|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2021)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):*** | **QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **MICE TOURISM MANAGEMENT** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS1110** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức chuyên sâu** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **26** |
| ***+ Số giờ thảo luận*** | **13** |
| ***- Các học phần tiên quyết:*** | **Kinh tế du lịch, Quản trị kinh doanh lữ hành, và Marketing du lịch và khách sạn.** |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

Giảng viên: TS Trần Huy Đức, TS Nguyễn Thị Mỹ Hạnh, ThS Nguyễn Đức Trọng,

Bộ môn: Quản trị Khách sạn

Email: [duc\_th@neu.edu.vn](mailto:duc_th@neu.edu.vn); [hanhntm@neu.edu.vn](mailto:hanhntm@neu.edu.vn); [trongnd@neu.edu.vn](mailto:trongnd@neu.edu.vn)

Phòng 709-710 tầng 7. Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Học phần “Quản trị MICE” là một trong những môn bắt buộc thuộc hệ thống kiến thức chuyên sâu của chuyên ngành Quản trị Lữ hành. Với thời lượng là 45 tiết, học phần sẽ đề cập tới những nội dung cơ bản sau

• Các khái niệm cơ bản của quản trị MICE và các bước xây dựng một sự kiện nói chung và một hội nghị, hội thảo nói riêng

• Những yếu tố ảnh hưởng tới việc tổ chức và quản lý, vận hành một hội nghị, hội thảo thành công

• Chương trình sự kiện, cách thức tiến hành kế hoạch marketing và bán dịch vụ MICE

• Áp dụng công nghệ thông tin trong quản trị MICE trong các khâu

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. PGS.TS. Lưu Văn Nghiêm (2009) Nxb Kinh tế quốc dân, Hà Nội

**Tài liệu khác**

2. GS. TS. Nguyễn Văn Đính; TS. Trần Thị Minh Hoà (2008), “Kinh tế Du lịch”, Nhà xuất bản ĐH Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

3. PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh; TS. Hoàng Thị Lan Hương, 2013, “Quản trị kinh doanh Khách sạn”, Nhà xuất bản Đại học KTQD, Hà Nội.

4. Howard Senter, 2003, “Hội họp và thuyết trình”, Reed Elsevier Group Plc.

5. Johnny Allen; William O’Toole; Ian McDonnell; and Robert Harris (2009), Chapter 5, 6, 10, 11, 12 “MICE Tourism: Festival and Special Event Management”, Third Edition, Tourism Series, Wiley.

7. Milton T. Astroff, James R. Abbey (1998), “Convention management and service”, fifth Edition , Educcational Institute American Hotel and Motel Association.

**8. Richard A. Hildreth (1990), the ESSENTIALS OF MEETING MANAGEMENT, Prentice Hall, Englewwood Cliffs, Newjersey 07632.**

9. Rob Davidson and Beulah Cope (2002), Chapter 1-6 *Business Travel:* *Conferences, Incentive Travel, Exhibitions, Corporate Hospitality and Corporate Travel*, FT Prentice Hall.

