ra những thông tin có vẻ là bí mật đối với người khác..."

Đàm phán có thể chia ra làm 3 phương pháp cơ bản:

Đàm phán mềm: được áp dụng với đối tác là bạn bè. Nội dung đàm phán là để tổ chức thực hiện các sự kiện đơn giản, không mang tính cầu kỳ, phức tạp. Mục tiêu của phương pháp này là đạt được thỏa thuận nên trong quá trình đàm phán hai bên cùng nhau đề xuất, đưa ra các phương án với thái độ mềm mỏng và có thể nhượng bộ lẫn nhau để mang lại kết quả đàm phán tốt đẹp.

**Đàm phán cứng:** được áp dụng với đối tác là các doanh nghiệp địch thủ hoặc với các nội dung sự kiện mang tính phức tạp. Mục tiêu của phương pháp này là phải giành được thắng lợi. Nếu như đàm phán mềm là nhượng bộ để đạt được thỏa thuận thì với phương pháp này, thái độ các bên rất cứng rắn, giữ vững quan điểm, lập trường, bên nọ uy hiếp bên kia, khi đạt được cái mình mong muốn mới chấp nhận thỏa thuận.

**Đàm phán nguyên tắc:** được áp dụng với người cộng tác. Mục tiêu là cùng tìm kiếm lợi ích chung, giải quyết công việc hiệu quả bằng cách phân tích công việc, trao đổi và nhượng bộ. Thái độ mềm dẻo với người, cứng rắn với công việc. Trọng điểm đặt ở lợi ích chứ không ở lập trường. Điều kiện để thỏa thuận là cả hai bên cùng có lợi bằng việc vạch ra nhiều phương án cho hai bên lựa chọn.

Do đàm phán là quá trình có tính mục đích nên trong thực tế có rất nhiều cách được thể hiện để đàm phán. Tự chung lại có thể chia đàm phán theo hình thức thể hiện, gồm đàm phán bằng văn bản, đàm phán bằng gặp mặt và đàm phán qua điện thoại.

Trong kinh doanh, mỗi một hình thức đàm phán được sử dụng phát huy những hiệu quả rất rõ rệt nếu chúng ta biết sử dụng chúng đúng nơi, đúng lúc. Vì vậy tùy vào từng trường hợp, từng tình huống, từng đối tượng khách hàng cụ thể mà chúng ta sẽ áp dụng linh hoạt các phương pháp khác nhau cho phù hợp.

### 7.3. Xây dựng kế hoạch

Để có thể thuyết phục khách hàng, giúp cho việc đàm phán diễn ra tốt đẹp và đi đến kết quả cuối cùng, ta phải thiết kế một bản kế hoạch chi tiết cho sự kiện mà khách đặt hàng sao cho thật đầy đủ và ấn tượng.

Khi lập kế hoạch cho một sự kiện, để tránh nhầm lẫn và thiếu sót, ta thường dựa vào nguyên tắc "5W" và "1H" – Why, What, When, Where, Who và How.

\* **WHY:** Tại sao? - Tại sao sự kiện này lại được tổ chức? Câu hỏi này đề cập đến mục đích và mục tiêu tổ chức sự kiện. Mục đích sự kiện chính là những gì khách hàng của chúng ta muốn từ sự kiện này. Ví dụ: Tổ chức sự kiện để nâng cao hình ảnh thương hiệu công ty, để tăng doanh thu của công ty, quảng bá sản phẩm/dịch vụ hoặc để thúc đẩy một chương trình cộng đồng v v...

Việc xác định mục tiêu của sự kiện khi bắt đầu lập kế hoạch sự kiện cũng rất quan trọng vì nó cung cấp cho chúng ta các hướng để hoàn thành mục tiêu. Tổ chức một sự kiện mà không có mục tiêu rõ ràng là một sự lãng phí rất lớn về thời gian và nguồn lực.

\* **WHAT:** Cái gì - là những gì ta sẽ làm trong sự kiện.

Để có thể xác định được những việc cần làm trong sự kiện, ta cần xác định những yếu tố sau:

- *Tên sự kiện*: Xác định tên của sự kiện là gì?

- *Thực đơn cho thức ăn và đồ uống*: Liệt kê danh sách các mặt hàng thực phẩm và đồ uống sẽ phục vụ trong các sự kiện. Luôn luôn tham khảo ý kiến của phía cung cấp (như nhà hàng, khách sạn, trung tâm hội nghị nơi đặt tiệc) khi quyết định chọn thực đơn thức ăn và đồ uống vì họ là những người biết rõ về vấn đề này. Chú ý rằng thực đơn cũng nên đi theo chủ đề của sự kiện cũng như sở thích và tôn giáo của khách hàng. Cũng nên lưu ý về điều kiện khí hậu. Tránh phục vụ đồ ăn và thức uống trái mùa như phục vụ kem, đồ uống lạnh vào mùa đông; thực phẩm cay, nóng trong mùa hè.

- *Thông tin về sự kiện*: Thu thập và tìm hiểu tất cả các thông tin về sự kiện.

- *Thông tin khách mời*: Ai sẽ là khách mời chính? Danh sách khách mời có thể bao gồm các tổ chức, nhà tài trợ, các đối tác, khách hàng, các phóng viên ....

- *Chủ đề sự kiện (Theme)*: Mỗi sự kiện có thể dựa trên một chủ đề cụ thể như: cỏ cây, hoa lá, bầu trời, đại dương, đỏ, trắng... Trong một sự kiện có chủ đề, tất cả mọi thứ từ ăn mặc, trang trí, trò chơi, âm nhạc, quà tặng, thực phẩm, đồ uống đều dựa trên chủ đề đó.

- *Các nhà cung cấp dịch vụ*: Bất kì một sự kiện nào cũng cần đến các dịch vụ về trang thiết bị hay nhân sự như: âm thanh ánh sáng, thiết bị nghe nhìn, hoa tươi, quà tặng, quay phim, nhiếp ảnh, ca sĩ, trang trí ,...

- *Quy định đối với khách mời*: Ví dụ như cách ăn mặc của khách hoặc kiến thức về sản phẩm của công ty, về các lĩnh vực liên quan đến sự kiện.

- *Vào cửa*: Xác định hình thức vào cửa. Có thể là bán vé, vào cửa tự do hoặc gửi thư mời.

- *Quà tặng*: Cần xác định sẽ tặng quà gì cho khách và tặng họ vào thời điểm nào.

- *Chiến dịch truyền thông quảng cáo*: Làm thế nào để truyền thông đến các nhà tài trợ, đối tác và khách hàng một cách tốt nhất.

- *Lịch trình*: Các hoạt động sẽ diễn ra trong sự kiện, thời gian, nội dung cụ thể...

- *Ngân sách*: Xác định các khoản thu và các chi phí cần thiết để tổ chức sự kiện.

\* **WHEN**: Khi nào?- Sự kiện sẽ được tổ chức vào thời gian nào.

\* **WHERE**: Ở đâu?- Không gian, địa điểm tổ chức sự kiện.

\* **WHO:** Sự kiện được tổ chức cho ai - các nhà tài trợ, đối tác, khách hàng hay đối tượng mục tiêu? Các đối tượng đó mong muốn, suy nghĩ, yêu thích gì? Thói quen, địa vị xã hội của họ ra sao?

Chúng ta cần hiểu rằng mức độ thành công của một sự kiện được đánh giá thông qua số lượng và giá trị của những vị khách mà sự kiện đó thu hút được, kể cả những khách hàng tiềm năng. Do vậy cần phải lên kế hoạch chi tiết cho những hoạt động của sự kiện nhằm thu hút các đối tượng mà sự kiện hướng tới, hạn chế những đối tượng không có tiềm năng để ta có thể làm việc tập trung và có hiệu quả hơn. Lưu ý rằng sự kiện có quy mô tầm cỡ đến đâu và có ảnh hưởng đến đâu cũng sẽ trở thành vô nghĩa nếu xác định sai đối tượng mục tiêu.

\* **HOW:** Như thế nào?

Sự kiện sẽ được tiến hành như thế nào? Điều này phụ thuộc vào tính chất của sự kiện (chương trình ca nhạc, hội nghị khách hàng, lễ ra mắt, khai trương,...), yêu cầu của khách hàng, ý tưởng của người lên kế hoạch. Không có một quy chuẩn chung cho việc này.

Việc xây dựng kế hoạch cần được thực hiện chu đáo đối với tất cả các sự kiện, kế hoạch của sự kiện càng chi tiết bao nhiêu thì sự thành công của sự kiện càng lớn bấy nhiêu.

#### 7.4. Ký kết

Sau khi đã thống nhất được nội dung và bản kế hoạch của chương trình tổ chức sự kiện, bên có nhu cầu tổ chức sự kiện sẽ thực hiện việc ký kết với bên dịch vụ tổ chức sự kiện. Hai bên có những thỏa thuận với nhau bằng hình thức văn bản cụ thể. Nội dung của bản ký kết gồm những thông tin cơ bản sau:

- Tên, chủ đề của sự kiện
- Thông tin, địa chỉ, đại diện của các bên
- Nội dung chương trình sự kiện
- Thời gian, địa điểm, số lượng khách tham dự
- Các dịch vụ, trang thiết bị cần có trong sự kiện
- Số tiền trả cho những dịch vụ này
- Ngày thanh toán, phương thức thanh toán
- Những điều khoản đảm bảo
- Điều khoản chung giữa các bên
- Chữ ký, đóng dấu của những người có thẩm quyền ký kết

## 7.5. Tổ chức thực hiện

Tổ chức sự kiện là công việc góp phần "đánh bóng" cho thương hiệu và sản phẩm của một công ty, là cơ hội để doanh nghiệp gặp gỡ, trao đổi và giao lưu với bạn hàng, đối tác, các cơ quan truyền thông, cơ quan công quyền, giúp thúc đẩy thông tin hai chiều và tăng cường quan hệ có lợi cho doanh nghiệp.

Công việc tổ chức sự kiện như một bức tranh của trò chơi ghép hình và người chơi chỉ thành công khi ghép hoàn chỉnh bức tranh đó bằng hàng trăm, hàng ngàn mảnh nhỏ chi tiết. Đẳng cấp của mỗi công ty thể hiện ở chính sự hoàn hảo trong từng tiểu tiết ở mỗi sự kiện họ tổ chức.

Người tổ chức sự kiện không chỉ thiết kế chương trình, liên hệ các công ty cần thiết mà còn phải biết liên lạc với khách hàng, khách mời... để biết thông tin chính xác và gắn bó toàn bộ chương trình từ đầu đến cuối. Nếu chương trình bị thay đổi vào phút cuối vì bất cứ lý do nào, kế hoạch sẽ bắt đầu bằng con số không. Do vậy, nhân viên sự kiện phải chuẩn bị kỹ lưỡng mọi chi tiết, mọi yếu tố trong chương trình.

Sau khi đã thống nhất được chương trình với khách hàng, đơn vị tổ chức sự kiện sẽ bắt tay vào tiến hành và thực hiện các công việc của sự kiện.

### *\* Bước thứ nhất: Chuẩn bị tổ chức*

Người điều hành sẽ phân công công việc cụ thể cho các nhân viên và bộ phận trực tiếp tham gia tổ chức sự kiện

Chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ, nguyên vật liệu phù hợp với nội dung và chương trình của sự kiện

### *\* Bước thứ hai: Triển khai thực hiện công việc*

- Trong quá trình triển khai, phải thường xuyên kiểm tra thời hạn hoàn thành cho các phần công việc khác nhau của sự kiện, sự phối hợp giữa các bộ phận cho các phần công việc...

- Tổ chức các cuộc họp định kỳ với những người tham gia tổ chức sự kiện để đảm bảo rằng các công việc đang được triển khai. Đến nơi tổ chức sự kiện ít nhất là một ngày trước khi diễn ra sự kiện để kiểm tra về các công việc chuẩn bị. Sự kiện càng lớn thì càng phải đến sớm hơn – ví dụ với một chuyến thăm ở cấp nhà nước, có thể là vài tuần trước. Chú ý rằng phải luôn có đại diện của ban tổ chức có mặt tại nơi tổ chức vài giờ trước sự kiện để họ có thể thực hiện được những thay đổi vào phút chót.

### *\* Bước thứ ba: Tổ chức sự kiện theo đơn đặt hàng của khách*

- Tiến hành tổ chức sự kiện đúng với nội dung và chương trình đã thống nhất với khách

- Trong quá trình sự kiện diễn ra luôn tập trung cao độ để điều hành, giám sát hiệu quả các hoạt động sự kiện.

*\* Bước thứ tư: Thu dọn sau sự kiện*

Sự kiện kết thúc cũng là lúc các nhà tổ chức, các đơn vị thực hiện, các đơn vị thi công, lắp đặt phải tiến hành thu dọn địa điểm, hội trường, trang thiết bị máy móc... sao cho nhanh chóng, vệ sinh, gọn gàng, ngăn nắp.

## **7.6. Kiểm tra đánh giá**

Kiểm tra là quá trình đo lường kết quả thực hiện so sánh với những hoạch định, đồng thời phát hiện những sai lệch đưa ra những biện pháp sửa chữa để đảm

bảo đạt được mục tiêu như hoạch định.

Trong quá trình kiểm tra, người điều hành tổ chức sự kiện sử dụng các tỷ lệ, tiêu chuẩn, những con số thống kê và các sự kiện cơ bản khác có thể biểu diễn bằng đồ thị, biểu bảng nhằm nổi bật những sự kiện mà nhà quản trị quan tâm.

Kiểm tra những công việc trong tổ chức sự kiện là một trong những yếu tố mang lại sự thành công hay thất bại cho sự kiện, việc kiểm tra càng sát sao thì các công việc sẽ triển khai theo đúng kế hoạch đã lập. Thông thường nội dung kiểm tra trong tổ chức sự kiện thường là:

- Kiểm tra công tác chuẩn bị trước khi sự kiện diễn ra.
- Kiểm tra địa điểm tổ chức sự kiện.
- Kiểm tra không gian thực hiện sự kiện
- Kiểm tra danh sách khách, nội dung thư mời và thời gian thư đến.
- Kiểm tra sự phối hợp của từng cá nhân và từng bộ phận.
- Kiểm tra, giám sát trong khi sự kiện diễn ra.
- Kiểm tra việc chi tiêu trong ngân sách.
- Kiểm tra việc tổ chức đưa đón khách.
- Kiểm tra việc tổ chức ăn uống trong sự kiện.
- Kiểm tra và đánh giá sau khi kết thúc sự kiện nhằm rút ra những ưu nhược điểm, những bài học kinh nghiệm để có thể hoàn thiện và mang lại những kết quả tốt đẹp hơn ở những lần tổ chức sau.

Mỗi sự kiện có thể có những đặc thù riêng, do vậy người tổ chức sự kiện phải dựa vào tính chất của sự kiện để có kế hoạch kiểm tra cụ thể, đảm bảo mọi việc diễn ra theo đúng tiến độ và kịp thời khắc phục nếu có sự cố xảy ra.



## **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:**

### *- Nội dung*

- + Phân loại sự kiện
- + Quy trình tổ chức sự kiện

### *- Cách thức và phương pháp đánh giá.*

- + Vấn đáp
- + Trắc nghiệm
- + Thảo luận nhóm

### *- Gợi ý tài liệu học tập*

1. **Tổ chức sự kiện**, PGS – TS Lưu Văn Nghiêm, 2007, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.

2. **Tài liệu tổ chức và quản lý sự kiện du lịch**, Tổng cục du lịch Việt Nam

## **Ghi nhớ**

- Khái niệm tổ chức sự kiện
- Mục đích tổ chức sự kiện
- Yêu cầu tổ chức sự kiện
- Phân loại tổ chức sự kiện
- Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện
- Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện
- Quy trình tổ chức sự kiện

## **CÂU HỎI ÔN TẬP**

1. Trình bày nhận thức của bạn về công tác tổ chức sự kiện nói chung và công tác tổ chức sự kiện trong nhà hàng.
2. Theo bạn, có những tiêu chí nào để phân loại sự kiện. Hãy liệt kê các loại hình sự kiện theo các tiêu chí đó.
3. Từ một sự kiện cụ thể hãy phân tích những yếu tố tác động tới việc tổ chức sự kiện đó trong thực tế.
4. Trình bày các bước trong quy trình tổ chức sự kiện.

## BÀI 2

### CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN XÚC TIẾN SỰ KIỆN

Mã bài: MĐ 30-02

#### **Giới thiệu:**

Bài học này giới thiệu về các hoạt động cơ bản của giai đoạn xúc tiến sự kiện, qua đó giúp cho học viên có những kiến thức hữu ích và kỹ năng cơ bản về giai đoạn đầu tiên của quá trình tổ chức sự kiện cho khách hàng.

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các hoạt động cơ bản trong giai đoạn xúc tiến sự kiện như: công tác thu thập thông tin, tiếp xúc, đàm phán, ký kết hợp đồng.
- Trình bày được các bước trong quá trình đàm phán.
- Liệt kê được các nội dung cơ bản của hợp đồng
- Hình thành kỹ năng giao tiếp, ứng xử và thuyết phục khách hàng trong quá trình đàm phán và ký kết hợp đồng
- Nhanh nhẹn, tỉ mỉ, chính xác trong quá trình thu nhận và xử lý thông tin
- Khéo léo, cẩn thận trong quá trình đàm phán và ký kết hợp đồng.

#### **Nội dung chính:**

### **1. Công tác thu thập thông tin**

#### **Mục tiêu:**

- *Trình bày được được khái niệm thông tin*
- *Phân tích được vai trò của thông tin nói chung và trong công tác tổ chức sự kiện nói riêng*
- *Liệt kê được các nguồn thu tin cũng như các nội dung thông tin cần thu thập*
- *Chỉ ra được cách xử lý với những thông tin đã thu thập*

### **1.1. Khái niệm thông tin**

Xuyên suốt tiến trình lịch sử tồn tại và phát triển của mình, con người thường xuyên cần đến thông tin. Trong thời đại bùng nổ thông tin, với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế xã hội, thông tin ngày càng trở thành một trong những nhu cầu không thể thiếu của con người. Khái niệm "thông tin" đã và đang trở thành khái niệm cơ bản, khái niệm chung của nhiều ngành khoa học. Ở đây, chúng ta xem xét hai cách định nghĩa về thông tin như sau:

Thông tin là sự hiểu biết của con người về một sự kiện, một hiện tượng nào đó thu nhận được qua nghiên cứu, trao đổi, nhận xét, học tập, truyền thụ, cảm nhận.

Như vậy thông tin là những kiến thức, hiểu biết của con người. Khi con người càng tiếp xúc với môi trường xung quanh thì họ càng mở rộng tầm hiểu biết và làm tăng khối lượng thông tin thu nhận được.

Thông tin là một hệ thống những tin báo và mệnh lệnh giúp loại trừ sự không chắc chắn trong trạng thái của nơi nhận tin. Nói ngắn gọn, thông tin là cái mà loại trừ sự không chắc chắn. Sự không chắc chắn là trạng thái của nơi nhận tin khi đang chờ đợi một sự kiện xảy ra trong một tập các sự kiện (số lượng có thể không biết trước hay không xác định được) có thể và chưa biết sự kiện nào có khả năng xảy ra.

Trong hai định nghĩa trên, định nghĩa đầu chỉ cho chúng ta hiểu thông tin là cái gì chứ chưa nói lên được bản chất của thông tin, còn định nghĩa thứ hai cho chúng ta hiểu rõ hơn về bản chất của thông tin và đây cũng là định nghĩa được dựa vào để định lượng về thông tin trong tổ chức sự kiện.

## **1.2. Vai trò của thông tin**

Trong cuộc sống hàng ngày, mỗi người chúng ta đều có nhu cầu trao đổi, nói chuyện, tham khảo ý kiến, đọc báo, nghe đài, xem ti vi, đi tham quan, du lịch,... để nhận được thêm những thông tin mới. Thông tin mang lại cho con người sự hiểu biết, nhận thức tốt hơn về những đối tượng trong đời sống xã hội và trong tự nhiên, giúp cho họ thực hiện hợp lý công việc cần làm để đạt tới mục đích một cách tốt nhất.

Đối với nghề tổ chức sự kiện, thông tin có vai trò quan trọng và chủ yếu, mang tính bắt buộc và phục vụ đắc lực cho việc thoả mãn nhu cầu của khách. Các thông tin được thu nhận và trao đổi với khách hàng chính là cơ sở để các đơn vị tổ chức thành công sự kiện, đem lại sự hài lòng và làm thoả mãn khách hàng.

Về phía khách hàng, qua việc tiếp nhận thông tin từ ban tổ chức, trong ý thức của mình, họ có thể có những quan niệm và kiến thức sâu rộng hơn về mục đích, nội dung và chương trình của sự kiện.

## **1.3. Nguồn thu tin**

Với đặc thù, tính chất công việc cần một khối lượng thông tin lớn, chính xác thì nguồn thu tin trong tổ chức sự kiện đóng vai trò quan trọng, quyết định đến sự thành công của sự kiện. Muốn có thông tin của sự kiện các chuyên gia sự kiện cần phải có kỹ năng thu thập thông tin từ các kênh và các nguồn có liên quan, từ đó lên kế hoạch chuẩn bị và phục vụ một cách chu đáo.

Chúng ta có thể thu thập thông tin từ các nguồn:

- Khách hàng.
- Từ các nhà cung cấp.
- Các doanh nghiệp khác
- Mạng Internet
- Thư viện
- Báo chí hoặc trên các mục quảng cáo.

Các thông tin cần thu thập thường là:

- Tên của sự kiện.
- Mục đích của sự kiện.
- Thời gian và địa điểm tổ chức.
- Số lượng đại biểu dự kiến tham gia.
- Sự kiện đó có mời giới truyền thông tham gia đưa tin hay không?
- Các yêu cầu chuẩn bị về nhân sự.
- Các yêu cầu chuẩn bị về cơ sở vật chất, tài liệu.
- Các yêu cầu chuẩn bị giấy phép có liên quan.

Với các thông tin thu thập được, các chuyên gia sự kiện có thể hiểu rõ hơn về khách hàng cũng như các sự kiện đặt hàng của họ, từ đó họ sẽ xây dựng kế hoạch tổ chức phục vụ sự kiện một cách tốt nhất, tạo sự yên tâm, tin tưởng và đem lại sự hài lòng cho khách hàng.

Ngoài ra, các chuyên gia sự kiện còn có nhiệm vụ thu nhận thông tin phản hồi từ phía khách trong quá trình phục vụ. Việc này thường được thực hiện thông qua bản thăm dò ý kiến khách hàng. Những ý kiến đóng góp của khách hàng là những thông tin vô cùng quý giá đối với các nhà tổ chức để họ có thể nhận thức được rõ hơn về điểm mạnh, điểm yếu của mình, rút ra được những bài học kinh nghiệm cho những lần tổ chức tiếp theo.

#### **1.4. Xử lý tin**

Ngày nay, với những thành tựu vĩ bảo của công nghệ thông tin, khả năng tiếp cận những tri thức mới nhất, tốt nhất của nhân loại đối với bản thân mỗi người không còn là điều không thể. Việc thu thập có thể làm được, thế nhưng việc xử lý “kho tàng” tri thức vô tận ấy cả là một vấn đề

Sau khi thu thập được thông tin, cần phải tập hợp và hệ thống hóa thông tin theo từng vấn đề, từng lĩnh vực. Phân tích và kiểm tra độ chính xác của thông tin để có những biện pháp xử lý kịp thời chính xác.

Đây là việc làm quan trọng và cần thiết trước khi nhận lời tiếp xúc với một đối tượng nào đó. Càng thu thập được nhiều thông tin từ phía đối tác và xử lý đúng thông tin chúng ta càng có nhiều cơ hội chuẩn bị cho cuộc tiếp xúc hiệu quả hơn. Khi những thông tin thu thập xử lý một cách chính xác chúng ta không chỉ tự tin trong giao tiếp mà còn có thể đưa ra được những phương án, đề xuất hoặc quyết sách chính xác, có tính khả thi cao.

## 2. Tiếp xúc

### **Mục tiêu:**

- *Trình bày được khái niệm tiếp xúc*
- *Liệt kê được các hình thức tiếp xúc trong công tác tổ chức sự kiện*
- *Phân tích được đặc điểm và một số nguyên tắc trong quá trình tiếp xúc trực tiếp, gián tiếp.*

Tiếp xúc là những hoạt động mà ở đó có thể bao gồm các hình thức gặp gỡ, thăm viếng, trao đổi, giao lưu, đàm phán... để giải quyết một vấn đề nào đó hoặc qua đó tạo mối quan hệ tốt đẹp giữa các chủ thể. Các hoạt động này có thể diễn ra chính thức hoặc không chính thức, trực tiếp hoặc gián tiếp.

Công tác tổ chức sự kiện là một loại hình công việc không thể thiếu quá trình tiếp xúc - giữa nhà tổ chức sự kiện với các đơn vị có nhu cầu tổ chức sự kiện, giữa các công ty cung cấp dịch vụ với công ty tổ chức sự kiện, giữa các đơn vị có nhu cầu tổ chức sự kiện với khách hàng, khách mời của họ... Nhờ có hoạt động tiếp xúc mà mọi hoạt động sự kiện diễn ra theo như đúng ý nguyện của các bên. Có hai hình thức tiếp xúc là hình thức trực tiếp và gián tiếp.

### 2.1. Tiếp xúc trực tiếp

Là hình thức các bên gặp gỡ trao đổi với nhau trực tiếp, không thông qua bất cứ phương tiện liên lạc nào.

Hình thức này nên áp dụng đối với cuộc gặp gỡ lần đầu mà mục đích cần thu thập số lượng thông tin lớn, hai bên chưa quen biết nhau, cần phải gặp mặt trực tiếp để thông tin trao đổi mang tính chính xác, cụ thể.

Một số nguyên tắc xã giao trong quá trình tiếp xúc trực tiếp cần lưu ý tới như sau:

\* *Thời gian gặp gỡ:* Nên đến sớm hơn hoặc đúng thời gian đã hẹn với khách hàng. Điều tối kỵ trong lần tiếp xúc đầu tiên là các nhà tổ chức có mặt muộn hơn thời gian đã hẹn với khách, điều này để lại ấn tượng không tốt từ phía khách hàng cũng như ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp. Nếu chúng ta thực sự có việc bận đột xuất hoặc vì một số nguyên nhân khách quan khác thì cần gọi điện thông báo trước cho khách hàng.

\* **Chào hỏi:** Khi gặp mặt, để giữ phép lịch sự, nhân viên của đơn vị tổ chức sự kiện nên chủ động chào hỏi khách hàng trước tùy theo độ tuổi, sau đó giới thiệu tên, chức danh của mình trước để khách hàng dễ xưng hô và thuận lợi cho quá trình tiếp xúc. Khi chào hỏi cần lưu ý:

- Đứng với tư thế đứng đĩnh đạc, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng

- Giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu chào, mỉm cười thể hiện sự thân thiện

- Ánh mắt thân thiện bày tỏ thiện chí sau khi chào hỏi

- Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu thể hiện sự nhận biết đối tượng

\* **Bắt tay:** Thông thường việc bắt tay được thực hiện khi hai bên bắt đầu gặp mặt và trước lúc chia tay. Khi bắt tay, chúng ta cần lưu ý một số nguyên tắc thông dụng sau:

- Dùng một tay và chủ yếu dùng tay phải để bắt tay

- Bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người, không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay của người đối diện khi bắt tay, không tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ dù rằng đối tượng quan trọng đến mức nào.

- Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hay người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn, cần chờ đối tác đưa tay trước.

- Cần tránh đeo găng tay khi bắt tay, không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, chỉ nên siết nhẹ biểu hiện sự nồng ấm thân thiết.

- Không buông thõng hoặc thả lỏng tay hoặc biểu hiện sự hời hợt khi bắt tay

- Khi bắt tay, mắt nhìn thẳng, tập trung vào người đối diện, nét mặt vui vẻ.

\* **Trao và nhận danh thiếp**

- Khi trao danh thiếp cần chú ý:

+ Trao danh thiếp vào thời điểm đầu tiên khi gặp nhau.

+ Khi trao danh thiếp phải trao cho người được tôn trọng trước rồi lần lượt cho đến hết. Trong cả nhóm tiếp xúc phải trao đủ danh thiếp cho mọi người, tối kỵ trao cho người này, người kia không có. Nếu thiếu không mang danh thiếp theo phải xin lỗi và hẹn gửi danh thiếp sau.

+ Đưa mặt có chữ dễ đọc

+ Không cầm cả hộp đựng danh thiếp để trao

+ Đưa bằng hai tay

+ Vừa đưa vừa tự giới thiệu họ tên mình

- Khi nhận danh thiếp cần chú ý:

Nói lời cảm ơn và cùng trao lại danh thiếp của mình với người kia với thái độ, cử chỉ đúng với mức độ quan hệ.

Khi nhận danh thiếp của người khác, phải nhìn thật nhanh và chính xác họ tên, chức vụ trong danh thiếp để tiện xử sự trong quá trình giao tiếp. Trong trường hợp muốn sử dụng tên gọi của họ mà chưa kịp nhớ, chúng ta nên đặt danh thiếp trên bàn trước mặt để thuận tiện cho quá trình sử dụng.

Khi kết thúc giao dịch phải nhớ mang theo danh thiếp đã nhận, không được bỏ lại nơi làm việc.

### \* *Tiếp chuyện*

Trong quá trình tiếp chuyện cần thể hiện thái độ thân thiện, nhiệt tình, lịch sự với khách hàng, sẵn sàng lắng nghe, chia sẻ và tiếp nhận ý kiến của khách.

Bài tập thực hành

- *Phương thức: Thực hành theo nhóm(5 -6 hs/nhóm).*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 01 giờ*

- *Nội dung thực hành: Mỗi nhóm sẽ phân ra các vai khách hàng và nhân viên tổ chức sự kiện để áp dụng các hình thức tiếp xúc trực tiếp (Chào hỏi, bắt tay, trao danh thiếp, cách tiếp chuyện)*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút, hộp danh thiếp*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Xác định được đặc điểm của hình thức tiếp xúc trực tiếp*

+ *Thực hành được cách chào hỏi, bắt tay, trao danh thiếp*

- *Hình thức trình bày*

*Các nhóm thực hiện bài thực hành của mình trước lớp để giáo viên và các nhóm còn lại nhận xét và đóng góp ý kiến.*

## **2.2. Tiếp xúc gián tiếp**

Là hình thức tiếp xúc thông qua các phương tiện liên lạc như: bằng văn bản, điện thoại, máy fax, thư điện tử... Hình thức này áp dụng trong trường hợp hai bên đã quen biết nhau, là đối tác lâu năm hoặc các thông tin mang tính kiểm tra, xác nhận tình hình.

Nếu như hình thức tiếp xúc trực tiếp có những quy tắc riêng thì hình thức tiếp xúc gián tiếp cũng có những quy tắc giao tiếp nhất định. Ở đây chúng ta đề

cập đến một phương thức thường được sử dụng nhất và phổ biến nhất, đó là hình thức tiếp xúc qua điện thoại.

Giao tiếp qua điện thoại là hình thức giao tiếp diễn ra thường xuyên trong cuộc sống hàng ngày cũng như trong kinh doanh, Đây là hình thức giao tiếp hai chiều nhanh chóng và tiện lợi không gì thay thế được, giúp ta tiếp cận với khách hàng, cũng như giúp khách hàng tiếp cận với chúng ta bất kể khoảng cách, thời gian, không gian hay thời tiết...

*\* Kỹ năng tiếp nhận điện thoại gọi đến của khách hàng*

Khi tiếp nhận điện thoại của khách, ta nên lưu ý các vấn đề sau:

- Nhắc máy chậm nhất sau hồi chuông thứ ba. Trong thời gian chuông điện thoại kêu, cần chỉnh trang lại tư thế, tinh thần để sẵn sàng nói chuyện điện thoại dù trước đó chúng ta làm gì. Chú ý đến câu chào đầu vì chính câu nói đầu tiên sẽ tạo được thiện cảm cho người nghe. Câu đầu tiên khi tiếp cuộc điện thoại gọi đến là chào hỏi và tự xưng danh cá nhân, cơ quan để người gọi đến không mất thời gian khẳng định lại. Thông thường, chúng ta có thể nói “Đây là.... xin kính chào quý khách” hoặc “Tôi là.... xin chào bạn...”

- Trong khi nói điện thoại không nên hút thuốc, nhai kẹo, uống nước, không nói chuyện với người bên cạnh. Luôn chú ý đến người gọi, biết đặt những câu hỏi và trả lời một cách chính xác. Điều này giúp chúng ta ghi nhận thông tin tốt nhất, tạo hiệu quả cho cuộc trao đổi. Việc lắng nghe và tỏ ra mình đang lắng nghe là một phép lịch sự tối thiểu trong giao tiếp. Có thể khéo léo dùng những yếu tố kích thích quá trình nói của người gọi như “ạ, vâng...”. Bên cạnh đó, cần thể hiện thái độ nồng nhiệt, quan tâm tới khách khi nghe điện thoại, điều này giúp người gọi thoải mái và dễ dàng giao tiếp với chúng ta hơn.

- Mỉm cười khi nói. Luôn nhớ rằng nụ cười cũng đưa chuyện qua điện thoại tới người nghe. Nên nói ngắn gọn, rõ ràng, nhẹ nhàng. Nói một cách tích cực thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ khách hàng.

*\* Kỹ năng gọi điện thoại cho khách*

Khi gọi điện thoại cho khách, ta nên lưu ý các vấn đề sau:

- Mọi người thường có xu hướng đề phòng và không thoải mái khi nói chuyện với người lạ qua điện thoại, do đó khi gọi điện cho khách, câu đầu tiên là chào hỏi, tự xưng danh và xin lỗi nếu không hẹn trước. Cần giới thiệu những thông tin cơ bản về bản thân hoặc công ty mà mình đại diện, trình bày sơ lược về mục đích cuộc gọi. Điều này sẽ giúp cho khách hàng cảm thấy thoải mái và cởi mở hơn khi tiếp chuyện.

- Quan tâm đến thời gian và thời điểm gọi: để cuộc nói chuyện có hiệu quả, ta nên chọn thời điểm gọi cho thích hợp. Đó là thời điểm mà khách hàng không bận bịu và có tâm trạng dễ chịu. Muốn vậy ta phải nắm được lịch trình hoạt động thường ngày của khách hàng. Trừ trường hợp bất khả kháng, cần



tránh gọi cho khách hàng trước 6 giờ sáng và sau 22 giờ đêm. Giờ nghỉ trưa cũng không phải là lúc thích hợp để trình bày vấn đề với khách. Hơn nữa cần tìm hiểu tâm lý, thị hiếu của khách hàng trước khi gọi đến để có cách nói chuyện cho phù hợp. Bên cạnh đó, khi nói chuyện qua điện thoại, việc tìm một không gian yên tĩnh là rất quan trọng. Chúng ta không thể duy trì một cuộc gọi khi liên tục bị ngắt quãng bởi tiếng ồn và sự mất tập trung.

- Chuẩn bị đầy đủ nội dung cần trao đổi với khách hàng. Những thông tin như số liên lạc, địa chỉ, giá cả, thời gian... cần được trao đổi một cách chính xác và nhanh chóng. Tránh trường hợp để khách hàng phải chờ đợi lâu hay phải gọi lại lần nữa để đính chính.

- Trong quá trình giao tiếp, cố gắng thể hiện một giọng nói rõ ràng và truyền cảm. Lời nói cần ngắn gọn, súc tích, truyền đạt đủ nội dung cần nói. Chúng ta có thể tưởng tượng mình đang đứng trước mặt người nghe, và sử dụng hết khả năng biểu cảm để thể hiện thành ý của mình. Việc hình dung khách hàng đang nhìn chúng sẽ giúp ta dễ dàng hơn trong việc gây cảm xúc bằng chính thái độ và sự ứng xử của mình.

- Khi kết thúc câu chuyện, để giữ lịch sự chúng ta nên đề cho khách hàng gác máy trước.

Tóm lại, với hai hình thức tiếp xúc trực tiếp và gián tiếp như trên, không phải lúc nào chúng ta cũng áp dụng chúng một cách máy móc, cứng nhắc mà cần phải vận dụng một cách linh hoạt và khéo léo để có thể mang lại kết quả tốt nhất trong quá trình thực hiện.

### Bài tập thực hành

- *Phương thức: Thực hành theo nhóm(5-6 hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 01 giờ*

- *Nội dung thực hành: Mỗi nhóm sẽ phân ra các vai khách hàng và nhân viên tổ chức sự kiện để thực hành hình thức tiếp xúc gián tiếp (Tiếp xúc qua điện thoại)*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút, điện thoại*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Xác định được đặc điểm của hình thức tiếp xúc trực tiếp*

+ *Thực hành được cách tiếp xúc qua điện thoại*

- *Hình thức trình bày*

*Các nhóm thực hiện bài thực hành của mình trước lớp để giáo viên và các nhóm còn lại nhận xét và đóng góp ý kiến.*

### 3. Đàm phán

#### **Mục tiêu:**

- *Xác định được khái niệm đàm phán*
- *Trình bày được đặc điểm cũng như cách thức mở đầu, dẫn dắt và kết thúc câu chuyện trong quá trình đàm phán*

Đàm phán là phương tiện cơ bản để đạt được cái mà ta mong muốn từ người khác. Đó là quá trình giao tiếp có đi có lại được thiết kế nhằm thỏa thuận trong khi giữa ta và đối tác có những quyền lợi có thể chia sẻ và có những quyền lợi đối kháng.

#### **3.1. Nghệ thuật mở đầu câu chuyện**

Có thể nói rằng đàm phán là cuộc đo sức về thực lực và trí tuệ giữa hai bên. Một người đàm phán có kinh nghiệm trước hết phải biết làm thế nào để mở đầu một cuộc đàm phán. Điều này rất quan trọng đối với cả hai bên tham gia. Lời mở đầu chính là thông tin đầu tiên của người đàm phán, giống như tiếng trống mở đầu cho một cuộc chơi, có ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý, thái độ của đối phương. Lời mở đầu thành công sẽ xóa đi những nghi ngờ giữa hai bên cũng như làm dịu bớt không khí căng thẳng, cuộc thảo luận nhờ đó mà sẽ được tiến hành thuận lợi hơn.

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

##### **\* Phương thức vòng quanh:**

Thông thường, khi mở đầu một cuộc đàm phán không nên đề cập tới vấn đề chính trước tiên, điều này dễ gây cho người đàm phán rơi vào thế “gươm tuốt vỏ, nỏ giương dây”, gây ảnh hưởng tới không khí giữa đôi bên. Khi đàm phán có thể vận dụng phương thức quay vòng, nên bắt đầu từ những đề tài gần gũi, giản dị mà hai bên cùng quan tâm, cùng hiểu về nó. Sau đó dẫn dắt vào nội dung chính của công việc, tránh để những lời mở đầu đi quá lan man hay không liên quan gì đến nội dung của công việc. Những chủ đề nói chuyện được coi là phổ biến nhất là những vấn đề liên quan đến khí hậu, thời tiết hay thăm hỏi tình hình gia đình, hàn huyên hỏi chuyện liên quan đến công ty đối phương. Thông qua các hình thức trò chuyện như trên có thể tạo bầu không khí thoải mái, dễ gần giữa hai bên trước khi vào nội dung câu chuyện - những đề tài đàm phán chính thức.

##### **\* 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 để đối phương lắng nghe ý kiến. Phương thức trực tiếp là phương thức hai bên đối tác tiến hành đàm phán dưới hình thức quan hệ đàm phán thân mật trong một khoảng 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. Ví dụ như: “ Anh chị A , bây giờ trời đã sang thu, thời tiết khá mát mẻ và dễ chịu, việc tổ chức tiệc cưới vào thời điểm này là rất thuận lợi và hợp lý ”.

Khi biểu đạt lời mở đầu cần lưu ý khi hỏi han đối phương nên có thái độ chân thành, nhiệt tình, hữu nghị. Điều này có thể mau chóng thu nhỏ khoảng cách giữa hai bên, và xây dựng được bầu không khí tốt đẹp. Nếu vừa bắt đầu cuộc đàm phán kèm theo ánh mắt lạnh lùng, sẽ là điều bất lợi cho cuộc đàm phán, vì mỗi người chúng ta khi tiến hành đàm phán đều có tâm lý sợ từ chối. Bất luận chúng ta có chuẩn bị tốt một dũng khí tự tin những trên thực chất luôn có tâm lý sợ khó khăn hay rắc rối xảy ra. Giống như những người đi leo núi hay đi trên đường cũng vậy, họ luôn muốn đi trên một con đường thẳng, chứ không muốn đi trên một con đường đầy gập gềnh, nguy hiểm.

