

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI**

Dương Đình Bắc

**KỸ NĂNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN
CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

HÀ NỘI - 2019

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI**

Dương Đình Bắc

**KỸ NĂNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN
CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH**

**Chuyên ngành: TÂM LÝ HỌC CHUYÊN NGÀNH
Mã số: 9310401**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
1: PGS.TS PHAN TRỌNG NGỌ
2: PGS.TS LÊ MINH NGUYỆT**

HÀ NỘI - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các tư liệu sử dụng trong luận án là trung thực. Tôi xin chịu trách nhiệm về kết quả nghiên cứu của mình.

Tác giả

Dương Đình Bắc

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1 - CƠ SỞ LÝ LUẬN NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH	7
1.1. Tổng quan nghiên cứu về tổ chức sự kiện và kỹ năng tổ chức sự kiện	7
1.1.1. Các nghiên cứu về tổ chức sự kiện	7
1.1.2. Các nghiên cứu về kỹ năng tổ chức sự kiện	15
1.2. Tổ chức sự kiện	24
1.2.1. Sự kiện	24
1.2.2. Những vấn đề cơ bản về tổ chức sự kiện	29
1.3. Tổ chức sự kiện du lịch	37
1.3.1. Hoạt động du lịch	37
1.3.2. Sự kiện du lịch	39
1.3.3. Những vấn đề cơ bản về tổ chức sự kiện du lịch	43
1.4. Kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch	47
1.4.1. Khái niệm kỹ năng	47
1.4.2. Khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện	50
1.4.3. Khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch	52
1.4.4. Kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch	52
1.4.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch	58
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	62
Chương 2 - TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	64
2.1. Vài nét về địa bàn và khách thể nghiên cứu	64
2.1.1. Địa bàn nghiên cứu	64
2.1.2. Khách thể nghiên cứu	66
2.2. Nội dung nghiên cứu	68

2.2.1. Nội dung nghiên cứu lý luận.....	68
2.2.2. Nội dung nghiên cứu thực tiễn	68
2.3. Tiến trình nghiên cứu.....	69
2.3.1. Giai đoạn nghiên cứu tài liệu, khảo sát sơ bộ.....	69
2.3.2. Khảo sát thực trạng	69
2.3.3. Thực nghiệm tác động	70
2.4. Các phương pháp nghiên cứu.....	70
2.4.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu	70
2.4.2. Phương pháp quan sát.....	71
2.4.3. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi	72
2.4.4. Phương pháp phỏng vấn	74
2.4.5. Phương pháp thực nghiệm.....	75
2.4.6. Phương pháp chuyên gia.....	79
2.4.7. Phương pháp thống kê toán học.	80
2.4.8. Phương pháp xử lí tình huống	83
2.5. Tiêu chí và thang đánh giá.....	84
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2.....	87
Chương 3 - KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN KỸ NĂNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH	88
3.1. Thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.....	88
3.1.1. Đánh giá chung kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch...	98
3.1.2. Thực trạng các kỹ năng thành phần trong kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.....	98
3.1.3. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo các tham số116	
3.2. Một số yếu tố tác động đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.....	122

3.2.1. Đánh giá của sinh viên về các yếu tố có thể ảnh hưởng đến đến kỹ năng tổ chức sự kiện.....	123
3.2.2. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố được phân tích và dự báo các mô hình thay đổi kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên	130
3.3. Kết quả thực nghiệm tác động kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.....	134
3.3.1. Các biện pháp phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch.....	134
3.3.2. Kết quả thực nghiệm tác động	135
3.3.3. Đánh giá kết quả thực nghiệm tác động	145
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3.....	146
DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ.....	151
TÀI LIỆU THAM KHẢO	152
PHỤ LỤC	162

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	XIN ĐỌC LÀ
ĐLC	Độ lệch chuẩn
ĐTB	Điểm trung bình
KDL	Khách du lịch

DANH MỤC SƠ ĐỒ

<i>Sơ đồ 1.1: Quy trình lên kế hoạch sự kiện (Ruth Dowson và David Basselt)</i>	32
<i>Sơ đồ 1.2: Các bước tổ chức sự kiện (Donald Getz, Stephen J. Page)</i>	33
<i>Sơ đồ 1.3: Quy trình tổ chức sự kiện và các giá trị cốt lõi (Julia Rutherford Silvers)</i> ..	34
<i>Sơ đồ 1.4: Các bước tổ chức sự kiện (Goldblatt.j)</i>	35
<i>Sơ đồ 1.5: Quy trình tổ chức sự kiện đề xuất</i>	36
<i>Sơ đồ 3.1: Mối tương quan về mức độ của các kỹ năng thành phần của kỹ năng tổ chức sự kiện</i>	94

DANH MỤC BẢNG BIỂU

<i>Bảng 2.1: Mẫu khách thể nghiên cứu là sinh viên.....</i>	<i>67</i>
<i>Bảng 2.2: Mẫu khách thể nghiên cứu là giảng viên.....</i>	<i>68</i>
<i>Bảng 2.3: Độ tin cậy của bảng hỏi về các nội dung được nghiên cứu trên sinh viên ngành Du lịch.....</i>	<i>82</i>
<i>Bảng 2.4: Độ tin cậy của bảng hỏi về các nội dung được nghiên cứu trên giảng viên</i>	<i>83</i>
<i>Bảng 2.5: Thang đánh giá mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.....</i>	<i>84</i>
<i>Bảng 3.1: Tự đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.....</i>	<i>88</i>
<i>Bảng 3.2: Tương quan giữa các 5 nhóm kỹ năng thành phần trong kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch</i>	<i>90</i>
<i>Bảng 3.3: Đánh giá của giảng viên về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.....</i>	<i>95</i>
<i>Bảng 3.4: So sánh tự đánh giá của sinh viên và đánh giá của giảng viên về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch</i>	<i>96</i>
<i>Bảng 3.5: Đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch qua giải quyết bài tập tình huống.....</i>	<i>97</i>
<i>Bảng 3.6: Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của khách du lịch</i>	<i>99</i>
<i>Bảng 3.7: Mức độ kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của khách du lịch.....</i>	<i>103</i>
<i>Bảng 3.8: Mức độ kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện</i>	<i>107</i>
<i>Bảng 3.9: Mức độ kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện</i>	<i>110</i>
<i>Bảng 3.10: Mức độ kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện của sinh viên ngành hướng dẫn du lịch</i>	<i>113</i>
<i>Bảng 3.11: Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo kết quả học tập</i>	<i>116</i>
<i>Bảng 3.12: Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo giới tính.....</i>	<i>118</i>
<i>Bảng 3.13: So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo khối lớp.....</i>	<i>120</i>

<i>Bảng 3.14: So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo kinh nghiệm</i>	121
<i>Bảng 3.15: Tính tự tin của sinh viên ngành Du lịch</i>	123
<i>Bảng 3.16: Mức độ nắm vững kiến thức tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch</i>	125
<i>Bảng 3.17: Đánh giá của sinh viên ngành Du lịch về về phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên từ công ty du lịch</i>	126
<i>Bảng 3.18: Ý tưởng sáng tạo của sinh viên trong giải quyết tình huống trong tổ chức sự kiện</i>	127
<i>Bảng 3.19: Đánh giá của sinh viên về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện</i>	128
<i>Bảng 3.20: Đánh giá của sinh viên về chương trình đào tạo tổ chức sự kiện</i>	129
<i>Bảng 3.21: Kết quả phân tích tương quan và hồi quy bậc nhất giữa kỹ năng tổ chức sự kiện và các yếu tố tác động</i>	131
<i>Bảng 3.22: Một số mô hình dự báo sự thay đổi kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch</i>	133
<i>Bảng 3.23: Kết quả đo nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước thực nghiệm của sinh viên nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng</i>	136
<i>Bảng 3.24: Kết quả đo mức độ nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước và sau thực nghiệm của nhóm đối chứng</i>	137
<i>Bảng 3.25: Kết quả đo nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước và sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm</i>	139
<i>Bảng 3.26: Kết quả đo nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng</i>	142
<i>Bảng 3.27: Kết quả đo kỹ năng tổ chức sự kiện sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng</i>	143

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Du lịch là hoạt động diễn ra nhiều sự kiện, nhiều sự kiện không phải là sản phẩm du lịch nhưng đã trở thành một trong những nét hấp dẫn du khách tới điểm đến du lịch và được khai thác phục vụ cho hoạt động du lịch. Các loại hình sự kiện du lịch ở Việt Nam phong phú và đa dạng, bao gồm sự kiện các sự kiện trong nước và du nhập từ nước ngoài như lễ hội dân gian, sự kiện lễ hội tôn giáo, sự kiện lễ hội lịch sử cách mạng và các sự kiện mang tính nhóm, cá nhân như các hội nghị, lễ kỉ niệm... Các sự kiện du lịch là những hiện tượng, hoạt động chứa đựng những yếu tố mới lạ bất thường, có ý nghĩa và tác động đến đời sống tinh thần, ảnh hưởng trực tiếp về văn hoá, xã hội, kinh tế, chính trị đối với du khách. Chất lượng các sự kiện du lịch quyết định chất lượng của tour du lịch và uy tín của doanh nghiệp du lịch, mang lại nhiều lợi ích khác nhau cho các bên liên quan, đặc biệt sẽ tăng tính hấp dẫn cho tour du lịch, du khách sẽ thỏa mãn và hài lòng đối với chuyến đi. Do đó cần phải tổ chức thành công các sự kiện trong tour du lịch, đây là yếu tố then chốt trong hoạt động xây dựng hình ảnh thương hiệu, gia tăng tốc độ thâm nhập thị trường, tăng doanh thu, khắc phục tính mùa vụ trong hoạt động du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch là một nghề mang tính chuyên nghiệp chứ không mang tính nhất thời. Trong bối cảnh xã hội đang chuyển dịch sang phát triển kinh tế du lịch thì những yêu cầu trong đào tạo nhằm phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch là một trong những yêu cầu cấp thiết. Kỹ năng tổ chức sự kiện đối với sinh viên ngành Du lịch rất quan trọng thể hiện ở chỗ họ phải tổ chức được các sự kiện hấp dẫn KDL để từ đó tạo nên sự thành công cho tour du lịch. Ở Việt Nam hiện nay, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch có đủ trình độ chuyên môn, kiến thức, kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch chưa nhiều trong khi chương trình đào tạo cử nhân ngành Du lịch theo ngành Du lịch chưa thực sự chú trọng những vấn đề này. Sinh viên chủ yếu chỉ được học về cách tổ chức sự kiện nói chung, chưa hướng tới tổ chức sự kiện trong tour du

lịch. Hơn nữa, nội dung đào tạo về tổ chức sự kiện du lịch hiện còn nhiều hạn chế, phần lớn chỉ chú trọng giảng dạy những vấn đề hình thức tổ chức sự kiện, chưa chú trọng việc trang bị kiến thức và rèn luyện kỹ năng cơ sở cũng như về phương pháp dạy học tổ chức sự kiện cho sinh viên. Vì vậy, nhiều sinh viên ra trường khi tổ chức các sự kiện chủ yếu làm theo những người đi trước hoặc theo cảm tính chủ quan. Nguyên nhân của hạn chế trong đào tạo tổ chức sự kiện du lịch cho sinh viên ngành Du lịch hiện nay là chưa có các nghiên cứu chuyên sâu về cơ sở khoa học của tổ chức sự kiện du lịch, đặc biệt là chưa có các nghiên cứu về các kỹ năng trong quá trình tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch, trong khi đó sinh viên cần phải có hệ thống kiến thức và kỹ năng tổ chức sự kiện phù hợp để có thể tác nghiệp sau khi ra trường. Nghiên cứu này góp phần tháo gỡ những khó khăn trong quá trình hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch- một trong những kỹ năng nghề nghiệp quan trọng giúp sinh viên ngành Du lịch có thể khẳng định bản thân và đạt được thành công trong sự nghiệp sau khi ra trường.

Dưới góc độ khoa học tâm lý, kỹ năng tổ chức sự kiện là kỹ năng cơ bản trong hoạt động nghề nghiệp của người hướng dẫn viên du lịch. Chính vì vậy, nghiên cứu những tính chất và rèn kỹ năng về tổ chức sự kiện để vận dụng tổ chức thành công sự kiện du lịch là vấn đề cần thiết trong quá trình đào tạo sinh viên ngành Du lịch ở nhà trường đại học. Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi lựa chọn nghiên cứu đề tài: ***“Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch”***.

2. Mục đích nghiên cứu

Xác định các thành phần cấu trúc, mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch hiện nay. Trên cơ sở đó đề xuất một số biện pháp tác động nhằm nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, qua đó góp phần mang lại chất lượng mới trong đào tạo tổ chức sự kiện và đáp ứng yêu cầu của ngành Du lịch.

3. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Tổng quan các nghiên cứu về tổ chức sự kiện, kỹ năng tổ chức sự kiện;
- Xác định khung lí luận về tổ chức sự kiện và kỹ năng tổ chức sự kiện; làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng này;
- Khảo sát, đánh giá thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch và những yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.
- Đề xuất và tiến hành thực nghiệm một số biện pháp tác động nhằm góp phần hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

4. Đối tượng và khách thể nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu:

Biểu hiện, mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch.

4.2. Khách thể nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu là 575 sinh viên từ năm thứ hai đến năm thứ tư và 38 giảng viên đào tạo sinh viên này của các trường: Đại học Công nghiệp Hà Nội, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Tây Đô, Đại học Hải Phòng, Viện Đại học mở Hà Nội.

5. Giả thuyết khoa học

Quá trình giảng dạy và nghiên cứu cho thấy sinh viên ngành Du lịch đã có kỹ năng tổ chức sự kiện ở mức độ trung bình, nhưng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên chưa đầy đủ, chưa thành thạo và chưa ổn định, trong đó kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL còn thấp. Có thể sử dụng kết hợp một số biện pháp tổ chức hoạt động học tập như tăng cường giảng dạy kiến thức về tâm lý KDL, về các lễ hội, các kiến thức về tổ chức sự kiện cũng như rèn tính tự tin của sinh viên trong tour du lịch thì có thể nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo hướng dẫn viên du lịch trong các trường đại học hiện nay.

6. Giới hạn phạm vi nghiên cứu

6.1. Giới hạn về nội dung nghiên cứu: chỉ nghiên cứu những nhóm kỹ năng cơ bản trong kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, bao gồm: Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của khách du lịch; Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL; Kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện; Kỹ năng quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện; Kỹ năng tổng kết đánh giá quá trình tổ chức sự kiện.

6.2. Giới hạn về khách thể nghiên cứu: Trong thực tế, sinh viên theo học Du lịch bao gồm các ngành Du lịch (Hướng dẫn du lịch), Văn hóa du lịch, Quản trị du lịch và khách sạn... Trong phạm vi đề tài, chúng tôi chỉ tiến hành khảo sát kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên đang theo học ngành Du lịch ở các trường đại học.

7. Phương pháp nghiên cứu

7.1. Phương pháp tiếp cận

7.1.1. Tiếp cận liên ngành khoa học, trong đó Tâm lý học Du lịch là cốt lõi

Nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch tiến hành theo cách tiếp cận liên ngành, bao gồm Tâm lý học, Tâm lý học Du lịch, Giáo dục học, Du lịch học, Văn hóa học v.v..., trong đó, Tâm lý học Du lịch là khoa học có vai trò cốt lõi.

7.1.2. Tiếp cận hoạt động

Kỹ năng của cá nhân nói chung, kỹ năng tổ chức sự kiện nói riêng chỉ được hình thành, biểu hiện và phát triển trong hoạt động và tương tác giữa cá nhân với nhau. Vì vậy, nghiên cứu thực trạng, phát hiện nguyên nhân cũng như đề xuất các biện pháp nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch phải xuất phát từ các hoạt động cá nhân và hướng đến các hoạt động đó.

7.1.3. Tiếp cận hệ thống

Phát triển kỹ năng là hoạt động phức hợp, mang tính hệ thống, bao gồm nhiều hoạt động tương tác với nhau. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch được hình thành và phát triển mang tính hệ thống, là hệ quả của sự tương tác từ phía chủ thể,

từ các tác động của xã hội... Việc nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện phải đặt trong hệ thống phức hợp, bao hàm cả nghiên cứu các yếu tố có quan hệ hữu cơ với chúng.

7.1.4. Tiếp cận lịch sử, thực tiễn

Tiếp cận lịch sử, thực tiễn cho phép có cách nhìn lịch sử, cụ thể, thực tiễn về hoạt động tổ chức sự kiện. Trong Luận án, đánh giá thực trạng và đề xuất các biện pháp nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch dựa trên tính đặc thù kinh tế, xã hội, văn hóa, giáo dục của Việt Nam.

7.1.5. Tiếp cận phát triển

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch là sự huy động các yếu tố tâm-sinh lí, tri thức, kinh nghiệm và thái độ giải quyết có hiệu quả các tình huống thực tiễn khác nhau. Kỹ năng được hình thành, biến đổi và phát triển theo sự phát triển của hoạt động và của hoàn cảnh thực tiễn. Vì vậy, nghiên cứu sự phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện một mặt căn cứ vào sự phát triển của lí luận khoa học về kỹ năng tổ chức sự kiện trong ngành Du lịch; mặt khác phải dựa theo sự thay đổi trong hoạt động thực tiễn học tập của sinh viên trong nhà trường và theo sự biến động và phát triển của xã hội.

7.2. Các phương pháp nghiên cứu (được trình bày cụ thể ở chương 2)

- Phương pháp nghiên cứu văn bản tài liệu
- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp giải bài tập tình huống
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp thực nghiệm tác động
- Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học

8. Đóng góp mới của luận án

8.1. Về mặt lí luận

Trên cơ sở xây dựng được khung lý luận về tổ chức sự kiện trong hoạt động du lịch, Luận án chỉ ra được các thành tố của kỹ năng tổ chức sự kiện trên cơ sở quy trình, đặc điểm của hoạt động du lịch. Kết quả nghiên cứu của Luận án đã phân tích làm sáng tỏ một số khái niệm cơ bản: sự kiện, sự kiện du lịch, tổ chức sự kiện du lịch, đặc biệt đã xây dựng khái niệm mới là kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch trong đào tạo. Luận án cũng góp phần làm sáng tỏ một số vấn đề có tính lý luận liên quan.

8.2. Về mặt thực tiễn

Kết quả nghiên cứu của luận án góp phần làm sáng tỏ thực trạng mức độ các kỹ năng thành phần và mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch hiện nay, đồng thời chỉ ra được ảnh hưởng của các yếu tố đến thực trạng này, đề xuất các biện pháp tác động có tính khả thi nhằm góp phần nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch. Trên cơ sở nghiên cứu, Luận án góp phần điều chỉnh các chương trình, nội dung đào tạo. Những kết quả nghiên cứu có thể được sử dụng làm tài liệu tham khảo để xây dựng nội dung bồi dưỡng, rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch nhất là trong điều kiện học tập theo học chế tín chỉ hiện nay. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu có thể sử dụng làm tài liệu giúp giảng viên trong việc áp dụng các biện pháp giảng dạy phù hợp khi còn thiếu những tài liệu có tính lý luận cũng như thực tiễn liên quan đến hoạt động học tập tổ chức sự kiện trong du lịch của sinh viên.

9. Cấu trúc của luận án

Luận án được trình bày trong 150 trang. Ngoài phần mở đầu, kết luận kiến nghị và phụ lục, Luận án bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lí luận nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

Chương 2: Tổ chức và phương pháp nghiên cứu.

Chương 3: Kết quả nghiên cứu thực tiễn kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

Chương 1 - CƠ SỞ LÝ LUẬN NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH

1.1. Tổng quan nghiên cứu về tổ chức sự kiện và kỹ năng tổ chức sự kiện

1.1.1. Các nghiên cứu về tổ chức sự kiện

1.1.1.1. Các nghiên cứu về tổ chức sự kiện ở nước ngoài

* Các tác giả trên thế giới nghiên cứu nhiều về sự kiện, nhìn chung có một số một số quan điểm như sau:

Getz, D [73, 76] cho rằng sự kiện được định nghĩa chính xác nhất trong bối cảnh của nó, sự kiện là cơ hội hoặc trải nghiệm văn hóa bên ngoài sự lựa chọn thông thường hoặc đằng sau những trải nghiệm thường ngày.

Goldblatt [83] và Jago, Leo Kenneth [88], Tară-Lungă, Mihaela-Ona [103] nhấn mạnh những sự kiện đặc biệt là những sự kiện diễn ra vào những thời điểm mang tính đặc biệt, được tiến hành bởi các nghi lễ riêng biệt, đồng thời phân tích thực nghiệm từ góc độ giá trị của các hành vi du lịch trong các sự kiện du lịch của KDL. Các tác giả cho rằng sự kiện là các vấn đề mang tính thời sự, nổi bật trong xã hội, giúp các ý tưởng được trở thành hiện thực.

Nhìn chung, các tác giả cho rằng các sự kiện đều có tác động mạnh tới đời sống con người, mang tính chất bất thường, những hiện tượng, vấn đề có tính khác lạ, có ý nghĩa hoặc thỏa mãn các nhu cầu của con người. Sự kiện có thể có tính nghi lễ (các lễ kỷ niệm nhà nước có quy mô lớn) hay ít mang tính nghi lễ (các cuộc hội nghị, gặp gỡ, sinh nhật) hoặc không mang tính nghi lễ như các trò chơi mang tính chất cá nhân, gia đình, tập thể... Các sự kiện có tính tổ chức rất cao với sự phối hợp của nhiều bộ phận trên một ý tưởng thống nhất, một khung chương trình hoàn chỉnh và các quy mô tổ chức khác nhau.

* Các nghiên cứu về tổ chức sự kiện theo một số hướng chủ yếu sau:

- *Các nghiên cứu về những đặc điểm và yêu cầu của tổ chức sự kiện:*

Uysal, M., Gahan, L. and Martin, B. [106]; Bojanic, David C, Warnick, Rodney B [65] nghiên cứu động cơ sự kiện và tình huống xảy ra trong tổ chức sự kiện. Các tác giả đã nêu những tình huống thường gặp phải khi tiến hành tổ chức sự kiện như về điều kiện của chủ sự kiện, những vấn đề về qui mô tổ chức sự kiện, quan điểm về động cơ tham gia sự kiện. Các tác giả cũng đã đưa ra các biện pháp khách quan giải quyết các vấn đề về khoảng cách đi lại và khả năng trở lại sự kiện của khách. Như vậy, các tác giả đã đề cập tới động cơ thực hiện sự kiện, vấn đề có ý nghĩa quan trọng trong quá trình nghiên cứu quá trình tổ chức sự kiện. Nhờ xác định được động cơ thực hiện mà nhà tổ chức sự kiện có thể đưa ra được các biện pháp thỏa mãn nhu cầu của khách. Vấn đề giải quyết các tình huống cũng giúp buổi tổ chức sự kiện diễn ra thành công nhất. Tuy nhiên, các công trình này chưa chỉ rõ được những cơ sở, căn cứ đầy đủ để tìm hiểu được mong muốn của khách trong hoạt động tổ chức sự kiện.

Các hoạt động lễ hội - sự kiện được Uysal, M., and Gitleson, R. [107]; Getz.D [73] phân tích kỹ lưỡng trong công trình về lễ hội và sự kiện, quản lý lễ hội và du lịch sự kiện. Các tác giả đã đánh giá tác động của lễ hội tới KDL cũng như vấn đề quản lý lễ hội trong khía cạnh du lịch sự kiện. Các hoạt động lễ hội dưới góc độ là sự kiện cùng với sự liên hệ chặt chẽ với du lịch đã được phân tích và đánh giá, coi sự kiện như là vấn đề không thể thiếu trong việc tổ chức các hoạt động du lịch, trong đó lễ hội cũng chính là sự kiện cần nghiên cứu tổ chức trong du lịch. Như vậy, các tác giả đã nêu ra được về mặt bản chất, lễ hội chính là các sự kiện đối với con người nói chung và KDL nói riêng. Các tác giả cũng chỉ ra được những hoạt động tạo ra sự hấp dẫn của lễ hội-sự kiện. Trong các nội dung nghiên cứu trên có thể tìm hiểu được cách quản lý lễ hội đạt được an toàn và thỏa mãn nhu cầu của khách cũng như nhà tổ chức sự kiện.

Nghiên cứu về tổ chức sự kiện, Goldblatt, J.Jeff [81] và Getz, D. [77] đã nêu cách thức tổ chức sự kiện du lịch, chỉ ra sự phát triển và nghiên cứu các hoạt động tổ chức sự

kiện du lịch, các nghi thức sự kiện trong nghi lễ kỷ niệm. Như vậy, tổ chức sự kiện không phải mang tính dập khuôn, máy móc hay là một trình tự các công việc mà hoạt động này đòi hỏi tính khoa học và nghệ thuật, tính sáng tạo, sự linh hoạt.

Qua các quan điểm trên có thể nhận thấy các tác giả đưa ra đặc điểm và yêu cầu tổ chức sự kiện như điều kiện của chủ sự kiện, những vấn đề về qui mô tổ chức sự kiện, động cơ tham gia sự kiện cũng như đòi hỏi tính nghệ thuật sáng tạo, sự linh hoạt của sự kiện. Các tác giả cũng nhấn mạnh tổ chức sự kiện cần có các phương pháp thực hiện, thiết lập các dịch vụ, quan tâm tới những tình huống trong tổ chức sự kiện và đặc biệt là yếu tố năng lực của người thực hiện tổ chức sự kiện.

- Các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động tổ chức sự kiện:

Xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức sự kiện du lịch, các tác giả có các quan điểm khác nhau:

Oest, Pieter van Der và Dam, Wouter B đã xác định các điều kiện cụ thể để thực hiện sự kiện nhạc điện tử [98]; Chalip, L. and McGuirty, J. nghiên cứu về cách tổ chức các sự kiện với mục đích nhất định của chủ sự kiện [67]; Blythe Camenson [64] và Chalip, L. and McGuirty, J. [67] chỉ ra những khó khăn, thuận lợi cũng như các điều kiện khi tiến hành tổ chức sự kiện, nêu ra một số điều kiện quan trọng khi tổ chức các sự kiện và giải thích các điều kiện thành công của một sự kiện. Như vậy, cần xác định các điều kiện để thực hiện tốt một sự kiện như hoạt động cung cấp các dịch vụ liên quan tới chuyến đi du lịch. Vấn đề đặc biệt cần quan tâm là yếu tố năng lực chuyên môn và nghiệp vụ của người tổ chức sự kiện. Yếu tố này mang tính quyết định đối với sự thành công trong công tác tổ chức sự kiện.

Shuo Zhang đã Nghiên cứu các yếu tố tiềm ẩn ảnh hưởng đến sự phổ biến của sự kiện [100]; Weaver, David B và Lawton, Laura J trong nghiên cứu nhận thức của cư dân về một sự kiện du lịch [111] và Wohlfeil, M. & Whelan, S. [113] trong nghiên cứu về động cơ của người tiêu dùng tham gia vào các chiến lược sự kiện tiếp thị đã nghiên cứu và chỉ ra các yếu tố thúc đẩy người tiêu dùng tham gia vào các sự kiện, nghiên cứu

động cơ của sự tham gia sự kiện và phân tích hành vi của công chúng trong sự kiện, xem xét các sự tác động của các vấn đề đến hoạt động sự kiện. Yếu tố công chúng có ảnh hưởng tới sự thành công của sự kiện cũng như thương hiệu của đơn vị tổ chức sự kiện. Tuy nhiên, các nghiên cứu chưa chỉ ra được mức độ tham gia cần thiết của dân cư địa phương đối với mỗi loại hình tổ chức sự kiện.

Andersson, Tommy D. và Lundberg, Erik nghiên cứu và đánh giá các tác động tới sự kiện du lịch do độ tin cậy và tính bảo thủ của công chúng đối với sự kiện đó [57]. Fredline, E. and Faulkner, B. trong nghiên cứu về nhận thức của công chúng đối với các sự kiện [72] đã đưa ra một mô hình để đo lường những tác động đến một sự kiện du lịch từ quan điểm bền vững, mục tiêu là đạt được sự tương xứng của tầm vóc sự kiện. Ba yếu tố được đặt ra là các tác động văn hoá - xã hội, các yếu tố kinh tế và môi trường. Các tác giả đã nêu và phân tích những tác động đến tổ chức sự kiện và nguyên nhân gây ra các tác động đó. Tuy nhiên, có thể nhận thấy đây là các tác động từ bên ngoài các sự kiện, là những đánh giá của xã hội trước một sự kiện. Mặt khác, các nghiên cứu trên chưa đưa ra được cách giải quyết, khắc phục các tác động tiêu cực của những yếu tố tới các sự kiện.

