PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 ban hành Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với các nghề thuộc nhóm nghề du lịch

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

(Ban hành theo Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE
MÃ SỐ NGHỀ: 50810103

(Tiếp theo Công báo số 395 + 396)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THÀNH LẬP BAN TỔ CHỨC
Mã số công việc: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn nhân sự, lập danh sách các tiểu ban, thành lập ban tổ chức và phân công công việc tổ chức hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được các công việc tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm.

2. Xác định được tiêu chí lựa chọn người tham gia ban tổ chức, tiêu chuẩn lựa chọn nhân sự cho từng tiểu ban quản lý hội chợ triển lãm.

3. Dự kiến nhân sự đủ tiêu chuẩn tham gia ban tổ chức và dự kiến các tiểu ban.

4. Thống nhất lựa chọn nhân sự tham gia ban tổ chức và từng tiểu ban.

5. Lập được danh sách các thành viên tham gia ban tổ chức và từng tiểu ban.

6. Xác định được chức danh, chức năng, nhiệm vụ cụ thể của các thành viên Ban tổ chức và từng tiểu ban.

7. Ra quyết định thành lập ban tổ chức và các tiểu ban.

8. Thông báo quyết định thành lập ban tổ chức và các tiểu ban đến các thành viên và bộ phận có liên quan.

9. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên ban tổ chức và tiểu ban phù hợp với các, chuyên môn và kinh nghiệm công tác của mỗi người.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, tổng hợp.
- Lựa chọn nhân sự.

2. Kiến thức

- Nghiệp vụ tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm.
- Quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hồ sơ nhân sự.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nhân sự ban tổ chức và từng tiểu ban phù hợp về số lượng, tiêu chí, tiêu chuẩn lựa chọn người tham gia tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm	- Kiểm tra hồ sơ nhân sự tham gia ban tổ chức và từng tiểu ban
- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên ban tổ chức và tiểu ban phù hợp với các chuyên môn và kinh nghiệm công tác của mỗi người	- Kiểm tra trực tiếp hồ sơ cán bộ được lựa chọn tham gia ban tổ chức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT
Mã số công việc: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng chương trình chi tiết, kịch bản chương trình khai mạc, lễ bế mạc. Lập danh sách các doanh nghiệp gửi thư mời tham gia hội chợ triển lãm và danh sách khách mời tham dự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được các công việc, thời gian, địa điểm tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm.

2. Xây dựng chương trình chi tiết cụ thể được thứ tự công việc, nội dung thực hiện, tiểu ban đảm nhận, thời gian thực hiện của chương trình.

3. Xây dựng kịch bản buổi lễ khai mạc, lễ bế mạc bao gồm:

- Thời gian thực hiện cho buổi lễ, các bước thực hiện trong buổi lễ, nội dung, chủ đề của các màn biểu diễn văn nghệ;

- Phân công nhiệm vụ trang trí sân khấu, hội trường, dẫn chương trình và các bộ phận hậu cần sau sân khấu, đón tiếp khách trong buổi lễ;

- Xác nhận lại đại biểu phát biểu, cắt băng khánh thành, trao giải.

4. Thống kê các doanh nghiệp dự kiến tham gia và phân loại được doanh nghiệp.

5. Lập danh sách doanh nghiệp gửi thư mời tham dự chính xác, đầy đủ thông tin.

6. Thống kê được số lượng khách mời dự kiến tham dự.

7. Lập danh sách chính xác, đầy đủ số khách mời.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kinh nghiệm tổ chức hội chợ triển lãm.

- Kinh nghiệm quản lý hội chợ triển lãm.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ hội chợ triển lãm.

- Hiểu biết về quản lý điều hành hội chợ triển lãm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm được phê duyệt.
- Danh sách các tiểu ban, nhân sự tham gia tổ chức hội chợ triển lãm.
- Niên giám các doanh nghiệp.
- Thông tin khách mời.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kịch bản buổi lễ khai mạc, lễ bế mạc chi tiết, đầy đủ các bước thực hiện, nội dung thực của từng công việc	- Kiểm tra trực tiếp kịch bản chi tiết của buổi lễ khai mạc, bế mạc
- Lập danh sách các doanh nghiệp được lựa chọn tham gia hội chợ triển lãm danh sách khách mời tham dự	- Kiểm tra trực tiếp hồ sơ các doanh nghiệp và khách mời được lựa chọn tham gia hội chợ triển lãm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: DỰ KIẾN KINH PHÍ
Mã số công việc: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch thu chi nhằm đảm bảo hoạt động của hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dự kiến được các nguồn thu từ đơn vị, doanh nghiệp tham gia hội chợ triển lãm, các đơn vị tài trợ, ngân sách nhà nước.

2. Xác định được đầy đủ danh mục các khoản phải chi theo đề án tổ chức hội chợ triển lãm được xây dựng và các khoản chi phát sinh ngoài kế hoạch.

3. Lập kế hoạch dự phòng chi về phòng chống cháy nổ, an ninh an toàn cho người và hàng hóa trong hội chợ triển lãm.

4. Lập được báo cáo tổng hợp về doanh thu và chi phí (kể cả các khoản chi dự phòng) cho toàn bộ chương trình hoạt động hội chợ triển lãm.

5. Lập được báo cáo kết quả hoạt động hội chợ triển lãm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch và dự toán khoản thu, chi.
- Dự báo các tình huống phát sinh chi phí.
- Dự toán kinh phí

2. Kiến thức

- Tài chính kế toán.
- Hạch toán kế toán.
- Nguyên tắc thu, chi.
- Các tình huống phát sinh chi phí.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm được duyệt.
- Chế độ kế toán tài chính.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Bảng dự toán thu, chi và các khoản phát sinh dự phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổng hợp được các khoản thu dự kiến từ hoạt động hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp hợp đồng của các doanh nghiệp tham dự hội chợ triển lãm và các nhà tài trợ
- Tổng hợp được các khoản chi dự kiến theo đề án hội chợ triển lãm	- So sánh với danh mục các khoản chi theo đề án (kể cả dự phòng)
- Lập được dự toán kết quả hoạt động hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp dự toán

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LỰA CHỌN ĐỊA ĐIỂM
Mã số công việc: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị mặt bằng, thiết kế gian hàng và xin giấy phép tổ chức hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định số lượng gian hàng, ngành hàng tham gia.

2. Lựa chọn địa điểm tổ chức phù hợp với ngành hàng, số lượng gian hàng và kinh phí tổ chức.

3. Phân chia các khu vực, gian hàng phù hợp với địa hình, thuận lợi cho việc di chuyển trong khu vực tổ chức hội chợ triển lãm.

4. Xây dựng được bản vẽ chi tiết sơ đồ bố trí các khu vực chức năng, gian hàng trong mặt bằng đáp ứng được yêu cầu về diện tích của doanh nghiệp đăng ký tham gia hội chợ.

5. Thiết kế gian hàng theo một mô hình thống nhất chung toàn khu vực tổ chức, đảm bảo tính thẩm mỹ.

6. Lập hồ sơ xin giấy phép tổ chức hội chợ triển lãm đúng như hướng dẫn của cơ quan cấp phép (thời gian, địa điểm, chương trình, kinh phí tổ chức, ngành hàng tham gia, đăng ký tên hội chợ triển lãm).

7. Gửi hồ sơ xin phép tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền xét duyệt và cấp phép tổ chức hoạt động hội chợ triển lãm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức sắp xếp.
- Lập sơ đồ mặt bằng.
- Giao tiếp với cơ quan cấp phép.

2. Kiến thức

- Ngành hàng của các doanh nghiệp tham gia.
- Nội dung và cách thức tổ chức hội chợ triển lãm.
- Thiết kế gian hàng trong hội chợ triển lãm.
- Các quy định về tổ chức hội chợ triển lãm và lĩnh vực có liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm được duyệt.
- Bản thiết kế gian hàng.
- Các thiết bị đo đạc, trang trí gian hàng.
- Danh sách các đơn vị tham gia trưng bày và yêu cầu của họ về gian hàng.
- Hồ sơ tổ chức hội chợ triển lãm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn địa điểm tổ chức phù hợp với ngành hàng, số lượng gian hàng và kinh phí tổ chức	- Kiểm tra trực tiếp địa điểm lựa chọn tổ chức hội chợ triển lãm
- Thiết kế và trang trí các khu chức năng và các gian hàng đảm bảo tính thẩm mỹ trong toàn khu vực tổ chức và phù hợp với yêu cầu của các doanh nghiệp về gian hàng	- So sánh với đề án tổ chức hội chợ triển lãm được duyệt

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GỬI THƯ MỜI ĐƠN VỊ THAM GIA HỘI CHỢ TRIỂN LÃM (CÓ ĐÓNG GÓP KINH PHÍ)

Mã số công việc: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thiết kế logo giấy mời, in ấn và gửi thư mời các đơn vị, doanh nghiệp tham gia hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết kế được logo thể hiện rõ ý tưởng, chủ đề của hội chợ triển lãm.

2. Thiết kế giấy mời đảm bảo đầy đủ nội dung về: chủ đề, thời gian tổ chức, địa điểm tổ chức, chương trình tổ chức, các dịch vụ ăn nghỉ, địa chỉ liên hệ, đề nghị xác nhận tham gia.

3. Thiết kê lô gô, giấy mời đảm bảo hình thức trang trọng, lịch sự, hấp dẫn.

4. Xác định được danh mục các tài liệu, nội dung thư mời, mẫu biểu và số lượng in cần thiết trình lãnh đạo phê duyệt để phục vụ triển lãm.

5. Ký kết hợp đồng in ấn theo danh mục tài liệu và số lượng in được duyệt. Đảm bảo chất lượng in ấn rõ ràng, đầy đủ các thông tin đã thống nhất.

6. Kiểm tra nội dung, số lượng tài liệu và thư mời trước khi gửi đi đảm bảo:

- Đúng tài liệu và nội dung thư mời đầy đủ thông tin;

- Ghi đúng tên, chức danh của đại diện doanh nghiệp tên doanh nghiệp và địa chỉ các đơn vị cần gửi;

- Ghi đủ số lượng các đơn vị đã dự kiến mời tham gia.

7. Phối hợp với dịch vụ chuyển thư để xác nhận đảm bảo đúng số lượng thư gửi đến đúng thời hạn, đúng địa chỉ.

8. Phân công người theo dõi ý kiến phản hồi các đơn vị đã gửi thư mời.

9. Tổng hợp danh sách các đơn vị đã xác nhận đăng ký tham gia sau ngày thông báo hết hạn xác nhận.

10. Kiểm tra còn lại bao nhiêu đơn vị chưa xác nhận đăng ký, tìm hiểu lý do, xác nhận thêm trong trường hợp chưa nhận được thư mời, thay đổi ý kiến trong thời gian ngắn theo quy định ban tổ chức.

11. Vận động các đơn vị đăng ký tham dự đông đủ.

12. Căn cứ vào bảng tổng hợp xác nhận tham gia, lập đủ danh sách các đơn vị đăng ký tham gia.

13. Lập danh sách các đơn vị không nhận tham gia và ghi rõ lý do để báo cáo, xin chủ trương của lãnh đạo về việc bổ sung đơn vị thay thế.

14. Lập danh sách dự kiến các đơn vị mới thay thế cho các đơn vị và doanh nghiệp đã từ chối tham gia hội chợ triển lãm.

15. Báo cáo ban tổ chức số lượng chính xác đơn vị tham gia.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết kế lô gô, thư mời.
- Kiểm tra, rà soát.
- Giao dịch với đối tác sử dụng dịch vụ.
- Lập danh sách.
- Soạn thảo, trình bày văn bản.
- Báo cáo lãnh đạo cấp trên.

2. Kiến thức

- Nội dung tổ chức hội chợ triển lãm.
- Kỹ thuật thiết kế lô gô, giấy mời.
- Nội dung giấy mời.
- Nghiệp vụ văn phòng.
- Tâm lý doanh nghiệp tham gia hội chợ triển lãm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các mẫu thiết kế lô gô, nội dung giấy mời.
- Danh sách các đơn vị đăng ký tham gia hội chợ triển lãm.
- Danh sách các đơn vị gửi thư mời.
- Phương tiện liên lạc.
- Danh sách đơn vị dự kiến tham gia.
- Niên giám doanh nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lô gô, giấy mời thiết kế thể hiện rõ ý tưởng, chủ đề, nội dung của hội chợ triển lãm đảm bảo hình thức trang trọng, lịch sự, hấp dẫn	- Kiểm tra trực tiếp lô gô và thư mời của hội chợ triển lãm
- Xác định được nội dung, số lượng giấy mời, mẫu biểu, tài liệu cần in phục vụ triển lãm. Đảm bảo chất lượng in rõ ràng, đúng các thông tin đã phê duyệt	- Phỏng vấn trực tiếp đơn vị tham gia hoặc kiểm tra đơn vị in ấn
- Gửi thư mời các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm theo danh sách đã lựa chọn	- Kiểm tra danh sách được duyệt
- Lập danh sách các đại biểu, các đơn vị chính thức đăng ký tham gia hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp phiếu đăng ký tham gia hội chợ triển lãm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GỬI GIẤY MỜI ĐẠI BIỂU THAM DỰ
Mã số công việc: G6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập danh sách, gửi giấy mời và xác nhận đại biểu tham dự dự họp báo, khai mạc, bế mạc hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được thành phần, số lượng đại biểu tham dự dự họp báo, khai mạc, bế mạc hội chợ triển lãm.