10. Dr. Joe Goldblatt, Csep (2005), *Special events: event leadership for a new world*, 4th edition, John Wiley & Són, Inc.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả**  **mục tiêu** | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo (PLOs)** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Tư duy tổng hợp, suy luận logic về tổ chức và vận hành 1 sự kiện phù hợp với bối cảnh chung của xã hội cũng như yêu cầu của chủ đầu tư sự kiện | PLO 1.1.1 | II |
| G2 | Hiểu và phân tích các nhân tố cấu thành nên thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện | PLO 1.2.1 | III |
| G3 | Hiểu và nắm chắc các lý thuyết về kiến thức cơ bản của hệ thống kinh tế, ngành du lịch, kinh doanh du lịch, lưu trú, một số nguyên lý cơ bản về khoa học xã hội nhân văn, phát triển bền vững áp dụng trong việc tổ chức, vận hành và quản trị du lịch MICE | PLO 1.3.1 | II |
| G4 | Hiểu và nắm chắc kiến thức về một số hoạt động tác nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn áp dụng trong các sự kiện ví dụ như lễ tân, tiếp đón, phục vụ ăn uống... | PLO 1.3.2 | III |
| G5 | Hiểu và nắm chắc kiến thức về quản trị khách sạn, vận dụng các chức năng tổ chức hoạt động quản trị trong khách sạn, doanh nghiệp lưu trú | PLO 1.3.3 | III |
| G6 | Có kỹ năng năng phân tích và đánh giá môi trường kinh doanh, xác định cơ hội và thách thức của thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị hội thảo, triển lãm và một số loại hình sự kiện khác | PLO 2.1.1 | III |
| G7 | Có kỹ năng quản lý, điều hành, giám sát hoạt động kinh doanh mảng sự kiện của khách sạn, các cơ sở lưu trú. | PLO 2.1.2 | III |
| G8 | Có kĩ năng phân tích các chỉ tiêu kinh tế, tài chính, hiệu quả kinh doanh dịch vụ tổ chức sự kiện của doanh nghiệp khách sạn | PLO 2.1.3 | III |
| G9 | Có kĩ năng phát triển ý tưởng cho các loại hình sự kiện như hội nghị hội thảo triển lãm, và các loại hình sự kiện khác trong doanh nghiệp khách sạn | PLO 2.1.4 | III |
| G10 | Có kĩ năng thực hiện các hoạt động tác nghiệp nghiệp vụ trong khách sạn phục vụ cho hoạt động tổ chức vận hành sự kiện trong khách sạn như lễ tân, phục vụ ăn uống... | PLO 2.1.5 | III |
| G11 | Có phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân: Tuân thủ pháp luật và có phẩm chất đạo đức (Theo quy định của Bộ GDĐT) | PLO 3.2.1 | IV |
| G12 | Có trách nhiệm đạo đức, tác phong nghề nghiệp: tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao, có tác phong lịch sự, nhã nhặn, đúng mực, say mê, yêu nghề và có tinh thần phục vụ. | PLO 3.2.2 | IV |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1.Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs** | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| **Về kiến thức** | | | |
| 1.1.1 | CLO1.1 | Hiểu về xu hướng tổ chức và vận hành các sự kiện, có tư duy sắp xếp và lý giải về quy trình sự kiện | II |
| 1.2.1 | CLO1.2 | Hiểu các yếu tố ảnh hưởng tới sự kiện và thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện | III |
| 1.3.1 | CLO1.3 | Hiểu được khái niệm về sự kiện, biết phân biệt các loại sự kiện | II |
| CLO1.4 | Hiểu được các đặc điểm của thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện | II |
| 1.3.2 | CLO1.5 | Hiểu được chức năng của các bộ phận trong khách sạn liên quan tới các khâu trong tổ chức, vận hành, quản trị sự kiện. | III |
| 1.3.3 | CLO1.6 | Hiểu rõ quy trình tổ chức sự kiện và sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan | III |
| **Về kĩ năng** | | | |
| 2.1.1 | CLO2.1 | Có khả năng phân tích môi trường kinh doanh dịch vụ tổ chức sự kiện | III |
| 2.1.2 | CLO2.2 | Vận dụng lý thuyết vào công tác điều hành giám sát hoạt động mảng sự kiện của khách sạn | III |
| 2.1.3 | CLO2.3 | Phân tích các chỉ tiêu kinh tế, tài chính, hiệu quả kinh doanh mảng dịch vụ tổ chức sự kiện | III |
| 2.1.4 | CLO2.4 | Đề xuất ý tưởng cho các loại hình sự kiện và trình bày, thuyết minh về ý tưởng đó | III |
| 2.1.5 | CLO2.5 | Hoàn thành các yêu cầu về mặt kĩ năng tác nghiệp nghiệp vụ như phục vụ ăn uống, lễ tân sự kiện | III |
| **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm nghề nghiệp** | | | |
| 3.2.1 | CLO3.1 | Tuân thủ các quy định do giảng viên và nhà trường đề ra  Chủ động, tích cực trong các giờ học trên lớp cũng như làm các bài tập ở nhà do giảng viên giao, học tập và ứng dụng các kiến thức đã được học vào thực tế. | IV |
| 3.2.2 | CLO3.2 | Có tinh thần tự cập nhật kiến thức thông qua các nguồn thông tin và tài liệu chính thống, chất lượng về quá trình phát triển và xu thế của dịch vụ tổ chức sự kiện trên thế giới nói chung và thị trường Việt Nam nói riêng | IV |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.3. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức**  **đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | Đến lớp đúng giờ  Tích cực tham gia xây dựng buổi học | Tuần 1-15 | CLO 3.1 | Tham gia trên lớp, tham gia thực thành đầy đủ.  Cư xử đúng đắn, tác phong phù hợp với môi trường học thuật | 10% |
| Bài kiểm tra giữa kỳ (cá nhân) | Chương 1,2 | Tuần 9 | CLO 1.1 – 1.6 | Tham gia đầy đủ đúng giờ kiểm tra  Không được phép gian lận trong thi cử kiểm tra  Hoàn thành các câu hỏi tự luận |  |
| Bài tập nhóm | Chương 1,2,3,4 | Tuần 13 | CLO2.1-2.5 | Tham gia đầy đủ và nghe báo cáo viên giảng bài  Hoàn thành bài tập nhóm, thuyết trình | 20% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1,2,3,4,5 | Tuần 15 | CLO 1.1-1.6  CLO3.1 | Bài thi viết cuối kỳ | 50% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1 - TỔNG QUAN VỀ MICE TRONG DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này sẽ trình bày những nội dung cơ bản về: khái niệm MICE và quản trị MICE; Khái quát sự phát triển của MICE và vai trò của MICE trong kinh doanh du lịch khách sạn, thị trường dịch vụ tổ chức MICE, cung và cầu về dịch vụ MICE; và các bước xây dựng một hội nghị, hội thảo.