Cengage Learning, Inc. trong nghiên cứu về cơ sở hạ tầng du lịch, tổ chức ăn uống, sự kiện [66] đã đưa ra các yếu tố cần thiết để tiến hành sự kiện du lịch. Có thể nhận thấy những yếu tố này tuy không nằm trực tiếp trong sự kiện nhưng ảnh hưởng không nhỏ tới tâm trạng của khách trong sự kiện. Vấn đề này cần được thiết kế dựa trên cơ sở xác định các nhu cầu của khách hàng khi tổ chức sự kiện.

Anna Aleksandrova; Ekaterina AiginaAlmatourism nghiên cứu về di sản văn hoá và lịch sử trong các hoạt động du lịch ở Nga [59]; Green, B.C. trong nghiên cứu về nét đẹp văn hóa và bản sắc để thúc đẩy các sự kiện [84] đã tập trung vào các vấn đề và triển vọng phát triển du lịch văn hoá, khẳng định tầm quan trọng của di sản văn hoá và lịch sử chưa được sử dụng trong du lịch. Các tác giả cho rằng cần thay đổi quan điểm du lịch “điểm đến” từ sự phát triển "điểm phát triển" riêng biệt cho việc tổ chức hoạt

động dựa trên di sản văn hóa đa dạng. Như vậy, các công quan điểm của các tác giả đã đề cập tới các điểm đặc trưng của tổ chức sự kiện và cách mang lại những màu sắc tươi mới để thúc đẩy các sự kiện. Tuy vậy, cần phải có những cách thức làm mới các sự kiện tùy theo mỗi loại hình sự kiện khác nhau thì mới thực sự đạt được mục đích của sự kiện.

Nhìn chung các công trình nghiên cứu đã nêu ra được tầm quan trọng và cách thức tổ chức sự kiện nói chung và các sự kiện đặc thù. Cần quan tâm tới sự tác động của các yếu tố tới kết quả thực hiện sự kiện như các yếu tố thuộc về bản thân sinh viên, yếu tố từ phía đào tạo... Các vấn đề cần quan tâm là cơ sở hạ tầng điểm đến du lịch-nơi diễn ra sự kiện, các di tích văn hóa lịch sử cũng như các ưu thế sẵn có của nơi diễn ra sự kiện. Các sự kiện cần phải được quản lý và thực hiện bởi những người có chuyên môn, điều quan trọng là phải mang lại những ấn tượng mới mẻ và ý nghĩa cho người tham dự.

1.1.1.2. Các nghiên cứu về tổ chức sự kiện ở Việt Nam

* *Quan điểm về sự kiện* được các tác giả nghiên cứu khá kỹ lưỡng. Dựa trên khía cạnh từ ngữ, Hoàng Phê [35], Văn Tân, Nguyễn Văn Đạm [12] cho rằng hai vấn đề nổi bật khi nói đến sự kiện là: những vấn đề có tính mới, mang lại ý nghĩa nhất định cho con người, sự kiện bao giờ cũng là một sự việc quan trọng diễn ra trong đời sống, sự kiện là những sự việc có ý nghĩa, tác động mạnh đối với con người. Phạm Duy Khuê [23], Lưu Văn Nghiêm [30], Nguyễn Vũ Hà [13] cho rằng các sự kiện có thể ở nhiều mặt của đời sống, có những tác động nhất định về mặt tinh thần hoặc tạo cho người tham dự những trải nghiệm, nhận thức mới. Lương Hồng Quang [37] cho rằng sự kiện được dùng để mô tả các nghi lễ, các buổi giới thiệu, trình diễn, hay các lễ kỷ niệm được lập kế hoạch và được tạo ra để đánh dấu. Các sự kiện có thể có tính nghi lễ như thể vận hội, triển lãm, các cuộc thi mang tính chất và quy mô mang tính xã hội...hay ít mang tính nghi lễ như các cuộc hội nghị, gặp gỡ, sinh nhật hoặc không mang tính nghi lễ như các trò chơi mang tính chất cá nhân, gia đình, tập thể...

* *Các nghiên cứu về tổ chức sự kiện* cũng được các tác giả Việt Nam nghiên cứu đưa vào hoạt động giảng dạy và kinh doanh, tuy vậy số lượng công trình nghiên cứu chưa nhiều:

- *Các nghiên cứu mang tính học thuật về tổ chức sự kiện tiêu biểu như:*

Lưu Văn Nghiêm [30], Bùi Thị Thu Hương, Lê Thị Loan, Đỗ Thúy Hằng và Đỗ Tiến Sỹ [17] đã đưa ra những vấn đề chung về hoạt động tổ chức sự kiện, đã đưa ra các bước tiến hành tổ chức sự kiện như lập chương trình, dự toán ngân sách, lập kế hoạch, điều hành diễn biến sự kiện... vai trò của tổ chức sự kiện và nghiên cứu về bản chất của hoạt động sự kiện. Tuy nhiên, các bước tiến hành tổ chức sự kiện trên mới chỉ thể hiện rất chung chung và chủ yếu phục vụ cho quy mô tổ chức lớn, chưa quan tâm tới cách thức tổ chức sự kiện với quy mô nhóm khách và nhóm khách trong hoạt động du lịch.

Nguyễn Văn Hậu, Lê Ngọc Hồng, Nguyễn Thanh Giang, Nguyễn Thị Quyên và Vũ Thị Thùy Dung [11] đã nêu ra những vấn đề chung về yêu cầu tổ chức sự kiện theo chuẩn mực văn hóa hành chính; quản lý nhà nước. Đây cũng là một trong những yêu cầu quan khi chuẩn bị và thực hiện sự kiện. Như vậy, tổ chức sự kiện cần dựa trên cơ sở các đặc điểm, tính chất của văn hóa xã hội đương đại. Những hiểu biết của người làm sự kiện về vấn đề những nội dung này hết sức quan trọng, tạo nên sự phù hợp, hứng khởi đối với khách và ảnh hưởng trực tiếp tới kết quả của sự kiện.

Lê Nguyễn Quang, Nguyễn Ngọc Huân và Lê Như Xuyên [52] đã trình bày các kịch bản cũng như quy trình tổ chức triển khai các hoạt động văn hoá xã hội trong sự kiện. Đây cũng là những gợi ý quan trọng đối với cơ sở lí luận của luận án. Thiết kế được các kịch bản phù hợp với điều kiện, mong muốn của khách là yêu cầu cần thiết của một sự kiện. Tuy nhiên các công trình nghiên cứu chưa chỉ ra những cơ sở để triển khai các hoạt động văn hoá xã hội trong sự kiện cho phù hợp với sự kiện và làm nổi bật mục đích và ý nghĩa của sự kiện.

Nhìn chung, các công trình nghiên cứu đã xây dựng định nghĩa, đưa ra quy trình tổ chức sự kiện và nghiên cứu các hoạt động cần thiết trong tổ chức sự kiện. Các vấn

đề nghiên cứu đã thể hiện được những nét cơ bản khi tổ chức và thực hiện sự kiện, tuy nhiên cần xác định rõ các cơ sở để xây dựng quy trình tổ chức sự kiện cho đối với mỗi loại sự kiện. Các công trình nghiên cứu cũng chưa nêu được điều kiện cần thiết đối với người thực hiện sự kiện.

- Các nghiên cứu mang tính tiên đề, cơ sở trong nghiên cứu hoạt động tổ chức sự kiện và tổ chức sự kiện du lịch như:

Hoàng Xuân Phương và Nguyễn Thị Ngọc Châu [5], Đinh Thị Thuý Hằng [18] và Lưu Văn Nghiêm [30] đã cung cấp những phương pháp, hướng dẫn cụ thể, các kỹ năng trong PR- một phần quan trọng của hoạt động sự kiện. Đây cũng là những lý luận tham khảo cho việc xây dựng, xác định các kỹ năng thực hiện sự kiện, là yếu tố quan trọng đối với hoạt động tổ chức sự kiện.

Bùi Quang Thắng [48] đã nhấn mạnh sức hấp dẫn cũng như những yêu cầu chặt chẽ trong quá trình tổ chức các lễ hội-sự kiện. Như vậy, rất cần sự chuyên nghiệp của những người thực hiện sự kiện để có thể đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức các sự kiện. Những vấn đề đặt ra trong quá trình tổ chức sự kiện đòi hỏi có sự nghiên cứu, lên kế hoạch thực hiện và sự phối hợp giữa người làm sự kiện với khách tham gia sự kiện để thực hiện tốt sự kiện.

Trịnh Lê Anh [1], [2] đánh giá, phân tích các sự kiện thông qua các lễ hội và chỉ ra những tác động, ý nghĩa của sự kiện, đề cập tới các kỹ thuật và lưu ý khi tổ chức các lễ hội và các sự kiện du lịch. Như vậy, ngay từ đầu các sự kiện cần quan tâm tới mục đích mà nó mang lại cho khách tham dự hoặc cho cộng đồng. Tuy nhiên, các kỹ thuật trong các bước chuẩn bị sự kiện cần được xác định rõ về không gian, tính chất và nội dung của mỗi sự kiện.

Nguyễn Quang Lâm [26] nghiên cứu và nhấn mạnh tầm quan trọng trong việc tổ chức du lịch lễ hội và sự kiện ở Việt Nam, coi đó như là biện pháp cơ bản để thúc đẩy phát triển du lịch nước ta hiện nay. Tác giả đã chỉ ra được mục đích, ý nghĩa và vai trò

của tổ chức sự kiện du lịch, coi đó như là một yêu cầu cần thiết đối với yêu cầu hội nhập quốc tế của ngành Du lịch nước ta hiện nay.

Hồ Thị Thanh Thủy [47] đã xây dựng khái niệm sự kiện, các bước tổ chức sự kiện và nêu ra những vấn đề cần giải quyết khi các công ty thực hiện và kết hợp tổ chức thực hiện các sự kiện du lịch. Tuy nhiên, các nội dung chưa phản ánh được mức độ ảnh hưởng tới các nội dung đã được hoạch định trong sự kiện.

- Các nghiên cứu về quản lý hoạt động tổ chức sự kiện du lịch:

Hoạt động quản lý lễ hội và sự kiện cũng đã được tác giả Cao Đức Hải [15], Bùi Tất Hiếu [16] phân tích, đưa ra các nhận định, đặc biệt là chỉ ra những yêu cầu của nhân viên về trình độ, kỹ năng làm việc ở các công ty cung ứng du lịch trong quá trình thực hiện các tour du lịch tới lễ hội. Các tác giả đã chỉ ra được hoạt động quản lý lễ hội cần có sự tham gia của các bên liên quan như chính quyền địa phương, các công ty du lịch trong quá trình thực hiện tour tại lễ hội. Tuy nhiên, nội dung nghiên cứu chưa chỉ ra được mức độ tham gia cũng như đặc trưng quản lý đối với mỗi loại sự kiện khác nhau.

Nguyễn Mạnh Hùng [20], Phan Thế Kháng [21] đã phân tích các vấn đề nổi cộm, những yêu cầu khi tổ chức tour tới các lễ hội văn hóa. Điều quan trọng là cần có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch có đủ khả năng tổ chức, thực hiện giúp KDL cảm nhận được ý nghĩa, sức hấp dẫn của lễ hội khi họ tham gia tour. Như vậy, vấn đề tổ chức tour nhằm thu hút KDL cũng được các tác giả phân tích và đề xuất giải pháp để mở rộng thị trường du lịch lễ hội và sự kiện. Các tác giả đã đề cập tới vấn đề phải tạo ra được sự kiện cho du khách, ở đây chính là sự trải nghiệm các lễ hội mà tour mang lại cho KDL.

Lương Hồng Quang [37] đã đề cập tới công tác quản trị lễ hội và khẳng định vai trò quan trọng bên cạnh sự tham gia của chính quyền sở tại và các nhà cung ứng. Tác giả nhấn mạnh đó là một điều kiện quan trọng để thu hút KDL đến với lễ hội.

Dương Văn Sáu [40], Nguyễn Huy Phòng [36] đề cập tới đã đề cập tới các yếu tố quan trọng của các khâu quản trị trong tổ chức Lễ hội-Sự kiện. Các tác giả đã đề cập tới các yếu tố văn hóa trong các sự kiện hướng tới giá trị truyền thống nhưng cũng có một số lễ hội-sự kiện còn để những hình ảnh phản cảm xảy ra. Như vậy, cần xác định được các nét văn hóa cần có trong sự kiện nhưng cũng cần xác định các nguyên nhân và biện pháp nâng cao trình độ quản lý sự kiện nói chung và trong lễ hội nói riêng.

Qua các tìm hiểu, phân tích các công trình nghiên cứu trên có thể nhận thấy các tác giả Việt Nam rất quan tâm tới hoạt động quản lý tổ chức sự kiện, coi đây là hoạt động thiết yếu đối với hiệu quả sự kiện. Vấn đề nổi bật là quản lý chương trình, nhân sự, hậu cần, các vấn đề liên quan đến quy định của xã hội và pháp luật.

1.1.2. Các nghiên cứu về kỹ năng tổ chức sự kiện

1.1.2.1. Các nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện ở nước ngoài

Kỹ năng là vấn đề được quan tâm nhiều trong lĩnh vực tâm lý, có thể nhận thấy một số quan điểm tiêu biểu về kỹ năng, cho rằng đó là biểu hiện về năng lực (X.I.Kixegof, K.K.Platonov, G.G.Golubev, V.V Tsêbusêva [24]), quan điểm khác nhận định là những kỹ thuật của hành động (Kruchexki V.A [4]). Nghiên cứu của các tác giả V.A.Kruchexki, A.G.Kovaliov, A.V. Petrovski, V.V Tsebuseva [4]... cho rằng kỹ năng là phương thức thực hiện hành động mà con người đã nắm vững. Có thể nhận thấy các nhận định về kỹ năng được thể hiện ở góc độ là yếu tố kỹ thuật, thể hiện ở 3 tiêu chí khi triển khai, thực hiện công việc là tính thuần thực, tính linh hoạt, tính đúng đắn phù hợp với hướng nghiên cứu của luận án. Kỹ năng tổ chức sự kiện được cụ thể hóa bằng các thao tác mà quy trình tổ chức sự kiện đã đặt ra. Vấn đề đặt ra là tổ chức sự kiện sẽ đạt hiệu quả cao hơn khi các thao tác trong hoạt động của sinh viên tiến hành một cách nhanh chóng, không bị lúng túng và hạn chế được các lỗi.

** Nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện ở khía cạnh kỹ thuật và các bước tiến hành tổ chức sự kiện:*

Ann J. Boehme nghiên cứu về phương pháp tổ chức sự kiện [54] đã nêu những bước và cách thức để thực hiện tổ chức sự kiện, những lưu ý và yêu cầu về phương pháp nhằm đạt hiệu quả cao. Các phương pháp trong mỗi bước đã thể hiện được các vấn đề luận án cần quan tâm như vấn đề sử dụng nhân lực, chuẩn bị và sử dụng các trang thiết bị phục vụ sự kiện, lên kế hoạch hậu cần, đánh giá.

Các kỹ thuật khi tiến hành sự kiện được Silvers và Julia Rutherford [101] và Juldy Aleen [89] đề cập trong điều phối tổ chức sự kiện chuyên nghiệp. Họ đã nghiên cứu các bước tiến hành đồng thời cũng chỉ ra ý nghĩa, vai trò của tổ chức sự kiện. Như vậy, quá trình điều phối tổ chức các sự kiện chuyên nghiệp đã được các tác giả làm rõ. Quá trình này đòi hỏi có sự kết hợp chặt chẽ giữa quản lý với các người trực tiếp thực hiện sự kiện nhằm đảm bảo hiệu quả của sự kiện.

Vấn đề lập kế hoạch cho sự kiện cũng được tác giả Minkin, Sarah Anne phân tích cụ thể [96]; Alex Genadinik nghiên cứu về Quản lý & Tiếp thị đối với sự kiện [56] và Cunningham, P., Taylor, S., & Reeder, C. trong nghiên cứu chiến lược [68] đã chỉ ra những yêu cầu, các bước chuẩn bị chi việc lập kế hoạch tổ chức sự kiện, quản lý và tiếp thị đối với sự kiện nhằm đạt hiệu quả cao. Như vậy, hoạt động lập kế hoạch cần dựa vào nhu cầu của chủ đầu tư (cá nhân/tổ chức muốn thực hiện sự kiện), xác định các vấn đề như khả chi trả, mục đích và quy mô thực hiện. Việc lập kế hoạch cần xác định được yếu tố nguồn lực thực hiện để đảm bảo tính khả thi. Cần xác định các nội dung cần thực hiện về kịch bản, xác định thời gian và ngân sách.

Leonard Nadler và Zeace Nadler [93]; Getz, D. [77] đã nêu ra những vấn đề gặp phải khi thực hiện hoạt động tổ chức sự kiện cũng như đưa ra các phương án khắc phục. Các tác giả đã trình bày và đưa ra các lưu ý trong các vấn đề khi thực hiện nhưng cần làm rõ hơn như các yêu cầu trong việc xác lập được chi phí, nhận sự, tìm kiếm địa

điểm tổ chức, các chính sách cho các sự kiện theo kế hoạch, cách thực hiện và triển khai kế hoạch.

Wood, E.H. & Masterman, G. [112], Gwinner, K.P. [85], Vitić Andriela [108], Kennedy, Joy C. [91] và Hall và Colin M. [86] đã đưa ra những kinh nghiệm trong tổ chức sự kiện, từ các bước như thiết lập ý tưởng, xây dựng kế hoạch đến quản trị hậu cần. Như vậy, cần quan tâm tới bước lập kế hoạch với yêu cầu thể hiện sự sáng tạo, tạo ra sự vui nhộn trong sự kiện đồng thời đưa ra mô hình tạo hình ảnh và kỹ thuật chuyển hình ảnh trong sự kiện.

Edvi GraciaArdani [70] nghiên cứu tầm quan trọng của việc lựa chọn địa điểm trong một tổ chức sự kiện đã đi sâu nghiên cứu về một vấn đề trong kỹ năng tổ chức sự kiện: cần xác định địa điểm sự kiện phải phù hợp với mục đích, bối cảnh và mong muốn của chủ thể sự kiện. Điều này có ảnh hưởng quan trọng đến sự thành công của sự kiện.

Abuy Mitogo, María Asunción [53] mô phỏng tổ chức một hội nghị thực sự trong tour, phát triển các giai đoạn chính của nó, đó là kế hoạch trước trong và sau hội nghị. Các vấn đề cần quan tâm bao gồm các giao thức và nghi thức, bữa tiệc.

Các quan điểm trên đã khẳng định các kỹ năng hết sức cần thiết với người làm sự kiện. Các kỹ năng cần quan tâm như lên ý tưởng, lập kế hoạch... cũng như việc quản lý nhân lực thực hiện sự kiện và năng lực của người thực hiện sự kiện.

** Các nghiên cứu về kỹ năng quản lý tổ chức sự kiện:*

Phân tích về các sự kiện, các tác giả Blain, C., Levy, Stuart E. & Ritchie, J. R. Brent [61] và Goldblatt, J. Jeff trong nghiên cứu vấn đề quản lý tổ chức các sự kiện hiện đại [82], [83] đã chỉ ra những kinh nghiệm thực tiễn trong quản lý tổ chức sự kiện hiện đại. Các tác giả đã đề cập tới các nội dung thiết yếu trong quản lý tổ chức sự kiện trên thế giới trong bối cảnh xã hội hiện đại ngày nay như xác định được các yêu cầu về nguồn lực, trang thiết bị và cơ sở vật chất, các vấn đề và tình huống trong sự kiện. Sự thành công của sự kiện phụ thuộc phần lớn vào sự chuyên nghiệp của hoạt động quản lý sự kiện.

- *Các nghiên cứu về kỹ năng quản lý tổ chức sự kiện du lịch:*

Allen, J., O' Toole, W., Mc Donnel, I. & Harris, Robert [55] nghiên cứu về quản lý lễ hội và sự kiện đặc biệt và Todd, Louisever, Leask, Anna ; Ensor, John [105] trong nghiên cứu về vai trò của các bên liên quan trong quản lý sự kiện đã chỉ ra các phương pháp quản trị sự kiện lễ hội, những tác động tới hoạt động quản trị trong sự kiện lễ hội. Như vậy, muốn quản trị sự kiện thành công cần xác định các thành phần tham gia và vai trò của các thành phần đó trong bước lập kế hoạch. Tuy nhiên, các nội dung chi tiết về công việc mà các thành tham gia cần phải thực hiện chưa được các nghiên cứu thể hiện đầy đủ và hệ thống.

Vấn đề quản lý các hoạt động trong tổ chức sự kiện cũng đã tác giả Getz D. [77], Albuquerque, NM và Getz, D. [58] mô tả chi tiết. Các tác giả đã nghiên cứu đặc điểm của sự kiện du lịch và đưa ra các phương pháp quản lý sự kiện đạt hiệu quả, chỉ ra các yêu cầu khi tổ chức sự kiện, các khái niệm và đặc điểm của du lịch sự kiện.

Getz, Donald [80] và Watt D.C. [109] đã nghiên cứu về các loại hình giải trí trong sự kiện cũng như các phương pháp quản lý trò chơi trong sự kiện, phân tích vấn đề quản lý tổ chức sự kiện trong giải trí và du lịch và chỉ ra các vấn đề cần giải quyết cũng như các phương pháp xử lý tình huống trong sự kiện. Như vậy, tình huống xảy ra trong sự kiện cần được giải quyết nhanh chóng và phù hợp. Các tình huống cần được giải quyết theo hướng tương tác với người tham dự sự kiện nhằm tạo ra hiệu ứng tích cực của sự kiện. Các tình huống cần cũng được giải quyết làm sao để thực hiện được mục đích đã đặt ra, đảm bảo tiến độ thực hiện và giảm thiểu các chi phí phát sinh.

Vitić Andriela [108] đã nghiên cứu kinh nghiệm quản lý hoạt động du lịch tại điểm đến và quản lý sự kiện. Tác giả đã nêu ra một số yêu cầu của điểm du lịch nổi tiếng. Như vậy, cần có các phương thức để giữ gìn và nâng cao khả năng thu hút khách của điểm du lịch. Muốn làm được điều này, người tổ chức sự kiện du lịch cần quan tâm tới khía cạnh văn hóa- xã hội để tạo ra tính cạnh tranh ở điểm đến.

Bohlin, Magnus [63] đã đưa ra các nghiên cứu về quản lý sự kiện và sự kiện du lịch, nhấn mạnh về phẩm chất và năng lực của đội ngũ thực hiện với vai trò tổ chức, quản lý. Họ cần phải có tính kiên trì, khả năng thuyết phục khách, có khả năng giao tiếp và làm việc nhóm.

Như vậy vấn đề quản lý sự kiện và sự kiện du lịch cũng được các tác giả quan tâm nhiều. Các vấn đề được đề cập nhiều như quản lý nhân sự, quản lý trò chơi, quản lý chương trình và hậu cần cho sự kiện. Đây là hoạt động quan trọng, diễn ra trong toàn bộ quá trình thực hiện sự kiện và cần có sự phối hợp để tạo ra được nhuận nhuyển và hiệu quả trong quản lý sự kiện.

** Các công trình nghiên cứu hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện đã chỉ ra các vấn đề trong hình thành, phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho người học*

Theo Fletcher, Donna; Dunn, Julie; Prince, Rosemary [71] thì 140 trường cao đẳng và đại học vẫn chưa nhận diện rõ và phân cấp được các kỹ năng cần cung cấp cho sinh viên trong giai đoạn bắt đầu tiếp cận tới vấn đề quản trị sự kiện. Nghiên cứu này đề xuất tới các nhà quản trị sự kiện thực hành đánh giá 91 kỹ năng có vai trò quan trọng đối với nhân viên mới tiếp cận quản trị sự kiện. Kỹ năng được đánh giá cao là các kỹ năng cá nhân, sau đó là các kỹ năng xã hội.

Vấn đề kỹ năng tổ chức sự kiện được tác giả Mikuska, Julie [95], Mayer Key Competencies [94] nghiên cứu và chỉ ra những yêu cầu về mặt năng lực trong lập kế hoạch sự kiện, đã đưa ra tổng kết về kỹ năng sử dụng lao động trong hoạt động đào tạo du lịch và khách sạn. Các tác giả phân tích yêu cầu về khả năng lập kế hoạch cho sự kiện, mô tả năng lực chung đảm bảo hiệu quả công việc.

Silvers [102] cho rằng quá trình nhận diện kỹ năng tổ chức sự kiện có sự giao thoa giữa đào tạo về quản trị sự kiện và đào tạo về các lĩnh vực khác như: thể thao, kinh doanh, khách sạn, du lịch, giải trí, nghệ thuật, truyền thông, xã hội học và hành chính công. Như vậy, tổ chức sự kiện trong du lịch là sự kết hợp các hoạt động xã hội và cá nhân trong các lĩnh vực của đời sống xã hội. Điều này khẳng định sự cần thiết

của hoạt động đào tạo cung cấp các kiến thức về văn hóa-xã hội và tâm lý cho học viên. Đây là yêu cầu thiết yếu trong đào tạo học viên trong bối cảnh xã hội hiện đại.

Theo Beaven & Wright [60] các nhà tuyển dụng trong các cơ quan quản trị sự kiện ở Anh liệt kê ba thuộc tính mà họ cho là quan trọng nhất đối với sinh viên mới tốt nghiệp tìm kiếm việc làm trong các cơ quan của họ, những câu trả lời thường xuyên nhất được đưa ra, theo thứ tự giảm dần, là trách nhiệm, quản lý, giao tiếp bằng văn bản, nhiệt tình / đam mê, chịu áp lực, kiến thức ngành, giao tiếp chung, tự thúc đẩy, đáng tin cậy, sẵn sàng học hỏi, giải quyết vấn đề, giao tiếp bằng miệng và sự linh hoạt. Như vậy, cần xác định rõ con đường, cách thức giảng dạy thực tiễn vì các thuộc tính có được ở người học đa phần được hình thành và phát triển từ những kinh nghiệm thực tiễn, ít có xu hướng, ít liên quan với bài giảng và sách giáo khoa truyền thống.

Getz, Donald ; Page, Stephen J. [78] và Getz, Donald [80] trong nghiên cứu quá trình thực hiện sự kiện du lịch như là hoạt động thực hành chuyên nghiệp đồng thời cũng là một lĩnh vực học tập nghiên cứu. Nguồn gốc và sự tiến triển của nghiên cứu về sự kiện được xác định thông qua đánh giá tài liệu theo trình tự thời gian và theo chủ đề. Tác giả đã đề cập và nhấn mạnh hoạt động thực hành quản lý sự kiện và du lịch. Như vậy, để trang bị kiến thức về các sự kiện cần trình bày, tạo thành nền tảng dựa trên cơ sở thiết lập các chủ đề nghiên cứu. Cần có một lộ trình trong nghiên cứu sự kiện du lịch. Những thay đổi chính trong sự kiện du lịch và kế hoạch sự kiện cần được nghiên cứu dựa trên quan điểm khoa học xã hội.

Cengage Learning, Inc [66] với nghiên cứu về dịch vụ nhà ở và ăn uống cho trong sự kiện và Bill Nguyen [62] với nghiên cứu về sự kiện và quy trình tổ chức sự kiện chuyên nghiệp đã đề cập tới hoạt động đào tạo, đưa ra quan điểm và các bước thực hiện sự kiện cũng như những điều kiện để tổ chức sự kiện thành công. Như vậy, cần có các nghiên cứu chuyên sâu để đưa ra những nội dung trong việc tổ chức thực hiện dịch vụ trong du lịch như các nhu cầu cơ bản phục vụ đời sống hàng ngày và đặc biệt là đưa vào giảng dạy các dịch vụ phục vụ đời sống tinh thần của khách.

Williams, G., Maria Mason-Roberts, Associates, Karen Bart-Alexander và Associates [110] trong nghiên cứu về kỹ thuật đào tạo tổ chức sự kiện đã đưa ra các báo cáo kỹ thuật về đào tạo và phát triển trong ngành “công nghiệp” carnival. Có thể thấy công tác tổ chức sẽ gặp rất nhiều khó khăn, cần phải có được các kiến thức lý luận và các kinh nghiệm trong hoạt động đào tạo.

O'Brien, D. and Gardiner, S. [97] đã đánh giá hoạt động đào tạo đội ngũ nhân lực tổ chức sự kiện với những kỹ năng nghề nghiệp. Nghiên cứu đã cho thấy tính sáng tạo và thích nghi nghề nghiệp của sinh viên sẽ tạo ra được những sự kiện đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và xã hội.

