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

(Tiếp theo Công báo số 393 + 394)

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

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

- Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 3 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

- Căn cứ Quyết định số 2074/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Du lịch MICE;

- Căn cứ hợp đồng số 02PL2/HĐ-XDTCKNN ngày 02/7/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Du lịch MICE.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Quản trị Du lịch MICE đã tiến hành quá trình xây dựng với các bước cơ bản sau:

1. Họp triển khai kế hoạch thực hiện

- Tiến hành họp để công bố quyết định thành lập, triển khai kế hoạch xây dựng và phân công công việc cho từng ủy viên. Đồng thời, Ban chủ nhiệm đã ra quyết định thành lập Tiểu ban Phân tích nghề để giúp việc cho Ban Chủ nhiệm và tiến hành các hoạt động xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

- Xác định các nhiệm vụ, công việc, thời gian cần thiết để thực hiện.

- Thống nhất về kế hoạch, tiến độ triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Tổ chức cung cấp tài liệu và tập huấn về các quy định xây dựng tiêu chuẩn nghề quốc gia cho các thành viên tham gia.

2. Thu thập, dịch tài liệu tham khảo tài liệu về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề

Song song với bước đầu tiến hành mô tả nghề, ban soạn thảo đã tiến hành thu thập, dịch các tài liệu tham khảo có liên quan đến nghề Quản trị Du lịch MICE.

3. Khảo sát quy trình hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Du lịch MICE

- Họp xây dựng phương án nghiên cứu thu thập thông tin, rà soát kết quả điều tra.

- Tiến hành lập danh sách, liên hệ với các doanh nghiệp liên quan.

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở sản xuất để khảo sát quy trình hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Du lịch MICE.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

- Tổng hợp, phân tích ý kiến từ các cơ sở thực tế.

- Họp góp ý, thống nhất về kết quả khảo sát, phân tích.

4. Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề và xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Du lịch MICE

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Du lịch MICE.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

5. Xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc

- Ban soạn thảo kết hợp với các chuyên gia thực tế trong nghề tiến hành xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

- Tổ chức thảo luận cơ sở về các nội dung trong phiếu phân tích nghề, phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm đã thảo luận và xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Du lịch MICE.

- Gửi bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Du lịch MICE, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các chuyên gia, các nhà quản lý ở cơ sở sản xuất) để xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bảng phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Du lịch MICE.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Quản trị Du lịch MICE

- Họp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề Quản trị Du lịch MICE theo các quy định.

- Tiến hành thảo luận trong nhóm biên soạn và ban chủ nhiệm về sản phẩm ban đầu. Bổ sung chỉnh sửa sản phẩm.

- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Họp góp ý về mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Quản trị Du lịch MICE và mẫu xin ý kiến đến các chuyên gia xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Du lịch MICE.

- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Du lịch MICE và nộp Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tổng cục dạy nghề để thẩm định.

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Trần Trung Dũng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
3	Phạm Quang Hưng	Vụ Hợp tác quốc tế Tổng cục Du lịch
4	Vũ Quốc Trí	Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch
5	Phạm Văn Long	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
6	Phạm Thị Khánh Ngọc	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
7	Mai Thị Huệ	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
8	Trương Nam Thắng	Chi nhánh Hà Nội Công ty LDOSC-SMI

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
9	Lê Ngọc Tuấn	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
10	Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
11	Vũ Thu Hà	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Vũ Thế Bình	Vụ Lữ hành Tổng cục Du lịch
2	Vũ Tuấn Cảnh	Viện Đại học mở Hà Nội
3	Đỗ Minh Tuấn	Tổng cục Du lịch
4	Lưu Đức Kế	Công ty lữ hành Hà Nội Tourist
5	Đỗ Thị Xuân Thắng	Công ty EXOTISSMO - CESAIS
6	Lã Xuân Hiển	Chi nhánh HN công ty cổ phần DLVN tại TP Hồ Chí Minh
7	Lê Thị Giang	Chi nhánh Công ty du lịch Bến Thành tại Hà Nội

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE
Mã số nghề: 50810103

Quản trị du lịch MICE là nghề trực tiếp tổ chức quản lý và thực hiện các dịch vụ hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm, du lịch khen thưởng của ngành du lịch - dịch vụ.

Nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Khảo sát và xây dựng kế hoạch tổ chức; xúc tiến bán sản phẩm; tổ chức thực hiện, giám sát hoạt động hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm và du lịch khen thưởng nhằm đạt chất lượng dịch vụ, thỏa mãn nhu cầu khách hàng và hiệu quả kinh tế cao.

Các hoạt động du lịch MICE được thực hiện chủ yếu tại các khách sạn cao cấp, trung tâm hội nghị, hội chợ, triển lãm và các khu du lịch... trong điều kiện môi trường làm việc năng động; quan hệ công chúng rộng rãi; có cường độ lao động, áp lực công việc và tính chuyên nghiệp cao.

Để thực hiện nhiệm vụ của nghề người lao động phải có kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, có ý tưởng và năng lực xây dựng phương án tổ chức thực hiện các hoạt động mang tính sự kiện của du lịch MICE. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người lao động đặc biệt phải năng động và sáng tạo trong công việc của nghề.

Vị trí làm việc của nghề là nhân viên nghiên cứu, thiết kế; bán chương trình; chuyên gia tổ chức sự kiện; tổ chức thực hiện và điều hành các chương trình sự kiện du lịch MICE, các vị trí khác tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.

Ghi chú: MICE - viết tắt của Meetings (Hội họp), Incentives (khen thưởng), Conventions/Conferences (Hội nghị, hội thảo), Exhibitions/events (Triển lãm/sự kiện)

DANH MỤC CÔNG VIỆC

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

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		**Khảo sát thị trường du lịch MICE**					
1	A1	Lập phương án khảo sát nhu cầu thị trường			x		
2	A2	Thực hiện chương trình khảo sát nhu cầu thị trường		x			
3	A3	Khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ du lịch MICE		x			
B		**Xây dựng kế hoạch tổ chức du lịch MICE**					
4	B1	Lập chương trình mẫu			x		
5	B2	Lấy ý kiến khách hàng để điều chỉnh chương trình mẫu	x				
6	B3	Xác định nguồn tài chính và vận động tài trợ			x		
7	B4	Lập chương trình tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo				x	
8	B5	Lập chương trình tổ chức du lịch khen thưởng				x	
9	B6	Lập chương trình tổ chức hội chợ triển lãm				x	
C		**Xúc tiến và bán sản phẩm du lịch MICE**					
10	C1	Quảng cáo sản phẩm			x		
11	C2	Tư vấn khách hàng			x		
12	C3	Tổ chức bán sản phẩm			x		
13	C4	Thương thảo và thống nhất dự toán với các nhà cung cấp				x	
14	C5	Thương thảo và thống nhất dự toán với khách hàng				x	
15	C6	Nhận yêu cầu đặt dịch vụ và xác nhận khả năng tổ chức phục vụ			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
16	C7	Đàm phán ký kết hợp đồng				x	
D		**Tổ chức và quản lý hội họp**					
17	D1	Lập kế hoạch tổ chức hội họp				x	
18	D2	Chuẩn bị tổ chức hội họp			x		
19	D3	Phân công nhân sự			x		
20	D4	Kiểm tra công tác chuẩn bị trước khi cuộc họp tiến hành			x		
21	D5	Tổ chức cuộc họp			x		
22	D6	Giám sát chương trình họp				x	
23	D7	Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình họp				x	
E		**Tổ chức và quản lý hội nghị, hội thảo**					
24	E1	Lập kế hoạch tổ chức hội nghị hội thảo				x	
25	E2	Chuẩn bị nhân sự và nội dung hội nghị hội thảo			x		
26	E3	Chuẩn bị trang thiết bị phục vụ hội nghị hội thảo			x		
27	E4	Tổ chức đưa, đón khách		x			
28	E5	Kiểm tra các công việc trước khi hội nghị hội thảo tiến hành			x		
29	E6	Tổ chức ăn uống trong thời gian tham dự hội nghị hội thảo		x			
30	E7	Tổ chức lưu trú trong thời gian tham dự hội nghị hội thảo		x			
31	E8	Tổ chức các hoạt động giải trí của hội nghị hội thảo			x		
32	E9	Phục vụ tại hội nghị hội thảo	x				
33	E10	Tiễn khách	x				
F		**Tổ chức và quản lý chương trình du lịch khen thưởng**					
34	F1	Xây dựng chương trình du lịch khen thưởng cho đơn vị chủ trì				x	

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
35	F2	Thống nhất chương trình du lịch khen thưởng với khách hàng				x	
36	F3	Chuẩn bị lễ khen thưởng (theo yêu cầu của khách hàng)			x		
37	F4	Phối hợp với đơn vị chủ trì thực hiện lễ tổng kết khen thưởng			x		
38	F5	Thực hiện tour du lịch khen thưởng và các chương trình khác theo yêu cầu của đơn vị chủ trì			x		
39	F6	Điều hành, giám sát quá trình thực hiện			x		
40	F7	Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện			x		
G		**Tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm**					
41	G1	Thành lập ban tổ chức				x	
42	G2	Lập chương trình chi tiết				x	
43	G3	Dự kiến kinh phí				x	
44	G4	Lựa chọn địa điểm				x	
45	G5	Gửi thư mời đơn vị tham gia hội chợ triển lãm (có đóng góp kinh phí)	x				
46	G6	Gửi giấy mời đại biểu tham dự	x				
47	G7	Ký hợp đồng với các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm và cung ứng dịch vụ				x	
48	G8	Thống nhất với các cơ quan có liên quan				x	
49	G9	Tổ chức họp báo				x	
50	G10	Tuyên truyền quảng cáo				x	
51	G11	Chuẩn bị hậu cần phục vụ và bảo vệ tại hội chợ triển lãm			x		
52	G12	Bàn giao gian hàng và trang trí			x		
53	G13	Phân công tổ chức thực hiện			x		
54	G14	Thành lập hội đồng giải thưởng				x	

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
55	G15	Kiểm tra tổng thể các khâu trước khi diễn ra chợ triển lãm			x		
56	G16	Dự kiến các tình huống phát sinh			x		
57	G17	Tổ chức chương trình khai mạc			x		
58	G18	Tổ chức các hoạt động phụ trợ kèm theo			x		
59	G19	Tổ chức các hoạt động cho đơn vị có chương trình riêng			x		
60	G20	Giám sát quá trình thực hiện			x		
61	G21	Tổ chức bế mạc			x		
62	G22	Thu dọn và bàn giao tài sản cho các bên cung ứng		x			
63	G23	Giải quyết các vấn đề phát sinh còn tồn đọng				x	
H		**Quản lý chất lượng dịch vụ trong du lịch MICE**					
64	H1	Xác định yêu cầu và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ			x		
65	H2	Thực hiện quản lý chất lượng			x		
66	H3	Đánh giá chất lượng dịch vụ đã thực hiện			x		
I		**Chăm sóc khách hàng trong du lịch MICE**					
67	I1	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về khách hàng		x			
68	I2	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ		x			
69	I3	Cung cấp và giải thích thông tin theo yêu cầu của khách hàng		x			
70	I4	Bổ sung dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng		x			
71	I5	Tiếp thu ý kiến và giải quyết hiệu quả những phàn nàn của khách hàng		x			
72	I6	Gửi thư cảm ơn khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
K		**Đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch MICE**					
73	K1	Tập hợp các quy định về an ninh, an toàn		x			
74	K2	Đảm bảo an toàn tính mạng của khách		x			
75	K3	Đảm bảo an toàn tài sản		x			
76	K4	Mua bảo hiểm cho khách hàng	x				
77	K5	Phối hợp xử lý tình huống		x			
L		**Quyết toán hợp đồng**					
78	L1	Thanh lý hợp đồng với khách				x	
79	L2	Thanh lý hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ				x	
80	L3	Quyết toán				x	
M		**Tổng kết sau khi kết thúc chương trình**					
81	M1	Tổng hợp ý kiến khách hàng		x			
82	M2	Họp đánh giá kết quả công việc và rút kinh nghiệm				x	
83	M3	Viết báo cáo			x		
84	M4	Kiến nghị với các bên có liên quan				x	
N		**Thiết lập và duy trì các mối quan hệ**					
85	N1	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp trong nội bộ doanh nghiệp		x			
86	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...)			x		
87	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				x	

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP PHƯƠNG ÁN KHẢO SÁT NHU CẦU THỊ TRƯỜNG
Mã số công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định mục đích, phạm vi, thời gian, hình thức của đợt khảo sát từ đó thiết kế nội dung; xây dựng chương trình hành động; lập kế hoạch nhân sự; dự trù kinh phí khảo sát chi tiết, cụ thể và trình duyệt, phổ biến tới tất cả các bộ phận trong doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo mục đích khảo sát thị trường du lịch MICE phù hợp với kế hoạch kinh doanh của toàn doanh nghiệp.

2. Giới hạn phạm vi, thời gian khảo sát phù hợp khả năng thực hiện và mục tiêu của đợt khảo sát.

3. Lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp với khả năng thực hiện và tài chính của doanh nghiệp.

4. Thiết kế nội dung khảo sát (phiếu trưng cầu ý kiến, câu hỏi…) phù hợp với mục tiêu và hình thức khảo sát.

5. Lập chương trình hành động của đợt khảo sát bao gồm các hoạt động và công việc cụ thể sao cho hợp lý, logic.

6. Lựa chọn và bố trí nhân sự phù hợp tham gia khảo sát.

7. Đảm bảo dự trù chi phí phục vụ đợt khảo sát chính xác, phù hợp với khả năng tài chính hiện tại của doanh nghiệp và các quy định của Nhà nước.

8. Lập phương án khảo sát và trình duyệt cấp trên.

9. Quán triệt nhanh chóng tới các bộ phận trong doanh nghiệp

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập và tổng hợp thông tin.
- Thiết kế phiếu trưng cầu ý kiến khách, các bộ câu hỏi để điều tra về nhu cầu sử dụng dịch vụ du lịch MICE.
- Xây dựng chương trình.
- Lựa chọn.
- Lập kế hoạch nhân sự.
- Lập dự trù kinh phí.
- Thuyết trình, thuyết phục.
- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

- Kế hoạch, mục tiêu kinh doanh chung của doanh nghiệp và bộ phận trong tháng, trong quý.
- Tình hình kinh doanh du lịch MICE của doanh nghiệp từ những năm trước.