2. Lập danh sách đại biểu mời tham dự đảm bảo chính xác họ tên, địa chỉ, chức danh, học hàm, học vị.

3. Kiểm tra nội dung giấy mời trước khi gửi đi đảm bảo:

- Nội dung thư mời đầy đủ thông tin;

- Ghi đúng tên, chức danh, học hàm, học vị và địa chỉ của đại biểu;

- Ghi đủ số lượng giấy mời đại biểu tham dự.

4. Phối hợp với dịch vụ chuyển thư để xác nhận đảm bảo thư đến đúng thời hạn, đúng địa chỉ.

5. Xác nhận lại toàn bộ các đại biểu đã gửi thư mời.

6. Tổng hợp danh sách các đại biểu đã xác nhận tham dự sau ngày thông báo hết hạn xác nhận.

7. Lập danh sách các đại biểu không tới dự được và ghi rõ lý do để báo cáo, xin chủ trương của lãnh đạo về việc bổ sung đại biểu thay thế.

8. Lập danh sách số đại biểu nhận lời mời tham dự.

9. Báo cáo ban tổ chức số lượng chính xác đại biểu tham gia.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức hội chợ triển lãm.

- Vận động, thuyết phục.

- Lập danh sách và lựa chọn đại biểu tham dự.

- Kiểm tra thông tin.

- Giao tiếp với đối tác sử dụng dịch vụ và khách mời.

- Tổng hợp thông tin.

- Báo cáo lãnh đạo cấp trên.

2. Kiến thức

- Nghiệp vụ tổ chức hội chợ triển lãm.
- Thành phần, số lượng đại biểu tham dự.
- Tâm lý khách mời.
- Công tác văn phòng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các đơn vị, đại biểu dự kiến mời tham dự họp báo, khai mạc, bế mạc hội chợ triển lãm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập danh sách các đại biểu, các đơn vị, doanh nghiệp nhận lời mời tham dự họp báo, khai mạc, bế mạc hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp ý kiến phản hồi của các đại biểu gửi giấy mời tham dự

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KÝ HỢP ĐỒNG VỚI CÁC ĐƠN VỊ THAM GIA CHO HỘI CHỢ TRIỂN LÃM VÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ

Mã số công việc: G7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Soạn thảo, ký hợp đồng với các đơn vị tham gia và cung ứng dịch vụ tổ chức hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Soạn thảo hợp đồng theo đúng các quy định của nhà nước về hợp đồng kinh tế.

2. Các điều khoản trong hợp đồng quy định rõ trách nhiệm và quyền lợi của các bên.

3. Thống nhất nội dung các điều khoản và ký kết hợp đồng với các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm.

4. Xây dựng được danh mục các dịch vụ, số lượng (quy mô), chất lượng các dịch vụ và kế hoạch sử dụng các dịch vụ đáp ứng yêu cầu hội chợ triển lãm.

5. Thống nhất với các đơn vị cung ứng dịch vụ về số lượng (quy mô) và chất lượng, thời gian cung cấp các dịch vụ phù hợp với kế hoạch sử dụng và đáp ứng được yêu cầu hội chợ triển lãm.

6. Thống nhất nội dung các điều khoản và ký kết hợp đồng với các đơn vị cung ứng dịch vụ cho hội chợ triển lãm.

7. Trực tiếp làm việc với các đơn vị, doanh nghiệp có nhu cầu tổ chức chương trình riêng để thảo luận về các điều khoản ghi trong hợp đồng, đặc biệt đối với các điều khoản về quyền lợi và nghĩa vụ của mỗi bên.

8. Thống nhất nội dung các điều khoản và ký kết hợp đồng với các đơn vị tổ chức chương trình du lịch riêng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo hợp đồng.
- Phân tích nội dung hợp đồng.
- Đàm phán với khách hàng và nhà cung cấp.
- Giao tiếp với khách hàng và nhà cung cấp.

2. Kiến thức

- Hợp đồng kinh tế.
- Nội dung chương trình tổ chức hội chợ triển lãm.
- Các dịch vụ phục vụ hội chợ triển lãm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu hợp đồng kinh tế.
- Danh sách các đơn vị tham gia và cung ứng dịch vụ cho hội chợ triển lãm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thống nhất nội dung các điều khoản và ký kết hợp đồng với các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm	- Kiểm tra hợp đồng ký kết với các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm
- Thống nhất nội dung các điều khoản và ký kết hợp đồng với các đơn vị cung ứng dịch vụ cho hội chợ triển lãm	- Kiểm tra hợp đồng ký kết với các đơn vị đăng ký cung ứng dịch vụ cho chợ triển lãm
- Thống nhất nội dung các điều khoản và ký kết hợp đồng với các đơn vị tổ chức chương trình du lịch riêng	- Kiểm tra hợp đồng ký kết với các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm có chương trình du lịch riêng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỐNG NHẤT VỚI CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN
Mã số công việc: G8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thống nhất với các cơ quan liên quan về các vấn đề phục vụ công tác tổ chức hội chợ triển lãm như: an ninh trật tự và giao thông, bố trí ăn nghỉ khách sạn, cung cấp điện nước, y tế, an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường và các thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, thuế, khoa học công nghệ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Gửi công văn đề nghị phối hợp và tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để thống nhất phương án: đảm bảo an ninh an toàn, trật tự và giao thông, nhu cầu sử dụng điện, nước, y tế và an toàn vệ sinh thực phẩm, đảm bảo môi trường và sắp xếp ăn nghỉ tại khách sạn phục vụ hội chợ triển lãm.

2. Xác định được các đơn vị, doanh nghiệp và tập thể, cá nhân tham gia hội chợ triển lãm có nhu cầu về làm các thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, thuế và khoa học công nghệ.

3. Làm việc với các cơ quan về thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, thuế, khoa học công nghệ cho các đơn vị, doanh nghiệp và tập thể, cá nhân tham gia hội chợ triển lãm có nhu cầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thương thuyết, đàm phán.
- Phối hợp.

2. Kiến thức

- Công tác an ninh trật tự.
- Công tác đảm bảo các nhu cầu cơ bản của hoạt động tổ chức hội chợ triển lãm.
- Nghiệp vụ bố trí phòng nghỉ cho khách.
- Quy định của các thủ tục hải quan, thuế, xuất nhập cảnh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm.
- Công văn đề nghị.
- Các phương án đảm bảo an ninh trật tự, giao thông, cung cấp điện nước, y tế, vệ sinh thực phẩm, môi trường phục vụ cho hội chợ triển lãm.
- Các văn bản quy định của hải quan, thuế, khoa học công nghệ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Làm việc với các cơ quan có liên quan để thống nhất phương án về đảm bảo an ninh trật tự và giao thông, ăn nghỉ khách sạn, điện nước, y tế, an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường đáp ứng yêu cầu hội chợ triển lãm	- Kiểm tra và so sánh với các công văn, biên bản cuộc họp và phương án đã được các cơ quan có liên quan thống nhất
- Làm việc với các cơ quan có liên quan về thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, thuế, khoa học công nghệ cho các đơn vị, doanh nghiệp và tập thể, cá nhân tham gia hội chợ triển lãm có nhu cầu	- Kiểm tra danh sách các đơn vị, doanh nghiệp và tập thể, cá nhân tham gia hội chợ triển lãm có nhu cầu về làm các thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, thuế và khoa học công nghệ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC HỌP BÁO
Mã số công việc: G9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn địa điểm, nội dung giấy mời đại biểu dự họp báo, tổ chức họp báo với các cơ quan báo đài, truyền hình đã được lựa chọn để quảng cáo đưa tin về sự kiện hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được tiêu chí lựa chọn địa điểm họp báo, lựa chọn cơ quan báo đài, truyền hình tham dự họp báo hội chợ triển lãm.

2. Lựa chọn và lập danh sách cơ quan báo đài, truyền hình đáp ứng được yêu cầu của đơn vị chủ trì để mời dự họp báo và đưa tin.

3. Xây dựng được kịch bản nội dung chương trình họp báo.

4. Phân công người chuẩn bị từng phần việc theo nội dung chương trình được duyệt.

5. Chuẩn bị đầy đủ tài liệu liên quan đến tổ chức hội chợ triển lãm để cung cấp cho đại biểu dự họp báo.

6. Chuẩn bị nội dung trả lời các phóng viên xung quanh vấn đề hội chợ, triển lãm.

7. Bố trí phân công người chủ trì cuộc họp báo.

8. Phân công cụ thể nhân viên gửi tài liệu, thư mời theo địa chỉ và thông báo nhắc nhở các đại biểu về dự đông đủ, đúng giờ.

9. Thông báo kịp thời số đại biểu từ chối tham gia buổi họp báo.

10. Tổ chức tiếp đón chu đáo đại biểu về dự họp báo.

11. Tiến hành họp báo theo đúng kịch bản đã được phê duyệt.

12. Đưa ra các đề nghị về nội dung cần đưa tin, đảm bảo cơ quan báo chí, truyền hình đưa tin chính xác trên các phương tiện thông tin đã chọn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra thông tin.
- Tổ chức họp báo.
- Lựa chọn, đánh giá các cơ quan báo đài, truyền hình.
- Xây dựng kịch bản chương trình buổi họp báo.

2. Kiến thức

- Chương trình hội chợ triển lãm.
- Quy trình tổ chức họp báo.
- Tầm quan trọng của công tác đưa tin, tuyên truyền quảng cáo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm.
- Phương án tuyên truyền trên báo chí, truyền hình.
- Danh sách cơ quan báo đài, truyền hình.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn địa điểm, đại biểu và các cơ quan truyền hình, đài báo về dự họp báo	- Kiểm tra và so sánh với các tiêu chí lựa chọn
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu liên quan đến nội dung chương trình họp báo để cung cấp cho đại biểu và báo đài truyền hình đưa tin	- Kiểm tra trực tiếp cán bộ được phân công chuẩn bị
- Tiến hành họp báo và thống nhất với cơ quan truyền hình, đài báo về nội dung đưa tin	- Kiểm tra biên bản cuộc họp và so sánh với kịch bản được duyệt

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TUYÊN TRUYỀN QUẢNG CÁO
Mã số công việc: G10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn hình thức, nội dung và thời điểm tuyên truyền quảng cáo về chương trình hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng được tiêu chí lựa chọn hình thức và nội dung quảng cáo (ấn tượng, dễ nhớ và có sức lan truyền rộng rãi, ngắn gọn súc tích, đầy đủ) biểu hiện đặc trưng của chủ đề hội chợ triển lãm.

2. Lựa chọn được hình thức và nội dung quảng cáo thỏa mãn đầy đủ nhất các tiêu chí lựa chọn và phù hợp với khả năng tài chính.

3. Xây dựng được tiêu chí lựa chọn thời gian quảng cáo.

4. Lựa chọn được thời điểm quảng cáo thỏa mãn được tiêu chuẩn đề ra và phù hợp với thời gian tổ chức hội chợ triển lãm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết kế hình thức quảng cáo.
- Xây dựng nội dung quảng cáo.
- Lựa chọn hình thức, nội dung, thời điểm quảng cáo.

2. Kiến thức

- Nội dung chương trình hội chợ triển lãm.
- Công tác tuyên truyền quảng cáo.
- Tiêu chí lựa chọn hình thức và nội dung quảng cáo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm.
- Phương án tuyên truyền trên truyền hình, báo chí.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn được hình thức, nội dung và thời điểm quảng cáo biểu hiện đặc trưng của chủ đề hội chợ triển lãm và phù hợp với thời gian tổ chức hội chợ	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với chủ đề và thời gian tổ chức hội chợ triển lãm được duyệt

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ HẬU CẦN PHỤC VỤ VÀ BẢO VỆ TẠI HỘI CHỢ TRIỂN LÃM

Mã số công việc: G11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập danh sách các đơn vị đăng ký thuê thiết bị, vật dụng, cây cảnh…. tổng hợp đầy đủ số lượng từng loại thiết bị và các vật dụng doanh nghiệp cần thuê. Liệt kê các điểm cần bố trí lực lượng bảo vệ, lập phương án trông giữ phương tiện vận chuyển và làm vệ sinh môi trường phục vụ hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo cho các đơn vị trong hội chợ đăng ký thuê thiết bị vật dụng, cây cảnh...

2. Lập danh sách các đơn vị có đăng ký thuê thiết bị, vật dụng, cây cảnh.

3. Thu thập đầy đủ bản đăng ký của các đơn vị thuê thiết bị, vật dụng, cây cảnh.

4. Tổng hợp đầy đủ số lượng từng loại thiết bị, vật dụng, cây cảnh… của các đơn vị đã đăng ký để có kế hoạch đáp ứng.

5. Quan sát tổng thể khu vực tổ chức hội chợ, triển lãm để xác định vị trí các điểm cần được bố trí lực lượng bảo vệ.

6. Lập danh sách các điểm cần bố trí lực lượng bảo vệ trong khu vực hội chợ triển lãm.

7. Lập được danh sách nhân viên bảo vệ theo năng lực nghề nghiệp tham gia bảo vệ hội chợ triển lãm.

8. Lập danh sách phân công nhân viên bảo vệ các gian hàng phù hợp với yêu cầu cần được bảo vệ.

9. Lựa chọn địa điểm trông giữ phương tiện vận chuyển cho nhân viên làm việc trong hội chợ và khách đến tham quan.

10. Bố trí đủ lực lượng nhân viên trông giữ phương tiện vận chuyển đảm bảo an toàn trong quá trình tổ chức hội chợ triển lãm.