Qua phân tích, đánh giá các nghiên cứu trên có thể nhận thấy vấn đề đào tạo tổ chức cũng được đề cập tuy nhiên chưa phong phú, là hoạt động rất cần thiết và rất đáng quan tâm. Cơ sở của việc đào tạo cần xác định được những khó khăn, thuận lợi của công tác tổ chức sự kiện để từ đó trang bị các kiến thức và hình thành kinh nghiệm hoạt động cho sinh viên. Tuy nhiên, các vấn đề được nêu ra còn hạn chế, chưa chỉ ra những phương pháp tổ chức đào tạo hiệu quả. Các sự kiện trong đào tạo được đề cập tới đa số là các sự kiện xã hội có quy mô, chưa có sự quan tâm nhiều tới các sự kiện của KDL trong hoạt động du lịch.

Qua các công trình nghiên cứu về kỹ năng tổ chức sự kiện của các tác giả trên thế giới có thể thấy nổi bật các vấn đề sau:

- + Lĩnh vực sự kiện mà các tác giả quan tâm có tầm vóc xã hội, có ảnh hưởng tới xã hội.
- + Các kỹ năng tổ chức sự kiện được quan tâm nhiều là xây dựng ý tưởng, lập kế hoạch và quản lý sự kiện,
- + Yếu tố văn hóa xã hội được các tác giả quan tâm, chú trọng đối với sự thành công của sự kiện,
- + Cần có đội ngũ nhân lực thực hiện sự kiện có tay nghề cao, có tính sáng tạo để thực hiện sự kiện,

+ Hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện là thiết yếu, tạo ra những kỹ năng mang tính chất cơ bản và đặc thù, giúp người học tiếp cận với kỹ năng tổ chức sự kiện của những người đã làm tổ chức sự kiện chuyên nghiệp.

1.1.2.2. Các nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện ở Việt Nam

Quan điểm về kỹ năng có thể được nghiên cứu theo các hướng khác nhau: Quan niệm kỹ năng là biểu hiện năng lực của con người (Vũ Dũng [8]), quan niệm khác cho rằng là mặt kỹ thuật hành động (Phạm Tất Dong, Nguyễn Quang Uẩn và Nguyễn Hải Khoát [7]). Từ những nhận định trên có thể đưa ra cách hiểu về sự kỹ năng như sau: *kỹ năng của hoạt động nào đó hình thành thì cần xem xét kỹ năng ở mặt kỹ thuật của các thao tác, hành động hay hoạt động; khi kỹ năng đã được hình thành ổn định và được sử dụng sáng tạo trong các tình huống khác nhau thì được xem như một năng lực. Việc nghiên cứu sự hình thành và phát triển kỹ năng cần quan tâm đến mặt kỹ thuật, kết quả của các thao tác, hành động, hoạt động.*

Công trình nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện ở Việt Nam chưa nhiều, về cơ bản là sự phát triển các nghiên cứu trên thế giới. Những nghiên cứu về kỹ năng tổ chức sự kiện được thể hiện trong một số lĩnh vực khác nhau:

** Những nghiên cứu về các kỹ thuật và các bước tiến hành tổ chức sự kiện:*

Kỹ năng tổ chức trò chơi đã được Trần Quốc Thành [42] nghiên cứu và chỉ rõ cấu trúc và mức độ hình thành các kỹ năng tổ chức trò chơi ở chi đội trường. Tác giả đã thử nghiệm và đề xuất một số biện pháp hiệu quả nâng cao kỹ năng tổ chức trò chơi nói riêng và kỹ năng tổ chức các hoạt động Đội nói chung của đội ngũ chi đội trường. Như vậy, tổ chức trò chơi nói riêng và các hoạt động văn hóa xã hội khác nói chung cũng chính là các nội dung trong sự kiện, rất cần thiết với sự thành công của sự kiện.

Lưu Kiếm Thanh [49] đã nêu ra các vấn đề chính trong thực hiện sự kiện. Điều quan trọng của kỹ năng tổ chức sự kiện là xác định được tính chất và nội dung cụ thể của các bước có phù hợp với đối tượng khách hàng hay không, tác giả cũng chỉ ra những khó khăn khi thực hiện thao tác trong sự kiện.

Phạm Đình Nghiệp [32] đã chỉ ra cơ sở lý luận về kỹ năng, kỹ năng tổ chức và các mô hình tổ chức trong hoạt động đoàn thanh niên. Tác giả đã giới thiệu về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng nói trước công chúng, soạn thảo các văn bản thông dụng, kỹ năng tổ chức mít tinh, hội thảo, hội diễn. Có thể nhận thấy đây là những kỹ năng rất cần thiết đối với người thực hiện sự kiện.

** Những nghiên cứu về kỹ năng quản lý tổ chức sự kiện*

Mai Linh [28] đã đưa ra các kinh nghiệm tổ chức lễ hội và các sự kiện du lịch, đề cập tới yếu tố nguồn nhân lực tổ chức lễ hội và sự kiện đảm bảo các yêu cầu của nghề tổ chức sự kiện, quy trình tổ chức sự kiện, những thuận lợi, khó khăn và hạn chế cần khắc phục, đặc biệt là nêu lên những ràng buộc trong quy trình. Như vậy, dù công trình không trực tiếp đưa ra các kỹ năng nhưng đã nêu được những vấn đề trong quản lý và thực hiện sự kiện. Cần làm rõ hơn về các tiêu chí đánh giá các kỹ năng cần thiết đối với trong tổ chức sự kiện.

Như vậy, các công trình nghiên cứu ở Việt nam chủ yếu đề cập tới mô hình tổ chức và các kỹ năng cơ bản mang tính lý luận hoặc dựa trên cơ sở kinh nghiệm, chưa có các nghiên cứu sâu về các kỹ năng cần thiết trong tổ chức các sự kiện du lịch.

** Các nghiên cứu về hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện cũng đã đề cập tới phương pháp, yêu cầu, tính chất và kỹ năng tổ chức sự kiện như:*

Lê Ngọc Oanh [33] đã nghiên cứu hoạt động đào tạo đạo diễn chương trình nghệ thuật tổng hợp. Tác giả đã thống kê, xây dựng các phương pháp giảng dạy đối với hoạt động đạo diễn sự kiện đồng thời chỉ ra những yêu cầu để thực hiện thành công một sự kiện.

Trịnh Đăng Khoa [22] đã đưa ra những đánh giá về vấn đề đào tạo, chủ yếu là những khóa đào tạo ngắn hạn do các tổ chức, công ty tư nhân đứng ra đảm trách. Hoạt động đào tạo về đạo diễn sự kiện với chuyên ngành đạo diễn sự kiện, lễ hội hiện còn khá khiêm tốn. Qua nghiên cứu trên có thể nhận thấy cần đào tạo ra các cử nhân với chuyên môn tổ chức sự kiện có kiến thức lý luận và kỹ năng thực hành tổ chức dàn dựng các chương trình phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của con người.

Lưu Văn Nghiêm [30], Nguyễn Vũ Hà [13], Bùi Thị Thu Hương, Lê Thị Loan, Đỗ Thúy Hằng, Đỗ Tiến Sỹ [17] và Lưu Kiếm Thanh [49] đã nghiên cứu hoạt động tổ chức sự kiện với đặc thù của hoạt động đào tạo trong nhà trường. Có thể đưa vào giảng dạy với các nội dung trong các lĩnh vực của đời sống xã hội, các hoạt động có tính cộng đồng... Trong giảng dạy cần đặt ra những yêu cầu đối với sinh viên về phẩm chất, năng lực chung trong học tập. Khi thực hiện các bước tổ chức sự kiện cũng đòi hỏi sinh viên xác định rõ khả năng của bản thân.

Như vậy, nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện hiện nay trên thế giới và Việt Nam còn hạn chế. Rất ít các công trình nghiên cứu về kỹ năng tổ chức sự kiện trong đào tạo sinh viên ngành Du lịch. Các nghiên cứu mới đưa ra được tính chất cơ bản của sự kiện cũng như những lưu ý cần thiết khi tiến hành tổ chức sự kiện. Các sự kiện được đề cập đều có tính chất và hoạt động với quy mô lớn, mang tính xã hội mà chưa đề cập tới các sự kiện liên quan tới nhu cầu của cá nhân hoặc nhóm KDL trong tour, do đó chưa đáp ứng được thực tiễn nhu cầu du lịch của người dân hiện nay. Việc tạo ra được những sự kiện cho KDL chính là chìa khóa cho sự thành công cho các tổ chức, công ty du lịch. Chính vì vậy, việc nghiên cứu về các kỹ năng tổ chức sự kiện đối với sinh viên ngành Du lịch là vấn đề đáng quan tâm, cần được triển khai và áp dụng.

1.2. Tổ chức sự kiện

1.2.1. Sự kiện

1.2.1.1. Khái niệm sự kiện

Có nhiều quan niệm khác nhau về sự kiện. Quan điểm trên lĩnh vực thương mại cho rằng sự kiện chủ yếu là các hoạt động liên quan đến hoạt động marketing của doanh nghiệp như hội thảo, hội nghị, khai trương, giới thiệu sản phẩm, hội chợ, triển lãm... Quan điểm sự kiện theo nghĩa là những hoạt động mang tính xã hội cao, quy mô lớn, có những ý nghĩa nhất định trong đời sống kinh tế xã hội mới được xem là sự kiện. Quan điểm khác theo nghĩa rộng hơn, sự kiện còn bao hàm cả những hoạt động mang ý

nghĩa cá nhân, gia đình hoặc cộng đồng hẹp trong đời sống như cưới hỏi, sinh nhật, tiệc mời, lễ kỉ niệm, giao lưu...

Theo Hoàng Phê [35], Văn Tân, Nguyễn Văn Đạm” [12], sự kiện là *"Sự việc có ý nghĩa quan trọng đang xảy ra, có ý nghĩa với đời sống xã hội."* Với cách hiểu này, hai vấn đề nổi bật khi nói đến sự kiện là: những sự việc có ý nghĩa quan trọng đang xảy ra và các sự kiện bao giờ cũng có giá trị xã hội, tác động đến tinh thần của con người.

Các sự kiện hướng tới thỏa mãn nhu cầu của KDL được thể hiện như sau:

+ Theo Phạm Duy Khuê [23], sự kiện là: *"Sự việc xảy ra ở bất cứ lĩnh vực nào, vào thời điểm nào trong đời sống thường nhật (đời sống tự nhiên, xã hội và tư duy con người), và nó có thể đem lại lợi ích to lớn và có tác dụng tích cực nhất, định, hay nó có thể gây ra những hậu quả nguy hiểm, thiệt hại cho con người kể cả người và của. Sự kiện là tên gọi chung của mọi sự việc diễn ra trong đời sống dẫu nhân tạo hay thiên tạo khi chúng có tác động chi phối (tốt hay xấu) đến bất cứ khía cạnh nào của đời sống con người"*.

Quan niệm của Lương Hồng Quang [37] và Nguyễn Vũ Hà [13] cho rằng *"sự kiện được dùng để mô tả các nghi lễ, các buổi giới thiệu, trình diễn, hay các lễ kỷ niệm được lập kế hoạch và được tạo ra để đánh dấu những cột mốc của cá nhân, tổ chức hay cộng đồng với các mục đích chính trị, kinh tế, xã hội và văn hóa hoặc mục đích hợp tác"*.

Các quan điểm trên cho thấy sự kiện có thể thực hiện trong nhiều lĩnh vực. Các sự kiện có thể là các hội thảo, buổi giao lưu, các trò chơi, lễ kỉ niệm và các tham gia các lễ hội...

+ Getz, D. với các công trình năm 1991 và 1997 cho rằng sự kiện được định nghĩa chính xác nhất trong bối cảnh của nó. Tác giả cho rằng: *"Các sự kiện đều diễn ra trong một thời gian ngắn, mọi sự kiện đều là sự phối hợp giữa thời gian, sự sắp xếp, quản trị và nhân sự"* [73], [74]. Tác giả đưa ra 2 cách tiếp cận về sự kiện:

Một là theo cách tiếp cận từ nhà công ty tổ chức sự kiện thì bao gồm chương trình, hoặc các hoạt động thường xuyên của cơ quan tài trợ hoặc tổ chức.

Hai là theo cách tiếp cận từ khách hàng và khách mời thì một sự kiện là cơ hội hoặc trải nghiệm văn hóa bên ngoài sự lựa chọn thông thường hoặc đằng sau những trải nghiệm thường ngày.

Qua phân tích các quan điểm về sự kiện nêu trên có thể nhận thấy, sự kiện được biểu hiện ở 3 dấu hiệu cơ bản:

Thứ nhất, sự kiện có thể là sự việc hoặc các hoạt động.

Thứ hai, sự kiện chứa đựng các yếu tố bất thường đối với người tham gia/chịu tác động, có thể đó là những điều mới mẻ, gây ra sự ngạc nhiên, tò mò hoặc hấp dẫn, cần thu hút sự quan tâm của khách.

Thứ ba, sự kiện có trong các lĩnh vực của đời sống như kinh tế, văn hóa...

Thứ tư, sự kiện luôn cần được thiết kế và thực hiện nhằm đáp ứng nhu cầu con người.

Với tính chất là đề tài nghiên cứu về các sự kiện được tổ chức hướng tới đáp ứng nhu cầu của con người (cá nhân, nhóm người) trong trong tour du lịch nên có thể đưa ra khái niệm sự kiện như sau:

Sự kiện là những sự việc, hoạt động mang tính bất thường và có ý nghĩa, diễn ra trong các lĩnh vực của đời sống xã hội, được thực hiện bởi cá nhân hoặc một tổ chức nhằm đạt mục đích của con người.

Trong phạm vi nghiên cứu của luận án, các sự kiện mà sinh viên thường được thực hiện như: Sự kiện lễ hội; Sự kiện thể thao; Sự kiện nghỉ dưỡng, chữa bệnh; Sự kiện giao lưu, hội họp...

Như vậy, bản thân các sự kiện và việc tạo ra các sự kiện sẽ nhận được sự chú ý của cộng đồng, góp phần thay đổi diện mạo của du lịch và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.

1.2.1.2. Đặc trưng sự kiện

Các sự kiện có thể trong nhiều lĩnh vực và có các mục đích khác nhau nhưng nhìn chung có một số đặc điểm sau:

- Sự kiện là sự việc, hoạt động nổi bật mang lại ý nghĩa hoặc gây sự chú ý của nhiều người. Những sự việc như tìm thấy một điều gì đó rất mới lạ, quan sát được một hiện tượng độc đáo mang tính tự nhiên, nhân tạo hay một hoạt động khác thường tạo ra tính độc đáo của sự kiện đã trở thành nét riêng để nhận biết về nét riêng đặc biệt ấn tượng đối với người tham gia sự kiện. Những thuộc tính của sự kiện tạo nên không khí đặc biệt trong tinh thần, giúp người tham gia sự kiện thỏa mãn các nhu cầu và kích thích trí tò mò của họ.

- Sự kiện chỉ được khẳng định khi nó mang tính khách quan đối với con người. Một sự việc, hiện tượng hay hoạt động có thể là sự kiện đối với người này, nhóm xã hội, quốc gia, dân tộc này, nhưng chưa chắc là sự kiện đối với người khác, cộng đồng khác v.v...

- Sự kiện có thể xảy ra một cách ngẫu nhiên hoặc có chủ định. Những sự kiện xảy ra ngẫu nhiên là một sự việc không như thông lệ bình thường xảy ra trong đời sống con người. Những sự kiện này có thể là một sự việc bất thường do con người vô tình tạo ra, thu hút sự quan tâm chú ý của mọi người trong xã hội. Những sự kiện có chủ định được tạo dựng bởi các nhà tổ chức nhằm quảng bá hoặc phục vụ mục đích nhất định cho khách hàng. Các sự kiện này thường được đặt hàng, lên ý tưởng, xây dựng kế hoạch thực hiện chi tiết, nhằm đạt mục đích của tổ chức hoặc cá nhân nào đó. Tùy vào từng mức độ khác nhau, các sự kiện được tổ chức tương xứng để đạt được hiệu quả mong muốn. Các sự kiện tầm cỡ quốc tế, quốc gia hướng tới sự quan tâm chú ý và hiểu biết của công chúng. Sự kiện được tổ chức trong cơ quan, tổ chức thường hướng tới mục đích thỏa mãn nhu cầu của các nhân viên. Các sự kiện của cá nhân hoặc một nhóm thường hướng tới thỏa mãn các nhu cầu thông thường trong đời sống như giải trí, lễ kỷ niệm, giao lưu văn hóa, tạo lập mối quan hệ xã hội...

- Sự kiện có thể tác động tích cực hoặc tiêu cực tới con người và xã hội. Tổ chức sự kiện cần phải mang lại ảnh hưởng theo chiều hướng tích cực, giúp cho con người thỏa mãn và có thái độ tích cực trong cuộc sống.

1.2.1.3. Phân loại sự kiện: Có rất nhiều cách phân chia các nhóm sự kiện, trên các lĩnh vực khác nhau sự kiện có thể được phân chia như sau:

** Dưới góc độ xã hội, sự kiện được chia theo các nhóm sau:*

- Sự kiện cá nhân: Là các sự kiện như đám cưới, sinh nhật, kỷ niệm vấn đề, dịp, sự việc, ăn mừng điều gì đó, giao lưu văn hóa, hội thảo...

- Sự kiện xã hội: Là các sự kiện như: sự kiện mang tính nhà nước, chính phủ (Government Events): sự kiện dạng này thường do các cơ quan, đoàn thể tổ chức, mang mục đích chính trị như các buổi hội nghị lớn (Convention), các Festival tầm địa phương, quốc gia, các lễ tranh cử, tổng tuyển cử. sự kiện cộng đồng (Community) thường do các tổ chức xã hội, các tổ chức phi chính phủ thực hiện, hoặc do các công ty thực hiện, mà mục đích nó hướng tới xã hội.

** Theo tính chất sự kiện:*

- Sự kiện ngẫu nhiên: Sự kiện ngẫu nhiên là sự việc, hoạt động xảy ra ngoài dự kiến, kế hoạch tạo ra sự bất ngờ cho tất cả mọi người, bao gồm cả người thực hiện và người tham dự.

- Sự kiện có chủ định: Sự kiện có chủ định là hoạt động được nhà tổ chức thực hiện với ý tưởng và mục đích do chính mình đặt ra hoặc do yêu cầu của khách hàng (1 người hoặc 1 nhóm người hoặc một tổ chức) nhằm đạt mục đích nào đó của khách hàng.

** Theo mục đích sự kiện:*

- Sự kiện theo yêu cầu của khách hàng như: Thi đấu, Giao lưu văn hóa, Giải trí văn nghệ, Lễ hội, Hội chợ, triển lãm, Biểu diễn thời trang, Lễ kỷ niệm cá nhân...

- Sự kiện theo chủ đề như: Sự kiện tham quan; Sự kiện lễ hội; Sự kiện thể thao; Sự kiện nghỉ dưỡng, chữa bệnh; Sự kiện giao lưu, hội họp; Sự kiện du lịch; Sự kiện kinh tế; Sự kiện giáo dục; Sự kiện văn hóa...

** Theo đối tượng tham gia sự kiện:*

Sự kiện dành cho sinh viên; Sự kiện dành cho lứa tuổi; Sự kiện dành cho người làm nghề nào đó(bác sĩ, giáo viên, kỹ sư, doanh nhân...)

Trên thực tế, một sự kiện có thể là tổng hòa của các sự phân loại trên, ngoài mang mục đích khám phá, giải trí, sự kiện có thể mang mục đích kinh tế, xã hội.

1.2.2. Những vấn đề cơ bản về tổ chức sự kiện

1.2.2.1. Khái niệm tổ chức sự kiện

** Quan điểm hướng tới quy trình và mục đích của sự kiện:*

Theo Lưu Văn Nghiêm: *“Tổ chức sự kiện là một quá trình bao gồm sự kết hợp các hoạt động lao động với các tư liệu lao động cùng với việc sử dụng máy móc, thiết bị công cụ lao động thực hiện các dịch vụ đảm bảo toàn bộ các công việc chuẩn bị và các hoạt động sự kiện cụ thể nào đó trong một thời gian và không gian cụ thể nhằm chuyển tới đối tượng tham dự sự kiện những thông điệp truyền thông theo yêu cầu của chủ sở hữu sự kiện và thỏa mãn nhu cầu của khách tham gia sự kiện”* [30]. Theo tác giả, quá trình này là các đòi hỏi quá trình làm việc nghiêm túc, với những quy trình thực hiện và được tiến hành bởi những người có trình độ chuyên môn và kỹ năng. Quá trình tổ chức cần phải sử dụng nhiều phương tiện lao động để có thể tiến hành các bước tổ chức sự kiện. Tổ chức sự kiện bao giờ cũng có nội dung cụ thể, đó chính là một sự kiện nào đó chứ không thể mang tính chất chung chung và luôn hướng tới việc thỏa mãn nhu cầu nào đó cho KDL.

Theo Nguyễn Vũ Hà [13]: *“Tổ chức sự kiện là một quá trình bao gồm một số hoặc toàn bộ các công việc: nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng; lập chương trình, kế hoạch; chuẩn bị các yếu tố cần thiết và tổ chức tiến hành diễn biến của sự kiện trong một thời gian cụ thể để truyền đạt những thông điệp nhất định đến những người tham gia sự kiện và xã hội; nhằm đáp ứng các mục đích khác nhau của các chủ thể tham gia vào sự kiện”*. Quan điểm này đã thể hiện rõ về mặt quy trình các bước tiến hành tổ chức sự kiện như: lên ý tưởng, lập chương trình, chuẩn bị phương tiện, dự kiến kinh phí, quản lý giám

sát khâu thực hiện, tổng kết báo cáo...Ngoài ra tác giả cũng đề cập tổ chức sự kiện bao giờ cũng nhằm hướng tới thỏa mãn mục đích của khách.

** Quan điểm hướng tới thỏa mãn các khía cạnh của đời sống con người trong xã hội:*

Theo các nhà tổ chức sự kiện của công ty tổ chức sự kiện Vietwind [115], “*Tổ chức sự kiện là các tổ chức các hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh, thương mại, giải trí, thể thao, hội nghị, hội thảo, giao tiếp xã hội, trò chơi cộng đồng, các hoạt động có liên quan đến phong tục, tập quán, lễ hội, văn hóa, là những hoạt động xã hội không giới hạn về phạm vi thời gian, không gian và ngành nghề, lĩnh vực*”. Quan điểm này đã chỉ ra được các lĩnh vực có thể thực hiện các sự kiện và thường có liên quan chặt chẽ tới đời sống văn hóa xã hội của con người.

Theo Bill Nguyen [62]: “*Tổ chức sự kiện bao hàm các lĩnh vực khá rộng như kinh doanh, doanh nghiệp, nhằm mục đích gây quỹ, mang tính chất giải trí, lễ hội, liên hoan, họp hành, gặp giao lưu, hội thảo chuyên đề; văn hoá, xã hội; thể thao...*”. Quan điểm này cũng đã cho thấy các lĩnh vực của hoạt động tổ chức sự kiện rất phong phú và đa dạng, thể hiện trong các mặt đời sống con người.

Qua nghiên cứu các khái niệm nêu trên, với tính chất nghiên cứu về các sự kiện cho nhóm khách du lịch trong tour có thể xây dựng khái niệm tổ chức sự kiện của luận án như sau:

Tổ chức sự kiện là quá trình nhà tổ chức sự kiện tạo ra sự việc, hoạt động mới nổi bật và có ý nghĩa nhằm thỏa mãn nhu cầu của con người.

Như vậy, nhìn chung các quan niệm nêu trên thể hiện những vấn đề sau:

- Tổ chức sự kiện hướng tới các sự kiện mang tính chủ định, có sự sắp đặt từ trước.
- Tổ chức sự kiện luôn gắn liền với chủ thể là cá nhân, nhóm, cộng đồng xã hội.

1.2.2.2. Đặc điểm của tổ chức sự kiện

Tổ chức sự kiện là hoạt động phức tạp, có chủ định, kế hoạch và chịu sự chi phối của nhiều yếu tố khác nhau. Tổ chức sự kiện có những đặc điểm cơ bản sau:

- Tổ chức sự kiện là hoạt động có tính chủ định, có kế hoạch nhằm tạo ra các sự việc, hiện tượng, hoạt động mới, độc đáo đối với cá nhân và xã hội. Để thực hiện được điều này, các sự kiện phải thể hiện được sự mới mẻ, ấn tượng, ý nghĩa trong nhận thức của khách thông qua cách thức thực hiện các ý tưởng sự kiện.

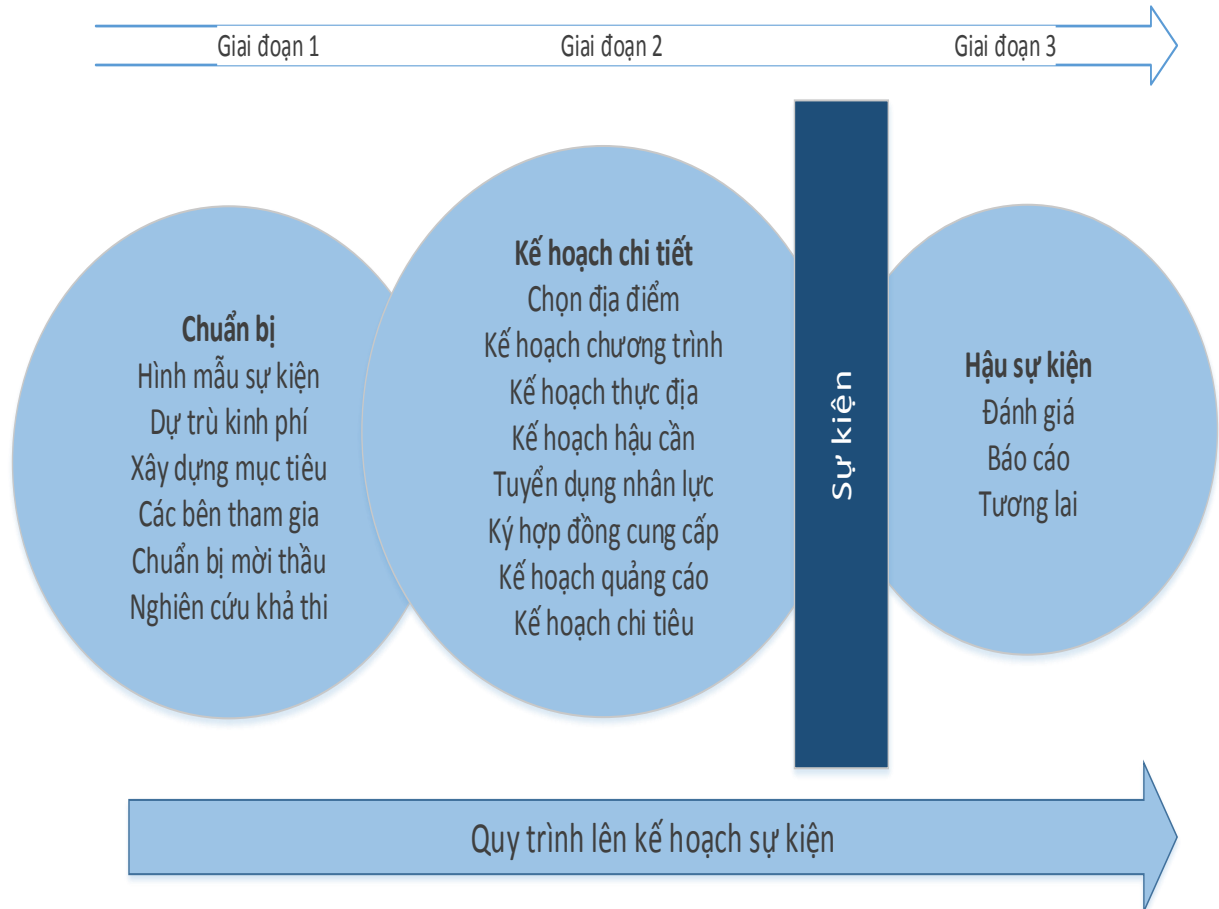
- Tổ chức sự kiện gắn với nhu cầu của con người: Các sự kiện được tạo ra luôn hướng tới việc đáp ứng nhiều nhất những nhu cầu của khách theo mục đích họ đã đặt ra. tổ chức sự kiện là hoạt động có chương trình đặt ra từ trước theo ý tưởng của khách hoặc ý tưởng của công ty tổ chức. Sự kiện được thực hiện không mang tính ngẫu hứng mà đòi hỏi phải được xác định, lên ý tưởng xây dựng và được sự bàn bạc, phối hợp thống nhất giữa các bên liên quan. Ngoài ra, các sự kiện thường gắn với sự sắp xếp chương trình, kinh phí, địa điểm thực hiện sao cho hợp lý, khoa học, đạt được lợi ích kinh tế cũng như thỏa mãn nhu cầu của khách.