- Tình hình phát triển du lịch MICE trên địa bàn.
- Các hình thức khảo sát thị trường khách du lịch.
- Đặc điểm của loại hình du lịch MICE.
- Kế hoạch công việc.
- Các quy định tài chính cho các hoạt động phục vụ phát triển kinh doanh của doanh nghiệp.
- Nội dung bản kế hoạch khảo sát đã xây dựng.
- Quy định của doanh nghiệp về việc triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo tình hình kinh doanh và doanh số của năm vừa qua.
- Các báo cáo khảo sát của năm vừa qua.
- Các mẫu phiếu khảo sát, điều tra.
- Kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp trong tháng, trong quý.
- Danh sách nhân sự.
- Các văn bản quy định về định mức chi của Nhà nước và doanh nghiệp cho các mục chi phí.
- Bảng giá các dịch vụ.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Kế hoạch khảo sát đã xây dựng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo xác định rõ mục đích, phạm vi, thời gian và hình thức khảo sát thị trường du lịch MICE	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch kinh doanh của toàn doanh nghiệp
- Thiết kế nội dung khảo sát (phiếu trưng cầu ý kiến, câu hỏi…) phù hợp với mục tiêu và hình thức khảo sát	- Kiểm tra trực tiếp phiếu trưng cầu ý kiến hoặc bảng câu hỏi
- Đảm bảo chương trình hành động cụ thể của đợt khảo sát bao gồm đầy đủ, chi tiết các hoạt động và công việc.	- Đối chiếu và so sánh chương trình hành động cụ thể với mục tiêu của đợt khảo sát
- Bố trí nhân sự tham gia chi tiết, khoa học, phù hợp với đặc điểm và yêu cầu công việc	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Lập dự trù chi phí phục vụ đợt khảo sát chính xác, phù hợp với khả năng tài chính hiện tại của doanh nghiệp và các quy định của Nhà nước	- Kiểm tra trực tiếp bản dự trù kinh phí và so sánh với các quy định của Nhà nước
- Đảm bảo kế hoạch khảo sát được phê duyệt và nhanh chóng triển khai tới các bộ phận trong doanh nghiệp	- Phát vấn cấp trên và các bộ phận trong doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT NHU CẦU THỊ TRƯỜNG

Mã số công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Căn cứ vào kế hoạch đã lập, thực hiện khảo sát các nội dung theo đúng kế hoạch đã xây dựng (mục đích, động cơ, đối tượng khách, đặc điểm tiêu dùng, quy mô sử dụng, khả năng thanh toán và các yêu cầu khác).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tập hợp đầy đủ các tài liệu liên quan đến nội dung khảo sát (phiếu khảo sát, bảng biểu…).

2. Bố trí phương tiện, trang thiết bị đáp ứng như cầu khảo sát.

3. Phân công nhân sự thực hiện khảo sát.

4. Chuẩn bị kinh phí thực hiện khảo sát.

5. Xác định đúng nội dung khảo sát:

- Khảo sát và xác định rõ ràng mục đích, động cơ sử dụng dịch vụ du lịch MICE;
- Khảo sát đối tượng khách và đặc điểm tiêu dùng của họ khi tham gia du lịch MICE;
- Khảo sát quy mô sử dụng dịch vụ MICE;
- Khảo sát các yêu cầu khác của khách ngoài dịch vụ MICE;
- Khảo sát khả năng thanh toán của khách.

6. Khảo sát đúng địa điểm và đối tượng đã quy định.

7. Đảm bảo nội dung khảo sát được thực hiện đầy đủ (các chỉ tiêu trong bảng biểu, phiếu khảo sát phải trung thực).

8. Tổng hợp và phân loại các đối tượng khách tham gia du lịch MICE theo từng đơn vị khách hàng tiềm năng.

9. Liệt kê các đặc điểm tiêu dùng của từng đối tượng khách khi tham gia du lịch MICE.

10. Dự tính số lượng tham gia du lịch MICE của từng đơn vị khách hàng tiềm năng.

11. Dự báo được khả năng thanh toán của khách cho hoạt động MICE, các hoạt động tham quan du lịch và các hoạt động khác kèm theo.

12. Tổng hợp các yêu cầu khác của khách như: mua sắm, vui chơi - giải trí, chữa bệnh, thăm thân…

13. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát mục đích, động cơ sử dụng dịch vụ du lịch MICE.

14. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát đối tượng khách, đặc điểm tiêu dùng của họ khi tham gia du lịch MICE.

15. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát quy mô sử dụng dịch vụ MICE.

16. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát các yêu cầu khác của khách ngoài dịch vụ MICE.

17. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát khả năng thanh toán của khách cho dịch vụ MICE.

18. Đảm bảo thu thập được đầy đủ các thông tin sau khi khảo sát.

19. Đảm bảo tổng hợp được chính xác các nhu cầu và dịch vụ khác đi kèm (vận chuyển, lưu trú, ăn uống, mua sắm, vui chơi - giải trí, chữa bệnh, thăm thân,...).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Tổng hợp thông tin.
- Khảo sát.
- Giao tiếp với khách hàng.

2. Kiến thức

- Thông tin về thị trường du lịch MICE.
- Đơn vị khách hàng tiềm năng (đối tượng khách sẽ tham gia du lịch MICE và đặc điểm tiêu dùng chung của những đối tượng khách đặc trưng).
- Mục đích tổ chức du lịch MICE của khách hàng.
- Quy mô tổ chức các hoạt động MICE trước kia của khách hàng.
- Tình hình kinh doanh và khả năng tài chính chi cho hoạt động du lịch MICE của doanh nghiệp.
- Các tuyến hành trình tham quan du lịch trong và ngoài nước.
- Các điểm mua sắm, vui chơi giải trí, khám chữa bệnh… trên tuyến hành trình tham quan du lịch trong và ngoài nước.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu trưng cầu ý kiến khách.
- Bản kế hoạch khảo sát.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu liên quan đến nội dung khảo sát (phiếu, bảng biểu)	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh kế hoạch khảo sát
- Xác định đúng nội dung khảo sát	- Phát vấn trực tiếp và so sánh kế hoạch khảo sát
- Đảm bảo nội dung khảo sát được thực hiện đầy đủ, khảo sát đúng địa điểm và đối tượng đã quy định	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh kế hoạch khảo sát với kết quả khảo sát
- Đảm bảo thu thập và tổng hợp đầy đủ, chi tiết các nhu cầu thị trường về du lịch MICE (bao gồm các dich vụ đi kèm: vận chuyển, lưu trú, ăn uống, mua sắm, vui chơi - giải trí, chữa bệnh, thăm thân,...)	- Kiểm tra trực tiếp khách hàng thông qua phiếu trưng cầu ý kiến hoặc bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHẢO SÁT KHẢ NĂNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ DU LỊCH MICE

Mã số công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập phương án, thực hiện khảo sát và tập hợp khả năng cung ứng các dịch vụ MICE theo yêu cầu của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề ra phương án cụ thể khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ MICE.

2. Đảm bảo phương án khảo sát phải đầy đủ, rõ ràng và thuận tiện cho quá trình khảo sát.

3. Xác định cụ thể địa bàn khảo sát và các đơn vị cần khảo sát.

4. Xem xét vị trí, giao thông, cơ sở vật chất, kỹ thuật, nhân lực của các đơn vị cung ứng dịch vụ.

5. Lập kế hoạch và thực hiện khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ (hội họp, hội nghị, hội thảo, hội chợ, triển lãm, khen thưởng).

6. Đảm bảo tổng hợp chính xác khả năng cung ứng dịch vụ MICE của các đơn vị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập phương án khảo sát.
- Lập kế hoạch.
- Tổng hợp, đánh giá.

2. Kiến thức

- Khả năng cung ứng dịch vụ MICE của các đơn vị.
- Các địa điểm có thể tổ chức sự kiện.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị văn phòng.
- Danh sách các địa điểm, tỉnh thành phố có thể cung ứng dịch vụ MICE.
- Bản mẫu phương án khảo sát.
- Danh sách các nhà cung cấp là bạn hàng cũ của doanh nghiệp.
- Bản kế hoạch khảo sát.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo phương án khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ MICE phải đầy đủ, rõ ràng và thuận tiện cho quá trình khảo sát	- Quan sát và phát vấn trực tiếp người thực hiện
- Thực hiện khảo sát đầy đủ khả năng cung ứng dịch vụ MICE (vị trí, giao thông, cơ sở vật chất, kỹ thuật, nhân lực)	- Kiểm tra trực tiếp các đơn vị cung ứng dịch vụ MICE hoặc bản tổng hợp kết quả khảo sát
- Đảm bảo tổng hợp chính xác khả năng cung ứng dịch vụ MICE của các đơn vị	- Kiểm tra trực tiếp bản tổng hợp kết quả khảo sát

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP CHƯƠNG TRÌNH MẪU
Mã số công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trên cơ sở kết quả khảo sát, xác định mục đích, yêu cầu đặc trưng về tổ chức du lịch MICE của khách hàng và dự thảo chương trình mẫu.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu rõ mục đích, nội dung chương trình của khách hàng về việc tổ chức du lịch MICE.

2. Lựa chọn các yêu cầu đặc trưng về nội dung chương trình của khách hàng.

3. Lập dự thảo chương trình mẫu thể hiện đầy đủ, rõ ràng, cụ thể mục đích, nội dung, thời gian, kinh phí thực hiện và các chương trình đặc sắc hoặc giá ưu đãi.

4. Đảm bảo bản dự thảo chương trình mẫu bao gồm đủ thông tin và trình bày khoa học, hợp lý nhằm thu hút khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Tổng hợp thông tin về khách hàng.
- Soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Thông tin về các đơn vị có nhu cầu tổ chức du lịch MICE.
- Mục đích, yêu cầu nội dung chương trình của khách hàng tổ chức du lịch MICE.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các đơn vị khách hàng có nhu cầu tổ chức du lịch MICE.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Sổ ghi chép các yêu cầu của khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo mục đích, yêu cầu nội dung chương trình của khách hàng được xác định rõ ràng, cụ thể	- Phát vấn trực tiếp khách hàng
- Lựa chọn đầy đủ các yêu cầu đặc trưng của khách hàng về nội dung chương trình	- Kiểm tra trực tiếp hoặc xin ý kiến khách hàng thông qua phiếu trưng cầu ý kiến, bảng hỏi
- Đảm bảo bản dự thảo chương trình mẫu thể hiện đầy đủ nội dung, thời gian, kinh phí thực hiện và các chương trình đặc sắc hoặc giá ưu đãi nhằm thu hút khách hàng	- Phát vấn trực tiếp khách hàng hoặc xin ý kiến khách hàng thông qua phiếu trưng cầu ý kiến, bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẤY Ý KIẾN KHÁCH HÀNG ĐỂ ĐIỀU CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH MẪU

Mã số công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức lấy ý kiến khách hàng, các nhà cung ứng dịch vụ và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan về công tác tổ chức, phục vụ cho du lịch MICE và điều chỉnh chương trình cho phù hợp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định chính xác nội dung và đối tượng khách hàng thăm dò ý kiến.

2. Lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng đảm bảo phải đầy đủ, chi tiết, phù hợp và thuận tiện cho công tác triển khai lấy ý kiến.

3. Lựa chọn hình thức lấy ý kiến phù hợp với đối tượng khách hàng, với yêu cầu và điều kiện của doanh nghiệp

4. Lập danh sách các khách hàng, đơn vị, công ty,... cần lấy ý kiến phản hồi.

5. Tổ chức lấy ý kiến khách hàng, các nhà cung ứng dịch vụ và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đầy đủ theo danh sách sao cho nhanh chóng, chính xác, đạt hiệu quả.

6. Tổng hợp đầy đủ ý kiến.

7. Đối chiếu và so sánh với chương trình mẫu.

8. Điều chỉnh lại chương trình cho phù hợp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Tổng hợp thông tin.
- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách hàng.
- Chương trình du lịch MICE.
- Cách lập phiếu thăm dò ý kiến.
- Cách giao tiếp ứng xử.
- Các nhà cung ứng dịch vụ (vận chuyển, lưu trú, ăn uống,…).
- Quy định của nhà nước về tổ chức du lịch MICE.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu phiếu thăm dò ý kiến khách hàng, các nhà cung ứng dịch vụ và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.
- Sổ ghi chép và tổng hợp thông tin.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Các văn bản quy định của nhà nước về tổ chức du lịch MICE.
- Chương trình mẫu.
- Bảng tổng hợp ý kiến.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ nội dung lấy ý kiến và lựa chọn đối tượng lấy ý kiến phù hợp với nội dung chương trình mẫu	- Phát vấn trực tiếp và đối chiếu kết quả khảo sát về nhu cầu thị trường
- Lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng đảm bảo phải đầy đủ, chi tiết, phù hợp và thuận tiện cho công tác triển khai lấy ý kiến	- Phát vấn trực tiếp và kiểm tra phiếu thăm dò ý kiến khách hàng
- Lựa chọn hình thức lấy ý kiến phù hợp với đối tượng khách hàng, yêu cầu và điều kiện của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Tổ chức lấy ý kiến khách hàng, các nhà cung ứng dịch vụ và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan về chương trình mẫu đầy đủ theo danh sách sao cho nhanh chóng, chính xác, đạt hiệu quả	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo chương trình mẫu được điều chỉnh kịp thời, chính xác theo đúng yêu cầu của khách hàng, các nhà cung ứng dịch vụ và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan	- Đối chiếu và so sánh chương trình mẫu với bảng tổng hợp ý kiến

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÁC ĐỊNH NGUỒN TÀI CHÍNH VÀ VẬN ĐỘNG TÀI TRỢ

Mã số công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Dự kiến và xác định các nguồn thu từ đó xác định, liên hệ và vận động các cá nhân, tổ chức có khả năng tài trợ cho công tác tổ chức du lịch MICE.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập dự kiến chính xác các nguồn thu.

2. Kiểm tra các điều kiện cần và đủ về năng lực và tài chính của từng cá nhân, tổ chức.

3. Lựa chọn và lập danh sách chính thức các cá nhân, tổ chức có khả năng tài trợ.

4. Thực hiện vận động các cá nhân, tổ chức tài trợ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Thuyết phục, đàm phán.

2. Kiến thức

- Chương trình du lịch MICE.
- Quy định, cách thức và các vấn đề liên quan đến tài trợ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các đơn vị tài trợ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo xác định cụ thể các khoản thu từ phía đơn vị tham gia và kinh doanh dịch vụ	- Kiểm tra trực tiếp bảng dự kiến thu
- Lập danh sách chính thức các cá nhân, tổ chức có khả năng tài trợ	- Kiểm tra trực tiếp cá nhân, tổ chức có khả năng tài trợ
- Đảm bảo vận động tài trợ đạt hiệu quả cao	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP CHƯƠNG TRÌNH TỔ CHỨC HỘI HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Mã số công việc: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định chuyên đề, nội dung trọng tâm thảo luận, mục đích, ý nghĩa của cuộc họp hoặc hội nghị, hội thảo từ đó xây dựng phương án tổ chức, tổng hợp báo giá và lập dự toán cho chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Các chuyên đề, nội dung trọng tâm thảo luận, mục đích, ý nghĩa của cuộc họp, hội nghị, hội thảo phải được xác định rõ ràng, đầy đủ.

2. Đảm bảo địa điểm tổ chức họp, hội nghị, hội thảo phù hợp với yêu cầu của khách hàng.

3. Tổng hợp đầy đủ, chính xác số người tham dự và các yêu cầu về ăn, nghỉ, đi lại,...

4. Đảm bảo các trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật và tài liệu phục vụ cuộc họp, hội nghị, hội thảo đầy đủ, phù hợp.

5. Lập danh sách cụ thể các hoạt động dự kiến sẽ diễn ra trong quá trình họp, hội nghị, hội thảo.

6. Lập kế hoạch chi tiết về thời gian, nhân sự,... phù hợp cho từng công việc đảm bảo việc thực hiện và theo dõi các hoạt động.

7. Tập hợp đầy đủ các báo giá.

8. Lập dự toán đầy đủ, chi tiết về nội dung công việc thực hiện, khối lượng công việc, định mức theo báo giá, thành tiền.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập và phân tích thông tin.
- Xây dựng kế hoạch.
- Lập danh sách.
- Lập dự toán.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Kinh nghiệm thực tế tổ chức cuộc họp, hội nghị, hội thảo.
- Các yêu cầu của khách hàng.