### **3.2. Nghệ thuật dẫn dắt**

Dẫn dắt câu chuyện trong đàm phán là hàng loạt những kỹ năng giao tiếp mà những chuyên gia tổ chức sự kiện cần phải sử dụng thành thạo để mang lại hiệu quả cao nhất trong đàm phán.

Dẫn dắt câu chuyện để phù hợp với tâm lý người nghe và theo sự mong muốn của mình là việc làm hết sức cần thiết, do vậy người có nhiệm vụ đàm phán với khách hàng phải là người chủ động dẫn dắt câu chuyện nhưng không để khách hàng thấy họ đang bị điều khiển, đang bị khai thác. Vậy để làm được điều đó nhà tổ chức sự kiện cần phải có nghệ thuật và đôi khi cả kĩ xảo.

Đàm phán không chỉ là quá trình cân đo trí – lực mà còn biểu hiện một tinh thần hợp tác, trên cơ sở hai bên cùng có lợi, thông qua nỗ lực đàm phán nhằm đạt được thoả thuận chung thống nhất. Một người đàm phán giỏi không thể áp dụng cách thức đàm phán mạnh mẽ, cứng nhắc để đạt được mục đích của mình. Vì vậy trong quá trình tiến hành đàm phán, chúng ta phải nắm bắt tốt kĩ xảo đàm phán như kĩ xảo trình bày, giải thích, kĩ xảo đưa ra câu hỏi và trả lời, phá vỡ bế tắc, hay khả năng thuyết phục đối tác v.v...

Bên cạnh đó trong quá trình dẫn dắt, đàm phán ta cần phải lưu ý tới một số vấn đề sau:

#### **- Thái độ đàm phán phải chân tình, cởi mở, lịch sự**

Trong đàm phán nên có thái độ chân tình, nói chuyện một cách chân thành với khách hàng . Điều này sẽ giúp khách hàng hiểu rõ những động cơ và suy nghĩ của mình. Nên giữ bầu không khí trang trọng, lịch sự khi nói chuyện. Một người giỏi giao tiếp thì trong khi nói luôn giữ thái độ đúng mực, không lạnh nhạt cũng như không vồn vã, không kiêu ngạo cũng như không tự ti. Không nên biểu lộ cảm xúc “hỉ nộ ái ố” quá mức nhưng cũng không nên giữ một bộ mặt

lạnh băng. Có thể thể hiện những cảm xúc tích cực như: “Rất vui được gặp anh/chị”, hoặc “Cảm ơn vì anh/chị đã dành thời gian cho cuộc họp mặt này”.

**- Nội dung trình bày phải rõ ràng, đơn giản dễ hiểu**

Đàm phán không giống viết văn bản. Văn bản sau khi viết xong, có thể cân nhắc, sửa chữa lại nhưng ngôn ngữ trong đàm phán là “ một câu nói ra, không lấy lại được”. Vì thế khi trình bày, giải thích, cần nắm bắt và nêu bật được vấn đề trọng tâm. Khi trình bày cần rõ ràng, sắp xếp hợp lý, việc gì nên nói gì trước và việc gì nên nói sau. Do trí nhớ con người có hạn, với lượng thông tin truyền đạt cho đối phương trong một khoảng thời gian ngắn chỉ có thể nhớ được một phần nội dung chủ yếu. Trong quá trình đàm phán, nội dung trình bày không chỉ cần rõ ràng, có trật tự, mà cũng cần đơn giản dễ hiểu. Ngoài ra sau một nội dung dài, khi hết thúc nên rõ ràng, rành mạch tổng kết nội dung một lần. Việc này sẽ để lại ấn tượng tốt với đối tác.

**- Chú ý đến cách sử dụng ngôn từ và âm giọng trong đàm phán**

Khi đàm phán, cần chú ý tới ngữ điệu, tốc độ nói và âm lượng. Trong giao tiếp, âm điệu nói có sự ngừng ngắt, thay đổi sẽ làm tăng hiệu quả và nội dung ngôn ngữ. Âm điệu lạnh nhạt bình thản thì gây cảm giác xa cách. Ngược lại, nếu như âm điệu tự nhiên tình cảm sẽ khiến cho khách hàng giảm bớt cảm giác căng thẳng, từ đó dễ dàng tiến hành đàm phán, đem kết quả tốt đẹp.

Người đàm phán cần chú ý tới cách sử dụng từ ngữ trong đàm phán, nắm bắt tốt những cách chào hỏi xã giao như hỏi han, mở đầu, bàn bạc trao đổi hay cách kết thúc cuộc đàm phán. Những từ ngữ hay dùng như " chào ông "; " cảm ơn "; " mong hợp tác lâu dài "; " tạm biệt ". Ngôn ngữ sử dụng phải hợp lý, khéo léo, vận dụng những từ ngữ có cảm xúc, tránh dùng những từ ngữ cứng nhắc, gượng gạo.

Cần lưu ý rằng không nên bắt đầu câu nói bằng sự phản đối vì điều này dễ dẫn đến sự đối lập và mâu thuẫn. Trước khi nói “không” bắt buộc bạn phải nêu ra những lý do mà đối tác có thể chấp nhận được. Tránh dùng từ cộc lốc như “Hiểu rồi!” “Tại sao?” “Cái gì?”; “Như thế nào?”... Nên lựa chọn cách dùng từ dễ hiểu, từ chuyên dụng, thông thuộc, chính xác. Nhất thiết không được sử dụng ngôn ngữ mờ ám khó hiểu, tránh tồn tại khoảng trống giữa đôi bên. Trong khi đàm phán vận dụng những từ hỏi để thu hút sự chú ý của đối phương đồng thời đưa ra phương hướng cụ thể theo suy nghĩ của họ. Trong quá trình đối thoại cần thu thập những thông tin chưa rõ hoặc những tư liệu chưa biết.

Trong khi nói, không nên nói quá nhanh, điều này sẽ làm cho khách hàng khó nghe. Tốc độ nói cũng không nên quá chậm, quá chậm sẽ tạo ra sự thiếu quyết đoán. Âm lượng không nên quá nhỏ, sẽ làm cho đối phương khó nghe, gây ra cảm giác trầm tĩnh và không để lại ấn tượng. Tuy nhiên âm lượng quá to cũng sẽ gây cảm giác hùng hổ, giận dữ.

**- Vận dụng tốt kỹ năng lắng nghe và đối đáp:**

Người đàm phán giỏi là người lắng nghe giỏi. Sở dĩ có mối tương quan này bởi vì người đàm phán giỏi luôn luôn quan sát kỹ năng giao tiếp cả bằng lời và cử chỉ của đối tác. Họ nghe và nhớ cách lựa chọn từ và cấu trúc câu chuẩn xác của người khác. Họ nhận thấy rằng khi chú ý lắng nghe những gì đối tác nói, họ có thể học tập được một điều mới mẻ.

Nghệ thuật lắng nghe là một kỹ năng quan trọng trong cuộc sống, nhất là khi ta ở trong các cuộc tiếp xúc đàm phán với khách. Tập trung lắng nghe ngữ điệu của giọng nói và cả ngôn ngữ cơ thể, nó có thể đem lại cho chúng ta những thông tin quan trọng. Việc lắng nghe ý kiến khách hàng chính là một phương tiện qua đó biết được những mong muốn, nhu cầu của khách. Do vậy trong quá trình giao tiếp tuyệt đối không ngắt lời khách, vì như vậy làm họ ức chế, khó chịu. Nếu thật cần thiết, không thể khác được, buộc phải ngắt lời cần xin lỗi trước khi làm việc đó. Cũng không nên thao thao liên hồi hay nói mãi ý kiến của mình không để người khác có cơ hội được nói, và cũng không nên có cảnh hai bên cùng nói mà chẳng có ai nghe.

Trong đàm phán, nên để đối tác của bạn bắt đầu câu chuyện trước. Thông qua câu chuyện mà khách trao đổi, ta có thể nắm bắt được nhu cầu của khách và dễ dàng tiếp cận với những nhu cầu đó để làm hài lòng khách hàng. Trong trường hợp chúng ta phải nói thì hãy đặt ra các câu hỏi. Mục tiêu ở đây là lấy được càng nhiều thông tin rõ ràng và cụ thể càng tốt. Chuỗi câu hỏi mà ta đặt ra sẽ chuyển từ khái quát tới cụ thể và cuối cùng ta sẽ có thông tin để đưa ra quyết định đúng đắn nhất.

Để việc lắng nghe được tốt hơn, cần tránh xa những nguyên nhân gây ra sự xao lãng. Chúng ta nên lựa chọn những không gian để có thể suy nghĩ sáng suốt và không bị gián đoạn khi đàm phán. Sự gián đoạn có thể làm cho buổi đàm phán diễn tiến một cách không trôi chảy hay thậm chí có thể thất bại. Nhân viên, bạn bè, trẻ em, thú vật, điện thoại ... có thể làm ta xao lãng và khiến mắt ta rời ra khỏi mục tiêu chính. Do vậy hãy tạo ra môi trường nghe tốt nhất cho mình.

Trong quá trình lắng nghe khách, việc đưa ra những thông tin để trao đổi, trò chuyện với khách hàng cũng cần phải lựa chọn thời điểm thích hợp. Trong quá trình trao đổi không nên phản ứng gay gắt, đối kháng với quan điểm với khách hàng. Nếu thấy quan điểm của khách hàng quá khác biệt thì không nên phản ứng trực diện mà khéo léo lái chủ đề sang hướng khác để tìm hướng cách tháo gỡ khúc mắc. Kỹ xảo trả lời trong đàm phán cũng không phải là một việc dễ dàng. Nó đòi hỏi phải trải qua tổng quan toàn cục của người đàm phán, sau khi suy nghĩ tỉ mỉ mới có thể trả lời. Đối với những vấn đề này, người trả lời cần phải tùy cơ ứng biến, tuy nhiên không nhất thiết phải trả lời chính diện vấn đề.

### 3.3. Nghệ thuật kết thúc

Đàm phán thành công phụ thuộc rất nhiều yếu tố, trong đó có thời gian, sự sáng tạo và khả năng đoán trước được đường đi nước bước của đối tác. Đàm phán cũng như một ván cờ mà trong đó mỗi bên cần phải cẩn trọng trong từng bước đi của mình. Chúng ta cũng cần phải luôn luôn có chiến lược riêng để sẵn sàng loại bỏ những điều khoản khác biệt không như ý muốn. Cũng có thể có những trường hợp mà quá trình đàm phán kết thúc song không thể dẫn đến một thỏa thuận hay một con số cuối cùng. Tuy nhiên, tựu chung lại, tất cả những cuộc giao dịch đều dẫn đến kết quả cuối cùng là những cái bắt tay thân thiện.

Cuộc trò chuyện cũng cần có mở bài, thân bài và kết luận. Nếu phần mở đầu, diễn biến câu chuyện đã diễn ra một cách tốt đẹp và cả hai bên đều hài lòng mà phần kết thúc không khéo sẽ làm lu mờ hoặc thậm chí mất hết những gì tốt đẹp mà cả hai đã dày công vun vén trước đó.

Để kết thúc đàm phán ta nên chọn thời điểm kết thúc. Thời điểm này phụ thuộc phần lớn vào nội dung câu chuyện, thời gian, không gian và nhất là trạng thái tâm lý của người tiếp chuyện.

Không ít người không ý thức điều này nên ngồi lại rất lâu, vừa tốn thời gian vừa làm người tiếp chuyện thêm ức chế, bực bội. Như vậy dễ dẫn đến hỏng việc và để lại ấn tượng không tốt cho các cuộc gặp gỡ về sau. Do đó, trong khi trò chuyện cần tinh ý quan sát trạng thái tâm lý người tiếp chuyện. Thông qua hành động, cử chỉ, nét mặt và cách đối đáp để từ đó nhận biết họ còn hào hứng say sưa tiếp chuyện của mình hay đã quá chán chường mệt mỏi hoặc không còn thời gian để tiếp chuyện với mình nữa.

Khi nhận biết người tiếp chuyện muốn kết thúc câu chuyện, chúng ta chủ động cảm ơn, cáo từ cho dù nội dung câu chuyện đã kết thúc hay còn dang dở hay mục tiêu trò chuyện chưa đạt được.

Trước khi kết thúc, để những điều kiện của cuộc đàm phán trở nên dễ hiểu, tránh nhầm lẫn, chúng ta cần phải tóm tắt lại toàn bộ nội dung đã trao đổi, thỏa thuận. Để đảm bảo sự chắc chắn và thuận tiện cho quá trình làm hợp đồng sau này, hai bên nên lập thỏa thuận thành văn bản.

Sau khi kết thúc quá trình đàm phán, đơn vị tổ chức sự kiện nên rút kinh nghiệm cho mình bằng cách tự đặt ra và trả lời những câu hỏi như sau:

- Ta có hài lòng với kết quả của cuộc đàm phán không?
- Ai là người đàm phán có hiệu quả nhất?
- Những chiến lược và những hành động nào hữu hiệu cho đàm phán nhất?
- Những hành động nào đã cản trở cuộc đàm phán?

- Hai bên đã hiểu và tin cậy lẫn nhau chưa? Điều gì ảnh hưởng đến cảm nhận này?

- Thời gian đã được sử dụng như thế nào? Liệu có thể sử dụng nó tốt hơn không?

- Các bên đã lắng nghe lẫn nhau như thế nào? Ai đã nói nhiều nhất?

- Những giải pháp sáng tạo có được đề nghị không? Điều gì xảy ra với chúng?

- Sự chuẩn bị của mình có hợp lý không? Nó ảnh hưởng đến đàm phán như thế nào?

- Những lý lẽ nào mạnh nhất được phía khách hàng nêu ra? Họ đã tiếp thu ý kiến và lý lẽ của chúng ta như thế nào?

- Những điểm cơ bản nào mà ta học được từ cuộc đàm phán này? Ta sẽ làm gì khác trong lần đàm phán tới ?

**Bài tập thực hành**

- *Phương thức: Thực hành theo nhóm (5-6hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 02 giờ*

- *Nội dung thực hành: Mỗi nhóm phân ra các vai khách hàng và chuyên viên đàm phán của công ty tổ chức sự kiện để thực hiện việc đàm phán tổ chức sự kiện cho khách hàng. Học viên có thể lựa chọn một trong các sự kiện sau:*

+ *Tiệc cưới/ Sinh nhật*

+ *Hội nghị giới thiệu sản phẩm mới*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Thực hành được các bước trong quy trình đàm phán*

+ *Giới thiệu được nội dung cuộc đàm phán*

- *Hình thức trình bày:*

*Các nhóm thực hiện bài thực hành của mình trước lớp để giáo viên và các nhóm còn lại nhận xét và đóng góp ý kiến*

#### **4. Ký kết hợp đồng**

**Mục tiêu:**

- *Trình bày được khái niệm hợp đồng*

- *Liệt kê được các nội dung cơ bản của hợp đồng tổ chức sự kiện*

- *Nêu được cách thức ký kết hợp đồng*

#### **4.1. Khái niệm**

Hợp đồng là một cam kết thỏa thuận giữa hai hay nhiều bên (pháp nhân) để làm hoặc không làm một việc nào đó trong khuôn khổ pháp luật. Hợp đồng thường gắn liền với dự án, trong đó một bên thỏa thuận với các bên khác thực hiện dự án hay một phần dự án cho mình. Và cũng giống như dự án, có dự án chính trị xã hội và dự án sản xuất kinh doanh, hợp đồng có thể là các thỏa ước dân sự về kinh tế (hợp đồng kinh tế) hay xã hội.

Hợp đồng có thể được thể hiện bằng văn bản hay bằng miệng, có thể có người làm chứng. Nếu vi phạm hợp đồng hay không theo cam kết thì hai bên sẽ cùng nhau ra tòa và bên thua sẽ chịu mọi phí tổn.

Hợp đồng được sử dụng trong tổ chức sự kiện thường là hợp đồng kinh tế. Hợp đồng kinh tế là sự thỏa thuận bằng văn bản, tài liệu giao dịch giữa các bên ký kết về việc thực hiện công việc sản xuất, trao đổi hàng hoá, dịch vụ, nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học - kỹ thuật và các thỏa thuận khác có mục đích kinh doanh với sự quy định rõ ràng quyền và nghĩa vụ của mỗi bên để xây dựng và thực hiện kế hoạch của mình.

#### **4.2. Nội dung và cách thức ký kết**

Trong hợp đồng tổ chức sự kiện các nội dung cần thiết được thể hiện là:

- Tên hợp đồng
- Tên và thông tin địa chỉ các bên
- Thông điệp nêu rõ sự đồng ý trên thỏa thuận
- Nội dung và chương trình thực hiện
- Giá trị dịch vụ và phương thức thanh toán
- Quyền lợi và nghĩa vụ của các bên
- Phương thức giải quyết nếu có tranh chấp xảy ra
- Các điều khoản chung và thời hạn có hiệu lực của hợp đồng
- Những phụ lục kèm theo

Thông thường các hợp đồng tổ chức sự kiện được ký kết giữa các bên:

- Pháp nhân với pháp nhân;
- Pháp nhân với cá nhân có đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật.



Hợp đồng tổ chức sự kiện được ký kết theo nguyên tắc tự nguyện, cùng có lợi, bình đẳng về quyền và nghĩa vụ, trực tiếp chịu trách nhiệm tài sản và không trái pháp luật.

Ký kết hợp đồng tổ chức sự kiện là quyền của các đơn vị kinh tế. Không một cơ quan, tổ chức, cá nhân nào được áp đặt ý chí của mình cho đơn vị kinh tế khi ký kết hợp đồng. Không một đơn vị kinh tế nào được phép lợi dụng ký kết hợp đồng kinh tế để hoạt động trái pháp luật.

Nhà nước bảo hộ quyền và lợi ích hợp pháp được thể hiện trong hợp đồng kinh tế của các bên ký kết.

*Ví dụ: Mẫu hợp đồng tổ chức sự kiện*

## CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

-----oOo-----

## **HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ**

Số: 020/BQT

- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 6 năm 2005

- Căn cứ nhu cầu và năng lực của hai bên.

Hôm nay, ngày 21 tháng 09 năm 2012, chúng tôi gồm có:

### **BÊN A: CHI NHÁNH CÔNG TY TNHH ZUELLIG PHARMA VIETNAM**

Địa chỉ : 37 Tôn Đức Thắng , Quận 1

Điện thoại : 08. 39102650

Fax: 08. 39102652

Mã số thuế : 0100915699-001

Đại diện : Ông **OGIE PIGUING**  
Manager

Chức vụ: Operations

### **BÊN B: CÔNG TY TNHH GARDEN PLAZA (PARKROYAL SAIGON)**

Địa chỉ : 309B – 311 Nguyễn Văn Trỗi, Quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại : 08. 38421111

Fax: 08. 38424365

Tài khoản số: VND 1023300082

Ngân hàng : UOB Chi nhánh TP.HCM. 17 Lê Duẩn, Quận 1.

Mã số thuế : 0300787846

Đại diện : Ông **KWAN WING CHEONG**

Chức vụ: General Director

Hai bên đã thống nhất ký kết Hợp đồng dịch vụ với các điều kiện, điều khoản như sau:

## **Điều 1: NỘI DUNG CÔNG VIỆC**

Bên A yêu cầu và Bên B đồng ý thực hiện tổ chức Hội nghị với các nội dung sau:

**1.1. Ngày tổ chức:** Thứ năm, Ngày 26 tháng 09 năm 2012

**1.2. Hình thức tổ chức:** Hợp hội nghị

**1.3. Thời gian:**

- 8:00 - 8:30 : Đón khách
- 10:30: Nghỉ giữa giờ
- 12:00 : Ăn trưa

**1.4. Địa điểm:**

- Tại Phòng Orchid 2, tầng 2: Hội thảo
- Tiệc ăn trưa: Tại Nhà hàng Garden – Tầng trệt

**1.5. Số lượng khách:** 42 khách (Bốn mươi hai khách)

\* Hợp hội nghị: 42 khách (Bốn mươi hai khách)

\* Ăn trưa : 36 khách (Ba mươi sáu khách)

**1.6. Sắp xếp**

\* **Hợp hội nghị:** Sắp xếp kiểu lớp học cho 42 khách

\* **Tiệc ăn trưa:** Tiệc Buffet tại Nhà hàng Garden

**1.7. Bảng hướng dẫn:** Đặt ở tiền sảnh và tầng 2

**1.8. Trang thiết bị lớp đào tạo :**

- 01 màn hình
- 02 Micro không dây
- Nước khoáng, giấy, bút
- Bàn, ghế cho 42 khách
- 02 bảng giấy A0

Bên A mang máy tính xách tay và máy chiếu LCD vào khách sạn

## **Điều 2: GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG VÀ HÌNH THỨC THANH TOÁN**

**2.1. Giá trị hợp đồng:**

- Hợp hội nghị và ăn trưa: **USD 24 /Khách**

- Hợp hội nghị : **USD 15/khách**

Bao gồm các dịch vụ:

- Sử dụng phòng họp từ 8:00 giờ – 12:00 giờ;
- Dụng cụ trong phòng hội nghị như đã nói ở trên;
- Tiệc ăn trưa theo thực đơn Buffet (Thực đơn chi tiết đính kèm theo hợp đồng này)

*(Giá trên đã bao gồm 5% phí phục vụ và 10% thuế VAT)*

Giá trị thanh toán chính thức căn cứ vào số lượng khách thực tế, cụ thể:

Trường hợp số lượng khách thực tế ít hơn số lượng khách đã đặt thì Bên A phải thanh toán đủ trên số lượng khách đã đặt. Trường hợp số lượng khách thực tế tăng hơn số lượng khách đã đặt, bên A sẽ thanh toán đủ trên số lượng khách tham dự.

## **2.2.Hình thức thanh toán:**

***Bên A thanh toán cho Bên B bằng chuyển khoản trong vòng 14 ngày kể từ ngày tiệc kết thúc.***

(Việc thanh toán sẽ được quy đổi theo tỷ giá ngân hàng Vietcombank tại thời điểm thanh toán).

## **2.3 .Hóa đơn:**

Bên B sẽ cung cấp hóa đơn cho Bên A với các thông tin ghi trên hóa đơn như sau:

Tên Công ty: Chi nhánh Công Ty TNHH Zuellig Pharma Vietnam

Địa chỉ: 37 Tôn Đức Thắng, Quận 1, HCM

Mã số thuế: 0100915699-001

Số tiền ghi trên hóa đơn theo tiền Đồng Việt Nam và tiền Đô La Mỹ.

## **Điều 3: PHẠT DO HỦY BỎ HỢP ĐỒNG**

Việc hủy bỏ hợp đồng phải được thông báo bằng văn bản và bên thông báo hủy bỏ phải chịu các khoản phạt do hủy bỏ hợp đồng như sau:

- Nếu buổi tiệc được thông báo là hủy bỏ sau khi ký hợp đồng 10 ngày thì bên thông báo hủy bỏ sẽ phải chịu phạt bằng 70% tổng giá tiền của tổng số người tham dự.

-Nếu buổi tiệc được thông báo là hủy bỏ trong vòng 96 tiếng (bốn ngày) trước ngày hội nghị thì bên thông báo hủy bỏ phải chịu phạt bằng 100% tổng giá tiền của tổng số người tham dự.

## **Điều 4: ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

**4.1.** Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng này.

**4.2.** Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, nếu có các vấn đề phát sinh thì hai bên cùng bàn bạc giải quyết.

**4.3.** Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký và kết thúc khi hai Bên thực hiện xong nghĩa vụ của mình đã ghi trong hợp đồng này. Khi bên A thanh toán đầy đủ cho bên B thì hợp đồng này xem như được thanh lý.

**4.4.** Hợp đồng này được lập thành 02 bản, bên A giữ 01, bên B giữ 01 bản có giá trị pháp lý ngang nhau.

**ĐẠI DIỆN BÊN B**

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

**Ông: KWAN WING CHEONG**

Chức vụ: General Director

**Ông: OGIE FIGUING**

Chức vụ: Operations Manager

Bài tập thực hành

- *Phương thức: Thực hành theo nhóm(5-6hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 03 giờ*

- *Nội dung thực hành:*

*1. Căn cứ vào nội dung của cuộc đàm phán mà các nhóm đã thực hiện ở trên, hãy soạn thảo các hợp đồng tổ chức sự kiện cho khách hàng.*

*2. Giáo viên cung cấp một số mẫu hợp đồng, trong đó chưa có các thông tin chính, học sinh sẽ thảo luận với nhau và điền các thông tin cần thiết vào trong các mẫu hợp đồng đó.*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút, biên bản ghi nội dung cuộc đàm phán( đã thực hiện ở trên), các mẫu hợp đồng tổ chức sự kiện*

- *Yêu cầu kết quả:*

*+ Soạn thảo được bản hợp đồng tổ chức sự kiện cho khách hàng*

*+ Điền đầy đủ các thông tin cần thiết vào các mẫu hợp đồng tổ chức sự kiện*

- *Hình thức trình bày*

*+ Làm ra giấy và làm trên các hợp đồng mẫu, sau đó trình bày trước lớp.*

## **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:**

### *- Nội dung*

- + Công tác thu thập thông tin
- + Tiếp xúc
- + Đàm phán
- + Ký kết hợp đồng

### *- Cách thức và phương pháp đánh giá.*

- + Vấn đáp
- + Thảo luận nhóm
- + Thực hành

### *- Gợi ý tài liệu học tập*

1. ***Tổ chức sự kiện***, PGS – TS Lưu Văn Nghiêm, 2007, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.
2. ***Tài liệu tổ chức và quản lý sự kiện du lịch***, Tổng cục du lịch Việt Nam
3. ***Kỹ năng giao tiếp***, Th.S Đinh Văn Đáng, 2006, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội

## **Ghi nhớ**

- + Khái niệm, vai trò của thông tin
- + Các phương pháp thu thập thông tin
- + Các hình thức tiếp xúc trong tổ chức sự kiện
- + Nghệ thuật đàm phán
- + Cách thức ký kết hợp đồng

## **CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

1. Hãy làm rõ vai trò của thông tin trong sự kiện, lấy ví dụ minh họa ?
2. Thực hiện cuộc tiếp xúc với khách hàng (bằng hình thức trực tiếp, gián tiếp) để marketing cho các sản phẩm sự kiện mà công ty bạn đang kinh doanh.
3. Giả sử bạn là chuyên viên đàm phán của công ty tổ chức sự kiện. Hãy thực hiện một cuộc đàm phán với khách hàng để đàm phán về việc tổ chức sự kiện cho khách.
4. Hãy đi thực tế các cơ sở để sưu tầm và thu thập một số mẫu hợp đồng tổ chức sự kiện. Sau đó tổng hợp và nghiên cứu các mẫu hợp đồng đó rồi phân tích các nội dung cơ bản có trong hợp đồng.

## BÀI 3

### CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ SỰ KIỆN

**Mã bài: MĐ 30-03**

#### **Giới thiệu:**

“Thất bại trong việc chuẩn bị là chuẩn bị thất bại”

Trong bất kỳ lĩnh vực nào, giai đoạn chuẩn bị là giai đoạn vô cùng quan trọng và cần thiết, là nhân tố ảnh hưởng lớn đến sự thành bại của mỗi sự kiện. Bài học này cung cấp cho học viên những kiến thức và kỹ năng quan trọng để có thể chuẩn bị tốt cho công tác tổ chức sự kiện, đáp ứng và thỏa mãn tốt nhất nhu cầu khách hàng.

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các hoạt động cơ bản trong giai đoạn chuẩn bị sự kiện như: xây dựng chương trình, chuẩn bị tài chính, chuẩn bị cơ sở vật chất và chuẩn bị nhân sự

- Lập kế hoạch xây dựng chương trình
- Hình thành kỹ năng kiểm tra, giám sát
- Chăm thận, chu đáo và có tinh thần phối hợp tập thể trong quá trình chuẩn bị tổ chức sự kiện

#### **Nội dung chính:**

### **1. Xây dựng chương trình**

#### **Mục tiêu:**

- *Xác định được thể nào là xây dựng chương trình*
- *Nhận biết được vai trò của việc xây dựng chương trình*
- *Liệt kê được căn cứ để xây dựng chương trình sự kiện*
- *Phân biệt được các loại kịch bản chương trình sự kiện*
- *Liệt kê được các thông tin cần có trong bản nội dung chương trình sự kiện*

#### **1.1. Khái niệm**

Xây dựng chương trình là công việc thể hiện chi tiết những hoạt động dự kiến sẽ diễn ra dựa trên những căn cứ của sự kiện.

Từ khái niệm trên, có thể hiểu rằng việc xây dựng chương trình không hề dễ dàng và đơn giản, nó đòi hỏi người tổ chức phải hiểu và nắm vững các thông tin cơ bản của sự kiện sắp diễn ra, từ đó mới có thể xây dựng và thiết lập các nội

dung cụ thể, các chương trình cũng như các hoạt động dự kiến sẽ diễn ra trong sự kiện.

## 1.2. Vai trò

Xây dựng chương trình là công việc hết sức quan trọng, ảnh hưởng lớn đến sự thành công và uy tín của các công ty tổ chức sự kiện. Bởi vì thông qua xây dựng chương trình, công ty tổ chức biết được mình cần phải làm những gì và khách hàng biết được trình tự thực hiện trong sự kiện mà mình kỳ vọng, từ đó họ có thể quyết định nên hay không nên tổ chức, thuê hay không thuê công ty tổ chức sự kiện.

## 1.3. Căn cứ xây dựng chương trình

### *\* Căn cứ vào nhu cầu tổ chức:*

- *Chương trình chủ động*: các công ty tổ chức sự kiện chủ động nghiên cứu thị trường, trên cơ sở đó xây dựng các chương trình sự kiện, xác định giá tổ chức, ấn định ngày thực hiện, sau đó mới tổ chức các chương trình. Chỉ có các công ty tổ chức sự kiện lớn, có thị trường ổn định mới tổ chức các chương trình sự kiện chủ động do tính mạo hiểm của chúng.

- *Chương trình bị động*: khách hàng tự tìm đến với công ty tổ chức sự kiện, đưa ra các yêu cầu và nguyện vọng của họ. Trên cơ sở đó, công ty tổ chức sự kiện nghiên cứu, xây dựng chương trình phù hợp. Hai bên tiến hành thoả thuận và thực hiện chương trình sau khi đã đạt được sự nhất trí.

### *\* Căn cứ vào mức giá*

- *Chương trình sự kiện trọn gói*: là chương trình có mức giá trọn gói bao gồm hầu hết các dịch vụ, hàng hoá phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình. Với hình thức này, tất cả các dịch vụ mà khách hàng đặt sẽ được các công ty tổ chức dịch vụ lo từ đầu đến cuối với mức giá đã được thỏa thuận trước.

- *Chương trình sự kiện cơ bản*: là chương trình có mức giá chỉ bao gồm một số các dịch vụ chủ yếu, cơ bản của chương trình. Hình thức này thường do các doanh nghiệp vừa và nhỏ, chưa có nhiều tiềm lực và kinh nghiệm nên chỉ áp dụng được một phần nào đó dịch vụ của tổ chức sự kiện. Các dịch vụ khác sẽ do khách hàng tự liên hệ hoặc sẽ được thuê, mua lại của một số công ty khác

Ngoài ra để xây dựng chương trình sự kiện cần phải dựa trên 3 căn cứ sau:

- Căn cứ vào nội dung và mục đích của sự kiện
- Căn cứ vào quy mô của sự kiện
- Căn cứ vào hình thức sự kiện



Mỗi sự kiện đều có những nội dung, hình thức, quy mô và mục đích khác nhau, do vậy chương trình của mỗi sự kiện sẽ phụ thuộc nhiều vào các yếu tố đó. Người lập chương trình của các sự kiện phải hết sức thông minh, sáng tạo và linh hoạt để có thể xây dựng các chương trình phù hợp và mang lại hiệu quả cao khi áp dụng chúng vào thực tế.

#### 1.4. Nội dung

Có thể coi bản nội dung của chương trình chính là kịch bản, là phần quan trọng tạo nên thành công và sự khác biệt cho mỗi sự kiện. Việc xây dựng chương trình cần hết sức chi tiết, cụ thể để cả hai phía khách hàng và những thành viên công ty tham gia vào công việc tổ chức sự kiện thấy rõ nội dung công việc. Kịch bản cho sự kiện khác với kịch bản phim hay kịch bản chương trình trò chơi. Viết kịch bản cho sự kiện phải có đầu óc tổ chức và hình dung. Một kịch bản tốt là kịch bản bao quát được chương trình một cách đầy đủ và chi tiết. Khi xây dựng nội dung cho sự kiện, các nhà tổ chức nên chia làm hai loại là kịch bản tổng quát và kịch bản chi tiết.

Kịch bản tổng quát là để bao quát hết các công việc chung cho một chương trình. Kịch bản này dùng cho phía khách hàng để họ tiện quản lý lịch trình sự kiện hoặc các bên cung cấp âm thanh ánh sáng, màn hình, máy chiếu nắm bắt nội dung và điều khiển thiết bị cho phù hợp.

Kịch bản chi tiết, hay thường gọi là kịch bản MC – (Master of Ceremonies -dẫn chương trình) là loại hình trong đó có kèm lời dẫn của MC và phân phân công công việc cho đội ngũ tổ chức sự kiện.

Người viết nội dung chương trình nên phân ra hai loại là vì phần kịch bản chi tiết thường chỉ sử dụng cho người dẫn chương trình và nội bộ, tránh để các bên không liên quan biết quá nhiều nội dung hoặc kịch bản lọt ra ngoài - đây là vấn đề bảo mật của một số công ty.

Thông thường một kịch bản chương trình sự kiện thường có các nội dung chính sau:

- Thông tin về sự kiện: tên, thời gian, địa điểm tổ chức
- Số lượng khách, thành phần tham dự: quan chức, lãnh đạo, khách mời
- Thời gian (thời lượng của từng việc sẽ diễn ra – một cách chính xác, chi tiết)
- Chi tiết (nội dung của sự việc sẽ diễn ra trong thời gian đó )
- Nhân sự (phân công công việc cụ thể, chi tiết cho các bộ phận, thành viên tham gia sự kiện)
- Chuẩn bị (công tác chuẩn bị hậu cần, thông tin cụ thể về cách trang trí, lắp đặt sân khấu, lắp đặt các trang thiết bị dụng cụ...)

Có nhiều loại hình sự kiện khác nhau, và với mỗi loại hình sự kiện thì có một kịch bản chương trình tương ứng. Một sự kiện hội nghị buổi tối sẽ khác với một sự kiện cộng đồng vào ban ngày, vì thế, biến đổi kịch bản sao cho phù hợp theo tính chất của chương trình cũng là một kỹ năng của người làm sự kiện.

Dưới đây là một số ví dụ về khung chương trình của các sự kiện:

**\* Với sự kiện hội nghị khách hàng, giới thiệu sản phẩm, tổng kết cuối năm:**

- *Kịch bản tổng quát:* dành cho khách hàng, nhân viên phụ trách âm thanh – ánh sáng, quay phim chụp hình để họ nắm được khung chương trình.

- *Kịch bản chi tiết:*

Bổ sung thêm mục MC và Phụ trách. Kịch bản này sẽ dành cho MC dẫn chương trình và các nhân viên chạy chương trình trong sự kiện.

Ví dụ: 1. Mẫu kịch bản tổng quát:

STT	Thời gian	Nội dung	Chi tiết	Âm thanh	Ánh sáng	Màn hình
1	18:00 - 18:15	Giới thiệu đại biểu	MC giới thiệu khách VIP đến tham dự hội nghị	Âm thanh chào mừng khi từng quan khách được MC xướng.	Ánh sáng follow bên dưới hội trường vào khách được MC đọc tên.	Logo công ty
2	18:16 - 18:30	Phát biểu khai mạc	-MC cảm ơn các đại biểu đã đến tham dự. -Mời ông X đại diện công ty lên phát biểu	Âm thanh chào mừng khi MC xướng tên đại biểu lên phát biểu	Ánh sáng follow bên dưới hội trường vào khách được MC mời lên phát biểu.	Logo công ty

Ví dụ 2: Mẫu kịch bản chi tiết

STT	Thời gian	Nội dung	Chi tiết	Âm thanh	Ánh sáng	Màn hình	MC	Phụ trách
1	18:00-18:15	Giới thiệu đại biểu	MC giới thiệu khách VIP đến tham dự hội nghị	Âm thanh chào mừng khi từng quan khách được MC xướng.	Ánh sáng follow bên dưới hội trường vào khách được MC đọc tên.	Logo công ty	Đọc đầy đủ tên, chức danh, tên công ty của các đại biểu: <b>+ Xin trân trọng giới thiệu: ông/bà....- Tổng giám đốc/Giám đốc ... công ty...</b>	Hoàng Quốc Việt: Điều chỉnh âm thanh Trần Bình : điều chỉnh ánh sáng Tuấn Anh: Phụ trách màn hình
	18:15 – 18:18	Phát biểu khai mạc	-MC cảm ơn các vị đại biểu -Mời ông X đại diện công ty Y lên phát biểu chào mừng hội nghị	Âm thanh chào mừng khi MC xướng tên đại biểu lên phát biểu	Ánh sáng follow bên dưới hội trường vào khách được MC mời lên phát biểu.	Logo công ty	-Cảm ơn: <b>Xin chân thành cảm ơn các vị đại biểu, các vị khách quý đã đến tham dự hội nghị của chúng ta ngày hôm nay.</b> -Mời đại diện lên phát biểu: <b>Sau đây tôi xin trân trọng kính mời ông X- tổng giám đốc công ty Y lên phát biểu khai mạc hội nghị</b>	Hoàng Quốc Việt: âm thanh Trần Bình : ánh sáng Tuấn Anh: màn hình

*\* Sự kiện khánh thành, động thổ, khai trương:*

Tương tự như hội nghị ở trên nhưng đối với các chương trình tổ chức ban ngày thì bỏ bớt các hạng mục về ánh sáng.

*\* Sự kiện truyền hình trực tiếp:*

Truyền hình trực tiếp thì độ chính xác phải được tính bằng giây, nên ngoài việc phải cực kì chi tiết trong nội dung thì các hạng mục cũng phải được chi tiết trong phần việc của từng người.

Ví dụ:

<i>STT</i>	<i>Thời gian</i>	<i>Thời lượng</i>	<i>Tiết mục/ Phần</i>	<i>Nội dung</i>	<i>Âm thanh</i>	<i>Ánh sáng</i>	<i>Màn hình</i>	<i>Ghi chú/ chuẩn bị</i>
1	20:00:00	0:00:30	Dẫn	<i>MC dẫn lời mở đầu chương trình</i>	Trực tiếp	Follow MC	<b>Logo</b>	<b>Phóng sự chuẩn bị</b>
2	20:00:30	0:03:00	Phóng sự 1	<i>Giới thiệu về giải thưởng người mẫu 2008</i>	VTR	Tối	<i>Chiếu phóng sự</i>	<i>Diễn viên chuẩn bị</i>
3	20:03:30	0:03:00	Múa	<i>Múa mở màn (trống) Model</i>	MD	Hiệu quả	<b>Visual</b>	<i>Người mẫu chuẩn bị</i>
4	20:06:30	0:07:00	Chào mừng	<b>Màn chào của 28 người mẫu</b>	MD	Hiệu quả	<b>NT</b>	<b>MC chuẩn bị</b>
...	....	...	...	...	...	...	...	...

*\* Sự kiện dài ngày:*

- Kịch bản tổng thể: để ghi lại những hoạt động chính và diễn giải sơ lược. Kịch bản này để quản lý các hoạt động chính trong ngày và gửi cho khách hàng để họ có thể nắm được nội dung và theo kịp lịch trình.

Ví dụ:

<b>STT</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Chi tiết</b>	<b>Ghi chú</b>
1	8h00 - 8h30 (ngày 01 - 15/10)	Đón tiếp khách	- Lễ tân đón khách ở cửa - Hướng dẫn khách vào bàn đăng ký - Phát tài liệu	Lễ tân mặc áo dài đỏ - 2 dãy bàn đăng ký: nhân viên mặc đồng phục công ty
2	8h30 - 8h45 (ngày 01 - 15/10)	Sắp xếp và ổn định chỗ ngồi	- Hướng dẫn khách vào phòng hội nghị - Dẫn khách VIP vào bàn đại biểu	- Hướng dẫn và sắp xếp đúng vị trí
...	.....	.....	.....	.....
15	8h00 - 8h30 (ngày 02 - 16/10)	....	.....	.....