11. Liệt kê các điểm làm vệ sinh, các nơi tập kết rác thải của các đơn vị tham gia.

12. Bố trí đủ nhân công làm quét, thu dọn đảm bảo làm vệ sinh môi trường sạch sẽ toàn bộ khu vực tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Tổ chức hội chợ triển lãm.
- Tổ chức bảo vệ, vệ sinh an toàn trong các khu công cộng.

2. Kiến thức

- Chương trình hội chợ triển lãm.
- Công tác an toàn bảo vệ, vệ sinh khu vực.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm.
- Các phương án bảo vệ, vệ sinh môi trường…

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổng hợp đầy đủ số lượng từng loại thiết bị, vật dụng, cây cảnh… của các đơn vị đã đăng ký để có kế hoạch đáp ứng	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với bản đăng ký của các đơn vị
- Lập danh sách phân công nhân viên bảo vệ phụ trách các điểm, khu vực cần bố trí lực lượng bảo vệ phù hợp với sơ đồ bố trí các điểm cần được bố trí lực lượng bảo vệ trong hội chợ, triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp hồ sơ nhân viên bảo vệ và so sánh với sơ đồ bố trí các điểm cần được bảo vệ
- Lập danh sách phân công nhân viên làm vệ sinh môi trường theo các điểm đã liệt kê cần được quét dọn vệ sinh trong khu hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp các khu vực cần làm vệ sinh và đối chiếu bảng phân công làm vệ sinh của nhân viên với điểm làm vệ sinh

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TRANG TRÍ VÀ BÀN GIAO GIAN HÀNG
Mã số công việc: G12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang trí tổng thể bên trong và ngoài khu vực diễn ra hội chợ triển lãm, trang trí sân khấu khai mạc, bàn giao gian hàng, cho thuê các dịch vụ theo yêu cầu và trang trí gian hàng của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập được bản thiết kế trang trí tổng thể bên trong và ngoài khu vực diễn ra hội chợ triển lãm.

2. Chỉ đạo bộ phận trang trí thực hiện theo đúng thiết kế trang trí được duyệt và các điều khoản ghi trong hợp đồng.

3. Lập được bản thiết kế trang trí sân khấu khai mạc hội chợ triển lãm.

4. Chỉ đạo bộ phận trang trí thực hiện theo đúng sơ đồ trang trí được duyệt và các điều khoản ghi trong hợp đồng.

5. Xác định chính xác đơn vị chính thức tham gia hội chợ triển lãm.

6. Bàn giao nhanh và đúng gian hàng cho đơn vị đã đăng ký và ký biên bản bàn giao hàng.

7. Bàn giao đủ thẻ ra vào cho đơn vị có gian hàng tham gia hội chợ triển lãm.

8. Xác định chính xác đơn vị có nhu cầu thuê các dịch vụ của hội chợ, triển lãm.

9. Bàn giao đầy đủ các dịch vụ theo danh mục đăng ký thuê của doanh nghiệp.

10. Ký nhận bàn giao các dịch vụ (số lượng và chất lượng) đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp.

11. Lập được bản thiết kế trang trí gian hàng phù hợp với ngành nghề của đơn vị, đáp ứng yêu cầu doanh nghiệp.

12. Tiến hành trang trí theo thiết kế được duyệt đảm bảo phù hợp với tổng thể chung của khu vực diễn ra hội chợ triển lãm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết kế sơ đồ trang trí hội chợ triển lãm.
- Thiết kế xây dựng gian hàng.
- Giao tiếp với đơn vị tham gia.

2. Kiến thức

- Chương trình hội chợ triển lãm.
- Trang trí hội chợ triển lãm.
- Quy trình, thủ tục bàn giao gian hàng.
- Cung cấp dịch vụ đối với đơn vị tham gia.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm.
- Sơ đồ trang trí hội chợ triển lãm.
- Danh sách các doanh nghiệp thuê dịch vụ.
- Biên bản bàn giao.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Trang trí tổng thể bên trong và ngoài khu vực và trang trí sân khấu khai mạc hội chợ triển lãm theo đúng bản thiết kế đã được phê duyệt	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với bản thiết kế trang trí đã được phê duyệt
- Bàn giao gian hàng, bàn giao thẻ ra vào cho đúng đơn vị đã đăng ký gian hàng tham gia hội chợ triển lãm	- Kiểm tra biên bản bàn giao gian hàng so sánh với gian hàng, số thẻ thực tế
- Bàn giao và ký nhận bàn giao các dịch vụ đầy đủ (số lượng và chất lượng) theo danh mục đăng ký thuê đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp	- Kiểm tra biên bản bàn giao các dịch vụ so sánh với dịch vụ cung cấp thực tế
- Thiết kế xây dựng và trang trí các gian hàng theo yêu cầu doanh nghiệp	- Kiểm tra và so sánh với bản thiết kế xây dựng và trang trí gian hàng của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN CÔNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN
Mã số công việc: G13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân công nhiệm vụ cho các tổ thực hiện nhiệm vụ trong quá trình diễn ra hội chợ triển lãm: tổ thường trực, tổ bảo vệ, tổ bán và kiểm soát vé, tổ phục vụ và dịch vụ chung, tổ coi xe.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập mô hình tổ chức bộ máy hội chợ triển lãm: tổ thường trực, bảo vệ, bán và kiểm soát vé, tổ dịch vụ chung và tổ coi xe.

2. Xác định rõ chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận trong tổ chức, đảm bảo các bộ phận hiểu rõ nhiệm vụ của bộ phận mình và cá nhân hiểu trách nhiệm của mình với công việc.

3. Bố trí nhân lực cho từng bộ phận phù hợp với chức năng nhiệm vụ đề ra.

4. Phân công rõ ràng, cụ thể trách nhiệm cho từng thành viên trong bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Điều hành tổ chức bộ máy.
- Lựa chọn nhân sự phù hợp với chức năng nhiệm vụ.

2. Kiến thức

- Nội dung hoạt động hội chợ triển lãm.
- Công việc của từng bộ phận trong bộ máy hội chợ triển lãm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mô hình tổ chức bộ máy hội chợ triển lãm.
- Phương án tổ chức các bộ phận trong bộ máy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong mô hình tổ chức bộ máy hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với mô hình tổ chức bộ máy được duyệt
- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận, cá nhân trong bộ phận thực hiện	- Kiểm tra và so sánh với bảng phân công công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THÀNH LẬP HỘI ĐỒNG GIẢI THƯỞNG
Mã số công việc: G14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thành lập hội đồng giải thưởng dự kiến số lượng, cơ cấu giải thưởng và dự kiến kinh phí dành cho giải thưởng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được số lượng, thành phần, tiêu chí lựa chọn thành viên hội đồng giải thưởng.

2. Lập danh sách các thành viên hội đồng giải thưởng đáp ứng được yêu cầu đề ra.

3. Tổ chức cuộc họp thành lập hội đồng giải thưởng đảm bảo cơ cấu hội đồng đủ các thành phần tham gia hội chợ triển lãm.

4. Xây dựng tiêu chuẩn bình xét các giải thưởng.

5. Dự kiến số lượng, cơ cấu các giải thưởng phù hợp với số lượng đơn vị tham gia hội chợ triển lãm.

6. Xác định kinh phí giải thưởng cụ thể cho từng loại giải thưởng đảm bảo phù hợp kinh phí đã dự trù.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bình xét thi đua khen thưởng.
- Lựa chọn các giải thưởng.

2. Kiến thức

- Công tác thi đua, khen thưởng.
- Nội dung các công việc được đưa ra bình chọn.
- Chất lượng các công việc được đưa ra bình chọn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tiêu chí lựa chọn nhân sự tham gia hội đồng giải thưởng.
- Tiêu chuẩn bình xét các giải thưởng.
- Bảng dự trù kinh phí, định mức tiền thưởng cho từng loại giải.
- Danh sách các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập danh sách các thành viên hội đồng giải thưởng đáp ứng được tiêu chí đề ra	- Kiểm tra trực tiếp hồ sơ các thành viên trong danh sách hội đồng giải thưởng
- Dự kiến số lượng, cơ cấu, kinh phí các giải thưởng phù hợp với tiêu chuẩn bình xét và theo định mức quy định	- So sánh số lượng, cơ cấu và định mức tiền thưởng với tiêu chuẩn bình xét và mức chi quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA TỔNG THỂ CÁC KHÂU TRƯỚC KHI DIỄN RA HỘI CHỢ TRIỂN LÃM

Mã số công việc: G15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra bên trong và ngoài khu vực triển lãm, kiểm tra các bộ phận phục vụ, công tác chuẩn bị các hoạt động diễn ra trong hội chợ, kiểm tra việc chuẩn bị lễ khai mạc, bế mạc và tổng duyệt hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được mức độ hoàn thành số lượng và chất lượng các hạng mục công việc đáp ứng được sơ đồ trang trí bên trong và bên ngoài khu vực hội chợ triển lãm.

2. Xác định được mức độ sẵn sàng thực hiện nhiệm vụ của các thành viên trong cơ cấu tổ chức hội chợ triển lãm.

3. Xác định được mức độ sẵn sàng về các dịch vụ phục vụ khai mạc, bế mạc hội chợ triển lãm.

4. Xác định được mức độ phù hợp của chương trình lễ khai mạc theo kịch bản đã dàn dựng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức hội chợ triển lãm.
- Kiểm tra, đánh giá.

2. Kiến thức

- Nội dung các công việc kiểm tra của hội chợ triển lãm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình tổ chức hội chợ triển lãm
- Sơ đồ trang trí bên trong và bên ngoài khu vực triển lãm.
- Danh mục các công việc của từng bộ phận trong hội chợ triển lãm.
- Mẫu biên bản kiểm tra.
- Kịch bản lễ khai mạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định được mức độ hoàn thành số lượng và chất lượng các hạng mục công việc đáp ứng được sơ đồ trang trí bên trong và bên ngoài khu vực hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp biên bản
- Xác định được mức độ sẵn sàng thực hiện nhiệm vụ của các thành viên tham gia hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp biên bản
- Xác định được mức độ phù hợp của chương trình lễ khai mạc theo kịch bản đã dàn dựng	- Kiểm tra trực tiếp biên bản

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: DỰ KIẾN CÁC TÌNH HUỐNG PHÁT SINH
Mã số công việc: G16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Dự kiến tình huống phát sinh do thời tiết và nguyên nhân đột xuất khác, chuẩn bị các điều kiện khắc phục khi có sự cố xảy ra trong hội chợ (giao thông, thời tiết, hỏa hoạn, y tế…).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được mức độ phổ biến về thời tiết cho từng mùa vụ trong năm.

2. Dự kiến được tình trạng thời tiết phổ biến và các tình huống phát sinh khác xảy ra tại thời gian và địa điểm tổ chức hội chợ.

3. Xác định được những trang thiết bị và phương pháp khắc phục khi có sự cố do thời tiết, giao thông, hỏa hoạn, y tế… xảy ra trong thời gian diễn ra hội chợ triển lãm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức điều hành hội chợ triển lãm.

- Xử lý các tình huống đột xuất.

2. Kiến thức

- Nội dung các công việc và phương án khắc phục sự cố đột xuất.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản tin dự báo thời tiết quốc gia và địa phương.

- Kế hoạch khắc phục các sự cố đột xuất có thể xảy ra trong thời gian hội chợ triển lãm.

- Danh mục các dụng cụ cần thiết để khắc phục sự cố đột xuất.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định được những trang thiết bị và phương pháp khắc phục khi có sự cố do thời tiết, giao thông, hỏa hoạn, y tế… xảy ra trong thời gian diễn ra hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp công tác chuẩn bị và so sánh với kế hoạch khắc phục sự cố được duyệt

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CHƯƠNG TRÌNH KHAI MẠC
Mã số công việc: G17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức lễ khai mạc, biểu diễn văn nghệ chào mừng và phục vụ âm thanh ánh sáng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức lễ khai mạc hội chợ triển lãm được thực hiện đúng như kịch bản đã xây dựng.

2. Tổ chức chương trình văn nghệ biểu diễn đúng kịch bản, chương trình đã được duyệt.

3. Điều hành hệ thống âm thanh ánh sáng ổn định phục vụ tốt trong lễ khai mạc.

4. Sẵn sàng ứng phó với các tình huống phát sinh đột xuất.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức, điều hành lễ khai mạc, chương trình văn nghệ.
- Xử lý các tình huống đột xuất.

2. Kiến thức

- Nội dung các công việc diễn ra trong buổi lễ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kịch bản chương trình buổi lễ khai mạc hội chợ triển lãm.
- Danh mục các trang thiết bị, dụng cụ cần thiết cho buổi lễ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức thành công buổi lễ khai mạc, chương trình văn nghệ	- Quan sát trực tiếp buổi lễ hoặc phỏng vấn trực tiếp thành viên tham dự buổi lễ
- Điều hành hệ thống âm thanh, ánh sáng phục vụ tốt nhất cho buổi lễ	- Quan sát trực tiếp
- Sẵn sàng xử lý khi sự cố phát sinh trong lễ khai mạc	- Kiểm tra các phương án dự phòng khi sự cố phát sinh

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG PHỤ TRỢ KÈM THEO
Mã số công việc: G18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức các hoạt động phục vụ và động viên khuyến khích các đơn vị tham gia hội chợ triểm lãm như: tour du lịch, hội thảo, hội nghị khách hàng, chấm điểm gian hàng, tiệc chiêu đãi.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác nhận lại và thông báo đến các cá nhân, đơn vị tham gia thời gian, địa điểm, tổ chức tour du lịch, chủ đề hội thảo.