- Tổ chức sự kiện đòi hỏi quá trình tổ chức thực hiện: tổ chức sự kiện liên quan đến việc tạo ra ý tưởng, lập kế hoạch, chuẩn bị điều kiện phương tiện và xác định các yếu tố chi phối đến sự kiện. Quá trình nghiên cứu và thực hiện sự kiện phải được xây dựng công phu và thực hiện một cách bài bản mới mang lại hiệu quả như mong muốn.

1.2.2.3. Quy trình tổ chức sự kiện

* Theo Lưu Văn Nghiêm [31] và Nguyễn Vũ Hà [13], hoạt động tổ chức sự kiện cơ bản diễn ra theo 6 bước sau: Tìm hiểu điều kiện của chủ thể sự kiện; Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện; Lập đề án; Kế hoạch chi tiết; Tiến hành sự kiện; Tổng kết và đánh giá hoạt động quá trình và hiệu quả thực hiện. Mỗi bước trên bao hàm nhiều công việc, đảm bảo hoạt động tổ chức sự kiện có hệ thống.

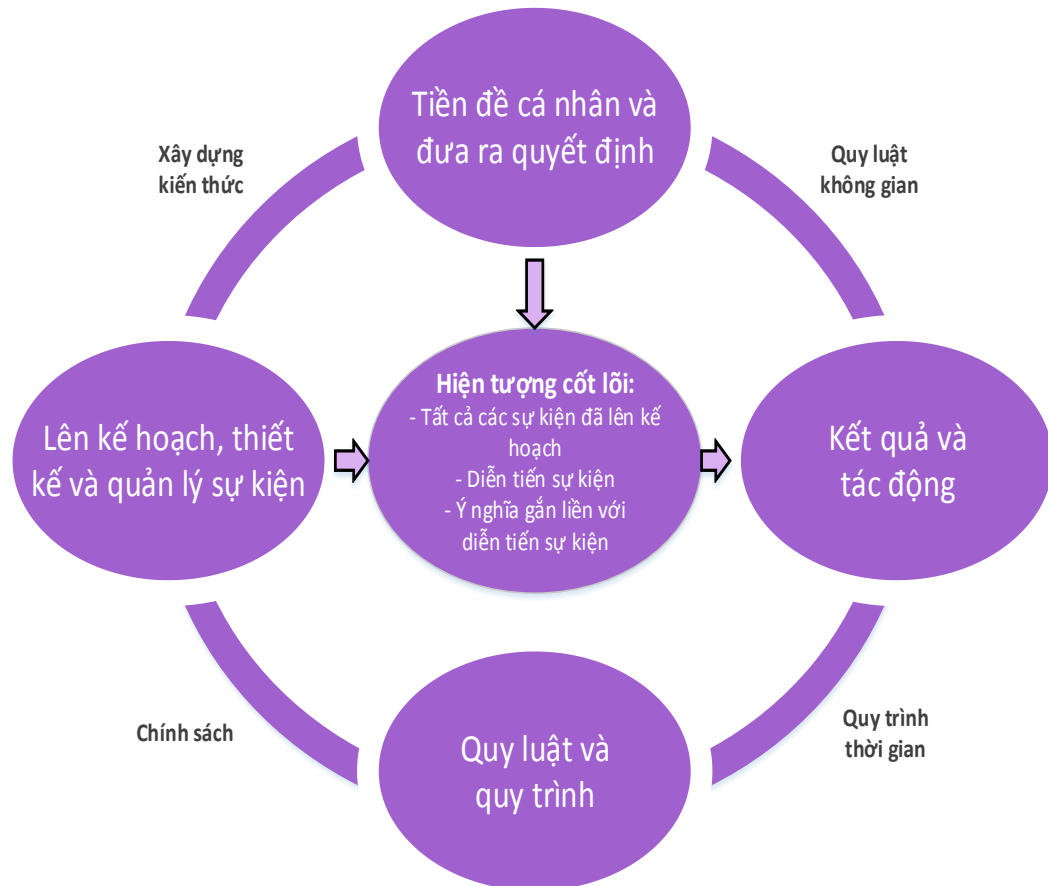
- Theo Ruth Dowson và David Basselt [99], tổ chức sự kiện gồm 3 giai đoạn:



Sơ đồ 1.1: Quy trình lên kế hoạch sự kiện (Ruth Dowson và David Basselt)

Mô hình trên đã chỉ ra được tiến trình tổ chức, gồm việc các công việc chuẩn bị cho sự kiện, xây dựng kế hoạch thực hiện, triển khai thực hiện sự kiện và đánh giá sự kiện. Mô hình này chưa thể hiện đầy đủ các yêu cầu để thực hiện được sự kiện.

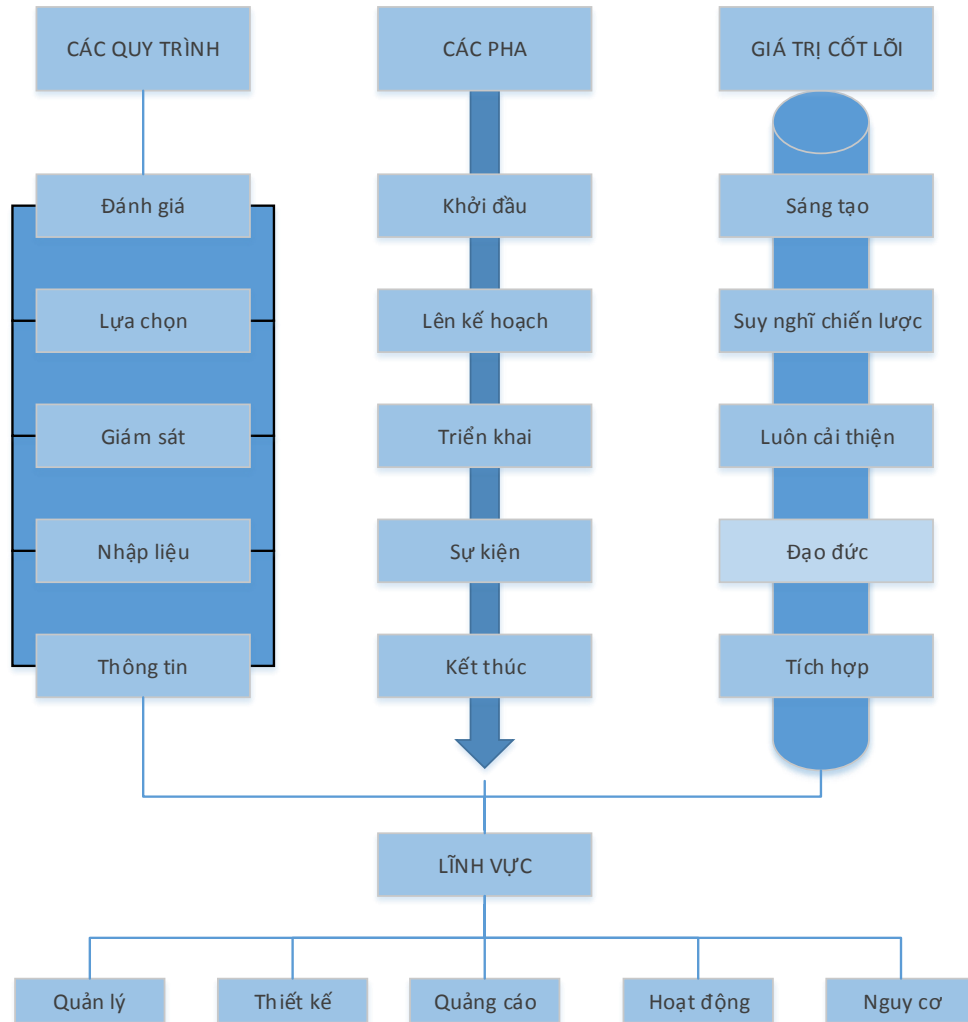
- Theo Donald Getz, Stephen J. Page [69], các bước tổ chức sự kiện bao gồm:



Sơ đồ 1.2: Các bước tổ chức sự kiện (Donald Getz, Stephen J. Page)

Mô hình trên đã chỉ ra được tiến trình và sự chi phối, quy định lẫn nhau trong các bước thực hiện bao gồm việc xác định các quyết định của chủ sự kiện, xây dựng kế hoạch thiết kế và quản lý sự kiện, từ tạo ra kết quả sự kiện. Mô hình này có đề cập tới tính quy luật của sự tác động qua lại giữa khâu lên kế hoạch và kết quả tác động tới chủ thể sự kiện.

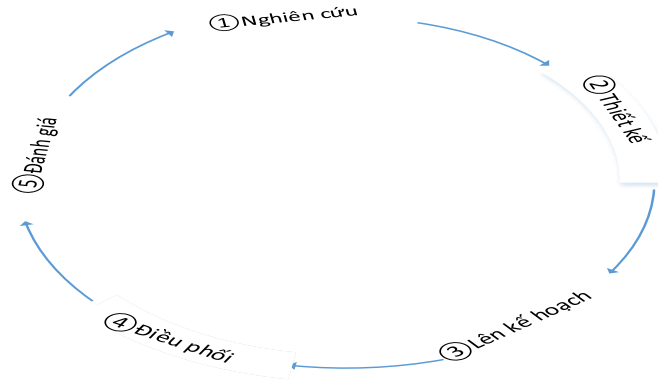
- Theo Julia Rutherford Silvers [90], tổ chức sự kiện được thực hiện theo quy trình sau:



Sơ đồ 1.3: Quy trình và các giá trị cốt lõi tổ chức sự kiện (Julia Rutherford Silvers)

Mô hình trên đã chỉ ra được tiến trình và mối quan hệ tác động lẫn nhau của 5 bước tổ chức sự kiện bao gồm khởi đầu, triển khai, lên kế hoạch, sự kiện và kết thúc sự kiện. Mô hình này đã đề cập tới giá trị cốt lõi trong từng khâu như sáng tạo, chiến lược, cải thiện, đạo đức, tích hợp.

- Theo Goldblatt.j [81], tổ chức sự kiện bao gồm 5 bước:



Sơ đồ 1.4: Các bước tổ chức sự kiện (Goldblatt.j)

Mô hình trên cho thấy các bước được thực hiện thứ tự và tác động trực tiếp: Nghiên cứu các điều kiện tổ chức thực hiện, Thiết kế kịch bản, Lên kế hoạch, Điều phối và Đánh giá. Quan điểm này đã thể hiện rõ và đầy đủ các bước tổ chức sự kiện.

Theo Bill Nguyen [62], khi tổ chức sự kiện cần thực hiện:

+ *Phân tích nghiên cứu bối cảnh, môi trường (Research)*: Đó là việc xác định đặc điểm của không gian, địa điểm và các yếu tố tác động tới việc tổ chức sự kiện.

+ *Xác định mục đích, xây dựng ý tưởng (Design)*: Là hoạt động mang giúp cho chương trình sự kiện nhằm hướng tới điều gì, mức độ nào...

+ *Lên kế hoạch tổ chức sự kiện du lịch (Plan)*: Đây là công đoạn xây dựng được nội dung, thời gian, địa điểm, nhân lực cũng như các trang thiết bị và vấn đề hậu cần.

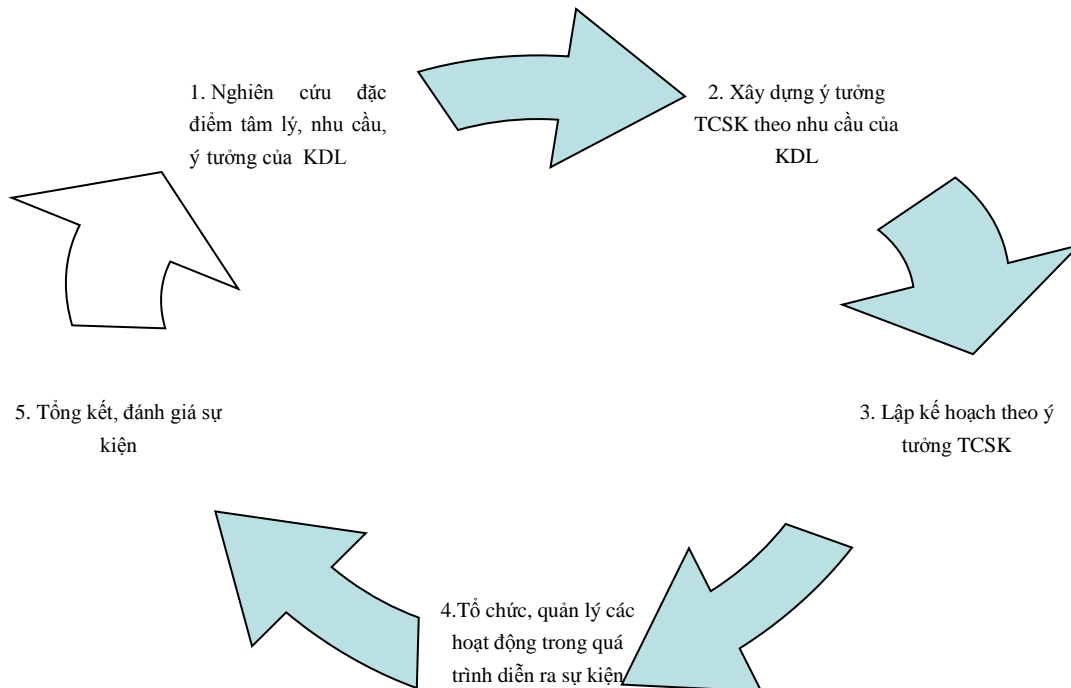
+ *Thực hiện, giám sát, điều chỉnh (Coordination)*: Cần có sự giám sát thường xuyên, liên tục đảm bảo sự chính xác và tính mục đích của sự kiện.

+ *Đánh giá hiệu quả của sự kiện (Evaluation)*: Đánh giá phải khách quan, hệ thống, chỉ ra được những bài học kinh nghiệm để có được hiệu quả hoạt động tốt hơn.

- Hội đồng Nhân sự ngành Du lịch Canada [104] đã xây dựng tiêu chuẩn nghề quốc tế về quản trị sự kiện. Các tiêu chuẩn nghề này đã thể hiện được các kỹ năng cần thiết của nghề tổ chức sự kiện nói chung: Xác lập các bên liên quan; Xây dựng kế

hoạch; Nghiên cứu các điều kiện; Xác lập chủ đề sự kiện; Lập kế hoạch cho dự án sự kiện; Quản lý mối quan hệ giữa các bên liên quan tới sự kiện; Đánh giá sự kiện. Tuy nhiên, chưa mang tính đặc thù trong thực hiện các sự kiện theo nhóm, cá nhân.

Các mô hình và quan điểm nêu trên đã thể hiện các vấn đề cơ bản cần giải quyết trong sự kiện bao gồm: Tìm hiểu điều kiện của chủ thể sự kiện/chuẩn bị; Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện; Lập kế hoạch thực hiện; Tiến hành sự kiện/Điều phối; Báo cáo, đánh giá kết quả. Các mô hình trên có đặc điểm chung là đều hướng tới một sự kiện lớn, được tổ chức nhằm các mục tiêu cộng đồng. Với mục đích của Luận án nhằm hướng tới các sự kiện dành cho KDL trong các tour du lịch, mô hình nghiên cứu được xây dựng cần đảm bảo những tiêu chí cơ bản của theo các bước thực hiện nêu trên nhưng cần phù hợp với mục đích là được thiết kế đối với các nhóm khách trong tour du lịch. Mô hình nghiên cứu về các bước thực hiện sự kiện được lựa chọn như sau:



Sơ đồ 1.5: Quy trình tổ chức sự kiện đề xuất

Mô hình trong sơ đồ 1.5 đã thể hiện được các bước cần thiết cho một hoạt động tổ chức sự kiện trong tour du lịch. Các bước thực hiện vừa đủ để có thể đáp ứng một sự kiện du lịch với quy mô và tính chất trong một tour du lịch nhưng vẫn đảm bảo các yêu cầu cơ bản của các khâu tổ chức. Các bước tiến hành có mối liên hệ chặt chẽ với nhu cầu của KDL và các hoạt động được tiến hành trong sự kiện.

1.3. Tổ chức sự kiện du lịch

1.3.1. Hoạt động du lịch

1.3.1.1. Khái niệm du lịch

Khái niệm du lịch được hiểu rất khác nhau tại các quốc gia khác nhau và từ nhiều góc độ khác nhau. Trong thực tế, cụm từ “tour du lịch,, lịch được hiểu là các chuyên du lịch được sắp xếp, lên kế hoạch thực hiện. Trên góc độ tâm lý, với mục đích thỏa mãn nhu cầu của KDL, có một số quan điểm nổi bật về Du lịch sau:

Nguyễn Khắc Viện [51] và Trần Đức Thanh [41] cho rằng: “*du lịch là sự mở rộng không gian văn hóa của con người,,*. Theo tác giả, du lịch là các hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghiên cứu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định. Tác giả cho rằng du lịch hướng tới phát triển nhận thức về văn hóa của con người.

Theo J. L. Michaud, Guer Freuler [92] và I.I.Pirojnik [87]: du lịch “*tập hợp những hoạt động sản xuất và tiêu thụ phục vụ cho việc đi lại và ngủ lại ít nhất một đêm ngoài nơi ở thường ngày với lý do giải trí, kinh doanh, sức khỏe, hội họp, thể thao hoặc tôn giáo,,*. Các tác giả đã nghiên cứu mối liên hệ giữa KDL, tour và với chính nhu cầu của họ. Quan điểm này cũng đã chỉ ra được vấn đề quan trọng trong du lịch, đó là mọi hoạt động của đơn vị cung ứng du lịch đều phải hướng tới các mục đích của KDL.

Theo Tổ chức du lịch thế giới (World Tourism Organization), từ điển Bách khoa Việt Nam [19], Luật Du lịch Việt Nam [29] và Pháp lệnh Du lịch Việt Nam [34]: “*Du lịch bao gồm tất cả mọi hoạt động của những người du hành tạm trú với mục đích tham quan, khám phá và nghiên cứu, trải nghiệm hoặc với mục đích nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn xem danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử, công trình văn hoá nghệ thuật...,,*

Quan điểm này đã liệt kê và chỉ ra nội hàm của tour du lịch của du khách. Theo nghĩa này, du lịch được xem xét ở góc độ cầu, góc độ người đi du lịch, là nhu cầu cơ bản mà người nghiên cứu cần quan tâm.

Như vậy, khi nghiên cứu các quan điểm, định nghĩa trên về du lịch có thể đưa ra khái niệm du lịch như sau:

Du lịch là hoạt động trong chuyến đi của người đi khỏi nơi cư trú với mục đích tham quan, thưởng ngoạn, nghiên cứu khám phá, trải nghiệm, nghỉ ngơi, giải trí, tôn giáo và tham gia các sự kiện.

Theo cách tiếp cận du lịch hướng tới thỏa mãn các nhu cầu của KDL, có thể nhận thấy du lịch có bản chất sau:

Du lịch là một trong những hình thức di chuyển tạm thời từ một vùng này sang vùng khác, từ một nước này sang nước khác mà không thay đổi nơi cư trú hay nơi làm việc.

Du lịch là một ngành kinh tế, dịch vụ: Dựa trên các nhu cầu cơ bản của KDL, các đơn vị cung ứng du lịch xây dựng, tổ chức các chuyến đi nhằm thỏa mãn nhu cầu của KDL, thông qua đó đạt được các mục đích kinh tế.

Du lịch có mục đích nâng cao nhận thức về thế giới xung quanh, thỏa mãn nhu cầu của con người như tham quan, trải nghiệm, tôn giáo, thể thao và tổ chức các sự kiện cá nhân.

1.3.1.2. Các thành phần cấu thành tour du lịch

Tour du lịch bao gồm các thành phần như khách du lịch, nhà cung ứng du lịch, và bối cảnh gắn với tour du lịch với sự góp mặt quan trọng của các sự kiện du lịch.

- *Khách du lịch:* Trên khía cạnh nhu cầu của KDL có một số quan điểm sau:

Theo Lê Thông, Nguyễn Minh Tuệ: “*Du khách là người từ bên ngoài đến địa điểm du lịch chủ yếu nhằm mục đích nâng cao nhận thức với môi trường xung quanh, tham gia vào các hoạt động thư giãn, giải trí, thể thao, văn hoá kèm theo việc tiêu thụ những giá trị tự nhiên, kinh tế, dịch vụ và qua đêm tại cơ sở lưu trú.*”, [43]. Theo quan niệm này, KDL phải là người từ nơi khác đến. Mục đích của họ là khám

phá, thư giãn đồng thời tiêu thụ những sản phẩm, dịch vụ tại điểm du lịch. Từ đó có thể đưa ra khái niệm về KDL (theo tour) như sau:

Khách du lịch là người thực hiện chuyến đi ngoài nơi cư trú nhằm thỏa mãn nhu cầu thưởng ngoạn, khám phá, thư giãn giải trí, trải nghiệm và các sự kiện cá nhân.

KDL có những đặc điểm tâm lý khác nhau, phụ thuộc vào độ tuổi, giới tính, đặc điểm nhân cách, điều kiện kinh tế và nghề nghiệp. Việc họ có tham gia và sử dụng các dịch vụ hay không phụ thuộc vào tính chất tính chất, đặc điểm và độ hấp dẫn các hoạt động và dịch vụ trong tour thông qua các sự kiện như: tổ chức các trò chơi, giải trí, lễ kỉ niệm, trò chơi dân gian, vũ hội... Các sự kiện mà KDL được tham gia tạo ra những điểm nhấn giúp họ thỏa mãn tối đa các nhu cầu bản thân, cảm thấy được trải nghiệm và hấp dẫn bởi chính cách tổ chức trong tour du lịch.

- *Nhà cung ứng du lịch:* Nhà cung ứng du lịch là người cung cấp sức lao động, sản phẩm, dịch vụ hoặc điều kiện nhằm đáp ứng nhu cầu, mong muốn của du khách hoặc các tổ chức kinh doanh du lịch. Có ba loại nhà cung ứng sau: là người phục vụ du khách, là các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và cộng đồng dân cư địa phương.

- *Bối cảnh gắn với tour du lịch:* Bối cảnh gắn với tour du lịch thường là các điểm đến, là tài nguyên du lịch như các yếu tố tự nhiên và văn hóa- lịch sử và các hoạt động trong tour tác động đến KDL. Các tài nguyên du lịch sẵn có có thể bị nhầm chán bởi sự lặp lại trong các tour du lịch nhưng các KDL được tham gia các sự kiện thì họ sẽ cảm nhận được sự tươi mới, hấp dẫn đối với tour du lịch.

1.3.2. Sự kiện du lịch

1.3.2.1. Khái niệm sự kiện du lịch

Khái niệm sự kiện du lịch được một số tác giả nghiên cứu, tiêu biểu có một số quan điểm sau:

Theo Ngô Văn Quyên: *“Sự kiện du lịch là các sự kiện được tổ chức nhằm thỏa mãn nhu cầu nghiên cứu, tham quan, giải trí, nâng cao văn hóa; nâng cao chất lượng cuộc sống; tôn vinh những giá trị văn hóa, hun đúc thêm lòng yêu quê hương, đất nước*

trong mỗi người” [38]. Tác giả đã nêu được các vấn đề của sự kiện du lịch như: có tổ chức, kế hoạch, hướng con người tới các giá trị sống của chính bản thân họ Mục đích của sự kiện du lịch là thỏa mãn các nhu cầu khám phá cũng như có ý nghĩa làm cho con người thêm yêu quê hương, đất nước và cuộc sống.

Theo Nguyễn Thị Thủy: *“Sự kiện du lịch là thể loại sự kiện gắn liền với các hoạt động văn hóa, nghệ thuật, thể thao, du lịch..., được tổ chức tại một điểm đến nhất định trong một khoảng thời gian xác định, nhằm thỏa mãn nhu cầu nào đó của khách du lịch và/hoặc có tác dụng thu hút du khách tới điểm đến đó”* [45]. Theo tác giả, sự kiện du lịch bao giờ cũng gắn liền với các hoạt động văn hóa, nghệ thuật, thể thao, du lịch. sự kiện du lịch bao giờ cũng được xây dựng có kế hoạch, nội dung và tổ chức bởi một đơn vị nào đó. Mục đích của sự kiện du lịch là thỏa mãn nhu cầu KDL và thu hút KDL tới điểm đến đó. Bản thân sự kiện du lịch có thể trở thành một sản phẩm du lịch cung ứng tại điểm đến. sự kiện tạo ra dòng lưu chuyển cung cầu về du lịch nhanh và rõ ràng hơn trong thời gian trước, trong và ngay sau sự kiện. Trong sự kiện du lịch thì hoạt động du lịch là cơ bản, sự kiện có tính chất hỗ trợ, gia tăng sức hấp dẫn. Phát triển sự kiện du lịch phải dựa trên việc quản lý sự kiện từ cung và cầu du lịch, trả lời câu hỏi KDL nào sẽ đi du lịch để tham dự sự kiện cũng như KDL nào có động cơ tham dự sự kiện trong hành trình du lịch. Do đó, giá trị của sự kiện là tăng tính hấp dẫn cho tour du lịch.

Qua những quan điểm về sự kiện, tính chất của tour du lịch và với mục đích hướng tới tăng giá trị của chuyến đi du lịch có thể đưa ra khái niệm:

Sự kiện du lịch là những sự việc, hoạt động mới nổi bật và có ý nghĩa trong tour du lịch dưới sự tác nghiệp của hướng dẫn viên nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch.

Như vậy, sự kiện du lịch có những nét cơ bản sau:

- Sự kiện du lịch là hoạt động mang tới sự mới lạ, có ý nghĩa và tác động đến tâm hồn, tư tưởng của KDL, từ đó thỏa mãn các nhu cầu của họ trong tour du lịch.
- Sự kiện du lịch xảy ra có chủ định dưới sự tác nghiệp của Hướng dẫn viên du lịch.

- Sự kiện du lịch có thể mang tính nghi lễ như các cuộc hội nghị, gặp gỡ, sinh nhật hoặc không mang tính nghi lễ như các trò chơi, các hoạt động tập thể.

- Các sự kiện du lịch diễn ra có tính tổ chức cao với sự phối hợp của nhiều bộ phận trong đơn vị tổ chức tour du lịch.

1.3.2.2. Đặc điểm sự kiện du lịch

- Sự kiện du lịch là những hoạt động nổi bật trong quá trình du lịch, diễn ra ngoài những hoạt động bình thường mà các tour thực hiện. Điều này làm tăng tính hấp dẫn trong hoạt động du lịch của họ, tạo nên hiệu quả tour du lịch. Các sự kiện có sức hấp dẫn rất lớn đối với KDL, đó là cơ hội để khách giải trí, có những trải nghiệm xã hội hay văn hóa ngoài những lựa chọn bình thường hoặc ngoài những trải nghiệm hằng ngày. Các sự kiện mà KDL được tham gia như giao lưu, hội thảo, tổ chức lễ kỉ niệm cá nhân cũng là dịp để họ giải quyết công việc cũng như thỏa mãn nhu cầu bản thân.

- Sự kiện du lịch mang tính khách quan đối với KDL. Một sự việc, hoạt động trong tour có thể là sự kiện đối với nhóm người này không là sự kiện đối nhóm khác. Chính vì vậy, trong việc lên ý tưởng và xây dựng tour du lịch cần phải dựa vào những nhu cầu sinh động của KDL để có thể đưa ra những hoạt động mới, tránh sự đơn điệu, lặp lại đối với nhận thức và cảm xúc của KDL.

- Sự kiện du lịch có thể xảy ra một cách ngẫu nhiên hoặc có chủ định. Khi các sự kiện là sự kiện đối với KDL, đơn vị tổ chức hoạt động du lịch xây dựng từ trước, giúp thỏa mãn nhu cầu của KDL ở các khía cạnh cơ bản như hoạt động nghiên cứu, khám phá và trải nghiệm bản thân thông qua hoạt động giao lưu, tương tác... Các sự kiện này sẽ diễn ra trong tour du lịch, được xây dựng để diễn ra vào những thời điểm không gian, thời gian hợp lý trong chuyến đi của KDL, làm sao cho các hoạt động trở nên mới mẻ, nổi bật và có ý nghĩa đối với KDL.