Kịch bản chi tiết: dùng trong nội bộ của đơn vị tổ chức sự kiện. Từng phần trong kịch bản này đều ghi tên người phụ trách rõ ràng, cũng như trạng thái như thế nào (đã hoàn thành hay chưa) để dễ quản lý tiến độ công việc.

Ví dụ:

<b>STT</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Chi tiết</b>	<b>Trạng thái</b>	<b>Phụ trách</b>	<b>Ghi chú</b>
1	8h00 - 8h30 (ngày 01 15/10)	Đón tiếp khách	- 2 lễ tân đón khách  - Hướng dẫn khách vào bàn đăng ký - Phát tài liệu	- Lễ tân có mặt ở cửa lúc 7h30 (hoàn thành) - Nhân viên công ty có mặt tại bàn đăng ký lúc 7h15 (hoàn thành)	-2 lễ tân: A và B  -4 nhân viên công ty: C, D, E, F	- Lễ tân mặc áo dài đỏ  - 2 dãy bàn đăng ký: nhân viên mặc đồng phục công ty

2	...	...	...	...	...	...
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Tóm lại, các nhà tổ chức tùy tính chất mỗi sự kiện mà biến đổi kịch bản cho phù hợp, tuy nhiên, kịch bản phải thể hiện được càng chi tiết càng tốt và thời gian phải liên tục, không được ngắt quãng. Phải cân đối sao cho thời lượng chương trình phù hợp, tránh để thừa hoặc thiếu thời gian. Viết kịch bản càng khoa học, cụ thể bao nhiêu thì càng tránh được thiếu sót hoặc phải mất thì giờ diễn giải khi chạy chương trình bấy nhiêu.

### Bài tập thực hành

- *Phương thức: Làm cá nhân hoặc theo nhóm (5-6hs/nhóm)*
- *Địa điểm: Lớp học/ Phòng thực hành*
- *Thời gian: 05 giờ*
- *Nội dung thực hành: Hãy lập đề án tổ chức một sự kiện với đề tài tự chọn trong đó đảm bảo các thông tin cơ bản sau:*
  - + *Tính khả thi của sự kiện khi đưa vào thực tế*
  - + *Chủ đề của sự kiện*
  - + *Sự cần thiết, mục đích, ý nghĩa*
  - + *Đơn vị tổ chức, phối hợp, bảo trợ, tham gia, khách mời đặc biệt*
  - + *Thời gian, tiến độ*
  - + *Địa điểm*
  - + *Nội dung, hình thức*
- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút, các hợp đồng sự kiện, máy vi tính*
- *Yêu cầu kết quả:*
  - + *Lập được đề án tổ chức sự kiện*
  - + *Trình bày được kế hoạch tổ chức sự kiện cũng như các nội dung chính của sự kiện đó*
- *Hình thức trình bày: Lựa chọn 1 trong 2 hình thức:*
  - + *Làm trên phần mềm Power point để trình chiếu*
  - + *Làm trên giấy, sau đó thuyết trình các ý tưởng của cá nhân/nhóm*

## 2. Chuẩn bị tài chính

### Mục tiêu:

- *Nhận biết được vai trò của việc dự trù kinh phí trong công tác tổ chức sự kiện*

- Dự trù được các khoản thu, các khoản chi và các chi phí phát sinh trong quá trình tổ chức

Trong tổ chức sự kiện, dự trù kinh phí là một trong những việc tương đối khó, nếu để thiếu sót những khoản quan trọng, chúng ta có thể sẽ không đủ ngân sách để thực hiện, đồng thời bộc lộ sự thiếu chu đáo của đơn vị tổ chức.

Một người tổ chức sự kiện chuyên nghiệp cần phải biết cách dự trù mức ngân sách tối thiểu cũng như thu xếp đủ khoản ngân sách thiếu hụt đáp ứng chi phí phát sinh. Dù tổ chức sự kiện ở bất kì quy mô nào thì việc chi tiêu trong một khoản ngân sách định trước là rất cần thiết và không thể bỏ qua được.

Để lập dự toán cho một sự kiện được chu đáo, điều cần thiết nhất là phải đọc thật kỹ nội dung bảng kế hoạch dành cho sự kiện, để biết chúng ta cần gì cho những tiết mục đó. Thông thường quá trình chuẩn bị tài chính cho sự kiện bao gồm các mục chính như sau:

## 2.1. Xác định nguồn thu

Tùy vào mục đích, tính chất của mỗi sự kiện chúng ta sẽ xác định được các nguồn thu khác nhau. Các khoản thu này có thể bao gồm:

- Tiền bán vé
- Tiền trông giữ phương tiện
- Tiền bán đồ ăn, thức uống, các sản phẩm của sự kiện
- Khoản thu từ các quầy hàng cho thuê
- Từ các nhà tài trợ

Bài tập thảo luận

- Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6 hs/nhóm)
- Địa điểm: Lớp học
- Thời gian: 0, 5 giờ
- Nội dung thực hành: Liệt kê các nguồn thu của sự kiện sau:

*Buổi biểu diễn ca nhạc gây quỹ từ thiện cho trẻ em bị chất độc màu da cam Đài truyền hình Việt Nam – Tổ chức tại Nhà hát lớn thành phố Hà Nội*

- Thời gian: 20h00 – 23h00 ngày 10/08/2012
- Số lượng vé bán ra: 600 vé , giá 120.000 VNĐ/vé
- Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A4, A0, bút, bút dạ, máy tính
- Yêu cầu kết quả:
  - + Liệt kê được các khoản thu của sự kiện trên
- Hình thức trình bày

*Làm trên giấy, sau đó đại diện các nhóm lên trình bày*

## **2.2. Xác định nguồn chi**

Thông thường, chi phí cho một sự kiện thường bao gồm các khoản mục sau:

- Địa điểm (thuê địa điểm tổ chức, đồ dùng tại địa điểm...)
- Đồ ăn thức uống
- Trang trí (hoa, bóng bay, cổng chào...)
- Thiết bị nghe nhìn (âm thanh, ánh sáng, thiết bị trình chiếu)
- Văn nghệ (ca sĩ, ban nhạc...)
- Set up (lắp đặt sân khấu, bàn ghế...)
- Thiết kế, in ấn (banner – biểu ngữ, backdrop – phông nền, thiệp mời, menu – thực đơn, brochure – tờ rơi thông tin về sản phẩm ...)
- Quay phim, chụp ảnh
- Nhân sự (nhân công lắp đặt, phục vụ, dàn dựng, ca sĩ, PG, tiếp tân, ...)
- Trò chơi, quà tặng
- Đi lại, vận chuyển
- Giao tiếp (gọi điện thoại, gửi thiệp mời, chi phí tiếp khách...)
- Bảo hiểm, bảo vệ (nếu có)
- Chi phí khác (tiền điện, nước,..)
- Chi phí dự phòng, chi phí phát sinh

Ngoài ra, một điều phải lưu ý là giới hạn ngân sách, vì có thể có những sự kiện mà người chủ thường đưa ra cho chúng ta một ngưỡng giới hạn về ngân sách. Người ta có câu "Liệu cơm gắp mắm", nếu ngân sách dự toán thiếu hụt thì chúng ta phải rà soát lại danh mục hàng hóa dịch vụ đã lựa chọn, tiếp tục loại trừ những hàng hóa dịch vụ kém mức độ cần thiết đối với sự kiện, bảo đảm tương ứng với ngân sách dự toán.

Mỗi sự kiện bao gồm các nội dung hoạt động khác nhau nên không có công thức sẵn cho mỗi bảng chi phí. Điều cần thiết là khi tiến hành lập bảng danh sách chi phí, chúng ta phải đi xuyên suốt từ đầu đến cuối sự kiện, tiến hành rà soát thật cụ thể, cẩn thận và chi tiết để tránh nhầm lẫn và thiếu sót.

Dưới đây là một ví dụ về bảng dự trù kinh phí cho sự kiện (*Xem thêm phần phụ lục 6*)



## BẢNG DỰ TRÙ KINH PHÍ SỰ KIỆN

Mục	Đơn giá	Số Lượng	Tổng cộng
<b>1. Chi phí thiết kế (Design)</b>			
Thư mời			
Thiết kế sân khấu			
Welcome Banner (Biển chào)			
Bandrol (Biểu ngữ)			
Poster (Áp phích)			
Tờ rơi			
<b>2. Chi phí in ấn</b>			
Thiệp mời			
Backdrop			
Welcome Banner			
Bandroll			
Poster			
Tài liệu hội thảo			
Văn phòng phẩm (giấy, bút)			
Phiếu thăm dò ý kiến			
<b>3. Chi phí địa điểm</b>			
Thuê hội trường			
<b>4. Chi phí trang trí</b>			
Hoa cài áo khách mời			
Hoa tươi			
<b>5. Chi phí thuê thiết bị</b>			

Âm thanh - ánh sáng			
Màn hình - máy chiếu			
Máy tính - Laptop			
<b>6. Chi phí Văn nghệ</b>			
<b>7. Chi phí nhân sự</b>			
Dẫn chương trình (MC)			
Tuyên truyền			
Tiếp tân			
<b>8. Chi phí quay phim, chụp hình</b>			
<b>9. Quà lưu niệm</b>			
<b>Cộng</b>			
<b>Chi phí phát sinh (10%)</b>			
<b>Tổng cộng</b>			

### Bài tập thực hành

- Phương thức: Làm cá nhân hoặc thảo luận nhóm (5-6 hs/nhóm)
- Địa điểm: Lớp học
- Thời gian: 01 giờ
- Nội dung thực hành: Em hãy liệt kê và dự trù các khoản chi phí để tổ chức các sự kiện sau:

1. Hội nghị khách hàng của Tổng công ty viễn thông quân đội Viettel tại Hà Nội

- + Tổng số lượng khách: 400 khách
- + Địa điểm: Khách sạn Fortuna Hà Nội
- + Thời gian: 8h00 – 11h30
- + Tiệc trà giải lao: 9h30 – 10h00 bao gồm: Trà, cà phê, nước hoa quả, nước khoáng, bánh ngọt (3 loại), hoa quả thập cẩm.
- + Văn nghệ: 6 tiết mục (1 tiết mục nhảy hiện đại, 5 tiết mục hát) của các ca sỹ, ban nhạc- Đoàn văn hóa nghệ thuật Trung ương

## 2. Sự kiện đặt hàng: Tiệc cưới Bình Minh – Thu Hương

- + Thời gian: 11h ngày 10/10/2012
- + Số lượng khách: 450 khách
- + Số lượng bàn: 45 (bàn tròn)+ 2 bàn dự phòng
- + Địa điểm : Khách sạn Hải Đăng
- + Thực đơn: 400.000/suất
- + Đồ uống: Bia Heineken, nước ngọt
- + Trang trí: Toàn bộ sân khấu và bàn tiệc được trang trí bằng hoa tươi (hoa lan trắng và hoa hồng trắng)
- + Các dịch vụ khác (Bánh cưới, phong chữ, quay camera...)
- Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút, máy tính, máy vi tính
- Yêu cầu kết quả:
  - + Liệt kê và dự trù được các khoản chi phí cơ bản để tổ chức các sự kiện
- Hình thức trình bày: Lựa chọn một trong hai hình thức:
  - + Làm trên phần mềm Powerpoint để trình chiếu
  - + Làm trên giấy, sau đó đại diện các nhóm lên trình bày

### 2.3. Dự kiến phát sinh

#### Bài tập thảo luận

- Phương thức: Làm cá nhân hoặc theo nhóm (5-6hs/nhóm)
- Địa điểm: Lớp học
- Thời gian: 0,5 giờ
- Nội dung thảo luận: Liệt kê những khoản chi phí phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện
- Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút, các hợp đồng sự kiện
- Yêu cầu kết quả:
  - + Liệt kê được các khoản chi phí có thể phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện
- Hình thức trình bày
  - + Làm trên giấy, sau đó đại diện nhóm lên thuyết trình cho giáo viên và các nhóm còn lại nhận xét

Dự toán kinh phí trong tổ chức sự kiện đã là một vấn đề tương đối khó khăn và đòi hỏi độ chính xác cao song dự trù kinh phí cho cả những khoản phát sinh, những khoản mà ta không thể đoán trước lại là một vấn đề vô cùng nan giải.

Khi làm một bảng dự trù kinh phí, ngoài phí quản lý (10 - 15% tùy các sự kiện, phí 10% VAT) thì cần dự trù kinh phí cho những khoản phát sinh vì trong sự kiện có thể nảy sinh những điều chúng ta không lường trước được. Mục đích của việc dự trù này là để có khoản dự phòng để trang trải khi có những rủi ro xảy ra trong quá trình tổ chức sự kiện. Chi phí dự phòng thường vào khoảng 10 - 20 % tổng chi phí một chương trình.

Để tránh những thiếu sót khi thực hiện bảng dự trù kinh phí và đề phòng những chi phí phát sinh ngoài tầm kiểm soát, tùy thuộc vào đặc điểm của mỗi sự kiện, chúng ta nên cố gắng dự đoán tất cả những rủi ro có thể gặp phải.

Ví dụ tổ chức một sự kiện ở ngoài trời, cần tính đến các biện pháp dự phòng như rách dù không gian, đổ gãy nhà bạt nếu có mưa gió bất ngờ và cả khoản chi phí dành cho việc thuê mua thay thế. Như vậy nếu thực tế xảy ra thì cũng không ảnh hưởng nhiều đến doanh thu và lợi nhuận của công ty. Nếu tổ chức một chương trình biểu diễn thời trang thì ngoài những chi phí cơ bản như sân khấu, người mẫu trang phục, âm thanh, ánh sáng, đi lại v.v thì cần phải tính cả chi phí giặt là quần áo cho những trang phục sẽ được biểu diễn, nhất là nếu đó là một show - chương trình biểu diễn kéo dài.

Chính vì thế thông thường việc thống kê và tính toán cho những phần chi phí phát sinh luôn dành cho những người tỉ mỉ, có tầm nhìn và kinh nghiệm để phát hiện ra những vấn đề dù là nhỏ nhất. Nếu ta không lên đầy đủ phần kinh phí này thì bản thân hoặc công ty của mình phải bỏ tiền ra để bù vào chi phí phát sinh đó.

Một vấn đề cuối cùng nhưng cũng rất quan trọng đó là thời giá. Thông thường một kế hoạch sự kiện thường được lập ra trên giấy khoảng từ 3 đến 4 tháng trước khi sự kiện diễn ra, đó là một khoảng thời gian ngắn để ta gấp rút chuẩn bị các công việc nhưng cũng đủ dài để những sản phẩm dịch vụ mà ta tính toán thay đổi giá cả. Nếu không tính toán cả những phần này thì rõ ràng ta lại có thể mất thêm một phần chi phí vì sự chênh lệch thời giá. Nếu tổ chức sự kiện vào những mùa cao điểm như cuối năm thì một số hạng mục như địa điểm, giá in ấn, đồ ăn thức uống, xe cộ đi lại... chắc chắn sẽ tăng nhiều, vì vậy khi lập kế hoạch cho những sự kiện diễn ra vào dịp này, việc cần thiết là dự trù trước chênh lệch của thời giá lúc đó so với hiện tại. Cần lưu ý khi ký kết hợp đồng với khách, hãy cẩn thận ghi vào một dòng: "Bảng giá có giá trị trong thời hạn ... tháng kể từ ngày lập bảng", sau này ta sẽ không phải e ngại "khó nói chuyện" với khách hàng về việc tăng giá.

Tóm lại, như tên gọi của nó “unknow budget” (khoản ngân sách khó biết trước) hay “hidden cost” (chi phí ẩn), người tổ chức không bao giờ có thể chuẩn bị chính xác 100% những khoản chi phí phát sinh đó, chính vì vậy như chúng ta đã được đề cập ở trên, những khoản chi phí này thường được tính một cách mặc định từ 10 – 20% tổng chi phí tổ chức nhằm đề phòng cho những phát sinh ngoài ý muốn. Người làm sự kiện càng có nhiều kinh nghiệm thì việc dự tính chi phí phát sinh sẽ càng chính xác và ít khi xảy ra hao hụt.

Dưới đây là bảng liệt kê một số chi phí thường hay phát sinh và khó đoán để chúng ta cân nhắc khi lập dự trù chi phí cho các sự kiện:

- Chi phí đền bù, tu sửa các vật thuê mua: chi phí giặt là, chi phí đồ đạc bị hư hỏng, tu sửa gian hàng trong những chương trình dài ngày hoặc vận chuyển đi nhiều nơi...

- Chi phí phụ thu của chủ địa điểm: phí tổ chức quá giờ quy định, phụ thu mang thiết bị bên ngoài vào...

- Tiền cho nhân sự: bồi dưỡng cho đội thi công, trả tiền làm việc quá giờ cho nhân viên phục vụ...

- Chi phí vận chuyển, chuyên chở: đi lại nhiều hơn hoặc chở nhiều hơn so với dự kiến...

- Chi phí ăn uống: gọi thêm rượu, phát sinh thêm khách, thời giá thực phẩm tăng vào các dịp đặc biệt như Tết hoặc chiêu đãi đội ngũ nhân viên sự kiện sau khi kết thúc sự kiện

- Chi phí trang trí, lắp đặt

- Chi phí truyền thông: mở rộng quy mô truyền thông

- Chi phí in ấn: phải in lại sản phẩm do bị lệch màu, lỗi chính tả...

- Chi phí nộp phạt: gây mất trật tự nơi công cộng, phạt lấn chiếm lòng lề đường, phạt do biểu diễn nghệ thuật không phù hợp...

- Chi phí ăn ở: trả thêm tiền phòng khách sạn (với sự kiện ở xa), tiền ăn ở cho đội ngũ quay phim chụp hình đi cùng...

### **3. Chuẩn bị cơ sở vật chất**

#### ***Mục tiêu:***

- *Liệt kê được các trang thiết bị và cơ sở vật chất cần chuẩn bị cho một sự kiện*
- *Trình bày được vai trò và tác dụng của các nhân tố đó*
- *Xác định được những điểm cần lưu ý trong quá trình chuẩn bị cơ sở vật chất cho sự kiện*

### 3.1. Địa điểm

Trong tổ chức sự kiện, địa điểm giữ vai trò rất quan trọng, nó có thể là một nhân tố giúp sự kiện thành công, cũng có thể làm sự kiện thất bại. Do vậy khi chọn lựa địa điểm, nhà tổ chức cần chú ý một số vấn đề dưới đây:

Địa điểm phải phù hợp với sự kiện. Điều này sẽ tạo nên một không gian hài hoà và làm cho khách tham dự cảm thấy thoải mái, dễ chịu, có xu hướng thân thiện và hoà nhập với sự kiện, thúc đẩy sự kiện thành công. Có thể lấy một số ví dụ điển hình như: Sự kiện tuyên dương học sinh, sinh viên toàn quốc có thành tích xuất sắc trong học tập có thể tổ chức ở rất nhiều địa điểm khác nhau nhưng phù hợp nhất và có ý nghĩa nhất là tổ chức ở Văn Miếu – Quốc Tử Giám, Hà Nội – Trường đại học đầu tiên và lâu đời nhất của nước ta. Hoặ là các sự kiện khánh thành nhà máy, xí nghiệp, các công trình xây dựng... nên được tổ chức ngay tại địa điểm xây dựng của các công trình chứ không nên tổ chức trong một nhà hàng, khách sạn nào đó.

Thứ hai là có thể huy động các loại hình địa điểm khác nhau sao cho phù hợp với sự kiện được tổ chức. Loại hình địa điểm nào được chọn phải do nội dung và đặc điểm của loại hình sự kiện chi phối. Địa điểm tổ chức phải có tác động tích cực và là nhân tố quan trọng hỗ trợ cho sự thành công của sự kiện.

Khi đã lựa chọn địa điểm phù hợp với sự kiện được tổ chức, nhà tổ chức phải tiến hành những công việc sau:

- Xác định rõ sức chứa của địa điểm tổ chức là bao nhiêu để có thể phát giấy mời cho hợp lệ hoặc để chia ra các thời điểm khác nhau để phục vụ khách. Việc xác định sức chứa dựa trên thông tin của nhà cung cấp. Ngoài ra, cần có sơ đồ khu vực tổ chức sự kiện thể hiện các lối ra vào cũng như các khu vực có liên quan khi cần thiết.

- Vệ sinh khu vực tổ chức sự kiện: cần đảm bảo sự sạch sẽ của tất cả các khu vực trước, trong và sau khi sự kiện kết thúc, đảm bảo không xả rác thải bừa bãi, không gây ô nhiễm môi trường khu vực. Một số đồ đạc không cần thiết hoặc cản trở

có thể đề nghị nhà cung cấp di chuyển khỏi khu vực tổ chức.

- Khoanh vùng, giới hạn: Trước khi triển khai công việc, nên tìm hiểu những gì được phép hay không được phép làm trong khu vực diễn ra sự kiện. Phải làm việc với cơ quan địa phương, các ngành chức năng: văn hóa thông tin, giao thông- công chánh cứu hoả, y tế, cảnh sát.. trực tiếp hoặc bằng văn bản để thông báo về sự kiện và đề nghị phối hợp để đảm bảo sự an toàn cho sự kiện.

- Thời gian: Phải quyết định sử dụng địa điểm vào thời điểm nào và kéo dài bao lâu? Chú ý rằng những hạn định đó phải được thể hiện rõ trong hợp đồng để tránh hiểu lầm. Cần thiết phải có thêm thời gian bố trí sắp đặt tùy theo từng loại hình và nội dung yêu cầu sự kiện.

- Những vấn đề thuộc các quy chế riêng: Những địa điểm thuộc các công trình lịch sử, viện bảo tàng, phòng triển lãm nghệ thuật... thường có một số quy chế riêng về những sự kiện được phép và không được phép diễn ra. Đó là những điều kiện đặc biệt áp dụng cho từng địa điểm trên. Cần đảm bảo khách không được ghi bất cứ thứ gì lên tường và họ phải biết cái gì làm được và cái gì không được làm. Ví dụ: Sự kiện tổ chức trong một viện bảo tàng, nhà tổ chức phải trả thêm phí bảo vệ, khách hàng không được vào khu vực hạn chế đi lại. Tại phòng triển lãm nghệ thuật, khách có thể nhìn thấy nhưng không được sờ vào hiện vật, không đi lại những nơi đã khoanh bằng dây hoặc lụa. Khách không được ăn uống trong khu vực tham quan...

- Hoàn thiện và bổ sung: Rất ít loại địa điểm tổ chức sự kiện đã hoàn hảo theo nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Thông thường các địa điểm thường phải bổ sung thêm và hoàn thiện mới thoả mãn được yêu cầu của sự kiện. Ví dụ như lắp đặt hệ thống sân khấu, bổ sung hệ thống chiếu sáng, cây cảnh...

- Nhà bếp: nếu kế hoạch sự kiện có ăn uống thì nhà tổ chức sự kiện cần phải xác định bếp ở vị trí nào, khu vực nào và phục vụ những gì? Công suất nhà bếp đến mức nào và phục vụ được bao nhiêu khách trong cùng một thời điểm. Để nắm được những thông tin trên, nhà tổ chức sự kiện có thể gặp trực tiếp nhà cung cấp dịch vụ để trao đổi thảo luận và đến thực địa để kiểm tra cụ thể. Khi đã chấp thuận, mọi yêu cầu của nhà tổ chức đối với nhà cung cấp dịch vụ đều phải thể hiện bằng văn bản. Đảm bảo giá cả, thuế, thực đơn, số lượng, phí phục vụ rõ ràng. Nếu cần thiết, đề nghị nhà cung cấp dịch vụ thể hiện rõ nhân viên nào phụ trách công việc gì. Cần lưu ý rằng những yêu cầu bổ sung phải được ghi cụ thể vào phụ lục hợp đồng.

### Bài tập thảo luận

- *Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 01 giờ*

- *Nội dung thực hành: Lựa chọn địa điểm phù hợp để tổ chức các sự kiện sau:*

1. *Sự kiện ra mắt sản phẩm mới của công ty Honda - Việt Nam*

- *Số lượng khách mời: 300 khách*

- *Thời gian: 8h00 – 11h30 ngày 10/10/2012*

2. *Sự kiện: Hội chợ “Âm thực Huế” tại Hà Nội*

- *Số lượng gian hàng đăng ký: 56*

- *Thời gian: 04 ngày từ 20/10/2012 – 23/10/2012*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, bút dạ hoặc máy vi tính*

- *Yêu cầu kết quả:*
  - + *Xác định được địa điểm tổ chức phù hợp với các sự kiện trên*
  - + *Đưa ra lý do lựa chọn các địa điểm đó*
- *Hình thức trình bày: Lựa chọn một trong hai hình thức:*
  - + *Làm trên phần mềm Power point để trình chiếu*
  - + *Làm trên giấy, sau đó thuyết trình các ý tưởng của nhóm*

### **3.2. Hội trường**

Bài tập thực hành

- *Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6hs/nhóm)*
- *Địa điểm: Lớp học*
- *Thời gian: 01 giờ*
- *Nội dung thực hành: Em hãy lên ý tưởng trang trí cho một trong các sự kiện sau:*

1. *Sự kiện chào mừng lễ giáng sinh và đón mừng năm mới*

+ *Đối tượng khách : Nhân viên công ty nội thất Đại An*

+ *Số lượng: 150 khách*

+ *Thời gian: 18h ngày 24/12*

+ *Địa điểm: Khu vực ngoài trời*

2. *Sự kiện Lễ hội hóa trang – Halloween*

+ *Đối tượng: Sinh viên*

+ *Số lượng: 200 khách*

+ *Thời gian: 19h ngày 31/10*

+ *Địa điểm: Hội trường*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, A4, bút, bút dạ hoặc máy vi tính*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Giới thiệu được sự kiện dự định tổ chức*

+ *Trình bày được cách thiết kế, sắp xếp, trang trí cho sự kiện đó*

- *Hình thức trình bày: Lựa chọn một trong hai hình thức:*

+ *Làm trên phần mềm Power point để trình chiếu*

+ *Làm trên giấy, sau đó thuyết trình các ý tưởng của nhóm*

*Chuẩn bị hội trường tổ chức sự kiện cần chú ý những vấn đề sau:*



- ***Chuẩn bị bên ngoài hội trường***

- Kiểm tra các khu vực bên ngoài, xung quanh hội trường hay phòng chờ để đảm bảo mọi thứ đã, đang và sẵn sàng phục vụ khách.

- Bố trí bàn đón tiếp khách một cách hợp lý, khoa học, thuận tiện cho khách đăng ký và lấy tài liệu.

- Khu vực vệ sinh đảm bảo sạch sẽ, có chỉ dẫn rõ ràng.

- Lối đi lại bên ngoài hội trường đủ rộng, không có vật cản để khách dễ dàng đi lại và được trang trí đẹp mắt.

- ***Chuẩn bị bên trong hội trường***

- Kiểm tra sức chứa của hội trường phù hợp với số lượng khách tham dự.

- Các khu vực chỗ ngồi của khách nếu có phân định phải thể hiện được đặc trưng riêng: đâu là khu vực dành cho khách mời đặc biệt, đâu là khu vực dành cho khối báo chí, truyền hình và các khách mời khác. Phải đảm bảo rằng không có vị trí nào trong phòng quá chật hẹp hay đông đúc. Chú ý phải dành đường đi cho nhân viên phục vụ sự kiện.

- Trang trí bên trong hội trường đúng như yêu cầu đã ký trong hợp đồng từ đường lên xuống sân khấu, bục phát biểu, hoa trang trí, màu sắc trong hội trường đến băng rôn, biểu ngữ... của sự kiện.

Với những nhà tổ chức chuyên nghiệp, họ có thể vận dụng một số cách trang trí như sau:

- + *Trang trí màu sắc theo mùa*

Với những sự kiện như tiệc, đám cưới, liên hoan, hội nghị có thể chọn màu chủ đạo theo mùa. Mùa xuân với thời tiết mát mẻ, những tông màu đỏ, vàng đồng, hồng nhạt hoặc tông tự nhiên của đất trời, cây cối như màu xanh lá cây, xanh da trời... sẽ làm không gian tiệc thêm tươi tắn, đầy sức sống như cỏ cây đang đâm chồi nảy lộc vào mùa xuân.

Với thời tiết nóng của mùa hè, có thể lựa chọn các gam màu mát, dịu như màu trắng pha với màu vàng, màu xanh da trời nhạt, hoặc những tông màu sinh động như màu cam, màu san hô. Màu nhạt giúp không gian dịu lại, còn những màu rực rỡ góp phần khiến không gian sinh động hơn.

Màu sắc lý tưởng cho mùa thu sẽ là màu kem, màu đồng, màu tím đậm, màu hồng nhạt hay màu xanh navy... Các gam màu này mang lại sự lãng mạn, nhẹ nhàng.

Vào mùa đông, ta nên trang trí sự kiện với các gam màu ấm, nóng như cam, đỏ tạo cảm giác ấm áp và gọi lên không khí đầm ấm, sang trọng.

- + *Trang trí màu sắc theo chủ đề*

Tùy từng chủ đề có thể chọn màu sắc sao cho phù hợp để gây ấn tượng với người xem. Để thể hiện được điều này cần sự khéo léo và tay nghề thiết kế cao.

Ví dụ sự kiện với chủ đề hoàng gia Ai Cập cổ xưa, toàn bộ không gian sự kiện được nhà tổ chức trang trí bằng màu vàng đồng bí ẩn mà sang trọng, mọi vật dụng từ phong nền, khung cảnh của sân khấu cho đến hệ thống đèn, khung màn chiếu đồng nhất một màu nhưng được cách điệu và phối hợp màu sắc khiến người xem không cảm thấy nhàm chán.

#### + *Trang trí màu sắc theo thương hiệu*

Đây có lẽ là lựa chọn được nhiều người quan tâm nhất, vì còn gì hiệu quả hơn khi mang đến cho khách hàng cảm giác được thể hiện triệt để việc nhận diện thương hiệu khi mà tất cả mọi thứ trong sự kiện đều mang một màu đặc trưng? Tuy nhiên, không phải màu sắc nào sử dụng tràn lan cũng mang lại hiệu quả, cộng với thẩm mỹ của nhiều vị khách hàng khiến cho không gian sự kiện trở nên kém hiện đại. Một số tông màu không dễ phối hợp như xanh lá cây đậm, xanh nước biển, nâu....nếu phối hợp không tốt với các màu sắc khác dễ gây chán mắt và kém năng động.

#### + *Trang trí màu sắc theo không gian*

Với không gian chật hẹp, nên chọn những màu sắc tươi sáng như trắng, kem, hồng nhạt và kết hợp thêm đèn chiếu sáng. Với các không gian quá rộng, có thể kết hợp những tông màu tối để khiến không gian có vẻ nhỏ lại hay những tông màu nóng tạo cảm giác ấm áp.

- Kiểm tra và xếp đặt các trang thiết bị cho đầy đủ và phù hợp.

+ Bàn ghế và khăn trải bàn: Cần bao nhiêu bàn ghế cho sự kiện. Bàn cần được trang bị những gì (ổ cắm điện, micro...) và xếp đặt mô hình ra sao. Có rất nhiều kiểu xếp đặt bàn ghế cho sự kiện như: kiểu rạp hát, kiểu lớp học, kiểu chữ U, kiểu rộng giữa hay bàn tròn. Do vậy căn cứ vào tính chất của từng sự kiện để có thể xếp đặt các phòng hội trường cho phù hợp và mang lại hiệu quả cao nhất.

+ Sân khấu: là nơi trung tâm diễn ra các hoạt động của sự kiện, do vậy tránh để sân khấu ở vị trí mà những khách phía sau không thấy hoặc sân khấu bị che khuất bởi những hàng cột hay những vật cản khác

- Nếu sự kiện dùng đến những hiệu ứng đặc biệt ví dụ như đèn laze, pháo giấy, khói hoặc một số hiệu ứng khác thì các vật liệu trong hội trường cần chống cháy không? Cần làm việc với người quản lý hội trường, các trang thiết bị và nhân viên cứu hỏa và công ty đảm bảo hiệu quả đặc biệt.




- Vấn đề an toàn và phòng chống cháy nổ trong hội trường cần phải hết sức lưu ý. Nhà tổ chức cần phải nắm rõ sơ đồ khu vực đồng thời áp dụng những quy chế an toàn về phòng chống cháy nổ. Kiểm tra các lối thoát hiểm trong hội trường đồng thời phải đặt các biển thông báo cho các vị trí đó. Các quy chế về

an toàn và phòng chống cháy nổ được dán ở vị trí thích hợp bảo đảm khách có thể đọc được. Cần phải mua bảo hiểm cho khách và các hoạt động đặc biệt có trong sự kiện.

- Đảm bảo vệ sinh toàn bộ khu vực hội trường nơi diễn ra sự kiện.

### 3.3. Trang thiết bị

Trang thiết bị phục vụ sự kiện rất đa dạng và phong phú. Tùy thuộc vào quy mô, hình thức, nội dung của từng sự kiện mà sẽ sử dụng các loại trang thiết bị khác nhau. Ở đây, ta có thể liệt kê một số loại trang thiết bị cơ bản sau:

KHU VỰC CỒNG	HỆ THỐNG MÁY MÓC	KHU VỰC ĐÓN KHÁCH, HỘI HỌP	CÁC DỊCH VỤ KHÁC
			
			
			
			
<p>Kinh khí cầu</p>	<p>Máy nghe</p>	<p>Bục phát biểu</p>	<p>Dụng cụ khởi công, động thổ</p>



Tất cả các trang thiết bị phục vụ sự kiện đều phải đảm bảo được vận hành kiểm tra chạy thử trước khi sự kiện khai mạc. Trong quá trình sự kiện diễn ra, phải luôn có nhân viên thường trực đảm bảo kỹ thuật của các hệ thống máy móc này.

### Bài tập thảo luận

- Phương thức: Làm cá nhân hoặc theo nhóm (5-6hs/nhóm)
- Địa điểm: Lớp học
- Thời gian: 2 giờ
- Nội dung thảo luận:
  - + Cơ sở vật chất trong tổ chức sự kiện bao gồm các yếu tố nào?
  - + Trình bày đặc điểm của các yếu tố đó
- Điều kiện, vật dụng cần có:
- Yêu cầu kết quả:
  - + Liệt kê được các yếu tố cơ sở vật chất trong tổ chức sự kiện
  - + Trình bày được đặc điểm của các yếu tố đó
- Hình thức trình bày: Lựa chọn 1 trong 2 hình thức:
  - + Làm trên phần mềm Power point để trình chiếu
  - + Làm trên giấy, sau đó thuyết trình các ý tưởng của nhóm

## 4. Chuẩn bị nhân sự

### Mục tiêu:

- Xác định được vai trò của yếu tố con người – nhân sự trong tổ chức sự kiện
- Trình bày được căn cứ để xác định số lượng nhân sự cho một sự kiện
- Liệt kê được một số chức danh chính trong công ty tổ chức sự kiện
- Phân tích được những đặc điểm và tố chất cần có đối với một nhân viên tổ chức sự kiện

Trong tổ chức sự kiện, yếu tố con người - nhân sự là một yếu tố quan trọng không thể thiếu, nó là yếu tố quyết định lớn đến sự thành công hay thất bại của sự kiện. Để lựa chọn nhân sự tham gia vào công tác tổ chức và quản lý sự kiện cần chú ý một số vấn đề cơ bản sau:

### 4.1. Về số lượng

#### Bài tập thảo luận

- Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6hs/nhóm)
- Địa điểm: Lớp học
- Thời gian: 01 giờ
- Nội dung thảo luận:
  - + Căn cứ vào đâu để xác định số lượng nhân sự tham gia phục vụ sự kiện?
  - + Liệt kê một số chức danh( vị trí) trong bộ máy công ty tổ chức sự kiện mà em biết.
- Yêu cầu kết quả:
  - + Chỉ ra được căn cứ để xác định số lượng nhân sự tham gia phục vụ trong sự kiện
  - + Liệt kê được một số chức danh trong bộ máy công ty tổ chức sự kiện
- Hình thức trình bày
  - + Làm trên giấy, sau đó thuyết trình trước lớp

Số lượng người tham gia vào tổ chức một sự kiện phụ thuộc vào quy mô của sự kiện. Ví dụ khi tổ chức một sự kiện nhỏ chỉ cần từ 2 đến 3 người (tiệc gia đình, sinh nhật, hội thảo...) nhưng những sự kiện có quy mô lớn thì số lượng nhân sự có thể nhiều, có khi lên đến cả ngàn người nếu là sự kiện của Quốc gia

ví dụ như: thể vận hội Olympics, lễ hội bia lớn nhất thế giới Oktoberfest (Đức), cuộc đua xe đạp Pháp - Tour de France...

Đối với các công ty tổ chức sự kiện thì tùy quy mô mà người ta phân ra những cấp bậc quản lý khác nhau. Một số công ty có thể phân theo cấp bậc, một số lại phân theo bộ phận. Một công ty quản lý sự kiện có thể có các nhân sự sau đây:

**\* *Quản lý (Event Manager/Event Planner)***

Người này sẽ chịu trách nhiệm lập kế hoạch và quản lý toàn bộ sự kiện, từ viết kế hoạch cho đến các hạng mục sản xuất, các hạng mục thuê mướn và quản lý rủi ro, phân công nhân sự và những vấn đề sau sự kiện.

**\* *Giám sát (Event leader/ Event supervisor)***

Có nhiệm vụ quản lý theo từng hạng mục trong sự kiện, ví dụ điều phối tiệc, quản lý PGs (đội lễ tân, chào đón khách), phụ trách truyền thông...Đối với những công ty có quy mô nhỏ thì sẽ bỏ qua cấp bậc nhân sự này mà phân công trực tiếp cho nhân viên sự kiện - Event executive.

**\* *Điều phối viên (Coordinator)***

Chịu trách nhiệm kiểm soát toàn bộ sự kiện và đảm bảo việc điều hành có hiệu quả và chất lượng tốt nhất.

**\* *Nhân viên sự kiện (Event executive)***

Là người thực hiện các công việc theo sự phân công của Event Manager.

Ngoài ra để hỗ trợ cho sự kiện thành công còn có rất nhiều các bộ phận khác như:

- ***Bộ phận Khách hàng (Customer care)***: có trách nhiệm chăm sóc mạng lưới khách hàng trước – trong và sau sự kiện; duy trì và quản lý thông tin từ nhiều nguồn khác nhau như nhà cung cấp dịch vụ, khách mời, nhà tổ chức, nhà tài trợ, đối tác, khách hàng, khán giả mục tiêu, giới truyền thông, các cơ quan của Chính phủ... Ngoài ra, bộ phận này cũng đảm trách việc nghiên cứu thị trường; tìm khách hàng mới; tăng doanh thu của công ty thông qua các hoạt động quảng bá, tài trợ...

- ***Bộ phận Sáng tạo (Creative)***: lên ý tưởng, cách thức thực hiện, cùng phối hợp với các bộ phận khác nhằm đưa ra giải pháp tối ưu và phù hợp nhất với mong muốn của đơn hàng.

- ***Bộ phận Sản xuất – Kỹ thuật (Infrastructure and Technical)***: có nhiệm vụ đưa ý tưởng thành hiện thực; tháo dỡ, lắp đặt hoặc giám sát cơ sở vật chất cho toàn bộ sự kiện (hệ thống âm thanh ánh sáng, sân khấu, hiệu ứng đặc biệt, điện nước, đường viễn thông...)

- ***Bộ phận Hậu cần (Logistics)***: tổ chức, lập kế hoạch và triển khai các nguồn lực để một sự kiện diễn ra và kết thúc một cách hiệu quả. Bộ phận này

chịu trách nhiệm vận chuyển đồ vật tới điểm sử dụng; liên hệ giấy phép và các thủ tục hành chính khác; chuẩn bị kho vận và bảo hiểm hàng hóa; đảm bảo an ninh an toàn cho toàn bộ người tham dự...

Hỗ trợ các vị trí trên của nghề tổ chức sự kiện còn có: bộ phận ăn uống, trang trí (hoa, bóng...); bộ phận nhân sự; bộ phận tài chính kế toán (theo dõi hợp đồng, đảm bảo doanh thu, giám sát đầu ra – vào với các bên liên quan...).