2. Lập danh sách các doanh nghiệp tham gia hội chợ triển lãm đăng ký tham gia các tour du lịch, tổ chức hội nghị khách hàng và tổ chức hội thảo.

3. Tổ chức các tour du lịch, tổ chức hội thảo và hội nghị khách hàng đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp, cá nhân tham gia hội chợ triển lãm.

4. Xác định được các tiêu chí xét thi đua, tiêu chí lựa chọn các thành viên tham gia chấm điểm gian hàng.

5. Tổ chức chấm điểm gian hàng và mở tiệc chiêu đãi.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức các tour du lịch, tổ chức hội thảo và hội nghị khách hàng.
- Tổ chức phát động thi đua khen thưởng.

2. Kiến thức

- Nghiệp vụ lữ hành, tổ chức hội nghị hội thảo, tiệc chiêu đãi.
- Tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các chương trình du lịch, chương trình hội nghị khách hàng và chương trình hội thảo, chương trình buổi tiệc chiêu đãi.
- Danh sách các doanh nghiệp, cá nhân có nhu cầu du lịch, tổ chức hội nghị khách hàng và hội thảo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức các tour du lịch, tổ chức hội thảo và hội nghị khách hàng đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp, cá nhân tham gia hội chợ triển lãm	- Kiểm tra trực tiếp công tác chuẩn bị và so sánh với danh sách các doanh nghiệp, cá nhân đăng ký
- Tổ chức chấm điểm gian hàng và mở tiệc chiêu đãi	- Kiểm tra trực tiếp biên bản chấm điểm các gian hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG CHO ĐƠN VỊ CÓ CHƯƠNG TRÌNH RIÊNG

Mã số công việc: G19

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận yêu cầu tổ chức chương trình của doanh nghiệp, phối hợp với các doanh nghiệp để chuẩn bị và tổ chức chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận và nghiên cứu chi tiết yêu cầu của khách.

2. Lập danh sách các doanh nghiệp có yêu cầu tổ chức chương trình riêng.

3. Trao đổi làm rõ các yêu cầu đối với việc tổ chức chương trình.

4. Ký hợp đồng nhận yêu cầu tổ chức chương trình của doanh nghiệp.

5. Lập kế hoạch tổ chức, xác định các phần việc chuẩn bị tổ chức chương trình cho đơn vị tổ chức.

6. Phối hợp chặt chẽ với đơn vị để làm tốt công tác chuẩn bị tổ chức chương trình riêng cho doanh nghiệp.

7. Tổ chức chương trình theo đúng hợp đồng ký kết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, tư vấn khách hàng.
- Ký kết hợp đồng tổ chức dịch vụ.
- Phối kết hợp tổ chức sự kiện.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách hàng.
- Quy định về các hoạt động có thể tổ chức trong hội chợ triển lãm.
- Các công việc và trang thiết bị phục vụ sự kiện.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng tổ chức chương trình cho doanh nghiệp.
- Nội dung các chương trình của doanh nghiệp đăng ký tổ chức.
- Danh sách các doanh nghiệp yêu cầu tổ chức chương trình riêng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nghiên cứu chi tiết yêu cầu của khách	- Hỏi trực tiếp người lao động, hoặc trả lời bảng hỏi
- Trao đổi làm rõ với khách hàng các yêu cầu về tổ chức chương trình	- Hỏi trực tiếp khách hàng, hoặc trả lời bảng hỏi
- Ký hợp đồng nhận yêu cầu tổ chức chương trình của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp hợp đồng
- Phối hợp với các doanh nghiệp để chuẩn bị tổ chức chương trình cho doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp các doanh nghiệp theo danh sách đã lập
- Tổ chức chương trình theo hợp đồng ký kết	- So sánh chương trình tổ chức với hợp đồng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN
Mã số công việc: G20

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát công tác chuẩn bị, nhân sự thực hiện và kiểm soát chi phí nhằm bao quát được quá trình thực hiện diễn ra theo đúng kế hoạch và dự trù.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định danh mục các công việc và đảm bảo tốt công tác chuẩn bị tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm.

2. Giám sát thường xuyên để điều chỉnh kịp thời, phù hợp với yêu cầu của khách hàng.

3. Xác định số lượng nhân sự và công việc thực hiện của nhân sự trong quá trình tổ chức, quản lý hội chợ triển lãm.

4. Chỉ đạo nhân sự thực hiện công tác chuẩn bị, tổ chức thực hiện các hoạt động theo đúng thời gian, tiêu chuẩn thực hiện.

5. Giám sát thường xuyên đảm bảo nhân sự thực hiện đúng công việc, chức trách và nhiệm vụ được giao, điều chỉnh kịp thời nếu có sự cố.

6. Rà soát lại các khoản chi dự kiến, thực hiện tiết kiệm hoặc giảm tới mức tối đa chi phí không cần thiết.

7. Kiểm soát tài chính chặt chẽ ở tất cả các khâu của quá trình thiết kế, sản xuất và thực hiện các chương trình hội chợ, triển lãm, đảm bảo chi đúng dự trù kinh phí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý nhân sự.
- Điều hành, giám sát.
- Kiểm soát tài chính.
- Ra quyết định.

2. Kiến thức

- Nội dung công việc hội chợ triển lãm.
- Quá trình điều hành, giám sát chương trình hội chợ triển lãm.
- Quản trị nhân sự.
- Tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nội dung chương trình.
- Danh mục các công việc của công tác chuẩn bị, nhân sự thực hiện.
- Mẫu biểu giám sát, giấy bút, phương tiện liên lạc
- Bảng phân công công việc.
- Bảng dự trù kinh phí tổ chức.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ đạo nhân sự thực hiện công tác chuẩn bị, tổ chức thực hiện các hoạt động theo đúng thời gian, tiêu chuẩn thực hiện	- Kiểm tra quá trình thực hiện chương trình hoặc phát vấn người làm
- Giám sát thường xuyên để có sự điều chỉnh kịp thời phù hợp với yêu cầu của hội chợ, triển lãm đảm bảo công tác chuẩn bị được tốt, các chương trình thực hiện diễn ra theo đúng kế hoạch	- Kiểm tra quá trình thực hiện chương trình hoặc phát vấn người làm
- Kiểm soát chặt chẽ các chi phí đảm bảo chi đúng dự trù. Ra quyết định cắt giảm chi phí không cần thiết kịp thời tiết kiệm được chi phí nhưng vẫn đảm bảo tốt dịch vụ	- Kiểm tra báo cáo chi tiết chi phí thực hiện chương trình

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC BẾ MẠC
Mã số công việc: G21

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức lễ bế mạc, trao giải thưởng và phục vụ kỹ thuật âm thanh ánh sáng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các doanh nghiệp có giải thưởng và người trao giải thưởng.

2. Tổ chức bế mạc và trao giải thưởng đúng đơn vị, đảm bảo trang trọng, khuyến khích các đơn vị tham gia.

3. Đảm bảo ổn định hệ thống âm thanh, ánh sáng phục vụ cho lễ bế mạc.

4. Sẵn sàng phục vụ khi sự cố phát sinh trong lễ bế mạc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Trao quà tặng.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Nội dung công việc và trang thiết bị phục vụ lễ bế mạc.
- Tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kịch bản lễ bế mạc hội chợ triển lãm.
- Danh sách đại biểu dự lễ bế mạc, danh sách đơn vị có giải thưởng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức thành công buổi lễ bế mạc, trao giải thưởng cho các đơn vị có giải thưởng	- Kiểm tra trực tiếp kịch bản
- Điều hành hệ thống âm thanh, ánh sáng phục vụ tốt nhất cho buổi lễ	- Quan sát trực tiếp
- Sẵn sàng xử lý khi sự cố phát sinh trong lễ bế mạc	- Kiểm tra các phương án dự phòng khi sự cố phát sinh

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THU DỌN VÀ BÀN GIAO TÀI SẢN CHO CÁC BÊN CUNG ỨNG

Mã số công việc: G22

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Làm vệ sinh môi trường tổng thể, thu dọn, kiểm tra tài sản cho thuê, lập biên bản bàn giao tài sản và thanh lý hợp đồng thuê tài sản cho đơn vị cung ứng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập sơ đồ tổng thể các khu vực phải làm vệ sinh môi trường.
2. Phân công lực lượng làm vệ sinh môi trường ở từng khu vực.
3. Thông báo thời hạn trả tài sản cho thuê đến đơn vị đã thuê.
4. Lập biên bản bàn giao tài sản và phân công cụ thể lực lượng tiếp nhận và vận chuyển tài sản về nơi quy định.
5. Kiểm tra tài sản cho thuê trả lại đúng mẫu mã, số lượng, chất lượng theo hợp đồng thuê trang thiết bị.
6. Lập biên bản bàn giao tài sản đảm bảo ghi đúng đủ số tài sản thực tế cho thuê đã nhận lại. Ghi chú tất cả tình trạng mất mát, hư hại tài sản.
7. Phân công nhân sự tiếp nhận và vận chuyển về đúng nơi quy định.
8. Đảm bảo thanh lý số tài sản cho thuê theo biên bản bàn giao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức kiểm kê tài sản.
- Lập biên bản bàn giao và thanh lý hợp đồng.

2. Kiến thức

- Công việc sau hội chợ, hội nghị.
- Công tác kiểm kê tài sản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sơ đồ tổng thể các khu vực phải làm vệ sinh môi trường.
- Danh sách các đơn vị hợp đồng thuê tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân công lực lượng làm vệ sinh môi trường ở từng khu vực	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với sơ đồ
- Lập biên bản bàn giao tài sản và phân công cụ thể lực lượng tiếp nhận và vận chuyển tài sản về nơi quy định	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với danh sách các doanh nghiệp có hợp đồng thuê tài sản
Xử lý tình trạng mất và hư hại tài sản của đơn vị thuê và thanh lý hợp đồng thuê tài sản	Kiểm tra trực tiếp biên bản xử lý tình trạng mất và hư hại tài sản của đơn vị thuê

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH CÒN TỒN ĐỌNG

Mã số công việc: G23

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định các vấn đề phát sinh còn tồn đọng của các biên bản, hợp đồng, cam kết và quyết định xử lý những tồn tại trong quá trình tổ chức hội chợ triển lãm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập danh sách các đơn vị có các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng.

2. Lập danh mục các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng của từng doanh nghiệp.

3. Họp xem xét giải quyết các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng cho từng doanh nghiệp.

4. Ra quyết định xử lý các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý các vụ việc phát sinh đột xuất.
- Giải quyết hậu quả sau hội chợ, hội nghị.
- Lập biên bản giải quyết các vụ việc phát sinh đột xuất.

2. Kiến thức

- Nguyên tắc xử lý các hợp đồng.
- Pháp luật, quy định có liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biên bản, hợp đồng, cam kết.
- Danh sách các đơn vị có biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định các đơn vị có các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng. Lập danh mục các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng của từng đơn vị	- Kiểm tra biên bản bàn giao và thanh lý hợp đồng
- Họp xem xét giải quyết các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng cho từng đơn vị	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với danh sách các đơn vị có biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng
- Ra quyết định xử lý các biên bản, hợp đồng, cam kết phát sinh còn tồn đọng	- Kiểm tra đối chiếu với các nguyên tắc xử lý hợp đồng, các quy định của pháp luật có liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÁC ĐỊNH YÊU CẦU VÀ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Mã số công việc: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng tiêu chuẩn thực hiện và xác định tiêu chí đánh giá cũng như cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định các yêu cầu thực hiện chất lượng dịch vụ dựa vào kết quả khảo sát các nhu cầu và yếu tố cấu thành dịch vụ du lịch MICE.

2. Xây dựng tiêu chuẩn thực hiện dựa trên căn cứ yêu cầu thực hiện chất lượng dịch vụ đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách và phù hợp với điều kiện các bên tham gia. Đảm bảo các tiêu chuẩn phải rõ ràng, súc tích, ngắn gọn, thực tế.

3. Xác định tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên tiêu chuẩn chất lượng đã xây dựng.

4. Tiêu chí đánh giá chất lượng phải rõ ràng, cụ thể phù hợp với điều kiện thực hiện của các bên.

5. Phân tích, nghiên cứu kỹ tiêu chí thực hiện để đưa ra được cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE.

6. Xác định cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE phù hợp dựa trên các tiêu chuẩn thực hiện và các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng tiêu chuẩn, tiêu chí, cách thức đánh giá.
- Phân tích đánh giá, so sánh.