- Nội dung, mục đích của cuộc họp, hội nghị, hội thảo.
- Phương pháp lập dự toán.
- Giá cả các loại dịch vụ phục vụ du lịch MICE.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị văn phòng.
- Phương tiện liên lạc.
- Địa chỉ liên lạc của khách hàng.
- Bản tổng hợp yêu cầu khách hàng.
- Bảng giá các dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo mục tiêu, ý tưởng của cuộc họp, hội nghị, hội thảo được xác định rõ ràng và hiểu đúng	- Phát vấn trực tiếp người làm hoặc kiểm tra bản kế hoạch tổ chức cuộc họp
- Bản kế hoạch tổ chức cuộc họp, hội nghị, hội thảo được lập cụ thể chi tiết	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch tổ chức cuộc họp
- Số lượng khách tham gia cuộc họp, hội nghị hội thảo và các yêu cầu về vận chuyển, lưu trú, ăn uống được tổng hợp đầy đủ, chi tiết	- Kiểm tra bản kế hoạch tổ chức hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Các loại tài liệu và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cuộc họp được tổng hợp đầy đủ	- Kiểm tra bản kế hoạch tổ chức hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Danh sách các hoạt động và bản phân công nhân sự phụ trách, thời gian chuẩn bị và thực hiện được lập đầy đủ, chi tiết	- Kiểm tra bản kế hoạch tổ chức hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Tổng hợp báo giá và lập dự toán kinh phí đầy đủ, chính xác các loại dịch vụ theo đúng quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp bảng dự toán kinh phí, bảng báo giá và so sánh với quy định của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP CHƯƠNG TRÌNH TỔ CHỨC DU LỊCH KHEN THƯỞNG

Mã số công việc: B5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng hợp yêu cầu, xây dựng phương án, tổng hợp báo giá, lập dự toán, thống nhất và trình các đơn vị chủ trì phê duyệt đề án tổ chức du lịch khen thưởng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo các yêu cầu của đơn vị chủ trì (thời gian, địa điểm, nội dung, cách thức tổ chức,...) được tổng hợp đầy đủ, chính xác.

2. Phối hợp hiệu quả, kịp thời với khách hàng và các bên có liên quan trong quá trình tổng hợp thông tin.

3. Đảm bảo địa điểm tổ chức du lịch khen thưởng phù hợp với yêu cầu của khách hàng.

4. Lập danh sách cụ thể các hoạt động dự kiến sẽ diễn ra trong quá trình tổ chức du lịch khen thưởng.

5. Lập kế hoạch chi tiết về thời gian, nhân sự,... phù hợp cho từng công việc đảm bảo việc thực hiện và theo dõi các hoạt động.

6. Tập hợp đầy đủ các báo giá.

7. Lập dự toán đầy đủ, chi tiết (về: nội dung công việc thực hiện, khối lượng công việc, định mức theo báo giá, thành tiền).

8. Họp thống nhất và gửi đề án tổ chức du lịch khen thưởng cho các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo đúng trình tự và quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng kế hoạch.
- Phân tích, tổng hợp thông tin.
- Lập danh sách.
- Tính toán.
- Tư vấn, thuyết trình.
- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

- Ý tưởng tổ chức hội trợ triển lãm của khách hàng.
- Xây dựng kế hoạch, phương án tổ chức hội chợ, triển lãm.

- Các quy định của Nhà nước của ngành về tổ chức hội chợ, triển lãm.
- Phương pháp lập dự toán.
- Giá cả các loại dịch vụ phục vụ du lịch MICE.
- Nội dung, lợi ích của đề án.
- Các quy trình, quy định về việc trình duyệt đề án.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biên bản họp, thảo luận với các bên.
- Phương tiện liên lạc.
- Bản tổng hợp yêu cầu khách hàng.
- Bản mẫu kế hoạch tổ chức
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Bảng báo giá của các nhà cung cấp dịch vụ.
- Đề án đã xây dựng.
- Các tài liệu, văn bản có liên quan của Nhà nước về việc tổ chức du lịch khen thưởng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Ý tưởng, mục đích và các yêu cầu của khách hàng về tổ chức tour du lịch khen thưởng được xác định cụ thể, chi tiết	- Kiểm tra bản kế hoạch tổ chức du lịch khen thưởng, hoặc kiểm tra file lưu hồ sơ khách hàng, hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Kế hoạch tổ chức tour du lịch khen thưởng được lập một cách chi tiết, cụ thể về các đầu công việc, thời gian thực hiện, nhân sự phụ trách…	- Kiểm tra bản kế hoạch tổ chức
- Đảm bảo lợi nhuận của doanh nghiệp và giá tour phù hợp với thị trường chung	- Kiểm tra bản tính giá sau đó so sánh giá với thị trường chung
- Tổng hợp báo giá và lập dự toán kinh phí đầy đủ, chính xác các loại dịch vụ theo đúng quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp bảng dự toán kinh phí, bảng báo giá và so sánh với quy định của doanh nghiệp
- Kế hoạch tổ chức du lịch khen thưởng được trình duyệt theo đúng quy định	- Phát vấn trực tiếp người gửi kế hoạch tổ chức du lịch khen thưởng về quy trình định xin trình duyệt

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP CHƯƠNG TRÌNH TỔ CHỨC HỘI CHỢ TRIỂN LÃM

Mã số công việc: B6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập chương trình tổ chức hội chợ triển lãm là việc xác định mục đích tổ chức, xây dựng phương án tổ chức, tổng hợp báo giá và lập khái toán sau đó trình và phê duyệt đề án tổ chức.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chỉ rõ được mục đích, ý tưởng của khách hàng về việc tổ chức hội chợ, triển lãm trên cơ sở bản dự thảo kế hoạch.

2. Thông báo và quán triệt rõ ràng các mục tiêu cần đạt được với các bộ phận tham gia.

3. Lập danh mục đầy đủ, chi tiết các công việc cần thực hiện theo đúng tiến trình tổ chức hội chợ, triển lãm: khai mạc, quá trình diễn ra, bế mạc, kết thúc.

4. Đảm bảo kê khai đầy đủ, chi tiết các loại giấy phép cần có cho việc tổ chức hội chợ, triển lãm.

5. Lập dự kiến nhân sự phục vụ phù hợp theo từng công việc.

6. Lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp theo từng giai đoạn phục vụ cụ thể.

7. Tập hợp đầy đủ các báo giá.

8. Lập dự toán đầy đủ, chi tiết về (nội dung công việc thực hiện, khối lượng công việc, định mức theo báo giá, thành tiền).

9. Gửi đề án tổ chức hội chợ, triển lãm cho các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo đúng trình tự và quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tính toán.
- Tư vấn, thuyết trình.
- Giao tiếp ứng xử.
- Xây dựng kế hoạch.
- Lựa chọn nhân sự, lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ.

2. Kiến thức

- Các quy định của Nhà nước, của ngành về tổ chức hội trợ triển lãm.
- Cách thức xây dựng kế hoạch, dự toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hồ sơ khách hàng.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Các văn bản, tài liệu của nhà nước, của ngành có liên quan đến việc tổ chức hội chợ, triển lãm.
- Đề án chi tiết.
- Danh sách các cơ quan chức năng.
- Văn bản hướng dẫn các quy trình, thủ tục.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Bảng báo giá của các nhà cung cấp dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các mục tiêu, ý tưởng của khách hàng về việc tổ chức hội chợ, triển lãm được thông báo và quán triệt rõ ràng, đầy đủ tới tất cả các bộ phận tham gia phục vụ	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch tổ chức hội chợ, triển lãm gửi cho các bộ phận
- Danh mục các công việc phải thực hiện để tổ chức hội chợ triển lãm được lập cụ thể, chi tiết bao gồm cả phân công nhân sự phụ trách thực hiện và theo dõi	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch tổ chức hội chợ, triển lãm và đối chiếu với các văn bản, quy định của nhà nước về việc tổ chức hội chợ, triển lãm
- Tổng hợp báo giá và lập dự toán kinh phí đầy đủ, chính xác các loại dịch vụ theo đúng quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp bảng dự toán kinh phí, bảng báo giá và so sánh với quy định của doanh nghiệp
- Kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm được trình duyệt theo đúng quy định	- Phát vấn trực tiếp người gửi kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm về quy trình định xin trình duyệt

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢNG CÁO SẢN PHẨM
Mã số công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quảng cáo sản phẩm hiệu quả nhằm thu hút khách hàng là việc lựa chọn hình thức, xác định nội dung, xây dựng kế hoạch tiến hành quảng cáo và đánh giá kết quả quảng cáo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Lựa chọn hình thức quảng cáo phù hợp với mục tiêu, kế hoạch và khả năng tài chính của doanh nghiệp.

2. Đảm bảo hình thức quảng cáo thu hút và gây ấn tượng đối với khách hàng.

3. Xây dựng nội dung quảng cáo phù hợp với luật quảng cáo.

4. Đảm bảo nội dung quảng cáo phải:

- Nêu bật được tính đặc thù và đặc trưng của sản phẩm;
- Nội dung rõ ràng, dễ hiểu, dễ nhớ, trung thực, gây ấn tượng;
- Cập nhật được các sản phẩm mới nhất của doanh nghiệp;
- Kích thích được nhu cầu, sở thích của khách hàng.

5. Xây dựng quảng cáo đầy đủ, phù hợp với nội dung đề ra (mục tiêu, thời gian, hình thức quảng cáo, phân công nhân lực, dự toán kinh phí,...).

6. Đảm bảo quảng cáo được thực hiện theo đúng kế hoạch đã lập.

7. Đảm bảo đánh giá đúng, khách quan kết quả mang lại từ quảng cáo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, lựa chọn.
- Lập kế hoạch.
- Soạn thảo văn bản.
- Xử lý tình huống trong quá trình quảng cáo.

2. Kiến thức

- Mỹ thuật quảng cáo.
- Thị trường mục tiêu.
- Tâm lý khách hàng.
- Các điều kiện để tổ chức quảng cáo.
- Sản phẩm của doanh nghiệp.
- Các nguyên tắc trong quảng cáo.
- Luật quảng cáo.
- Thông tin về tình hình tài chính và năng lực điều hành của doanh nghiệp.
- Ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại phương tiện quảng cáo.
- Kế hoạch quảng cáo.
- Kế hoạch dự phòng.
- Thống kê số liệu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu quảng cáo để tham khảo (các ấn phẩm quảng cáo,...).
- Danh sách các hình thức quảng cáo.
- Bản báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường.
- Phiên bản mẫu quảng cáo.
- Luật Quảng cáo.
- Biểu mẫu chương trình bao gồm các yếu tố có liên quan đến chiến dịch quảng cáo (thời gian, sự kiện, phương tiện, dự toán...).
- Các thiết bị chuyên dụng (nhân lực, tập gấp, tờ rơi...).
- Bảng thống kê, so sánh số lượng khách sau quảng cáo.
- Bản kế hoạch quảng cáo.
- Bản báo cáo doanh thu, chi phí.
- 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
- Đảm bảo hình thức quảng cáo phù hợp với mục tiêu, kế hoạch, khả năng tài chính của doanh nghiệp và thu hút, gây ấn tượng đối với khách hàng	- Đối chiếu, so sánh hình thức quảng cáo đã lựa chọn với bản báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường
- Xây dựng nội dung quảng cáo đảm bảo: + Phù hợp với Luật Quảng cáo; + Nêu bật được tính đặc thù và đặc trưng của sản phẩm; + Nội dung rõ ràng, dễ hiểu, dễ nhớ, trung thực, gây ấn tượng; + Cập nhật được các sản phẩm mới nhất của doanh nghiệp; + Kích thích được nhu cầu, sở thích của khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp bản nội dung quảng cáo
- Đảm bảo kế hoạch quảng cáo đầy đủ, phù hợp với nội dung đề ra	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch quảng cáo
- Thực hiện quảng cáo đầy đủ, chính xác theo đúng kế hoạch đã lập	- Kiểm tra trực tiếp quá trình thực hiện quảng cáo và so sánh với bản kế hoạch quảng cáo hoặc kiểm tra lại mục tiêu quảng cáo đã thực hiện
- Đảm bảo đánh giá đúng, khách quan kết quả mang lại từ quảng cáo	- Kiểm tra bảng thống kê số lượng khách sau quảng cáo và báo cáo doanh thu hoặc kiểm tra phiếu thăm dò ý kiến khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TƯ VẤN KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện giới thiệu và tư vấn hiệu quả các sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định rõ đặc điểm, tính chất của từng loại sản phẩm, dịch vụ.

2. Các sản phẩm, dịch vụ được giới thiệu đầy đủ, chính xác, có tính thuyết phục đối với khách hàng.

3. Đảm bảo khách hàng được tư vấn rõ về các sản phẩm, dịch vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giới thiệu sản phẩm cho khách.
- Tư vấn và thuyết phục khách hàng.

2. Kiến thức

- Các sản phẩm, dịch vụ.
- Đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp.
- Đặc điểm tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tờ rơi, tập gấp.
- Tài liệu có liên quan.
- Danh sách các sản phẩm và dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Giới thiệu đầy đủ đặc điểm, tính chất của các sản phẩm đảm bảo cụ thể, rõ ràng và có tính thuyết phục	- Quan sát trực tiếp người giới thiệu sản phẩm, dịch vụ
- Tư vấn đầy đủ, chính xác các thông tin về sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng	- Quan sát trực tiếp người tư vấn hoặc dùng bảng hỏi thăm dò ý kiến khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC BÁN SẢN PHẨM
Mã số công việc: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định đối tượng và thời điểm để tiếp cận, trao đổi và tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, lựa chọn được hình thức bán hàng với từng đối tượng khách, chào bán sản phẩm dịch vụ theo đúng các quy định của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định đúng đối tượng khách hàng.

2. Xác định chính xác, cụ thể thời điểm tiếp cận với khách hàng.

3. Lựa chọn được hình thức bán hàng với từng đối tượng khách.

4. Trao đổi thường xuyên với khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ.

5. Tìm hiểu rõ nhu cầu của khách về sản phẩm, dịch vụ (chất lượng, số lượng, các yêu cầu đặc biệt khác).

6. Nắm vững các thông tin cần thiết về các sản phẩm, dịch vụ.

7. Thực hiện chào bán các sản phẩm, dịch vụ nhiệt tình và đạt hiệu quả cao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập dự báo.
- Tiếp thị và bán hàng.
- Tìm hiểu thông tin.

2. Kiến thức

- Tổ chức quảng cáo, tiếp thị và bán sản phẩm dịch vụ.
- Tâm lý khách hàng.
- Cách giao tiếp và ứng xử với khách hàng.
- Sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Tài liệu có liên quan đến khách hàng.
- Danh sách khách hàng.
- Các tài liệu, ấn phẩm về sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định đúng đối tượng khách hàng	- Kiểm tra bảng khảo sát, điều tra thị trường khách hàng mục tiêu
- Xác định chính xác, cụ thể thời điểm tiếp cận với khách hàng	- Kiểm tra bảng khảo sát, điều tra thị trường khách hàng mục tiêu
- Lựa chọn được hình thức bán hàng phù hợp với từng đối tượng khách	- Phát vấn trực tiếp hoặc dùng bảng hỏi thăm dò ý kiến khách hàng
- Đảm bảo trao đổi và tìm hiểu nhu cầu của khách hàng phải cụ thể, chính xác (số lượng, chất lượng, các yêu cầu đặc biệt khác,..)	- Phát vấn trực tiếp hoặc dùng bảng hỏi thăm dò ý kiến khách hàng
- Đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ được chào bán nhiệt tình, hiệu quả tới tất cả các khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp người chào bán các sản phẩm, dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THƯƠNG THẢO VÀ THỐNG NHẤT DỰ TOÁN VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP

Mã số công việc: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện thống nhất các dịch vụ, giá cả và dự toán với các nhà cung cấp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Lựa chọn các sản phẩm, dịch vụ và giá cả phù hợp với chương trình.

2. Lập chương trình dịch vụ chi tiết đảm bảo khả thi, hiệu quả.

3. Đảm bảo các loại dịch vụ và giá của từng loại dịch vụ phục vụ chương trình phải xác định được chính xác.