- Sự kiện du lịch có ý nghĩa nhất định, tác động tích cực tới KDL. Đối với KDL, điểm đến của tour du lịch được xây dựng mang lại nhiều điều hấp dẫn cho họ. Những tài nguyên du lịch mới mẻ được hướng dẫn viên khai thác có sức hút mạnh mẽ, làm

cho KDL luôn được ở vào trạng thái được khám phá. Ngoài ra khi KDL được tham gia các lễ hội cũng là dịp họ được khám phá, trải nghiệm và giải tỏa những tâm trạng xấu. Các sự kiện thúc đẩy KDL gia tăng nhiều hơn các hoạt động trong chuyến đi, từ đó góp phần giới thiệu văn hóa truyền thống và nâng tầm của công ty du lịch.

1.3.2.3. Phân loại sự kiện du lịch

Hoạt động du lịch đứng trên các góc độ khác nhau tương ứng sẽ có các sự kiện khác nhau, nhưng nhìn chung các sự kiện du lịch cần được phân chia theo hướng người được thừa hưởng/chịu sự tác động của sự kiện. Các hoạt động chỉ thực sự được coi là sự kiện đối với KDL khi họ thấy đó là hoạt động mới, tạo ra sự bất ngờ hoặc tò mò muốn tìm hiểu. Với mục đích nêu trên có thể phân chia thành 3 nhóm sự kiện du lịch. Các cách phân chia nhằm chỉ rõ các tác động của sự kiện như sau:

** Nhóm sự kiện du lịch do yếu tố khách quan trong tour du lịch tạo nên:*

Đây là sự kiện xảy ra ngoài tính toán, dự định của công ty du lịch trong quá trình thực hiện tour du lịch. Các sự kiện này thường xảy ra một cách ngẫu nhiên, tạo ra các điều kiện thuận lợi hoặc gây ra những khó khăn, biến cố cho KDL, từ đó có thể có tác động tích cực hoặc tiêu cực tới tâm trạng của KDL. Luận án không nghiên cứu các sự kiện du lịch theo hướng này.

** Nhóm sự kiện du lịch được xây dựng do mục đích của tour du lịch:*

Sự kiện du lịch có trong phần cứng của tour là các sự kiện do công ty du lịch chủ động xây dựng, tổ chức trong tour. Họ chủ động đưa các sự kiện vào nhằm tăng tính hấp dẫn của tour, tạo hiệu ứng cho tour. Các sự kiện tự nhiên thường là các tham quan các phong cảnh, sự vật trong tự nhiên ở điểm du lịch được hướng dẫn viên du lịch giới thiệu. Ngoài ra, sự kiện du lịch có trong phần cứng của tour còn là các hoạt động được hướng dẫn viên du lịch tổ chức cho KDL xem, trải nghiệm như: các lễ hội văn hóa, nghệ thuật, thể thao, các nghi lễ kỷ niệm liên quan đến tôn giáo, các hoạt động văn hóa, các buổi trình diễn nghệ thuật. Luận án không nghiên cứu các sự kiện theo hướng này.

** Nhóm sự kiện du lịch được xây dựng theo nhu cầu, ý tưởng của khách du lịch:*

Sự kiện tổ chức theo yêu cầu của KDL là các sự kiện du lịch do KDL đặt hàng với công ty du lịch khi bắt đầu hoặc đang thực hiện chuyến đi. KDL muốn tạo ra cho bản thân và nhóm những ấn tượng, trải nghiệm mới nên đưa ra những yêu cầu, ý tưởng để công ty du lịch thực hiện. Những sự kiện du lịch có thể tổ chức trong nhà hay ngoài trời tùy theo yêu cầu của tính chất sự kiện như lễ hội, sinh thái, các trò chơi, giao lưu, lễ kỉ niệm... Dựa vào ý tưởng của KDL, công ty du lịch đưa ra ý tưởng sự kiện tạo ra các hoạt động mới, có ý nghĩa với KDL. Dựa trên cơ sở nghiên cứu các sự kiện du lịch mà công ty du lịch chức cho KDL trên cơ sở nhu cầu, ý tưởng từ phía KDL có thể chia sự kiện du lịch thành các loại sau:

- *Các sự kiện du lịch được tạo ra bằng cách KDL tham gia các chương trình văn hoá, nghệ thuật:* bao gồm các lễ hội văn hóa, nghệ thuật, các nghi lễ kỷ niệm liên quan đến truyền thống văn hóa nào đó do KDL yêu cầu.

- *Các sự kiện du lịch được tạo ra bằng cách tổ chức các hoạt động trong tour:*

+ Tổ chức sinh nhật, lễ kỉ niệm, giao lưu văn hóa, thi đấu thể thao, các trò chơi... tổ chức các cuộc giao lưu, gặp mặt giữa KDL với nhau theo các ngành nghề hoặc với những khách mời, cư dân địa phương mà người tham gia sự kiện chính là KDL nhằm giúp họ giải trí, thư giãn mang lại sự mới lạ, sáng khoái, tăng cường tình cảm hoặc mở rộng quan hệ xã hội.

+ Hội họp, hội thảo, nói chuyện chuyên đề nhằm bàn bạc trao đổi các vấn đề mà KDL quan tâm.

1.3.3. Những vấn đề cơ bản về tổ chức sự kiện du lịch

1.3.3.1. Khái niệm tổ chức sự kiện du lịch

Các sự kiện thực hiện trong tour du lịch được KDL đặt trước nhằm thỏa mãn mục đích của họ đòi hỏi phải được tổ chức một cách bài bản, hấp dẫn, thu hút ngay trong tour du lịch. Với tính chất là hoạt động của đơn vị tổ chức mà hướng dẫn viên là người thực hiện chủ yếu mọi công đoạn, khái niệm tổ chức sự kiện du lịch được xây

dựng như sau: ***Tổ chức sự kiện du lịch là quá trình Hướng dẫn viên du lịch thực hiện các hoạt động tác nghiệp trong tour tạo ra những sự việc, hoạt động mới, độc đáo mang lại những ấn tượng mạnh mẽ và ý nghĩa cho khách du lịch***

Tổ chức sự kiện du lịch luôn gắn với nhu cầu của KDL, là hoạt động có chương trình đặt ra từ trước theo ý tưởng của KDL. Thực hiện các sự kiện du lịch đòi hỏi sự tương tác với KDL để xác định được nhu cầu của họ, cần lên ý tưởng xây dựng, tổ chức và được sự bàn bạc, phối hợp thống nhất giữa công ty du lịch và KDL. Các sự kiện du lịch thường gắn với sự sắp xếp chương trình, không gian và địa điểm thực hiện sự kiện sao cho hợp lý, khoa học, đạt được lợi ích cũng như thỏa mãn tối đa nhu cầu của KDL.

1.3.3.2. Đặc điểm tổ chức sự kiện du lịch

- Tổ chức các sự kiện du lịch có tính chủ định, kế hoạch của công ty du lịch mà người thực hiện là Hướng dẫn viên du lịch nhằm tạo ra các sự việc, hoạt động mới độc đáo đối với KDL. Tổ chức sự kiện du lịch có chương trình được xây dựng từ trước khi tiến hành tour du lịch dựa trên cơ sở ý tưởng của KDL và đơn vị tổ chức tour. Quá trình tổ chức sự kiện du lịch đòi hỏi hướng dẫn viên du lịch phải có những kỹ năng nhất định của mới mang lại hiệu quả như mong muốn.

- Tổ chức sự kiện du lịch gắn với nhu cầu của KDL: Đơn vị tổ chức tour du lịch chủ động thực hiện sự kiện nhằm thu hút KDL bằng cách tạo ra những điểm nhấn, sự mới lạ, ấn tượng cho họ. Mục tiêu cơ bản là thỏa mãn ở mức độ tối đa những nhu cầu của KDL theo mục đích họ đã đặt ra. Các tour du lịch có thể là không mới về lộ trình, điểm đến, nơi ở nhưng được tổ chức các hoạt động sao cho KDL thấy ấn tượng khác biệt và từ đó tăng tính hấp dẫn của tour du lịch. Điều quan trọng là phải xây dựng, tổ chức tour du lịch và các sự kiện như thế nào để đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của KDL đã đặt ra.

- Tổ chức sự kiện du lịch đòi hỏi quá trình nghiên cứu: Các sự kiện thường gắn với các tour du lịch, đòi hỏi sự sắp xếp chương trình của sự kiện phải cân nhắc để hoạt động du lịch của du khách. Các yếu tố cần quan tâm ở đây chính là khoảng thời gian các tour,

thời điểm, bối cảnh và địa điểm tiến hành sự kiện, thực hiện tổ chức sao cho hợp lý, khoa học nhằm đạt được lợi ích kinh tế và thỏa mãn tối đa nhu cầu của KDL.

Như vậy, muốn tổ chức sự kiện du lịch thành công cần lưu ý 2 vấn đề sau:

- Hoạt động tổ chức sự kiện luôn quan tâm tới nhu cầu của KDL. Khi mục đích của sự kiện đạt được, KDL sẽ cảm nhận được sự thành công trong chuyến đi của họ và đó chính là động lực để họ tiếp tục thực hiện các chuyến du lịch tiếp theo.

- Hướng dẫn viên du lịch và đội ngũ thực hiện công việc tổ chức sự kiện phải có kỹ năng tổ chức sự kiện. Đội ngũ tổ chức thực hiện sự kiện phải có sự phối hợp để xử lý các phát sinh trong sự kiện.

1.3.3.3. Các nguyên tắc tổ chức sự kiện du lịch

Cần thực hiện theo nhiều nguyên tắc khác nhau để đạt được hiệu quả khi tổ chức. Theo Bill Nguyen [62] có thể đưa ra một số nguyên tắc sau:

* Nguyên tắc 5W2H:

+ *Why*: Tại sao phải tổ chức sự kiện du lịch? Mục đích của sự kiện du lịch? Xác định được vấn đề này sẽ đưa ra được động lực cho việc tổ chức sự kiện du lịch. Việc tổ chức sự kiện nhằm hướng tới sự thỏa mãn của KDL đồng thời giúp họ đạt được những mục đích trong chuyến đi mà họ đã đặt ra.

+ *Who/Whom*: Ai tổ chức và tổ chức sự kiện cho ai? Sự tham gia của KDL như thế nào? Xác định được vấn đề này giúp đơn vị tổ chức tour du lịch chỉ rõ được vai trò của các bên liên quan để có thể thực hiện thành công. Cần xác định rõ các sự kiện được tổ chức này chỉ là sự kiện của KDL.

+ *Where*: sự kiện được tổ chức ở đâu, địa điểm được bố trí như thế nào? Cần đến những điều kiện kỹ thuật nào? Sự kiện khi tiến hành tổ chức căn cứ vào mục đích, nội dung, qui mô và cách thức thực hiện để tạo ra bối cảnh thỏa mãn ý tưởng mà KDL đã đặt ra đối với sự kiện.

+ *When*: sự kiện được tổ chức khi nào, diễn ra trong bao lâu, có tương quan như thế nào đối với hành trình du lịch? Các sự kiện được tiến hành tổ chức cần tùy vào tour

du lịch làm sao cho đảm bảo các hành trình của khách diễn ra đúng với hợp đồng, tạo ra sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa du lịch và các sự kiện, không bị gián đoạn, hụt hẫng hoặc gượng ép.

+ *What*: Nội dung của sự kiện du lịch? Nội dung của sự kiện là các vấn đề được xây dựng theo ý tưởng, các nội dung này vừa phải đảm bảo tính mục đích của sự kiện vừa đảm bảo tính mới lạ, hấp dẫn. Điều này đòi hỏi người tổ chức sự kiện cần phải có những ý tưởng tổ chức, phương pháp tổ chức và kỹ năng tổ chức sự kiện tốt.

+ *How*: sự kiện được tổ chức như thế nào? Có thể giảm bớt hoặc tăng thêm các tình tiết trong sự kiện để đạt được sự phù hợp theo khả năng KDL cũng như khả năng đáp ứng của đơn vị tổ chức tour du lịch.

+ *How much*: sự kiện được tổ chức với chi phí như thế nào? Mức chi phí phải trả của KDL để tham gia sự kiện? Mức chi phí là một trong những vấn đề gây ra những hạn chế đối với việc đạt được mục đích của sự kiện, cần được xác định, trao đổi bàn bạc với KDL để có sự thống nhất.

1.3.3.4. Quy trình tổ chức sự kiện du lịch

Dựa các quan điểm và mô hình đề xuất về quy trình tổ chức sự kiện (mục 1.2.2.3), dựa vào đặc điểm của tour du lịch và tính chất của hoạt động tổ chức các sự kiện, quy trình tổ chức sự kiện du lịch diễn ra theo 5 bước sau:

Bước 1: Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL:

Hướng dẫn viên du lịch cần nắm vững các đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL để từ đó có thể đáp ứng cao nhất nhu cầu của họ. Việc xác định các đặc điểm KDL dựa trên 4 vấn đề cơ bản: Đặc điểm về tâm lý của khách dựa trên cơ sở lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp; Các nhu cầu cơ bản hoặc mục đích của khách khi sự kiện diễn ra; Ý tưởng về quy mô và tính chất của sự kiện của KDL; Điều kiện kinh tế và mức chi trả mà KDL mong muốn.

Bước 2: Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện du lịch theo nhu cầu của KDL:

Các ý tưởng chỉ thực sự thỏa mãn nhu cầu của KDL khi người tổ chức sự kiện biết đưa họ vào những khám phá mới mẻ. Khi hình thành ý tưởng tổ chức, bộ phận thực hiện sự kiện cần xác định 5 vấn đề: Nội dung kịch bản; Nội dung, qui mô của sự kiện; Các thành phần tham gia; Thời gian, không gian; Các điểm nhấn của sự kiện.

Bước 3: Lập kế hoạch tổ chức sự kiện theo ý tưởng tổ chức sự kiện:

Các vấn đề chính cần thực hiện: Liệt kê các vật tư, nhân lực cần thiết cho sự kiện và giá các hạng mục đã liệt kê, lập bảng dự trù kinh phí trình lãnh đạo phê duyệt; Lập các kế hoạch như: chuẩn bị, triển khai, các công việc hỗ trợ, dự trù kinh phí, xử lý các sự cố của sự kiện; Sau đó, cần trao đổi để thống nhất với KDL về các nội dung trên.

Bước 4: Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện:

Bao gồm những vấn đề sau: Quản lý và kiểm soát khu vực diễn ra sự kiện; Điều hành, giám sát những người tham gia sự kiện; Điều hành các hoạt động phụ trợ; Giải quyết các tình huống ảnh hưởng xấu đến sự kiện.

Bước 5: Tổng kết, đánh giá hoạt động tổ chức sự kiện:

Để nắm bắt kết quả thực hiện sự kiện nhằm mang lại sự thỏa mãn của KDL, đồng thời rút ra những kinh nghiệm cho những sự kiện tiếp theo, bộ phận tổ chức sự kiện cần giải quyết các vấn đề sau: tổng kết các hoạt động sự kiện, báo cáo gửi lãnh đạo.

Các bước tiến hành tổ chức sự kiện có liên hệ mật thiết và mang tính hệ thống, đòi người thực hiện phải có sự am hiểu về tâm lý KDL, có kỹ năng tổ chức sự kiện thành thạo, có khả năng thuyết phục, có khả năng phân tích, đánh giá được mức độ thành công của sự kiện.

1.4. Kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch

1.4.1. Khái niệm kỹ năng

Vũ Dũng [9], Levitov.N.D [27] và Trần Hiệp, Đỗ Long [14] đưa ra quan điểm về kỹ năng là biểu hiện năng lực của con người, thể hiện ở kết quả của hành động.

Phạm Tất Dong, Nguyễn Hải Khoát, Nguyễn Quang Uẩn [6] nghiên cứu kỹ năng và cho rằng đó là kỹ thuật của hành động, là phương thức thực hiện hành động.

Luận án nghiên cứu mức độ và biểu hiện kỹ năng nghề nghiệp của những người đang học tập ngành Du lịch, trên cơ sở kế thừa quan điểm của các tác giả đi trước có thể xác định khái niệm về kỹ năng như sau: *Kỹ năng là sự vận dụng những tri thức và kinh nghiệm vào thực hiện có kết quả một hoạt động tương ứng*. Chúng tôi tiếp cận ở góc độ kỹ năng với tính chất cá nhân thực hiện tổ hợp các thao tác đòi hỏi tính đúng đắn, thành thạo và đảm bảo sự linh hoạt để đạt được mục đích một cách tốt nhất.

*** Các tiêu chí đánh giá kỹ năng**

Nhiều tác giả nghiên cứu và đưa ra các quan điểm về kỹ năng [6], [27], bao gồm tính đúng đắn, tính thuần thực và tính linh hoạt. Kết hợp cả ba tiêu chí trong việc đánh giá về kỹ năng sẽ giúp đánh giá được mức độ kỹ năng đạt được. Dựa trên cơ sở này, Luận án nghiên cứu mức độ kỹ năng của sinh viên trên 3 tiêu chí: tính đúng đắn, tính thuần thực và tính linh hoạt, nội dung được các biểu hiện như sau:

- Tính đúng đắn:

Điều kiện trước tiên là cá nhân phải có hiểu biết về phương thức, biện pháp hành động, tức là cá nhân đó phải có sự vận dụng tri thức của mình để cách thức hành động phù hợp. Do đó, kỹ năng luôn bao hàm trong nó tính nhận thức. Tuy nhiên, sinh viên thường gặp khó khăn trong việc vận dụng kiến thức để giải quyết các bài tập cụ thể là do kiến thức không chắc chắn, chưa đầy đủ, chính xác và do vậy chưa thể biến thành cơ sở của kỹ năng. Muốn kiến thức biến thành cơ sở của kỹ năng thì nó phải chứa đựng các thuộc tính bản chất, và phải là công cụ của hoạt động.

Tính đúng đắn của kỹ năng biểu hiện ở việc thực hiện hoạt động một cách chính xác và đầy đủ, phù hợp với những điều kiện thực tiễn hoạt động. Sự chính xác và đầy đủ này biểu hiện ở việc mắc lỗi hay không, cũng như mắc lỗi ít hay mắc lỗi nhiều trong quá trình thực hiện.

- Tính thuần thực:

Sự thuần thực của hành động là việc vận dụng các thao tác một cách phù hợp so với mục đích và những điều kiện thực hiện của hoạt động. Tính thuần thực được biểu hiện ở sự kết hợp nhuần nhuyễn các thao tác đảm bảo hợp lí về số lượng và trình tự thực hiện. Ngoài ra, các thao tác thể hiện được sự nhanh nhạy và chính xác trong kết quả của hoạt động.

- Tính linh hoạt:

Khi kỹ năng đã hình thành không có nghĩa là sẽ “chết cứng”, rập khuôn trong các tình huống khác nhau. Một trong những yêu cầu của kỹ năng là sự sáng tạo, linh hoạt của các hành động trong các điều kiện thay đổi của môi trường. Biểu hiện của tính linh hoạt là các tình huống và yêu cầu tuy có khác nhau nhưng các thao tác, hành động vẫn rất nhanh nhạy, chính xác, phù hợp với điều kiện thực tiễn và đem lại hiệu quả nhất định.

Để thực hiện được mục đích nghiên cứu về kỹ năng tổ chức các sự kiện, chúng tôi dựa vào 3 khía cạnh tính đúng đắn, tính thuần thực và tính linh hoạt của hành động.

*** Các mức độ của kỹ năng**

Căn cứ vào các giai đoạn phát triển của kỹ năng, K.K.Platônov và G.G.Gulôbev đưa ra 5 mức độ của kỹ năng. Đó là các mức độ: thấp nhất là ở mức độ sơ đẳng, cao hơn là đã có kỹ năng nhưng chưa đầy đủ; mức trung bình được biểu hiện là đã có các kỹ năng chung, song còn mang tính riêng lẻ; Ở mức cao, cá nhân đã có thể thực hiện thuần thực các thao tác, kỹ thuật. Ở mức cao nhất, cá nhân không những thành thạo mà còn sáng tạo thực hiện trong những điều kiện thay đổi. Tiêu chí để đánh giá các mức độ của kỹ năng là tính đầy đủ, tính thành thạo và tính sáng tạo.

Trần Quốc Thành [42] đưa ra ba mức độ của kỹ năng tương ứng với ba giai đoạn hình thành kỹ năng, đó là các mức độ: nhận thức; quan sát, bắt chước và hành động độc lập. Cách phân chia này giúp tìm hiểu được hình thức thực hiện của các kỹ năng qua các giai đoạn, có thể sử dụng để nghiên cứu kỹ năng của sinh viên.

Kế thừa quan điểm của các tác giả về mức độ kỹ năng, căn cứ các tiêu chí đánh giá kỹ năng, chúng tôi phân chia kỹ năng thành 5 mức độ:

- + Mức độ 1-kỹ năng ở mức độ thấp: Chưa đúng, chưa thuần thực, chưa linh hoạt.
- + Mức độ 2-kỹ năng ở mức độ dưới trung bình: Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt.
- + Mức độ 3-kỹ năng ở mức độ trung bình: Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt.
- + Mức độ 4-kỹ năng ở mức độ trên trung bình: Hầu như không có lỗi, khá thuần thực, khá linh hoạt.
- + Mức độ 5-kỹ năng ở mức độ cao: Rất đúng, rất thuần thực, rất linh hoạt.

1.4.2. Khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện

Juldy Aleen [89] đã đi sâu nghiên cứu các bước tiến hành tổ chức sự kiện và cũng chỉ ra ý nghĩa, vai trò của hoạt động tổ chức sự kiện. Theo tác giả, kỹ năng tổ chức sự kiện thể hiện ở tay nghề và sự sáng tạo của nhà tổ chức sự kiện để đạt được hiệu ứng của sự kiện trong xã hội. Quan điểm này đã nhấn mạnh đặc điểm cần có của những người tổ chức, đó là tay nghề cao với sự năng động, chủ động sáng tạo trong công việc.

Leonard Nadler và Zeace Nadler [93] cho rằng tổ chức sự kiện là quá trình tìm hiểu và thực hiện các vấn đề khi thực hiện: mục tiêu, mục đích, chi phí, nhận sự, tìm kiếm địa điểm tổ chức, tiệc... Theo các tác giả, biểu hiện của kỹ năng tổ chức thể hiện ở việc xác định và giải quyết được hiệu quả nhất các yêu cầu của hoạt động tổ chức sự kiện.

Lưu Kiếm Thanh [49] cho rằng khi có kỹ năng tổ chức sự kiện thì trong một thời gian ngắn phải xây dựng nội dung chương trình theo mong muốn của các bên liên quan. Theo tác giả, khi xác định các khâu then chốt thì không chỉ thực hiện theo những gì mà công ty đang có mà cần làm cho sự kiện “sống trong sự chiêm ngưỡng của khách hàng”. Như vậy, yếu tố hàng đầu đối với kỹ năng tổ chức sự kiện là cần quan tâm tạo

ra những điều mới mẻ, phải để lại ấn tượng mạnh mẽ, mang lại ý nghĩa sâu sắc cho khách hàng.

Dựa vào các khái niệm về kỹ năng, kỹ năng tổ chức và tổ chức sự kiện và các quan điểm về kỹ năng tổ chức sự kiện nêu trên có thể xây dựng khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện như sau:

Kỹ năng tổ chức sự kiện là sự vận dụng những tri thức, chuyên môn và nghiệp vụ về tổ chức sự kiện tạo ra những sự việc, hoạt động mới, độc đáo mang lại những ấn tượng mạnh mẽ và ý nghĩa cho người tham gia sự kiện.

Khái niệm trên đã thể hiện được yêu cầu của kỹ năng tổ chức sự kiện như: người thực hiện cần có kiến thức, chuyên môn và nghiệp vụ tổ chức sự kiện. Ngoài ra, họ cần phải biết vận dụng các kiến thức đó vào hoạt động tổ chức sự kiện để tạo ra những sự việc, hoạt động mới với mục đích tạo ra sự hấp dẫn cho KDL.

*** Các kỹ năng tổ chức sự kiện**

Trên cơ sở đề xuất quy trình tổ chức sự kiện ở phần 1.2.2.3 và thực tế của hoạt động tổ chức sự kiện, dựa trên cơ sở các tiêu chí đánh giá kỹ năng (mục 1.4.1) có thể xác định kỹ năng tổ chức sự kiện cần đánh giá thông qua 3 tiêu chí tính đúng đắn, tính thuần thực, tính linh hoạt của các thao tác kỹ thuật của người tổ chức sự kiện.

Dựa vào các mức độ của kỹ năng (mục 1.4.1) có thể xác định mức độ đạt được kỹ năng của người tổ chức sự kiện thông qua 5 mức từ rất thấp đến rất cao với những mức độ khác nhau của tính đúng đắn, tính thuần thực, tính linh hoạt của các thao tác trong thực hiện tổ chức sự kiện. Từ đó có thể xác định kỹ năng tổ chức sự kiện gồm 5 nhóm kỹ năng thành phần sau:

Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của chủ thể sự kiện

Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của chủ thể sự kiện

Kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện theo ý tưởng tổ chức sự kiện

Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện

Kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình thực hiện sự kiện.

1.4.3. Khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch

Dựa vào các khái niệm về kỹ năng và tổ chức sự kiện du lịch, chúng tôi xác định khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch như sau:

Kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch là sự vận dụng những tri thức, chuyên môn và nghiệp vụ về tổ chức sự kiện trong tour tạo ra những sự việc, hoạt động mới, độc đáo mang lại những ấn tượng mạnh mẽ và ý nghĩa cho khách du lịch.

Kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch đòi hỏi người tổ chức sự kiện cần nắm vững các kiến thức về tổ chức các sự kiện. Ngoài ra, họ phải có lòng đam mê, kiên trì và phải có các sự thuần thục các thao tác kỹ thuật trong những điều kiện tổ chức và hoạt động khác nhau.

1.4.4. Kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch

1.4.4.1. Đặc điểm hoạt động học tập của sinh viên ngành Du lịch

Theo từ điển tiếng Việt: *Sinh viên là những người đang theo học tại các trường đại học, cao đẳng*”[46]. Với tính chất của luận án nghiên cứu trên sinh viên, là những người đang học tập, rèn luyện với sự hướng dẫn của các giảng viên để hình thành các kỹ năng nghề nghiệp, có thể nhận định: *sinh viên là những người đang theo học tại các trường đại học, cao đẳng, có sự trưởng thành về mặt cơ thể, tâm lý và xã hội, đang tích cực học tập, rèn luyện để chuẩn bị kiến thức chuyên môn cũng như kỹ năng nghề nghiệp cho hoạt động nghề nghiệp độc lập trong tương lai.*

Sinh viên ngành Du lịch là nguồn dự trữ chủ yếu cho nguồn nhân lực mang tính quyết định trong sự phát triển ngành Du lịch. Họ là đối tượng đang trực tiếp được giáo dục và tự giáo dục trong lĩnh vực Du lịch đang tích cực học tập rèn luyện để có kỹ năng nghề nghiệp phục vụ cho công việc trong tương lai. Sinh viên ngành Du lịch có những đặc điểm chung của sinh viên nói chung nhưng họ có một số nét đặc trưng. Sinh viên ngành Du lịch là những người có nhiều hoài bão, ước mơ trong du lịch và hoạt động ngành nghề của mình, muốn được chinh phục những miền đất mới và đặc biệt là thỏa mãn những mong muốn được khám phá, trải nghiệm của KDL. Họ có khả năng sáng tạo, có tính độc lập cao, là những người có sự năng động và thích nghi nhạy bén

với những hoạt động xã hội. Việc hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện đặt ra những yêu cầu đặc thù đối với sinh viên. Sinh viên cần ý thức được yêu cầu và đặc điểm nghề nghiệp đòi hỏi phải có sự nhanh nhẹn, tinh tế, kiên trì và đặc biệt là nắm vững những kiến thức lịch sử, văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ cũng như hiểu được tâm lý của KDL. Sinh viên cần thường xuyên học thực hành tại lớp với các nội dung tổ chức sự kiện, có thể học theo hình thức cá nhân hoặc nhóm nhằm giải quyết các nhiệm vụ trong các bước thực hiện sự kiện. Khi đã có sự chuẩn bị đầy đủ về nội dung kịch bản, phân công nhiệm vụ và các dụng cụ theo kịch bản sự kiện, sinh viên sẽ hoàn thiện kỹ năng tổ chức sự kiện thực tế của mình tại các vùng miền, các điểm đến du lịch nhằm trải nghiệm nghề nghiệp, giải quyết các vấn đề trong thực tiễn dưới sự hướng dẫn, giúp đỡ của giảng viên. Trong một số trường hợp, sinh viên cần tìm các sự kiện để thực hành tay nghề của mình và báo cáo lại kết quả. Trong các trải nghiệm thực tế, giảng viên và sinh viên tham gia học tập thực tế sẽ đánh giá được những khả năng của sinh viên để từ đó đưa ra những biện pháp rèn luyện nhằm hình thành, nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho bản thân sinh viên.