2. Kiến thức

- Chất lượng dịch vụ du lịch MICE.
- Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ.
- Nhu cầu thị hiếu, tâm lý các đối tượng khách.
- Các dịch vụ của du lịch MICE.
- Năng lực các nhà cung cấp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kết quả khảo sát của các yếu tố cấu thành dịch vụ du lịch MICE.
- Báo cáo đánh giá hệ thống dịch vụ du lịch MICE.
- Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE.
- Hợp đồng dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định các yêu cầu thực hiện chất lượng dịch vụ du lịch MICE	- Kiểm tra biên bản báo cáo kết quả khảo sát
- Xây dựng tiêu chuẩn thực hiện dựa trên căn cứ yêu cầu thực hiện chất lượng dịch vụ đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách và phù hợp với điều kiện các bên tham gia	- Lấy phiếu trưng cầu ý kiến khách hàng
- Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE rõ ràng cụ thể	- So sánh tiêu chí đánh giá với thực tế công việc để thấy được sự rõ ràng cụ thể của tiêu chí
- Cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE chi tiết, rõ ràng	- Kiểm tra trực tiếp người đánh giá để thấy được cách thức đánh giá chất lượng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
Mã số công việc: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đảm bảo chất lượng dịch vụ của chương trình du lịch MICE, quản lý nhân sự thực hiện, kiểm soát thời gian, tiến độ thực hiện, quản lý chi phí, chất lượng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định được nhu cầu, thị hiếu, tâm sinh lý và các điều kiện khác của khách hàng đối với các dịch vụ du lịch MICE.

2. Cung cấp các dịch vụ làm thỏa mãn nhu cầu và những mong đợi của khách đảm bảo tiêu chuẩn thực hiện, tiêu chí đánh giá đã xây dựng.

3. Kiểm soát thời gian, tiến độ thực hiện từng công việc có đảm bảo đúng theo đúng yêu cầu công việc.

4. Tuyển chọn, phân công, bố trí các cán bộ quản lý và nhân viên phù hợp với từng vị trí công việc. Đảm bảo tất cả các nhân viên phục vụ hiểu được yêu cầu của khách, biết rõ các dịch vụ du lịch MICE, luôn luôn sẵn sàng phục vụ khách một cách nhanh chóng và hiệu quả.

5. Chỉ đạo và truyền đạt mục tiêu chất lượng dịch vụ tới tất cả các nhân viên, đồng thời kiểm tra và đánh giá cẩn thận từng nhân viên thực hiện.

6. Rà soát lại các khoản chi dự kiến, tiết kiệm hoặc giảm tới mức tối đa chi phí không cần thiết.

7. Kiểm soát tài chính chặt chẽ ở tất cả các khâu của quá trình thiết kế, sản xuất và thực hiện các chương trình dịch vụ du lịch MICE đảm bảo chi đúng dự trù kinh phí.

8. Các chương trình du lịch MICE phải có kế hoạch cụ thể và phân công rõ ràng để đảm bảo chất lượng và làm thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

9. Áp dụng cách thức đánh giá tiêu chuẩn chất lượng du lịch MICE đã được duyệt vào việc thực hiện chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp dịch vụ hoàn hảo nhất.

10. Kiểm tra thường xuyên và cẩn thận toàn bộ các khâu của quá trình nghiên cứu thiết kế, sản xuất và thực hiện các chương trình du lịch MICE.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp, phân tích, đánh giá.
- Đàm thoại, thuyết phục khách hàng.
- Điều hành, giám sát các chương trình du lịch MICE.
- Kiểm tra, giám sát, quản lý.

2. Kiến thức

- Nhu cầu và chăm sóc khách hàng.
- Dịch vụ du lịch MICE.
- Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.
- Quản trị nguồn nhân lực.
- Quản trị chất lượng dịch vụ.
- Tiêu chuẩn và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch MICE.
- Quy trình kiểm soát chất lượng dịch vụ.
- Quản lý chi phí chất lượng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo kết quả điều tra, nghiên cứu thị trường du lịch MICE.
- Hồ sơ khách hàng.
- Phiếu kiểm tra, đánh giá các khâu của quá trình nghiên cứu thiết kế, sản xuất và thực hiện các chương trình du lịch MICE.
- Phiếu trưng cầu ý kiến khách hàng.
- Danh mục các dịch vụ du lịch MICE.
- Phiếu phân công công việc.
- Bảng quy trình thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ.
- Sổ ghi chép, theo dõi.
- Báo cáo tài chính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Cung cấp các dịch vụ làm thỏa mãn nhu cầu và những mong đợi của khách đảm bảo tiêu chuẩn thực hiện, tiêu chí đánh giá đã xây dựng	- Kiểm tra sự thỏa mãn khách hàng bằng phiếu trưng cầu ý kiến của doanh nghiệp

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tuyển chọn, phân công, bố trí các cán bộ quản lý và nhân viên phù hợp với từng vị trí công việc. Chỉ đạo và truyền đạt mục tiêu chất lượng dịch vụ tới tất cả các nhân viên, đồng thời kiểm tra và đánh giá cẩn thận từng nhân viên thực hiện	- Kiểm tra trực tiếp nhân viên thực hiện với phiếu phân công công việc
- Kiểm soát thời gian, tiến độ thực hiện từng công việc có đảm bảo đúng theo yêu cầu công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kiểm soát tài chính chặt chẽ ở tất cả các khâu của quá trình thiết kế, sản xuất và thực hiện các chương trình dịch vụ du lịch MICE đảm bảo chi đúng dự trù kinh phí	- Kiểm tra và so sánh chi phí thực tế với dự toán tổ chức chương trình
- Áp dụng cách thức đánh giá tiêu chuẩn chất lượng du lịch MICE đã được duyệt vào việc thực hiện chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp dịch vụ hoàn hảo nhất	- Kiểm tra thường xuyên và cẩn thận toàn bộ các khâu của quá trình nghiên cứu thiết kế, sản xuất và thực hiện các chương trình du lịch MICE

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÃ THỰC HIỆN
Mã số công việc: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân tích và so sánh chất lượng dịch vụ đã thực hiện với tiêu chuẩn, đánh giá kết quả thực hiện chất lượng, sự phù hợp của chương trình dịch vụ, sự phân công nhân sự và tiến độ thực hiện, tổng kết rút kinh nghiệm quá trình thực hiện.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Phân tích, chất lượng dịch vụ đã thực hiện từ tổng thể đến chi tiết, đảm bảo tính chính xác và khoa học so sánh với tiêu chuẩn chất lượng đã xây dựng.

2. Chỉ rõ những kết quả đã đạt được và những hạn chế cần khắc phục.

3. Sử dụng đúng phiếu đánh giá kết quả chất lượng dịch vụ.

4. Đánh giá thật khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ đã thực hiện dựa vào kết quả thỏa mãn mọi nhu cầu của khách hàng và hiệu quả kinh doanh của tổ chức.

5. Sử dụng đúng phiếu đánh giá mức độ phù hợp của chương trình, phân công nhân sự và tiến độ thực hiện.

6. Tổng hợp toàn bộ các bản đánh giá kết quả của quá trình quản lý chất lượng dịch vụ du lịch MICE.

7. Chỉ rõ các điểm mạnh đã đạt được và điểm yếu cần khắc phục.

8. Đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp.
- Phân tích.
- So sánh.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Dịch vụ du lịch MICE.
- Quản lý chất lượng dịch vụ.
- Quản trị nguồn nhân lực.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống các tiêu chuẩn thực hiện và tiêu chí đánh giá.
- Phiếu đánh giá kết quả chất lượng dịch vụ.
- Báo cáo tổng hợp quá trình triển khai, thực hiện chất lượng dịch vụ.
- Phiếu đánh giá mức độ phù hợp của chương trình, phân công nhân sự và tiến độ thực hiện.
- Báo cáo nhân sự.
- Báo cáo tiến độ thực hiện.
- Báo cáo tổng kết đánh giá.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân tích và so sánh chất lượng dịch vụ đã thực hiện với tiêu chuẩn	- Kiểm tra biểu phân tích để so sánh chất lượng dịch vụ đã thực hiện với tiêu chuẩn
- Đánh giá kết quả thực hiện chất lượng dịch vụ	- Kiểm tra trực tiếp người lao động, từ những phiếu trưng cầu ý kiến khách hàng
- Đánh giá sự phù hợp của chương trình, phân công nhân sự và tiến độ thực hiện	- Kiểm tra bảng nhận xét, tổng hợp quá trình thực hiện chương trình
- Tổng kết, rút kinh nghiệm quá trình thực hiện	- Kiểm tra báo cáo tổng kết

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẬP HỢP, XỬ LÝ VÀ LƯU TRỮ THÔNG TIN VỀ KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu thập, xử lý phân loại những thông tin về khách hàng và lưu vào hồ sơ khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Thu thập và cập nhật thường xuyên các thông tin về khách hàng, đảm bảo các thông tin khách hàng phải chính xác, đầy đủ, kịp thời. Ghi rõ những thông tin đặc biệt về khách hàng (nếu có).

2. Phân loại những thông tin về khách hàng thường xuyên, khách hàng không thường xuyên và khách hàng mục tiêu.

3. Xác định những thông tin thu thập về đâu là thông tin công khai và thông tin không công khai để có quyết định xử lý nhanh chóng những thông tin quan trọng.

4. Các thông tin được lưu vào file hồ sơ lưu trữ khách hàng theo đúng quy định của doanh nghiệp đảm bảo tính dễ dàng tìm kiếm khi cần.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Nghiệp vụ văn phòng.
- Phân loại thông tin.
- Ra quyết định.
- Sử dụng thành thạo các phần mềm lưu trữ thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về khách hàng của doanh nghiệp.
- Quy trình lưu giữ hồ sơ khách hàng của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách hàng.
- Các dụng cụ, trang thiết bị văn phòng.
- Các file hồ sơ khách hàng bằng văn bản hoặc phần mềm vi tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các thông tin về khách hàng được cập nhật, tổng hợp chính xác, đầy đủ, kịp thời	- Kiểm tra hồ sơ thông tin về khách hàng của doanh nghiệp
- Phân loại thông tin khách hàng rõ ràng cụ thể	- Kiểm tra hồ sơ thông tin về khách hàng của doanh nghiệp
- Quyết định xử lý nhanh chóng những thông tin quan trọng	- Kiểm tra hồ sơ thông tin về khách hàng của doanh nghiệp
- Các thông tin về khách hàng được lưu trữ theo đúng quy định	- Kiểm tra hồ sơ thông tin về khách hàng của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẬP HỢP, XỬ LÝ VÀ LƯU TRỮ THÔNG TIN VỀ CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Mã số công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu thập, xử lý phân loại thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ và lưu trữ vào hồ sơ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thu thập và cập nhật thường xuyên các thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ, đảm bảo các thông tin phải chính xác, đầy đủ, kịp thời. Ghi rõ những thông tin đặc biệt về các nhà cung cấp dịch vụ (nếu có).
- Phân loại những thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ thường xuyên, khách hàng không thường xuyên và khách hàng mục tiêu.
- Các thông tin được lưu vào file hồ sơ lưu trữ khách hàng theo đúng quy định của doanh nghiệp đảm bảo tính dễ dàng tìm kiếm khi cần.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Nghiệp vụ văn phòng.
- Phân loại thông tin.
- Sử dụng thành thạo các phần mềm lưu trữ thông tin.

2. Kiến thức

- Các nhà cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp.
- Quy trình lưu giữ hồ sơ các nhà cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các file hồ sơ các nhà cung cấp dịch vụ bằng văn bản hoặc phần mềm vi tính.
- Các dụng cụ, trang thiết bị văn phòng.
- Các phần mềm lưu trữ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các thông tin về các nhà cung cấp được cập nhật, tổng hợp chính xác, đầy đủ, kịp thời	- Kiểm tra hồ sơ thông tin về các nhà cung cấp của doanh nghiệp
- Phân loại thông tin các nhà cung cấp rõ ràng cụ thể	- Kiểm tra hồ sơ thông tin về các nhà cung cấp của doanh nghiệp
- Các thông tin về các nhà cung cấp được lưu trữ theo đúng quy định	- Kiểm tra hồ sơ thông tin về các nhà cung cấp của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CUNG CẤP VÀ GIẢI THÍCH THÔNG TIN THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị các thông tin cần thiết, cung cấp và giải thích thông tin cho khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Chuẩn bị đầy đủ, chính xác các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của du lịch MICE và các thông tin khác có liên quan.

2. Cung cấp đầy đủ và chính xác những thông tin mà khách hàng cần.

3. Giải thích và hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, chính xác những thông tin cung cấp cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, thuyết phục khách.
- Phân tích và lựa chọn thông tin.

2. Kiến thức

- Các sản phẩm, dịch vụ của du lịch MICE.
- Sản phẩm dịch vụ của công ty.
- Nhu cầu khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNGVIỆC

- Danh mục các sản phẩm, dịch vụ của công ty.
- Danh mục các thông tin liên quan đến yêu cầu của khách.
- Các tờ rơi, tập gấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các thông tin cung cấp cho khách hàng phải được lựa chọn và chuẩn bị kỹ lưỡng	- Kiểm tra hồ sơ thông tin khách hàng
- Thông tin đưa ra cho khách hàng phải đầy đủ và chính xác, cụ thể, rõ ràng	- Phỏng vấn trực tiếp khách hàng về thông tin được cung cấp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: BỔ SUNG DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách nhanh chóng và hiệu quả đảm bảo khách hàng hài lòng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Lắng nghe, ghi chép và xác nhận lại đầy đủ, chính xác những yêu cầu của khách. Chuyển những yêu cầu của khách hàng tới những bộ phận liên quan nếu có.

2. Nghiên cứu kỹ các yêu cầu của khách, tư vấn, giải thích đưa ra hướng giải quyết dự kiến về các dịch vụ bổ sung của khách.