***Nội dung của chương:***

* 1. **Khái niệm về MICE và quản trị MICE**

1.1.1 Khái niệm về MICE

1.1.2 Khái niệm về quản trị MICE

**1.2 Khái quát sự phát triển của MICE và vai trò của MICE trong kinh doanh du lịch khách sạn**

* 1. **Thị trường dịch vụ tổ chức MICE hiện nay**

1.3.1 Cầu về dịch vụ MICE

1.3.2 Cung về dịch vụ MICE

* 1. **Các bước tổ chức một hội nghị, hội thảo**
     1. Bước 1: Tiếp nhận những thông tin cần thiết
     2. Bước 2: Xác định loại hình, hình thành ý tưởng và chủ đề
     3. Bước 3: Lập ngân sách và lập kế hoạch
     4. Bước 4: Thuyết trình kế hoạch/ Lắp đặt và tổng duyệt/ Lập kế hoạch chi tiết
     5. Bước 5: Tổ chức thực hiện
     6. Bước 6: Đánh giá, rút kinh nghiệm sau thực hiện.

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* + PGS.TS. Lưu Văn Nghiêm (2009), Chương 1,2,3 Nxb Kinh tế quốc dân, Hà Nội

**CHƯƠNG 2 - LẬP NGÂN SÁCH VÀ LẬP KẾ HOẠCH CHO MỘT HỘI NGHỊ, HỘI THẢO**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này sẽ trình bày những nội dung cơ bản về: Xác định mục tiêu một hội nghị, hội thảo (Tại sao phải xác định mục tiêu hội nghị, hội thảo; Xây dựng cây mục tiêu); Lập ngân sách, Xin phê duyệt ngân sách, Kiểm soát ngân sách; Lập kế hoạch cuộc họp (các mô hình lập kế hoạch, tổ chức và tính toán thời gian, xây dựng chương trình hội nghị, hội thảo, xác định địa điểm tổ chức, lập kế hoạch ăn uống, ...)

***Nội dung của chương***

* 1. **Xác định mục tiêu hội nghị, hội thảo** 
     1. Tại sao phải xác định mục tiêu hội nghị, hội thảo
     2. Cách viết mục tiêu tốt
     3. Xây dựng cây mục tiêu
  2. **Lập ngân sách**
     1. Lập ngân sách
     2. Xin phê duyệt ngân sách
     3. Kiểm soát ngân sách
  3. **Lập kế hoạch**
     1. Khái niệm kế hoạch hội nghị, hội thảo

2.3.2 Các mô hình lập kế hoạch

* + - 1. Kiểm tra (checklist)
      2. Mô hình Gantt
      3. Mô hình PERT
    1. **Tổ chức và tính toán thời gian**
    2. Hành trình tổ chức và nội dung công việc
    3. Tính toán thời gian
    4. Xây dựng chương trình cho một hội nghị, hội thảo
    5. Xác định địa điểm tổ chức hội nghị, hội thảo
    6. Lên danh sách khách mời và thiếp mời
    7. Phương tiện đưa đón khách
    8. Chuẩn bị bên ngoài phòng hội nghị, hội thảo
    9. Bố trí sắp đặt bên trong phòng hội nghị, hội thảo
    10. Lập kế hoạch đồ ăn, đồ uống và các dịch vụ khác

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* + PGS. TS. Lưu Văn Nghiêm (2009), Chương 4,6,9,10 *Tổ chức sự kiện*, Nhà xuất bản Kinh tế quốc dân.