1.4.4.2. Khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch

Dựa vào các khái niệm kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch và tính chất, đặc điểm của sinh viên ngành Du lịch cũng như đặc trưng của hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện, chúng tôi xác định khái niệm:

Kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch là sự vận dụng những tri thức, chuyên môn và nghiệp vụ của sinh viên ngành Du lịch về tổ chức các hoạt động cho khách du lịch trong tour tạo ra những sự việc, hoạt động mới, độc đáo mang lại những ấn tượng mạnh mẽ và ý nghĩa cho khách du lịch.

Việc nghiên cứu và đánh giá kỹ năng của sinh viên ngành Du lịch thể hiện ở mức độ sinh viên đã sử dụng thuần thục các thao tác kỹ thuật trong những hoàn cảnh khác nhau. Trong luận án, chúng tôi tập trung vào tiêu chí để đánh giá các mức độ của kỹ

năng này là tính thuần thực, tính linh hoạt và tính đúng đắn của trong các thao tác của sinh viên.

1.4.4.3. Các kỹ năng tổ chức sự kiện du lịch của sinh viên ngành Du lịch:

Với những nghiên cứu về quy trình và kỹ năng tổ chức sự kiện của các tác giả Nguyễn Vũ Hà [13] và Lưu Văn Nghiêm [30], Mai Linh [28], Trịnh Đăng Khoa [22], mô hình quy trình tổ chức sự kiện đã đề xuất, dựa vào nội dung các kỹ năng tổ chức sự kiện của Hội đồng Nhân sự Ngành Du lịch Canada (The Canadian Tourism Human Resource Council –CTHRC) [104] (Phụ lục 5) và dựa vào thực tế học tập về tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, chúng tôi xác định kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch bao gồm 5 nhóm kỹ năng chính, mỗi nhóm kỹ năng gồm nhiều kỹ năng thành phần:

(1) Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của khách du lịch

Dựa trên yêu cầu về tổ chức sự kiện du lịch trong tour, sinh viên chuyên ngành hướng dẫn viên du lịch có 3 kỹ năng cơ bản sau:

Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm về tâm lý của KDL dựa trên cơ sở lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp: sinh viên cần xác định được các đặc điểm tâm lý chung theo độ tuổi, kết hợp với quan sát thái độ, hành vi của KDL để đưa ra các quyết định về ứng xử và xây dựng sự kiện.

Kỹ năng xác định các nhu cầu, yêu cầu hoặc mục đích của KDL đối với sự kiện: sinh viên cần khai thác được chính xác các mong muốn của KDL đối với sự kiện về các vấn đề như quy mô, ý nghĩa mà sự kiện mang lại cho họ.

Kỹ năng xác định điều kiện kinh tế và mức chi trả mà KDL mong muốn: sinh viên cần biết được khả năng KDL có thể hay muốn chi ở mức độ nào, chi trả như thế nào để lấy đó làm căn cứ xây dựng qui mô và hình thức sự kiện.

Trong các kỹ năng trên, kỹ năng nghiên cứu đặc điểm về tâm lý của KDL giữ vị trí nền tảng, kỹ năng xác định các nhu cầu, yêu cầu hoặc mục đích của khách mang tính then chốt.

(2) Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của khách du lịch

Để đáp ứng được mục đích mà KDL đã đặt ra. Các kỹ năng mà sinh viên ngành Du lịch cần có khi xây dựng ý tưởng bao gồm:

Kỹ năng xác định tính chất, nội dung, qui mô của sự kiện: theo yêu cầu của KDL sau hoạt động tư vấn, sinh viên cần phải đưa ra được nội dung, quy mô sự kiện cho phù hợp với tính chất sự kiện cũng như mục đích của KDL, đòi hỏi thể hiện được ý tưởng ban đầu mà KDL đưa ra.

Kỹ năng xác định các đối tượng gia sự kiện: sinh viên cần xác định những người tham dự sự kiện như khách mời, KDL và có thể cộng đồng dân cư địa phương...tùy theo tính chất của SK theo ý tưởng của KDL. KDL là người tham dự vào các diễn biến, hoạt động của sự kiện, là đối tượng chính của sự kiện.

Kỹ năng xác định thời gian tổ chức sự kiện trong tour: sinh viên cần lựa chọn thời gian để thực hiện sự kiện phù hợp, đảm bảo KDL không bị mệt mỏi sau hành trình, đồng thời mang lại ý nghĩa và phù hợp với tính chất của sự kiện.

Kỹ năng xác định không gian, bối cảnh và địa điểm tổ chức sự kiện: sinh viên cần xác định được địa điểm tổ chức phải phù hợp chủ đề của sự kiện. Xác định được các điều kiện cụ thể về kiến trúc, lên ý tưởng xây dựng trang trí cho không gian sự kiện để sự kiện diễn ra đúng ý đồ của người tổ chức. Ngoài ra, địa điểm và bối cảnh diễn ra sự kiện cần phải phù hợp với quy mô tổ chức về số lượng người cũng như sự phù hợp với kinh phí đã dự trù.

Kỹ năng xác định các điểm nhấn của sự kiện: sinh viên cần xác định được điểm nhấn theo chủ đề của sự kiện, đó có thể là một sự vật, một hoạt động nào đó để KDL cảm nhận được ý nghĩa thiết thực của sự kiện đối với bản thân họ.

Kỹ năng xây dựng kịch bản tổ chức sự kiện trên cơ sở ý tưởng tổ chức sự kiện: sinh viên cần xác định được các hoạt động sẽ thực hiện trong sự kiện cũng như các bước thực hiện các nội dung đó. Điều này phụ thuộc vào tính phù hợp về không gian, thời gian, mục đích sự kiện và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL.

(3) Kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện theo ý tưởng tổ chức sự kiện

Kế hoạch tổ chức sự kiện là bản xây dựng những nội dung, công việc của sự kiện, Yêu cầu của kỹ năng này là cần sắp xếp một cách khoa học, đảm bảo trình tự thực hiện. Các kỹ năng thành phần bao gồm:

Kỹ năng lập bảng danh mục tên và giá cả vật liệu cũng bố trí nhân sự phù hợp cho sự kiện: sinh viên cần đưa ra được danh mục các vật tư, các trang thiết bị cần thiết và đội ngũ thực hiện để phục vụ sự kiện đảm bảo phù hợp với quy mô và nội dung kịch bản của sự kiện.

Kỹ năng xây dựng các hoạt động dự kiến trong sự kiện: để thực hiện được vấn đề này, sinh viên cần xác định được các hoạt động sẽ thực hiện trong sự kiện, tìm hiểu các vấn đề cần giải quyết trong các hoạt động đó.

Kỹ năng lập kế hoạch chuẩn bị chi tiết và kế hoạch tổng thể:

Đối với kế hoạch chi tiết, sinh viên chuẩn bị theo từng hoạt động. Có thể lập kế hoạch theo các múi thời gian, theo ngày hoặc theo các giai đoạn.

Đối với kế hoạch tổng thể, sinh viên cần sắp xếp theo từng chủ đề hoặc theo tên người phụ trách, từ đó có xây dựng kế hoạch chi tiết cho họ. Có thể sắp xếp theo từng nội dung thực hiện, theo các mục cần chuẩn bị để thực hiện sự kiện.

Kỹ năng lập kế hoạch triển khai thực hiện: sinh viên cần liên kết được yếu tố trong kế hoạch tổng thể đã được thực hiện nêu trên thành một hoạt động hoàn chỉnh. Sinh viên cần luyện tập để thực hiện các hoạt động với sự tham gia của khách, tập giải quyết các tình huống bất thường trong sự kiện.

Kỹ năng lập kế hoạch cho hoạt động hỗ trợ: sinh viên cần thực hiện được các kỹ thuật như quay phim, chụp ảnh, tặng quà...

Kỹ năng lập kế hoạch dự trù kinh phí và điều chỉnh ngân sách: cần xác định được các chi phí nằm trong dự toán và các chi phí bị phát sinh. Các thông tin về ngân sách phải đảm bảo cụ thể, tường minh và hợp lý với mức chi trả cho sự kiện.

Kỹ năng lập kế hoạch giải quyết các sự cố, tình huống phát sinh: sinh viên cần dự trù được một số sự cố thông thường và có thể phải đưa ra các phương án dự trù để khắc phục sự cố đó.

Kỹ năng tổ chức thảo luận và lấy ý kiến của các bên tham gia: sinh viên cần tổ chức thực hiện để kế hoạch nêu ra có sự thống nhất chung trong cả nhóm thực hiện về các vấn đề như hình thức, nội dung và kinh phí với KDL. Sinh viên cần có khả năng diễn giải, thuyết phục, đàm phán với các bên liên quan.

Kỹ năng kiểm tra đánh giá và hoàn thiện kế hoạch tổng thể: sinh viên cần xác định được các quy định về kế hoạch tổ chức để từ đó đánh giá được kế hoạch đưa ra có đáp ứng được mục đích sự kiện hay không. Đó là căn cứ để điều chỉnh lại và hoàn thiện được kế hoạch tổ chức sự kiện tổng thể.

(4) Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện

Để quản lý sự kiện đạt hiệu quả, sinh viên cần có những kỹ năng sau:

Kỹ năng quản lý, kiểm tra khu vực trình diễn: Sinh viên cần kiểm tra công tác chuẩn bị theo kế hoạch, giám sát các các hoạt động trong sự kiện, đảm bảo kịch bản được thực hiện đúng lịch trình thời gian, phát hiện bất thường xảy ra. Sinh viên cần phối hợp để xử lý các tình huống bất thường, nhanh chóng nhận biết và xác định mức độ ảnh hưởng của các sự cố, đưa ra các phương án xử lý tình huống một cách hợp lý đối với từng tình huống cụ thể.

Kỹ năng quản lý, giám sát KDL tham gia sự kiện và khách mời: Sinh viên cần thực hiện công tác theo dõi, giám sát KDL và những người tham dự sự kiện. Đối với vấn đề này, sinh viên cần hướng chú ý của KDL vào các hoạt động của sự kiện. Với các tình huống phát sinh liên quan đến khách mời, sinh viên cần tế nhị, khéo léo để thuyết phục học không gây ra những tác động không như mong muốn tới sự kiện.

Kỹ năng quản lý các hoạt động mang tính phụ trợ: Sinh viên cần xác định các hoạt động giúp cho sự kiện diễn ra suôn sẻ nhất, lập danh mục các hoạt động phụ trợ và thực hiện kiểm tra công tác chuẩn bị theo danh mục.

(5) Kỹ năng tổng kết - đánh giá quá trình thực hiện sự kiện

Để có được đánh giá tổng hợp về kết quả sự kiện vừa thực hiện đồng thời rút ra những kinh nghiệm cho những hoạt động tổ chức sự kiện tiếp theo, sinh viên cần có các kỹ năng sau:

Kỹ năng họp tổng kết: sinh viên cần đưa ra các ý kiến về quá trình tổ chức, nhận xét về khâu tổ chức, từ đó đưa ra những kinh nghiệm thực hiện các hoạt động tổ chức sự kiện. Rút kinh nghiệm về khả năng thuyết phục KDL sau khi kết thúc sự kiện nhằm thỏa mãn những nhu cầu và ý tưởng ban đầu đã đặt ra.

Kỹ năng lập bảng liệt kê chi phí thực chi sau sự kiện để gửi bộ phận kế toán: sinh viên cần phải đối chiếu với bản dự kiến ngân sách và kiểm tra thực tế phát sinh để ghi lại chính xác chi phí sự kiện.

Kỹ năng lập báo cáo tổng kết: sinh viên cần tổng hợp và xử lý các thông tin nhằm đảm bảo tính hệ thống. Dựa vào biểu mẫu để tiến hành lập báo cáo theo các yêu cầu cụ thể của công ty.

Tóm lại, kỹ năng tổ chức sự kiện là kỹ năng phức hợp gồm năm nhóm kỹ năng thành phần có quan hệ chặt chẽ với nhau. Mỗi nhóm kỹ năng đều có vai trò quan trọng để tiến hành tổ chức sự kiện hiệu quả. Các kỹ năng nêu trên có mối quan hệ mật thiết với nhau và mang tính hệ thống. Hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện trong tour là hình thành và rèn luyện một cách đồng bộ tất cả các kỹ năng trên, đòi hỏi sinh viên ngành Du lịch nắm vững kiến thức tổ chức các sự kiện, nhận biết rõ khả năng của bản thân, xác định được mục đích của sự kiện và phải có kỹ năng tổ chức sự kiện thành thạo để tạo nên sự thành công của sự kiện.

1.4.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Việc xác định những yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên dựa trên nội dung và tính chất của kỹ năng tổ chức sự kiện, đòi hỏi sinh viên phải có các yếu tố của bản thân sinh viên và các yếu tố từ hoạt động đào tạo. Trong phạm vi

của luận án, chúng tôi chỉ xem xét một số yếu tố cơ bản ảnh hưởng tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

1.4.5.1. Tính tự tin của sinh viên:

Tính tự tin của sinh viên được tìm hiểu qua 6 vấn đề. Nội dung các vấn đề liên quan đến các đặc điểm như: tính cách rụt rè hay mạnh dạn, cảm giác khi đứng trước đám đông, có những suy nghĩ tích cực, chủ động và khẳng định bản thân, làm chủ được trước mọi tình huống và khả năng nắm bắt nắm bắt vấn đề. Điều này liên hệ trực tiếp tới việc hình thành các kỹ năng cho sinh viên như: lãnh đạo và điều phối nhóm, quản lý thời gian, nói chuyện trước đám đông, thương lượng và thuyết phục, trình bày một kế hoạch, chịu đựng và vượt qua sức ép công việc, khích lệ tinh thần của các thành viên, không chê các cảm cá nhân trong công việc. Nếu không có các khả năng này, hoạt động tổ chức sự kiện của sinh viên sẽ như một gánh nặng tới quá trình tổ chức sự kiện. Nhờ sự tự tin, quyết đoán mà sinh viên ngành Du lịch biết cách xử lý các tình huống, dự trù và xử lý các sự cố. Sinh viên ngành Du lịch cần đánh được mức độ tự tin của bản thân, từ đó xác định những vấn đề cần rèn luyện, trau dồi như thế nào để hoàn thiện. Một số vấn đề mà sinh viên ngành Du lịch cần rèn luyện để tăng sự tự tin như: thuyết phục khách hàng, khả năng giao tiếp, phản xạ nhạy bén trong những tình huống khẩn cấp.

1.4.5.2. Kiến thức tổ chức sự kiện:

Với sự linh động trong đào tạo, sinh viên có thể được giao thực hiện các sự kiện mà họ tự tìm, liên hệ được hoặc được sự giới thiệu của các giảng viên. Sinh viên có thể có được kiến thức trên lớp cùng với kiến thức do kinh nghiệm tổ chức sự kiện thể hiện qua một số vấn đề chính như tham gia một phần hoặc nhiều phần/vị trí công việc của sự kiện, kinh nghiệm quản lý các hoạt động của sự kiện. Sinh viên ngành Du lịch cần phải làm quen với công việc tổ chức sự kiện bằng việc quan sát những sự kiện xảy ra hàng ngày: lễ ra mắt một bộ phim, chương trình ca nhạc, lễ trao giải, sinh nhật... Để thực hiện được mục đích đó, sinh viên ngành Du lịch ngoài việc nắm vững các kiến thức về tổ chức sự kiện cần biết hệ thống hóa các kiến thức đó, đặt mối liên hệ các kiến

thức trên cơ sở nhu cầu, ý tưởng của KDL. Sinh viên cần nắm được kiến thức chuyên môn cơ bản nhất về tổ chức sự kiện như: Tạo ra được những hoạt động mới, mang lại ý nghĩa, ấn tượng đối với KDL; Công việc, nhiệm vụ, vai trò môi trường của một người tổ chức sự kiện; Các hạng mục và các bước cơ bản trong việc tổ chức một sự kiện; Các kỹ năng cần thiết của người thực hiện tổ chức sự kiện; Các quy định về tổ chức và thực hiện sự kiện.

1.4.5.3. Ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống tổ chức sự kiện:

Để thực hiện tốt yêu cầu tổ chức sự kiện, ngay trong quá trình học tập sinh viên cần được tham gia các sự kiện để cảm nhận tính chất các sự kiện đó. Sinh viên sẽ là những người thực hiện các sự kiện một cách sáng tạo theo yêu cầu học tập của giảng viên giảng dạy đối với những sự kiện thực tế. Sản phẩm sự kiện là sáng tạo, được khởi đầu bằng ý tưởng và không chấp nhận sự rập khuôn máy móc. Đây là yếu tố tạo sự khác biệt của các tour du lịch, đảm bảo tính cạnh tranh để thu hút người tham gia và KDL. Ngoài các sự kiện đặc biệt là lễ hội truyền thống, nảy sinh từ chính nhu cầu tâm linh và nhu cầu giải trí của người dân, phần lớn các sự kiện khác phải tạo được sự long trọng, sự náo nhiệt và sự khác biệt để thu hút đông đảo người tham gia và khách tham quan. Ngoài ra, sự sáng tạo của người tổ chức sự kiện sẽ giúp tăng hiệu suất, tối ưu hoá quy trình làm việc.

1.4.5.4. Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên đến từ công ty du lịch:

Để đảm bảo chất lượng giảng dạy, đội ngũ giảng viên ngoài việc phải cập nhật về kiến thức phải có các phương pháp giảng dạy phù hợp và hiệu quả giúp sinh viên nhận thức nhanh nhất và đúng nhất vấn đề. Ngoài đội ngũ giảng viên chính thức cần phải có các giảng viên đến từ các doanh nghiệp du lịch, các công ty về tổ chức sự kiện để có thể đáp ứng về những vấn đề thực tế trong hoạt động du lịch, nhờ đó sinh viên có thể nắm bắt được các kiến thức và kỹ năng thực tiễn và phục vụ cho công tác sau này. Phần lớn thời gian học tập, sinh viên sẽ được thực hành theo nhóm hoặc cá nhân, sinh

viên được trang bị tốt kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng tư duy phản biện, kỹ năng lập kế hoạch và quản lý thời gian...

1.4.5.5. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện cho sinh viên:

Nội dung đào tạo cần giúp cho sinh viên ngành Du lịch nắm vững các kiến thức cơ sở như đặc điểm tâm lý, lối sống của KDL và các kiến thức cơ bản về sự kiện, cách tổ chức một số sự kiện như hội nghị, hội thảo, lễ kỉ niệm... trong hoạt động du lịch. Sinh viên sẽ được học tập về quy trình triển khai cũng như cách tổ chức sự kiện cho KDL trong tour. Trong suốt khóa học, sinh viên sẽ tham gia các dự án thực tế, đến doanh nghiệp để thu thập thông tin, hoàn thành bài tập. Hằng năm sinh viên được tham gia và tổ chức nhiều sự kiện.

1.4.5.6. Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện:

Chương trình đào tạo tốt chưa đủ mà cần phải có đầy đủ các trang thiết bị, hạ tầng cơ sở, giảng đường. Hoàn thiện các điều kiện phục vụ cho hoạt động giảng dạy và học tập là yêu cầu quan trọng để có được chất lượng dạy và học. Để đào tạo tổ chức sự kiện khi thực hành, sinh viên ngành Du lịch cần phải có phòng tập, sân khấu, hội trường, hệ thống mạng Internet, thiết bị âm thanh, hình ảnh. Bên cạnh đó, sinh viên cần tiếp cận với những công nghệ mới liên quan đến cung cấp thông tin để có thể quản trị, tổ chức sự kiện, khai thác thông tin các địa danh, di tích lịch sử, văn hóa – xã hội phục vụ quá trình tổ chức sự kiện.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Tìm hiểu, đánh giá và phân tích các quan điểm của các tác giả cho thấy các cách tiếp cận khác nhau sự kiện, kỹ năng tổ chức sự kiện, tạo điều kiện làm sáng tỏ vấn đề nghiên cứu về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch. Tuy nhiên, hiện chưa có đề tài nào chỉ rõ được các yếu tố và mức độ ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện trong hoạt động học tập của sinh viên ngành Du lịch hiện nay. Tổng hợp các nghiên cứu lý luận cho phép đưa ra những luận điểm cơ bản nhất về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch như sau:

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch là khả năng vận dụng có kết quả những tri thức, những kinh nghiệm (mục đích, yêu cầu, cách thức tiến hành, phương tiện, điều kiện học tập hợp tác,...) vào các hành động phối hợp, giúp đỡ lẫn nhau trong hoạt động học tập theo nhóm để hoàn thành mục đích học tập chung là lĩnh hội tri thức chuyên môn, nghiệp vụ, hình thành những kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp.

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch là một kỹ năng phức hợp có cấu trúc gồm năm thành phần cơ bản: kỹ năng nghiên cứu ý tưởng, điều kiện, nhu cầu, đặc điểm tâm lý của khách du lịch; kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của du khách; kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện; kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện; kỹ năng tổng kết, đánh giá sự kiện. Trong đó thành phần xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của du khách và lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện thức đóng vai trò quan trọng nhất, bởi nó tác động tới sự hình thành các thành phần còn lại.

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố chủ quan và khách quan. Trong đó cơ bản là các yếu tố như: nhận thức, thái độ, động cơ học tập của sinh viên; phương pháp tổ chức giảng dạy của giảng viên, nội dung chương trình và điều kiện học tập thực tế của sinh viên. Do đó, hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch cần đồng bộ cả 5 kỹ

năng thành phần nói trên và phải tiến hành phối hợp nhiều biện pháp tác động như: Giáo dục những giá trị sống cho sinh viên nhằm hình thành ý thức, thái độ học tập đúng đắn; Trang bị hệ thống kiến thức cơ bản, đầy đủ về tổ chức sự kiện; Đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng phát huy tính tích cực học tập của sinh viên. Tổ chức hoạt động học tập thực tế cho sinh viên với đội ngũ giảng dạy bao gồm các chuyên gia về tổ chức sự kiện và các hoạt động tổ chức sự kiện có liên quan trong các công ty du lịch.

Chương 2 - TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Vài nét về địa bàn và khách thể nghiên cứu

2.1.1. Địa bàn nghiên cứu

Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội: là trường đại học công lập trực thuộc Bộ Công Thương, có truyền thống đào tạo (tiền thân là trường Chuyên nghiệp Hà Nội thành lập năm 1898 và trường Chuyên nghiệp Hải Phòng thành lập năm 1913) (theo hai.edu.vn). Khoa Du lịch của trường đã đầu tư xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật mới với đầy đủ hệ thống phòng học lý thuyết, phòng thực hành nghề đạt tiêu chuẩn từ 4 sao đủ đáp ứng việc giảng dạy, thực hành và thực tập cho sinh viên. Đội ngũ cán bộ và giảng viên của Khoa, từ giảng viên cơ hữu và thỉnh giảng, là những người có kinh nghiệm thực tế nghề, trình độ sư phạm, được tham dự chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS), được thường xuyên bồi dưỡng, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm trong công tác đào tạo nghề du lịch. Sinh viên ngành Du lịch được học tập thực tế trải nghiệm tại các điểm du lịch nổi tiếng trong nước. Khoa cũng có các chương trình đào tạo liên kết để giúp sinh viên được học tập tại nước ngoài.

Trường Đại học Hải Phòng: là trường đại học đa ngành, được thành lập tại Hải Phòng năm 1959. Ngày 9 tháng 4 năm 2004, Thủ tướng chính phủ đã ký quyết định số 60/2004/QĐ-TTg, đổi tên Trường Đại học Sư phạm Hải Phòng thành Trường Đại học Hải Phòng (theo <http://dhhp.edu.vn>). Khoa Du lịch của Trường được thành lập theo quyết định số 742/QĐ-ĐHHP của Hiệu trưởng trường Đại học Hải Phòng ký ngày 05/7/2013. Hiện nay, cán bộ giảng viên trong khoa có 29 người, trong đó có 02 Tiến sỹ, 23 Thạc sỹ. Đội ngũ giảng viên của khoa được đào tạo bài bản ở các trường có uy tín về đào tạo nhân lực Du lịch trong và ngoài nước. Giảng viên trong khoa thường xuyên tham gia các Dự án đào tạo về Du lịch do Tổng cục Du lịch tổ chức, cập nhật được các kiến thức đưa vào giảng dạy. Sinh viên được trang bị những kiến thức chung về ngành, các kiến thức chuyên sâu của chuyên ngành, trong đó có các vấn đề về tổ

chức sự kiện. Xu hướng đào tạo sinh viên của Khoa là có kiến thức chuyên môn gắn liền với yêu cầu của doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu tuyển dụng lao động hiện nay.

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn-Đại học Quốc gia Hà Nội: là trường đại học thành viên của Đại học Quốc gia Hà Nội. Trụ sở chính của Trường đặt tại số 336 Nguyễn Trãi, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội (<http://ussh.vnu.edu.vn>). Khoa Du lịch học của Trường là một cơ sở trọng điểm quốc gia đào tạo về ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Chương trình đào tạo được thiết kế chuyên sâu với các môn học trong lĩnh vực du lịch và môn học bổ trợ, có sự kết hợp giữa lý thuyết và rèn luyện kỹ năng nhằm tạo cơ hội để sinh viên hòa nhập tốt với môi trường lao động trong ngành du lịch, khách sạn và sự kiện. Chương trình “Hành trang cơ hội việc làm cho sinh viên” được tổ chức hàng năm tạo cơ hội cho sinh viên được tiếp cận với thị trường cầu lao động trong ngành du lịch, khách sạn và sự kiện. Năm 2014 khoa Du lịch học đã xây dựng thêm phòng thực hành chuyên ngành Lữ hành, Khách sạn và Sự kiện nhằm hỗ trợ hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và các hoạt động khác của Khoa. Sinh viên được trau dồi các kỹ năng từ cơ bản đến nâng cao của nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, thuyết trình, tổ chức sự kiện. Sinh viên được thực tập thực tế tại các tuyến, điểm du lịch và được đánh giá xếp loại và cho điểm như một môn học trong chương trình.

Viện Đại học mở Hà Nội: được thành lập ngày 3 tháng 11 năm 1993 theo quyết định số 535/TTg của Thủ tướng Chính phủ. Khoa Du lịch của Viện được thành lập theo Quyết định số 2653/TCCB-GD&ĐT ngày 01/12/1993 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục & Đào tạo. Khoa Du lịch đã và đang đào tạo các hệ: chính quy, tại chức, bồi dưỡng ngắn hạn, đào tạo và cấp chứng chỉ về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Sinh viên học tập theo chuyên ngành Quản trị Lữ hành và Hướng dẫn Du lịch được trang bị những kiến thức chung về văn hóa, lịch và các kiến thức cơ bản về ngành, các kiến thức chuyên sâu của chuyên ngành, trong đó có kỹ năng quản lý tổ chức sự kiện, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

Trường Đại học Tây Đô: được thành lập vào ngày 9/3/2006 theo Quyết định số 54/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, trường Đại học Tây Đô trở thành trường đại học tư thục đầu tiên của khu vực Đồng bằng sông Cửu Long (theo <http://ts.tdu.edu.vn>). Chuyên ngành Du lịch thuộc ngành Việt nam học của Trường có chương trình đào tạo gắn liền thực tế, tiếp cận với nhiều khía cạnh của xã hội với các giảng viên có nhiều kinh nghiệm thực tiễn. Sinh viên được tiếp cận, học tập với các nhà quản lý doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch, được trang bị kiến thức về các lĩnh vực: văn hoá, lịch sử... và rèn luyện các kỹ năng: thuyết trình, đàm phán, xử lý sự cố...thông qua học tập trên lớp và các chuyến đi thực tế. Trong quá trình học tập, sinh viên được tham gia thuyết trình, báo cáo và các chuyến đi thực tế sinh động, hấp dẫn. Sinh viên tự mình thiết kế, dàn dựng và phục dựng lại các nét văn hoá, lễ hội cổ truyền, các phong tục để phục vụ cho các hoạt động học tập nhằm phục vụ cho hoạt động tổ chức các sự kiện.

2.1.2. Khách thể nghiên cứu

* *Mẫu điều tra thăm dò*: Để xây dựng giả thuyết khoa học và xác định các phương pháp nghiên cứu, chính xác hóa công cụ nghiên cứu, chúng tôi điều tra thăm dò trên 150 sinh viên năm thứ 2, 3 và 4 học ngành Du lịch thuộc khoa Du lịch trường ĐHCN Hà Nội.