3. Hỏi khách hàng về sự hài lòng với hướng giải quyết dự kiến đưa ra.

4. Đảm bảo xử lý nhanh gọn, hiệu quả các yêu cầu của khách và đúng quy định của đơn vị tổ chức.

5. Phục vụ đầy đủ và đáp ứng các yêu cầu hợp lý của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp khách hàng.
- Lắng nghe, ghi chép và xác nhận thông tin.
- Xử lý thông tin và giải quyết thông tin một cách hiệu quả.
- Thực hiện tốt các kỹ thuật phục vụ.
- Xử lý tốt các tình huống xảy ra.

2. Kiến thức

- Dịch vụ của du lịch MICE.
- Sản phẩm dịch vụ của công ty.
- Quy trình giải quyết yêu cầu của khách.
- Tâm lý sử dụng dịch vụ bổ sung của khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị và vật dụng văn phòng.
- Sổ, file lưu trữ các yêu cầu của khách.
- Danh mục các sản phẩm, dịch vụ phục vụ khách.
- Bản ghi chép các yêu cầu của khách.
- Kế hoạch phục vụ.
- Bảng phân công nhiệm vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Những yêu cầu của khách được tiếp nhận một cách lịch sự và ghi lại đầy đủ, chính xác	- Kiểm tra hồ sơ thông tin khách hàng
- Giải quyết những yêu cầu của khách đúng quy trình đảm bảo thỏa mãn những yêu cầu của khách trong điều kiện doanh nghiệp	- So sánh tiêu chuẩn và quy trình giải quyết yêu cầu của khách do doanh nghiệp đề ra
- Phục vụ đúng những yêu cầu của khách chu đáo, đúng quy trình	- So sánh tiêu chuẩn phục vụ khách với bảng tiêu chuẩn của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP THU Ý KIẾN VÀ GIẢI QUYẾT HIỆU QUẢ NHỮNG PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: I5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện tốt tiếp thu ý kiến, giải quyết các phàn nàn và yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Lắng nghe, ghi lại và xác nhận lại đầy đủ, chính xác những phàn nàn của khách.
2. Xác định và phân tích nội dung phàn nàn của khách.
3. Xác định bộ phận xử lý phàn nàn của khách.
4. Đưa ra phương án giải quyết, báo cáo cấp trên với những phàn nàn vượt quá khả năng xử lý.
5. Giải quyết hợp lý, hiệu quả các phàn nàn của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Xử lý tình huống.
- Lập cáo cáo.
- Thành thạo trong việc sử dụng các phương tiện hỗ trợ.
- Thuyết phục khách.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.
- Nguyên tắc khi tiếp thu ý kiến của khách.
- Quy trình giải quyết phàn nàn của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy trình xử lý phàn nàn của khách, của doanh nghiệp.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Những ý kiến của khách được tiếp nhận một cách lịch sự và ghi lại đầy đủ, chính xác	- Kiểm tra hồ sơ thông tin khách hàng
- Phân tích và phán đoán những phàn nàn của khách, xác định bộ phận xử lý phàn nàn của khách	- Đối chiếu tình huống của khách hàng để đưa ra quyết định bộ phận xử lý phàn nàn của khách.
- Đưa ra phương án giải quyết những yêu cầu của khách đúng quy trình đảm bảo thỏa mãn hai bên	- So sánh tiêu chuẩn và quy trình giải quyết yêu cầu của khách do doanh nghiệp đề ra
- Báo cáo đầy đủ, trung thực những phàn nàn của khách cho người có trách nhiệm	- Kiểm tra thông tin báo cáo doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GỬI THƯ CẢM ƠN KHÁCH HÀNG VÀ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Mã số công việc: I6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Soạn thư và lựa chọn hình thức gửi thư cảm ơn khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ, đảm bảo thư được gửi đến đúng khách hàng và thời gian.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Soạn đúng thể thức văn bản.

2. Nội dung rõ ràng, súc tích, thể hiện thái độ tình cảm của doanh nghiệp đối với khách hàng.

3. Hình thức gửi thư phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp và khách hàng.

4. Đảm bảo thư đến đúng khách hàng và thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo thư thương mại.
- Lựa chọn thông tin.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách hàng.
- Nội dung soạn thư thương mại.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu thư cảm ơn.
- Máy vi tính (kết nối mạng).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nội dung rõ ràng, súc tích, thể hiện thái độ tình cảm của doanh nghiệp đối với khách hàng và nhà cung cấp	- Kiểm tra nội dung thư phù hợp với doanh nghiệp
- Hình thức gửi thư phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp và khách hàng	- Kiểm tra hình thức gửi thư
- Đảm bảo thư được gửi đến đúng khách hàng và thời gian	- Kiểm tra trực tiếp hoặc liên hệ với khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẬP HỢP CÁC QUY ĐỊNH VỀ AN NINH, AN TOÀN
Mã số công việc: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tập hợp đầy đủ các quy định về an toàn, an ninh như: quy định về lưu trú, phòng chống dịch bệnh, phòng cháy chữa cháy, vệ sinh môi trường, an toàn giao thông.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tập hợp đầy đủ các quy định lưu trú của nhà nước và các cơ sở lưu trú; nghiên cứu để áp dụng đúng quy định lưu trú đối với khách du lịch MICE.

2. Tập hợp đầy đủ các quy định và thông tin mới nhất về phòng chống dịch bệnh của nhà nước; nghiên cứu để có biện phòng tránh kịp thời.

3. Tập hợp đầy đủ các quy định phòng cháy, chữa cháy của nhà nước; nghiên cứu để có biện pháp bồi dưỡng nghiệp vụ sơ cứu cơ bản đối với đội ngũ nhân viên phục vụ.

4. Tập hợp đầy đủ các quy định về vệ sinh môi trường; nghiên cứu để thực hiện đúng các yêu cầu vệ sinh môi trường.

5. Tập hợp đầy đủ các quy định về an toàn giao thông; nghiên cứu để thực hiện đúng những quy định đề ra.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tập hợp, phân tích, nghiên cứu các quy định về an ninh, an toàn.

2. Kiến thức

- Quy định đối với khách lưu trú.
- Quy định phòng chống dịch bệnh.
- Quy định phòng cháy, chữa cháy.
- Quy định vệ sinh môi trường.
- Quy định an toàn giao thông.
- Các đơn vị chức năng có liên quan an ninh, an toàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn bản, quy định pháp quy về lưu trú, phòng chống dịch bệnh, phòng cháy, chữa cháy, vệ sinh môi trường, an toàn giao thông.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tập hợp các văn bản quy định về an ninh an toàn	- Kiểm tra trực tiếp các quy định mà doanh nghiệp tập hợp
- Nghiên cứu để có những biện pháp phòng chống khắc phục	- Phỏng vấn doanh nghiệp về các thông tin an ninh an toàn cho đoàn khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN TOÀN TÍNH MẠNG CỦA KHÁCH
Mã số công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đề ra những biện pháp phòng ngừa và xử lý nhằm đảm bảo an toàn tính mạng của khách trong quá trình tham gia các hoạt động du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định rõ các quy định an toàn an ninh trong quá trình thực hiện.
2. Thực hiện đúng các quy định an toàn an ninh trong quá trình thực hiện.
3. Kiểm tra kỹ trang thiết bị, phương tiện trước khi thực hiện chương trình. Có phương án dự phòng.
4. Sẵn sàng ứng phó với những phát sinh có thể xảy ra trong quá trình thực hiện xử lý nhanh các phát sinh có thể xảy ra.
5. Xác định rõ những yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.
6. Thực hiện đúng các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến.
7. Kiểm tra sát sao việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm từ khâu nhập nguyên liệu, sơ chế, chế biến.
8. Phối hợp xử lý các phát sinh có thể xảy ra.
9. Xác định được tầm quan trọng của dịch vụ y tế tại nơi tổ chức, các điểm y tế trên địa bàn.
10. Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ y tế cần thiết theo tiêu chuẩn để sơ cứu.
11. Nắm rõ những nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe của khách.
12. Sẵn sàng sơ cứu và xử lý nhanh các nguy cơ có thể xảy ra.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cập nhật thông tin.
- Phán đoán, xác định đúng những nguy cơ và những biện pháp phòng ngừa.
- Xử lý đúng, nhanh tình huống.
- Kiểm tra, giám sát.
- Thao tác đúng, kịp thời các biện pháp sơ cấp cứu khi có tình huống.

2. Kiến thức

- Khách du lịch MICE.
- An ninh, an toàn điểm đến.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm và xử lý tình huống.
- Biện pháp sơ cấp cứu thông thường.
- Thông tin chính xác về dịch vụ y tế tại địa phương tổ chức.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu hướng dẫn những biện pháp phòng ngừa và xử lý các phát sinh.
- Danh mục những dụng cụ, trang thiết bị sử dụng trong quá trình thực hiện.
- Danh sách các bên có liên quan khi xử lý phát sinh.
- Danh sách nhân viên thường trực y tế.
- Danh sách liên lạc của các cơ sở y tế trong vùng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kiểm tra kỹ trang thiết bị, phương tiện trước khi thực hiện chương trình. Có phương án dự phòng	- Kiểm tra biên bản kiểm tra so sánh với phương tiện, trang thiết bị
- Kiểm tra sát sao việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm từ khâu nhập nguyên liệu, sơ chế, chế biến	- Kiểm tra biên bản kiểm tra
- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ y tế cần thiết theo tiêu chuẩn để sơ cứu	- Kiểm tra dụng cụ y tế sơ cứu
- Các biện pháp phòng ngừa, xử lý phát sinh các vấn đề có liên quan tới an toàn tính mạng và đảm bảo sức khỏe cho khách được đề ra chi tiết, cụ thể	- Phát vấn trực tiếp người làm hoặc kiểm tra kế hoạch đảm bảo an toàn trong quá trình tổ chức thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN TOÀN TÀI SẢN
Mã số công việc: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hướng dẫn sử dụng thiết bị, xử lý sự cố; xây dựng kế hoạch và phương án bảo vệ trật tự, tài sản.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các trang thiết bị cần hướng dẫn sử dụng và bảo quản.
2. Nắm vững cách thức sử dụng, bảo quản tài sản và xử lý khi sự cố xảy ra.
3. Tổ chức hướng dẫn sử dụng thiết bị, bảo quản, xử lý sự cố.
4. Thực hành sử dụng thiết bị, bảo quản và xử lý sự cố. Đảm bảo các bộ phận, cá nhân có liên quan sử dụng thuần thục, nắm chắc cách thức xử lý sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thao tác đúng theo quy trình sử dụng các thiết bị.
- Sử dụng thuần thục thiết bị.
- Xử lý sự cố kịp thời với hiệu quả cao nhất.
- Ghi biên bản khi có sự cố xảy ra.
- Phán đoán, quan sát.
- Kiểm kê tài sản.

2. Kiến thức

- Tính năng, công dụng của các trang thiết bị.
- Quy trình vận hành, sử dụng các thiết bị.
- Cách thức xử lý sự cố.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu hướng dẫn sử dụng của nhà cung cấp.
- Các phương tiện thực hành.
- Phiếu đánh giá.
- Mẫu biên bản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Trang bị và rèn luyện cho các bộ phận có tham gia phục vụ về cách sử dụng các trang thiết bị đảm bảo an toàn về tài sản	- Kiểm tra kế hoạch đào tạo, huấn luyện nhân viên, kiểm tra những người phục vụ cho chương trình hoặc phát vấn người làm trực tiếp
- Đảm bảo quán triệt các biện pháp phòng ngừa, xử lý sự cố khi có tình huống xảy ra về tài sản	- Kiểm tra kế hoạch đào tạo, huấn luyện nhân viên, kiểm tra những người phục vụ cho chương trình hoặc phát vấn người làm trực tiếp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: MUA BẢO HIỂM CHO KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện mua bảo hiểm cho khách theo quy định chung và theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định bắt buộc về bảo hiểm cho khách (chuyến đi, vận chuyển, lưu trú, vui chơi…).

2. Mua bảo hiểm tại các công ty có uy tín.

3. Tiến hành ký kết hợp đồng mua bảo hiểm theo đúng quy định.

4. Xác định rõ những yêu cầu, số lượng khách mua bảo hiểm theo yêu cầu.

5. Xác định được khả năng đáp ứng của các nhà cung cấp.

6. Tiến hành ký kết hợp đồng mua và bảo hiểm theo yêu cầu của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đàm phán.
- Đánh giá được khả năng của bên cung cấp dịch vụ bảo hiểm.
- Tư vấn cho khách hàng về dịch vụ bảo hiểm.