CHƯƠNG 3 - KẾ HOẠCH MARKETING VÀ BÁN DỊCH VỤ MICE

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này sẽ trình bày những nội dung cơ bản về: Các quy định và thủ tục hành chính: Các quy định chung, Hợp đồng, Bảo hiểm; Lập kế hoạch marketing; Tổ chức bán; Thông báo, khuyếch trương và tiến hành bán; Bán cho thị trường Hiệp hội; Bán cho thị trường là các doanh nghiệp lớn; Bán cho thị trường là các tổ chức Chính phủ; Bán cho thị trường là các tổ chức khác; và Các hoạt động sau khi bán.

***Nội dung của chương***

* 1. **Các quy định và thủ tục hành chính** 
     1. Các quy định chung
     2. Hợp đồng
     3. Bảo hiểm

**3.2 Lập kế hoạch marketing**

**3.3 Tổ chức bán**

3.3.1 Thông báo, khuyếch trương và tiến hành bán

3.3.2 Bán cho thị trường Hiệp hội

3.3.3 Bán cho thị trường là các doanh nghiệp lớn

3.3.4 Bán cho thị trường là các tổ chức Chính phủ

3.3.5 Bán cho thị trường là các tổ chức khác

3.3.6 Các hoạt động sau khi bán.

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* + PGS.TS. Lưu Văn Nghiêm (2009) – Chương 2,3 – Tổ chức sự kiện – NXB Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

**CHƯƠNG 4 - THỰC HIỆN CUNG ỨNG DỊCH VỤ MICE**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này sẽ trình bày những nội dung cơ bản về: Tổ chức và phối hợp các bộ phận chức năng cung ứng dịch vụ cho hội nghị, hội thảo; Cung ứng dịch vụ lưu trú; Cung ứng dịch vụ chuẩn bị theo kế hoạch; Cung ứng dịch vụ hành chính và dịch vụ khác; Cung ứng dịch vụ trong phòng hội nghị, hội thảo; Cung ứng dịch vụ ăn uống; Cung ứng dịch vụ nghe nhìn; Cung ứng dịch vụ trưng bày, triển lãm; Cung ứng hóa đơn thanh toán; Cung ứng dịch vụ sau khi thực hiện và rút kinh nghiệm sau hội nghị.

***Nội dung của chương:***

**4.1 Tổ chức, phối hợp các bộ phận chức năng cung ứng dịch vụ cho hội nghị, hội thảo**

4.1.1 Vai trò của công tác tổ chức, phối hợp trong việc cung ứng dich vụ cho hội nghị, hội thảo

4.1.2 Nội dung các hoạt động tổ chức, phối hợp cung ứng dịch vụ

4.1.3 Một số yêu cầu đối với hoạt động tổ chức, phối hợp trong cung ứng dịch vụ

**4.2 Cung ứng dịch vụ lưu trú**

4.2.1Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ lưu trú trong tổ chức hội họp

4.2.2 Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ lưu trú

**4.3 Cung ứng dịch vụ chuẩn bị theo kế hoạch**

4.3.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ chuẩn bị theo kế hoạch trong tổ chức hội họp

4.3.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ chuẩn bị theo kế hoạch

**4.4 Cung ứng dịch vụ hành chính và dịch vụ khác**

4.4.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ hành chính và dịch vụ khác

4.4.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính và dịch vụ khác

**4.5 Cung ứng dịch vụ trong phòng hội nghị, hội thảo**

4.5.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ trong phòng hội nghị, hội thảo

4.5.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ trong phòng hội nghị, hội thảo

**4.6 Cung ứng dịch vụ ăn uống**

4.6.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ ăn uống

4.6.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ ăn uống

**4.7 Cung ứng dịch vụ nghe nhìn**

4.7.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ nghe nhìn

4.7.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ nghe nhìn

**4.8 Cung ứng dịch vụ trưng bày, triển lãm**

4.8.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ trưng bày, triển lãm

6.8.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ trưng bày, triển lãm

**4.9 Cung ứng hóa đơn thanh toán**

4.9.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ cung ứng hóa đơn thanh toán

4.9.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ hóa đơn thanh toàn

**4.10 Cung ứng dịch vụ sau khi thực hiện và rút kinh nghiệm sau hội nghị**

4.10.1. Vai trò và những yêu cầu đối với dịch vụ sau khi thực hiện và công tác rút kinh nghiệm sau hội nghị

4.10.2. Nội dung tổ chức cung ứng dịch vụ dịch vụ sau khi thực hiện và công tác rút kinh nghiệm sau hội nghị

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* + PGS.TS. Lưu Văn Nghiêm (2009) – Chương 6-10, Nxb Kinh tế quốc dân, Hà Nội

**CHƯƠNG 5**

**ÁP DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ MICE**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này sẽ trình bày những nội dung cơ bản về: Vai trò của công nghệ thông tin trong quản lý hội nghị, hội thảo; Phân tích nhu cầu; Tổng hợp số liệu; Lưu giữ văn bản.