* *Mẫu điều tra đại trà*: Trên cơ sở xử lý phiếu điều tra thăm dò, chỉnh lý, chúng tôi tiến hành điều tra đại trà nhằm phát hiện thực trạng mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch. Chúng tôi chọn mẫu khách thể dựa trên một số tiêu chí cơ bản như giới tính, khối, học lực, kinh nghiệm tổ chức sự kiện. Để đáp ứng được mục đích nghiên cứu, chúng tôi lựa chọn số lượng mẫu đủ để xác định độ tin cậy của phương pháp thống kê toán học. Các sinh viên với tư cách là khách thể của đề tài được đặt trong môi trường học tập lý thuyết và thực hành về tổ chức sự kiện. Sinh viên năm thứ 2,3 được học các kiến thức cơ bản về văn hóa, tâm lý học, các kiến thức về tổ chức sự kiện và tham gia các buổi thực hành từ 1-2 ngày. Sinh viên năm thứ 4 được học tập thực tế

nhều hơn tại các vùng miền với thời gian dài từ 7 đến 10 ngày, đồng thời tham gia tư vấn cho các sinh viên năm thứ 2,3. Số lượng sinh viên được nghiên cứu là 575 sinh viên năm thứ hai, ba và năm thứ tư. Phân bố khách thể là sinh viên được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.1: Mẫu khách thể nghiên cứu là sinh viên

Tham số Trường	Giới tính		Khối		Tổng
	Nam	Nữ	Năm thứ 2, 3	Năm thứ 4	
Đại học Công nghiệp Hà Nội	31	177	125	83	208
Đại học Hải Phòng	11	78	59	30	89
Đại học khoa học xã hội & Nhân văn-Đại học quốc gia Hà Nội	16	55	38	33	71
Viện đại học mở Hà Nội	25	102	73	54	127
Đại học Tây Đô	14	66	46	34	80
Tổng	91	484	352	223	575

Để đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, chúng tôi mời 33 giảng viên tham gia đánh giá. Họ khác nhau về giới tính, tuổi tác, trình độ, thời gian công tác. Tuy nhiên, điểm chung là họ đều tham gia tổ chức dạy học về tổ chức sự kiện cho sinh viên tham gia với tư cách là khách thể của đề tài. Mỗi giảng viên sẽ đánh giá nhiều sinh viên các lớp mà mình giảng dạy. Số lượng giảng viên tham gia đề tài được phân bố cụ thể ở bảng 2.2:

Bảng 2.2: Mẫu khách thể nghiên cứu là giảng viên

Tiêu chí	Giới tính		Trình độ		Thâm niên công tác			Tổng
	Nam	Nữ	Thạc sĩ	Tiến sĩ	<=14	15-31	32-40	
Số lượng	14	19	21	12	25	8	0	33

** Mẫu phỏng vấn:*

Mẫu khách thể phỏng vấn sâu là 15 cặp giảng viên và sinh viên nhằm xác định được các mức độ kỹ năng mà sinh viên tự đánh giá có chính xác hay không dựa trên đánh giá của giảng viên với sinh viên cụ thể. Những cặp này được chọn trong số 575 khách thể nghiên cứu đại trà.

** Mẫu quan sát:*

Mẫu quan sát là 18 cặp giảng viên và sinh viên.

** Mẫu thực nghiệm tác động:*

Mẫu thực nghiệm tác động gồm 62 sinh viên lấy được từ các lớp năm thứ 2, có mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện đạt mức trung bình và dưới trung bình.

2.2. Nội dung nghiên cứu**2.2.1. Nội dung nghiên cứu lý luận**

Phân tích, tổng hợp những công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về tổ chức sự kiện và kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

Trên cơ sở đó, xác định khái niệm công cụ của đề tài: Kỹ năng, Sự kiện, Tổ chức sự kiện, kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.2.2. Nội dung nghiên cứu thực tiễn

Phát hiện thực trạng biểu hiện và mức độ thực hiện kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

Phân tích một số yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

Thực nghiệm biện pháp tác động nhằm góp phần nâng cao mức độ thực hiện kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

Trên cơ sở đó đề xuất một số biện pháp nâng cao mức độ thực hiện kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.3. Tiến trình nghiên cứu

2.3.1. Giai đoạn nghiên cứu tài liệu, khảo sát sơ bộ

Nhiệm vụ của giai đoạn này là: Hệ thống hóa cơ sở lý luận của đề tài, xây dựng khái niệm công cụ; Lựa chọn và xây dựng phương pháp nghiên cứu; Khảo sát sơ bộ thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch làm cơ sở để xây dựng giả thuyết khoa học, hoàn thiện công cụ khảo sát thực trạng và xác định phương hướng thực nghiệm. Khảo sát sơ bộ được tiến hành trên 150 sinh viên thuộc ngành Du lịch của trường đại học Công nghiệp Hà nội.

2.3.2. Khảo sát thực trạng

- *Mục đích*: Làm rõ thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch và đánh giá những yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của họ.

- *Khách thể*: 575 sinh viên các trường: ĐHCN Hà Nội, đại học Hải phòng, đại học khoa học Xã hội và Nhân văn, Viện đại học Mở Hà Nội.

- *Nội dung khảo sát*: Tập trung làm rõ các biểu hiện và mức độ kỹ năng của sinh viên. Chúng tôi yêu cầu những sinh viên năm thứ 2, 3 và năm thứ 4 (là những sinh viên đã và đang học tập tổ chức sự kiện) tự đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân. Chúng tôi cũng đề nghị giảng viên đặt ra những nhiệm vụ trong học tập tổ chức sự kiện và yêu cầu sinh viên giải quyết theo cá nhân và nhóm, quan sát quá trình làm việc của các nhóm và đánh giá kỹ năng của từng sinh viên. Khảo sát được tiến hành cuối năm học 2016-2017. Dựa trên những nghiên cứu khi tiến hành khảo sát thực trạng về các yếu tố ảnh hưởng, chúng tôi đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.3.3. Thực nghiệm tác động

- *Mục đích:*

Thực nghiệm tác động nhằm nâng cao mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

- *Cách thức tiến hành:*

Chọn mẫu: Khảo sát thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên năm thứ 2 của 2 lớp Hướng dẫn du lịch 1 và 2 K10– Khoa Du lịch, trường đại học Công nghiệp Hà nội, chọn ra 62 sinh viên có mức độ kỹ năng TCSK thấp và chia thành hai nhóm: Nhóm thực nghiệm (31 sinh viên) và nhóm đối chứng (31 sinh viên). Tiến hành khảo sát thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của hai nhóm sinh viên vào đầu học kì I của năm học 2017-2018.

- *Thực nghiệm:* Nhóm đối chứng không được tập huấn, không được giảng viên đưa ra các tác động trong học tập như ở nhóm thực nghiệm. Nhóm thực nghiệm tổ chức theo phương pháp mới, tức là sinh viên được tham gia các buổi tập huấn nhằm lĩnh hội hệ thống những tri thức về tổ chức sự kiện, trong quá trình thực hiện tổ chức sự kiện họ được giảng viên quan tâm, hỗ trợ, hướng dẫn, tạo điều kiện. Sau thực nghiệm tiến hành khảo sát kỹ năng tổ chức sự kiện của nhóm thực nghiệm và đối chứng, đo lại mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện ở cả hai nhóm vào cuối học kì 2 năm học 2017 – 2018, sau đó so sánh hai lần đo.

2.4. Các phương pháp nghiên cứu

2.4.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

2.4.1.1. *Mục đích:* Thu thập và xử lý thông tin nhằm xây dựng cơ sở lý luận và phương pháp luận của vấn đề nghiên cứu.

2.4.1.2. *Nội dung nghiên cứu:*

Tổng quan tình hình nghiên cứu các vấn đề về kỹ năng, sự kiện, tổ chức sự kiện và kỹ năng tổ chức sự kiện trong và ngoài nước. Phân tích, đánh giá những công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về các vấn đề có liên quan đến kỹ năng

tổ chức sự kiện. Từ đó chỉ ra những vấn đề còn tồn tại trong các công trình này để tiếp tục nghiên cứu.

Xác định các khái niệm công cụ và các khái niệm có liên quan, hệ thống hóa một số vấn đề lí luận cơ bản liên quan đến đề tài như: khái niệm kỹ năng, sự kiện, tổ chức sự kiện và kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch; các biểu hiện mức độ kỹ năng và những yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.4.1.3. Cách thức tiến hành

- Tìm các tài liệu có các dữ liệu cần nghiên cứu.
- Xây dựng mục lục và tài liệu tham khảo của luận án.
- Đọc và ghi chép.
- Phân tích, tổng hợp làm rõ tổng quan, cơ sở lí luận của vấn đề nghiên cứu.
- Nghiên cứu, phân tích các đóng góp của các giảng viên, chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực Tâm lí học, Du lịch học về những nội dung cần xem xét để làm cơ sở lí luận cho vấn đề nghiên cứu.

2.4.1.4. Phương tiện: sách, giáo trình, tạp chí, từ điển, internet...

2.4.2. Phương pháp quan sát

2.4.2.1. Mục đích: Phương pháp này được sử dụng để nghiên cứu những biểu hiện thực tế của *kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch*. Các thông tin thu được sẽ làm sáng tỏ hơn các biểu hiện, mức độ của kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

2.4.2.2. Nội dung nghiên cứu: Quan sát các biểu hiện và mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.4.2.3. Cách thức tiến hành:

Xây dựng biên bản quan sát (trình bày ở phần phụ lục 1)

Giao cho các nhóm sinh viên nhiệm vụ tổ chức sự kiện và yêu cầu họ giải quyết nhiệm vụ được giao.

Đề nghị 6 giảng viên giảng dạy tổ chức sự kiện tham gia quan sát hoạt động của 6 nhóm sinh viên trong quá trình giải quyết nhiệm vụ học tập được giao. Trong quá trình quan sát các nhóm sinh viên làm việc, các giảng viên ghi chép những thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu. Kết hợp với kết quả thu được qua phiếu trả lời câu hỏi tình huống, chúng tôi đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên dựa trên những tiêu chí và thang đánh giá xác định.

Tổng hợp, phân tích những thông tin liên quan đến việc nghiên cứu.

2.4.2.4. *Phương tiện*: Biên bản ghi chép, máy quay phim, máy ghi âm...

2.4.3. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

2.4.3.1. *Mục đích*: Phương pháp này dùng để

Thu thập thông tin về bản thân sinh viên

Điều tra kiến thức về tâm lý người, về văn hóa và các kiến thức về tổ chức sự kiện của sinh viên.

Điều tra các biểu hiện và mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Thu thập những thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.4.3.2. *Cách thức tiến hành*: Xây dựng bảng hỏi gồm các bước:

- Thu thập ý kiến để xây dựng bảng hỏi.
- Điều tra thử: Phát phiếu, thu và xử lý thông tin liên quan đến đề tài.
- Đánh giá độ tin cậy và độ giá trị của bảng hỏi và đưa ra bảng hỏi chính thức.

2.4.3.3. *Cơ sở xây dựng bảng hỏi*:

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi cho phép thu thập thông tin trên một phổ rộng với số lượng khách thể lớn, do vậy có thể rút ra được những kết luận với độ tin cậy cao. Bảng hỏi được xây dựng dựa trên nghiên cứu lí luận về kỹ năng tổ chức sự kiện, các biểu hiện, mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện và các biện pháp nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên

ngành Du lịch. Chúng tôi đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên dựa trên những tiêu chí và thang đánh giá xác định. Với tính chất của Luận án, chúng tôi chủ yếu nghiên cứu các tiêu chí đánh giá kỹ năng ở góc độ tính thuần thực, tính đúng đắn và tính linh hoạt của hành động. Tính thuần thực thể hiện sự phù hợp trong vận dụng các thao tác với mục đích và điều kiện khác nhau của hoạt động, thể hiện ở trình tự hợp lí các thao tác và vừa đủ về về số lượng các thao tác, thể hiện sự nhanh nhạy và chính xác trong hành động. Tính đúng đắn của hành động là sự hiểu biết về phương thức, biện pháp hành động, tức là cá nhân đó phải có sự vận dụng tri thức của mình có cách thức hành động tương ứng với mục đích. Tính linh hoạt thể hiện ở việc điều chỉnh kịp thời để thích nghi với sự thay đổi của hoàn cảnh do những tác động khách quan tạo ra, thể hiện ở cách giải quyết vấn đề đúng đắn và không bị sức ép về mặt tâm lý. Như vậy, kỹ năng luôn bao hàm trong nó tính nhận thức và cơ sở để hình thành kỹ năng là những tri thức, kinh nghiệm đã có. Sinh viên thường gặp khó khăn trong việc vận dụng kiến thức để giải quyết các bài tập cụ thể là do kiến thức không chắc chắn, chưa đầy đủ, chính xác và do vậy chưa thể biến thành cơ sở của kỹ năng.

Có 2 bảng hỏi được biên soạn dành cho hai loại khách thể: Bảng hỏi dành cho sinh viên ngành Du lịch và bảng hỏi dành cho cán bộ quản lý có nội dung các câu hỏi hỏi tương đương. Cấu trúc nội dung của cả 2 bảng hỏi gồm 51 tiêu chí về các kỹ năng trong kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch. Ngoài ra còn có các 32 tiêu chí nhằm xác định ảnh hưởng của các yếu tố tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.4.3.4. Nội dung của các bảng hỏi:

Đề tài bao gồm có 6 nội dung điều tra trong đó mẫu 1, 2, 4 dành cho sinh viên, mẫu 3,5 dành cho giảng viên (Phụ lục 1,2,3).

+ Phiếu điều tra (*mẫu 1*): Điều tra mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên thông qua tự đánh giá của sinh viên, các câu hỏi tập trung khai thác các vấn đề:

Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL.

Kỹ năng xây dựng ý tưởng theo nhu cầu của KDL

Kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện

Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động của sự kiện.

Kỹ năng tổng kết đánh giá hoạt động tổ chức sự kiện

Điều tra thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên. Các câu hỏi tập trung khai thác quan điểm của sinh viên về các yếu tố có ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

Điều tra nhận thức của sinh viên về các biện pháp nhằm nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch.

+ Phiếu trả lời câu hỏi tình huống (*mẫu 2*): Bao gồm các tình huống để tìm hiểu mức độ đúng đắn khi tổ chức sự kiện của sinh viên trong một tình huống cụ thể.

+ Phiếu điều tra ý kiến giảng viên (*mẫu 3*): Giảng viên đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của từng sinh viên.

+ Phiếu điều tra (*mẫu 4*): Phiếu phỏng vấn sinh viên về những vấn đề cần giải quyết trong các bước tổ chức sự kiện.

+ Phiếu điều tra (*mẫu 5*): Phiếu phỏng vấn giảng viên về nguyên nhân các mức độ khác nhau về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

2.4.4. Phương pháp phỏng vấn

2.4.4.1. *Mục đích*: Bổ sung cho phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, khai thác sâu hơn những các biểu hiện và mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

2.4.4.2. *Đối tượng phỏng vấn*

- Những sinh viên có mức độ kỹ năng thấp nhất, cao nhất ở các nhóm được nghiên cứu.

- Sinh viên ở nhóm thực nghiệm.

- Giảng viên trực tiếp giảng dạy.

2.4.4.3. Nội dung phỏng vấn

- Đối với những sinh viên có mức độ kỹ năng thấp nhất và cao nhất, chúng tôi sẽ hỏi những nguyên nhân ảnh hưởng đến việc hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện của họ.

- Đối với những sinh viên ở nhóm thực nghiệm, chúng tôi sẽ hỏi họ về hiệu quả những biện pháp hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên; phương pháp giảng dạy của giáo viên để giúp hình thành, củng cố, phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên;

- Đối với giảng viên, chúng tôi sẽ hỏi ý kiến của họ về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, những kỹ năng còn yếu, những yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện, những biện pháp hình thành, củng cố và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện, những đánh giá của họ về hiệu quả của các biện pháp thực nghiệm.

2.4.4.4. Cách thức tiến hành

- Dự kiến trước hệ thống câu hỏi nhằm làm rõ những thông tin thu được.

- Đặt câu hỏi, lắng nghe, ghi chép và xử lý những thông tin cần thiết.

2.4.4.5. Phương tiện: Hệ thống câu hỏi, phương tiện ghi chép,...

2.4.5. Phương pháp thực nghiệm

2.4.5.1. Mục đích

Xác định hiệu quả biện pháp tác động tới nhận thức và kỹ năng, nhằm nâng cao kỹ năng xây dựng ý tưởng dựa trên nhu cầu của KDL, từ đó nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch trong điều kiện của hoạt động sư phạm.

2.4.5.2. Cơ sở đề xuất tác động thực nghiệm

Tổ chức sự kiện đã được đưa vào giảng dạy trong chương trình đào tạo cho sinh viên ngành Du lịch. Các yêu cầu tổ chức sự kiện đã có trong nội dung đào tạo nhưng chưa mang lại hiệu quả như mong muốn. Thực nghiệm tác động sư phạm nhằm đưa ra những hướng tác động nhằm nâng cao nhận thức và cách thức tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch. Xem xét mối tương quan của các kỹ năng thành phần với kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên có thể nhận thấy nhóm kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm*

lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL có ảnh hưởng đáng kể, liên kết chặt chẽ với từng nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện nói riêng và toàn bộ kỹ năng tổ chức sự kiện nói chung. Thực tế khảo sát cho thấy: Mức độ thực hiện của những kỹ năng này trong quá trình học tập của sinh viên ngành Du lịch còn chưa cao, nguyên nhân chủ yếu là do sinh viên ngành Du lịch chưa có kiến thức về tổ chức sự kiện một cách hệ thống và đầy đủ, chưa nắm bắt được tâm lý KDL cũng như cách thức tìm hiểu các đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng tổ chức sự kiện, chưa có có sự tự tin nhất định để thực hiện tổ chức sự kiện hiệu quả. Trong điều kiện giảng dạy trên lớp, giảng viên có thể tác động theo vào các vấn đề trên nhằm nâng cao được kỹ năng cho sinh viên.

2.4.5.3. Giả thuyết thực nghiệm

Nếu thực hiện các biện pháp nêu trên, theo chúng tôi có thể thay đổi và cải thiện được kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL, từ đó nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện trong tour du lịch cho sinh viên ngành Du lịch. Xuất phát từ những cơ sở trên, mục tiêu của biện pháp tác động của chúng tôi với mỗi biện pháp là:

- Biện pháp 1- Sinh viên nắm bắt được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của KDL cũng như cách thức tìm hiểu các đặc điểm đó.

- Biện pháp 2 – Sinh viên nắm bắt được các vấn đề về tổ chức sự kiện dễ dàng và hệ thống hơn.

- Biện pháp 3 – Tăng cường tính tự tin, chủ động của sinh viên

2.4.5.4. Xác định các biến trong thực nghiệm:

- Các biện pháp tác động là biến độc lập (A), bao gồm: (1) Đặc điểm tính cách cá nhân (là người rụt rè ít nói, chủ động trong mọi tình huống, nắm bắt nhanh vấn đề...); (2) Kiến thức về tổ chức sự kiện (hiểu tâm lý khách du lịch, quy trình tổ chức sự kiện...); (3) Ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống; (4) Chương trình đào tạo sinh viên về môn tổ chức sự kiện; (5) Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý/chuyên viên trong các cơ sở/công ty du lịch. (6) Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện;

- Mức độ kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL* (B) là biến phụ thuộc, từ đó nâng cao kỹ năng cho sinh viên.

Thực nghiệm được xây dựng theo mô hình Đồ án dung hòa với tiền kiểm và hậu kiểm (đo trước thực nghiệm – pretest và sau thực nghiệm - posttest).

Tạo ra sự biến đổi của biến độc lập (A) bằng cách tổ chức hoạt động giảng dạy, rèn luyện khả năng thông qua các tình huống tổ chức sự kiện (các hoạt động này chưa được thực hiện trước đây), sau đó đánh giá sự biến đổi của biến phụ thuộc (B).

2.4.5.5. Xác định mẫu

Chúng tôi khảo sát thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên 2 lớp Hướng dẫn du lịch 1 và 2, trường đại học Công nghiệp Hà Nội. Chọn ra những khách thể là những sinh viên có mức độ kỹ năng thấp để tiến hành tác động, bao gồm 62 sinh viên năm thứ 2, lớp Hướng dẫn du lịch 1 và 2, khóa 10,

Chia khách thể ra thành hai nhóm: Nhóm thực nghiệm (31 sinh viên) và nhóm đối chứng (31 sinh viên).

Nhóm đối chứng không được tham gia lớp tập huấn, không được giảng viên sâu sát, giúp đỡ trong quá trình học tập.

Nhóm thực nghiệm được tham gia các buổi tập huấn, học tập và được tác động bằng những biện pháp khác nhau nhằm lĩnh hội hệ thống những tri thức về KDL và tổ chức sự kiện. Họ được giảng viên quan tâm, hỗ trợ, hướng dẫn, tạo điều kiện trong học tập.

2.4.5.6. Nội dung biện pháp thực nghiệm

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch được tạo thành từ 5 kỹ năng thành phần. Mỗi kỹ năng thành phần có vai trò riêng, do vậy chúng tôi sử dụng một số biện pháp nhằm tác động vào kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL*. Cụ thể, chúng tôi đã sử dụng các biện pháp sau: (Phụ lục 5)

- Biện pháp 1- Trang bị kiến thức tâm lý KDL và cách thức để tìm hiểu tâm lý KDL cho sinh viên: Giảng dạy về tâm lý KDL và cách thức để tìm hiểu tâm lý KDL.

Yêu cầu sinh viên đưa ra những nét khái quát về đặc điểm tâm lý, nhu cầu của KDL có liên quan tới ý tưởng và mục đích tổ chức sự kiện của họ.

- Biện pháp 2 – Hệ thống hóa các kiến thức tổ chức sự kiện cho sinh viên:

Tổ chức dạy học, ôn tập và yêu cầu sinh viên thực hiện đầy đủ các bước theo quy trình tổ chức sự kiện và các hoạt động tác nghiệp khi tổ chức sự kiện.

- Biện pháp 3 – Tăng cường tính tự tin cho sinh viên:

Thông qua rèn luyện khả năng giao tiếp, ứng xử, khả năng thuyết phục khách hàng giúp sinh viên tăng cường sự tự tin trong quá trình thực hiện tổ chức sự kiện.

2.4.5.7. Quy trình thực nghiệm

* *Điều kiện thực nghiệm:*

Tiến hành thực nghiệm từ đầu năm học 2017-2018

Có các giảng viên tham gia giảng dạy theo các biện pháp tác động

Sinh viên được học tập trong điều kiện học tập thông thường tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

* *Tổ chức triển khai biện pháp thực nghiệm*

Trong quá trình sử dụng các biện pháp tác động chúng tôi đã tiến hành các bước như sau:

Bước 1: Đo trước thực nghiệm:

Khảo sát và xử lý kết quả thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của 2 nhóm sinh viên thực nghiệm và đối chứng vào cuối học kỳ II năm học 2016 - 2017.

Bước 2: Tiến hành tác động

+ Bắt đầu tiến hành thực nghiệm từ đầu học kỳ II năm học 2017 - 2018.

+ Giao nhiệm vụ Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện thông qua các yêu cầu về nội dung tổ chức sự kiện cho sinh viên của cả 2 nhóm thực nghiệm và đối chứng.

+ Quan sát kết hợp phỏng vấn và đánh giá mức độ thực hiện các kỹ năng Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện của cả hai nhóm.

+ Đánh giá mức độ thực hiện các kỹ năng tổ chức sự kiện của cả hai nhóm vào cuối học kì 2 năm học 2017-2018 .

+ Xử lý kết quả thu được.

** Đo kết quả thực nghiệm:*

Trong số các kỹ năng thành phần của kỹ năng tổ chức sự kiện, chúng tôi chỉ chọn một số thông số cơ bản để đo và đánh giá hiệu quả tác động của các biện pháp tác động tới kỹ năng Xây dựng ý tưởng theo nhu cầu của KDL, là yếu tố gián tiếp ảnh hưởng đến mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

Đo kết quả trước khi thực nghiệm: Đo mức độ kỹ năng của 2 nhóm sinh viên thực nghiệm và đối chứng vào cuối học kì 2 (2016 – 2017).

Đo kết quả sau khi thực nghiệm: Đo mức độ kỹ năng sau thực nghiệm vào cuối học kì 2 (2017 – 2018). So sánh kết quả trước và sau thực nghiệm.

Cách đo và đánh giá giống với cách đo và đánh giá ở thực trạng.

2.4.6. Phương pháp chuyên gia

2.4.6.1. Mục đích: Xin ý kiến một số chuyên gia về Tâm lý học, Du lịch học, đặc biệt là ở lĩnh vực tổ chức sự kiện để có cơ sở khoa học xây dựng tiêu chí đo, xây dựng thang đo, các bài tập đo nhằm sáng tỏ các khái niệm công cụ và đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

2.4.6.2. Cách thức tiến hành

Xin ý kiến của các chuyên gia Tâm lý học:

- Xin ý kiến tư vấn của các nhà tâm lý học về những vấn đề lí luận có liên quan đến đề tài nghiên cứu như kỹ năng, sự kiện, kỹ năng tổ chức sự kiện, tâm lý khách du lịch

Xin ý kiến của các chuyên gia Du lịch học:

- Xin ý kiến tư vấn của các nhà tâm lý học về những vấn đề lí luận có liên quan đến đề tài nghiên cứu như sự kiện, tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

- Tham khảo ý kiến xây dựng phiếu điều tra, phiếu phỏng vấn sâu, phiếu quan sát.

Xin ý kiến giảng viên:

- Xin ý kiến của các thầy cô giảng dạy tổ chức sự kiện về những yêu cầu của tổ chức sự kiện, những kỹ năng cần có để tổ chức sự kiện hiệu quả, những yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.
- Xin ý kiến tư vấn của các thầy cô giảng dạy tổ chức sự kiện về biện pháp tác động hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên.

2.4.7. Phương pháp thống kê toán học.

2.4.7.1. Mục đích.

- Tổng hợp, phân tích kết quả nghiên cứu
- Trình bày và mô tả kết quả nghiên cứu.
- Kiểm chứng kết quả nghiên cứu

2.4.7.2. Phương tiện:

Phần mềm SPSS 23.0; Các biểu bảng, biểu đồ, sơ đồ.

2.4.7.3. Cách thức tiến hành:

Sau khi kết thúc điều tra chính thức, đề tài xử lý số liệu theo chương trình phần mềm SPSS. Hai kỹ thuật được sử dụng trong giai đoạn này là: phân tích độ tin cậy bằng hệ số Alpha theo Cronbach và phân tích độ giá trị của bảng hỏi. Sử dụng các công thức toán học với phần mềm SPSS (Statistic Package for Social Science) phiên bản 23.0 để mô tả:

- Giá trị trung bình của các kỹ năng tổ chức sự kiện và của 5 thành phần của các kỹ năng tổ chức sự kiện.
- Tần suất và tỉ lệ % của các lựa chọn trả lời.
- Độ lệch chuẩn (Standardized Deviation) để mô tả mức độ tập trung của các phương án trả lời.

Kiểm định T-test được sử dụng để xác định sự khác biệt của các chỉ số giữa các năm, các trường, kiểm định giá trị thu được trước thực nghiệm và sau thực nghiệm.

- Tính hệ số tương quan và độ tin cậy.

Áp dụng phần mềm SPSS phiên bản 23.0 để:

- So sánh giá trị trung bình để so sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên các khối, giữa sinh viên nam và nữ, giữa sinh viên có kết quả học tập khác nhau. Các giá trị trung bình được coi là khác nhau có ý nghĩa thống kê với xác suất là $p < 0,05$.

- Sử dụng hệ số tương quan Pearson - product moment để xác định mối tương quan giữa các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện với các kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch. Mức độ liên kết được đo bằng hệ số tương quan r , có giá trị từ -1 đến +1 và được hiểu như sau:

+ Nếu $-0,3 \geq r \geq -1$: tương quan nghịch, chặt

+ Nếu $0 > r \geq -0,3$: tương quan nghịch, không chặt

+ Nếu $r = 0$: không tương quan

+ Nếu $0,3 > r > 0$: tương quan thuận, không chặt

+ Nếu $r \geq 0,3$: tương quan thuận, chặt

Trong nghiên cứu của mình, chúng tôi chọn $p < 0,05$ thì giá trị r được chấp nhận (mức độ có ý nghĩa của mối quan hệ) – có ý nghĩa về mặt thống kê, tức là mối liên hệ giữa các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện với nhau và với kỹ năng tổ chức sự kiện.

- Phân tích hồi quy tuyến tính: Phép hồi quy tuyến tính cho phép xem xét mối quan hệ giữa biến phụ thuộc (biểu hiện mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện) và các biến độc lập (yếu tố ảnh hưởng). Phân tích hồi quy khi các biến độc lập biến đổi thì biến phụ thuộc biến đổi như thế nào. Luận án xem xét mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện thông qua mối quan hệ giữa các tiêu chí như nhận thức của sinh viên về đặc điểm tâm lý KDL, kiến thức về tổ chức sự kiện cũng như thay đổi thi kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên sẽ thay đổi như thế nào.