4. Lập dự toán kinh phí hợp lý cho từng loại dịch vụ theo đúng quy định của nhà nước và doanh nghiệp.

5. Đảm bảo các chương trình dịch vụ, dự toán kinh phí với nhà cung cấp phải được họp và thống nhất rõ ràng, đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Giao tiếp, đàm phán.
- Thuyết trình.
- Lập dự toán.

2. Kiến thức

- Quy định, tiêu chuẩn về việc lập chương trình dịch vụ.
- Đặc điểm các loại sản phẩm du lịch MICE.
- Giá các sản phẩm du lịch MICE.
- Phương pháp lập dự toán.
- Đặc điểm các loại sản phẩm du lịch MICE.
- Các quy định của Nhà nước và doanh nghiệp về giá, thuế…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.
- Các sản phẩm dịch vụ của nhà cung cấp.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Bảng giá dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ.

- Các quy định về định mức chi phí.
- Chương trình công việc chi tiết.
- Bản nội dung chương trình và dự toán kinh phí chi tiết.
- Biên bản họp thống nhất.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo chương trình dịch vụ chi tiết được lập đúng, đầy đủ, khả thi và hiệu quả	- So sánh bản chương trình dịch vụ với các sản phẩm dịch vụ của nhà cung cấp
- Lập dự toán kinh phí đúng, đủ, hợp lý cho từng loại dịch vụ và thuận tiện cho việc thanh quyết toán	- Kiểm tra trực tiếp bản dự toán kinh phí và so sánh với bảng giá dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ và các quy định về mức chi phí
- Thống nhất cụ thể, rõ ràng, đầy đủ về chương trình dịch vụ và dự toán chi tiết với các nhà cung cấp	- Đàm phán trực tiếp với các nhà cung cấp và kiểm tra lại biên bản họp thống nhất

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THƯƠNG THẢO VÀ THỐNG NHẤT DỰ TOÁN VỚI KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Họp thống nhất các bước công việc và chi phí với khách hàng để điều chỉnh dự toán cho phù hợp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập dự toán chi tiết thể hiện đầy đủ các bước công việc bao gồm chi phí kèm theo.

2. Họp thống nhất với khách hàng về dự toán chi tiết.

3. Tổng hợp các ý kiến đóng góp của khách hàng về dự toán chi tiết.

4. Chỉnh sửa, bổ sung dự toán đầy đủ theo đúng yêu cầu và đề xuất của khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Thuyết phục.
- Lập chương trình dịch vụ.
- Kiểm tra.

2. Kiến thức

- Các loại chi phí.
- Các quy định của nhà nước, của doanh nghiệp về giá, thuế...
- Chương trình du lịch MICE.
- Tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị văn phòng.
- Danh sách và địa chỉ khách hàng.
- Biên bản họp thống nhất với khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo dự toán chi tiết về việc tổ chức hội nghị, hội thảo, triển lãm, thi đua khen thưởng với khách hàng đúng, đầy đủ, rõ ràng	- So sánh bản dự toán chi tiết với hợp đồng đặt dịch vụ của khách
- Thống nhất cụ thể với khách hàng về chương trình và dự toán đã lập	- Kiểm tra trực tiếp sổ ghi chép tổng hợp về việc thống nhất với khách hàng hoặc quan sát trực tiếp quá trình thống nhất giữa khách hàng với nhà cung cấp dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN YÊU CẦU ĐẶT DỊCH VỤ VÀ XÁC NHẬN KHẢ NĂNG TỔ CHỨC PHỤC VỤ

Mã số công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp nhận các yêu cầu của khách về sản phẩm dịch vụ, xác nhận khả năng tổ chức phục vụ của nhà cung cấp dịch vụ và lập danh sách theo dõi khách hàng, phân công công việc hợp lý.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Giới thiệu, tư vấn rõ về các sản phẩm dịch vụ tới khách hàng.

2. Thực hiện tiếp nhận đầy đủ, chính xác các yêu cầu của khách về sản phẩm, dịch vụ.

3. Xác nhận đúng khả năng tổ chức phục vụ của nhà cung cấp dịch vụ cả về số lượng và chất lượng.

4. Đảm bảo danh sách theo dõi khách hàng có đầy đủ, chi tiết các thông tin (họ tên, địa chỉ, điện thoại, yêu cầu của khách hàng,...).

5. Phân công công việc hợp lý đảm bảo khả năng thực hiện nhiệm vụ được giao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tiếp nhận yêu cầu.
- Kiểm tra.
- Soạn thảo văn bản.
- Phân công công việc.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nhu cầu của khách.
- Khả năng đáp ứng dịch vụ của doanh nghiệp.
- Đặc điểm sản phẩm dịch vụ và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Cách lập danh sách theo dõi khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các sản phẩm dịch vụ.
- Sổ ghi chép.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu của khách theo mẫu của doanh nghiệp.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Biểu mẫu về danh sách khách hàng.
- Bảng phân công công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo tiếp nhận đầy đủ, chính xác các yêu cầu của khách về sản phẩm, dịch vụ	- Kiểm tra trực tiếp phiếu tiếp nhận yêu cầu của khách
- Đảm bảo khả năng tổ chức phục vụ của nhà cung cấp dịch vụ được xác định đúng, đầy đủ	- So sánh phiếu tiếp nhận yêu cầu với thực tế triển khai công việc của các nhà cung cấp dịch vụ
- Lập danh sách khách hàng đầy đủ và phân công công việc hợp lý đảm bảo khả năng thực hiện tốt nhiệm vụ được giao	- Kiểm tra trực tiếp danh sách khách hàng và bảng phân công công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÀM PHÁN KÝ KẾT HỢP ĐỒNG
Mã số công việc: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện đàm phán ký kết hợp đồng với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các nhà tài trợ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Lập hợp đồng kinh tế với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các nhà tài trợ đúng, đủ, theo quy định.

2. Đàm phán với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các nhà tài trợ đầy đủ các điều khoản.

3. Ký kết hợp đồng đảm bảo thỏa mãn nhu cầu và lợi ích của khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Đàm phán và ký hợp đồng.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách hàng.
- Các sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.
- Các điều khoản quy định trong hợp đồng kinh tế.
- Quy định và cách thức lập hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ.
- Tâm lý khách hàng.
- Quy định và cách thức lập hợp đồng với các nhà tài trợ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu hợp đồng kinh tế với khách hàng theo quy định của doanh nghiệp.
- Quy định và cách thức lập hợp đồng kinh tế.
- Các sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.
- Mẫu hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ.
- Các sản phẩm dịch vụ của các nhà cung cấp (tên sản phẩm dịch vụ, giá cả, ưu đãi...).
- Mẫu hợp đồng với các nhà tài trợ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các điều khoản trong hợp đồng phải được đàm phán đầy đủ, rõ ràng, cụ thể với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các nhà tài trợ	- Kiểm tra trực tiếp hợp đồng và sổ ghi chép tổng hợp về việc đàm phán giữa các bên
- Đảm bảo hợp đồng ký kết với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các nhà tài trợ phải thỏa mãn nhu cầu và lợi ích của cả hai bên	- Kiểm tra trực tiếp hợp đồng kinh tế

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC HỘI HỌP
Mã số công việc: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn địa điểm, dự kiến thời gian và nhân sự phục vụ, xác định thành phần tham dự, lập chương trình, dự trù kinh phí tổ chức thực hiện hội họp phải rõ ràng, cụ thể và chi tiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát và lựa chọn địa điểm phù hợp cho việc tổ chức hội họp.

2. Đảm bảo địa điểm tổ chức hội họp đủ sức chứa, đủ các trang thiết bị, các phòng chức năng, đi lại thuận tiện,...

3. Phân bổ mức thời gian cụ thể cho từng công việc trong suốt quá trình tổ chức hội họp từ khâu chuẩn bị, triển khai đến kết thúc.

4. Đảm bảo mức thời gian phải đúng, đủ, hợp lý để thực hiện các công việc.

5. Lập danh sách các thành viên sẽ tham gia tổ chức hội họp.

6. Xác định rõ các thành phần tham gia.

7. Phân công nhiệm vụ và công việc cho các thành viên đảm bảo phù hợp với khả năng của từng người.

8. Đảm bảo chương trình chi tiết tổ chức hội họp thể hiện chính xác, đầy đủ nội dung và trình tự thực hiện.

9. Đề ra phương pháp tổ chức thực hiện phù hợp cho từng hội họp.

10. Lập danh mục cụ thể các loại hàng hóa, dịch vụ cần thiết để tổ chức hội họp bao gồm đầy đủ: số lượng, chất lượng và giá cả.

11. Thực hiện tính toán đầy đủ, chi tiết, chính xác giá cả cho từng loại hàng hóa, dịch vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn địa điểm và phương pháp tổ chức.
- Lập kế hoạch.
- Kiểm tra.
- Điều phối, sắp xếp, bố trí nhân sự.
- Tổng hợp thông tin.
- Lập chương trình chi tiết.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Cách bố trí và tổ chức hội họp.
- Nội dung chương trình cuộc họp.
- Quy định về tài chính của Nhà nước và doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sơ đồ tổng quát khu vực tổ chức hội họp.
- Bản kế hoạch mẫu.
- Bảng phân bổ thời gian.
- Danh mục các công việc.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Danh sách các đơn vị tham gia.
- Danh sách nhân sự phục vụ.
- Bảng kê danh mục các loại hàng hóa và dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo địa điểm, thời gian, thành phần tham dự, nhân sự phục vụ phải được lựa chọn và dự kiến chính xác, đúng, đủ theo trình tự và nội dung của cuộc họp	- Kiểm tra trực tiếp các bản kế hoạch tổ chức hội họp hoặc so sánh các bản kế hoạch với hợp đồng đặt dịch vụ của khách hàng và quy định của doanh nghiệp
- Đảm bảo chương trình chi tiết tổ chức hội họp thể hiện chính xác, đầy đủ nội dung và trình tự thực hiện	- Đối chiếu và so sánh chương trình chi tiết với hợp đồng đặt dịch vụ
- Các phương pháp tổ chức thực hiện phù hợp cho từng cuộc họp	- Kiểm tra trực tiếp quá trình tổ chức thực hiện
- Đảm bảo lập dự trù kinh phí phải rõ ràng thể hiện được số lượng, chủng loại, chất lượng đặc biệt giá thành chính xác cho từng loại dịch vụ, dụng cụ và trang thiết bị phục vụ hội họp	- Kiểm tra trực tiếp bản dự trù kinh phí và báo cáo kết quả tổ chức hội họp hoặc lấy ý kiến khách hàng thông qua phiếu thăm dò ý kiến

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TỔ CHỨC HỘI HỌP
Mã số công việc: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định rõ nội dung cuộc họp, thực hiện chuẩn bị (đề cương, phòng họp, trang thiết bị phục vụ, các tài liệu), họp thống nhất, tổ chức đưa đón khách và các dịch vụ khác cho các cuộc họp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định chính xác, cụ thể mục tiêu, nội dung của cuộc họp và các vấn đề liên quan (thời gian, hình thức tổ chức, thành phần tham dự).

2. Xây dựng đề cương phục vụ cuộc họp phải logic và phù hợp với mục tiêu, nội dung cuộc họp.

3. Lập sơ đồ bố trí phòng họp đảm bảo khoa học, hợp lý.

4. Lập danh sách khách mời tham dự cuộc họp phải đầy đủ.

5. Tổ chức họp thống nhất đề cương với các bộ phận tham gia tổ chức và hoàn thiện đề cương phục vụ cuộc họp trên tinh thần xây dựng, đảm bảo khách quan.

6. Chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị phòng họp đảm bảo các trang thiết bị hoạt động tốt, bố trí hợp lý và đáp ứng yêu cầu cuộc họp.

7. Chuẩn bị các tài liệu phục vụ cuộc họp phải đúng về nội dung và đủ về số lượng.

8. Liên hệ và vận động các tổ chức cá nhân tham gia tài trợ cho cuộc họp.

9. Chuẩn bị đầy dủ các phương tiện, dụng cụ để đón khách.

10. Tổ chức đưa đón khách theo đúng thời gian, địa điểm yêu cầu.

11. Phục vụ các dịch vụ khác đầy đủ, kịp thời theo đúng yêu cầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Bố trí và sắp đặt phòng họp.
- Kiểm tra.
- Giao tiếp.
- Phục vụ các dịch vụ bổ sung.
- Sử dụng phần mềm Corel Draw.

2. Kiến thức

- Cách thức chuẩn bị, tổ chức các cuộc họp.
- Nguyên tắc và cách thức sắp đặt phòng họp.
- Cách sử dụng các trang thiết bị phục vụ cuộc họp.
- Mục tiêu và nội dung cuộc họp.
- Quy định, cách thức và các vấn đề liên quan đến tài trợ.
- Nội quy, quy định của công ty.
- Quy trình đón khách.
- Quy trình, cách thức phục vụ các dịch vụ bổ sung.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Sổ ghi chép các yêu cầu của khách.
- Mẫu đề cương theo quy định của công ty.
- Đề cương chi tiết phục vụ cuộc họp.
- Sơ đồ bố trí phòng họp.
- Các trang thiết bị phục vụ cuộc họp, các phương tiện hỗ trợ nghe nhìn,...
- Tài liệu phát tay cho các thành viên tham dự cuộc họp.
- Danh sách các đơn vị tài trợ.
- Danh sách và lịch trình của đoàn khách.
- Các phương tiện, dụng cụ đón khách.
- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ dịch vụ bổ sung.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo mục tiêu, nội dung cuộc họp và các vấn đề liên quan (thời gian, hình thức tổ chức, thành phần tham dự) phải chính xác, cụ thể	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với hợp đồng đặt dịch vụ
- Đảm bảo chuẩn bị đề cương phục vụ cuộc họp phải logic, phù hợp với mũ tiêu và nội dung cuộc họp	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với bản mục tiêu, nội dung cuộc họp
- Tổ chức họp thống nhất đề cương với các bộ phận tham gia tổ chức và hoàn thiện đề cương phục vụ cuộc họp trên tinh thần xây dựng, đảm bảo khách quan	- Kiểm tra trực tiếp bản đề cương phục vụ cuộc họp và biên bản họp thống nhất

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chuẩn bị phòng họp đúng, đầy đủ, khoa học theo yêu cầu đặt dịch vụ (trang thiết bị phục vụ phòng họp, cách bố trí phòng họp,…)	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với hợp đồng đặt dịch vụ, sơ đồ bố trí phòng họp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu theo đúng nội dung cuộc họp và số lượng thành viên tham dự	- Kiểm tra trực tiếp các tài liệu đã chuẩn bị và danh sách khách mời
- Liên hệ và vận động các cá nhân, tổ chức phù hợp, tích cực tham gia tài trợ cho cuộc họp	- Kiểm tra trực tiếp danh sách các đơn vị tài trợ
- Tổ chức đưa đón khách tại điểm đón đảm bảo đúng thời gian, địa điểm và an toàn	- Kiểm tra trực tiếp danh sách và lịch trình đoàn khách kết hợp dùng bảng hỏi ý kiến khách
- Đảm bảo tất cả các dịch vụ khác được phục vụ đầy đủ, kịp thời theo đúng yêu cầu của khách	- Kiểm tra hợp đồng đặt dịch vụ và quan sát trực tiếp quá trình phục vụ khách hoặc dùng bảng hỏi ý kiến khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN CÔNG NHÂN SỰ
Mã số công việc: D3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Liệt kê công việc cần thực hiện, rà soát đội ngũ nhân viên. Lập bảng phân công nhiệm vụ, thông báo cho các bộ phận phục vụ họp, họp thống nhất nhiệm vụ cho từng bộ phận để tổ chức và quản lý tốt các cuộc họp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Liệt kê đầy đủ các công việc cần phải thực hiện.
2. Rà soát đội ngũ nhân viên và năng lực của họ.
3. Phân công nhiệm vụ cho các bộ phận, cá nhân phải đúng và phù hợp với khả năng.
4. Gửi thông báo cho các bộ phận phải chính xác, đầy đủ thông tin (nội dung công việc, thời gian hoàn thành,...).
5. Tiến hành họp thống nhất nhiệm vụ cho từng bộ phận phải rõ ràng, cụ thể.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân công công việc.
- Điều hành cuộc họp