***Nội dung của chương***

* 1. **Vai trò của công nghệ thông tin trong quản trị MICE**
     1. Phân tích nhu cầu
     2. Tổng hợp số liệu
     3. Lưu giữ văn bản

**5.2 Một số ứng dụng của công nghệ thông tin trong quản trị MICE**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* + PhD. Richard A. Hildreth (1999), Chapter 8 “*The Essentials of meeting management*”, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần/Buổi**  **học** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động**  **dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1-3 | Chương 1: Tổng quan về sự kiện   * 1. Định nghĩa và phân loại sự kiện   2. Quản trị sự kiện   3. Thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện | CLO1.1-1.6 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi tới lớp  Bài giảng trên lớp | Tham gia trên lớp |
| 5-8 | Chương 2: Lập kế hoạch tổ chức sự kiện  2.1.Khái quát về kế hoạch tổ chức sự kiện  2.2. Nội dung lập kế hoạch tổ chức sự kiện  2.3. Hình thành chủ đề, lập chương trình và dự toán ngân sách  2.4. Đánh giá kế hoạch tổ chức sự kiện | CLO2.1-2.5 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi tới lớp:  Tìm kiếm các tài liệu thông qua internet  Bài giảng trên lớp | Tham gia trên lớp |
| 9 | Bài thi viết giữa kỳ  Chương 1,2 | CLO1.1-1.6  CLO3.1 | Ôn tập những kiến thức đã học chương 1,2 | Làm bài kiểm tra trên lớp |
| 10 – 11 | Chương 3: Marketing dịch vụ tổ chức sự kiện  3.1. Khái niệm, tổng quan về marketing trong tổ chức sự kiện  3.2. 5Ps trong marketing sự kiện  3.3. Chiến lược marketing  3.4. Đo lượng hiệu quả marketing  3.5. Xử lý khủng hoảng truyền thông sự kiện | CLO1.1-1.6  CLO2.1-2.5 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp:  (2)(3)(4)(5)(7)(8)  Trong phần tài liệu tham khảo  -Tham khảo các website về các chủ đề marketing, quản trị sự kiện  -Đặt câu hỏi xung quanh chủ đề  Thảo luận nhóm  Nghe bài giảng trên lớp | Tham gia trên lớp |
| 12 | Chương 4: Thực hiện cung ứng dịch vụ tổ chức sự kiện  4.1. Tổng quan về cung ứng dịch vụ  4.2. Các vật tư thiết bị cần thiết  4.3. Quản lý “in” and “out” các thiết bị, vật tư, vật dụng cần thiết | CLO1.1-1.6 | Đọc và nghiên cứu tài liệu do giảng viên hướng dẫn  Tham khảo thêm các website về cung ứng, hậu cần cho dịch vụ tổ chức sự kiện  Bài giảng trên lớp | Tham gia trên lớp |
| 13 | Báo cáo, thuyết trình bài tập nhóm  Báo cáo viên | CLO2.1-2.5  CLO1.1-1.6 | Tìm hiểu tham khảo về chủ đề do giảng viên thông báo  Chuẩn bị các câu hỏi, các vấn đề đặt ra cho báo cáo viên | Thuyết trình trên lớp  Tham gia trên lớp |
| 14 | Chương 5: Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản trị sự kiện  5.1. Tổng quan về sử dụng công nghệ thông tin trong sự kiện  5.2. Một số ứng dụng hữu hiệu trong quản trị sự kiện  5.3. Thực hành một số công cụ, công nghệ thông tin | CLO2.1-2.5  CLO1.1-1.6 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp  Tham khảo các website  Sử dụng mạng xã hội theo hướng dẫn  Bài giảng trên lớp | Tham gia bài giảng trên lớp |
| 15 | Tổng kết và ôn tập trước khi thi | CLO1.1-1.6  CLO2.1-2.5 | Ôn tập và hệ thống lại toàn bộ kiến thức đã học | Tham gia bài giảng trên lớp |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên có trách nhiệm chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài học trước khi đến lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên

- Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

**9.2. Quy định về hành vi lớp học**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

- Sinh viên cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua thảo luận nhóm, thảo luận trên lớp, nghiên cứu tình huống, thuyết trình

- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

- Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

**Trường ĐH Kinh tế Quốc dân Trưởng Bộ môn**

**TS. Trần Huy Đức**