2. Kiến thức

- Quy định về bảo hiểm của pháp luật, của công ty.
- Thông tin đầy đủ về bên mua, bán bảo hiểm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy định về bảo hiểm của pháp luật, của công ty.
- Các mẫu hợp đồng bảo hiểm.
- Danh sách các công ty bảo hiểm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mua bảo hiểm theo quy định bắt buộc về bảo hiểm cho khách tại các công ty uy tín	- Kiểm tra trực tiếp hợp đồng mua bảo hiểm bắt buộc
- Mua bảo hiểm đúng số lượng, nội dung bảo hiểm theo yêu cầu khách	- Hỏi khách hàng đăng ký mua bảo hiểm theo yêu cầu

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP XỬ LÝ TÌNH HUỐNG
Mã số công việc: K5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xử lý tình huống bất an về an ninh, an toàn phối hợp với các bên có liên quan để xử lý kịp thời các tình huống phát sinh nhằm đảm bảo an toàn, an ninh trong các hoạt động du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xử lý kịp thời với những tình huống giản đơn theo đúng quy trình, quy định pháp luật và của doanh nghiệp.
2. Báo cáo và nhận chỉ đạo kịp thời từ cấp trên, chính quyền địa phương và các bên có liên quan đối với những tình huống phức tạp.
3. Xác định rõ trách nhiệm và chức năng giải quyết của chính quyền và các bên có liên quan (công ty, y tế, công an, …).
4. Thống nhất giải pháp và phân công trách nhiệm xử lý.
5. Theo dõi kết quả thực hiện và báo cáo lãnh đạo trực tiếp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, phối hợp.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Quy trình, nguyên tắc, phương pháp xử lý tình huống.
- Chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chức năng có liên quan như: y tế, công an, chính quyền.
- Quyền hạn, trách nhiệm của các bên liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Túi y tế, bảo hộ.. theo quy định của pháp luật và của công ty.
- Danh sách đoàn.
- Điện thoại, địa chỉ của các bên liên quan (y tế, công an, chính quyền…).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý các tình huống xảy ra đúng quy trình theo quy định của doanh nghiệp	- Hỏi người làm về quy trình xử lý khi có tình huống xảy ra, hoặc đưa ra một tình huống ví dụ cụ thể để người làm đưa ra phương án xử lý, sau đó đối chiếu với quy trình, quy định xử lý tình huống của doanh nghiệp
- Phối hợp đúng, chặt chẽ, hiệu quả với cơ quan quản lý và những người có liên quan để xử lý tình huống	- Hỏi người làm về quy trình xử lý khi có tình huống xảy ra có liên quan đến cơ quan liên quan, hoặc đưa ra một tình huống ví dụ cụ thể để người làm đưa ra phương án xử lý, sau đó đối chiếu với quy trình, quy định xử lý tình huống của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH LÝ HỢP ĐỒNG VỚI KHÁCH
Mã số công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cùng với khách hàng thống nhất về chất lượng dịch vụ đã cung cấp, các chi phí và tiến hành thanh lý hợp đồng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Trao đổi và thống nhất rõ ràng, đầy đủ với khách hàng về số lượng, chất lượng dịch vụ đã cung cấp.

2. Đảm bảo các chi phí thực tế tăng giảm so với dự toán bao gồm cả chi phí dịch vụ trong hợp đồng và chi phí dịch vụ phát sinh được thỏa thuận rõ ràng, đầy đủ.

3. Đảm bảo các hóa đơn chứng từ phải ghi đúng, đủ, hợp lệ.

4. Tiến hành thanh lý hợp đồng với khách hàng theo đúng quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Truyền đạt, thảo luận, thống nhất thông tin.
- Giao tiếp.
- Lập biên bản thanh lý hợp đồng.

2. Kiến thức

- Nội dung hợp đồng đặt dịch vụ.
- Chất lượng dịch vụ.
- Các loại dịch vụ.
- Cách lập biên bản thanh lý hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Danh sách khách hàng.
- Bảng giá các loại dịch vụ.
- Sổ ghi chép.
- Kế hoạch phục vụ.
- Bản thanh lý hợp đồng.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo số lượng, chất lượng và chi phí các loại dịch vụ đã cung cấp được thống nhất rõ ràng, đầy đủ với khách hàng	- Dùng bảng hỏi ý kiến khách hàng, tổng hợp ý kiến và so sánh với hợp đồng đặt dịch vụ
- Thực hiện thanh lý hợp đồng với khách hàng đầy đủ, theo đúng quy định	- Kiểm tra trực tiếp bản thanh lý hợp đồng, sổ ký nhận dịch vụ, giấy biên nhận dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH LÝ HỢP ĐỒNG VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Mã số công việc: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cùng với các nhà cung cấp dịch vụ thống nhất về chất lượng dịch vụ đã cung cấp, các chi phí và tiến hành thanh lý hợp đồng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Trao đổi và thống nhất rõ ràng, đầy đủ với các nhà cung cấp về số lượng, chất lượng dịch vụ đã cung cấp.

2. Đảm bảo các chi phí thực tế tăng giảm so với dự toán bao gồm cả chi phí dịch vụ trong hợp đồng và chi phí dịch vụ phát sinh được thỏa thuận rõ ràng, đầy đủ.

3. Đảm bảo các hóa đơn chứng từ phải ghi đúng, đủ, hợp lệ.

4. Tiến hành thanh lý hợp đồng với các nhà cung cấp theo đúng quy định.

1. Kỹ năng

- Truyền đạt, thảo luận, thống nhất thông tin.
- Giao tiếp.
- Lập biên bản thanh lý hợp đồng.

2. Kiến thức

- Nội dung hợp đồng đặt dịch vụ.
- Chất lượng dịch vụ.
- Các loại dịch vụ.
- Cách lập biên bản thanh lý hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Bảng giá các loại dịch vụ.
- Sổ ghi chép.
- Kế hoạch phục vụ.
- Bản thanh lý hợp đồng.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo số lượng, chất lượng và chi phí các loại dịch vụ đã cung cấp được thống nhất rõ ràng, đầy đủ với khách hàng	- Dùng bảng hỏi ý kiến khách hàng, tổng hợp ý kiến và so sánh với hợp đồng đặt dịch vụ
- Thực hiện thanh lý hợp đồng với khách hàng đầy đủ, theo đúng quy định	- Kiểm tra trực tiếp bản thanh lý hợp đồng, sổ ký nhận dịch vụ, giấy biên nhận dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUYẾT TOÁN
Mã số công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng hợp đầy đủ các khoản thu, chi thực tế và quyết toán hợp đồng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Đảm bảo các hóa đơn, chứng từ thu, chi hợp lệ được tập hợp đầy đủ.
2. Lập báo cáo chính xác, cụ thể số lượng, chất lượng dịch vụ, giá cả các khoản thu, chi.
3. Kiểm tra kết quả báo cáo thu, chi thực tế.
4. Trình và phê duyệt.
5. Gửi cho các đối tác để thanh toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập.
- Lập báo cáo.
- Kiểm tra.
- Thanh toán.

2. Kiến thức

- Phương pháp lập báo cáo.
- Quy định của nhà nước và doanh nghiệp về thu chi trong du lịch MICE.
- Nội dung chương trình dịch vụ.
- Nghiệp vụ thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị văn phòng.
- Các hóa đơn, chứng từ.
- Báo cáo thu, chi thực tế.
- Chương trình dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tập hợp đầy đủ các hóa đơn, chứng từ thu, chi hợp lệ	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Lập báo cáo chính xác, cụ thể số lượng, chất lượng dịch vụ, giá cả các khoản thu, chi	- Kiểm tra trực tiếp báo cáo
- Đảm bảo quyết toán hợp đồng nhanh gọn theo đúng quy định của Nhà nước và doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔNG HỢP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: M1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập phiếu thăm dò, thu thập và tổng hợp ý kiến khách hàng về công tác tổ chức và phục vụ du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng đầy đủ, chi tiết.

2. Tổ chức thu thập ý kiến khách hàng đầy đủ theo danh sách thông qua các hình thức:

- Hỏi trực tiếp;
- Gửi thư điện tử;
- Gửi văn bản…

3. Đảm bảo việc lấy ý kiến khách hàng nhanh chóng, chính xác, đạt hiệu quả.

4. Tổng hợp đầy đủ, chính xác, kịp thời các ý kiến của khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Lập phiếu thăm dò ý kiến.
- Phát vấn.
- Tổng hợp thông tin.
- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

- Chương trình du lịch MICE.
- Cách lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.
- Tâm lý khách hàng.
- Đặc điểm, thị hiếu,… của khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị văn phòng.
- Sổ ghi chép và tổng hợp thông tin.
- Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng phải đầy đủ, chi tiết, phù hợp và thuận tiện cho công tác triển khai lấy ý kiến	- Kiểm tra trực tiếp phiếu thăm dò ý kiến khách hàng đã lập và đối chiếu với sổ ghi chép, tổng hợp thông tin
- Tổ chức lấy ý kiến phản hồi của khách hàng đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đạt hiệu quả cao	- Kiểm tra danh sách các khách hàng và đối chiếu, so sánh số phiếu phát ra và thu về
- Đảm bảo tất cả các ý kiến của khách hàng được tổng hợp đầy đủ, chính xác, kịp thời	- Kiểm tra trực tiếp kết quả các phiếu thu về

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: HỌP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CÔNG VIỆC VÀ RÚT KINH NGHIỆM

Mã số công việc: M2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Họp, đánh giá kết quả công việc, rút kinh nghiệm và khen thưởng trong du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Tổ chức họp, đánh giá tổng kết với khách hàng hoặc các đơn vị tham gia theo đúng kế hoạch.

2. Tổ chức họp, đánh giá tổng kết với các nhà cung cấp dịch vụ và nội bộ doanh nghiệp theo đúng kế hoạch.

3. Rút kinh nghiệm về công tác tổ chức và phục vụ trong du lịch MICE.

4. Tổ chức khen thưởng đúng quy định, phù hợp với thành tích trong công tác phục vụ của từng cá nhân, tập thể.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đánh giá, tổng kết.
- Tổ chức khen thưởng.

2. Kiến thức

- Đặc điểm, thị hiếu,… của khách hàng.
- Nội dung và chương trình cuộc họp.
- Các nhà cung cấp dịch vụ.
- Cách thức tổ chức và phục vụ khách trong du lịch MICE.
- Mức khen thưởng.
- Hình thức khen thưởng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo kết quả thực hiện công việc.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Biên bản cuộc họp.
- Sổ ghi chép.
- Quy định của doanh nghiệp/công ty về việc khen thưởng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức họp, đánh giá, tổng kết với khách hàng, các đơn vị tham gia, các nhà cung cấp dịch vụ và nội bộ doanh nghiệp theo đúng kế hoạch	- Kiểm tra trực tiếp biên bản các cuộc họp
- Đảm bảo việc đánh giá, tổng kết đầy đủ, chi tiết các vấn đề	- Kiểm tra trực tiếp biên bản các cuộc họp
- Đảm bảo việc tổ chức khen thưởng phải đúng quy định và phù hợp với từng cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc trong công tác phục vụ	- Kiểm tra trực tiếp danh sách các cá nhân, tập thể phục vụ xuất sắc, so sánh và đối chiếu với quy định của doanh nghiệp, công ty về việc khen thưởng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VIẾT BÁO CÁO
Mã số công việc: M3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện tổng hợp thông tin qua các biên bản cuộc họp, viết báo cáo, kiểm tra và ký duyệt.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Tổng hợp đầy đủ, chính xác các thông tin qua biên bản các cuộc họp với khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ và nội bộ doanh nghiệp.

2. Lập báo cáo theo đúng quy định.

3. Đảm bảo báo cáo phải thể hiện đúng, đầy đủ các thông tin.

4. Báo cáo ký duyệt phải đảm bảo đã kiểm tra, chỉnh sửa cả về nội dung và hình thức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp thông tin.
- Kiểm tra.
- Soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Nội dung các cuộc họp.
- Nội dung và chương trình du lịch MICE.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Biên bản các cuộc họp.
- Sổ tổng hợp thông tin.
- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Mẫu báo cáo.
- Các báo cáo thực hiện.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổng hợp đầy dủ, chính xác các thông tin qua biên bản các cuộc họp với (khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ và nội bộ doanh nghiệp)	- Đối chiếu, so sánh trực tiếp bảng tổng hợp thông tin với biên bản các cuộc họp
- Viết báo cáo theo đúng quy định và thể hiện đầy đủ các thông tin	- Kiểm tra trực tiếp bản báo cáo
- Báo cáo ký duyệt phải đảm bảo đã kiểm tra, chỉnh sửa cả về nội dung và hình thức	- Kiểm tra trực tiếp bản báo cáo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIẾN NGHỊ VỚI CÁC BÊN CÓ LIÊN QUAN
Mã số công việc: M4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiến nghị với các doanh nghiệp, đơn vị tham gia, các nhà cung cấp dịch vụ, các cơ quan quản lý nhà nước về công tác quản lý du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Chỉ ra đúng các ưu, khuyết điểm của các doanh nghiệp, đơn vị tham gia, các nhà cung cấp dịch vụ, các cơ quan quản lý nhà nước.

2. Tiến hành kiến nghị thông qua văn bản, thư điện tử,…

3. Đảm bảo các kiến nghị phải đầy đủ, chính xác, hợp lý.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Phân tích, đánh giá.

2. Kiến thức

- Chương trình du lịch MICE.
- Các nhà cung cấp dịch vụ.
- Quy định về luật pháp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hình ảnh chụp hoặc ghi lại được.
- Bảng hỏi.
- Biên bản sự vụ (nếu có).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tiến hành kiến nghị trực tiếp, cụ thể với các doanh nghiệp, đơn vị tham gia, các nhà cung cấp dịch vụ, cơ quan quản lý nhà nước thông qua văn bản, thư điện tử,...	- Đối chiếu, so sánh bản kiến nghị với hình ảnh chụp hoặc ghi lại được, biên bản sự vụ
- Đảm bảo các kiến nghị phải đầy đủ, chính xác, hợp lý	- Kiểm tra trực tiếp các bản kiến nghị

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP TRONG NỘI BỘ DOANH NGHIỆP

Mã số công việc: N1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các bộ phận; xây dựng và tạo lập mối quan hệ hợp tác; xây dựng chế độ đãi ngộ khen thưởng cho các cá nhân và bộ phận trong doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.