2. Kiến thức

- Cách thức tổ chức và phục vụ các cuộc họp.
- Các công việc cần thiết cho việc tổ chức và phục vụ tốt các cuộc họp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Đề cương chi tiết phục vụ cuộc họp.
- Bảng phân công nhiệm vụ.
- Danh sách các bộ phận phục vụ cuộc họp.
- Biên bản họp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ ràng, đầy đủ công việc cần thực hiện và điều kiện thực hiện công việc	- So sánh với kế hoạch công tác
- Rà soát đội ngũ nhân viên và năng lực của họ	- So sánh với tiêu chuẩn thực hiện công việc
- Lập bảng phân công công việc, nhiệm vụ cho các bộ phận, cá nhân phải đúng và phù hợp với khả năng của từng bộ phận, cá nhân	- So sánh với kế hoạch công tác và tiêu chuẩn thực hiện công việc
- Đảm bảo (nội dung công việc, thời gian hoàn thành,...) phải được thông báo đầy đủ, kịp thời cho các bộ phận	- Kiểm tra trực tiếp kết quả thực hiện công việc của các bộ phận và so sánh với bảng phân công nhiệm vụ
- Họp thống nhất nhiệm vụ cho từng bộ phận phải rõ ràng, cụ thể	- Kiểm tra biên bản cuộc họp thống nhất nhiệm vụ với từng bộ phận

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA CÔNG TÁC CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI CUỘC HỌP TIẾN HÀNH

Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra công tác chuẩn bị và phục vụ cho cuộc họp, công việc của bộ phận an ninh, xác nhận tham dự của khách hàng trước khi cuộc họp tiến hành.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Kiểm tra đầy đủ công tác chuẩn bị và phục vụ cho cuộc họp đảm bảo đúng với hợp đồng đặt dịch vụ (tài liệu, trang thiết bị, phòng họp, phân công nhân sự,...).

2. Kiểm tra kỹ các công việc chuẩn bị phục vụ cho cuộc họp của bộ phận an ninh để đảm bảo an toàn cho cuộc họp.

3. Liên lạc và xác nhận chính xác các thông tin về việc nhất trí tham dự cuộc họp của khách hàng.

4. Lập danh sách đầy đủ các đơn vị tham gia chính thức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra.

2. Kiến thức

- Cách thức tổ chức và phục vụ các cuộc họp.
- Công tác đảm bảo an toàn, an ninh.
- Vị trí, cách sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ hỗ trợ công tác an toàn, an ninh.
- Đặc điểm và tâm lý của khách hàng

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục kiểm tra.
- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Bảng phân công công việc
- Quy định về việc bảo đảm an toàn, an ninh.
- Danh sách khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các công tác chuẩn bị và phục vụ cho cuộc họp phải đầy đủ, cẩn thận, chính xác về (tài liệu, trang thiết bị, phòng họp, an toàn an ninh,...)	- Kiểm tra trực tiếp quá trình chuẩn bị cho cuộc họp của các bộ phận
- Xác nhận đầy đủ các thông tin về việc nhất trí tham dự cuộc họp của khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp danh sách khách mời và danh sách khách tham dự chính thức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CUỘC HỌP
Mã số công việc: D5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện tổ chức tốt, đúng quy trình các cuộc họp từ khâu đón khách vào phòng họp, phát tài liệu, phục vụ đầu giờ, chuẩn bị cho đại diện các bên hội ý, khai mạc, phát vấn, tham luận, phục vụ giữa giờ, tổng hợp triển khai nội dung đã thảo luận và bế mạc cuộc họp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Đón khách vào phòng họp phải vui vẻ, niềm nở, thân thiện.

2. Phát tài liệu cho khách phải đúng, đủ theo danh sách khách nhận tài liệu.

3. Đảm bảo công tác phục vụ đầu giờ cho khách đầy đủ, chu đáo.

4. Tổ chức hội ý trước giờ họp đầy đủ về trình tự và nội dung cuộc họp.

5. Đảm bảo các vấn đề hội ý được nhất trí, sẵn sàng cho cuộc họp.

6. Tiến hành khai mạc cuộc họp rõ ràng, chính xác theo đúng chương trình cuộc họp.

7. Giới thiệu đầy đủ, chính xác các đại biểu tham dự cuộc họp.

8. Tổ chức phát vấn, tham luận, lấy ý kiến của các thành viên tham dự cuộc họp phải rõ ràng, khách quan và tích cực.

9. Biểu quyết và chốt lại các vấn đề tham luận phải phù hợp với mục tiêu cuộc họp.

10. Điều hành và phối hợp chặt chẽ với các bộ phận phục vụ để giải quyết nhanh chóng các sự cố đáp ứng tối đa nhu cầu của khách.

11. Phục vụ đại biểu nghỉ giữa giờ theo đúng tiêu chuẩn quy định.

12. Tổng hợp đầy đủ, chính xác tất cả các ý kiến đã thảo luận.

13. Đảm bảo các ý kiến được thảo luận được triển khai nhanh chóng tới tất cả các thành viên tham dự cuộc họp.

14. Tiến hành bế mạc cuộc họp theo đúng trình tự và nội dung cuộc họp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đón khách.
- Hướng dẫn.
- Điều hành, giám sát.
- Tổng hợp.

2. Kiến thức

- Cách sắp xếp và bố trí tài liệu.
- Quy trình, cách thức phục vụ trước giờ họp.
- Nội dung, chương trình cuộc họp.
- Cách diễn đạt và khai mạc cuộc họp.
- Nội dung cuộc họp và các vấn đề cần thảo luận
- Công tác tổ chức và phục vụ cuộc họp.
- Quy trình và cách thức phục vụ tiệc nghỉ giữa giờ.
- Nội dung cuộc họp và các vấn đề liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Biển chỉ dẫn phòng họp.
- Danh sách khách tham dự cuộc họp.
- Tài liệu cuộc họp.
- Các thiết bị, dụng cụ phục vụ phòng họp.
- Đề cương chi tiết phục vụ cuộc họp.
- Chương trình cuộc họp.
- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cuộc họp.
- Danh sách các đại biểu tham dự cuộc họp.
- Phiếu tham luận.
- Sổ ghi chép tổng hợp.
- Các phương tiện liên lạc (máy nhắn tin, bộ đàm,…).
- Các thiết bị, dụng cụ phục vụ tiệc nghỉ giải lao giữa giờ.
- Bảng tổng hợp ý kiến.
- Biên bản cuộc họp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo việc đón khách vào phòng họp phải vui vẻ, niềm nở, thân thiện	- Kiểm tra trực tiếp công việc đón khách của nhân viên đón tiếp
- Đảm bảo tất cả các khách tham dự cuộc họp phải được nhận tài liệu, đúng, đủ theo danh sách nhận tài liệu	- Quan sát và theo dõi trực tiếp việc phát tài liệu cho khách và kiểm tra danh sách ký nhận tài liệu
- Đảm bảo công tác phục vụ đầu giờ cho khách đầy đủ, chu đáo	- Kiểm tra công tác chuẩn bị và quan sát trực tiếp quá trình phục vụ đầu giờ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chuẩn bị và tổ chức cho đại diện các bên hội ý thống nhất về trình tự và nội dung cuộc họp	- Theo dõi quá trình hội ý và kiểm tra trực tiếp sổ ghi chép tổng hợp
- Tiến hành khai mạc cuộc họp rõ ràng, chính xác theo đúng chương trình họp	- Quan sát trực tiếp quá trình khai mạc và so sánh với chương trình họp
- Giới thiệu đầy đủ, chính xác các đại biểu tham dự cuộc họp (tên, chức danh, công ty,...)	- Theo dõi trực tiếp quá trình giới thiệu
- Đảm bảo tổ chức phát vấn, tham luận, lấy ý kiến của các thành viên tham dự cuộc họp phải rõ ràng, khách quan, tích cực và phù hợp với mục tiêu cuộc họp	- Quan sát, theo dõi quá trình phát vấn, tham luận, lấy ý kiến và kiểm tra các phiếu tham luận
- Điều hành và phối hợp chặt chẽ với các bộ phận phục vụ để giải quyết nhanh chóng các sự cố đáp ứng tối đa nhu cầu của khách	- Theo dõi trực tiếp quá trình diễn ra cuộc họp
- Đảm bảo công tác phục vụ giữa giờ cho khách đầy đủ, chu đáo, theo đúng tiêu chuẩn quy định	- Quan sát trực tiếp quá trình phục vụ giữa giờ và so sánh với hợp đồng đặt dịch vụ
- Tổng hợp, triển khai đầy đủ, nhanh chóng, chính xác các nội dung đã thảo luận	- Kiểm tra trực tiếp phiếu tham luận, sổ ghi chép và bảng tổng hợp ý kiến
- Đảm bảo bế mạc cuộc họp theo đúng chương trình của cuộc họp	- Theo dõi quá trình bế mạc và so sánh, đối chiếu với chương trình họp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH HỌP
Mã số công việc: D6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trên cơ sở kế hoạch tổ chức hội họp, giám sát các bộ phận phục vụ cuộc họp (bộ phận: đón tiếp, kỹ thuật, an ninh…) và chương trình họp chặt chẽ để đảm bảo cuộc họp đạt hiệu quả cao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Quan sát, theo dõi kỹ quá trình phục vụ cuộc họp của các bộ phận (kỹ thuật, an ninh, đón tiếp và phục vụ).

2. Quan sát, theo dõi kỹ chương trình cuộc họp.

3. Đảm bảo việc giám sát phải chặt chẽ, chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát.
- Kiểm tra.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Điều hành và tổ chức các cuộc họp.
- Chương trình cuộc họp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các phương tiện liên lạc.
- Bản chương trình cuộc họp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quan sát, theo dõi kỹ quá trình phục vụ cuộc họp của các bộ phận (kỹ thuật, an ninh, đón tiếp và phục vụ)	- Kiểm tra trực tiếp
- Đảm bảo việc giám sát chương trình họp chặt chẽ, chính xác	- Kiểm tra thông qua các phương tiện liên lạc (máy nhắn tin, bộ đàm) hoặc kiểm tra trực tiếp chương trình họp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH HỌP

Mã số công việc: D7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định các vấn đề phát sinh, phối hợp và thống nhất phương án giải quyết với các bộ phận có liên quan trong quá trình họp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định rõ các vấn đề phát sinh trong quá trình họp và ảnh hưởng của nó đến nội dung cuộc họp.

2. Lấy ý kiến của các bộ phận liên quan về các vấn đề phát sinh.

3. Đảm bảo phối hợp chặt chẽ với các bộ phận liên quan để giải quyết các vấn đề phát sinh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích tình hình, đánh giá tác động.
- Phối hợp.
- Đối phó với tình huống phát sinh.
- Lắng nghe, thuyết phục.

2. Kiến thức

- Nội dung cuộc họp và các vấn đề có liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các vấn đề phát sinh trong quá trình họp được xác định rõ	- Theo dõi, kiểm tra trực tiếp quá trình họp
- Phối hợp chặt chẽ và thống nhất rõ phương án giải quyết với các bộ phận có liên quan về các vấn đề phát sinh	- Kiểm tra trực tiếp quá trình giải quyết các vấn đề phát sinh trong cuộc họp hoặc dùng bảng hỏi thăm dò ý kiến khách tham dự cuộc họp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC HỘI NGHỊ HỘI THẢO
Mã số công việc: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn địa điểm, dự kiến thời gian và nhân sự phục vụ, xác định thành phần tham dự, lập chương trình, dự trù kinh phí tổ chức thực hiện hội nghị, hội thảo phải rõ ràng, cụ thể và chi tiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát và lựa chọn địa điểm phù hợp cho việc tổ chức hội nghị, hội thảo.

2. Đảm bảo địa điểm tổ chức hội nghị, hội thảo đủ sức chứa, đủ các trang thiết bị, các phòng chức năng, đi lại thuận tiện,...

3. Phân bổ mức thời gian cụ thể cho từng công việc trong suốt quá trình tổ chức hội nghị, hội thảo từ khâu chuẩn bị, triển khai đến kết thúc.

4. Đảm bảo mức thời gian phải đúng, đủ, hợp lý để thực hiện các công việc.

5. Lập danh sách các thành viên sẽ tham gia tổ chức hội nghị, hội thảo.

6. Xác định rõ các thành phần tham gia.

7. Phân công nhiệm vụ và công việc cho các thành viên đảm bảo phù hợp với khả năng của từng người.

8. Đảm bảo chương trình chi tiết tổ chức hội nghị, hội thảo thể hiện chính xác, đầy đủ nội dung và trình tự thực hiện.

9. Đề ra phương pháp tổ chức thực hiện phù hợp cho từng hội nghị, hội thảo.

10. Lập danh mục cụ thể các loại hàng hóa, dịch vụ cần thiết để tổ chức hội nghị, hội thảo bao gồm đầy đủ: số lượng, chất lượng và giá cả.

11. Thực hiện tính toán đầy đủ, chi tiết, chính xác giá cả cho từng loại hàng hóa, dịch vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn địa điểm và phương pháp tổ chức.
- Lập kế hoạch.
- Kiểm tra.
- Điều phối, sắp xếp, bố trí nhân sự.
- Tổng hợp thông tin.
- Lập chương trình chi tiết.
- Tính toán

2. Kiến thức

- Cách bố trí và tổ chức hội nghị, hội thảo.
- Nội dung chương trình hội nghị, hội thảo.
- Quy định về tài chính của Nhà nước và doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sơ đồ tổng quát khu vực tổ chức hội nghị, hội thảo.
- Bản kế hoạch mẫu.
- Bảng phân bổ thời gian.
- Danh mục các công việc
- Trang thiết bị văn phòng.
- Danh sách các đơn vị tham gia.
- Danh sách nhân sự phục vụ.
- Bảng kê danh mục các loại hàng hóa và dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo địa điểm, thời gian, thành phần tham dự, nhân sự phục vụ phải được lựa chọn và dự kiến chính xác, đúng, đủ theo trình tự và nội dung của hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp các bản kế hoạch tổ chức hội họp hoặc so sánh các bản kế hoạch với hợp đồng đặt dịch vụ của khách hàng và quy định của doanh nghiệp
- Đảm bảo chương trình chi tiết tổ chức hội nghị, hội thảo thể hiện chính xác, đầy đủ nội dung và trình tự thực hiện	- Đối chiếu và so sánh chương trình chi tiết với hợp đồng đặt dịch vụ
- Các phương pháp tổ chức thực hiện phù hợp cho từng hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp quá trình tổ chức thực hiện
- Đảm bảo lập dự trù kinh phí phải rõ ràng thể hiện được số lượng, chủng loại, chất lượng đặc biệt giá thành chính xác cho từng loại dịch vụ, dụng cụ và trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp bản dự trù kinh phí và báo cáo kết quả tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc lấy ý kiến khách hàng thông qua phiếu thăm dò ý kiến

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ NHÂN SỰ VÀ NỘI DUNG HỘI NGHỊ HỘI THẢO

Mã số công việc: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp với các bên có liên quan thành lập ban tổ chức, phân công nhiệm vụ, họp trù bị, rà soát lại bài phát biểu và dự kiến tham luận, hoàn thành các thủ tục đăng ký với chính quyền, gửi giấy mời tới các thành viên tham dự, xác nhận khách mời, lập sơ đồ bố trí chỗ ngồi.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập danh sách cụ thể các thành viên tham gia tổ chức hội nghị, hội thảo (họ và tên, bộ phận, chức danh, công việc).