Bên cạnh nguồn nhân viên sẵn có của mình, đôi khi các công ty cũng thuê các đối tượng khác để hỗ trợ khi công việc quá nhiều và quy mô sự kiện quá lớn. Đội ngũ này bao gồm:

#### **- Nhân viên sự kiện tự do (Freelancer)**

Các nhân viên sự kiện tự do thường tham gia trong sự kiện với nhiều vai trò, đôi khi là đi từ đầu dự án, từ lúc gặp khách hàng và trình bày ý tưởng cho đến khi thực hiện và sự kiện hoàn thành, hoặc chỉ trong một giai đoạn nào đó: có thể sáng tạo ý tưởng, viết kế hoạch hoặc tham gia trong quá trình chuẩn bị cho sự kiện, hay chỉ chạy trong ngày sự kiện diễn ra.

Freelancer thường là những người có kinh nghiệm và có thể nói là đủ "cứng tay" để đảm nhận những vai trò như người lên kế hoạch chính hay là người phụ trách, điều phối cho một sự kiện diễn ra. Những người này cũng đủ khả năng để ứng phó với các sự cố trong chương trình và giải quyết một cách tốt nhất có thể.

#### **- Cộng tác viên/Tình nguyện viên (Helper/Volunteer)**

Cũng được thuê để làm thời vụ theo dự án sự kiện, nhưng nếu Freelancer đảm nhận vai trò quản lý sự kiện, thì helper là những người hỗ trợ thực hiện những công việc cụ thể. Thông thường, người ta hay coi helper là những "chân sai vặt" trong sự kiện, nhưng thực ra vai trò của những nhân sự này không kém phần quan trọng và đòi hỏi phải có một số kỹ năng như chu đáo, cẩn thận, tập trung trong quá trình diễn ra sự kiện.

#### **- Lễ tân đón khách (PB/PG)**

PB, PG là viết tắt của cụm từ Promotion Boy và Promotion Girl dùng để chỉ những chàng trai, cô gái hoạt náo viên quảng bá sản phẩm, có nhiệm vụ đón khách và hướng dẫn khách. Muốn làm được nghề này, ứng viên phải có ngoại hình ưa nhìn, gương mặt khả ái và khả năng diễn đạt tốt...

#### **- Bảo vệ, vệ sĩ (Security)**

Với những sự kiện quan trọng, tập trung đông người thì việc thuê các lực lượng bảo vệ là yếu tố cần thiết. Thường thì khi thuê địa điểm, họ sẽ có luôn dịch vụ bảo vệ đi kèm, nhưng nếu sự kiện quá đông, cần lực lượng bảo vệ hùng hậu thì ta cần liên hệ với các dịch vụ bảo vệ để nhờ họ cung cấp.

#### **- Quay phim, chụp hình (Cameraman, Photographer)**

Thực hiện việc ghi và chụp hình cho sự kiện. Để đảm bảo ghi được đầy đủ những hình ảnh, thước phim quan trọng và cần thiết, ta nên đưa cho họ kịch bản sơ lược và lưu ý với họ những mốc thời gian, thời điểm quan trọng cần phải lưu lại.

## **4.2. Về chất lượng**

Các chuyên gia ví von người tổ chức sự kiện như một "nghệ nhân ghép hình", tỉ mỉ, cẩn trọng đến từng tiểu tiết. Kiến thức, sự hiểu biết, kinh nghiệm của đội ngũ nhân viên tham gia sự kiện có ảnh hưởng lớn đến chất lượng và sự thành bại của sự kiện. Để trở thành một nhân viên sự kiện giỏi, không chỉ có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ mà bên cạnh đó còn cần phải có một số tố chất cơ bản sau:

### **- Sự năng động, chịu khó**

Tổ chức sự kiện là công việc đòi hỏi tính chủ động cao, vì vậy chỉ phù hợp với những người năng động, linh hoạt, giải quyết công việc hợp lý, hiệu quả. Những lúc chạy đua với hạn mốc chương trình (deadline), người tổ chức sự kiện phải làm hết mình không kể thời gian, giờ giấc để kịp tiến độ công việc mà vẫn đảm bảo hiệu quả, chất lượng của các hạng mục. Nếu không có sự chịu khó mà làm mọi việc qua loa đại khái thì không bao giờ có thể tổ chức một sự kiện thành công.

### **- Cẩn thận, tỉ mỉ**

Mỗi sự kiện được tổ chức thực hiện cần phải trau chuốt từng chi tiết, từ những chi tiết nhỏ nhất như việc treo biển hiệu ngay ngắn, sàn nhà không chút rác bẩn, công tác đón khách chu đáo cho đến việc tổ chức các sự kiện một cách thông suốt để mang lại ấn tượng về sự chuyên nghiệp cho người tham dự và khách hàng. Các hạng mục sản xuất cần khả thi và hợp lý, tránh thừa thiếu ngoài ý muốn. Các hạng mục thuê ngoài cần phải kiểm soát tốt về số lượng, chất lượng tránh để hư hao mất mát. Chính vì vậy những người nào càng cẩn thận, kỹ lưỡng chú trọng đến những cái nhỏ nhất thì những sự kiện họ tổ chức càng giảm thiểu được các trục trặc, rủi ro, hạn chế phát sinh ngoài ý muốn. Người làm sự kiện trong đầu lúc nào cũng cần phải suy nghĩ đến tất cả các rủi ro có thể xảy ra trong lúc chuẩn bị và chạy chương trình, luôn đặt mình trong tư thế kiểm soát cao độ, đặt ra mọi tình huống xấu nhất có thể xảy ra. Ngoài ra sự cẩn thận, tỉ mỉ còn giúp cho khả năng quan sát, nắm bắt vấn đề của người tổ chức tốt hơn, qua đó sự kiện có thể diễn ra một cách suôn sẻ, tốt đẹp.

### **- Óc sáng tạo, thẩm mỹ**

Người làm sự kiện cần có óc sáng tạo để có những ý tưởng đột phá cho sự kiện, tạo nên một proposal (chương trình sự kiện) đầy tính thuyết phục đối với khách hàng. Sáng tạo để có các phương án sản xuất hay thuê ngoài tối ưu, để giải quyết vấn đề phát sinh hay rủi ro một cách ôn hòa và hiệu quả... Bên cạnh



đó óc thâm mỹ tốt sẽ giúp cho sự kiện luôn hoàn mỹ, để lại cảm tình và ấn tượng tốt cho người tham dự.

### ***- Kỹ năng tổ chức và làm việc nhóm***

Kỹ năng tổ chức giúp ta sắp xếp công việc một cách khoa học, ổn thỏa, phân bổ nhân sự hợp lý và giải quyết linh hoạt các tình huống rủi ro xảy ra trong tổ chức sự kiện.

Kỹ năng làm việc nhóm (teamwork) giúp chúng ta làm việc nhịp nhàng với đội của mình và với những người trực tiếp hỗ trợ cho sự kiện, giúp ta biết cách kết nối các thành viên trong đội cùng với các bộ phận hỗ trợ để tạo nên sự thành công cho các sự kiện.

### ***- Sức khỏe bền bỉ***

Thứ khuya, dậy sớm, đi lại hoạt động liên tục, nhiều khi phải làm việc trong môi trường khắc nghiệt như nắng cháy mưa dầm, nhin đói, căng thẳng thường xuyên là những đòi hỏi mà những người không có sức khỏe không thể nào đáp ứng được. Bởi vậy cho nên đã xác định theo nghề thì cần phải có một sức khỏe tốt và một thể lực dẻo dai.

### ***- Chịu được áp lực công việc cao***

Người tổ chức sự kiện không chỉ xây dựng chi tiết chương trình, liên hệ với các đơn vị cung cấp về ánh sáng, phương tiện đón khách, đặt món ăn... mà còn liên hệ với các khách mời để biết các thông tin chính xác. Vất vả hơn, họ phải bám sát chương trình từ đầu đến cuối. Bên cạnh đó, người làm sự kiện còn là người "đi trước về sau". Họ phải là người đến sân bãi đầu tiên để chỉ đạo mọi thiết kế từ âm thanh, ánh sáng cho đến những điều tưởng như nhỏ nhặt nhất là khu vực đi vệ sinh. Khi chương trình kết thúc, họ cũng là người ở lại "chiến trường" thu gom những cái "sáng tạo" của mọi người. Làm sự kiện đòi hỏi sức khỏe, chịu vất vả, áp lực để chạy đua với thời gian sao cho kịp với tiến độ và thời hạn chương trình.

### ***- Đam mê đối với nghề***

Để có thể gắn bó lâu dài với nghề tổ chức sự kiện, điều không thể thiếu chính là niềm đam mê và lòng yêu thích đối với công việc. Đây là một nhân tố vô cùng quan trọng, là liều thuốc tăng lực trong công việc, trong những lúc khó khăn, và là nguồn gốc của những khoảnh khắc thăng hoa trong công việc của người làm sự kiện.

Như vậy có thể thấy rằng người tổ chức sự kiện giỏi chắc chắn không thể thiếu những tố chất như: óc tổ chức tốt, năng động, nhanh nhẹn, kiên nhẫn, có khả năng thiết lập mối quan hệ tốt, có khả năng làm việc theo nhóm, có sức khỏe và niềm đam mê. Nghề tổ chức sự kiện là nghề đòi hỏi người thực hiện cực kỳ bền sức và chịu được áp lực cao. Họ còn phải biết cách xoay sở và ứng phó trong mọi tình huống. Ít người biết rằng từ khi bắt đầu sự kiện cho đến khi kết

thúc, người tổ chức sự kiện dù có bề ngoài trầm tĩnh thế nào chăng nữa nhưng đầu óc họ đang “căng ra” để dự trù và xử lý bất kỳ “sự cố không mời mà đến”. Và chỉ khi sự kiện kết thúc, người tổ chức sự kiện mới có thể thở phào nhẹ nhõm.

Bài tập thảo luận

- *Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6 hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 01 giờ*

- *Nội dung thảo luận: Để trở thành một nhân viên tổ chức sự kiện tốt em cần trang bị cho mình những tố chất cơ bản nào? Hãy phân tích các yếu tố đó.*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Liệt kê được các phẩm chất cần có của một nhân viên tổ chức sự kiện*

+ *Phân tích được đặc điểm của các yếu tố trên*

- *Hình thức trình bày*

+ *Làm trên giấy, sau đó thuyết trình các ý tưởng của nhóm*

**Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:**

- *Nội dung*

+ *Xây dựng chương trình*

+ *Chuẩn bị tài chính*

+ *Chuẩn bị cơ sở vật chất*

+ *Chuẩn bị nhân sự*

- *Cách thức và phương pháp đánh giá.*

+ *Vấn đáp*

+ *Trắc nghiệm*

+ *Thảo luận nhóm*

- *Gợi ý tài liệu học tập*

1. **Tổ chức sự kiện**, PGS – TS Lưu Văn Nghiêm, 2007, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.

2. **Tài liệu tổ chức và quản lý sự kiện du lịch**, Tổng cục du lịch Việt Nam

**Ghi nhớ**

- *Khái niệm và các căn cứ xây dựng chương trình*

- *Xây dựng kịch bản nội dung chương trình*

- Chuẩn bị tài chính : xác định các khoản thu, chi và chi phí phát sinh của sự kiện
- Chuẩn bị cơ sở vật chất: địa điểm, hội trường, các trang thiết bị cho sự kiện
- Xác định số lượng và chất lượng nhân sự tham gia sự kiện

## **CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

1. Để có thể tổ chức thành công một sự kiện, bạn cần phải chuẩn bị những gì? Theo bạn, yếu tố nào là quan trọng nhất, tại sao?
2. Xây dựng chương trình tổ chức một sự kiện (chủ đề tự chọn) cho khoảng 200 khách, trong đó hãy thực hiện các công việc sau:
  - a. Lập kịch bản nội dung chương trình sự kiện
  - b. Dự trù ngân sách tổ chức sự kiện (Bao gồm cả các khoản thu, chi và các khoản có thể phát sinh)
  - c. Chuẩn bị địa điểm tổ chức
  - d. Lập danh sách nhân sự tham gia tổ chức sự kiện trên
  - e. Chuẩn bị về cơ sở vật chất để tổ chức sự kiện này.
3. Hãy xây dựng nội dung chương trình cho một sự kiện được tổ chức cho lớp học hoặc trường học của bạn.
4. Trong một công ty tổ chức sự kiện có thể có những nhóm nhân sự nào? Hãy trình bày hiểu biết của bạn về các nhóm nhân sự này.
5. Để trở thành một nhân viên tổ chức sự kiện tốt, bạn cần trang bị cho mình những gì? Theo bạn tố chất nào là quan trọng nhất? Tại sao?

## BÀI 4

### CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN GIAI ĐOẠN DIỄN RA SỰ KIỆN

Mã bài: MB 30-04

#### **Giới thiệu:**

Bài học này giới thiệu về các hoạt động cơ bản của giai đoạn diễn ra sự kiện, qua đó giúp cho học viên có những kiến thức hữu ích và kỹ năng cơ bản về giai đoạn tổ chức sự kiện cho khách hàng.

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các hoạt động cơ bản trong giai đoạn diễn ra sự kiện như: đón tiếp, phục vụ và đảm bảo an toàn - an ninh cho khách
- Đón tiếp và phục vụ khách tham gia sự kiện theo đúng quy trình và tiêu chuẩn
- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện
- Nhiệt tình, chu đáo, cẩn thận trong quá trình đón tiếp và phục vụ khách
- Nhanh chóng, kịp thời, khéo léo trong việc xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện.

#### **Nội dung chính:**

### **1. Đón tiếp**

#### **Mục tiêu:**

- Liệt kê được các hình thức đón tiếp trong tổ chức sự kiện
- Chỉ ra các nguyên tắc đối với mỗi hình thức đón tiếp
- Xác định được các công việc cần thực hiện trong quá trình đón tiếp khách
- Phân biệt được hình thức đón khách thông thường và đón khách theo nghi lễ

### **1.1. Các hình thức đón**

#### **1.1.1. Đón khách tại sân bay, nhà ga**

Đây là lần đầu tiên đội ngũ nhân viên tổ chức sự kiện có sự tiếp xúc trực tiếp với khách. Lần tiếp xúc này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, nó tạo cho khách những ấn tượng ban đầu đồng thời ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa khách với nhân viên trong suốt quá trình của sự kiện và có thể cả những sự kiện sau.

Nguyên tắc cơ bản đầu tiên là phải xuất phát đón đoàn đúng địa điểm, đúng thời gian quy định. Nhân viên có nhiệm vụ đón tiếp phải tính cả thời gian

cho những tình huống bất thường có thể xảy ra. Trước khi đi cần kiểm tra lần cuối giờ đến của đoàn khách và phương tiện vận chuyển, chuẩn bị chu đáo về biển tên, biển đón, hoa ... để đón khách.

\* Thời gian: cần có mặt tại điểm đón 15 - 30 phút trước giờ khách đến.

\* Công tác đón đoàn: cầm biển đón (viết tên khách - nếu là khách lẻ, viết tên đoàn - nếu là khách đoàn) và chọn vị trí khách dễ quan sát nhất. Để tránh việc không đón được khách, nhân viên đón phải đứng thường trực từ người khách đầu tiên cho đến khi đón được khách của mình.

- Sau khi xác nhận đúng đoàn khách mình cần đón, nhanh chóng làm quen, tặng hoa (nếu có) và đề nghị khách tập trung vào khu vực đã định. Câu chào hỏi của nhân viên đón tiếp phải hết sức tao nhã, lịch thiệp, thể hiện sự nồng hậu. Có thể nói: “Xin kính chào quý khách. Rất vui mừng được đón tiếp quý khách đến tham dự sự kiện...”

- Gặp gỡ trưởng đoàn để nắm được tình hình chung của đoàn: kiểm tra số lượng khách thực tế so với danh sách đoàn, sức khoẻ của các thành viên trong đoàn. Nếu trong đoàn có những thay đổi như về số lượng hay chương trình, cần báo gấp về Ban tổ chức để có biện pháp xử lý kịp thời.

- Đề nghị khách kiểm tra lại một lần nữa hành lý của mình

- Xử lý một số tình huống phát sinh (nếu có)

\* Đưa dẫn khách ra xe

- Mời khách ra khu vực để xe của đoàn

- Cùng lái xe giúp khách vận chuyển hành lý lên xe

- Mời khách lên xe ổn định chỗ ngồi

- Nhân viên đón khách lên xe sau cùng và cho xe rời khỏi khu vực đón sau khi mọi công việc đã hoàn tất.

\* Chú ý:

Đây là lần đầu tiên tiếp xúc với đoàn khách, vì vậy trong quá trình đón khách, cần chú ý tới thái độ của mình để tạo được ấn tượng tốt đẹp ban đầu.

- Cần phải nói bằng giọng nhẹ nhàng, trù mến, nét mặt phải vui tươi phấn khởi. Nụ cười chân thành, ánh mắt thiện cảm, gần gũi của nhân viên đón tiếp sẽ làm cho khách cảm thấy phấn khởi và bớt đi được phần nào sự mệt mỏi vì vừa qua một chặng đường dài.

- Không được đi đứng hấp tấp, vội vàng, giơ tay cao quá, hoặc gọi khách quá to bằng ngôn ngữ khiếm nhã như Hello hay Hey ... mà mọi cử chỉ phải từ tốn, điềm đạm, nhẹ nhàng.

- Khi khách lên xe, đứng ở bên cạnh cửa xe để có thể trợ giúp khách lên xe khi cần thiết, đồng thời cũng là để kiểm tra lại một lượt nữa số lượng khách trong đoàn đã lên xe.

\* Trên đường về khách sạn

Đây chính là thời điểm diễn ra buổi làm quan chính thức giữa nhân viên đón tiếp và đoàn khách.

- Làm công tác chào mừng đoàn khách

- Giới thiệu lại tên của mình. Việc giới thiệu tên rất quan trọng vì từ khi đón đoàn đến khi tiễn đoàn, nhân viên đón tiếp luôn là người đồng hành của đoàn. Do đó, cần thiết để đoàn nhớ chính xác và gọi đúng tên của mình. Khi giới thiệu tên mình, nhân viên có thể thực hiện theo trình tự sau:

+ Giới thiệu tên gọi nhân viên đón tiếp

+ Cách phát âm

+ Ý nghĩa của tên gọi và cách đặt tên

+ Dịch sang tiếng của đoàn nếu có thể

- Giới thiệu tên người lái xe cho đoàn khách. Khi giới thiệu lái xe, nên khen ngợi lái xe với đoàn khách để khách thực sự yên tâm về sự an toàn của mình.

- Hỏi thăm về chuyến đi vừa qua của khách và dự định sắp tới của họ.

- Đưa ra một số thông tin cơ bản cho khách như:

+ Khoảng cách, thời gian di chuyển từ nơi đón về khách sạn

+ Đề nghị khách chỉnh lại đồng hồ theo giờ Việt Nam (nếu là khách nước ngoài)

+ Thông báo cho khách là họ đang ở thời điểm mùa nào, thời tiết, trang phục phù hợp với thời tiết

+ Lịch trình chương trình sự kiện của đoàn

Nếu xét thấy khách không mệt mỏi, tâm trạng thoải mái, hưng phấn với cảnh quan, con người mới lạ, nên giới thiệu cho khách một số thông tin trên quãng đường từ nơi đón về khách sạn.

+ Thông tin về tuyến đường từ nơi đón về khách sạn, những đối tượng tham quan nổi bật ở trên đường

+ Một số thông tin tổng quát nhất về đất nước, thành phố và con người nơi đoàn tới

+ Với khách nước ngoài, giúp khách nói một số câu tiếng Việt thông dụng, dễ nhớ như xin chào, cảm ơn, xin lỗi...Cung cấp một số thông tin cần thiết như: tỷ giá hối đoái, nơi đổi tiền, cách mặc cả khi mua hàng...

+ Trao đổi và cung cấp thông tin cho khách về những hiện tượng, sự vật lạ thu hút sự quan tâm chú ý của khách.

+ Trong trường hợp khách tỏ ra mệt mỏi sau chuyến đi dài, sau khi đưa ra những thông tin cơ bản, không nên thuyết minh, hãy dành khoảng không gian im lặng cho khách để họ nghỉ ngơi hoặc ngắm cảnh vật xung quanh.

**Bài tập thực hành**

- *Phương thức: Thực hành theo nhóm (5-6hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học/Phòng thực hành*

- *Thời gian: 01 giờ*

- *Nội dung thực hành:*

*Giả sử bạn là nhân viên của công ty tổ chức sự kiện được giao nhiệm vụ ra sân bay Nội Bài đón một đoàn khách (20 người) của tập đoàn Mitsubishi Motors - đến từ Tokyo - Nhật Bản tới Việt Nam để tham dự sự kiện. Đoàn khách bay chuyến bay 10:30 - 13:35 của hãng Japan Airlines (Tokyo – Hà Nội)*

*Hãy trình bày phương án để đón tiếp đoàn khách trên tại sân bay.*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, A4, bút, bút dạ*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Trình bày được cách thức đón khách tại sân bay*

+ *Thực hành được quy trình đón và chào hỏi khách tại sân bay*

- *Hình thức trình bày*

+ *Lập phương án đón tiếp trên giấy, sau đó thuyết trình trước lớp*

+ *Thực hành quy trình chào đón khách để giáo viên và các nhóm còn lại nhận xét và đóng góp ý kiến.*

### **1.1.2. Đón tiếp tại cơ sở lưu trú**

**Bài tập thảo luận:**

- *Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6 hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 01 giờ*

- *Nội dung thực hành: Liệt kê những công việc cần làm trong quá trình đón tiếp khách tại cơ sở lưu trú.*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, A4, bút, bút dạ*

- *Yêu cầu kết quả:*

+Xác định được các công việc phải làm trong quá trình đón khách tại cơ sở lưu trú

- Hình thức trình bày

+ Làm trên giấy, sau đó thuyết trình trước lớp

Khi xe về gần đến khách sạn, cần nhắc nhở khách những công việc cần làm như: quy trình làm thủ tục nhận phòng tại quầy lễ tân; lịch trình hoạt động tiếp theo của đoàn; thời gian, địa điểm tập trung để tham gia sự kiện, ăn uống ...

\* Sắp xếp lưu trú

Sắp xếp phòng nghỉ cho khách và giúp khách làm thủ tục đăng ký tạm trú là một công việc đơn giản. Tuy nhiên, nếu nhân viên đón tiếp không có phương pháp thực hiện linh hoạt, hợp lý thì thời gian dành cho công việc này sẽ bị kéo dài, gây sự mệt mỏi cho đoàn khách.

Trước hết, để công việc làm thủ tục được nhanh chóng, thuận tiện, nên phối hợp cùng với trưởng đoàn sắp xếp danh sách phòng nghỉ và phổ biến thủ tục nhận phòng cho khách ngay trên ô tô. Đồng thời, nhắc khách khi xuống xe chỉ mang theo những túi xách, hành lý quan trọng, còn đồ đạc sẽ có nhân viên khách sạn mang giúp và tập trung tại sảnh khách sạn.

Khi xe dừng trước cửa tiền sảnh khách sạn, nhân viên đón tiếp là người xuống xe đầu tiên, sau đó mời khách xuống xe vào ngồi đợi tại tiền sảnh.

Sau đó, nhân viên đón tiếp yêu cầu lễ tân cung cấp sơ đồ buồng phòng đã bố trí cho đoàn, chìa khoá phòng và kết hợp với trưởng đoàn sắp xếp phòng nghỉ cho khách. Dựa vào danh sách phòng nghỉ có thể bố trí phòng hợp lý theo trình tự ưu tiên sau:

- Trưởng đoàn
- Người cao tuổi, phụ nữ, trẻ em
- Cặp vợ chồng
- Nhóm bạn bè
- Những người có yêu cầu đặc biệt khác

Phát chìa khoá cho khách kèm theo thẻ của công ty và khách sạn để khách có thể sử dụng khi cần thiết cũng như phát phiếu ăn (nếu có). Nhân viên đón tiếp cần đánh dấu số phòng của khách vào danh sách phòng để tiện việc quản lý đoàn trong quá trình khách lưu lại khách sạn.

Sau khi sắp xếp phòng ở cho đoàn, nhân viên đón tiếp cùng lễ tân khách sạn giúp khách làm thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.

Trước khi khách lên phòng, nhân viên đón tiếp cần thực hiện một số việc sau:



- Thu nộp các giấy tờ cần thiết liên quan đến chương trình sự kiện cho phòng điều hành như vé máy bay nội địa và quốc tế của đoàn, voucher (phiếu thanh toán) và các giấy thanh toán khác ... lưu ý ký xác nhận.

- Nhắc khách kiểm tra lại một lần nữa hành lý của mình và ghi lại số phòng vào hành lý để tránh thất lạc và tiện cho việc vận chuyển hành lý lên phòng của nhân viên khuân vác.

- Chỉ dẫn cho khách về dịch vụ trong khách sạn và vị trí các dịch vụ đó cho khách như: nhà hàng, quầy bar, bể bơi, phòng tập thể dục, phòng massage, sân tennis...

- Nhắc khách gửi tiền bạc, đồ đạc quý tại quầy lễ tân, không nên để quá nhiều tiền hay đồ nữ trang quý trong phòng của khách sạn.

- Thông báo cho khách địa điểm, thời gian của bữa ăn đầu tiên hay của sự kiện sắp tới

- Thông báo cho khách số phòng ở, điện thoại của để khách liên lạc khi cần thiết.

- Cuối cùng, nhân viên đón tiếp đưa một bản danh sách phòng cho nhân viên khuân vác để họ mang hành lý lên phòng cho khách.

Sau khi hoàn tất công việc sắp xếp phòng ở cho khách, nhân viên đón tiếp nên nán lại cùng với trưởng đoàn để xem khách đã thực sự hài lòng về phòng của khách sạn hay họ còn có yêu cầu khác cần giúp đỡ. Hoặc nếu có điều kiện, nhân viên đón tiếp có thể gọi điện lên phòng hỏi thăm và nhắc nhở khách kiểm tra sự đầy đủ của các trang thiết bị, đồ dùng trong phòng.

Chỉ khi việc sắp xếp nơi ở và giải quyết những vấn đề liên quan đến đoàn khách xong mới ra về hoặc trở về phòng của mình.

### ***1.1.3. Đón tiếp tại phòng hội nghị***

Tùy theo mức độ quan trọng, số lượng người tham dự để chuẩn bị phòng tiếp xúc khách cũng như phòng hội nghị cho phù hợp. Phòng đón khách và phòng hội nghị phải đảm bảo một số tiêu chuẩn sau:

Đường đi từ nơi đỗ xe đến phòng đón tiếp và hội nghị không quá xa, dễ dàng thuận tiện, môi trường, cảnh quan sạch đẹp và đảm bảo an toàn.

Phòng đón tiếp đủ rộng để khách có thể đi lại, trò chuyện. Phải đảm bảo yên tĩnh, an toàn và sạch sẽ.

Phòng hội nghị có thể kê xếp theo các mô hình khác nhau như: hình chữ U, hình lớp học, kiểu rạp chiếu phim, kiểu rộng giữa...

Màu sắc trong phòng hài hòa, trang nhã, sang trọng, tiện nghi, bàn ghế đồng bộ, đồng kiểu, kê đặt ngay ngắn, thẳng hàng.

Khi khách đến phòng hội nghị phải có nhân viên đón tiếp sẵn sàng đón khách, hướng dẫn khách vào phòng. Thái độ nhân viên đón tiếp cần niềm nở, lịch sự thể hiện thiện ý mong muốn được phục vụ khách.

Một phần công việc khá quan trọng trong đón tiếp khách là đăng kí hội nghị. Trong quá trình đăng kí, các đại biểu nhận được những túi hồ sơ phác thảo chương trình hội nghị. Phần lớn các bàn đăng kí được đặt ngay cạnh phòng tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo.

#### ***1.1.4. Đón tiếp tại nơi diễn ra sự kiện***

Đón tiếp tại nơi diễn ra sự kiện cần được thực hiện một cách đồng bộ, chu đáo, gây ấn tượng tốt. Nhân viên phụ trách đón tiếp trong sự kiện cần quán xuyến các khâu đón tiếp theo đúng kế hoạch đã đặt ra.

- Khi khách đến: Mọi khâu đón tiếp phải sẵn sàng. Nhân viên đón tiếp đón khách ngay tại cổng vào nơi diễn ra sự kiện, hướng dẫn lái xe đỗ xe đúng vị trí, hướng dẫn khách đi vào bên trong nơi tổ chức sự kiện.

- Phòng tiếp khách: Bố trí bàn ghế phù hợp tính chất và thành phần đoàn khách. Căn cứ vào điều kiện của đơn vị và đề tài của chương trình cần lựa chọn hình thức trang trí phù hợp. Tuy nhiên, nguyên tắc chung là trang trí cẩn thận, trang nhã, đẹp mắt, có ý nghĩa và phù hợp. Tránh quá cầu kỳ không cần thiết hoặc quá cầu thả, sơ sài.

- Người chủ trì sự kiện có mặt trong phòng trước hoặc ra tận cổng để đón khách tùy theo mức độ thân tình. Nhân viên đón tiếp mời khách ngồi đúng vị trí (tránh tình trạng yêu cầu khách thay đổi chỗ ngồi), giới thiệu cương vị người chủ trì cuộc tiếp đón cho trưởng đoàn khách.

Bài tập thực hành

- *Phương thức: Thực hành theo nhóm (7 - 8 hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Phòng thực hành*

- *Thời gian: 02 giờ*

- *Nội dung thực hành:*

+ *Hãy sắp xếp và bố trí một phòng hội nghị (hình chữ U) cho 20 khách. Trong đó: đặt giấy, bút và ly uống nước, nước khoáng, hoa...*

+ *Tiến hành đón khách vào phòng họp*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Bàn ghế, khăn trải bàn, khăn trang trí, rèm quây chân bàn, giấy A4, bút bi/chì, ly uống nước, nước khoáng, hoa bàn...*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Kê xếp được phòng hội nghị theo mô hình chữ U*

+ *Bày trí được bàn hội nghị theo yêu cầu*

+ *Đón khách vào phòng họp theo đúng tiêu chuẩn*

- *Hình thức trình bày*

+ *Các nhóm tiến hành việc kê xếp phòng tiệc và đặt bàn, đón khách tại phòng thực hành. Giáo viên quan sát, nhận xét và đóng góp ý kiến cho mỗi nhóm*

## **1.2. Các nghi thức đón**

### **1.2.1. Đón theo nghi lễ**

Đón tiếp theo nghi lễ là phải thực hiện công việc đón tiếp theo thể thức, thủ tục hình thức với những nguyên tắc chung mang tính quy định và được áp dụng đối với từng trường hợp cụ thể. Nghi lễ đón tiếp càng trọng thể, càng tăng uy quyền và tính trang nghiêm. Xu thế chung hiện nay là đơn giản hóa nghi lễ, bớt phô trương thông lệ và tập quán của các nước.

Trong trường hợp quy mô của sự kiện lớn, mang ý nghĩa công chúng cao và có sự có mặt của Nguyên thủ Quốc gia (những người đứng đầu nhà nước, bao gồm các Quốc vương, Chủ tịch nước, Tổng Bí thư, Tổng thư ký Liên hiệp Quốc). Nguyên tắc chung là đón tiếp theo tập quán quốc tế, các nước dành cho nguyên thủ quốc gia nước ngoài đến thăm sự đón tiếp theo nghi lễ ngoại giao cao nhất và trọng thị nhất vì đó là đại diện chủ quyền của một quốc gia độc lập, bất kể nước đó là lớn hay nhỏ, giàu hay nghèo và thuộc chế độ chính trị, xã hội nào.

Ví dụ: Nghi lễ chào đón tại sân bay thủ đô. Có những quốc gia chọn phương thức đón tiếp chính thức tại sân bay thủ đô với đầy đủ nghi lễ ngoại giao, trong đó có nghi thức bắn 21 phát đại bác để chào mừng khi nguyên thủ quốc gia từ máy bay bước xuống. Đây là nghi lễ do Anh quốc chính thức quy định để đón Quốc vương và Hoàng hậu nước ngoài đến thăm, về sau nhiều nước khác cũng áp dụng. Hiện nay thì chỉ còn một ít nước giữ nghi lễ này.

Việt Nam tổ chức lễ đón chính thức tại khuôn viên phủ chủ tịch nước. Nghi lễ đón bao gồm những nội dung sau :

- Đón không chính thức tại sân bay: Nhà ga sân bay trang trí quốc kỳ hai nước, khẩu hiệu chào mừng bằng hai thứ tiếng. Thành phần ra đón bao gồm Bộ trưởng hoặc thứ trưởng ngoại giao, Vụ trưởng lễ tân bộ ngoại giao, Đại sứ nước khách... Sau thủ tục tặng hoa cho nguyên thủ và phu nhân, mời đoàn khách lên xe và về thẳng nhà khách chính phủ (hoặc khách sạn đặc biệt). Xe trưởng đoàn có cắm quốc kỳ hai nước. Có xe cảnh sát dẫn đường, mô tô hộ tống.

- Đón chính thức tại phủ chủ tịch nước: Khuôn viên treo quốc kỳ hai nước. Đường đi có trải thảm đỏ. Cử quốc thiều (bài hát quốc ca) hai nước trong

khi hai vị nguyên thủ đứng trên bục danh dự (khi đón cử quốc thiều nước khách trước, khi tiễn cử quốc thiều nước chủ nhà trước). Nguyên thủ khách duyệt đội quân danh dự. Chủ nhà giới thiệu cho khách các thành viên chính phủ có mặt trong lễ đón. Trưởng đoàn khách giới thiệu đoàn tùy tùng cho nguyên thủ nước chủ nhà. Vụ trưởng lễ tân giới thiệu với khách thành phần đoàn ngoại giao ra đón.

- Việc huy động quần chúng chào mừng khách, có hay không, nhiều hay ít, tùy thuộc vào mức độ hữu nghị hai nước.

### **1.2.2.Đón thông thường**

Đón thông thường không có nghĩa là đón không theo nghi lễ cố định, tính chất đón thông thường ở đây là mức độ đón tiếp vẫn đảm bảo tính trang trọng, lịch sự, chu đáo. Đón thông thường được áp dụng với đối tượng khách tham dự bình thường. Quy trình đón tiếp cũng bao gồm các bước cơ bản sau:

- Xác minh thông tin đoàn khách để có được thông tin đầy đủ và chính xác như: số lượng, thành phần, vị trí..., cần tìm hiểu trước tập quán, tín ngưỡng của khách để có cách tiếp đón phù hợp.

- Chuẩn bị thành phần nhân sự đón tiếp phù hợp

- Có thể đón khách tại bến xe, sân bay, nhà ga hoặc đón khách tại địa điểm diễn ra sự kiện.

- Khi khách đến địa điểm diễn ra sự kiện thì mọi khâu đón tiếp phải sẵn sàng. Bộ phận tiếp đón hay người chủ trì cuộc tiếp có mặt trong phòng trước hoặc ra tận cổng để đón khách tùy theo mức độ thân tình và hướng dẫn lái xe đỗ xe một cách nhanh chóng, thuận tiện.

- Hướng dẫn khách vào phòng tiếp khách hoặc hội trường, địa điểm diễn ra sự kiện. Phòng tiếp khách phải được bố trí bàn ghế phù hợp tính chất và thành phần đoàn khách, đảm bảo gọn gàng, sạch sẽ, trang trọng và lịch sự.

- Nếu khách đến trước thời điểm diễn ra sự kiện thì cần bố trí nơi ăn nghỉ, nơi chiêu đãi, nơi tham quan... phù hợp.

## **2. Phục vụ**

### **Mục tiêu:**

- *Liệt kê được các hình thức phục vụ - dịch vụ trong tổ chức sự kiện*
- *Xác định được vai trò của các dịch vụ đó trong tổ chức sự kiện*
- *Phân tích và trình bày được yêu cầu, đặc điểm của mỗi loại hình hoạt động đó*

## 2.1. Giải trí

Giải trí là một trong những hình thức và hoạt động khá phổ biến trong tổ chức sự kiện. Nhờ các tiết mục giải trí mà sự kiện sẽ trở nên hấp dẫn hơn, nổi bật hơn. Dựa vào nhu cầu của khách hàng, các nhà tổ chức chuyên nghiệp nên tư vấn, xem xét và cân nhắc xem các hoạt động giải trí có thích hợp và cần thiết hay không. Muốn vậy nhà tổ chức phải lưu ý những vấn đề sau:

- Phải biết rõ về khách hàng của mình: Độ tuổi nào thích hợp với loại hoạt động vui chơi giải trí nào? Các nhóm độ tuổi khác nhau phù hợp tới đâu? Có cần phải có đủ chương trình giải trí phù hợp với các nhóm độ tuổi hay không?

- Lập kế hoạch chi tiết cho các hoạt động giải trí trong sự kiện. Cần đưa ra một lịch trình chi tiết cho các sự kiện, liệt kê tất cả các mục diễn ra theo thứ tự thời gian.

Những hoạt động giải trí trong sự kiện thường là các hoạt động văn hoá, nghệ thuật, thể thao như : trò chơi dân gian (kéo co, đua thuyền, thi nấu ăn); ca nhạc, hợp xướng, múa hát; ảo thuật; khiêu vũ; bắn pháo hoa ... Người tổ chức sự kiện cần tìm ra những trò chơi vui nhộn, đặc sắc, phù hợp và có nét đặc trưng riêng của vùng miền nơi sự kiện diễn ra.

Nhà tổ chức cần nắm rõ thời gian, lịch trình thực hiện của các hoạt động giải trí. Các hoạt động này bố trí ở đầu, cuối hay xen kẽ trong sự kiện. Để khách mời có cảm giác được chào đón một cách nồng nhiệt, trong không khí sôi động, vui vẻ nên có chương trình ca nhạc hoặc vui chơi giải trí trước giờ khai mạc 15-30 phút. Nếu sự kiện diễn ra trong thời gian dài với nhiều hoạt động sự kiện khác nhau, cần bố trí xen kẽ các hoạt động vui chơi giải trí nhằm thay đổi trạng thái tâm lý, làm không khí sôi động, tăng hiệu quả làm việc của khách tham dự.

Hoạt động giải trí còn được bố trí khi sự kiện kết thúc tùy theo từng loại sự kiện và khả năng ngân sách. Cuối sự kiện thường có các chương trình nghe nhìn, chiêu đãi tiệc vào các buổi tối và có thể kéo dài tới tận khuya với các chương trình văn nghệ hấp dẫn.

Nhà tổ chức cũng cần nghiên cứu kỹ và theo sát các hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ. Thời gian có thể tăng lên ngoài kế hoạch. Việc duy trì kế hoạch, chương trình giải trí theo hợp đồng là tối quan trọng và luôn được chấp hành. Tuy nhiên, có những trường hợp do yêu cầu của khách tham dự, các diễn viên phải trình diễn thêm tiết mục do được hâm mộ hoặc chương trình đang ở mức cao trào nên thời gian biểu diễn kéo dài. Với những trường hợp đó, nhà tổ chức cần phải có dự kiến trước kế hoạch của mình để có quyết định ngay khi tình huống xuất hiện.

Để đảm bảo chương trình giải trí diễn ra thành công tốt đẹp cần có thời gian diễn tập và bố trí thời gian cụ thể. Việc diễn tập giúp nhà tổ chức kiểm tra, xem xét lại kịch bản của mình và cũng là kiểm tra lại kết quả các công việc

chuẩn bị. Qua diễn tập sẽ phát hiện được những khiếm khuyết cần hoàn thiện. Kiểm tra lại các trang thiết bị và các yếu tố cấu thành các dịch vụ cung ứng của các nhà cung cấp.

Khi lên chương trình cho thời gian diễn tập tổng hợp, cần chú ý tới các hoạt động cùng diễn ra trong phòng tổ chức sự kiện. Bộ phận âm thanh, ánh sáng, phải chạy thử âm thanh và bật tắt cả các ánh sáng sử dụng trong ngày diễn ra sự kiện cùng với nhóm diễn tập. Người giới thiệu và dẫn chương trình cũng như người phiên dịch cũng cùng tham gia diễn tập để đảm bảo mọi hoạt động cùng trùng khớp.