2. Liệt kê đầy đủ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các bộ phận trong doanh nghiệp.

3. Xác định rõ khả năng hoàn thành công việc liên quan của các bộ phận.

4. Phân công công việc cụ thể cho từng bộ phận.

5. Theo dõi tiến độ, đề xuất giải pháp điều chỉnh và phối hợp thực hiện công việc với các bộ phận khi cần thiết.

6. Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác trong quá trình làm việc giữa các bộ phận

7. Xây dựng được tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc được giao.

8. Đề xuất cơ chế đãi ngộ khen thưởng cho cá nhân và bộ phận trong doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân công công việc.
- Thu thập và xử lý thông tin.
- Phối hợp và làm việc theo nhóm.
- Xây dựng tiêu chí đánh giá.

2. Kiến thức

- Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.
- Mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp.
- Nội dung văn bản quy định về quyền lợi nhân viên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức doanh nghiệp.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Quy chế hoạt động của doanh nghiệp.
- Quy trình thực hiện công việc được duyệt.
- Quy định về tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc được duyệt.
- Quy định mức đãi ngộ vật chất cho cá nhân và bộ phận hoàn thành công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của từng bộ phận trong doanh nghiệp được xác định đúng, đầy đủ	- Hỏi trực tiếp người quản lý doanh nghiệp
- Đảm bảo quan hệ hợp tác giữa các bộ phận trong doanh nghiệp chặt chẽ, tạo sự tin tưởng tuyệt đối và hiệu quả trong quá trình làm việc	- Quan sát quá trình thực hiện công việc của các bộ phận hoặc kiểm tra trực tiếp báo cáo kết quả thực hiện
- Xây dựng tiêu chí đánh giá cụ thể, rõ ràng và đề ra cơ chế đãi ngộ cho cá nhân, bộ phận phù hợp với quy định của doanh nghiệp	- Hỏi các cá nhân, bộ phận thông qua phiếu trưng cầu ý kiến hoặc bảng hỏi và so sánh với quy chế hoạt động của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ (KHÁCH SẠN, HÀNG KHÔNG, VẬN TẢI, CÔNG TY TỔ CHỨC SỰ KIỆN…)

Mã số công việc: N2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Nắm được những thông tin cơ bản về nhà cung cấp dịch vụ (địa chỉ, điện thoại, người lãnh đạo, người liên hệ, loại hình, chất lượng, giá cả sản phẩm,...).

2. Trao đổi thường xuyên với nhà cung cấp về khách hàng, nội dung công việc và các yêu cầu về sản phẩm, dịch vụ.

3. Đảm bảo các yêu cầu về kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm.

4. Phối hợp trong việc phục vụ khách và cùng nhau thảo luận, thống nhất các vấn đề phát sinh.

5. Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác với các nhà cung ứng.

6. Liên lạc thường xuyên với các nhà cung cấp để thông tin đầy đủ, chính xác về các ý kiến đóng góp của khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phối hợp và làm việc theo nhóm.
- Đàm phán.
- Thu thập và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Sản phẩm các nhà cung cấp.
- Các nhà cung cấp dịch vụ.
- Thông lệ trong phục vụ khách.
- Quy trình cung cấp các dịch vụ du lịch.
- Các tiêu chuẩn phục vụ và chất lượng dịch vụ.
- Cách thức tổ chức đánh giá chất lượng.
- Mối quan hệ giữa các bộ phận
- Quy trình xử lý thông tin.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Chương trình tổ chức sự kiện.
- Tài liệu, tập gấp của nhà cung cấp.
- Danh thiếp.
- Chương trình du lịch.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- Danh sách các nhà cung cấp.
- Bảng kiểm tra.
- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.
- Tài liệu, mẫu biểu của doanh nghiệp.
- Phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ các thông tin cơ bản về nhà cung cấp dịch vụ (địa chỉ, điện thoại, người lãnh đạo, người liên hệ, loại hình, chất lượng, giá cả sản phẩm,..)	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo quan hệ hợp tác với nhà cung cấp chặt chẽ, tạo sự tin tưởng tuyệt đối và hiệu quả trong quá trình làm việc	- Theo dõi quá trình thực hiện công việc
- Đảm bảo phối kết hợp và duy trì mối quan hệ tốt với các nhà cung cấp dịch vụ trước, trong và sau khi kết thúc chương trình	- Phát vấn trực tiếp các nhà cung cấp dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ VÀ CHÍNH QUYỀN TẠI ĐIỂM TỔ CHỨC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MICE

Mã số công việc: N3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp, hiệu quả với cơ quan quản lý, chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định rõ các thông tin về cơ quan quản lý và chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE (kinh tế, văn hóa,...).

2. Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác với cơ quan quản lý và chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE.

3. Xác định các vấn đề có thể xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình của đoàn khách.

4. Thực hiện các thủ tục hành chính với chính quyền nơi diễn ra hoạt động du lịch (nếu có).

5. Liên hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan trước khi đưa khách đến (nếu cần).

6. Thông báo với chính quyền và các cơ quan hữu quan những nội dung có liên quan đến đoàn khách và những vấn đề có thể xảy ra.

7. Xin ý kiến chỉ đạo và sự phối hợp hỗ trợ của chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch.

8. Tổ chức cám ơn, tặng quà, giao lưu… tùy theo điều kiện của doanh nghiệp.

9. Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp, phân tích, tìm kiếm xử lý thông tin.
- Xử lý tình huống.
- Lưu trữ thông tin.
- Truyền đạt thông tin.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.
- Lịch sử, văn hóa, địa lý, phong tục, tập quán, các quy định… địa phương.

- Các cơ quan chính quyền sở tại (điện thoại, địa chỉ…).
- Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của chính quyền và các cơ quan hữu quan.
- Pháp luật.
- Quy trình lưu giữ hồ sơ khách hàng của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Giấy giới thiệu, tập gấp, danh thiếp (cardvisit).
- Các giấy tờ cần thiết.
- Phương tiện hỗ trợ.
- Trang thiết bị làm việc (giấy phép, giấy giới thiệu, hồ sơ thủ tục khác theo quy định…).
- Các phần mềm lưu trữ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ các thông tin cơ bản cơ quan quản lý, chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE (kinh tế, văn hóa, phong tục tập quán, tâm lý, quy định,...)	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Thực hiện tốt các quy định, thủ tục tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo thiết lập và duy trì quan hệ hợp tác với cơ quan quản lý, chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE chặt chẽ, tạo sự tin tưởng tuyệt đối và hiệu quả trong quá trình làm việc	- Theo dõi quá trình thực hiện công việc
- Đảm bảo phối kết hợp và duy trì mối quan hệ tốt với cơ quan quản lý, chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE trước, trong và sau khi kết thúc chương trình	- Hỏi trực tiếp cơ quan quản lý, chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE

Mục lục

Mã nhiệm vụ công việc	Nội dung	Số trang
	Mô tả nghề	
	Danh mục công việc	
A	Khảo sát thị trường du lịch MICE	
A1	Lập phương án khảo sát nhu cầu thị trường	
A2	Thực hiện chương trình khảo sát nhu cầu thị trường	
A3	Khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ du lịch MICE	
B	Xây dựng kế hoạch tổ chức du lịch MICE	
B1	Lập chương trình mẫu	
B2	Lấy ý kiến khách hàng để điều chỉnh chương trình mẫu	
B3	Xác định nguồn tài chính và vận động tài trợ	
B4	Lập chương trình tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo	
B5	Lập chương trình tổ chức du lịch khen thưởng	
B6	Lập chương trình tổ chức hội chợ triển lãm	
C	Xúc tiến và bán sản phẩm du lịch MICE	
C1	Quảng cáo sản phẩm	
C2	Tư vấn khách hàng	
C3	Tổ chức bán sản phẩm	
C4	Thương thảo và thống nhất dự toán với các nhà cung cấp	
C5	Thương thảo và thống nhất dự toán với khách hàng	
C6	Nhận yêu cầu đặt dịch vụ và xác nhận khả năng tổ chức phục vụ	
C7	Đàm phán ký kết hợp đồng	
D	Tổ chức và quản lý hội họp	
D1	Lập kế hoạch tổ chức hội họp	
D2	Chuẩn bị tổ chức hội họp	
D3	Phân công nhân sự	
D4	Kiểm tra công tác chuẩn bị trước khi cuộc họp tiến hành	
D5	Tổ chức cuộc họp	
D6	Giám sát chương trình họp	
D7	Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình họp	
E	Tổ chức và quản lý hội nghị, hội thảo	

Mã nhiệm vụ công việc	Nội dung	Số trang
E1	Lập kế hoạch tổ chức hội nghị hội thảo	
E2	Chuẩn bị nhân sự và nội dung hội nghị hội thảo	
E3	Chuẩn bị trang thiết bị phục vụ hội nghị hội thảo	
E4	Tổ chức đưa, đón khách	
E5	Kiểm tra các công việc trước khi hội nghị hội thảo tiến hành	
E6	Tổ chức ăn uống trong thời gian tham dự hội nghị hội thảo	
E7	Tổ chức lưu trú trong thời gian tham dự hội nghị hội thảo	
E8	Tổ chức các hoạt động giải trí của hội nghị hội thảo	
E9	Phục vụ tại hội nghị hội thảo	
E10	Tiễn khách	
F	Tổ chức và quản lý chương trình du lịch khen thưởng	
F1	Xây dựng chương trình du lịch khen thưởng cho đơn vị chủ trì	
F2	Thống nhất chương trình du lịch khen thưởng với khách hàng	
F3	Chuẩn bị lễ khen thưởng (theo yêu cầu của khách hàng)	
F4	Phối hợp với đơn vị chủ trì thực hiện lễ tổng kết khen thưởng	
F5	Thực hiện Tour du lịch khen thưởng và các chương trình khác theo yêu cầu của đơn vị chủ trì	
F6	Điều hành, giám sát quá trình thực hiện	
F7	Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện	
G	Tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm	
G1	Thành lập ban tổ chức	
G2	Lập chương trình chi tiết	
G3	Dự kiến kinh phí	
G4	Lựa chọn địa điểm	
G5	Gửi thư mời đơn vị tham gia hội chợ triển lãm (có đóng góp kinh phí)	
G6	Gửi giấy mời đại biểu tham dự	
G7	Ký hợp đồng với các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm và cung ứng dịch vụ	
G8	Thống nhất với các cơ quan có liên quan	
G9	Tổ chức họp báo	

Mã nhiệm vụ công việc	Nội dung	Số trang
G10	Tuyên truyền quảng cáo	
G11	Chuẩn bị hậu cần phục vụ và bảo vệ tại hội chợ triển lãm	
G12	Bàn giao gian hàng và trang trí	
G13	Phân công tổ chức thực hiện	
G14	Thành lập hội đồng giải thưởng	
G15	Kiểm tra tổng thể các khâu trước khi diễn ra chợ triển lãm	
G16	Dự kiến các tình huống phát sinh	
G17	Tổ chức chương trình khai mạc	
G18	Tổ chức các hoạt động phụ trợ kèm theo	
G19	Tổ chức các hoạt động cho đơn vị có chương trình riêng	
G20	Giám sát quá trình thực hiện	
G21	Tổ chức bế mạc	
G22	Thu dọn và bàn giao tài sản cho các bên cung ứng	
G23	Giải quyết các vấn đề phát sinh còn tồn đọng	
H	Quản lý chất lượng dịch vụ trong du lịch MICE	
H1	Xác định yêu cầu và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ	
H2	Thực hiện quản lý chất lượng	
H3	Đánh giá chất lượng dịch vụ đã thực hiện	
I	Chăm sóc khách hàng trong du lịch MICE	
I1	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về khách hàng	
I2	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ	
I3	Cung cấp và giải thích thông tin theo yêu cầu của khách hàng	
I4	Bổ sung dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng	
I5	Tiếp thu ý kiến và giải quyết hiệu quả những phàn nàn của khách hàng	
I6	Gửi thư cảm ơn khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ	
K	Đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch MICE	
K1	Tập hợp các quy định về an ninh, an toàn	
K2	Đảm bảo an toàn tính mạng của khách	
K3	Đảm bảo an toàn tài sản	
K4	Mua bảo hiểm cho khách hàng	
K5	Phối hợp xử lý tình huống	

Mã nhiệm vụ công việc	Nội dung	Số trang
L	Quyết toán hợp đồng	
L1	Thanh lý hợp đồng với khách	
L2	Thanh lý hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ	
L3	Quyết toán	
M	Tổng kết sau khi kết thúc chương trình	
M1	Tổng hợp ý kiến khách hàng	
M2	Họp đánh giá kết quả công việc và rút kinh nghiệm	
M3	Viết báo cáo	
M4	Kiến nghị với các bên có liên quan	
N	Thiết lập và duy trì các mối quan hệ	
N1	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp trong nội bộ doanh nghiệp	
N2	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn, hàng không, vận tải, công ty tổ chức sự kiện...)	
N3	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với cơ quan quản lý và chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE	

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ:	Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:	
- Nội dung:	080.44417; Fax: 080.44517
- Phát hành:	080.48543
Email:	congbao@chinhphu.vn
Website:	http://congbao.chinhphu.vn
In tại:	Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng

Giá: 10.000 đồng