2. Lựa chọn các thành viên có đủ năng lực và phù hợp với các công việc trong tổ chức hội nghị, hội thảo.

3. Ra quyết định chính thức thông báo về việc thành lập Ban tổ chức và gửi các bộ phận phục vụ có liên quan.

4. Đảm bảo ban tổ chức phân công công việc và tiến hành họp trù bị cụ thể, rõ ràng cho các cá nhân/nhóm.

5. Đảm bảo nội dung bài phát biểu và dự kiến tham luận phải đúng, phù hợp với nội dung chương trình hội nghị hội thảo.

6. Các thủ tục đăng ký với chính quyền địa phương phải được hoàn thành đúng thời hạn và đúng quy định.

7. Giấy mời phải đầy đủ nội dung và kiểm tra trước khi gửi đi.

8. Liên lạc với các khách mời để xác nhận chính xác số lượng khách tham gia chính thức.

9. Lập sơ đồ bố trí chỗ ngồi khoa học, hợp lý theo đúng yêu cầu của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn nhân sự.
- Thuyết trình.
- Giao tiếp.
- Điều hành.
- Sử dụng các phương tiện liên lạc.

2. Kiến thức

- Nội dung và chương trình hội nghị hội thảo.
- Tính chất, mục đích hội nghị hội thảo.
- Thủ tục đăng ký tổ chức hội nghị hội thảo.
- Quy trình gửi giấy mời và xác nhận khách mời.
- Bố trí sơ đồ phòng hội nghị hội thảo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách dự kiến ban tổ chức.
- Bảng phân công nhiệm vụ.
- Sổ ghi chép.
- Danh sách tình nguyện viên.
- Danh sách người điều hành.
- Bản phác thảo nội dung trong bài phát biểu.
- Danh sách diễn giả.
- Những giấy tờ đăng ký tổ chức hội nghị hội thảo.
- Văn bản hướng dẫn tổ chức hội nghị hội thảo.
- Danh sách khách mời.
- Phương tiện liên lạc.
- Sơ đồ phòng hội nghị hội thảo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thành lập Ban tổ chức có đủ năng lực và phù hợp với các công việc trong tổ chức hội nghị, hội thảo gồm số lượng người tùy theo quy định của từng doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện và quy định của doanh nghiệp về việc thành lập ban tổ chức
- Thực hiện phân công công việc và tiến hành họp trù bị cụ thể, rõ ràng cho các cá nhân/nhóm	- Kiểm tra trực tiếp bảng phân công công việc và biên bản họp trù bị
- Chuẩn bị nội dung bài phát biểu và dự kiến tham luận phải đúng, phù hợp với nội dung chương trình hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp bài phát biểu
- Hoàn thành các thủ tục đăng ký với chính quyền địa phương theo đúng thời gian và quy định	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo giấy mời được gửi tới các thành viên tham dự	- Liên lạc trực tiếp bằng điện thoại hoặc thư điện tử với các khách mời
- Xác nhận chính xác số lượng khách tham gia chính thức theo danh sách	- Liên lạc trực tiếp bằng điện thoại hoặc thư điện tử với các khách mời
- Đảm bảo bố trí chỗ ngồi khoa học, hợp lý theo đúng yêu cầu của khách	- Kiểm tra trực tiếp bản sơ đồ bố trí chỗ ngồi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRANG THIẾT BỊ PHỤC VỤ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Mã số công việc: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị tài liệu, ấn phẩm và vật phẩm của hội nghị hội thảo, sắp đặt và trang trí, chuẩn bị sân khấu, âm thanh, ánh sáng, thuê phiên dịch, dịch tài liệu và làm phòng hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Các tài liệu, ấn phẩm, vật phẩm phải được chuẩn bị đảm bảo đúng nội dung và đủ số lượng cho các thành viên tham gia hội nghị, hội thảo.

2. Sắp đặt, trang trí phòng hội nghị hội thảo đảm bảo thẩm mỹ, khoa học và đúng yêu cầu của khách hàng: băng rôn, biểu ngữ, các vật dụng trang trí,...

3. Đảm bảo việc chuẩn bị sân khấu, hệ thống âm thanh và ánh sáng phù hợp, thuận tiện cho quá trình diễn ra hội nghị, hội thảo.

4. Xác định rõ các ngôn ngữ sử dụng trong quá trình hội nghị, hội thảo (tiếng Anh, tiếng Đức, tiếng Pháp,...).

5. Thuê phiên dịch có trình độ chuyên môn phù hợp với nội dung hội nghị, hội thảo.

6. Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ theo đúng tiêu chuẩn của doanh nghiệp cả trong và ngoài khu vực tổ chức hội nghị, hội thảo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp tài liệu.
- Tổng hợp tài liệu.
- Vận hành các trang thiết bị.
- Kiểm tra.

2. Kiến thức

- Nội dung tài liệu.
- Nội dung, hình ảnh của ấn phẩm, vật phẩm.
- Kiến thức về nội thất phục vụ hội nghị hội thảo.
- Bố trí sắp xếp trong phòng hội nghị hội thảo.
- Bố trí sân khấu, âm thanh, ánh sáng.
- Bài phát biểu của các diễn giả.
- Nội dung và chương trình hội nghị hội thảo.
- Quy trình làm vệ sinh và xử lý rác.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu hội nghị hội thảo.
- Danh sách khách tham dự.
- Ấn phẩm, vật phẩm.
- Bản ghi nhớ về các yêu cầu nội thất phục vụ hội nghị hội thảo.
- Bàn ghế, diềm quây bàn, biểu ngữ và các vật dụng trang trí...
- Bục phát biểu, màn chiếu, micro, máy dịch, từ điển.
- Dụng cụ vệ sinh, hóa chất làm vệ sinh.
- Bảng kiểm tra tiêu chuẩn vệ sinh phòng hội nghị hội thảo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chuẩn bị các tài liệu, ấn phẩm, vật phẩm đảm bảo đúng nội dung và đủ số lượng cho các thành viên tham gia hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp người chuẩn bị và so sánh với danh sách các thành viên tham gia hội nghị, hội thảo
- Đảm bảo các yêu cầu về sắp đặt và trang trí, sân khấu, hệ thống âm thanh, ánh sáng phòng hội nghị, hội thảo phải được bố trí hài hòa, hợp lý và đáp ứng theo đúng yêu cầu của khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp phòng hội nghị, hội thảo và đối chiếu với hợp đồng đặt dịch vụ
- Đảm bảo phiên dịch phải thành thạo ngôn ngữ và có trình độ chuyên môn phù hợp với nội dung hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ theo đúng tiêu chuẩn của doanh nghiệp cả trong và ngoài khu vực tổ chức hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC ĐƯA, ĐÓN KHÁCH
Mã số công việc: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch tổ chức đón khách; chuẩn bị điều kiện đón khách; tiến hành đón khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định chính xác thời gian, địa điểm đón (sân bay, nhà ga, bến tàu,...).

2. Xác định rõ các yêu cầu về vận chuyển của khách tham dự hội nghị, hội thảo.

3. Xây dựng phương án đón khách.

4. Phân công nhân sự thực hiện đón khách:

- Chuẩn bị điều kiện đón khách tại điểm đón;
- Lựa chọn và đặt các dịch vụ vận chuyển đáp ứng yêu cầu của khách hàng và đảm bảo quyền lợi của cả hai bên;
- Liệt kê và thông báo cho các khách mời, đại biểu cần đón về địa điểm, loại phương tiện vận chuyển và các lưu ý đặc biệt khác.
- Chuẩn bị các phương tiện, dụng cụ để đón khách (biển đón khách, loa,…);
- Chuẩn bị điều kiện đón khách tại hội nghi, hội thảo;
- Bố trí khu vực đón tiếp và đăng ký đại biểu rộng rãi đảm bảo khách đi lại thuận tiện;
- Đảm bảo bàn đón tiếp được sắp đặt đầy đủ, khoa học các loại tài liệu, thẻ tên cho các khách mời và đại biểu tham dự;
- Chuẩn bị sẵn sàng các thiết bị trợ giúp cho các khách đặc biệt (tàn tật) như xe lăn, nhân viên hỗ trợ,…;
- Phân công và hướng dẫn cụ thể công việc cho các nhân viên đón tiếp;
- Đảm bảo các nhân viên đón tiếp được cung cấp đầy đủ thông tin về đoàn khách.

5. Đón khách tại điểm đón:

- Lựa chọn vị trí đón khách dễ nhận biết, thuận tiện, an toàn;
- Đón khách đúng thời gian và đúng quy trình đón khách;
- Hỗ trợ khách hoàn tất các thủ tục giấy tờ và hành lý (nếu cần thiết);
- Hướng dẫn khách ra xe và đưa khách về nơi lưu trú.

6. Đón khách tại hội nghị, hội thảo:

- Chào khách, mời và hướng dẫn khách nhận tài liệu;
- Hỏi và xác định chính xác các thông tin cần thiết của khách đến tham dự hội nghị, hội thảo (tên khách, tên công ty,…);
- Trao tài liệu và thẻ tên cho khách;
- Mời khách ký xác nhận vào danh sách nhận tài liệu đảm bảo phát tài liệu đúng, đủ cho khách theo danh sách.

7. Hướng dẫn khách vào phòng hội nghị, hội thảo phải vui vẻ, niềm nở, thân thiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Chuẩn bị.
- Đón khách.
- Hướng dẫn.

2. Kiến thức

- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Các điểm đón (sân bay, nhà ga, bến tàu,…).
- Quy trình đón tiếp khách.
- Các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.
- Quy định pháp luật trong lĩnh vực vận chuyển.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.
- Phương tiện liên lạc.
- Danh sách và địa chỉ khách mời, đại biểu tham dự hội nghị, hội thảo.
- Các phương tiện, dụng cụ đón khách.
- Tài liệu chương trình hội nghị, hội thảo.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Thẻ tên khách mời và đại biểu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập kế hoạch đón khách chính xác phù hợp, yêu cầu của khách	- Kiểm tra bảng kế hoạch
- Đảm bảo các công việc chuẩn bị đón khách tại điểm đơn và tại nơi tổ chức hội nghị, hội thảo chu đáo, đúng quy trình	- Kiểm tra trực tiếp khu vực đón tiếp và đối chiếu với hợp đồng đặt dịch vụ của khách
- Đón khách tại điểm đón an toàn, thuận tiện với đầy đủ các phương tiện, dụng cụ cần thiết (biển đón khách, loa tay, băng rôn,...)	- Quan sát và kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo tất cả các khách tham dự hội nghị, hội thảo phải được nhận tài liệu, đúng, đủ theo danh sách nhận tài liệu tại bàn đăng ký đại biểu	- Quan sát và kiểm tra trực tiếp việc phát tài liệu cho khách và kiểm tra danh sách ký nhận tài liệu
- Hướng dẫn khách vào phòng hội nghị, hội thảo phải vui vẻ, niềm nở, thân thiện và hướng dẫn ngồi đúng vị trí, khu vực	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện và đối chiếu với sơ đồ bố trí chỗ ngồi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA CÁC CÔNG VIỆC TRƯỚC KHI HỘI NGHỊ, HỘI THẢO TIẾN HÀNH

Mã số công việc: E5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện kiểm tra các công việc trước khi tiến hành hội nghị, hội thảo bao gồm kiểm tra công tác chuẩn bị, trang thiết bị phục vụ, trang trí và phối hợp tốt giữa các bộ phận tham gia phục vụ hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện kiểm tra kỹ công tác chuẩn bị phục vụ hội nghị, hội thảo (chuẩn bị tài liệu, phân công nhân sự phục vụ,…).

2. Đảm bảo các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo (hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy dịch, micro,…) đầy đủ, bố trí hợp lý theo yêu cầu khách hàng và hoạt động tốt.

3. Đảm bảo việc trang trí phòng hội nghị, hội thảo hài hòa, đúng thiết kế và hoàn thành đúng thời gian quy định.

4. Xác định cụ thể công việc của các bộ phận tham gia phục vụ hội nghị, hội thảo.

5. Đảm bảo chắc chắn các bộ phận sẵn sàng và cùng phối hợp tốt để phục vụ hội nghị, hội thảo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra.
- Giao tiếp.
- Vận hành các trang thiết bị.

2. Kiến thức

- Nội dung và chương trình hội nghị hội thảo.
- Quy trình kiểm tra.
- Cách sử dụng và vận hành các trang thiết bị phục vụ hội nghị hội thảo.
- Mối quan hệ giữa các bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng kế hoạch thực hiện.
- Bảng kiểm tra các trang thiết bị, máy móc.
- Danh sách các bộ phận tham gia phục vụ hội nghị hội thảo.

- Danh mục kiểm tra.
- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Bảng phân công công việc.
- Mẫu phiếu yêu cầu sửa chữa.
- Sơ đồ bố trí phòng hội nghị, hội thảo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các công tác chuẩn bị phục vụ, trang thiết bị, trang trí phòng hội nghị, hội thảo,… đầy đủ, chu đáo, hợp lý theo yêu cầu khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện và phòng hội nghị, hội thảo
- Đảm bảo các bộ phận tham gia phục vụ sẵn sàng và cùng phối hợp tốt để phục vụ hội nghị, hội thảo	- Liên hệ trực tiếp bằng điện thoại, máy bộ đàm,… với các bộ phận tham gia phục vụ hội nghị, hội thảo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC ĂN UỐNG TRONG THỜI GIAN THAM DỰ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Mã số công việc: E6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định lại các yêu cầu về ăn uống, xác nhận thông tin với các nhà cung cấp và tổ chức khách ăn uống các bữa ăn theo hợp đồng đã thỏa thuận và các dịch vụ phát sinh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo xác định rõ các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ ăn uống (thực đơn, số lượng, thời gian, hình thức phục vụ, các yêu cầu đặc biệt khác,…).

2. Liên lạc trực tiếp với khách hàng và thông tin lại với các nhà cung cấp bằng điện thoại, thư điện tử, fax,… về dịch vụ ăn uống theo yêu cầu.

3. Tổ chức phục vụ các bữa ăn trong suốt quá trình diễn ra hội nghị, hội thảo theo đúng tiêu chuẩn (thời gian, chủng loại món ăn đồ uống,…), đúng hợp đồng đã ký kết, đảm bảo làm hài lòng khách hàng.

4. Thực hiện tốt các vấn đề về việc đảm bảo an toàn vệ sinh trong quá trình phục vụ.

5. Đảm bảo các yêu cầu phát sinh của khách về dịch vụ ăn uống được đáp ứng nhanh chóng, cẩn thận.