Bài tập thực hành

- *Phương thức: Làm theo nhóm (5-6 hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 01 giờ*

- *Nội dung thực hành: Xây dựng chương trình giải trí cho các sự kiện sau:*

+ *Sự kiện chào mừng ngày Tết thiếu nhi 1/6 “Vui hội Trăng rằm”- Tổ chức cho trẻ em trường mẫu giáo Sao Sáng 3.*

+ *Sự kiện kỷ niệm ngày thành lập hội Liên hiệp phụ nữ Việt Nam 20/10- tổ chức tại Nhà hát lớn Thành phố Hà Nội ( Thành phần tham gia: 250 phụ nữ tiêu biểu của Thủ đô)*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, A4, bút, bút dạ*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Đưa ra được một số loại hình giải trí phù hợp với các sự kiện trên*

+ *Xác định được thời điểm và thời lượng của các loại hình giải trí đó trong sự kiện*

- *Hình thức trình bày*

+ *Làm trên giấy, sau đó thuyết trình trước lớp*

## **2.2. Ăn uống**

Ăn thực luôn là mối quan tâm của các nhà tổ chức sự kiện, là một khâu quan trọng để đánh giá sự thành công của một sự kiện. Trong một sự kiện bao gồm cả việc ăn uống việc đảm bảo mọi việc diễn ra suôn sẻ và đem lại sự hài lòng cho khách hàng không phải là chuyện dễ dàng.

Nếu trong sự kiện, sẽ thuận lợi và dễ dàng hơn cho các nhà tổ chức nếu khách hàng chịu trách nhiệm về địa điểm và phần tiệc chiêu đãi khách. Tuy nhiên, có một số khách hàng sẽ giao luôn phần việc này cho các đơn vị tổ chức sự kiện. Nếu nơi chúng ta tổ chức là một khách sạn hay một trung tâm hội nghị

nổi tiếng, thì phần việc này sẽ không mấy phức tạp và khó khăn vì khâu phục vụ của họ là rất chuyên nghiệp. Ngoài ra, họ còn có thể tư vấn cho chúng ta về đồ ăn, thức uống và đặt tiệc như thế nào cho tiết kiệm ngân sách. Nhưng nếu chúng ta tổ chức ở một địa điểm khác như tại các nhà máy cho công nhân, hoặc tiệc ngoài trời trong khuôn viên công ty của khách hàng thì có rất nhiều điều cần phải lưu ý.

#### **\* Loại hình tiệc phục vụ**

Việc cần làm đầu tiên là liên hệ với mục đích mà sự kiện của khách hàng cần đạt được để dễ dàng xác định loại hình phục vụ, bữa ăn chính hay là tiệc cocktail, ăn nhẹ, tiệc đứng hay tiệc ngồi...Tiệc phải trang trọng hay cần tạo sự gần gũi, thân thiện, - điều này còn có ích cho việc chọn thực đơn và bố trí bàn tiệc. Ví dụ một buổi tiệc cần sự giao lưu, gặp gỡ thân mật thì nên kê dãy bàn dài, tổ chức tiệc đứng, để khách tự do lựa chọn món ăn và gặp gỡ nhau. Trong một sự kiện có nhiều thành phần tham dự thì nên chia thành khu riêng, sắp xếp chỗ ngồi trước cho khách VIP.

#### **\* Dự trù kinh phí cho buổi tiệc**

Đây là khâu quan trọng tiếp theo, cần xác định ngân sách dành cho phần tiệc là bao nhiêu, liên hệ với bên cung cấp dịch vụ, xác định rõ họ chỉ lo phần đồ ăn uống hay bao gồm trọn gói nhân viên phục vụ và quản lý trong suốt bữa tiệc. Tránh việc thiếu hụt đồ ăn thức uống gây ấn tượng không tốt cho khách mời, cũng không nên để đồ dư thừa lãng phí, thâm hụt ngân sách. Cần xác định trước số lượng khách mời để chuẩn bị một lượng vừa đủ, ngoài ra cần dự trù trước khoản dự phòng cho khách đi kèm.

#### **\* Lựa chọn thực đơn**

Xây dựng thực đơn nên cần chú ý đến loại hình tiệc, số lượng, thành phần khách tham dự. Không cần quá nhiều món mà chủ yếu món ăn cần mới lạ, có điểm nhấn, thu hút sự chú ý, những món ăn địa phương, đặc sản vùng miền. Cần tránh những món ăn có xương hoặc quá nhiều nước, thức ăn dai, gây bất lợi cho khách mời khi ăn ở chỗ đông người. Khẩu phần ăn của từng người ra sao, bao nhiêu món, tính toán, cân đối sao cho hợp lý nhất.

Nếu sự kiện yêu cầu tính chuyên nghiệp cao thì ta cần phải xác định có bao nhiêu khách mời dự ứng với các món ăn phục vụ để có món thay thế (nếu thực đơn không thể thay đổi hoặc đó là sự lựa chọn tốt nhất). Đối với đồ uống, ta sẽ phục vụ rượu mạnh, sâm banh hay thức uống thông thường, những loại đồ uống đắt tiền cần giới hạn sự lựa chọn hay hạn chế số lượng cho một số bàn tiệc.

Lựa chọn thức ăn phù hợp theo mùa cũng rất quan trọng. Ví dụ mùa hè thì phục vụ các món ăn mát mẻ, mùa đông phục vụ các món cay nóng.

#### **\* Bố trí bàn tiệc**

Khâu phục vụ tốt sẽ góp phần làm nên một bữa tiệc thành công. Việc bố trí bàn tiệc cần phù hợp với mục đích buổi tiệc. Một điều cần lưu ý là không nên bố trí nhà bếp quá gần không gian tổ chức tiệc. Sẽ không hay nếu khách nhìn thấy khâu chế biến thực phẩm hay để mùi xào nấu bay vào. Ngoài ra, nếu có thể, ban tổ chức nên sắp xếp trước chỗ ngồi cho khách và thông báo một cách rõ ràng để tránh nhầm lẫn. Tuy nhiên, việc này cũng không cần quá tỉ mỉ, trong một bàn tiệc không cần phải định rõ khách ngồi ghế nào để họ có thể lựa chọn vị trí và ngồi cạnh người mình thích. Các bàn tiệc nhất định phải đánh số để tiện lợi cho việc phục vụ. Nếu sự kiện chia làm nhiều buổi, nhiều lần thì phải tăng số lượng người phục vụ để có được chất lượng phục vụ tốt nhất.

#### ***\* Cung cách phục vụ***

Nhân viên phục vụ cần hiểu rõ công việc của mình, phục vụ ở khu vực nào, khách nào, bàn tiệc nào, món ăn gì. Với đồ uống, tiệc rượu cần có người rót rượu cho khách. Nếu có khu quầy bar riêng thì phải có sự quản lý, phân chia tốt để không tập trung quá đông tại cùng một thời điểm. Một nền nhạc nhẹ, phù hợp sẽ tạo không khí tốt cho bữa tiệc và khiến mọi người tập trung vào sự kiện hơn. Toàn bộ việc này nên liên lạc, bàn bạc trước với bên cung cấp dịch vụ để phối hợp cho tốt.

#### ***\* Vệ sinh an toàn thực phẩm***

Cuối cùng, chúng ta cần đặc biệt lưu ý về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm. Cần phải biết rõ nguồn gốc thực phẩm, đảm bảo khâu chế biến thật sạch sẽ, vệ sinh, an toàn dù chúng ta có trực tiếp phục vụ hay không. Do nước chúng ta thuộc xứ nhiệt đới nên cần đặc biệt quan tâm vấn đề bảo quản để thực phẩm không đổi mùi, biến sắc khi để lâu chờ phục vụ. Nếu sự kiện tổ chức ngoài trời chúng ta nên chú ý đến các loại côn trùng có thể bu đậu vào đồ ăn thức uống. Dụng cụ, bộ đồ ăn, khăn ăn cũng cần bảo đảm vệ sinh tuyệt đối. Nên nhớ, chỉ cần một lỗi nhỏ trong khâu vệ sinh cũng để lại ấn tượng rất xấu với khách mời, phá hỏng mọi cố gắng của các đơn vị tổ chức.

Bài tập thực hành

- *Phương thức: Thực hành theo nhóm (5-6hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Phòng thực hành*

- *Thời gian: 02 giờ*

- *Nội dung thực hành: Bố trí bàn tiệc ngồi cho 30 khách theo thực đơn A sau:*



<b>I. Đồ ăn</b>	
1.Súp gà ngô non	6.Cá vược hấp Nam bộ
2. Nộm ngó sen tôm nõn	7. Ngọn su su xào tỏi
3. Tôm hấp trái dừa	8. Xôi trắng ruốc lạp xường
4. Gà quay mật ong	9. Canh tần bát bảo
5.Chả mực Hạ Long	10. Quýt ngọt
<b>II. Đồ uống</b>	
1.Bia Tiger chai	2.Nước ngọt

- Điều kiện, vật dụng cần có: Bàn ghế, khăn bàn, khăn trang trí, khăn ăn, rèm quây chân bàn, dụng cụ đặt bàn (bát, đĩa, đũa, thìa, ly, cốc...)

- Yêu cầu kết quả:

+ Kê xếp được bàn tiệc (tùy chọn - có thể đặt bàn tròn, bàn dài ...)

+ Đặt bàn và trang trí bàn tiệc theo thực đơn trên

- Hình thức trình bày

+ Các nhóm thực hành bày bàn tiệc tại phòng thực hành. Giáo viên quan sát, nhận xét và góp ý cho các nhóm.

### 2.3.Các hoạt động khác

#### \* Chụp ảnh

Hiện nay, dịch vụ chụp ảnh ngày càng phổ biến và trở thành một yếu tố không thể thiếu trong quá trình tổ chức sự kiện. Khi thực hiện các dịch vụ này, các nhà tổ chức cần lưu ý một số vấn đề sau:

Trước hết cần quan sát nơi tổ chức có những địa điểm lý tưởng cho việc chụp ảnh không? Khi nghiên cứu địa điểm, nhà tổ chức sự kiện phải nghĩ đến những vị trí dễ dàng nhìn thấy để chụp ảnh và có thể bao quát được các kiểu ảnh sẽ chụp. Hãy quan sát và bàn bạc từng khu vực cụ thể với vị trí thợ chụp ảnh để hoàn thiện bổ sung cảnh sẽ chụp.

Thứ hai cần tính đến cách thức chụp ảnh cũng như tính toán số lượng thợ quay phim, chụp ảnh sao cho phù hợp với yêu cầu, mục đích và tính chất của sự kiện. Có thể chụp ảnh theo truyền thống tức là yêu cầu thợ chụp ảnh đứng cố định ở trung tâm để chụp những khách mời nổi tiếng. Thợ chụp riêng của sự kiện

sẽ không bị kéo đi các nơi theo yêu cầu của khách. Thợ chụp ảnh phải chụp được những bức ảnh vừa phục vụ trước mắt của sự kiện, vừa đáp ứng những mục tiêu marketing của nhà tổ chức, đặc biệt là những bức ảnh giữa nhà tài trợ với những ngôi sao nổi tiếng nhằm tranh thủ sự thiện cảm của họ. Kiểu thứ hai là chụp ảnh theo phong cách nhà báo tức là chụp mọi thứ diễn ra trong sự kiện. Phong cách này cho phép phóng viên có thể tự do lựa chọn và cơ động theo yêu cầu tình thế sự kiện diễn ra.

Cần lưu ý là trong mọi trường hợp phải có đủ thợ chụp đảm nhận các khu vực, các công việc sự kiện khác nhau, và có thể hỗ trợ nhau khi một người có sự cố. Hơn nữa, nhà tổ chức cần có thợ chụp ảnh của riêng sự kiện cho dù các cơ quan thông tấn báo chí có quan tâm đưa tin về sự kiện và họ cũng bố trí phóng viên nhiếp ảnh có mặt tại sự kiện để làm nhiệm vụ. Có thể bỏ lỡ cơ hội chụp hình quý giá nếu không có đủ số thợ chụp hình. Đối với một buổi lễ gây quỹ, một tấm ảnh nổi tiếng có thể mang lại một giá trị rất lớn và có hiệu quả trong quảng cáo. Hãy hình dung những gì sẽ diễn ra khi một ngôi sao điện ảnh nổi tiếng đi vào chỉ để chào một lần và cơ hội chụp hình bị lỡ vì thợ chụp hình đang vướng ở chỗ khác của sự kiện, giây phút đó không lặp lại.

Cần quy định rõ thời gian làm việc của thợ chụp ảnh. Các nhà tổ chức nên yêu cầu chụp hình trước khi sự kiện diễn ra để thấy rõ cảnh bố trí sắp đặt và trang trí trong phòng. Hơn nữa, thợ chụp ảnh phải ở lại để chụp lại những bài diễn văn cuối cùng hoặc chụp ảnh những người đoạt giải khi trao thưởng, v.v... Có thể bố trí những khoảng thời gian đã định trước cho họ. Tuy nhiên trong nhiều sự kiện, thợ chụp ảnh phải thường trực suốt thời gian diễn ra sự kiện. Việc quyết định cụ thể phải căn cứ vào loại sự kiện, vào tiềm lực ngân sách của doanh nghiệp.

Nhà tổ chức cũng cần tính toán kích cỡ và số lượng tương ứng từng cỡ ảnh cần thiết. Ảnh thường được in và lồng vào khung, nếu thời gian cho phép sẽ làm thành gói quà chia tay vào cuối buổi tiệc. Hãy mua khung ảnh và album trước để biết chính xác kích thước tấm ảnh. Việc yêu cầu rửa ảnh theo kích cỡ phù hợp với khung, album dễ hơn so với việc cố gắng tìm mua khung ảnh khớp với ảnh.

### **\* Quay phim**

Trước hết, cần xác định mục đích của việc quay phim là gì? Quay phim có nhiều mục đích khác nhau, mỗi mục đích cụ thể sẽ chi phối nội dung phim, thời lượng và hình ảnh phim. Quay phim nhằm quảng cáo cho nhà tổ chức hoặc chủ sở hữu sự kiện, quảng cáo cho nhà tài trợ, quay phim để đưa tin sự kiện hoặc làm tư liệu để lưu trữ cho công ty sau này...

Việc quay phim đòi hỏi cần có chi phí lớn, do vậy nhà tổ chức phải suy tính xem ngân sách có cho phép thực hiện không. Ngân sách còn chi phối và ảnh hưởng tới phương thức thực hiện, cảnh quay và trình độ nghệ thuật của phim.

Các nhà tổ chức cũng cần tính toán đến số lượng thợ quay phim. Để có những thước phim chất lượng, nghệ thuật đòi hỏi phải có nhiều chuyên gia bấm máy với nhiều góc độ và cảnh quay khác nhau cùng với một số người phục vụ chuyên nghiệp. Nếu không có đủ người cầm máy sẽ khó có thể quay được nhiều cảnh khác nhau với nhiều khuôn hình đẹp cần cho sự kiện.

Một điều cần chú ý nữa là bất kì việc quay phim cho sự kiện nào cũng cần tới kịch bản. Các nhà tổ chức cần làm việc trước với đạo diễn để thống nhất kịch bản. Kịch bản phải giải quyết được những yêu cầu đặt ra và phải thể hiện được chủ đề của các nhà tổ chức

Sau khi quay phim xong, công việc biên tập phim thuộc về yếu tố chuyên môn nghiệp vụ, do đạo diễn đảm nhận. Phim biên tập phải đảm bảo tính pháp lý và tính văn hóa nghệ thuật, không gây phản cảm cho công chúng. Phim biên tập xong phải được các nhà tổ chức phê duyệt trước. Nếu có vi phạm về những quy chế, luật pháp hoặc chưa thể hiện được nội dung và giải quyết được những vấn đề đặt ra ban đầu, phải tiến hành chỉnh sửa và biên tập lại.

### ***\*Phiên dịch***

Trong các sự kiện, nhất là các cuộc hội nghị, hội thảo quốc tế, khi khách tham gia đến từ các quốc gia khác nhau thì việc sử dụng phiên dịch là yếu tố quan trọng và cần thiết. Ngày nay các nhà tổ chức có thể sử dụng các thiết bị phiên dịch nhưng cơ bản là vẫn cần đến các phiên dịch viên.

Phiên dịch viên là người chuyên làm công việc chuyển các văn bản (nói hoặc viết) từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác một cách chính xác, giúp những người không cùng sử dụng một ngôn ngữ có thể hiểu nhau.

Dựa vào hai loại hình giao tiếp cơ bản của con người (nói và viết), có thể chia công việc của người phiên dịch thành hai dạng: phiên dịch nói (thông dịch) và phiên dịch viết (biên dịch).

- Thông dịch: là việc chuyển đổi văn bản nói từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác. Người dịch nói phải chịu sức ép rất lớn về thời gian, phản ứng rất nhanh và gần như không có thời gian để suy nghĩ cân nhắc về từ ngữ. Thông dịch thường dùng trong các hội nghị, hội thảo quốc tế. Người dịch thường ngồi trong phòng cách âm, dịch qua micro, nghe qua tai nghe và dịch đồng thời luôn cùng với diễn giả (còn gọi là dịch ca-bin).

- Biên dịch: là công việc chuyển từ một văn bản viết từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác. Người dịch không phải chịu sức ép thời gian căng thẳng hay yêu cầu phản ứng tức thì như dịch nói. Tuy nhiên, lúc này yêu cầu độ chính xác cao về từ ngữ, ngữ pháp và hành văn trôi chảy hơn.

Trong cả hai loại hình dịch, người phiên dịch đều phải phản xạ hết sức nhanh, và chịu được áp lực. Đây là công việc không hề đơn giản vì nếu chỉ cần dịch sai hoặc không đúng nghĩa của thông tin thì nội dung truyền đạt sẽ mang

một ý nghĩa hoàn toàn khác. Trong các sự kiện, người phiên dịch không chỉ giỏi ngoại ngữ mà còn phải nghiên cứu, nắm vững một số thuật ngữ cần thiết liên quan đến hội nghị, hội thảo. Khả năng nắm bắt thật nhanh, học thật nhanh kiến thức mới, nội dung mới và đặc biệt là khả năng diễn đạt ý của người khác một cách ngắn gọn, dễ hiểu là những yếu tố cốt lõi mà một phiên dịch viên phải luyện thật nhiều mới có thể nắm chắc được. Ngoài ra, phiên dịch còn phải rèn luyện về phẩm chất cá nhân để có thể giữ được danh dự và uy tín, để có thể thực hiện công việc một cách chuyên nghiệp.

### **3. Đảm bảo an toàn an ninh**

#### ***Mục tiêu:***

- *Xác định được tầm quan trọng của việc giữ gìn an toàn, an ninh trong tổ chức sự kiện*
- *Liệt kê được các yếu tố để đảm bảo an toàn cho sự kiện*
- *Xác định được các công việc cần thiết để đảm bảo an ninh cho sự kiện*
- *Xử lý được một số tình huống khẩn cấp có thể phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện*

Vấn đề an ninh an toàn là một trong những yếu tố quan trọng trong khâu tổ chức sự kiện. Một sự kiện có thể bị phá hỏng và thất bại nếu như yếu tố an ninh, an toàn không được siết chặt và được quan tâm một cách chu đáo, cẩn thận.

#### **3.1. An toàn**

An toàn trong tổ chức sự kiện phải là được quan tâm hàng đầu, đây cũng một trong những điều kiện đánh giá chất lượng của công tác tổ chức sự kiện. An toàn trong tổ chức sự kiện bao gồm những yếu tố sau;

- An toàn trong lưu trú

Với những khách đến tham dự sự kiện, nhất là những sự kiện dài ngày, khách phải ở lại lâu, cần đảm bảo vấn đề an toàn cho khách trong quá trình ăn nghỉ tại các cơ sở lưu trú. Đảm bảo vấn đề an toàn về tính mạng, tài sản của khách nhất là đối với khách nước ngoài, các nguyên thủ quốc gia, cán bộ, lãnh đạo cao cấp...

- An toàn trong vận chuyển

Việc vận chuyển ở đây có thể bắt đầu từ khâu vận chuyển các trang thiết bị, dụng cụ, hàng hóa để cung cấp và lắp đặt cho các sự kiện. Với những sự kiện cần nhiều trang thiết bị hoặc trang thiết bị cồng kềnh, dễ vỡ thì phải hết sức lưu ý vấn đề an toàn, không chở quá tải, quá trọng lượng quy định.

Thứ hai là việc đưa đón, vận chuyển khách tham dự sự kiện. Người lái xe cần hết sức cẩn thận, tuân thủ luật lệ về an toàn giao thông để có thể đảm bảo an toàn cho khách khi tham gia lưu thông trên đường.

- An toàn trong ăn uống

Với các sự kiện bao gồm cả ăn uống, vấn đề đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm cần phải hết sức coi trọng, tránh tình trạng ngộ độc thực phẩm gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh của sự kiện cũng như các nhà tổ chức.

- An toàn tại địa điểm tổ chức sự kiện.

Để đảm bảo an toàn tại địa điểm diễn ra sự kiện các nhà tổ chức cần phải chuẩn bị và lên phương án dự phòng những tình huống ảnh hưởng đến sự an toàn của sự kiện, của khách tham dự để có thể đưa ra những các phòng tránh tối ưu nhất.

- An toàn trong suốt quá trình sự kiện diễn ra.

An toàn trong suốt quá trình sự kiện diễn ra là điều mà bất kỳ một nhà tổ chức, doanh nghiệp nào cũng mong muốn. Để có thể thực hiện được điều này thì các nhà tổ chức cần phải đảm bảo tính an toàn trong từng khâu, từng hoạt động của sự kiện. Điều này đòi hỏi sự cố gắng, sự cẩn trọng tất cả của các thành phần tham gia sự kiện.

### **3.2. An ninh**

Vấn đề đảm bảo an ninh ngày càng trở thành yếu tố không thể thiếu trong các sự kiện. Để đảm bảo an ninh, an toàn cho khách tham gia thì các sự kiện dù lớn hay nhỏ đều cần phải có sự túc trực của các nhân viên bảo vệ. Nếu không có lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp, cần phải liên hệ và nhờ tới sự giúp đỡ của lực lượng công an, cảnh sát khu vực.

Giai đoạn khách vào cửa và khách ra về là hai giai đoạn quan trọng nhất bởi vì có nhiều người tham gia vào các sự kiện (triển lãm và chương trình biểu diễn...) chỉ được nhận dạng một cách nhanh chóng và qua loa. Các nhân viên an ninh phải cảnh giác với bất cứ ai có dấu hiệu khả nghi. Để đảm bảo vấn đề an ninh và công tác đón tiếp chu đáo, các nhà tổ chức cần chú ý tới một số vấn đề chính sau:

- *Kiểm soát danh sách khách tham gia*

Các nhà tổ chức cần phải có danh sách thông tin về khách tham gia sự kiện. Bản danh sách càng đầy đủ, chi tiết và cập nhật liên tục bao nhiêu thì các nhà tổ chức càng chủ động trong công việc kiểm soát khách mời bấy nhiêu. Đối với những sự kiện có sự tham gia của khách mời từ nước ngoài, bộ phận phụ trách cần giám sát khả năng có mặt của khách để đảm bảo an ninh, tránh sai sót và để chuẩn bị việc đón tiếp được chu đáo.

- *Sắp xếp và phân chia khu vực đón tiếp khách*

Để giảm ách tắc tại khu vực cổng vào, đảm bảo tốt việc kiểm soát khách mời cũng như an ninh sự kiện, cần có ít nhất hai bàn đón tiếp khách. Tùy vào tính chất của sự kiện, cũng có thể chia khu vực đón tiếp theo từng đối tượng khách: khách VIP, khách trong nước – quốc tế, khách nội bộ - khách mời bên ngoài, khách cần sự hỗ trợ đặc biệt, khách mua vé online ...

- *Phân công người chỉ dẫn, phân luồng, giảm ách tắc tại khu vực cổng vào*

Đối với các sự kiện lớn, tổ chức ngoài trời hoặc có lượng người tham dự cao (bóng đá, liveshow, ...), ban tổ chức phải tăng cường lực lượng chỉ dẫn, phân luồng, giảm thiểu tối đa nguy cơ chen lấn, hỗn loạn ngay từ khi sự kiện chưa bắt đầu. Ngoài ra, các nhà tổ chức cần phải đặt các biển hiệu chỉ đường, khu vực hạn chế, khu vực cấm. Mục đích là nhằm giúp khách tham dự không bị lúng túng và để họ có thể tự giác thực hiện, giúp các nhà tổ chức kiểm soát khách một cách tốt nhất

Bộ phận chỉ dẫn nên mặc đồng phục của chương trình để có dễ phân biệt, có khả năng nhanh chóng xử lý các phát sinh bất ngờ như lượng khách đột ngột cao, sự cố xô đẩy, chen lấn...

Với những sự kiện lớn, đông người cần bố trí phòng gửi áo khoác ngoài và hành lý cá nhân cho hợp lý. Phòng này không nên bố trí quá xa – sẽ bất tiện cho khách, cũng không nên ở quá gần cửa ra vào vì dễ gây ùn tắc. Cần lưu ý rằng với những đồ đạc, vật dụng của khách tham dự, các nhà tổ chức sự kiện phải đảm bảo an toàn tuyệt đối, không được nhầm lẫn, không được làm hỏng hóc, mất mát. Do vậy, những nhân viên phụ trách phòng gửi đồ phải được bố trí một cách hợp lý, phải là người có kinh nghiệm và trách nhiệm với công việc của mình. Họ phải đến trước khi sự kiện bắt đầu, đồng thời cũng là người rời sự kiện sau cùng. Đối với những vật dụng khách quên phải được bảo vệ an toàn. Cần xem xét kỹ các nhãn hiệu, mã hiệu của vật dụng, lập danh sách và thông báo tới khách để họ tới nhận kịp thời.

Dưới đây là một số tình huống có thể xảy ra trong sự kiện :

\* Tình huống 1: Khách đến dồn dập và bị tắc nghẽn tại nơi gửi xe, đỗ xe.

*Hướng dẫn xử lý tình huống*

Việc bố trí, sắp xếp các phương tiện giao thông là công việc do bộ phận trông giữ xe nơi tổ chức chịu trách nhiệm chủ yếu. Tuy nhiên họ không thể biết trước chính xác được lưu lượng và chủng loại xe cộ của khách tham dự. Vì vậy, đơn vị đăng cai tổ chức phải dự báo trước tình hình về các chủng loại xe của khách tham dự để bộ phận trông giữ xe có phương án bố trí phù hợp.

Tuy nhiên việc bố trí, sắp xếp xe không nên để phó mặc hoàn toàn cho bộ phận trông giữ xe của địa điểm tổ chức sự kiện mà các nhà tổ chức cũng phải phân công nhân sự hỗ trợ. Khi phân công, người điều hành phải quán triệt cho

nhân viên này lên dự báo các tình huống xảy ra và phương án xử lý. Điều này đòi hỏi nhân sự đó phải có sự tìm hiểu về hiện trạng của khu vực đỗ, gửi xe của nơi tổ chức và các cách giải quyết tắc nghẽn trong trường hợp khách đông dồn dập.

Trường hợp khách đến dồn dập và có hiện tượng tắc nghẽn tại nơi gửi và đỗ xe thì sự phối kết hợp giữa bộ phận trông giữ xe và đơn vị đăng cai tổ chức phải hết sức nhanh chóng và nhịp nhàng. Nhân viên được phân công hỗ trợ bộ phận bố trí sắp xếp xe tại khách sạn phải kịp thời đưa ra phương án và thông nhất thực hiện nhanh với bộ phận trông giữ xe: Xe chỉ dừng để đại biểu xuống, sau đó sẽ di chuyển và quay lại bãi đỗ xe trong vòng 10 phút hoặc 15 phút. Như vậy sẽ làm giảm được tình trạng tắc nghẽn.

\* Tình huống 2: Bị quá tải khách tại bàn đăng ký

#### *Hướng dẫn xử lý tình huống*

Tình huống bị quá tải khách tại bàn đăng ký thường xảy ra vào giờ cao điểm khi khách đến dồn dập. Để khắc phục tình trạng này đơn vị đăng cai tổ chức nên bố trí nhiều bàn đăng ký. Ngoài ra tại tiền sảnh nơi đón tiếp nên bố trí một vài khu vực trưng bày về nội dung, chương trình hội họp, hội nghị, hội thảo, các sản phẩm lưu niệm, tranh ảnh để thu hút khách dừng lại tham quan trước khi vào. Điều này sẽ góp phần hạn chế việc quá tải khách tại bàn đăng ký.

Trường hợp xảy ra tình trạng quá tải, người điều hành nhanh chóng bố trí thêm nhân sự, bàn và khu vực đăng ký bổ sung để giảm tải lượng khách đăng ký tại một vị trí.

Trường hợp không thể bố trí được thêm bàn trong khi khách chờ đợi để đăng ký quá nhiều, người điều hành nhanh chóng chỉ đạo nhân viên đưa khách vào vị trí và thực hiện đăng ký và phát tài liệu tại chỗ ngồi của khách. Điều này cần huy động nhiều nhân sự và có sự phối hợp tích cực từ phía nhà cung cấp dịch vụ.

\* Tình huống 3: Xảy ra tình trạng tắc nghẽn tại lối ra khi hội họp, hội nghị, hội thảo kết thúc.

#### *Hướng dẫn xử lý tình huống*

Một nơi tổ chức sự kiện (hội họp, hội nghị, hội thảo) lý tưởng là nơi có nhiều cửa để đón khách hoặc tiễn khách. Tuy nhiên cũng có lúc đơn vị đăng cai tổ chức chỉ tìm được vị trí tổ chức có một cửa ra vào. Để tránh tình trạng tắc nghẽn ở lối ra khi kết thúc, có thể sử dụng biện pháp mời nước uống sau khi hội họp, hội nghị, hội thảo kết thúc để giảm tải lưu lượng hoặc tổ chức phát các tài liệu tham khảo miễn phí tại nhiều bàn khác nhau nhằm thu hút khách hoặc bán một số đồ lưu niệm đặc trưng của địa phương vào cuối buổi.

Trường hợp trót để xảy ra tình trạng tắc nghẽn tại lối ra khi hội họp, hội nghị, hội thảo kết thúc (chủ yếu do các vị đại biểu có ô tô và lái xe đưa xe tới

cửa để đón). Ngay lập tức người điều hành phối hợp với bộ phận trông giữ xe thông báo tới các lái xe không được đưa xe về phía cửa để đón lãnh đạo của mình. Hoặc lãnh đạo sẽ tự ra nơi đậu xe, hoặc sẽ chờ để sau khi dòng người đã được giải tỏa thì xe sẽ đến đón. Trong lúc chờ đợi, người điều hành chủ động phối hợp cùng với đơn vị chủ trì và nhà cung cấp dịch vụ mời khách vào bàn nước tại sảnh khách sạn để ngồi chờ và bố trí người tiếp chuyện phù hợp.

### **3.3. Tổ chức xử lý các trường hợp khẩn cấp**

Các nhân viên tham gia công tác tổ chức sự kiện phải được đào tạo bài bản về việc xử lý các trường hợp khẩn cấp của sự kiện:

- Luôn tỏ ra bình tĩnh, tự tin trong mọi tình huống. Bình tĩnh, tự tin sẽ giúp họ sáng suốt và đưa ra những quyết định đúng đắn, kịp thời, linh hoạt cho mỗi tình huống khác nhau, từ việc trả lời câu hỏi của khách cho tới việc giải quyết các sự cố bất thường. Mặt khác, sự bình tĩnh, tự tin người thực hiện công việc sẽ củng cố lòng tin của khách, tạo sự yên tâm, tin tưởng cho khách, giúp cho công việc trôi chảy và thuận lợi hơn.

- Kịp thời và nhanh chóng tìm những giải pháp hợp lý nhất lúc đó để giải quyết các tình huống. Những giải pháp do công ty đưa ra phải đảm bảo các giới hạn của pháp luật, của đường lối, chính sách chung và có hiệu quả. Việc trả lời câu hỏi, đáp ứng các yêu cầu bất thường của khách cũng như các tình huống bất ngờ, phức tạp trong quá trình tổ chức rất cần sự giải quyết kịp thời, chính xác của nhân viên thực hiện công việc. Mỗi nhân viên khi nhận phần công việc của mình cần lường trước những tình huống có thể xảy ra để có những dự liệu, giải pháp kịp thời, đúng đắn.

- Cần linh hoạt, năng động trong những trường hợp có thể để giải quyết các tình huống ngoài dự kiến, ngoài các tình huống thông thường. Sự linh hoạt, năng động ở đây thể hiện ở chỗ người thực hiện công việc phải nhanh chóng tìm ra nguyên nhân, hoàn cảnh gây nên tình huống đó để đưa ra những quyết định xử lý kịp thời mà không quá cứng nhắc, máy móc.

- Tranh thủ sự giúp đỡ về trí tuệ và sự góp sức của khách vào việc xử lý tình huống khi có thể. Với các tình huống liên quan đến tai nạn, ốm đau của thành viên trong đoàn thì sự giúp đỡ này là rất cần thiết. Đặc biệt sự giúp đỡ của trưởng đoàn là rất quan trọng.

Với những tình huống nghiêm trọng hay không đúng với thỏa thuận trong hợp đồng, ngoài việc báo cáo về công ty, nhân viên thực hiện công việc cần liên hệ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương... để tham gia giải quyết và ngăn ngừa, hạn chế những hậu quả có thể xảy ra.

Những yêu cầu và những nguyên tắc này cần được vận dụng một cách sáng tạo trong những tình huống cụ thể. Chuẩn bị đầy đủ cả về phương tiện và sức khỏe, tâm lý với sự thông minh và biết học hỏi kinh nghiệm sẽ giúp giải



quyết tốt nhất các tình huống có thể xảy ra trong suốt quá trình diễn ra sự kiện.

Có thể liệt kê một số trường hợp khẩn cấp mang tính tập thể như:

- + Mất điện đột ngột.
- + Tắc nghẽn giao thông
- + Xảy ra hỏa hoạn

Và các trường hợp khẩn cấp xử lý mang tính cá nhân như:

- + Cá nhân khách có tiền sử bệnh tật; tim, cao huyết áp...
- + Ngộ độc thực phẩm do không quen các món ăn lạ.

Để xử lý các tình huống khẩn cấp của sự kiện, bản thân nhân viên tham gia công tác tổ chức sự kiện phải được đào tạo và hướng dẫn xử lý các tình huống ban đầu. Tùy vào mức độ của tình huống, nhân viên trực tiếp có mặt ở đó sẽ đưa ra những quyết định mang tính khẩn cấp, tuy nhiên ở trong trường hợp cấp bậc cho phép.

#### • **Hỏa hoạn**

Để phòng chống hỏa hoạn có thể xảy ra trong sự kiện, các nhà tổ chức cần:

- Trang bị các phương tiện phòng chống cháy tại khu vực tổ chức sự kiện.
- Không đặt những chất liệu dễ gây cháy nổ trong khu vực diễn ra sự kiện gần phòng nghỉ, phòng khách, hay khu vực chỗ ngồi.
- Đối với những vật liệu có chứa chất gây cháy cần phải được bảo quản một cách an toàn để phòng tránh.
- Phải luôn chắc chắn rằng cửa ra vào và lối thoát hiểm có biển chỉ dẫn thoát hiểm, luôn được mở và sẵn sàng trong những trường hợp hỏa hoạn.
- Bảo đảm khu vực diễn ra sự kiện phải có lối ra và vào riêng biệt, hệ thống báo cháy và dụng cụ chữa cháy luôn trong tình trạng hoạt động tốt.
- Sử dụng thiết bị điện an toàn và có cầu chì ngắt điện.
- Có ít nhất một bác sĩ và đội sơ cứu thường trực nhằm phòng những trường hợp xảy ra tai nạn.
- Toàn bộ nhân viên phải được huấn luyện kỹ càng và có khả năng kiểm soát đám cháy trong trường hợp hỏa hoạn xảy ra.

Trường hợp xảy ra hỏa hoạn tại khu vực tổ chức sự kiện, chúng ta cần sử dụng các phương tiện chữa cháy để dập tắt đám lửa kịp thời. Trong thời gian đó nhanh chóng đưa tất cả mọi người đến khu vực sơ tán an toàn. Trong trường hợp không thể kiểm soát đám cháy thì cách duy nhất là nhanh chóng gọi cho cơ quan cứu hỏa để họ đến ứng phó kịp thời.

- **Tình trạng mất điện**

- Nếu khu vực tổ chức sự kiện thường xuyên xảy ra tình trạng mất điện, chúng ta nên có một máy phát điện để hỗ trợ.

- Trong trường hợp mất điện, chúng ta nên mở đèn dự phòng và nhanh chóng chuyển nguồn điện sang máy phát điện.

- **Hư hỏng trang thiết bị**

Sử dụng những sản phẩm tin tưởng và có thương hiệu rõ ràng là một trong những biện pháp phòng ngừa hư hại đơn giản nhất.

Cần có một kỹ thuật viên về điện và ánh sáng âm thanh để sửa chữa nhanh chóng những thiết bị hư hỏng ngay trong khi chương trình diễn ra - thường khi thuê mướn địa điểm ta sẽ được hỗ trợ về những vấn đề này, tuy nhiên vẫn nên liệt kê ra để khi làm việc tránh thiếu sót.

Liệt kê những tình huống và phương pháp giải quyết rõ ràng cho từng trường hợp hư hỏng riêng biệt như thay thế hoặc sửa chữa.

- **Tình trạng cấp cứu khẩn cấp**

Bác sĩ và đội cứu hỏa phải luôn luôn thường trực tại khu vực diễn ra chương trình nhằm tránh những tình trạng bất trắc. Nếu điều này nằm ngoài ngân sách chương trình thì ít nhất cũng cần có một bác sĩ và thùng sơ cứu để có thể sử dụng kịp thời. Với các sự kiện có quy mô lớn, ban tổ chức nên trang bị xe cấp cứu để phòng những trường hợp bất trắc.

Bên cạnh đó toàn bộ nhân viên tổ chức cần phải được trang bị kỹ lưỡng những kiến thức cần thiết để thực hiện những biện pháp sơ cứu khi có tai nạn xảy ra

Nếu có khả năng, ta nên có danh sách những khách mời và tiền sử bệnh kèm theo của họ (đặc biệt là những khách mời quan trọng), để có những phương án sơ cấp cứu thích hợp.

- **Những tình huống ẩu đả**

Những sự kiện có đông người tham dự và thuộc nhiều thành phần thường rất phức tạp, đặc biệt là những sự kiện có sử dụng đồ uống có cồn. Trong những sự kiện này, các nhà tổ chức phải hết sức lưu ý những vật dụng có thể dùng làm vũ khí khi có ẩu đả và dễ dẫn đến thương tích như chai thủy tinh, bát đĩa, cốc chén, dao đĩa, ống sắt, ghế nhựa, chất lỏng nguy hiểm ... và càng hạn chế càng tốt (ví dụ cho khách hàng uống thử thì nên dùng ly nhựa thay vì chai thủy tinh - và chắc chắn khách hàng sẽ không phật ý nếu chúng ta giải thích lý do để họ hiểu).

Trên đây là một số tình huống rủi ro có thể gặp trong một sự kiện. Không thể chắc chắn rằng sẽ không có những sai sót khi thực hiện chương trình, nhưng đối với một nhà tổ chức sự kiện, việc đề ra những rủi ro và phòng ngừa cho

chúng là một trong những điều hết sức quan trọng. Càng nhiều rủi ro được đề ra và dự đoán thì càng ít những rủi ro xảy ra gây ảnh hưởng đến tiến độ sự kiện.

Đối với những sự kiện lớn và chuyên nghiệp, người tổ chức luôn có một kế hoạch dự phòng rủi ro, với những rủi ro khác nhau được đề ra tùy thuộc và tính chất sự kiện và những phương án giải quyết nhằm phòng ngừa những trường hợp xấu nhất có thể gây ảnh hưởng đến chương trình.

### **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:**

- *Nội dung*

- + Đón tiếp
- + Phục vụ
- + Đảm bảo an toàn, an ninh
- + Chuẩn bị nhân sự

- *Cách thức và phương pháp đánh giá.*

- + Vấn đáp
- + Trắc nghiệm
- + Thảo luận nhóm
- + Thực hành

- *Gợi ý tài liệu học tập*

1. **Tổ chức sự kiện**, PGS – TS Lưu Văn Nghiêm, 2007, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.