6. Xử lý tốt các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Xử lý thông tin.
- Ra quyết định.
- Tổ chức.

2. Kiến thức

- Văn hóa ẩm thực.
- Các yêu cầu ăn uống của khách theo hợp đồng.
- Quy trình, kỹ thuật phục vụ ăn uống.
- Thời gian và hình thức phục vụ.
- Các món ăn đồ uống (tên, giá cả, chất lượng, cách chế biến).
- Hợp đồng đặt dịch vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách hàng.
- Hợp đồng đặt dịch vụ.
- Phương tiện liên lạc.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống.
- Bàn phục vụ ăn uống nhẹ trong giờ giải lao.
- Bàn ăn đã đặt trước theo thực đơn.
- Thực đơn và danh mục đồ uống.
- Phiếu ghi thực đơn.
- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ ăn uống (thực đơn, số lượng, thời gian, hình thức phục vụ, các yêu cầu đặc biệt khác,…) phải được xác định đầy đủ, cụ thể	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo các thông tin về dịch vụ ăn uống được xác nhận đầy đủ với các nhà cung cấp	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo tổ chức phục vụ ăn uống các bữa ăn trong quá trình hội nghị, hội thảo diễn ra đúng quy trình và làm hài lòng khách hàng	- Quan sát trực tiếp quá trình phục vụ ăn uống và xin ý kiến khách hàng thông qua bảng hỏi
- Thực hiện tốt các vấn đề về việc đảm bảo an toàn vệ sinh trong quá trình phục vụ	- Quan sát trực tiếp quá trình phục vụ ăn uống và xin ý kiến khách hàng thông qua bảng hỏi
- Đảm bảo các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ được giải quyết kịp thời	- Quan sát trực tiếp quá trình phục vụ ăn uống và xin ý kiến khách hàng thông qua bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC LƯU TRÚ CHO KHÁCH TRONG THỜI GIAN THAM DỰ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Mã số công việc: E7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định lại các yêu cầu về ăn uống, xác nhận thông tin với các nhà cung cấp, đón tiếp và giám sát quá trình phục vụ khách tại cơ sở lưu trú.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo xác định rõ các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ lưu trú (loại phòng, số lượng khách, thời gian đến và đi, dịch vụ bổ sung, các yêu cầu đặc biệt khác,…).

2. Liên lạc trực tiếp với khách hàng và thông tin lại với các nhà cung cấp bằng điện thoại, thư điện tử, fax,…về dịch vụ lưu trú theo yêu cầu.

3. Đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng cho khách tại cơ sở lưu trú nhanh chóng, chu đáo, lịch sự.

4. Cung cấp cho khách đầy đủ, cụ thể các thông tin cần thiết về cơ sở lưu trú (các quy định chung, các dịch vụ đã bao gồm trong phòng khách, nhà hàng, các dịch vụ bổ sung,...)

5. Đảm bảo quá trình khách lưu trú được an toàn, thoải mái, thuận tiện.

6. Đáp ứng kịp thời các nhu cầu phát sinh trong quá trình khách lưu trú.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lắng nghe.
- Giải đáp thông tin.
- Giao tiếp.
- Phối hợp trong công việc.
- Giám sát.

2. Kiến thức

- Quy định của cơ sở lưu trú.
- Hợp đồng đặt dịch vụ lưu trú.
- Đặc điểm các cơ sở lưu trú.
- Các loại dịch vụ tại cơ sở lưu trú.
- Chương trình du lịch các cơ sở lưu trú và quy định của nó.
- Các yêu cầu lưu trú của khách theo hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách hàng.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Nội quy, quy định của cơ sở lưu trú.
- Phương tiện liên lạc.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú.
- Các phương tiện liên lạc.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ lưu trú.
- Bảng phân công công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ lưu trú (loại phòng, số lượng khách, thời gian đến và đi, dịch vụ bổ sung, các yêu cầu đặc biệt khác,…) phải được xác định đầy đủ, cụ thể	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo các thông tin về dịch vụ ăn uống được xác nhận đầy đủ với các nhà cung cấp	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Thực hiện đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng cho khách tại cơ sở lưu trú nhanh chóng, chu đáo, lịch sự	- Quan sát và kiểm tra trực tiếp người thực hiện tại khu vực đón tiếp của cơ sở lưu trú hoặc lấy ý kiến khách hàng thông qua bảng hỏi
- Liên lạc thường xuyên với cơ sở lưu trú để kiểm tra tình hình của khách	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo các yêu cầu của khách và các tình huống phát sinh trong quá trình lưu trú được giải quyết kịp thời	- Hỏi trực tiếp hoặc lấy ý kiến khách hàng thông qua bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG GIẢI TRÍ CHO KHÁCH THAM GIA HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Mã số công việc: E8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức các hoạt động giải trí đã xác nhận, các hoạt động giải trí phát sinh và tour du lịch cho khách tham dự hội nghị hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo các hoạt động giải trí đã xác nhận của khách được tổ chức chu đáo theo đúng như hợp đồng đã ký kết.

2. Sẵn sàng tổ chức các hoạt động giải trí phát sinh.

3. Tư vấn được cho khách hàng tour du lịch hấp dẫn, nhấn mạnh vào những dịch vụ vui chơi giải trí đặc trưng của vùng miền nơi đến.

4. Lựa chọn được nhà cung cấp dịch vụ phù hợp và tổ chức tour du lịch theo đúng nhu cầu của khách.

5. Đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ thực hiện theo đúng hợp đồng.

6. Đảm bảo các tour du lịch thực hiện hiệu quả, đáp ứng yêu cầu của khách, phù hợp với quỹ thời gian và kinh phí của hội nghị, hội thảo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức các hoạt động giải trí.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Đặc điểm văn hóa, xã hội của nơi tổ chức các hoạt động.
- Các cửa hàng, chợ, siêu thị, khu vui chơi giải trí, các mặt hàng, giá thành...
- Trang thiết bị, dụng cụ, phương tiện phục vụ các hoạt động vui chơi giải trí phát sinh.
- Các nhà cung cấp dịch vụ.
- Tâm lý khách.
- Các điều khoản trong hợp đồng đặt dịch vụ.
- Các tour du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các chương trình tổ chức hoạt động giải trí.
- Hợp đồng tổ chức các hoạt động giải trí.
- Các chương trình mẫu.
- Hợp đồng cung cấp tour du lịch.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Địa chỉ các điểm tham quan.
- Các phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các hoạt động giải trí được tổ chức chu đáo đáp ứng yêu cầu của khách tham dự hội nghị, hội thảo	- Hỏi trực tiếp hoặc lấy ý kiến khách tham dự hội nghị, hội thảo thông qua bảng hỏi
- Tổ chức các tour du lịch đảm bảo hấp dẫn và thỏa mãn nhu cầu của khách tham dự hội nghị, hội thảo	- Hỏi trực tiếp hoặc lấy ý kiến khách tham dự hội nghị, hội thảo thông qua bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ TẠI HỘI NGHỊ, HỘI THẢO
Mã số công việc: E9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Vận hành hệ thống âm thanh, ánh sáng, các trang thiết bị và phục vụ hội nghị hội thảo theo yêu cầu.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo hệ thống âm thanh, ánh sáng (đèn chiếu sáng, loa đài,…) và các trang thiết bị (máy dịch, máy chiếu, màn hứng,…) phục vụ hội nghị, hội thảo vận hành đúng kỹ thuật trước khoảng 10 phút.

2. Điều chỉnh hệ thống âm thanh, ánh sáng và các trang thiết bị phục vụ sao cho phù hợp với từng nội dung và chương trình của hội nghị, hội thảo.

3. Cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu và phục vụ khách khi cần thiết trong suốt quá trình diễn ra hội nghị, hội thảo.

4. Đảm bảo các công việc phục vụ hội nghị, hội thảo được giám sát chặt chẽ, đầy đủ.

5. Xử lý nhanh chóng, kịp thời các tình huống phát sinh trong quá trình diễn ra hội nghị, hội thảo.

6. Báo cáo và xin ý kiến cấp trên các tình huống khi cần thiết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Vận hành hệ thống âm thanh, ánh sáng.
- Vận hành các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Điều hành, giám sát.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Nguyên lý và cách vận hành hệ thống âm thanh, ánh sáng.
- Cách sử dụng các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Nội dung chương trình, mục đích hội nghị hội thảo.
- Quy trình xử lý tình huống trong hội nghị hội thảo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị sử dụng trong hội nghị hội thảo.
- Hệ thống chiếu sáng.
- Hệ thống âm thanh.
- Danh mục những công việc phục vụ trong khi hội nghị hội thảo diễn ra.
- Phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Vận hành đúng kỹ thuật và điều chỉnh sao cho phù hợp hệ thống âm thanh ánh sáng và các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo phục vụ và giám sát các công việc trong hội nghị, hội thảo đầy đủ, chu đáo	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện hoặc lấy ý kiến khách hàng thông qua bảng hỏi
- Đảm bảo xử lý nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả các tình huống phát sinh trong quá trình hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra trực tiếp bản báo cáo tổng kết hội nghị, hội thảo hoặc lấy ý kiến khách hàng thông qua bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIỄN KHÁCH
Mã số công việc: E10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiễn khách là công việc cuối cùng của quy trình tổ chức và quản lý hội nghị hội thảo: kiểm tra và thông báo giờ khởi hành và phương tiện chuyên chở cho khách, nhắc khách kiểm tra hành lý, tư trang, giấy tờ tùy thân, hoàn tất mọi thủ tục cho khách tại nơi lưu trú, kiểm tra số lượng khách và mời khách lên phương tiện chuyên chở để di chuyển đến địa điểm xuất phát, phát và thu phiếu trưng cầu ý kiến của công ty cho khách, giúp khách làm các thủ tục xuất cảnh (nếu có), chào tiễn khách kèm theo lời cảm ơn khách đã có sự hợp tác trong suốt quá trình thực hiện chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra lại và thông báo cho khách chính xác thời gian khởi hành, loại phương tiện chuyên chở.

2. Đảm bảo phương tiện chuyên chở phải có mặt tại địa điểm trước 15 phút.

3. Nhắc nhở khách kiểm tra cẩn thận tất cả hành lý, tư trang, giấy tờ tùy thân trước khi xuất phát.

4. Giúp khách làm thủ tục thanh toán các dịch vụ phát sinh và hoàn tất mọi thủ tục tại cơ sở lưu trú nhanh chóng, thuận tiện.

5. Mời khách lên phương tiện chuyên chở đảm bảo số lượng khách trên phương tiện đủ và hành lý, tư trang của khách được sắp xếp gọn gàng, an toàn.

6. Xác định thời điểm phù hợp để phát phiếu trưng cầu ý kiến và đảm bảo toàn bộ thành viên trong đoàn có phiếu.

7. Đảm bảo số phiếu thu về phải có đầy đủ thông tin, chữ ký xác nhận và số lượng phiếu tương ứng với số phiếu phát ra.

8. Đưa khách đến đúng địa điểm xuất phát.

9. Giúp khách làm các thủ tục cần thiết sao cho nhanh chóng, hợp lý đặc biệt là thủ tục xuất nhập cảnh.

10. Chào và tiễn khách vui vẻ, niềm nở và thân thiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cập nhật thông tin.
- Làm thủ tục trả phòng.
- Thanh toán.
- Đếm, quan sát, tổng hợp.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Lịch trình các chuyến bay, chuyến tàu…
- Lịch trình chi tiết của chương trình.

- Quy trình trả phòng khách sạn.
- Kiến thức về kế toán.
- Hiểu biết về phiếu trưng cầu ý kiến theo quy định của công ty.
- Thủ tục xuất nhập cảnh.
- Văn hóa chào hỏi.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các nhà cung cấp về vận chuyển.
- Chứng minh thư của khách tiền mặt, số tài khoản ngân hàng, hóa đơn,…
- Trang thiết bị văn phòng.
- Các hóa đơn, chứng từ.
- Phiếu trưng cầu ý kiến.
- Vé, giấy tờ tùy thân.
- Điện thoại, bản danh sách đoàn khách và số phòng, loa tay, lịch trình.
- Các phương tiện liên lạc, phương tiện chuyên chở.
- Mẫu phiếu trưng cầu ý kiến của doanh nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo thời gian khởi hành, loại phương tiện chuyên chở phải được kiểm tra và thông báo rõ ràng, đầy đủ tới khách	- Quan sát trực tiếp và đối chiếu với lịch trình chi tiết hoặc lấy ý kiến khách thông qua bảng hỏi
- Đảm bảo phương tiện chuyên chở phải có mặt tại địa điểm trước 15 phút	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện và lịch trình chi tiết
- Đảm bảo tất cả hành lý, tư trang, giấy tờ tùy thân của khách phải được kiểm tra cẩn thận trước khi xuất phát	- Hỏi trực tiếp khách
- Giúp khách hoàn tất mọi thủ tục tại nơi lưu trú sao cho nhanh chóng, thuận tiện (trả phòng, thanh toán các dịch vụ phát sinh,…)	- Quan sát trực tiếp người thực hiện
- Đảm bảo khách và hành lý, tư trang của khách được bố trí hợp lý, đầy đủ, an toàn	- Kiểm tra trực tiếp số khách trên phương tiện chuyên chở và so sánh với danh sách đoàn khách
- Lấy ý kiến khách hàng thông qua phiếu trưng cầu ý kiến đảm bảo số phiếu thu về đủ số lượng, thông tin và chữ ký xác nhận của khách	- Kiểm tra trực tiếp bảng tổng hợp ý kiến khách hàng
- Hoàn tất các thủ tục cần thiết tại địa điểm xuất phát, chào và tiễn khách vui vẻ, niềm nở, thân thiện	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KHUYẾN THƯỞNG CHO ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ

Mã số công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đề xuất được thời gian và địa điểm tổ chức, xây dựng nội dung chương trình, thiết kế các chương trình du lịch và lập dự toán kinh phí tổ chức du lịch khen thưởng theo yêu cầu và khả năng của đơn vị chủ trì.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được yêu cầu của đơn vị chủ trì về thời gian, địa điểm, hình thức tổ chức, năng lực tài chính bằng cách hình thức tiếp xúc.

2. Xây dựng được nội dung chương trình tổ chức phù hợp với yêu cầu của đơn vị chủ trì sau khi đã kiểm tra thông tin và thống nhất với nhà cung cấp.

3. Liệt kê các chương trình dự kiến tổ chức đúng với nội dung yêu cầu của đơn vị chủ trì.

4. Sắp xếp trình tự, tính toán thời gian, người phụ trách thực hiện các chương trình hợp lý.

5. Xây dựng kịch bản chi tiết cho từng chương trình.

6. Thiết kế chương trình du lịch khen thưởng hấp dẫn, an toàn đúng địa điểm yêu cầu tổ chức, chủ đề chương trình đã xác định và phù hợp với số lượng khách tham gia. Các dịch vụ của chương trình như: ăn uống, lưu trú, vận chuyển, bảo hiểm và một số dịch vụ phát sinh khác phải đảm bảo chất lượng và được phục vụ chu đáo.

7. Xây dựng lịch trình chi tiết của chương trình du lịch dựa trên bản thiết kế chương trình.

8. Tổng hợp các nhu cầu của khách và chi phí dự kiến của chương trình, lấy báo giá của nhà cung cấp về các dịch vụ, xây dựng giá dịch vụ theo quy định của doanh nghiệp.

9. Lập được bảng dự toán kinh phí cho đơn vị chủ trì chính xác và đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp với khách hàng.
- Xây dựng nội dung và kịch bản chi tiết.
- Thiết kế chương trình du lịch.
- Lập dự toán kinh phí.

2. Kiến thức

- Đơn vị chủ trì và các nhu cầu về tổ chức du lịch khen thưởng của họ.

- Thông tin về chi phí của các loại hình dịch vụ sử dụng trong tổ chức du lịch khen thưởng.

- Hình thức tổ chức chương trình du lịch khen thưởng.

- Tổ chức và thiết kế tour du lịch khen thưởng.

- Dự toán kinh phí chương trình du lịch khen thưởng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách và bảng báo giá các nhà cung ứng dịch vụ.

- Bảng tổng hợp yêu cầu khách hàng.

- Phương tiện, trang thiết bị liên lạc, trang thiết bị văn phòng.

- Một số bản thiết kế chương trình du lịch mẫu.