2. **Tài liệu tổ chức và quản lý sự kiện du lịch**, Tổng cục du lịch Việt Nam

### **Ghi nhớ**

- Các hình thức và nghi thức đón tiếp
- Các loại hình phục vụ trong sự kiện: giải trí, ăn uống và một số hoạt động khác
- Đảm bảo an toàn và an ninh trong quá trình diễn ra sự kiện
- Cách xử lý một số tình huống khẩn cấp có thể xảy ra trong sự kiện

## **CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 4**

1. Trình bày các hình thức đón tiếp khách trong tổ chức sự kiện?
2. Có những nghi thức đón khách nào? Chỉ ra sự giống và khác nhau giữa các nghi thức đó.
3. Khâu phục vụ trong tổ chức sự kiện bao gồm những yếu tố nào? Hãy phân tích các yếu tố đó?
4. Giả sử bạn là người chịu trách nhiệm chính về khâu phục vụ trong một sự kiện mà công ty bạn đang tổ chức cho khách hàng. Hãy trình bày phương án phục vụ cho sự kiện trong đó bao gồm:
  - Các hình thức giải trí có trong sự kiện
  - Các hình thức phục vụ ăn uống
  - Một số hình thức hoạt động khác có trong sự kiện đó.
5. Phân tích tầm quan trọng của việc đảm bảo an toàn, an ninh trong sự kiện?
6. Hãy liệt kê một số tình huống khẩn cấp có thể xảy ra trong sự kiện và đưa ra cách xử lý các tình huống đó.

## BÀI 5

### CÔNG TÁC TỔ CHỨC GIAI ĐOẠN KẾT THÚC SỰ KIỆN

Mã bài: MB 30-05

#### **Giới thiệu:**

Bài học này giới thiệu về các hoạt động cơ bản của giai đoạn xúc tiến sự kiện, qua đó giúp cho học viên có những kiến thức hữu ích và kỹ năng cơ bản về giai đoạn đầu tiên của quá trình tổ chức sự kiện cho khách hàng.

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các quy trình và yêu cầu cơ bản để triển khai tốt giai đoạn kết thúc sự kiện, chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách, chuẩn bị lễ bế mạc, tiễn khách, thu dọn hội trường, rút kinh nghiệm
- Sắp xếp phương tiện và tổ chức tiễn khách theo đúng nghi thức, đúng quy trình
- Lịch sự, chu đáo, cẩn thận trong quá trình tiễn khách
- Cầu thị và nghiêm túc trong quá trình rút kinh nghiệm tổ chức sự kiện.

#### **Nội dung chính:**

### **1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách**

#### **Mục tiêu:**

- *Xác định được các công việc cần thiết trong quá trình chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách*
- *Mô tả được cách thức đặt vé tàu, vé máy bay cho khách*

#### **1.1.Theo yêu cầu đặt trước**

Khách mời tham dự sự kiện thường đi bằng phương tiện cá nhân của họ. Song trong nhiều trường hợp, do tính chất của sự kiện, do địa điểm và khoảng cách mà chỉ có số ít khách sử dụng phương tiện cá nhân, số còn lại nhà tổ chức phải thu xếp đưa đón khách cho phù hợp. Khi sự kiện kết thúc, công việc mà các nhà tổ chức sự kiện cần phải tính đến đó là việc chuẩn bị các phương tiện đưa tiễn khách ra về.

Với khách ở trong phạm vi thành phố hoặc các địa điểm lân cận, có thể bố trí phương tiện ô tô để chở khách về. Với những khách ở xa, khách nước ngoài, họ có thể về bằng các phương tiện như ô tô, tàu hỏa, máy bay, tàu thủy và một số phương tiện khác. Do vậy các nhà tổ chức cần bố trí xe để đưa khách ra bến xe, nhà ga, sân bay, bến tàu... cho hợp lý.

Phương tiện đưa đón khách đã được công ty tổ chức sự kiện ký kết với nhà cung cấp vận chuyển, mọi yêu cầu về phương tiện, số lượng xe, thời gian đưa đón khách, yêu cầu đối với lái xe... đều được thể hiện trong hợp đồng ký kết với các nhà vận chuyển.

Đúng thời gian quy định, các phương tiện vận chuyển khách theo yêu cầu đặt trước sẽ phục vụ như đã thỏa thuận. Đảm bảo đúng số lượng, chất lượng phục vụ.

Với việc đặt trước các yêu cầu vận chuyển giúp cho sự kiện diễn ra một cách chu đáo, đảm bảo được những yêu cầu về chất lượng.

Bên cạnh việc chuẩn bị phương tiện chở khách, với những khách ở xa, căn cứ vào nhu cầu đặt trước của khách, các nhà tổ chức có thể đặt vé cho khách bằng các hình thức như:

- Đặt mua vé trực tiếp
- Đặt mua vé gián tiếp qua mạng Internet, điện thoại

Mua vé trực tiếp là hình thức mà các nhà tổ chức sẽ tổng hợp các nhu cầu đi lại của khách sau đó sẽ trực tiếp đến các phòng vé của các bến xe, nhà ga... để đăng ký mua vé cho khách. Hình thức thứ hai - mua vé gián tiếp là hình thức khá đơn giản và phổ biến hiện nay. Cách thức đặt mua vé của các loại hình này như sau:

#### **\* Đặt mua vé tàu hỏa**

- *Đăng ký:* Nhà tổ chức sẽ đăng ký cho mỗi khách hàng một tài khoản vào cơ sở dữ liệu khách hàng của hệ thống, bao gồm họ tên, số chứng minh thư nhân dân, mật khẩu, mã số kiểm soát, địa chỉ, e-mail, số điện thoại liên lạc. Sau khi đăng ký, mỗi hành khách sẽ được cấp mã số truy cập để có thể thực hiện các bước giao dịch khi đặt chỗ hoặc mua vé tàu.

*Bước 1:* Tra tìm tàu: nhập nơi liên hệ mua vé, ngày đi, ga đi, ga đến, sau đó nhấn "tra tìm". Nếu có tàu, kết quả tìm kiếm sẽ là danh sách các đoàn tàu với đầy đủ giờ đi, giờ đến. Chọn một đoàn tàu cụ thể để xem số lượng chỗ còn và giá cước của từng loại chỗ ứng với đoàn tàu đó. Chọn các loại chỗ và số lượng chỗ cần mua.

*Bước 2:* Tra tìm, xem và lấy chỗ: chọn chỗ (theo yêu cầu của khách) trên danh sách.

*Bước 3:* Nhập thông tin người đi tàu: Thông tin người đi tàu bao gồm chứng minh thư nhân dân (CMND) và tên. Nếu người đi là trẻ em dưới 5 tuổi được miễn vé và không cần điền thông tin.

*Bước 4:* Nhập thông tin người mua vé: Thông tin người mua vé bao gồm CMND và đầy đủ họ tên. Mặc định hệ thống sẽ chọn người đặt chỗ là người mua vé, nhưng hành khách có thể thay đổi nếu muốn.

**Bước 5:** Xem và in phiếu cấp chỗ: Đây là kết quả quá trình đặt chỗ mua vé của hành khách. Hành khách có thể in ra phiếu cấp chỗ (nhấn "In phiếu") hoặc là ghi nhớ số phiếu này. Hành khách cũng phải xem thông tin về các chi nhánh mua vé ứng với nơi liên hệ mua (nhấn "Địa chỉ mua") để lựa chọn nơi mua vé thích hợp. Nhấn nút để kết thúc phiên giao dịch.

**\* Đặt vé máy bay**

- Bước 1: Xác định rõ ngày bay, chặng bay, loại visa, hộ chiếu
- Bước 2: Kiểm tra giá vé, ngày bay, giờ bay, chặng bay
- Bước 3: Quyết định đặt vé, cung cấp thông tin cần thiết
- Bước 4: Thống nhất thời gian, địa điểm giao vé, cách nhận vé, phương thức thanh toán

*Dưới đây là một mẫu phiếu đặt vé máy bay:*

<b>Hãng hàng không</b>	
<b>PHIẾU ĐẶT VÉ MÁY BAY</b>	
- Họ tên người đi:.....	
- Ngày tháng năm sinh .....	
- Giới tính:.....	
- Thông tin về chuyến bay:	
+ Chặng bay:.....	
+ Ngày bay:.....	
+ Giờ bay :.....	
- Thông tin Visa, Hộ chiếu:	
+ Số hộ chiếu:.....	
+ Ngày hết hạn hộ chiếu.....	
- Điện thoại liên hệ: .....	
- Email:.....	
- Địa chỉ giao vé.....	
- Thời gian giao vé.....	
- Cách nhận vé.....	
- Phương thức thanh toán.....	
Ngày/ tháng/ năm	Xác nhận

## 1.2.Theo yêu cầu bổ sung

Tuy nhiên trong quá trình tổ chức không thể tránh khỏi những trường hợp xảy ra ngoài dự kiến, tất cả các trường hợp xảy ra ngoài dự kiến nhà tổ chức sự kiện luôn có các phương án dự phòng.

Trong trường hợp yêu cầu bổ sung thêm phương tiện vận chuyển do số lượng khách tăng lên, hoặc trong quá trình tham gia sự kiện khách hàng mua quà lưu niệm với số lượng lớn... do vậy nhà tổ chức có thể gọi điện trực tiếp đến các nhà cung cấp vận chuyển của công ty để đề nghị bổ sung thêm phương tiện.

Mặc dù không đặt trước nhưng với yêu cầu bổ sung thì các nhà cung cấp phải đảm bảo chất lượng dịch vụ. Để đảm bảo công tác tổ chức sự kiện, người của ban tổ chức luôn luôn kiểm tra, thường trực chịu trách nhiệm với công tác vận chuyển khách.

## 2. Chuẩn bị lễ bế mạc

### *Mục tiêu:*

- *Xác định được các công việc cần chuẩn bị cho lễ bế mạc*
- *Trình bày được những yêu cầu về cách thức, đặc điểm và nội dung của các công việc đó*

### 2.1.Hình thức trang trí

Trang trí trong lễ bế mạc phải thể hiện được nội dung, tính chất của lễ bế mạc. Mọi chi tiết trang trí trong lễ bế mạc phải được lên kế hoạch và được phê duyệt.

Vật dụng trang trí cho lễ bế mạc được lựa chọn để đảm bảo gây ấn tượng, tạo sự chú ý và phải đảm bảo không làm mất đi sự thoải mái của khách. Các vật dụng trang trí có thể đa dạng từ rẻ tiền, đơn giản đến đắt tiền, tinh xảo.

Nhà tổ chức có thể tạo ra vật dụng trang trí ấn tượng bằng cách chọn màu sắc. Với màu sắc, ta có thể biến một không gian bình thường trở nên sang trọng, không gian chật hẹp có vẻ rộng rãi hơn và khiến thay đổi cảm xúc của những người tham dự.

Thay đổi chiều cao, chiều rộng của cách bố trí để tăng thêm sự chú ý. Cần chú ý tới tính ưu việt của các vật trang trí chọn lựa sao cho chúng cộng hưởng lẫn nhau cùng phát huy tính tích cực của nhau.Ngoài ra, việc sắp đặt và trang trí trong lễ bế mạc cần phải đảm bảo sự hài hoà, đồng bộ.



## 2.2. Tài liệu liên quan

Các tài liệu liên quan đến lễ bế mạc được kiểm tra về số lượng trước khi mang ra chính thức phát cho khách để tránh trường hợp số tài liệu ít hơn số khách. Tài liệu có thể là những giấy tờ, sổ sách liên quan đến sự kiện như:

- Tập gấp, tờ rơi: là một trong những công cụ truyền bá thông tin tới cộng đồng theo cách đại trà. Có thể sử dụng để phát trực tiếp tới đối tượng tiếp nhận, hỗ trợ các đại lý trong việc giới thiệu chi tiết các sản phẩm, dịch vụ cụ thể của doanh nghiệp, tổ chức.

- Ca ta lô (Catalogue): là một ấn phẩm in ấn nhằm để quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của công ty. Catalogue đóng vai trò rất quan trọng trong công tác marketing. Nó được đóng lại thành quyển giống như dạng sách hoặc tạp chí.

- Băng, đĩa: gồm những hình ảnh, đoạn phim, ca nhạc... liên quan đến các nội dung có trong sự kiện.

- Sách hướng dẫn: Cung cấp thông tin, hướng dẫn, chỉ dẫn về các sản phẩm cũng như cách thức sử dụng, vận hành của các sản phẩm đó.

- Văn bản, giấy tờ của các hội nghị, hội thảo...

## 2.3. Biểu diễn văn nghệ

Chương trình biểu diễn văn nghệ trong lễ bế mạc phải được duyệt về mặt nội dung và chạy thử chương trình trước khi lễ bế mạc chính thức bắt đầu.

Nội dung của chương trình văn nghệ nên phù hợp với nội dung, tính chất mục đích sự kiện và phải phù hợp với đặc trưng văn hóa của từng vùng miền nơi diễn ra sự kiện. Các nhà tổ chức sự kiện cần phải theo sát các hoạt động biểu diễn tránh trường hợp buổi diễn diễn ra không như kịch bản.

Nếu chương trình khai mạc là các tiết mục văn nghệ, thể thao, trò chơi... thì với các buổi bế mạc, nhà tổ chức có thể lựa chọn một số hình thức mới, khác lạ để khách tham dự có nhiều ấn tượng hơn về sự kiện. Có thể kể tên một số hình thức như sau:

- **Ca nhạc:** Tùy vào từng sự kiện ta có thể lựa chọn các tiết mục ca nhạc như nhạc nhẹ, nhạc cổ điển, nhạc đồng quê, nhạc cung đình hoặc nhạc trẻ, nhạc vàng, nhạc tiền chiến. . .

- **Múa:** Hình thức biểu diễn này cũng rất phong phú và đa dạng với các loại hình sau:

- + **Múa cổ truyền:** Bao gồm các điệu múa dân gian, múa dân tộc, các điệu múa của các vùng miền. Các điệu múa này mang tính nhẹ nhàng và rất

thích hợp khi được biểu diễn trong các sự kiện có sự tham gia của người nước ngoài.

+ **Múa hiện đại** : Là hình thức khá phổ biến hiện nay, nó bao gồm :

*Dance Sport* (môn khiêu vũ thể thao): Môn nghệ thuật này hơi khác khiêu vũ nghệ thuật, nó mang tính thể thao, khỏe khoắn, nhanh, mạnh hơn. Những vũ điệu dance sport sẽ thu hút sự chú ý của khán giả, tạo không khí sôi động cho mọi sự kiện và để lại ấn tượng mạnh cho người xem.

*Bellydance* (múa bụng): Môn thể thao nghệ thuật này rất được ưa chuộng trong nhiều sự kiện gần đây bởi tính thẩm mỹ và mới lạ với vẻ đẹp uyển chuyển mà nó mang lại. Hình thức này phù hợp với nhiều sự kiện miễn là các nhà tổ chức xây dựng nội dung bài cho phù hợp với chương trình.

- **Ảo thuật**: Hình thức này không phải là mới trong lĩnh vực giải trí, nhưng trong tổ chức sự kiện vẫn còn chưa được sử dụng nhiều. Với những tiết mục ảo thuật, đơn vị cung cấp sẽ dàn dựng và biểu diễn trong thời gian quy định. Thông thường một buổi biểu diễn có độ dài từ 10 - 15 phút tùy độ phức tạp và nội dung chương trình.

- **Múa rối**: Hình thức này đặc biệt phù hợp với các sự kiện dành cho đối tượng trẻ em. Nhưng khâu chuẩn bị cũng mất khá nhiều thời gian nên cần có kế hoạch sớm nếu dự định đưa hình thức này vào biểu diễn trong sự kiện.

Ngoài ra còn có rất nhiều các loại hình biểu diễn khác có thể được sử dụng trong các sự kiện. Dù lựa chọn hình thức biểu diễn nào thì các nhà tổ chức cũng luôn cần cân nhắc đến sự phù hợp của loại hình đó với chủ đề, loại hình sự kiện; địa điểm và thời gian tổ chức cũng như thành phần, đối tượng khách hàng để đảm bảo rằng lễ bế mạc luôn tạo được ấn tượng khó phai trong lòng khách tham dự.

#### 2.4. Tham quan sau hội nghị

Sau chương trình hội nghị là chương trình tham quan. Công tác tổ chức tham quan được nhà tổ chức chuẩn bị hết sức kỹ lưỡng theo đúng yêu cầu đã ký kết trong hợp đồng. Bên tổ chức cần phải:

- Thông báo chính xác cho đoàn khách những thông tin về buổi tham quan đảm bảo các nội dung, tiêu chuẩn sau:

+ Thời gian, địa điểm tham quan

+ Những quy định tại mỗi điểm tham quan

+ Trang phục, tư trang cần thiết cho buổi tham quan

+ Không nên mang theo những giấy tờ quan trọng, nhiều tiền bạc trong quá trình tham quan để tránh trường hợp bị rơi hoặc mất cắp

- Kiểm tra công tác chuẩn bị của bên hướng dẫn tham quan cho khách:

- + Kiểm tra lại tài liệu tuyển điểm tham quan sắp tới
- + Chuẩn bị chu đáo các dụng cụ, tư trang cho buổi tham quan
- + Chuẩn bị trang phục cá nhân phù hợp với buổi tham quan
- Quan sát việc tổ chức hướng dẫn của hướng dẫn viên:
  - + Hướng dẫn viên là người xuống xe đầu tiên và giúp khách xuống xe
  - + Tập trung đoàn đứng vào vị trí thuận lợi, an toàn trước khu vực tham quan
- + Phát vé tham quan cho từng khách
- + Hướng dẫn khách quan sát đối tượng tham quan
- + Thuyết minh cụ thể về đối tượng tham quan
- + Phiên dịch (nếu cần)
- + Dành khoảng 1/3 thời gian cho khách tự tham quan và chụp ảnh
- + Trả lời các câu hỏi của khách tham quan
- + Quản lý đoàn khách
- + Xử lý tình huống nếu có

## 2.5. Tiệc chia tay

Tiệc chia tay khác với các bữa ăn hàng ngày của khách tham dự. Tiệc chia tay thường được tổ chức vào ngày cuối cùng của chương trình sự kiện, khi mọi hoạt động của sự kiện đã kết thúc. Tiệc chia tay cần xác định rõ phạm vi, mức độ và mục đích bữa ăn cần phải đạt được, ví dụ như phải trang trọng, lịch sự tạo ra được ấn tượng nhằm nâng cao tầm vị trí sự kiện.

Để tổ chức thành công một buổi tiệc chia tay, trước hết nhà tổ chức cần kiểm tra mức độ phù hợp của không gian nơi tổ chức thực hiện các bữa ăn. Số lượng bàn ăn phụ thuộc vào diện tích lớn nhỏ của địa điểm tổ chức sự kiện. Cần bố trí bàn sao cho mọi người cảm thấy thoải mái, thông thoáng, tránh gây ách tắc hoặc gây ảnh hưởng đến quá trình phục vụ.

Nhà tổ chức cần quyết định hình thức bữa tiệc là tiệc đứng hay tiệc ngồi. Cần bàn bạc với nhà cung cấp dịch vụ và xây dựng thực đơn ban đầu trong giới hạn ngân sách tài chính. Chú ý đến những món ăn có màu sắc, hương vị với những nét đặc trưng của vùng miền tổ chức sự kiện.

Chú ý tới những thực phẩm dành cho khách hàng ăn kiêng. Thực phẩm trong bữa tiệc đảm bảo nguồn gốc và an toàn thực phẩm.

Nhiệm vụ nhà tổ chức cần xác định rõ suất ăn cho bữa tiệc và báo trước cho nhà cung cấp sản phẩm. Lưu ý tới số khách tăng thêm do có những người đi kèm. Tuy nhiên, cố gắng biết trước số lượng khách đi kèm để đảm bảo cung cấp

đủ suất ăn, tránh lãng phí. Cũng cần có mốc giới hạn thời gian cuối cùng để chốt suất ăn sau khi đã nắm được cụ thể số người tham dự.

Một vấn đề quan trọng nhà tổ chức phải quan tâm đến đội ngũ nhân viên phục vụ, nhân viên âm thanh, ánh sáng... tùy vào lực lượng này có được dự với khách mời hay sắp xếp cho họ chỗ riêng, như vậy ngân sách sẽ phải tăng thêm.

Đồ uống trong bữa tiệc cũng phải xác định cho thích hợp, có phải giới hạn đồ uống hay không. Cần phải làm việc về giá cả các loại đồ uống trước với nhà cung cấp.

Đối với nhân viên phục vụ: Phải được huấn luyện nghiệp vụ chuyên môn. Nhân viên phải hiểu việc và thạo việc, đặc biệt cần có hành vi ứng xử văn hóa, nói năng lịch sự và tôn trọng khách.

Các thông tin của bữa tiệc đều phải được thông báo đến toàn thể nhân viên phục vụ, các nhân viên luôn sẵn sàng thực hiện tốt nhất nhiệm vụ được giao. Số lượng nhân viên phục vụ tiệc chia tay tùy thuộc vào quy mô của bữa tiệc. Dưới đây là một số thông số tham khảo;

Số nhân viên phục vụ theo lượng khách:

Số nhân viên cần thiết	Tầm mức sự kiện	Số lượng khách tối đa
1 nhân viên 2 bàn	Bình thường	20 khách
2 nhân viên 1 bàn	Trang trọng	10 khách

Bài tập thực hành

- Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6hs/nhóm)

- Địa điểm: Lớp học

- Thời gian: 03 giờ

- Nội dung thực hành: Trình bày đề án chuẩn bị cho lễ bế mạc sự kiện (học viên có thể lựa chọn các sự kiện đã thực hành ở những bài học trước) trong đó bao gồm:

+ Cách thức trang trí lễ bế mạc

+ Chuẩn bị các tài liệu liên quan đến sự kiện

+ Biểu diễn văn nghệ

+ Tham quan sau hội nghị (lựa chọn địa điểm tham quan phù hợp)

+ Tổ chức tiệc chia tay (lựa chọn hình thức tiệc phù hợp)

- Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút, máy vi tính, tài liệu liên quan...

- Yêu cầu kết quả:

+ Trình bày được đề án chuẩn bị cho lễ bế mạc sự kiện trong đó xác định được chủ đề, nội dung sự kiện, cách thức trang trí, tổ chức tiệc...)

- Hình thức trình bày:

+ Làm bằng phần mềm Powerpoint sau đó trình chiếu đề án trước lớp

### **3. Tiễn khách**

#### **Mục tiêu:**

- Liệt kê được các công việc cần thực hiện trong quá trình tiễn khách

#### **3.1. Tiễn khách tại cơ sở lưu trú**

T tiễn khách là công việc cuối cùng của quy trình tổ chức và sự kiện, các công việc tiễn khách bao gồm:

- Kiểm tra, thông báo giờ khởi hành và phương tiện chuyên chở cho khách. Nhân viên tổ chức sự kiện phải thông báo chính xác giờ khởi hành với khách để họ hoàn thiện việc chuẩn bị, sắp xếp vật dụng cá nhân trước khi ra về. Cần thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển về thời gian đón đoàn tại địa điểm lưu trú. Việc thông báo này là hình thức nhắc nhở nhà cung cấp thực hiện đúng yêu cầu đã đặt trước, yêu cầu họ phải kiểm tra phương tiện trước khi đến điểm đón khách. Ngoài ra cần lưu ý xe chở khách phải có mặt tại địa điểm ít nhất trước 15 phút.

- Nhắc khách kiểm tra hành lý và kiểm tra tư trang, giấy tờ tùy thân một cách

đầy đủ để làm các thủ tục trước khi ra về.

- Hoàn tất mọi thủ tục tại nơi lưu trú cho khách: Nhân viên tổ chức sự kiện sẽ đứng tại vị trí quây lễ tân giúp khách làm các thủ tục một cách nhanh chóng và giúp khách thanh toán các vấn đề phát sinh tại nơi lưu trú.

- Kiểm tra số lượng khách và mời khách lên phương tiện chuyên chở để di chuyển đến địa điểm xuất phát. Việc kiểm tra số lượng khách giúp nhân viên tổ chức sự kiện nắm vững số lượng khách, đảm bảo việc tiễn khách diễn ra tốt đẹp và suôn sẻ.

#### **3.2. Tiễn khách tại sân bay, nhà ga**

Khi xe chở khách đến nhà ga, sân bay, nhân viên đưa tiễn sẽ giúp khách vận chuyển hành lý xuống và đưa khách vào quây làm thủ tục check – in. Nếu khách có yêu cầu, nhân viên đưa tiễn khách có thể làm thủ tục nhận nhận “boarding pass” cho khách để ra máy bay. “Boarding pass” hay còn có tên gọi khác là “boarding card” là giấy phép lên máy bay. Các thông tin trên phiếu này gồm: tên chuyến, máy bay số..., tên hãng hàng không, tên hành khách, từ

đâu.....tới đâu, ngày tháng giờ bay gate (cửa số) boarding time (thời gian lên máy bay), seat ( số ghế ngồi) ngoài ra còn có ký hiệu riêng của từng hạng vé như first class, business class, economic class.

*Ví dụ: Mẫu phiếu Boarding Pass*

			
<b>BOARDING PASS 1</b>		<b>check-in</b>	
Name:	Marc Bourassa	Coach Class	
Frequent Flyer Nbr:	WINGS7002870	Confirmation: 8787	
E-Ticket Nbr:	WINGS69721482	Request:	
Seat: 07-C		Seat: 07-C	
Date: 6/3/08			
Flight: WINGSF100			
Depart: USA			
Arrive: USA			
			Gate: A10 - Gate may change, check monitors

Sau khi đã hoàn tất các thủ tục, nhân viên chào tiễn khách và cảm ơn đã có sự hợp tác trong suốt quá trình thực hiện chương trình.

#### **4. Thu dọn sau tổ chức sự kiện**

##### **Mục tiêu:**

- Trình bày được tầm quan trọng của công tác thu dọn sau sự kiện
- Xác định được các khu vực cần thu dọn sau khi sự kiện kết thúc.

##### **Bài tập thảo luận**

- Phương thức: Thảo luận nhóm (5-6 hs/nhóm)
- Địa điểm: Lớp học
- Thời gian: 01 giờ
- Nội dung thảo luận: Sau khi sự kiện kết thúc, các nhà tổ chức sự kiện cần tiến hành thu dọn những gì?
- Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy A0, A4, bút, bút dạ
- Yêu cầu kết quả:
  - + Liệt kê được các khu vực cần thu dọn, các công việc phải làm sau khi sự kiện kết thúc
- Hình thức trình bày
  - + Làm trên giấy, sau đó thuyết trình các ý tưởng của nhóm

#### **4.1. Hội trường**

Thu dọn hội trường là việc tưởng là nhỏ, tuy nhiên đây lại là phần công việc khá quan trọng và cần thiết để đảm bảo vệ sinh, thẩm mỹ sau sự kiện. Công việc thu dọn hội trường bao gồm:

- Thu dọn bàn ghế
- Thu dọn trang thiết bị, dụng cụ, các vật dụng trang trí
- Thu dọn sân khấu

Trong quá trình thu dọn, nhân viên có thể phát hiện ra các tài sản, đồ đạc, vật dụng mà khách tham dự để quên, lúc này cần ghi lại cẩn thận và đầy đủ vào sổ theo dõi, bảo quản một cách cẩn thận để có thể trả lại cho khách.

#### **4.2. Khu vực xung quanh nơi tổ chức sự kiện**

Khi sự kiện kết thúc, công tác thu dọn không chỉ gói gọn trong hội trường tổ chức sự kiện mà còn phải tiến hành thu dọn cả khu vực xung quanh. Tiến hành thu dọn rác, các đồ phế thải của sự kiện. Sắp xếp lại theo sơ đồ ban đầu và vệ sinh sạch sẽ khu vực.

#### **4.3. Các khu vực khác**

Một số khu vực khác cần phải tiến hành thu dọn sau khi sự kiện diễn ra gồm:

- Khu vực cổng vào
- Khu vực giữ, gửi xe
- Khu vực tiếp đón khách
- Khu vực ăn uống
- Khu vực nấu nướng
- Khu vực nhà vệ sinh công cộng

### **5. Đánh giá và rút kinh nghiệm**

#### ***Mục tiêu:***

- *Trình bày được tầm quan trọng của công tác tổng kết, đánh giá sau sự kiện*
- *Xác định được những ưu điểm, nhược điểm sau mỗi lần tổ chức sự kiện*
- *Liệt kê được các yếu tố cần rút kinh nghiệm sau mỗi sự kiện*

Việc đánh giá, tổng kết sau khi sự kiện kết thúc cũng là một bước vô cùng quan trọng để chúng ta rút kinh nghiệm và làm việc hiệu quả hơn khi tổ chức sự kiện tiếp theo.

## **5.1. Đánh giá và rút kinh nghiệm chung**

### **5.1.1. Ưu điểm**

Cuộc họp kết thúc cũng là lúc các nhân viên trong nhóm tổ chức sự kiện ngồi lại với nhau để nhìn nhận những gì đã và chưa thực hiện được. Trước hết cần ghi nhận tất cả những thành tích mà các nhà tổ chức sự kiện đã làm được. Các ưu điểm, thành tích đó có thể được nhìn nhận rõ ràng thông qua những bản báo cáo, những số liệu cụ thể được nêu ra và những hoạt động, công việc đã làm.

Ngoài những con số cụ thể được báo cáo, một cách tốt nhất để nhận biết được những ưu – khuyết điểm của sự kiện là xin ý kiến phản hồi của khách hàng và các đối tượng đã tham gia vào sự kiện. Chúng ta có thể sử dụng ”*Bản thu thập thông tin phản hồi*” với một số câu hỏi đã được ghi sẵn để phát cho khách hàng.

Bản câu hỏi không nên quá dài vì quá nhiều sẽ tạo cảm giác làm phiền người được khảo sát, chỉ nên hỏi những câu liên quan và phục vụ mật thiết nhất cho nhu cầu đánh giá sau sự kiện. Cần ghi cả những lời cảm ơn cuối mỗi bản thông tin phản hồi, ví dụ như: "Xin chân thành cảm ơn! Chúng tôi sẽ ghi nhận những đóng góp quý báu của bạn. Hẹn gặp lại ở sự kiện lần sau với nhiều cải tiến hơn nữa nhằm đáp ứng nhu cầu của bạn". Việc đó sẽ làm cho người điền thông tin cảm thấy được trân trọng.

Như vậy, qua báo cáo của từng bộ phận, phiếu nhận xét của khách hàng, người điều hành sự kiện có trách nhiệm nêu lên từng ưu điểm của sự kiện để nhân viên thấy được sự thành công của sự kiện, những mạnh mẽ của đơn vị tổ chức, sức mạnh tập thể và sự ăn khớp trong phối hợp phục vụ giữa các bộ phận.

### **5.1.2. Nhược điểm**

Bên cạnh những thành tích, ưu điểm mà chúng ta đã đạt được thì trong bất kì một sự kiện dù to hay nhỏ, lớn hay bé, khó có thể tránh khỏi những khiếm khuyết trong quá trình thực hiện. Ở đây chúng ta nên nhìn nhận những khuyết điểm này một cách thẳng thắn và trung thực. Việc chỉ ra những hạn chế, thiếu sót không phải là để đổ lỗi, khiển trách lẫn nhau mà mục đích cuối cùng là cùng nhau đưa ra giải pháp để rút kinh nghiệm và khắc phục cho những lần tổ chức sau này.

Một trong những nhược điểm của công tác tổ chức có thể bắt nguồn từ:

- Sự phối hợp không đồng bộ giữa các bộ phận.



- Thông tin của sự kiện không cập nhật, thay đổi liên tục, việc xử lý tin không nhanh.

- Kinh nghiệm của các nhà tổ chức.

- Các yếu tố khách quan từ các nhà cung cấp.

Bài tập thực hành

- *Phương thức: Làm theo nhóm (5-6hs/nhóm)*

- *Địa điểm: Lớp học*

- *Thời gian: 1,5 giờ*

- *Nội dung thực hành:*

+ *Thảo luận: Tại sao phải thực hiện việc đánh giá và rút kinh nghiệm sau mỗi sự kiện*

+ *Thực hành: Các nhóm tiến hành việc đánh giá và rút kinh nghiệm cho những lần thực hành tổ chức sự kiện của mình ở những bài học trước.*

- *Điều kiện, vật dụng cần có: Giấy, bút*

- *Yêu cầu kết quả:*

+ *Xác định được tầm quan trọng của việc đánh giá, rút kinh nghiệm sau mỗi lần tổ chức sự kiện*

+ *Thực hành được quy trình đánh giá và rút kinh nghiệm.*

- *Hình thức trình bày*

+ *Làm trên giấy, sau đó thuyết trình trước lớp*

+ *Các nhóm tự thực hành quy trình đánh giá và rút kinh nghiệm. Giáo viên quan sát, nhận xét và góp ý cho mỗi nhóm.*

## **5.2. Rút kinh nghiệm cụ thể**

### **5.2.1. Từng khâu**

Từ những ưu - nhược điểm, cần nhìn nhận lại toàn bộ quá trình sự kiện đã diễn ra để rút kinh nghiệm cho việc thực hiện các sự kiện sau. Để có thể đánh giá từng khâu trong quá trình tổ chức sự kiện, chúng ta nên lập bảng tổng kết đánh giá sự kiện với những tiêu chí cần thiết.

Bảng tổng kết này thường bao gồm các tiêu chí được liệt kê ở dưới đây. Chúng ta có thể đánh giá theo thang điểm 1 đến 5 hoặc "Tốt, Trung bình, Kém", bên cạnh đó đưa ra các nhận xét mang tính định tính.

- **Mức độ mà các mục tiêu truyền thông quảng cáo và sự kiện đã đạt được.** (Sự kiện được tổ chức nhằm mục đích giới thiệu rộng rãi sản phẩm mới,

*làm đẹp hình ảnh cho công ty hay thu hút nhiều người tham dự để bán vé..., sau sự kiện có đạt được mục tiêu đó hay không, phần trăm đạt được?)*

### **- Lên kế hoạch**

+ Mức độ khả thi của kế hoạch (*Toàn bộ quá trình thực hiện đúng theo kế hoạch hay không, có chỗ nào không thể thực hiện được không, lý do?*)

+ Mức độ hấp dẫn của nội dung (*Các hoạt động có đa dạng và đặc sắc không? khách hàng có hứng khởi không?*)

+ Thiết kế của chương trình (*Màu sắc, phong cách có phù hợp với đối tượng khách tham dự không?*)

### **- Địa điểm, giấy tờ**

+ Thuê địa điểm tổ chức (*Địa điểm thuê đã tối ưu cho việc tổ chức sự kiện đó hay chưa, có gặp phải vấn đề nào không?*)

+ Việc xin giấy phép (*Có suôn sẻ không, có đúng hạn không?*)

### **- Truyền thông, quảng cáo**

+ Bài quảng cáo trên báo (*Có đăng lên được các báo đã cam kết không và có thể hiện được đúng nội dung mong muốn không?*)

+ Treo bandrol, dán poster (*Độ phủ có đạt yêu cầu không?*)

+ Phát tờ rơi (*Sự phù hợp của địa điểm phát, tỷ lệ khách hàng biết đến chương trình qua tờ rơi*)

+ Gửi mail cho khách hàng (*Tỷ lệ mở mail, tỷ lệ click vào link trong mail, tỷ lệ forward email cho người khác*)

### **- Lắp đặt, trang trí**

+ Không gian tổng thể của sự kiện

+ Lắp đặt và trang trí sân khấu (*Mức độ thẩm mỹ, mức độ thuận tiện quan sát, trang trí thế nào, phong nền thế nào?*)

+ Lắp đặt cổng chào, khu triển lãm

+ Sắp xếp và trang trí khu vực lễ tân, quầy bán vé (*Set up quầy bán vé thuận tiện chưa? Quầy lễ tân có dễ tìm kiếm không?*)

+ Tiện ích khác như: chỗ đậu xe, nhà vệ sinh (*Chỗ đậu xe đã tiện lợi chưa, nhà vệ sinh có thuận tiện cho khách dùng hay không?*)

### **- Kỹ thuật**

+ Lắp đặt hệ thống âm thanh ánh sáng (*Âm thanh, ánh sáng có thông suốt hay trực trực, âm thanh nghe rõ không, có bị vang không?*)

+ Hệ thống trình chiếu (*Thiết bị trình chiếu set up đã tốt chưa, có bị ngắt giữa chừng không, có bị che chắn tầm nhìn hay không?*)

+ Nguồn điện

**- Hậu cần, thuê mua (Logistic)**

+ Việc sản xuất, in ấn các vật dụng thiết kế, vật phẩm quảng cáo (*Màu sắc đã chuẩn chưa, số lượng, chất lượng có đạt yêu cầu không?*)

+ Việc chuẩn bị quà tặng (*quà tặng có phù hợp với đối tượng khách không, thừa thiếu ra sao?*)

+ Việc chuẩn bị phương tiện đi lại (*có tiện cho khách đi lại hay không?*)

+ Gửi giấy mời, xác nhận sự có mặt của khách mời (*có gửi sớm để khách có thời gian chuẩn bị hay không, tỷ lệ không gửi được là bao nhiêu?*)

+ Mua sắm công cụ nhỏ

+ Tiệc và đồ uống (*Chất lượng, số lượng, cách phục vụ...*)

**- Nhân sự**

+ Cách làm việc của MC (*Nói chuyện có lưu loát, ứng xử có linh hoạt, có thu hút khán giả tập trung vào chương trình không?*)

+ Chương trình biểu diễn của ca sĩ, nhóm nhảy (*Có xuất hiện đúng với lịch trình hay không, biểu diễn có hấp dẫn và nhiệt tình không?*)

+ Sự có mặt của khách mời, đại diện công ty, khách VIP (*Có ai đến trễ không, cách họ phát biểu khai mạc, chào đón khách tham dự đã ổn chưa?*)

+ Thái độ làm việc của PG, PB (*Trang phục có đẹp và phù hợp chương trình không, có lịch sự, chuyên nghiệp không, có nghiêm túc không, có các hành vi ko chuyên nghiệp như cười đùa, nói chuyện, ăn uống, chống cằm... trước mặt khách không, có ai quản lý họ không?*)

**- Tổ chức thực hiện**

+ Việc đón khách, đăng ký (*Có người tiếp đón không, có chu đáo không, quy trình đón khách như vậy đã hợp lý chưa, có bắt khách chờ đợi lâu không, có xảy ra tình trạng ùn tắc không?*)

+ Việc tổ chức trò chơi (*trò chơi có được khách hưởng ứng nhiều hay không, có góp phần truyền tải hình ảnh khách hàng/nhà tài trợ không?*)

+ Việc phát quà mẫu, tặng quà (*Tặng vào lúc nào, có bị lộn xộn không, khách có hài lòng không?*)

+ Việc bán vé (*Mua vé có dễ dàng, thuận lợi không? Vấn đề vé chợ đen...*)

+ Việc hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho khách mời (*Việc hướng dẫn khách tốt chưa, khách tham dự có dễ dàng tìm được chỗ của mình không?*)

+ Biện pháp thu hút khách, làm nóng tại chương trình (*Các hoạt động để đón tiếp khách có được đánh giá cao hay không?*)

### **- Điều phối sự kiện, giải quyết rủi ro**

+ Mức độ ăn ý, chặt chẽ trong phối hợp thực hiện, việc phân bổ, điều phối nhân sự (*đã hợp lý hay chưa, có chỗ nào trục trặc không?*)

+ Chạy thử, tổng duyệt (*có suôn sẻ không?*)

+ Thời gian thực hiện (*Thời gian bắt đầu, kết thúc sự kiện, thời gian chạy phần khai mạc, phần giới thiệu nội dung, phần giải trí trong chương trình có thông suốt hay không?*)

+ Sự linh hoạt giải quyết các tình huống (*Khi có phát sinh tình huống ngoài dự định, ban tổ chức có hướng khắc phục tốt chưa?*)

+ Các phát sinh ngoài kế hoạch, nguyên nhân

### **- Công việc sau Event**

+ Thu dọn hiện trường

+ Trả vật dụng thuê mượn

+ Thanh toán tiền cho ca sỹ, ban nhạc, các nhà cung cấp

+ Làm báo cáo tổng kết tài chính

**Mẫu đánh giá tổ chức sự kiện( Xem phần phụ lục)**

### **5.2.2. Từng cá nhân**

Mỗi cá nhân cũng phải nhìn nhận lại công việc của mình đã thực hiện để rút ra những ưu nhược điểm của mình, qua đó rút kinh nghiệm cho chính bản thân cũng như đề ra biện pháp khắc phục và phương hướng thay đổi cho sự kiện sắp tới.

### **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:**

- *Nội dung*

+ Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách

+ Chuẩn bị lễ bế mạc

+ Tiễn khách

+ Thu dọn hội trường

+ Rút kinh nghiệm

- *Cách thức và phương pháp đánh giá.*

+ Vấn đáp

+ Trắc nghiệm

+ Thảo luận nhóm

- *Gợi ý tài liệu học tập*

1. *Tổ chức sự kiện*, PGS – TS Lưu Văn Nghiêm, 2007, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.

2. *Tài liệu tổ chức và quản lý sự kiện du lịch*, Tổng cục du lịch Việt Nam

### **Ghi nhớ**

- Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách sau sự kiện
- Các công việc chuẩn bị cho lễ bế mạc: trang trí, chuẩn bị tài liệu, biểu diễn văn nghệ, thăm quan sau hội nghị và tổ chức tiệc chia tay khách
- Thu dọn hội trường
- Rút kinh nghiệm

### **CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH**

1. Căn cứ vào những yếu tố nào để chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách sau khi sự kiện kết thúc?
2. Để chuẩn bị cho lễ bế mạc, ta cần lưu ý tới những vấn đề gì?
3. Trình bày quy trình tiễn khách tại cơ sở lưu trú và tiễn khách tại nhà ga, sân bay
4. Lập kế hoạch tổ chức bữa tiệc chia tay cho sự kiện mà bạn đã tổ chức.
5. Để công tác tổ chức sự kiện ngày một tốt hơn, trong quá trình rút kinh nghiệm, ta cần thực hiện những công việc gì?

# HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

## BÀI 1

**Câu 1:** Tham khảo phần 1.2 .Khái niệm về tổ chức sự kiện và 1.3.Tổ chức sự kiện trong nhà hàng

**Câu 2:** Có 3 loại tiêu chí để phân loại sự kiện: Dựa vào quy mô; hình thức và nội dung. Chi tiết xem phần 2. Phân loại sự kiện

**Câu 3:** Ví dụ:

Sự kiện đặt hàng: Tổ chức tiệc cưới cho 600 khách (60 bàn tròn) vào 17h ngày 14/02/2013 tại khu vườn ngoài trời (Rose garden) – Khách sạn Sunflower

1. Nhân tố khách quan:

- Yếu tố con người

- Chủ tiệc cưới: Là người đưa ra ý tưởng cho tiệc cưới của mình cũng như cách trang trí, sắp xếp. Chủ tiệc cưới có thể thích màu hồng/ tím/ đỏ... và sẽ yêu cầu đơn vị tổ chức thực hiện theo ý tưởng đó. Họ có thể thay đổi tùy theo nhu cầu và sở thích cá nhân.

- Khách tham dự: Mặc dù chủ tiệc đặt 600 khách, tuy nhiên con số này có thể tăng lên hoặc giảm đi. Điều này cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của tiệc cưới.

- Các nhà cung cấp dịch vụ

+ Ca sĩ, ban nhạc

+ Các dụng cụ, trang thiết bị cho tiệc cưới (âm thanh, ánh sáng, bàn ghế...)

+ Các nhà cung cấp thực phẩm...

Có thể vào ngày 14/02 có rất nhiều tiệc cưới khác được tổ chức, do vậy có thể không thuê được ca sĩ, ban nhạc như dự định hoặc thực phẩm cho tiệc cưới tăng lên...

• Yếu tố môi trường tự nhiên: Do tổ chức ở ngoài trời nên cần tính đến yếu tố thời tiết không thuận lợi như mưa, gió rét...

- Yếu tố an ninh an toàn:

- Khách đến tham dự tiệc đông, đến cùng một thời điểm nên có thể gây ra hiện tượng ách tắc giao thông ở khu vực cổng vào, lộn xộn ở khu vực gửi xe

-Mất mát tài sản của khách

- Khách va chạm, to tiếng, cãi lộn nhau...

**Câu 4:** Tham khảo phần 7 – Quy trình tổ chức sự kiện

## BÀI 2

### Câu 1:

- Tham khảo phần 1.2. Vai trò của thông tin

- Ví dụ: Khi khách hàng đến công ty để đặt hàng tổ chức sự kiện, các đơn vị sẽ phải tìm hiểu tất cả các thông tin liên quan đến sự kiện đó của khách như: Tên, mục đích tổ chức, thời gian, địa điểm, đối tượng và số lượng khách, yêu cầu về mặt nội dung chương trình, về thực đơn, cách trang trí, thiết kế... Từ đó các đơn vị tổ chức mới lên được phương án tổ chức và triển khai lập kế hoạch để thực hiện.

### Câu 2:

Có thể dùng phương pháp trực tiếp gặp mặt và tiếp xúc gián tiếp qua điện thoại. Trong cuộc tiếp xúc này cần đưa ra được các nội dung chủ yếu sau:

- Giới thiệu tên, chức danh, vị trí, tên công ty
- Giới thiệu mục đích cuộc tiếp xúc
- Giới thiệu các loại hình sự kiện mà công ty đang kinh doanh
- Giới thiệu những đặc điểm nổi bật và ưu điểm của sản phẩm của công ty so với các đối thủ khác
- Đưa ra lời gợi ý và chào mời khách
- Lắng nghe khách hàng, trả lời các câu hỏi thắc mắc liên quan và tư vấn cho khách hàng.

### Câu 3:

- Trước khi tiến hành cuộc đàm phán, chuyên viên đàm phán cần chuẩn bị các tài liệu liên quan đến các sản phẩm sự kiện của công ty cũng như sơ bộ tìm hiểu đối tượng khách hàng (nếu có thể).

- Thực hiện để cuộc đàm phán thành công và mang lại kết quả tốt nhất cho cả hai bên

### Câu 4:

- Liên hệ với các cơ sở chuyên tổ chức sự kiện (Trung tâm hội nghị, khách sạn, nhà hàng...) để thu thập các mẫu hợp đồng tổ chức sự kiện (tiệc cưới, sinh nhật, hội nghị, hội thảo...) của các cơ sở đó.

- Nghiên cứu nội dung và cách thể hiện của các bản hợp đồng đã thu thập. So sánh với phần kiến thức đã học.

### BÀI 3

**Câu 1:** Để có thể tổ chức thành công một sự kiện, ta cần phải chuẩn bị:

- Kịch bản nội dung chương trình
- Chuẩn bị tài chính
- Chuẩn bị cơ sở vật chất kỹ thuật ( địa điểm, hội trường, trang thiết bị)
- Chuẩn bị về nhân sự.

Tất cả các yếu tố trên đều đóng vai trò quan trọng trong quá trình tổ chức sự kiện, yếu tố nọ hỗ trợ yếu tố kia.

**Câu 2:** Tham khảo phần phụ lục

**Câu 3:** Có thể lập kế hoạch cho chương trình: Chào mừng ngày nhà giáo Việt Nam, Kỷ niệm ngày thành lập trường, Tổ chức hội thi sinh viên thanh lịch...

Ví dụ:

- Chủ đề của sự kiện: Chào mừng ngày nhà giáo Việt Nam 20/11
- Địa điểm tổ chức: Phòng hội trường
- Thời gian tổ chức: 8h00 -11h30
- Số lượng: + Đại biểu: 10 người  
+ Cán bộ giáo viên: 90 người  
+ Đại diện học sinh các lớp: 150
- Chuẩn bị: Hoa , Nước uống
- Phong chữ sân khấu, bục phát biểu
- Âm thanh, loa, đài ...

STT	Thời gian	Nội dung	Chi tiết	Phụ trách
1	8h -8h30	Đón tiếp khách	-Đón khách mời -Cán bộ giáo viên và học sinh ổn định chỗ ngồi	-Giáo viên: -Học sinh:
2	8h30 – 9h00	Văn nghệ khai mạc	-Bài hát1: Bụi phấn -Nhảy Hip hop	- Dẫn chương trình: A -Tam ca: HAT -Nhóm nhảy Tomboy – lớp ....



3	9h00- 9h30	Phát biểu khai mạc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thầy hiệu trưởng lên phát biểu chào mừng ngày hội</li> <li>- Phát biểu về những thành tích tập thể giáo viên nhà trường đã đạt được trong năm học vừa qua, những vấn đề tồn tại cần cố gắng ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dẫn chương trình: A</li> <li>- Hiệu trưởng</li> </ul>
4	9h30- 9h45	-Khách mời lên phát biểu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đại diện khách mời lên phát biểu</li> <li>-Tặng hoa cho tập thể nhà trường</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dẫn chương trình: A</li> <li>- Bà: X – Phó chủ tịch thành phố</li> </ul>
5	9h45 -10h	- Trao hoa và phần thưởng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tập thể giáo viên và học sinh tặng hoa cho thầy hiệu trưởng</li> <li>- Phòng đào tạo trao phần thưởng cho những giáo viên đạt thành tích xuất sắc trong công tác</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dẫn chương trình: A</li> <li>- Giáo viên</li> <li>- Học sinh</li> </ul>
6	10h – 11h	Văn nghệ (múa, hát, diễn hài...)	- Các tiết mục văn nghệ của Tập thể giáo viên và học sinh (...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dẫn chương trình: A</li> <li>- Giáo viên:</li> <li>- Học sinh:</li> </ul>
7	11h – 11h15	Chụp ảnh kỷ niệm	- Giáo viên và học sinh lên chụp ảnh kỷ niệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Chụp ảnh:... <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tập thể các giáo viên và học sinh</li> </ul> </li> </ul>
8	11h15 – 11h 30	Bế mạc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiệu trưởng cảm ơn các vị khách mời</li> <li>- Đại diện học sinh lên gửi lời chúc mừng tới các thầy cô, chúc mừng buổi lễ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dẫn chương trình: A</li> <li>- Hiệu trưởng</li> <li>- Học sinh</li> </ul>

**Câu 4:** Tham khảo trong phần 4.1 Chuẩn bị nhân sự (về số lượng)

**Câu 5:** Tham khảo trong phần 4.2. Chất lượng nhân sự

#### **BÀI 4**

**Câu 1:** Tham khảo trong phần 1.1 Các hình thức đón tiếp

**Câu 2:** Tham khảo trong phần 1.2. Các nghi thức đón tiếp

**Câu 3:** Tham khảo trong phần 2. Phục vụ

**Câu 4:** Để có thể lập được phương án phục vụ tốt, cần phải xác định các vấn đề chính sau:

- Đưa ra tên và chủ đề của sự kiện
- Mục đích tổ chức
- Thời gian, địa điểm tổ chức
- Số lượng khách, thành phần tham gia
- Lựa chọn loại hình văn nghệ, giải trí phù hợp với các đối tượng khách và chủ đề hướng tới của sự kiện
- Lựa chọn hình thức ăn uống phù hợp với sự kiện ( hội nghị, hội thảo – tiệc trà; Lễ Khánh thành, tổng kết cuối năm, - tiệc đứng, tiệc ngồi...)
- Xem xét tới việc có cần thiết thuê quay phim, chụp ảnh, phiên dịch hay không ( phải phù hợp với nội dung và tính chất của sự kiện)

**Câu 5:** Tham khảo trong phần 3.1. An toàn và 3.2 An ninh

**Câu 6:** Tham khảo trong phần 3.3 Tổ chức xử lý các trường hợp khẩn cấp

#### **BÀI 5**

**Câu 1:** Tham khảo phần 1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách

**Câu 2:** Tham khảo phần 2. Chuẩn bị lễ bế mạc

**Câu 3:** Tham khảo phần 3. Tiễn khách

**Câu 4:** Để có thể lập kế hoạch cho bữa tiệc chia tay, trước hết cần xác định:

- Mục đích của bữa tiệc
- Loại hình tiệc
- Số lượng, thành phần khách
- Thời gian tổ chức
- Địa điểm tổ chức
- Lựa chọn thực đơn phù hợp

- Chi phí cho bữa tiệc
- Cách kê xếp bàn tiệc, trang trí...

**Câu 5:** Tham khảo phần 5. Rút kinh nghiệm

## CÁC THUẬT NGỮ CHUYÊN MÔN

Agenda	Lịch trình những thứ cần phải làm, ví dụ event agenda là kịch bản chương trình.
Audio Conferencing	Trong hội nghị kiểu này, 1 bên thứ 3 ở ngoài phòng hội thảo có thể tham dự thông qua đường dây điện thoại. Giao tiếp trong hội nghị kiểu này có thể là 1 chiều hoặc tương tác.
Audio visual aids	Các phụ kiện nghe nhìn
Auditorium	Phòng hội nghị bố trí ngồi theo kiểu rạp hát để coi phim, thuyết trình thông qua các phương tiện truyền thông đa phương tiện
AV system	Audiovisual system: hệ thống nghe nhìn (hệ thống âm thanh ánh sáng)
Badge	Huy hiệu, phù hiệu, thẻ
Backdrop	Phông nền sân khấu, được đặt làm nền ở vị trí chính diện nhằm giới thiệu đến mọi người nội dung chương trình sự kiện
Banner	Những tấm vải, bạt được treo xung quanh hoặc 2 bên khu vực tổ chức sự kiện, có tác dụng giới thiệu, chào mừng, cổ động
Bandroll	Những bảng giới thiệu được đặt xung quanh khu vực tổ chức nhằm quảng bá chương trình rộng rãi đến tất cả mọi người
Banquet event order (BEO)	Bản tóm tắt, liệt kê chi tiết các vật dụng chuẩn bị cho sự kiện
Banquet hall	Phòng tiệc lớn
Banquet room	Phòng tiệc
Bubble machine	Máy thổi bong bóng xà phòng
Budgetary philosophy	Bản tính toán tài chính, dự trù về lời, lỗ... trong 1 sự kiện

Confetti canon	Máy bắn kim tuyến
Caterer	Nhà cung cấp (thực phẩm), chủ khách sạn
Celebrity	Người nổi tiếng
Chair cover	Khăn phủ ghế
Concurrent session	Các phần khác nhau diễn ra đồng thời trong sự kiện (ví dụ như nhiều hoạt động, nhiều chủ đề khác nhau cùng diễn ra 1 lúc)
Contingency plan	Kế hoạch sơ cứu có thể thay thế kế hoạch ban đầu nếu bất ngờ có thay đổi gì đó.
Deadline	Thời hạn cuối cùng
Electrical confetti	Pháo sáng (dùng trên sân khấu)
Emergency action plan	Kế hoạch hành động khẩn cấp, hay kế hoạch đối phó rủi ro, chỉ ra những gì cần làm khi có các tình huống rủi ro như cháy, ngộ độc thực phẩm, bị đánh bom...
Flash light	Đèn flash
Flip chart	Chân đế để giấy khổ A2, có thể lật như kiểu lịch treo tường, dùng cho thuyết trình.
Floor plan	Kế hoạch bố trí các vật dụng tại địa điểm tổ chức sự kiện ví dụ bàn ghế, gian hàng, toilet...
Follow light	Đèn folo, đèn chiếu tập trung công suất lớn, dùng cho sân khấu
Follow spotlight	Đèn polo điều khiển bằng tay tập trung chiếu theo vật cần chiếu
Front screen projection	Màn hình chiếu trước, dùng máy chiếu đặt trước màn hình và chiếu thẳng lên màn hình
Generator	Máy phát điện
Gooseneck	Giá đỡ trên cái bục phát biểu để đặt mic, có thể điều chỉnh ngắn dài tùy ý
Greeting gate	Cổng chào

Guiding board	Bảng chỉ dẫn (chỉ đến nơi tổ chức sự kiện)
Hidden cost	Chi phí ngầm
Honored guest	Vị khách đặc biệt phát biểu tại sự kiện
Indirect cost (overhead cost)	Chi phí gián tiếp
Industrial marquee	Nhà bạt công nghiệp
Inside booth / Inline booth	Khoảng không gian để trưng bày trong 1 gian hàng
Installation	Việc lắp đặt
Lanyard	Dây đeo ở cổ, dùng để treo thẻ
Lav mic	Lavalier microphone, hay pendant mic, necklace mic, lapel mic: Mic ko dây tí hon đeo ở cổ hoặc ve áo
Lectern/podium	Bục phát biểu trên sân khấu
Liability	Trách nhiệm pháp lý, liên quan đến các thiệt hại hay thương vong trong 1 sự kiện
Live statue	Nhân tượng (tượng do người thật hóa trang thành)
Light bulb	Bóng đèn tròn
Logistics	Những việc cần thực hiện để đảm bảo việc quản lý hiệu quả các vật dụng, thông tin và con người trong việc tổ chức 1 sự kiện
Marquee	Nhà bạt lớn, hộp đèn chữ chạy
Marshalling yard	Nơi xe tải có thể vào và đợi trước khi chuyển hàng vào khu vực triển lãm
Masking drapes	Vải dùng để phủ kho chứa và những khu vực ko muốn mọi người nhìn vào
MC	Người dẫn chương trình – viết tắt của Master of Ceremonies
Move – in	Quy trình dựng lên 1 triển lãm

Move – out	Quy trình tháo dỡ
Name tags	Thẻ đeo
On-site registration	Việc đăng ký tham dự một sự kiện ngay tại địa điểm và vào ngay trước thời gian diễn ra sự kiện, khác với một số hình thức khác như: đăng ký trước ( <i>advance registration</i> ) hay đăng ký trực tuyến từ trước ( <i>online registration</i> )
Peninsula booth	Gian hàng kép gồm ít nhất 2 gian với vách ngăn ở 3 mặt, có 1 mặt gắn với các gian khác
PG, PB	Promotion Boy và Promotion Girl: những chàng trai, cô gái hoạt náo viên quảng bá sản phẩm hoặc làm nhiệm vụ tiếp đón, hướng dẫn khách
Physical requirements	Những yêu cầu liên quan đến kiến trúc, bài trí, nhiệt độ... để đáp ứng yêu cầu của 1 sự kiện
Plenary assembly	Phiên họp toàn thể
Ply wood	Ván ép
Podium	Bục phát biểu
Post event meeting	Họp sau chương trình
Pre- event meeting	Họp trước chương trình
Power drop	Nơi đặt đầu ra của điện (để phục vụ cho việc cung cấp điện đến các thiết bị cần thiết trong sự kiện)
Power plug/ power splitter	Ổ chia điện
Print broker	Người chịu trách nhiệm các vấn đề liên quan đến in ấn
Projector	Máy chiếu
Reader board	Bảng hay bảng điện tử liệt kê các sự kiện trong ngày tại địa điểm
Ready room	Phòng chuẩn bị hay để gấp ghế, nghỉ ngơi, thử âm thanh, ánh sáng trước và trong sự kiện

Rear screen projection	Chiếu sau, dùng máy chiếu đặt sau màn hình và chiếu phía sau màn hình, cách này để tránh các chương ngại vật lướt qua
Red rope barrier	Vật chắn dùng để ngăn các khu vực, nối với nhau bằng các dây nhung đỏ
Rehearsal	Tổng duyệt trước chương trình
Revenues & expenses	Các khoản thu chi
Rider	Chi phí chi trả hoặc sự đáp ứng các yêu cầu cho nghệ sĩ bên ngoài hợp đồng để họ đến diễn trong sự kiện, bao gồm chi phí đi lại, ăn uống, yêu cầu về sân khấu...
Set up	Lắp đặt
Site plan	Sơ đồ địa điểm
Soundproof wall	Tường cách âm
Stage platform	Sàn sân khấu
Staple gun	Máy dập kim để dập bìa, ván ép
Streamer	Cờ đuôi nheo
Strip light	Đèn huỳnh quang
Strobe light	Đèn nhấp nháy
Spot light	Đèn spot, đèn tụ
Scoop light	Đèn folo đảo
Table cloth	Khăn trải bàn
Round table	Bàn tiệc tròn, thường ngồi 8 - 10 người
Theater, classroom/ U - shape/ round - shape/ V- shape/hollow square set up:	Các hình thức bố trí chỗ ngồi trong khách sạn - theater: kiểu rạp hát, không có bàn - classroom : kiểu lớp học - U shape :hình chữ U - round shape: hình tròn



	- V shape : hình chữ V - hollow square : ghế được đặt xung quanh 1 bàn vuông / chữ nhật
Theme event	Sự kiện có chủ đề ( trong đó đồ ăn, trang trí, giải trí đều theo 1 mô típ riêng)
Trash bag	Túi nylon đựng rác
Turnover	Tái set up lại căn phòng theo 1 kiểu khác
Walkie – talkie	Bộ đàm
Wings	Cánh gà sân khấu

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Tổ chức sự kiện**, PGS – TS Lưu Văn Nghiêm, 2007, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.
2. **Tài liệu tổ chức và quản lý sự kiện du lịch**, Tổng cục du lịch Việt Nam
3. **Giáo trình kỹ năng giao tiếp** – Th.S Đinh Văn Đáng, 2006, Nhà xuất bản Lao động xã hội.
4. <http://www.tochucsukien.com.vn>
5. <http://www.f-event.com.vn>
6. <http://www.eventchannel.vn>
7. <http://www.kynang.edu.vn>

## **PHẦN PHỤ LỤC**

Phụ lục 1: Hợp đồng cung cấp dịch vụ

Phụ lục 2: Hợp đồng dịch vụ

Phụ lục 3: Đề án tổ chức sự kiện

Phụ lục 4: Kịch bản chi tiết của chương trình

Phụ lục 5: Kịch bản chương trình người mẫu Việt Nam 2008

Phụ lục 6: Chi phí dịch vụ sự kiện của Agency( tham khảo)

Phụ lục 7: Đánh giá tổ chức Event

# PHỤ LỤC 1 : HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

Service Supply Contract

Số/No: ....

Hôm nay, ngày ... tháng ... năm ..., chúng tôi gồm có:

*This service supply contract is made on ..... by and between*

## 1. Bên A (Bên đặt hàng) - Party A

Địa chỉ/Address: .....

Người đại diện/Represented by : .....

Chức vụ/ Title: .....

MST/ Tax code: .....

## 1. Bên B: (Bên thực hiện) - Party B

Địa chỉ/ Address:.....

Người đại diện/Represented by : .....

Chức vụ/ Title: .....

MST/Tax code: .....

Nay các bên hợp đồng như sau/ *Contract as follows:*

## ĐIỀU 1: NỘI DUNG DỊCH VỤ THỰC HIỆN

• Công ty ..... đồng ý chọn công ty ..... thay mặt thực hiện việc ..... của công ty tại ..... / .....company assigns .....to implement..... at/in.....

- Thời gian: Từ ngày ... đến ngày ...../ *Time: From ..... to .....*

- Địa điểm/ *Venue:* .....

• Bên B cung cấp/ *Party B supply:*

- 22 PG ngoại hình đẹp, cao trên 1.65m, có kinh nghiệm, làm theo ca từ 8:00 đến 14:30 và 14:30 đến 21:00 trong 5 ngày diễn ra hội chợ.

*22 PGs over 165cm, good looking, experienced, working time: shift 1 8:00 - 14:30, shift 2 14:30 - 21:00 during 5 days of trade show, 11 PGs/shifts*

- 2 MC ngoại hình khá, khéo léo, có kinh nghiệm làm hoạt náo từ 18:00 đến 21:00 trong suốt 5 ngày diễn ra hội chợ

*2 MC good looking, skillful ,experienced, 1 MC/shift, working time from 18:00 to 21:00 during 5 days of trade show*

- Ban nhạc gồm 8 thanh thiếu niên biểu diễn từ 19:30 đến 20:30 trong suốt 5 ngày diễn ra hội chợ

*8 teen band perform from 19:30 to 21:30 during 5 days of trade show.*

- Quản lý nhân sự, làm từ 8:00 đến 21:00 trong 5 ngày diễn ra hội chợ, quản lý các vấn đề về chăm công, thời gian, tác phong làm việc, đồng phục của nhân sự.

*Supervisor, working time from 8:00 to 21:00 during 5 days of trade show, manage all staff on working time, working attitude, uniform, mark work point.*

## **ĐIỀU 2: GIÁ TRỊ DỊCH VỤ – PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

### **(SERVICE VALUE – PAYMENT METHOD)**

#### **1. Giá dịch vụ/ Service Value ..... VND**

Thuế GTGT 10% / VAT: ..... VND

Tổng Cộng/ Total: ..... VND

(Bằng chữ: .....)

(In words: .....)

Đính kèm bảng kê chi tiết báo giá là một phần không tách rời hợp đồng này.

*The detailed quotation is attached and is a part of this contract letter.*

#### **2. Phương thức thanh toán/Payment method**

- Bên A sẽ thanh toán 50% trị giá dịch vụ ngay khi ký kết hợp đồng.

*Party A shall make payment 50% of the service value after contract letter signed*

- Bên A sẽ thanh toán cho bên B 50% giá trị dịch vụ còn lại ngay sau khi bên B thực hiện xong dịch vụ theo yêu cầu của hợp đồng này và bên A nhận được hoá đơn giá trị gia tăng hợp lệ của bên B.

*Party A shall make payment of 50% of the service value after Party B has implemented the service and Party A shall receive the invoice from Party B.*

- Thanh toán bằng tiền mặt/ Pay in cash.

## **ĐIỀU 3: THỜI HẠN THỎA THUẬN/ CONTRACT DURATION**

1. Thời gian hiệu lực hợp đồng: Bắt đầu từ khi bản hợp đồng này được ký kết đến khi thanh toán hợp đồng.

*The contract is valid from the contract is signed to it is paid including this date*

2. Trong trường hợp hết thời gian hiệu lực ghi trong hợp đồng mà bên A chưa thanh toán dứt điểm các khoản tiền liên quan đến hợp đồng này thì thời gian hiệu lực của hợp đồng sẽ mặc nhiên được triển hạn cho đến khi các khoản tiền được thanh toán dứt điểm cho bên B và hợp đồng này mặc nhiên được cả hai bên A và B coi như đã được thanh lý.

*In case, the contract expires but party A has not done the payment related to the contract to party B, the valid term of the contract will be automatically extended until the payment is completed done. Simultaneously, both parties agree that the contract has automatically been liquidated.*

3 Trường hợp một trong hai bên vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong bản hợp đồng này hoặc các phụ lục hoặc văn bản bổ sung đính kèm có liên quan đến hợp đồng này thì bên bị vi phạm được quyền chấm dứt trước thời hạn. Bên vi phạm phải bồi thường cho bên bị vi phạm những thiệt hại do việc vi phạm này của mình gây ra.

*In case, any party breaks any term and condition of this contract or any appendix or any enclosed document concerning this contract; the other party shall have right to terminate this contract before the valid term of the contract. The offender must pay damages to the other party.*

## **ĐIỀU 4: QUYỀN LỢI VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A**

### ***RIGHT AND OBLIGATIONS OF PARTY A:***

#### **1. Quyền lợi/*Right***

- Nhận được dịch vụ tốt nhất và đầy đủ nhất do bên B cung cấp.

*Receive the best and full service from Party B.*

- Phối hợp với bên B giải quyết các vấn đề phát sinh xảy ra trong chương trình hội chợ thuộc về trách nhiệm của bên A./

*Coordinate with party B to solve overhead problems during the trade fair within the responsibility of part A.*

#### **2. Nghĩa vụ/*Obligations***

- Thanh toán cho bên B theo như thoả thuận

*To make payment to party B as agreed*

- Cung cấp nội dung chương trình và huấn luyện về kiến thức sản phẩm cho nhân viên (nếu có).

*To supply the content of the project, train product knowledge for staffs (if any).*

## **ĐIỀU 5: QUYỀN LỢI VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B**

### ***RIGHT AND OBLIGATIONS OF PARTY B:***

#### **1. Quyền lợi/*Right***

- Nhận được thanh toán của bên A như điều 2

*To receive payment as mentioned in Article 2*

- Phối hợp với bên A giải quyết các vấn đề phát sinh xảy ra trong chương trình hội chợ thuộc về trách nhiệm của bên B

*Coordinate with party A to solve overhead problems during the trade fair within the responsibility of part B.*

#### **2. Nghĩa vụ/*Obligations***

Bảo đảm nhân sự cung cấp cho bên A chất lượng như yêu cầu

*Ensure a sufficient good quality PG supply to Party A.*

Hợp đồng được lập được thành hai (02) bản bằng song ngữ Việt – Anh, được đóng dấu và ký bởi đại diện có thẩm quyền của 2 bên có giá trị như nhau, mỗi bên giữ một (01) bản chính.

*This contract has two (02) original copies: In bilingual Vietnamese and English which are stamped and signed by the parties' duty authorized representatives. All have the same value. Each party keeps one (01) original copy.*


**ĐẠI DIỆN BÊN A**

**ĐẠI DIỆN BÊN B**

**PHỤ LỤC 2:**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

----------

Số: ...../HD

**HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ**

(V/v: Thuê mượn trang thiết bị)

- Căn cứ vào Bộ luật Dân sự hiện hành số 33/2005/QH11 ngày 14/06/2005 có hiệu lực ngày 01/01/2006 và Bộ luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/06/2005 có hiệu lực từ ngày 01/01/2006 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;

- Căn cứ vào nhu cầu và khả năng đáp ứng của các bên;

*Hôm nay, ngày ... tháng ... năm... tại văn phòng Công ty, chúng tôi gồm có:*

**BÊN A** (Bên thuê): .....

Địa chỉ : .....

Điện thoại :..... Fax:.....

MST :.....

Đại diện :..... Chức vụ:.....

Tài khoản số : .....

**BÊN B** (Bên cho thuê) : CÔNG TY TNHH NGHỆ THUẬT VĂN HOA VIỆT

Địa chỉ : 42 Đường 329 Minh Phụng, P.2, Quận 11, TP.HCM

Điện thoại : 08. 6264 2735 Fax : 08.3858 1859

Mã số thuế : 0303355675

Đại diện : Bà TRẦN KIM THÚY Chức vụ : Giám đốc

Tên tài khoản : Công Ty TNHH Nghệ Thuật Văn Hoa Việt

Số tài khoản : 14010000210854 - Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Chi nhánh Sài Gòn

Thông qua quá trình thương lượng, đại diện hai bên thống nhất ký Hợp đồng cung cấp lắp đặt thiết bị phục vụ sự kiện của Bên A với các nội dung và điều khoản như sau:

**ĐIỀU 1: NỘI DUNG HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ.**

Bên B cho bên A thuê thiết bị và dịch vụ (như bảng danh mục thiết bị đính kèm) theo thời gian và địa điểm như sau:

- Địa điểm thực hiện : .....
- Thời gian lắp ráp : .....
- Thời gian bàn giao và nghiệm thu : .....
- Thời gian thực hiện : .....
- Thời gian tháo dỡ : .....

## **ĐIỀU 2: TỔNG GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG & PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

### **2.1. Giá trị hợp đồng:**

Tổng giá trị hợp đồng : ..... VNĐ

Bằng chữ:.....

(Giá trên..... bao gồm 10%VAT)

### **2.2. Phương thức thanh toán:**

- Hình thức thanh toán: Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản và thanh toán thành hai đợt:

+ Đợt 1: Bên A tạm ứng (tiền cọc) cho bên B 50% giá trị hợp đồng tương đương với số tiền là: ..... (bằng chữ:.....) trong vòng 02 ngày kể từ ngày ký hợp đồng ( nếu quá 07 ngày không nhận được tiền đặt cọc thì hợp đồng sẽ tự hủy).

+ Đợt 2: Bên A thanh toán cho bên B 50% số tiền còn lại sau khi kết thúc chương trình 05 ngày.

### **2.3. Chứng từ thanh toán:**

- Khi thanh toán đợt 1, bên B xuất phiếu thu cho bên A (nếu thanh toán bằng tiền mặt).

- Khi thanh toán đợt 2, bên B xuất hóa đơn tài chính và chứng từ khác có liên quan cho bên A

## **ĐIỀU 3: TRÁCH NHIỆM MỖI BÊN**

### **3.1.Trách nhiệm bên A:**

- Có trách nhiệm phối hợp với bên B để chương trình thành công tốt đẹp.
- Bàn giao mặt bằng đúng thời hạn, nếu trễ bên B sẽ trừ vào thời gian bàn giao.
- Cử đại diện giám sát thi công và làm việc trực tiếp với đại diện bên B
- Có trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự suốt quá trình hoạt động



- Giữ gìn thiết bị của bên B sau khi bàn giao , không để mất mát, hư hỏng. Trong trường hợp mất hoặc hư hỏng bên A phải bồi thường giá trị thực của thiết bị
- Thanh toán đầy đủ chi phí theo như thỏa thuận (điều 1). Nếu trễ bên A sẽ chịu lãi suất 1%/ngày.
- Khi có sự cố xảy ra bên A phải báo cho bên B để kịp thời giải quyết.

### **3.2. Trách nhiệm bên B:**

- Thi công lắp đặt đúng thời gian quy định (điều 1).
- Chịu trách nhiệm về chất lượng và số lượng theo bảng danh mục thiết bị kèm theo.
- Cử đội trưởng chỉ huy trực tiếp, thường xuyên liên lạc với bên A.
- Nếu lắp đặt thiết bị không đúng số lượng theo hợp đồng sẽ được nghiệm thu và thanh toán theo thực tế của thiết bị.
- Có trách nhiệm phối hợp với bên A để chương trình thành công tốt đẹp.

### **ĐIỀU 4: ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

- Hai bên cam kết thực hiện đúng và đầy đủ các điều khoản trong hợp đồng này.
- Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc hai bên thông báo cho nhau biết bằng văn bản và cùng nhau phối hợp bàn bạc giải quyết trên cơ sở thương lượng. Không bên nào tự ý thay đổi các điều khoản trong hợp đồng này. Trong trường hợp hai bên không thỏa thuận được cách giải quyết thì sẽ đưa ra tòa án kinh tế Quận 11 giải quyết.
- Trường hợp hủy hợp đồng:
  - + Nếu bên A đơn phương hủy hợp đồng thì sẽ bị mất tiền cọc.
  - + Nếu bên B đơn phương hủy hợp đồng thì sẽ bồi thường gấp đôi số tiền cọc đã nhận.

### **ĐIỀU 5: THỜI HẠN CÓ HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG**

- Hai bên đã xem xét kỹ các điều khoản trong hợp đồng này và đồng ý cùng nhau ký kết.
- Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký và được thực hiện khi bên B nhận được tiền đặt cọc của bên A
- Hợp đồng này được làm thành 02 (hai) bản bằng tiếng Việt, mỗi bên giữ 01 (một) bản, có giá trị pháp lý như nhau.

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

Giám đốc

**ĐẠI DIỆN BÊN B**

Giám đốc

## **PHỤ LỤC 3**

### **ĐỀ ÁN TỔ CHỨC BUỔI OFFLINE MỪNG SINH NHẬT 5 NĂM GAME “CON ĐƯỜNG TỎ LỤA”**

#### **I. Mục đích và ý nghĩa:**

Kỷ niệm 5 năm chính thức game có mặt tại Việt Nam 14/09/2006 – 14/09/2011.

Tăng cường hoạt động, quảng bá game ở Việt Nam.

Đánh giá bước đầu tác động sau 5 năm hoạt động game CON ĐƯỜNG TỎ LỤA tại Việt Nam.

Tạo diễn đàn cho các câu lạc bộ, các game thủ trong nước vừa có một diễn đàn giao lưu chung về sở thích đồng thời đó cũng là một sân chơi bổ ích, lý thú.

Nâng cao nhận thức về việc chơi game điều độ để vừa giải trí vừa làm việc hiệu quả cho người chơi.

#### **II. Mục tiêu:**

Buổi offline mừng sinh nhật 5 năm game “CON ĐƯỜNG TỎ LỤA” mong muốn đạt được những mục tiêu cụ thể sau:

Cung cấp cho các game thủ cái nhìn toàn cảnh về hoạt động của game 3D có mặt tại Việt Nam trong 5 năm qua.

Đại diện của một số các câu lạc bộ, các game thủ nêu lên những mong muốn của mình đối với game online “CON ĐƯỜNG TỎ LỤA”.

Các game thủ của các khu vực nêu lên những vấn đề (ưu và nhược điểm) khi chơi game.

Thông qua Buổi offline nhà phát hành game “CON ĐƯỜNG TỎ LỤA” sẽ đưa ra những thông tin cụ thể về những vấn đề đang được cộng đồng game quan tâm cũng như đưa ra các hình thức thay đổi, cải tiến để phù hợp hơn với mong muốn và nhu cầu của người sử dụng.

#### **III. Thời gian:**

Từ 18h 00 đến 21h 00 ngày 14/9/2011

#### **IV. Địa điểm:**

*Phương án 1:* Hội trường Nhà văn hóa Quận Cầu Giấy, Hà Nội

*Phương án 2:* Số 26 Nguyễn Phong Sắc, Cầu Giấy, Hà Nội

#### **V. Thành phần:**

Thành phần khách mời:

*Khách VIP:* đại diện Bộ Văn hoá Thể thao và Du lịch

*Về phía nhà phát hành game:* Giám đốc nhà phát hành game CON ĐƯỜNG TỚ LỰA, và 10 giám đốc các game online khác.

*Về phía khách mời:* các câu lạc bộ game, những thanh, thiếu niên trong độ tuổi từ 16 đến 30, đặc biệt là trai.

*Về phía khách truyền thông:*

+ Truyền hình: VTC, VOV.

+ Báo: Báo Sinh viên Việt nam, vnexpress, và một số báo khác...

Tổng số khách mời dự kiến: 500 – 600 khách mời.

## **VI. Đơn vị Tổ chức:**

Nhà phát hành game CON ĐƯỜNG TỚ LỰA.

## **VII. Nội dung chính Chương trình:**

Buổi offline mừng sinh nhật 5 năm game “CON ĐƯỜNG TỚ LỰA”

<b>Thời gian</b>	<b>Hoạt động</b>	<b>Đối tượng</b>
18:00 – 18:30	Đón khách	Lé tân
18:30 – 18:35	Một điệu nhảy sôi động để hâm nóng khán đài.	Nhóm nhảy
18:35 – 18:50	Giới thiệu và Khai mạc	MC
18:50 – 19:00	Phát biểu của nhà phát hành game CON ĐƯỜNG TỚ LỰA. Giới thiệu mục đích và nội dung của chương trình.	Giám đốc
19:00 – 19:05	Bài hát	Ca sĩ
19:05 – 19:25	Nhà phát hành game nói về những thay đổi mới, những tính năng mới thay đổi trong game.	Đại diện nhà phát hành game Con Đường Tớ Lựa.
19:25 – 19:30	Một trò chơi đoán đồ vật ở trong game	Sự tham gia của khán giả
19:30 – 19:55	Một trò chơi liên quan đến game Con Đường Tớ Lựa	Khán giả
19:55 – 20:00	Điệu nhảy	Nhóm nhảy
20:00 – 20:30	Những trận đấu liên sever	Các câu lạc bộ được

		mời tham gia sự kiện
20:30 – 20:35	Bài hát	Ca sĩ
20:35 – 20:40	Phần bốc thăm trúng thưởng ngẫu nhiên dành tặng cho khán giả tham dự	MC bốc thăm và công bố
20:40 – 20:50	Trận chung kết liên sever	2 câu lạc bộ
20:50 – 21:00	Tổng kết chương trình và cắt bánh mừng sinh Nhật	Khách VIP, các giám đốc nhà phát hành

### **VIII. Kế hoạch truyền thông cho Sự kiện:**

*\* Trước khi sự kiện diễn ra:*

Đăng phát thông tin về sự kiện trên trang chủ của game CON ĐƯỜNG TỖ LỤA và trên Báo

*\* Khi sự kiện diễn ra:*

Mời các báo, đài truyền hình đến đưa tin:

+ Truyền hình: VTC, VOV

+ Báo: Báo Sinh Viên ViệtNam, vnexpress, và một số báo khác...

*\* Sau khi diễn ra sự kiện:*

Liên hệ với báo giới để lấy các tin bài.

### **IX. Dự trù kinh phí:**

Tổng chi phí : 250.000.000đ (hai trăm năm mươi triệu đồng) (bao gồm VAT) bản chi tiết chưa kèm theo.