- File lưu hồ sơ khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mục đích, ý tưởng và các yêu cầu của đơn vị chủ trì về tổ chức chương trình du lịch khen thưởng được hiểu cụ thể và xác định chi tiết	- Kiểm tra file lưu hồ hơ khách hàng và phỏng vấn trực tiếp người làm
- Biết cách đề xuất địa điểm, thời gian tổ chức du lịch khen thưởng phù hợp với yêu cầu của đơn vị chủ trì	- Phỏng vấn khách hàng hoặc kiểm tra người làm thông qua việc trả lời các câu hỏi
- Các hình thức và đặc điểm tổ chức du lịch khen thưởng được thể hiện trong nội dung và kịch bản chi tiết của từng chương trình	- Kiểm tra trực tiếp kịch bản và so sánh với các yêu cầu của đơn vị chủ trì
- Chương trình tour du lịch khen thưởng được thiết kế chi tiết, hấp dẫn đảm bảo được sự an toàn cho khách và đáp ứng được các yêu cầu đã thống nhất với đơn vị chủ trì	- Kiểm tra lịch trình chi tiết của chương trình tour du lịch hoặc phỏng vấn người đại diện của đơn vị chủ trì
- Dự toán kinh phí của từng hình thức tổ chức đúng, đủ phù hợp với năng lực tài chính của đơn vị chủ trì	- Phỏng vấn trực tiếp đại diện đơn vị chủ trì phụ trách về tài chính

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỐNG NHẤT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KHEN THƯỞNG VỚI KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiến hành thống nhất được nội dung và dự toán kính phí chương trình du lịch khen thưởng với đơn vị chủ trì để đạt được sự đồng thuận cao nhất.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Gửi nội dung chương trình du lịch khen thưởng, dự toán kinh phí tổ chức đã xây dựng tới đơn vị chủ trì.

2. Tổ chức cuộc họp với đơn vị chủ trì để thống nhất được nội dung và dự toán chương trình.

3. Tổng hợp toàn bộ các ý kiến trong cuộc họp và tiến hành điều chỉnh, bổ sung kịp thời (nếu có).

4. Đảm bảo toàn bộ nội dung chương trình, dự toán kinh phí tổ chức du lịch khen thưởng được đơn vị chủ trì thống nhất và thông qua.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp ứng xử với đơn vị chủ trì.
- Tổ chức cuộc họp.
- Thuyết trình, phân tích tài chính.

2. Kiến thức

- Chương trình du lịch khen thưởng.
- Quy trình tổ chức cuộc họp.
- Tài chính doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nội dung chương trình du lịch khen thưởng.
- Phòng họp và trang thiết bị phục vụ cuộc họp.
- Bảng dự toán kinh phí tổ chức.
- Trang thiết bị phục vụ cuộc họp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tiến hành tổ chức cuộc họp với đơn vị chủ trì để thống nhất được nội dung và dự toán chương trình	- Kiểm tra biên bản cuộc họp giữa đơn vị đứng ra tổ chức và đơn vị chủ trì
- Nội dung chương trình, dự toán kinh phí tổ chức du lịch khen thưởng được đơn vị chủ trì thống nhất và thông qua	- Phỏng vấn trực tiếp đại diện đơn vị chủ trì

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TỔ CHỨC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KHEN THƯỞNG

Mã số công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiến hành phân công nhân sự và thực hiện các công việc chuẩn bị tổ chức chương trình du lịch khen thưởng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được các công việc thực hiện chương trình du lịch khen thưởng nói chung và buổi lễ tổng kết khen thưởng nói riêng.

2. Xác định đúng số lượng nhân sự và các bộ phận tham gia thực hiện chương trình du lịch khen thưởng và trong buổi lễ tổng kết.

3. Hiểu rõ khả năng của từng nhân viên và chức năng của từng bộ phận phân công công việc phù hợp cho từng cá nhân, từng bộ phận.

4. Kiểm tra kỹ càng cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh, trang thiết bị của địa điểm tổ chức lễ tổng kết khen thưởng đảm bảo tiêu chuẩn như đã thống nhất với nhà cung cấp dịch vụ. Kịp thời điều chỉnh, bổ sung thiếu sót.

5. Chuẩn bị đúng số lượng và kiểm tra chất lượng, nội dung ấn phẩm vật phẩm và quà tặng trước khi trao tặng.

6. Phối kết hợp với đơn vị chủ trì để tổ chức thực hiện công việc chuẩn bị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân công nhân sự.
- Giao tiếp với đồng nghiệp.
- Chuẩn bị lễ tổng kết.
- Kiểm tra, giám sát.

2. Kiến thức

- Nội dung tổ chức chương trình du lịch khen thưởng và buổi lễ tổng kết.
- Điều kiện, tiêu chuẩn về cơ sở vật chất phục vụ buổi lễ.
- Quản trị nhân sự thực hiện

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân sự và các bộ phận tham dự lễ khen thưởng.
- Bảng phân công chương trình du lịch khen thưởng và lễ tổng kết.
- Bảng kế hoạch thực hiện chương trình du lịch khen thưởng và lễ tổng kết.
- Ấn phẩm, vật phẩm và quà tặng.
- 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 thực hiện chương trình du lịch khen thưởng và buổi lễ tổng kết được phân công rõ ràng, chi tiết, đúng người đúng việc	- Kiểm tra người làm trực tiếp về nội dung công việc, tiêu chuẩn thực hiện công việc được phân công
- Đảm bảo toàn bộ cơ sở vật chất ấn phẩm vật phẩm và quà tặng trong chương trình được chuẩn bị chu đáo trong điều kiện hoạt động tốt nhất	- Phát vấn người làm về việc kiểm tra, giám sát toàn bộ cơ sở vật chất, ấn phẩm vật phẩm và quà tặng phục vụ buổi lễ
- Phối hợp với đơn vị chủ trì thực hiện tốt công việc chuẩn bị	- Kiểm tra trực tiếp bản phân công thực hiện giữa đơn vị chủ trì và đơn vị tổ chức thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP VỚI ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ THỰC HIỆN LỄ TỔNG KẾT KHEN THƯỞNG

Mã số công việc: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trên cơ sở xác định số lượng, thành phần khách tham dự, các công việc thực hiện lễ tổng kết khen thưởng để xác định hình thức phối hợp và phân công trách nhiệm rõ ràng giữa đơn vị tổ chức và đơn vị chủ trì; phối hợp cùng đơn vị chủ trì để tổ chức thực hiện lễ tổng kết khen thưởng chu đáo lịch sự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định số lượng và thành phần khách tham dự lễ tổng kết khen thưởng.

2. Xác định chính xác các phần công việc thực hiện trong buổi lễ tổng kết khen thưởng giữa đơn vị tổ chức và đơn vị chủ trì.

3. Xác định hình thức phối hợp và phân công trách nhiệm rõ ràng giữa đơn vị tổ chức và đơn vị chủ trì.

4. Phối hợp với đơn vị chủ trì đón tiếp khách tham dự đúng nghi thức và thực hiện tốt các nghi thức của buổi lễ như: khai mạc, phát biểu, trao quà tặng.

5. Đảm bảo trình tự, nội dung, thời gian lễ tổng kết diễn ra theo đúng kịch bản chi tiết đã được thống nhất.

6. Giao tiếp tốt với khách bằng cử chỉ lịch sự, nụ cười thân thiện, tác phong nhanh nhẹn.

7. Điều hành giám sát kịp thời các hoạt động trong lễ tổng kết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức và thực hiện lễ tổng kết.
- Phối hợp làm việc.
- Trao đổi thông tin với đối tác.
- Giao tiếp đối với khách tham dự lễ tổng kết.
- Kiểm tra, giám sát.

2. Kiến thức

- Nội dung tổ chức chương trình du lịch khen thưởng và buổi lễ tổng kết.
- Nghi thức đón tiếp khách, nghi thức thực hiện tổ chức buổi lễ tổng kết.
- Ngoại ngữ (nếu có).

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách tham dự.
- Danh sách cá nhân, doanh nghiệp điển hình.
- Bản báo cáo, bài phát biểu.
- Trang phục theo quy định.
- Phương tiện liên lạc (nếu có).
- Kịch bản chương trình lễ tổng kết khen thưởng.
- Ấn phẩm, vật phẩm và quà tặng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chính xác các phần công việc thực hiện trong buổi lễ tổng kết khen thưởng giữa đơn vị tổ chức và đơn vị chủ trì	- Kiểm tra trực tiếp bảng phân công công việc thực hiện tổ chức lễ tổng kết giữa đơn vị chủ trì và đơn vị tổ chức thực hiện
- Xác định hình thức phối hợp và phân công trách nhiệm rõ ràng giữa đơn vị tổ chức và đơn vị chủ trì	- Kiểm tra trực tiếp người lao động và đối chiếu bảng phân công
- Phối hợp với đơn vị chủ trì thực hiện tốt nghi thức đón tiếp khách và nghi thức thực hiện tổ chức buổi lễ tổng kết	- Quan sát quá trình phối hợp thực hiện công việc của hai bên
- Phối hợp điều hành, giám sát xử lý kịp thời các hoạt động trong lễ tổng kết	- Phỏng vấn trực tiếp đại diện hai bên

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN TOUR DU LỊCH KHEN THƯỞNG VÀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH KHÁC THEO YÊU CẦU CỦA ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ

Mã số công việc: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện tốt chương trình như tổ chức tour du lịch, các hoạt động vui chơi giải trí và một số theo yêu cầu khác của đơn vị chủ trì.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác nhận lại thông tin với ban tổ chức, đơn vị chủ trì về số lượng khách, thời gian, địa điểm tổ chức tour du lịch, địa điểm tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí, mua sắm và các hoạt động khác theo yêu cầu của đơn vị chủ trì.

2. Thông báo chính xác tới đơn vị chủ trì, ban tổ chức và khách về thời gian, địa điểm, phương tiện vận chuyển, chủ đề của tour du lịch và các chú ý khác trong chuyến đi.

3. Tổ chức tour du lịch đúng yêu cầu của khách và như đã thống nhất với đơn vị chủ trì. Đảm bảo hành trình tour du lịch an toàn, hấp dẫn.

4. Hướng dẫn chi tiết với khách hàng các hoạt động mới phát sinh.

5. Tổ chức các hoạt động mới phát sinh đúng yêu cầu của khách và như đã thống nhất với đơn vị chủ trì. Đảm bảo hành trình các hoạt động an toàn, hấp dẫn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức tour du lịch khen thưởng.
- Tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, mua bán và các hoạt động phát sinh khác.
- Giao tiếp với khách hàng và đối tác.
- Hoạt náo, dẫn chương trình.

2. Kiến thức

- Chương trình tour du lịch khen thưởng.
- Quy trình tổ chức tour du lịch khen thưởng.
- Các hoạt động vui chơi, giải trí, mua sắm.
- Cách thức tổ chức các hoạt động phát sinh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lịch trình tour du lịch khen thưởng.

- Kịch bản chi tiết của hoạt động vui chơi giải trí, mua sắm và hoạt động phát sinh.

- Phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thông tin tour du lịch được thông báo chính xác về thời gian, địa điểm, phương tiện vận chuyển, chủ đề của tour du lịch và các chú ý khác trong chuyến đi đến đơn vị chủ trì, ban tổ chức, khách mời tham dự	- Hỏi trực tiếp đơn vị chủ trì, ban tổ chức, khách mời tham dự thông tin về chương trình tour du lịch khen thưởng
- Tổ chức tour du lịch đúng yêu cầu của khách như đã thống nhất với đơn vị chủ trì. Đảm bảo hành trình tour du lịch an toàn, hấp dẫn	- Trưng cầu ý kiến khách tham dự, đơn vị chủ trì, ban tổ chức về chương trình tour du lịch khen thưởng
- Các hoạt động khác thực hiện đúng theo yêu cầu của đơn vị chủ trì	- Hỏi người tham gia trực tiếp các hoạt động này

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH, GIÁM SÁT QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN
Mã số công việc: F6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành, giám sát công tác chuẩn bị, quá trình 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 cụ thể danh mục các công việc trong quá trình chuẩn bị, quá trình thực hiện chương trình và chi phí thực hiện chương trình khen thưởng.

2. 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.

3. Giám sát thường xuyên để có điều chỉnh kịp thời cho phù hợp với yêu cầu của đơn vị chủ trì đảm bảo công tác chuẩn bị được tốt, các chương trình thực hiện diễn ra theo đúng kế hoạch.

4. Kiểm soát chặt chẽ các chi phí đảm bảo chi đúng dự trù.

5. Ra quyết định cắt giảm chi phí không cần thiết, tiết kiệm chi phí nhưng vẫn đảm bảo tốt dịch vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bao quát, quản lý.
- Điều hành, giám sát.
- Kiểm soát tài chính.
- Ra quyết định.

2. Kiến thức

- Chương trình du lịch khen thưởng.
- Quá trình điều hành, giám sát chương trình du lịch khen thưởng.
- Tiêu chuẩn thực hiện từng công việc trong quá trình chuẩn bị và thực hiện.
- Tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ đạo nhân sự thực hiện tốt công tác chuẩn bị và các hoạt động diễn ra trong chương trình du lịch khen thưởng được tiến hành có thứ tự, đúng người đúng việc, đúng kế hoạch	- 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 đơn vị chủ trì 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: XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN

Mã số công việc: F7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Dự đoán các tình huống phát sinh để từ đó chuẩn bị các phương án khắc phục và điều chỉnh kịp thời khi cần thiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Rà soát lại toàn chương trình chi tiết và kịch bản của từng sự kiện sẽ tổ chức chương trình du lịch.

2. Dự đoán trước một số tình huống có thể phát sinh từ khâu chuẩn bị đến quá trình thực hiện.

3. Xây dựng được các phương án khả thi nhằm khắc phục hoặc hạn chế các tình huống có thể phát sinh trong quá trình chuẩn bị và thực hiện.

4. Thường xuyên giám sát để kịp thời điều chỉnh tránh tình huống phát sinh xảy ra.

5. Xác định tình huống phát sinh là gì, tìm hiểu nhanh chóng nguyên nhân, cấp giải quyết tình huống.

6. Giải quyết nhanh gọn các tình huống phát sinh theo các phương án đã chuẩn bị (nếu trùng với phương án khắc phục) hoặc theo đúng quy định doanh nghiệp.

7. Điều chỉnh các chương trình, hoạt động ngay sau khi tình huống được giải quyết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, dự đoán.
- Điều hành, giám sát.
- Phân tích, lựa chọn phương án xử lý, ra quyết định.

2. Kiến thức

- Tổ chức sự kiện.
- Các phương án khắc phục tình huống.
- Nguyên tắc xử lý tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các nội dung và kịch bản chi tiết của các hoạt động diễn ra trong chương trình du lịch khen thưởng.
- Bản kế hoạch thực hiện.
- Danh mục các tình huống phát sinh.
- Phương án khắc phục.
- Giấy, bút ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Bản kế hoạch dự đoán các tình huống phát sinh và cách khắc phục được xây dựng chi tiết, phù hợp	- Kiểm tra bản kế hoạch dự phòng các tình huống phát sinh
- Xử lý nhanh gọn các tình huống phát sinh theo các phương án đã chuẩn bị (nếu trùng với phương án khắc phục) hoặc theo đúng quy định doanh nghiệp	- Kiểm tra bản khắc phục các tình huống dự kiến phát sinh
- Điều chỉnh các chương trình, hoạt động ngay sau khi tình huống được giải quyết	- Kiểm tra bản báo cáo tổng kết công việc hoặc phát vấn trực tiếp người làm

(Xem tiếp Công báo số 397 + 398)

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