## PHỤ LỤC 4:

<b>KỊCH BẢN CHI TIẾT</b>				
<b>Tên Chương trình:</b>				
<b>Thời gian:</b>				
<b>Địa điểm:</b>				
<b>Thực hiện:</b>				
<b>STT</b>	<b>Công việc</b>	<b>Mô tả, ghi chú</b>	<b>Người thực hiện</b>	<b>Âm Thanh</b>
1	Kiểm tra lần cuối	PG, PB vào vị trí, nhân sự tại các gian hàng sẵn sàng làm việc	Agency , XYZ	Nhạc sôi động
2	Hoạt động bên ngoài	PG ngoài cổng đón khách, xe bus bắt đầu diễu hành khắp Đầm Sen	Agency , XYZ	Nhạc sôi động
3	Hoạt động ở gian	MC bắt đầu hoạt náo, PG mời gọi khách vào gian hàng tham gia hoạt động. Lâu lâu MC lại thông báo	MC, PG	Nhạc tại từng gian hàng

<b>CỦA CHƯƠNG TRÌNH</b>									
8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
Start: 8h00									
Start: 8h30									End: 17h00
Start: 8h30									End: 17h01

	hàng	về chương trình ở sân khấu lúc 9:00		
4	Bắt đầu hoạt động sân khấu	Vũ đoàn lên biểu diễn thật sôi động làm nóng	Vũ đoàn	Nhạc ngưng, MC nói xong thì nổi nhạc rộn rã, nhạc lên xuống khi giới thiệu khách mời
5	Làm nóng sân khấu	MC giới thiệu chương trình	MC	Nhạc tắt
6	XYZ phát biểu	Đại diện XYZ phát biểu, MC phỏng vấn	Ca sĩ	Rộn rã khi nhà tài trợ đi lên, ngưng khi NTT phát biểu
7	Ca nhạc	Ca sĩ lần lượt lên biểu diễn, MC giao lưu với ca sĩ & khán giả	Đại diện XYZ	Nhạc ngưng

	Start: 9h00								
	Start: 9h15								
	Start: 9h20								
	Start: 9h25								



8	Trò chơi sân khấu đợt 1	Liên hoàn các trò chơi được diễn ra, MC mời mẹ& bé lên tham gia. Trao thưởng người thắng cuộc.	MC, khán giả	Nhạc nền sôi động theo tình tiết trò chơi
9	Tiết mục ảo thuật	Ảo thuật gia biểu diễn, hướng dẫn các bé 1 vài trò ảo thuật đơn giản	Ảo thuật gia, MC	Vừa phải
10	Trò chơi sân khấu đợt 2	Tiếp tục các trò chơi với khán giả mới	MC, khán giả	Nhạc nền sôi động theo tình tiết trò chơi
11	Kết thúc hoạt động sân khấu buổi sáng	MC cảm ơn khán giả. Hẹn trở lại sân khấu lúc 14h30, mời khán giả tham gia các hoạt động ở gian hàng	MC	Sôi động rồi tắt dần

		Start: 9h40	End: 10h3 0							
			Start: 10h3 5							
		Start: 10h4 5	End: 11h3 0							
			Start: 11h3 5							

12	Nghỉ trưa	MC PG thay phiên nhau nghỉ để đảm bảo luôn có người trực tại gian hàng. Vẫn tiến hành các hoạt động tại gian hàng.	MC, PG	Nhạc vẫn sôi động
13	Bắt đầu hoạt động sân khấu buổi chiều	Vũ đoàn lên biểu diễn thật sôi động làm nóng	Vũ đoàn	Nhạc ngưng, MC nói xong thì nổi nhạc rộn rã, nhạc lên xuống khi giới thiệu khách mời
14	Làm nóng sân khấu	MC giới thiệu chương trình	MC	Nhạc tắt
15	XYZ phát biểu	Đại diện XYZ phát biểu, MC phỏng vấn	Ca sĩ	Rộn rã khi nhà tài trợ đi lên, ngưng khi NTT phát biểu
16	Ca nhạc	Ca sĩ lần lượt lên biểu diễn, MC giao lưu với ca	Đại diện	Nhạc ngưng

				Start: 12h0 0	End: 13h0 0				
						Start: 14h0 0			
						Start: 14h1 5			
						Start: 14h2 0			
						Start: 14h2			

		sĩ & khán giả	XYZ	
17	Trò chơi sân khấu đợt 1	Liên hoàn các trò chơi được diễn ra, MC mời mẹ & bé lên tham gia. Trao thưởng người thắng cuộc.	MC, khán giả	Nhạc nền sôi động theo tình tiết trò chơi
18	Tiết mục ảo thuật	Ảo thuật gia biểu diễn, hướng dẫn các bé 1 vài trò ảo thuật đơn giản	Ảo thuật gia, MC	Vừa phải
19	Trò chơi sân khấu đợt 2	Tiếp tục các trò chơi với khán giả mới	MC, khán giả	Nhạc nền sôi động theo tình tiết trò chơi
20	Kết thúc hoạt động sân khấu buổi	MC cảm ơn khán giả. Hẹn trở lại sân khấu lúc 14h30, mời khán giả tham gia các hoạt động ở gian hàng	MC	Sôi động rồi tắt dần

							5			
							Start: 14h4 0	End: 15h3 0		
								Start: 15h3 5		
							Start: 15h4 5	End: 16h3 0		
								Start: 16h3 5		

	sáng			
21	Giảm hoạt động	Giảm dần cường độ hoạt động để chuẩn bị bề mặt	Agency	
22	Kết thúc	Ngưng hoạt động. Thu dọn vật dụng.	Agency , XYZ	

									Start: 16h5 0	
									Start: 17h15 End: 17h45	



## PHỤ LỤC 5

**Ban văn nghệ  
Đài truyền hình Việt Nam**

**Công ty  
Giải t**

### **KỊCH BẢN CHƯƠNG TRÌNH**

**DÀNH CHO BỘ PHẬN**

*Phát sóng trực tiếp trên VTV*

Tổng đạo diễn : .....

Đạo diễn chương trình : .....

Giám đốc sản xuất: .....

Đạo diễn Thời trang:.....

Biên tập: .....

Âm thanh: .....

Ánh sáng: .....

Màn hình: .....

Visual: .....

Sân khấu: .....

Thiết kế sân khấu:.....

**CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG VÀ SỰ KIỆN TAF  
HƯỞNG NGƯỜI MẪU VIỆT NAM 2008**

**NGƯỜI MẪU VIỆT NAM 2008**

**TRUYỀN HÌNH PHÁT SÓNG VTV**

*V3 lúc 20h ngày 21/12/2008*

..... Giám đốc Mỹ thuật: .....

..... Thiết kế mỹ thuật: .....

..... Biên đạo múa: .....

..... MC: .....

..... Trợ lý MC: .....

..... Trợ lý kịch bản, trợ lý xe màu: .....

..... Trợ lý khán giả: .....

..... Trợ lý khách mời: .....

..... Trợ lý CT ( phụ trách cánh gà): .....

..... Trợ lý nhân sự: .....

..... Thư ký BTC: .....

<b>TT</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Thời lượng</b>	<b>Phần</b>	<b>Nội dung</b>
<b>1</b>	<b>20:00:00</b>	<b>0:00:00</b>	<b>Tên chương trình</b>	<b>Giải thưởng người mẫu Việt Nam 2008</b> <b>+</b> <b>TKC</b> <b>+</b> <b>Quảng cáo 1'35"</b>
<b>2</b>	<b>20:00:00</b>	<b>0:00:30</b>	<b>Dẫn</b>	<i>MC dẫn ngắn mở đầu chương trình</i>
<b>3</b>	<b>20:00:30</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Phóng sự 1</b>	<i>Giới thiệu về giải thưởng người mẫu 2008</i>
<b>4</b>	<b>20:03:30</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Múa</b>	<i>Múa mở màn( trống), Model</i>
<b>5</b>	<b>20:06:30</b>	<b>0:07:00</b>	<b>Chào mừng</b>	<i>Màn chào của 28 người mẫu</i>
<b>6</b>	<b>20:13:30</b>	<b>0:00:30</b>	<b>Dẫn</b>	<i>* MC giới thiệu chương trình</i> <i>* MC mời khán giả xem Clip giới thiệu</i>
<b>7</b>	<b>20:14:00</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Clip BTC</b>	<i>Clip giới thiệu BTC</i>
<b>8</b>	<b>20:15:00</b>	<b>0:00:30</b>	<b>Dẫn</b>	<i>MC mời khán giả xem Clip HĐTD</i>
<b>9</b>	<b>20:15:30</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Clip HĐTD</b>	<i>Clip giới thiệu HĐTD</i>

	<b>Âm thanh</b>	<b>Ánh sáng</b>	<b>Màn hình</b>	<b>Ghi chú Chuẩn bị</b>
<b>08</b>		<b>Sân khấu tối</b>	<i>lấy đường đuôi xe màu (ĐXM)</i>	<i>MC chuẩn bị</i>
	Trực tiếp	<b>Folow MC</b>	<i>Logo</i>	<i>Phóng sự chuẩn bị</i>
<b>008</b>	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<i>Diễn viên chuẩn bị</i>
	MD	<b>Hiệu quả</b>	<i>Visua</i>	<i>Người mẫu chuẩn bị</i>
	MD	<b>Hiệu quả</b>	<i>NT</i>	<i>MC chuẩn bị</i>
<b>u BTC</b>	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Logo</i>	<i>Clip chuẩn bị</i>
	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<i>MC chuẩn bị</i>
	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>ĐXM</i>	<i>Clip chuẩn bị</i>
	VTR	<b>Tối</b>	<i>Logo</i>	<i>MC chuẩn bị</i>

10	20:16:30	0:00:30	Dẫn	<i>MC mời đại diện BTC lên phát biểu</i>
11	20:17:00	0:03:00	Phát biểu	<i>Bà Nguyễn Thu Trang chủ tịch HĐQT biểu</i>
12	20:20:00	0:05:00	Tặng hoa	<i>Tặng hoa và kỉ niệm chương cho đơn chương trình</i>
13	20:25:00	0:01:00	Dẫn	<i>* MC cảm ơn các nhà tài trợ thông tin * Giới thiệu vào phần biểu diễn</i>
14	20:26:00	0:04:00	Biểu diễn	<i>Tình yêu nhạt nhoà</i> Sáng tác: Hải Đăng Biểu diễn: Ngô Thanh Vân và vũ đoàn
15	20:30:00	0:15:00	Thời trang	<i>Bộ sưu tập : Mừng Giáng sinh</i> Trang phục: Sơn Collection
16	20:45:00	0:02:30	Phát biểu Quảng cáo	<i>(nhà tài trợ FPT phát biểu trên skhẩu) TKC</i>
17	20:47:30	0:05:00	Giao lưu KG	<i>MC Thanh Bạch phỏng vấn người nổi vực khán giả</i>
18	20:52:30	0:01:00	Công bố	<i>MC công bố giải người mẫu được yêu mạng</i>

	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>NT</i>	<b><i>Chuẩn bị Mic</i></b>
<b><i>T và TAF phát</i></b>	Trực tiếp	<b>Tập trung cho người phát biểu</b>	<i>NT</i>	<b><i>Chuẩn bị đẩy khách mời lên</i></b>
<b><i>vi thực hiện</i></b>	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>NT</i>	<b><i>MC chuẩn bị</i></b>
	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>NT</i>	<b><i>Diễn viên chuẩn bị</i></b>
ABC	Trực tiếp	<b>Hiệu quả</b>	<i>Visua</i>	<b><i>Người mẫu chuẩn bị, MẪU NHÍ CHUẨN BỊ</i></b>
	Trực tiếp	<b>Ánh sáng TT</b>	<i>Visua</i>	<b><i>MC chuẩn bị</i></b>
	QC		<i>Logo VMA</i>	
<b><i>i tiếng khu</i></b>	Trực tiếp	<b>Tập trung</b>	<i>Logo</i>	<b><i>MC nữ chuẩn bị</i></b>
<b><i>thích nhất qua</i></b>	Trực tiếp	<b>Tung bừng</b>	<i>LogoVMA</i>	<b><i>Chuẩn bị cup</i></b>

<b>19</b>	<b>20:53:30</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Trao giải</b>	<i>Trao giải người mẫu được yêu thích nhất Công bố khán giả trúng giải</i>
<b>20</b>	<b>20:56:30</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Dẫn</b>	<i>MC cảm ơn 3 công ty có nhiều hợp tác</i>
<b>21</b>	<b>20:57:30</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Tặng hoa, quà</b>	<i>Tặng hoa, quà cho 2 công ty ( C.ty Venus, PL )</i>
<b>22</b>	<b>21:00:30</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Dẫn</b>	<i>MC đọc đề cử người mẫu triển vọng</i>
<b>23</b>	<b>21:01:30</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Clip đề cử người mẫu triển vọng</b>	<i>Clip đề cử người mẫu triển vọng</i>
<b>24</b>	<b>21:02:30</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Trao giải</b>	<i>Trao giải người mẫu triển vọng</i>
<b>25</b>	<b>21:05:30</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Dẫn</b>	<i>MC đọc đề cử người mẫu ảnh</i>
<b>26</b>	<b>21:06:30</b>	<b>0:00:30</b>	<b>Clip đề cử người mẫu ảnh</b>	<i>Clip đề cử người mẫu ảnh</i>
<b>27</b>	<b>21:07:00</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Trao giải</b>	<i>Trao giải người mẫu ảnh</i>

<i>hát qua mạng</i>	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>Clip khách hàng trúng giải</i>	<b>MC chuẩn bị</b>
<i>với BTC</i>	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Logo</i>	<b>Các công ty chuẩn bị</b>
	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>NT</i>	
	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<b>Bảng đề cử chuẩn bị</b>
	VTR	<b>Tôi</b>	<i>ĐXM</i>	<b>Chuẩn bị Cup</b>
	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>Visua</i>	<b>MC chuẩn bị</b>
	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<b>Bảng đề cử chuẩn bị</b>
	VTR	<b>Tôi</b>	<i>ĐXM</i>	<b>Chuẩn bị cup</b>
	Nhạc	<b>Tung bừng</b>	<i>Visua</i>	<b>MC chuẩn bị</b>



28	21:10:00	0:01:00	Dẫn	<i>MC đọc đề cử người mẫu có phong cách tốt nhất</i>
29	21:11:00	0:00:30	Clip đề cử	<i>Người mẫu có phong cách trình diễn t</i>
30	21:11:30	0:03:00	Trao giải	<i>Trao giải người mẫu có phong cách tr nhất</i>
31	21:14:30	0:04:00	Biểu diễn	<i>Chiếc khăn gió ấm</i> Sáng tác: Nguyễn Hồng Thuận Biểu diễn: Phan Đình Tùng
32	21:18:30	0:00:50	Quảng cáo	<i>TKC</i>
33	21:19:20	0:01:00	Dẫn	<i>MC mời 2 người nổi tiếng ra công bố người mẫu tài năng</i>
34	21:20:20	0:00:30	Clip đề cử	<i>Clip đề cử người mẫu năng động</i>
35	21:20:50	0:03:00	Trao giải	<i>Trao giải người mẫu tài năng</i>
36	21:23:50	0:01:00	Dẫn	<i>MC công bố giải người mẫu có thể hìn</i>
37	21:24:50	0:00:30	Clip đề cử	<i>Clip người mẫu có thể hình đẹp nhất</i>

	nền			
<i>nh trình diễn</i>	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<b>Băng đề cử chuẩn bị</b>
<i>ốt nhất</i>	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<b>Chuẩn bị cup</b>
<i>ình diễn tốt</i>	Nhạc nền	<b>Tưng bừng</b>	<i>Visua</i>	<b>Ca sĩ chuẩn bị</b>
	Trực tiếp	<b>Hiệu quả</b>	<i>NT</i>	
				<b>MC chuẩn bị</b>
<i>Giải thưởng</i>	Nhạc nền	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<b>Băng đề cử chuẩn bị</b>
	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<b>Chuẩn bị cup</b>
	Nhạc nền	<b>Tưng bừng</b>	<i>Visua</i>	<b>MC chuẩn bị</b>
<i>h đẹp nhất</i>	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<b>Băng đề cử chuẩn bị</b>
	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<b>Chuẩn bị cup</b>

38	21:25:20	0:03:00	Trao giải	<i>Trao giải người mẫu có thể hình đẹp n</i>
39	21:28:20	0:01:00	Dẫn	<i>MC công bố giải người mẫu cống hiến</i>
40	21:29:20	0:00:30	Clip đề cử	<i>Clip giải người mẫu cống hiến</i>
41	21:29:50	0:03:00	Trao giải	<i>Trao giải người mẫu cống hiến</i>
42	21:32:50	0:01:00	Dẫn	<i>MC công bố gương mặt người mẫu củ</i>
43	21:33:50	0:00:30	Clip đề cử	<i>Clip đề cử gương mặt người mẫu của</i>
44	21:34:20	0:03:00	Trao giải	<i>Trao giải gương mặt người mẫu của n</i>
45	21:37:20	0:04:00	Biểu diễn	<i>Vì e muốn có anh</i> Sáng tác: Phương Uyên Biểu diễn: Hồ Ngọc Hà và vũ đoàn Ho
46	21:41:20	0:04:00	Biểu diễn	<i>Cơn mưa chiều</i> Sáng tác: Quốc Hùng Biểu diễn: Hồ Ngọc Hà và vũ đoàn Ho

<i>hắt</i>	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>Visua</i>	<b>Diễn viên chuẩn bị</b>
	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<b>Băng đề cử chuẩn bị</b>
	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<b>Chuẩn bị cup</b>
	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>Visua</i>	<b>MC chuẩn bị</b>
<i>a năm</i>	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<b>Băng đề cử chuẩn bị</b>
<i>năm</i>	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<b>Chuẩn bị cup</b>
<i>ăm</i>	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>Visua</i>	<b>Diễn viên chuẩn bị</b>
<i>àng Thông</i>	Trực tiếp	<b>Hiệu quả</b>	<i>Visua</i>	
<i>àng Thông</i>	Trực tiếp	<b>Hiệu quả</b>	<i>Visua</i>	<b>Phóng sự chuẩn bị</b>

<b>47</b>	<b>21:45:20</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Phóng sự</b>	<i>Phóng sự BTC chúc mừng các người</i>
<b>48</b>	<b>21:48:20</b>	<b>0:05:00</b>	<b>Phỏng vấn</b>	<i>MC phỏng vấn khán giả (3 người)</i>
<b>49</b>	<b>21:53:20</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Công bố</b>	<i>MC công bố giải người mẫu xuất sắc n</i>
<b>50</b>	<b>21:54:20</b>	<b>0:00:30</b>	<b>Clip đề cử</b>	<i>Clip đề cử người mẫu xuất sắc nhất</i>
<b>51</b>	<b>21:54:50</b>	<b>0:03:00</b>	<b>Trao giải</b>	<i>Trao giải người mẫu xuất sắc nhất</i>
<b>52</b>	<b>21:57:50</b>	<b>0:01:00</b>	<b>Dẫn</b>	<i>MC chào kết</i>
<b>53</b>	<b>21:58:50</b>	<b>0:00:30</b>	<b>Panel</b>	<b>TKC</b>
<b>54</b>	<b>21:59:20</b>			<b>Bảng chữ kết</b>

<i>mẫu</i>	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<i>MC chuẩn bị</i>
	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC và người phỏng vấn</b>	<i>Logo</i>	<i>Mẫu chuẩn bị</i>
<i>hát</i>	Trực tiếp	<b>Tập trung cho MC</b>	<i>Visua</i>	<i>Bảng đề cử chuẩn bị</i>
	VTR	<b>Tối</b>	<i>ĐXM</i>	<i>Chuẩn bị cup</i>
	Nhạc nền	<b>Tung bừng</b>	<i>Visua</i>	<i>MC chuẩn bị</i>
	Trực tiếp	<b>Tung bừng</b>	<i>Logo</i>	

## PHỤ LỤC 6

### CHI PHÍ DỊCH VỤ SỰ KIỆN C

STT	HẠNG MỤC	DIỄN C
<b>I</b>	<b>GIẤY BỘ VHTT</b>	
1	<b>Giấy phép tổ chức biểu diễn</b>	<i>Từ 02 điểm tổ chức tại lên, hoặc những CT ma Lễ hội</i>
2	<b>Giấy phép tổ chức dành cho ca sỹ, diễn viên từ nước ngoài về diễn tại Việt Nam</b>	<i>Tùy mức độ quan trọng</i>
3	<b>Chi phí phúc khảo</b>	<i>Tùy số lượng Hội đồng</i>
<b>I</b>	<b>GIẤY PHÉP SỞ VHTT</b>	
1	<b>Giấy phép tổ chức chương trình</b>	<i>Riêng hội nghị khách phép</i>

**CỦA AGENCY (THAM KHẢO)**

GIẢI	SL	ĐVT	ĐƠN GIÁ	
			TỪ	ĐẾN
<i>02 TP khác nhau trở ng tính quốc gia như</i>	1	GP	5,000,000	15,000,000
	1	GP	15,000,000	30,000,000
<i>phúc khảo</i>	5	người	300,000	1,000,000
<i>hàng không cần xin</i>	1	GP	2,000,000	10,000,000



2	<b>Giấy phép quảng cáo ngoài trời</b>	<i>Treo băng rôn, banner (tùy theo số lượng sẽ có)</i>
3	<b>Giấy phép hợp báo</b>	<i>Tùy mức độ quan trọng</i>
4	<b>Giấy phép quảng cáo tại điểm tổ chức</b>	<i>Mặt tiền tại điểm showroom)</i>
5	<b>Giấy phép tổ chức roadshow</b>	<i>Chuỗi hoạt động từ 2 đ</i>
6	<b>Chi phí phúc khảo</b>	<i>Tùy số lượng Hội đồng</i>
<b>II</b>	<b>GIẤY PHÉP SỞ THƯƠNG MẠI</b>	
1	<b>Giấy phép tổ chức khuyến mãi</b>	
2	<b>Giấy phép tổ chức roadshow</b>	
3	<b>Giấy phép quảng cáo sản phẩm</b>	<i>Sữa, mỹ phẩm, thuốc, ...</i>
<b>III</b>	<b>THUÊ ĐỊA ĐIỂM</b>	
<b>A</b>	<b>Thời gian set-up</b>	
1	<b>Khách sạn 5 sao</b>	<i>PARK HYATT, SHI CARAVELL, SOFITEL,</i>
2	<b>Khách sạn 4 sao</b>	<i>EQUATORIAL, MAJES</i>

	1	GP	3,000,000	10,000,000
<i>5 thêm chi phí)</i>				
	1	GP	1,000,000	3,000,000
<i>(VD khai trương</i>	1	GP	2,000,000	5,000,000
<i>đem trở lên</i>	1	GP	5,000,000	15,000,000
<i>phúc khảo</i>	5	người	300,000	500,000
	1	GP	5,000,000	10,000,000
	1	GP	5,000,000	10,000,000
	1	GP	10,000,000	30,000,000
<i>ERATON, WINSOR, NEW WORLD</i>	1	đêm	32,000,000	40,000,000
<i>TIC, REX, DUXTON</i>	1	đêm	22,000,000	30,000,000

3	<b>Khách sạn 3 sao</b>	<i>QUÊ HƯƠNG, SÀI GÒN KIM ĐÔ, SG STAR,</i>
<b>B</b>	<b>Thời gian set-up</b>	
4	<b>Sân khấu - TTVHNT - nhà hát</b>	<i>LAN ANH, BẾN THÀNH NHÀ HÁT TP</i>
5	<b>Nhà thi đấu</b>	<i>QUẬN KHU 7, PH NGUYỄN DU, MAXI MA</i>
6	<b>Sân vận động</b>	<i>QUẬN KHU 7, HOA LƯ</i>
7	<b>Trung tâm thể thao</b>	<i>THÀNH LONG, WOND</i>
8	<b>Khu du lịch</b>	<i>VĂN THÁNH, TÂN CẨM</i>
9	<b>Công viên</b>	<i>ĐÀM SEN, THẢO CẨM</i>
<b>C</b>	<b>Thời gian tổ chức</b>	
1	<b>Sân khấu - TTVHNT - nhà hát</b>	<i>LAN ANH, BẾN THÀNH HÁT TP</i>
2	<b>Nhà thi đấu</b>	<i>QUẬN KHU 7, PH NGUYỄN DU, MAXI MA</i>
3	<b>Sân vận động</b>	<i>QUẬN KHU 7, HOA LƯ</i>

<i>N, HIM LAM,</i>	1	đêm	5,000,000	15,000,000
<i>H, HÒA BÌNH,</i>	1	ngày	5,000,000	10,000,000
<i>AN ĐÌNH PHÙNG, ARK CỘNG HÒA,...</i>	1	ngày	10,000,000	15,000,000
<i>J, THỐNG NHẤT,</i>	1	ngày	10,000,000	20,000,000
<i>ERLAND</i>	1	ngày	5,000,000	10,000,000
<i>NG, BÌNH QUỚI</i>	1	ngày	10,000,000	15,000,000
<i>VIÊN, SUỐI TIÊN</i>	1	ngày	10,000,000	15,000,000
<i>H, HÒA BÌNH, NHÀ</i>	1	ngày	15,000,000	45,000,000
<i>AN ĐÌNH PHÙNG, ARK CỘNG HÒA,...</i>	1	ngày	25,000,000	55,000,000
<i>J, THỐNG NHẤT,</i>	1	ngày	25,000,000	80,000,000

4	<b>TT thể thao</b>	<i>THÀNH LONG, WOND</i>
5	<b>Khu du lịch</b>	<i>VĂN THÁNH, TÂN CẢ</i>
6	<b>Công viên</b>	<i>ĐÀM SEN, THẢO CÂM</i>
<b>D</b>	<b>Chi phí khác</b>	
1	<b>Điện , máy lạnh</b>	<i>Đã bao gồm trong chu cần tăng thêm thì phải t</i>
2	<b>Nước phục vụ</b>	<i>Tạm tính</i>
3	<b>Vệ sinh</b>	<i>Mang tính bồi dưỡng</i>
4	<b>Bảo vệ</b>	<i>Bảo vệ của địa điểm tổ c</i>
<b>IV</b>	<b>TIỆC</b>	
<b>A</b>	<b>SET MENU</b>	<i>Bàn 10 khách</i>
1	<b>Khách sạn 5 sao</b>	<i>Tùy menu chọn</i>
2	<b>Khách sạn 4 sao</b>	
3	<b>Khách sạn 3 sao</b>	
4	<b>Dịch vụ nấu tiệc</b>	<i>Bàn 10 - 12 khách ,nấu yêu cầu</i>

<i>ERLAND</i>	1	ngày	10,000,000	15,000,000
<i>NG, BÌNH QUỚI</i>	1	ngày	15,000,000	35,000,000
<i>VIÊN, SUỐI TIÊN</i>	1	ngày	25,000,000	55,000,000
<i>phi thuê nhưng nếu rả chi phí này</i>	1	giờ	3,000,000	6,000,000
	1	ngày	300,000	500,000
	1	người	50,000	200,000
<i>chức</i>	1	người	50,000	150,000
	1	khách	250,000	850,000
	1	khách	220,000	600,000
	1	khách	180,000	500,000
<i>&amp; phục vụ tại điểm</i>	1	bàn	700,000	2,000,000

<b>B</b>	<b>TIỆC BUFFET</b>	
1	Khách sạn 5 sao	<i>Tùy menu chọn</i>
2	Khách sạn 4 sao	
3	Khách sạn 3 sao	
4	Dịch vụ nấu tiệc	
<b>C</b>	<b>TIỆC TEA-BREAK, COCKTAIL</b>	
1	Khách sạn 5 sao	<i>Tùy menu chọn</i>
2	Khách sạn 4 sao	
3	Khách sạn 3 sao	
4	Dịch vụ nấu tiệc	
<b>V</b>	<b>NHÂN SỰ HỖ TRỢ</b>	
1	Bảo vệ chuyên nghiệp	<i>LONG HẢI, CKD, LÁ C</i>
2	Công an, dân phòng, GT công chánh	<i>Mang tính bồi dưỡng/bu</i>
3	Y tế	<i>1 ngày làm việc, bao gồ</i>

	1	khách	400,000	800,000
	1	khách	300,000	600,000
	1	khách	150,000	400,000
	1	khách	70,000	250,000
	1	khách	250,000	400,000
	1	khách	220,000	350,000
	1	khách	120,000	250,000
	1	khách	30,000	120,000
<i>THẮN, THẮNG LỢI</i>	1	giờ	30,000	150,000
<i>uổi làm việc</i>	1	người	50,000	150,000
<i>m : xe ,BS, y tá, ....</i>	1	xe	1,000,000	3,000,000



4	<b>Xe PCCC</b>	<i>1 ngày làm việc</i>
5	<b>Xe vệ sinh lưu động</b>	<i>Tùy số lượng phòng V phòng</i>
6	<b>Sinh viên hỗ trợ</b>	<i>Tùy công việc, thời gian</i>
<b>VI</b>	<b>Ý TƯỞNG</b>	
1	<b>Kế hoạch tổng thể</b>	
2	<b>Kịch bản từng chương trình</b>	
3	<b>Kịch bản MC</b>	
4	<b>Kịch bản văn học ( hoặc truyền hình TT)</b>	<i>Phục vụ Lễ hội hoặc TH</i>
5	<b>Thiết kế tất cả ấn phẩm phục vụ CT</b>	<i>Thư mời, tờ rơi, băng backdrop,..</i>
6	<b>Thiết kế sân khấu &amp; phối cảnh 3D</b>	<i>Tùy mức độ yêu cầu</i>
7	<b>Thiết kế in ấn khác</b>	

	1	xe	2,000,000	5,000,000
<i>VS :04 phòng hay 06</i>	1	xe	2,000,000	6,000,000
<i>, yêu cầu</i>	1	SV	80,000	500,000
	1	KB	5,000,000	20,000,000
	1	KB	3,000,000	10,000,000
	1	KB	3,000,000	10,000,000
<i>ITT</i>	1	KB	5,000,000	20,000,000
<i>rôn, banner, thẻ đeo,</i>	1	bộ	3,000,000	8,000,000
	1	mẫu	5,000,000	20,000,000
	1	mẫu	300,000	1,500,000

8	<b>Thiết kế 3D</b>	
<b>VII</b>	<b>TRANG TRÍ ĐƯỜNG PHỐ</b>	
1	<b>Băng rôn đường phố, in hiflexKT 1m x 8m</b>	<i>Tùy loại dùng trong nhà hay ngoài trời, keo hay không keo</i>
2	<b>Banner, in hiflex, KT 0.6m x 2m</b>	
<b>VIII</b>	<b>IN ÁN</b>	
1	<b>Thiệp mời</b>	<i>Tùy vào chất liệu giấy và số lượng, phải từ 1,000 tấm trở lên, in lụa</i>
2	<b>Vé mời - tờ rơi</b>	<i>Tùy theo số lượng in từ 1000 tờ trở lên, chất liệu giấy couché 150 trở lên</i>
3	<b>Poster in PP keo KT 40cm x 60cm</b>	<i>Số lượng không giới hạn</i>
4	<b>Poster in offset</b>	<i>Tùy số lượng in từ 1000 tờ trở lên</i>

	1	mẫu	2,000,000	6,000,000
<i>à hay ngoài trời, PP</i>	1	m2	35,000	55,000
	1	m2	55,000	80,000
<i>à số lượng in offset nếu dưới số đó phải</i>	1,000	bộ	5,500	30,000
<i>2,000 tờ trở lên, chất ở xuống</i>	2,000	tờ	500	1,800
	1	tấm	32,000	32,000
<i>trở lên</i>	1,000	tờ	7,000	18,000

<b>IX</b>	<b>DÀN DỰNG - TRANG TRÍ</b>	
1	<b>Sân khấu</b>	<i>KT cao 1m x rộng 16m x</i>
2	<b>ATAS</b>	<i>Tùy yêu cầu của từng CT trời</i>
3	<b>Kỹ thuật viên trực ATAS</b>	<i>Chi phí cho 1 đêm làm v</i>
4	<b>Đèn Skylight quét lên trời buổi tối</b>	
5	<b>Màn hình, máy chiếu 300 inch</b>	
6	<b>Thuê ghế ngồi thường (ghế nhựa có lưng tựa hoặc ghế xếp)</b>	<i>Tùy địa điểm</i>
7	<b>Thuê ghế VIP (ghế xoay, ghế xếp da,..)</b>	
8	<b>Dù tròn đường kính từ 16m - 20m</b>	
9	<b>Backdrop, in hiflex, căng khung</b>	<i>Tùy kích thước yêu cầu</i>
10	<b>Cảnh trí cho sân khấu chính</b>	<i>Giá tạm tính</i>

<i>c sâu 8m</i>	1	bộ	25,000,000	150,000,000
<i>T trong nhà hay ngoài</i>	1	bộ	25,000,000	150,000,000
<i>việc</i>	1	NV	300,000	2,000,000
	1	cây	2,000,000	6,000,000
	1	bộ	3,500,000	6,500,000
	1	cái	3,000	10,000
	1	cái	25,000	50,000
	1	bộ	3,500,000	8,000,000
	1	m2	180,000	250,000
	1	bộ	3,000,000	10,000,000

11	<b>Pháo dây kim tuyến</b>	
12	<b>Kỹ xảo, khói lạnh, ...</b>	
<b>X</b>	<b>Ê KÍP THỰC HIỆN</b>	
1	<b>Tổng đạo diễn</b>	
	<b>Đạo diễn</b>	
2	<b>Trợ lý Đạo diễn</b>	<i>Tùy mức độ yêu cầu của</i>
3	<b>Biên tập</b>	
4	<b>Biên đạo múa</b>	
5	<b>Nhân sự quản lý &amp; chạy chương trình</b>	
<b>XI</b>	<b>NHÂN SỰ THAM GIA BIỂU DIỄN</b>	

	1	viên	120,000	220,000
	1	CT	6,000,000	15,000,000
	1	Người	15,000,000	150,000,000
	1	Người	10,000,000	12,000,000
<i>từng chương trình</i>	1	Người	3,000,000	15,000,000
	1	Người	3,000,000	15,000,000
	1	Người	3,000,000	15,000,000
	1	Người	1,000,000	5,000,000



	<b>MC sao ( truyền hình)</b>	<i>QUỲNH HƯƠNG, THẠ HOA, ĐỖ THỤY</i>
1	<b>MC có Giải thưởng</b>	<i>HỒNG PHƯỢNG, HẢI HIẾU, TRẦN THÀNH,..</i>
	<b>MC bình thường</b>	<i>MC nhà hàng, đám cưới nhưng có kinh nghiệm</i>
2	<b>Vũ đoàn ABC, Hoàng Thông, Sài Gòn, The Friend</b>	<i>Có dàn dựng bài mới ha</i>
3	<b>Vũ đoàn thiếu nhi Lido, Sido,...</b>	<i>60 phút, 20TM</i>
4	<b>Ca sỹ ngôi sao</b>	<i>Đàm Vĩnh Hưng, Mỹ Tâm</i>
5	<b>Ca sỹ A</b>	<i>Hồ Ngọc Hà, Hiền Thục</i>
6	<b>Ca sỹ B</b>	<i>Nguyễn Phi Hùng, Quan</i>
7	<b>Ca sỹ Sao mai, Truyền hình</b>	<i>Hà Anh Tuấn, Phương L</i>

<i>NH BẠCH, QUỲNH</i>	1	MC	6,000,000	22,000,000
<i>CHUYÊN, XUÂN</i>	1	MC	3,000,000	8,000,000
<i>hoặc chưa có tên</i>	1	MC	500,000	4,000,000
<i>y không</i>	1	bài	3,000,000	15,000,000
	1	bài	10,000,000	
<i>m, Kasim,</i>	1	show	25,000,000	50,000,000
<i>,</i>	1	show	15,000,000	30,000,000
<i>g Vinh,</i>	1	show	8,000,000	20,000,000
<i>inh, Cẩm Tú</i>	1	show	3,000,000	15,000,000

8	<b>Ca sỹ trẻ</b>	
9	<b>Nhóm hát ngôi sao</b>	<i>MTV , AC &amp; M, 5 dòng</i>
<b>D</b>	<b>Chi phí truyền hình trực tiếp</b>	Tùy nội dung chương đồng hay quảng cáo mà giảm
1	<b>Đài HTV 45 phút</b>	
	<b>Đài HTV 90 phút</b>	
2	<b>Đài VTV 45 phút</b>	
	<b>Đài VTV 90 phút</b>	

	1	show	300,000	300,000
kể,...	1	show	5,000,000	2,000,000
trình mang tính cộng và chi phí sẽ tăng hoặc				
	1	CT	150,000,000	200,000,000
	1	CT	220,000,000	300,000,000
	1	CT	300,000,000	450,000,000
	1	CT	450,000,000	600,000,000

3	<b>Cầu TH</b>	<i>HN - HCM - ĐN</i>
	<b>Chi phí bồi dưỡng êkíp thực hiện</b>	<i>Xe màu, Đạo diễn, tr thanh,...</i>
<b>VI I</b>	<b>HẠNG MỤC KHÁC</b>	
1	<b>Bồi dưỡng</b>	<i>DV trong thời gian tập</i>
	<b>Bồi dưỡng</b>	<i>Thuê sân tập</i>
2	<b>Chụp hình báo cáo</b>	<i>100 -200 tấm, KT 13cm.</i>
3	<b>Quay phim làm tư liệu</b>	<i>Toàn bộ CT</i>
4	<b>Thuê bộ đàm</b>	<i>Phục vụ công tác tổ chức</i>

	1	cầu	800,000,000	2,000,000,000
<i>ợ lý, Hình ảnh, âm</i>	1	CT	15,000,000	50,000,000
	1	Buổi	50,000	300,000
	1	Buổi	5,000,000	10,000,000
<i>x18cm</i>	1	tấm	10,000	25,000
	1	DVD	3,200,000	8,000,000
<i>rc</i>	12	Bộ		

## PHỤ LỤC 7

## ĐÁNH GIÁ TỔ CHỨC

<b>Chương trình</b>	<b>Ngày</b>
<b>Người chịu trách nhiệm chính:</b>	<b>Địa đ</b>
<b>Người hỗ trợ chính</b>	<b>Người</b>

<b>ST T</b>	<b>Công việc</b>	<b>Người thực hiện</b>	<b>Nhận xét cụ thể (</b> chí sau: thời gian t phối hợp với các b hiện tron
<b>I</b>	<b>LẬP KẾ HOẠCH</b>		
1	Lên concept, kế hoạch tổng thể nội dung chương trình		
2	Xác định các đơn vị phối hợp thực hiện		

EVENT .....



**tổ chức:**

**tiêm tổ chức:**

**đánh giá:**

Được đánh giá dựa trên 03 tiêu thực hiện theo kế hoạch, mức độ phạm khác và các sai sót xuất g quá trình thực hiện)	Điểm				
	1	2	3	4	5



3	Xác định thời gian và địa điểm		
4	Thiết kế các ấn phẩm		
<b>II</b>	<b>CHUẨN BỊ THỰC HIỆN</b>		
<b>II.1</b>	<b>THỦ TỤC PHÁP LÝ</b>		
5	Thuê địa điểm tổ chức		
6	Sản xuất các ấn phẩm		
<b>II.2</b>	<b>SETUP KHU VỰC BIỂU DIỄN</b>		
7	Lắp đặt, trang trí sân khấu		
8	Lắp đặt hệ thống nghe nhìn		
9	Sắp xếp và trang trí khu vực lễ tân		
<b>II.3</b>	<b>HẬU CẦN HÀNH CHÍNH</b>		
10	Chuẩn bị quà tặng ở HCM		
11	Đặt xe vận chuyển trang thiết bị		
12	Chuẩn bị quà tặng ở HN		


13	Gửi giấy mời		
14	Mua sắm dụng cụ nhỏ		
<b>II.4</b>	<b>TỔ CHỨC EVENT</b>		
15	Chạy thử chương trình		
16	Tiệc và đồ uống		
17	Quà tặng cho khách		
18	Sự hiện diện của khách mời		
19	Khu vực lễ tân		
20	Nguồn điện		
21	Hệ thống ánh sáng		
22	Hệ thống nghe nhìn		
23	Hệ thống sân khấu		
24	Thời gian bắt đầu event		
25	Tổng thời gian chạy event		
26	Thời gian chạy phần khai mạc		



27	Thời gian chạy phần giới thiệu nội dung		
28	Thời gian phần giải trí		
29	MC		
30	PG		
31	Model		
32	Ca sĩ		
33	Tiệc teabreak		
34	List khách mời để check in		
35	Tỷ lệ ký hợp đồng		
<b>III</b>	<b>CÁC HOẠT ĐỘNG SAU EVENT</b>		
35	Tháo lắp đồ, dọn stage		
36	Thanh toán tiền cho nghệ sỹ và partners		
37	Làm report, tổng kết ngân sách		


<b>V</b>	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	
<b>Đánh giá chung</b>		
<b>Định lượng</b>		
<b>Định tính</b>		

**116 điểm**