2.4.7.4. Phân tích độ tin cậy thang đo:

Sau khi khảo sát thăm dò, luận án dùng đánh giá mức độ tương quan giữa các item trong cùng miền đo bằng cách sử dụng mô hình tương quan Alpha của Cronbach. Luận án đã đánh giá độ tin cậy cho phép dựa trên sự tính toán phương sai của từng item trong từng

thang đo, toàn bộ phép đo và tính tương quan của từng item với đỉnh của các Item còn lại trên từng thang đo và của cả phép đo. Kết quả phân tích độ tin cậy của bảng hỏi cho thấy thang đo có hệ số tin cậy Alpha từ 0,706 đến 0,938 đạt mức cao (độ tin cậy của từng kiểu thang đo là thấp khi hệ số Alpha < 0,40, của cả thang đo là thấp nếu hệ số Alpha < 0,60). Độ tin cậy của thang đo trên mẫu nghiên cứu là sinh viên và giảng viên được thể hiện ở bảng 2.3 và 2.4:

Bảng 2.3: Độ tin cậy của bảng hỏi về các nội dung được nghiên cứu trên sinh viên ngành Du lịch

Các tiêu chí đo	Hệ số tin cậy Alpha
	Mẫu khách thể n = 575
Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL	0,938
Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	0,706
Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	0,779
Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	0,836
Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	0,792
Yếu tố ảnh hưởng	0,823

Bảng 2.4: Độ tin cậy của bảng hỏi về các nội dung được nghiên cứu trên giảng viên

Các tiêu chí đo	Hệ số tin cậy Alpha
	Mẫu khác thể n = 33
Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL	0,745
Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	0,718
Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	0,882
Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	0,838
Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	0,762
Yếu tố ảnh hưởng	0,847

2.4.7.5. Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis, gọi tắt là phương pháp EFA) đánh giá hai giá trị của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt cho thấy hệ số KMO = 0,752 > 0,5 phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kết quả kiểm Barlett là 13615,3 với mức ý nghĩa sig = 0.001 < 0.05, như vậy giả thuyết về mô hình phân tích nhân tố không phù hợp và sẽ bị bác bỏ, điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp. Sau khi chỉnh sửa theo kết quả xác định độ tin cậy và độ giá trị của các phần trong bảng hỏi cho phép chúng tôi sử dụng điều tra chính thức.

2.4.8. Phương pháp xử lý tình huống

Xây dựng các tình huống hàm chứa các kỹ năng tổ chức sự kiện. Yêu cầu sinh viên giải quyết tình huống; quan sát quá trình xử lý và kết quả giải quyết tình huống, đánh giá mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

2.5. Tiêu chí và thang đánh giá

Các tiêu chí đánh giá kỹ năng đã được nhiều tác giả nghiên cứu và đưa ra các quan điểm bao gồm tính đúng đắn, tính thuần thực và tính linh hoạt (đã trình bày ở mục 1.4.1.). Kỹ năng tổ chức sự kiện gồm 5 nhóm kỹ năng thành phần với 38 kỹ năng theo 3 tiêu chí của kỹ năng. Để lượng hóa mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện, chúng tôi sử dụng thang liket 5 bậc để xác định các mức độ: Rất đúng, rất thuần thực, rất linh hoạt. (ứng với 5 điểm); Hầu như không có lỗi, khá thuần thực, khá linh hoạt (ứng với 4 điểm); Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt (ứng với 3 điểm); Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt (ứng với 2 điểm); Chưa đúng, chưa thuần thực, chưa linh hoạt (ứng với 1 điểm). Điểm trung bình của kỹ năng tổ chức sự kiện là trung bình cộng của 5 nhóm kỹ năng thành phần. Cơ sở để chia theo khoảng điểm này là: đây là phân bố chuẩn nên các khoảng chia được xác định bằng lấy điểm trung bình thang đo cộng trừ một độ lệch chuẩn dần về hai bên phân bố chuẩn. Từ đó có thể đưa ra bảng phân chia điểm, thể hiện ở bảng 2.5:

Bảng 2.5: Thang đánh giá mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Các mức	Khoảng điểm	Điểm quy đổi
Mức 1: Chưa đúng, chưa thuần thực, chưa linh hoạt	1 – 2,25	1
Mức 2: Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt	2,26 – 2,84	2
Mức 3: Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt	2,85 – 4,03	3
Mức 4: Hầu như không có lỗi, khá thuần thực, khá linh hoạt	4,04 – 4,62	4
Mức 5: Rất đúng, rất thuần thực, rất linh hoạt	4,63 – 5	5

Chúng tôi sử dụng tiêu chí tính thuần thực với điểm trung bình của thang đo chia kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch thành 5 mức độ với thang điểm và những biểu hiện cụ thể như sau:

- Mức 1: *Chưa đúng, chưa thuần thực, chưa linh hoạt*: Sinh viên ít khi đáp ứng yêu cầu của công việc (kỹ năng tổ chức sự kiện còn rất sơ đẳng, mới đạt mức thấp nhất, tương đương mức độ rất thấp trên thang đo). Sinh viên mới chỉ ý thức được mục

đích của hoạt động tổ chức sự kiện, tìm kiếm phương thức cho hành động hành chính dưới dạng “thử và sai”, tương đương với giai đoạn nhận thức. Tính đúng đắn, tính thành thực, tính linh hoạt, tính hiệu quả còn rất hạn chế nên còn nhiều sai sót, gần như không có các thao tác cần thiết, không có sự phù hợp cần thiết trong các thao tác của kỹ, chưa vận dụng được các thao tác vào các hành động trong tổ chức sự kiện.

- Mức 2: *Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt*: Đôi khi đáp ứng yêu cầu của tổ chức sự kiện (kỹ năng tổ chức sự kiện đã có nhưng chưa đầy đủ, còn yếu, tương đương mức độ thấp trên thang đo). Sinh viên hiểu biết về cách thực hiện hoạt động sự kiện nhưng chưa đầy đủ, sử dụng một số kỹ xảo đã có nhưng đây không phải là kỹ xảo sử dụng trong tổ chức sự kiện, tương đương với giai đoạn làm thử. Sinh viên chưa thực hiện được vì còn nhiều sai sót. Sinh viên đã bước đầu có sự đúng đắn ở một số rất ít các thao tác, kết hợp các thao tác còn chưa hợp lý nhưng chưa có sự vận dụng linh hoạt trong những tình huống khác nhau của hoạt động tổ chức sự kiện. Ở mức độ này, tính đúng đắn, thành thực, linh hoạt, hiệu quả còn hạn chế.

- Mức 3: *Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt*: Đáp ứng cơ bản yêu cầu của tổ chức sự kiện (kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên thực hiện còn mang tính riêng lẻ, tương đương mức trung bình trên thang đo). Sinh viên đã nắm được tương đối đầy đủ mục đích, yêu cầu, cách thức của hoạt động tổ chức sự kiện và đã thực hiện có kết quả các hành động cơ bản trong điều kiện quen thuộc, ít sai sót, đã có hàng loạt những tiêu kỹ năng phát triển cao nhưng còn mang tính riêng lẻ, có sự vận dụng trong những tình huống khác nhau để giải quyết các nhiệm vụ của sự kiện nhưng chưa thật sự thuần thực. Các kỹ này cần thiết cho các hoàn cảnh khác nhau khi tổ chức sự kiện. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên có tính đúng đắn, thuần thực cần thiết, tương đương với giai đoạn luyện tập.

- Mức 4: *Hầu như không có lỗi, khá thuần thực, khá linh hoạt*: Đáp ứng yêu cầu của hoạt động tổ chức sự kiện (kỹ năng tổ chức sự kiện ở trình độ cao, tương đương mức độ cao trên thang đo, tính thành thực và tính linh hoạt và đúng đắn thể hiện tương đối rõ). Ở

mức độ này, sinh viên đã có kỹ năng, có thể thực hiện thành thạo các thao tác để đạt được mục đích nhưng tính sáng tạo chưa cao. Sinh viên đã hình thành được kỹ năng tổ chức sự kiện.

- Mức 5: *Rất đúng, rất thuần thục, rất linh hoạt*: Đáp ứng hiệu quả cao yêu cầu của hoạt động tổ chức sự kiện (kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên tương đương mức độ rất cao trên thang đo, tính thành thục và tính linh hoạt và đúng đắn thể hiện rất rõ). Biểu hiện của mức độ này là sinh viên rất thuần thục và tính linh hoạt thể hiện tốt, đã hiểu rõ ràng, đầy đủ mục đích, yêu cầu, cách thức của chuyên môn nghiệp vụ tổ chức sự kiện và thực hiện đầy đủ, thành thạo các thao tác trong đó có sự kết hợp hợp lý các thao tác và phù hợp với các tình huống, trường hợp của hoạt động tổ chức sự kiện, hầu như không mắc lỗi. Sinh viên vừa thành thạo vừa sáng tạo sử dụng các kỹ năng ở những điều kiện khác nhau. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên đã thành thạo, hiệu quả trong các tình huống khác nhau.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Thông qua tìm hiểu về đặc điểm hoạt động học tập tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch định hình được phương thức chọn cỡ mẫu nghiên cứu, khách thể nghiên cứu, địa bàn nghiên cứu nhằm thu được kết quả khả quan.

Quy trình tổ chức nghiên cứu của luận án triển khai theo ba giai đoạn: Nghiên cứu lý luận, nghiên cứu thực tiễn và tổ chức thực nghiệm.

Việc nghiên cứu được tổ chức theo một quy trình chặt chẽ và khoa học với sự phối hợp của nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau: nghiên cứu tài liệu, điều tra bằng bảng hỏi, quan sát, phỏng vấn, trắc nghiệm, thực nghiệm, phương pháp xử lý số liệu ... Các phương pháp nghiên cứu bổ sung, hỗ trợ nhau giúp cho kết quả nghiên cứu được đầy đủ, chính xác trên nhiều bình diện: từ nhận thức các tính chất và mức độ các kỹ năng đến các biểu hiện của kỹ năng tổ chức sự kiện trong hành vi trong hoạt động thực tiễn; từ góc độ biểu hiện cá nhân đến những biểu hiện mang tính tổng thể, khái quát; từ khảo sát thực trạng đến kiểm nghiệm thực tiễn.

Các số liệu, thông tin trong đề tài được xử lý và phân tích từ nhiều góc độ với kỹ thuật đa chiều cho những kết quả đảm bảo độ tin cậy và khoa học. Dựa trên những kết quả khảo sát định lượng có tính chính xác cao, tác giả có căn cứ để khẳng định và chứng minh các luận điểm nghiên cứu và tìm được các yếu tố tác động và đề xuất các giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch.

Chương 3 - KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN KỸ NĂNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH

3.1. Thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

3.1.1. Đánh giá chung kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch được đánh giá trên cơ sở tự đánh giá của sinh viên, bên cạnh đó còn xem xét đánh giá của giảng viên và đánh giá thông qua việc sinh viên giải bài tập tình huống.

3.1.1.1. Tự đánh giá về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Xem xét một cách tổng thể kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên Hướng dẫn du lịch, chúng tôi thu được số liệu ở bảng 3.1:

Bảng 3.1: Tự đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

TT	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá			
		ĐTB chung	ĐLC	Trung vị	ĐTB xuất hiện nhiều nhất
1	Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL	3,41	0,59	3,50	3,50
2	Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	3,47	0,59	3,50	3,50
3	Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,42	0,55	3,38	3,54
4	Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	3,49	0,56	3,55	3,44
5	Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	3,45	0,66	3,50	3,75
Kỹ năng tổ chức sự kiện		3,44	0,59	3,44	3,50

Kết bảng 3.1 cho thấy, kỹ năng tổ chức sự kiện nói chung và các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch nói riêng đều chỉ đạt mức trung bình (ĐTB chung là 3,44). Sinh viên thực hiện có kết quả các hành động trong điều kiện có sự hỗ trợ của giảng viên nhưng vẫn có những sai sót. Các nhóm kỹ năng có mức độ không giống nhau. Nhóm kỹ năng có mức độ cao hơn các kỹ năng còn lại là kỹ năng quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện (ĐTB 3,49 thứ bậc 1). Đặc biệt, các kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL có mức độ thấp hơn cả (ĐTB 3,41 thứ bậc 5), tuy nhiên vẫn đạt ở mức thuận thực (trung bình). Nguyên nhân cơ bản dẫn tới kỹ năng này đạt mức thấp hơn trong các kỹ năng là do hoạt động đào tạo về tổ chức sự kiện trong nhà trường còn chưa chú trọng về vấn đề nghiên cứu tâm lý KDL, phần lớn trong giảng dạy, giảng viên chỉ nêu sẵn các dữ liệu về KDL. Mặt khác, khả năng tự nghiên cứu của sinh viên ngành Du lịch còn hạn chế, nhận thức chưa đầy đủ về tầm quan trọng của kỹ năng này. Điều này dẫn tới sinh viên không chú trọng tới mục đích nghiên cứu và các phương pháp nghiên cứu để nhận biết tốt nhất đặc điểm tâm lý vùng miền, tính cách của KDL. Những vấn đề sinh viên ngành Du lịch quan tâm trong tổ chức sự kiện là những vấn đề mang tính ứng dụng, giải quyết các công việc cụ thể của hoạt động tổ chức sự kiện như chuẩn bị kịch bản, các thiết bị, phương tiện để dùng trong sự kiện mà chưa ý thức được tầm quan trọng của các nhóm kỹ năng tìm hiểu về tâm lý KDL để tập trung rèn luyện. Bên cạnh đó, bản thân giảng viên dạy tổ chức sự kiện cũng chưa tập trung và dành nhiều thời gian hướng dẫn cho sinh viên hoạt động nghiên cứu, tìm hiểu về tính cách và những nhu cầu KDL cũng như việc xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện trên cơ sở những nhu cầu ấy. Qua đó, có thể nhận thấy cần chú trọng nhóm kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL trong đào tạo, giúp cho giảng viên và sinh viên có được các định hướng và cơ sở để nghiên cứu và rèn luyện.

Nhóm kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL rất quan trọng và có ảnh hưởng đến mức độ đạt được của các nhóm kỹ năng khác. Nhóm kỹ

năng này còn thấp là do nhiều nguyên nhân, nhưng nguyên nhân cơ bản là sinh viên chưa được va chạm với thực tế với KDL cụ thể, đồng thời còn thiếu kiến thức về tâm lý lứa tuổi và nghề nghiệp cũng như hiểu biết về bản sắc văn hóa của KDL.

Trong các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện, nhóm kỹ năng tổng kết đánh giá được đánh giá ở vị trí trung bình so với các kỹ năng còn lại ($\bar{DTB} = 3,45$). Sở dĩ vậy vì sinh viên được học tập và rèn luyện về cách viết, đánh giá các vấn đề của sự kiện nhưng chưa có sự chủ động, linh hoạt, chưa bao quát được các khoản chi phí của sự kiện. Bên cạnh đó, nhóm kỹ năng này của sinh viên chưa cao là do ý thức của họ chưa đúng đắn về tầm quan trọng của các phần công việc trong quá trình học tập tổ chức sự kiện.

• *Mối tương quan các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch*

Xem xét mối tương quan giữa các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện, chúng tôi thu được kết quả ở bảng 3.2:

Bảng 3.2: *Tương quan giữa các 5 nhóm kỹ năng thành phần trong kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch*

Các nhóm kỹ năng	Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL	Xây dựng ý tuong theo nhu cầu của KDL	Lập kế hoạch tổ chức sự kiện	Quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	Tổng kết đánh giá quá trình thực hiện sự kiện.	Kỹ năng tổ chức sự kiện
Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL	1					
Xây dựng ý tuong theo nhu cầu của KDL	0,618**	1				
Lập kế hoạch tổ chức sự kiện	0,561**	0,573**	1			
Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	0,517**	0,541**	0,655**	1		
Tổng kết đánh giá quá trình thực hiện sự kiện.	0,410**	0,490**	0,553**	0,596**	1	
Kỹ năng tổ chức sự kiện	0,769**	0,797**	0,830**	0,828**	0,777**	1

Kết quả bảng 3.2 cho thấy, các kỹ năng thành phần đều có mối tương quan thuận, khá chặt chẽ với nhau. Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL có mối tương quan với các kỹ năng còn lại với hệ số tương quan như sau: kỹ năng lên ý tưởng theo nhu cầu của KDL là 0,618; kỹ năng Lập kế hoạch là 0,561; kỹ năng Quản lý sự kiện là 0,517; kỹ năng Tổng kết đánh giá là 0,41. Kỹ năng nghiên cứu nhu cầu, ý tưởng và điều kiện của KDL có ý nghĩa quan trọng, xác định được các nội dung cần nghiên cứu của KDL sẽ giúp sinh viên hiểu được cơ bản các định hướng thực hiện sự kiện. Kỹ năng này thực hiện mang lại kết quả tốt sẽ giúp sinh viên xây dựng được ý tưởng tổ chức sự kiện, đồng thời xây dựng được chủ đề sự kiện cũng như các kịch bản tổ chức sự kiện phù hợp với ý tưởng và nhu cầu của KDL. Các kết quả đánh giá của sinh viên thể hiện rõ điều đó. T.T.T.H (sinh viên năm 2, Đại học Công nghiệp Hà Nội) có kỹ năng nghiên cứu nhu cầu, điều kiện và ý tưởng của KDL ở mức độ khá (ĐTB = 3,71), các kỹ năng khác cũng ở mức độ tương đương như: kỹ năng xây dựng ý tưởng ĐTB là 3,42; kỹ năng lập kế hoạch ĐTB là 3,86; kỹ năng Tổ chức, quản lý ĐTB là 3,23; kỹ năng tổng kết, đánh giá ĐTB là 3,32. N.T.A (sinh viên năm 4 ĐH CNHN) có kỹ năng nghiên cứu nhu cầu của KDL ở mức độ yếu (ĐTB = 2,35) và các kỹ năng khác cũng ở mức tương đương như: kỹ năng xây dựng ý tưởng ĐTB là 2,62; kỹ năng lập kế hoạch ĐTB là 3,01; kỹ năng Tổ chức, quản lý ĐTB là 2,47; kỹ năng tổng kết, đánh giá ĐTB là 2,55. Xem xét cụ thể các mối tương quan giữa các nhóm kỹ năng có thể nhận thấy như sau: kỹ năng nghiên cứu nhu cầu, điều kiện và ý tưởng của KDL có mối tương quan thuận, rất chặt chẽ với kỹ năng xây dựng ý tưởng theo NC của KDL. Nhận thức đúng đắn về mục đích, các đặc điểm tâm lý cũng như những mong muốn của KDL sẽ giúp nắm bắt, hình dung được bức tranh tổng thể về những dự định của KDL khi đặt hàng về tổ chức sự kiện. Đó sẽ là cơ sở quan trọng để sinh viên xây dựng nên ý tưởng tổ chức sự kiện theo ý tưởng mà nhóm tổ chức sự kiện đưa ra nhằm đáp ứng tốt nhất những mong muốn của KDL. Đồng thời sinh viên cũng xác định được những nhiệm vụ trước mắt và lâu dài; hình dung một cách đầy đủ, rõ ràng nhóm và bản

thân phải làm gì và làm như thế nào để đưa ra được kịch bản tốt nhất để KDL lựa chọn. Nếu sinh viên không nhận thức đúng đắn các các vấn đề ở KDL, họ sẽ khó đạt được hiệu quả làm việc ở bước xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện và ngược lại, khi xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện thì sinh viên sẽ nhận thức rõ hơn về ý tưởng, nhu cầu ban đầu của KDL cũng như sự phù hợp các kịch bản mà bản thân đã suy nghĩ và thực hiện. Việc thực hiện tốt kỹ năng nghiên cứu nhu cầu, ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL cũng thể hiện khả năng, trình độ nhận thức của cá nhân về quá trình thực hiện và đánh giá các vấn đề cần thực hiện trong sự kiện.

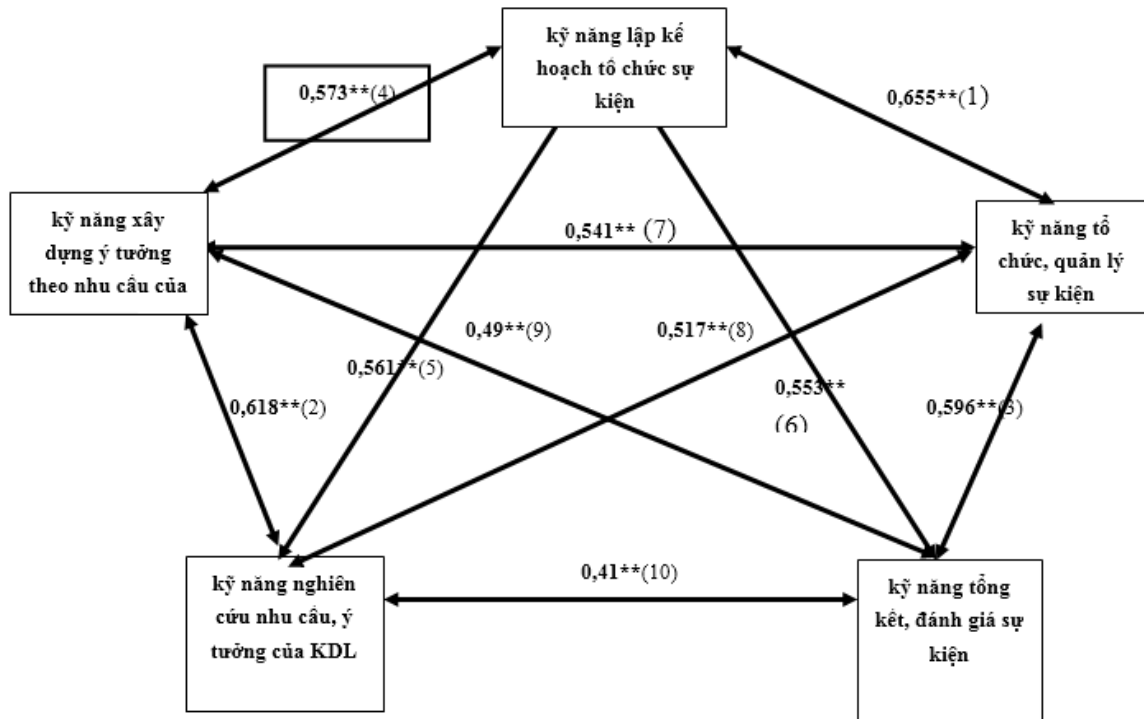
Nhóm kỹ năng xây dựng ý tưởng theo nhu cầu của KDL có mối tương quan thuận, khá chặt chẽ. Một số kết quả trường hợp của sinh viên cho thấy điều đó. N.V.M (sinh viên năm 2 đại học Khoa học xã hội và nhân văn) có nhóm kỹ năng xây dựng ý tưởng theo nhu cầu của KDL ở mức độ trung bình (ĐTB = 2,89) thì các kỹ năng khác cũng ở mức độ như vậy (ĐTB của kỹ năng nghiên cứu nhu cầu, ý tưởng của KDL là 3,21, kỹ năng Lập kế hoạch 3,04; kỹ năng Tổ chức, quản lý sự kiện 3,10; kỹ năng Tổng kết đánh giá 2,78. Kết quả phân tích cho thấy, kỹ năng kết cấu có mối tương quan thuận, khá chặt chẽ và mang tính cơ bản với các kỹ năng còn lại. Khi sinh viên đã xây dựng được ý tưởng tổ chức sự kiện thì đồng nghĩa với việc họ cần phải xác định những dữ kiện nào ở KDL để có thể xây dựng ý tưởng phù hợp. Đồng thời, xây dựng được kế hoạch tổ chức sự kiện cũng phụ thuộc nhiều vào ý tưởng tổ chức sự kiện mà trước đó sinh viên đã lập nên. Ý tưởng tổ chức sự kiện cũng chi phối rất nhiều các mô hình kịch bản, các phương án tác nghiệp cũng như nhân lực thực hiện sự kiện. Ngoài ra, xây dựng ý tưởng sự kiện tốt sẽ tác động trực tiếp tới kỹ năng quản lý, điều hành các hoạt động sự kiện cũng như kỹ năng lập kế hoạch báo cáo tổng kết. Trường hợp của sinh viên Đ.T.H cho thấy, nhóm kỹ năng xây dựng ý tưởng theo nhu cầu của KDL ở mức trung bình (ĐTB = 3,06), thì ĐTB của các nhóm kỹ năng khác cũng ở mức độ trung bình: ĐTB của kỹ năng nghiên cứu nhu cầu, tâm lý KDL kết cấu là 3,17, kỹ năng

lập kế hoạch tổ chức sự kiện là 2,93, của kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động của sự kiện là 2,85; kỹ năng tổng kết, đánh giá là 3,02).

Nhóm kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện cũng có mối tương quan thuận, khá chặt chẽ với với các kỹ năng còn lại. Một số kết quả trường hợp của sinh viên cho thấy điều đó. Sinh viên N.T.H (năm 3, Viện đại học Mở) có ĐTB của nhóm kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện là 3,17 ở mức độ trung bình. ĐTB của nhóm kỹ năng nghiên cứu nhu cầu KDL là 2,87 và ĐTB của nhóm kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện là 3,13, ĐTB của nhóm kỹ năng tổ chức, quản lý sự kiện là 2,84, ĐTB của nhóm kỹ năng tổng kết, đánh giá là 3,02 đều đạt ở mức trung bình. Nhóm kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện có mối tương quan thuận, khá chặt chẽ với nhóm kỹ năng nghiên cứu nhu cầu, tâm lý KDL và kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện và tổ chức, quản lý sự kiện. Nếu lập kế hoạch tốt sẽ giúp cho việc tổ chức cũng như quản lý, giám sát sự kiện đạt hiệu quả cao. Lập kế hoạch tốt cũng giúp cho sinh viên hiểu rõ hơn về những nhu cầu tổ chức sự kiện của KDL cũng như các ý tưởng tổ chức sự kiện mà bản thân đã xây dựng. Ngược lại, lập kế hoạch không tốt là nguyên nhân là do không nắm bắt được ý tưởng tổ chức sự kiện đã xây dựng trước đó.

Nhóm kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động của sự kiện và nhóm kỹ năng tổng kết đánh giá quá trình tổ chức sự kiện cũng có mối tương quan thuận, tương đối chặt chẽ với với các kỹ năng còn lại Tổng kết, đánh giá phải dựa vào mức độ thành công của các ý tưởng ban đầu đã đặt ra so với kết quả đạt được. Tổng kết, đánh giá cũng dựa trên những kế hoạch và những kết quả sinh viên đã thực hiện được trong quá trình tổ chức sự kiện, đồng thời sinh viên đánh giá và rèn luyện phù hợp hơn với kết quả mong đợi.

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch là tổ hợp các kỹ năng thành phần có mối quan hệ chặt chẽ, toàn diện. Mối tương quan giữa các nhóm kỹ năng thành phần của kỹ năng tổ chức sự kiện thể hiện rõ ở sơ đồ sau:



Sơ đồ 3.1: Mối tương quan về mức độ của các kỹ năng thành phần của kỹ năng tổ chức sự kiện

Phân tích nêu trên cho thấy kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch đạt ở mức trung bình. Các nhóm kỹ năng thành phần của kỹ năng tổ chức sự kiện có tương quan thuận, quan hệ chặt chẽ và quy định lẫn nhau. Như vậy, các kỹ năng được hình thành sẽ tạo điều kiện cho các kỹ năng khác hình thành, phát triển và ngược lại. sinh viên cần ý thức được tầm quan trọng của các nhóm kỹ năng, chú ý rèn luyện tất cả các kỹ năng, nghiên cứu mối liên hệ giữa các kỹ năng để có thể thực hiện tốt kỹ năng tổ chức sự kiện, thỏa mãn tối đa nhu cầu của KDL.

3.1.1.2. Đánh giá của giảng viên về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên

Để tìm hiểu đánh giá của giảng viên về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, chúng tôi đưa ra các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện và đề nghị giảng viên đánh giá các nhóm kỹ năng này của sinh viên. Kết quả thể hiện ở bảng 3.4:

Bảng 3.3: Đánh giá của giảng viên về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

T T	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá	
		ĐTB	ĐLC
1	Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL	3,43	0,24
2	Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	3,34	0,31
3	Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,06	0,6
4	Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	3,16	0,45
5	Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	2,77	0,48
Kỹ năng tổ chức sự kiện		3,16	0,38

Bảng 3.3 cho thấy giảng viên trong đánh giá về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên nhận định sinh viên đạt được ở mức trung bình (ĐTB=3,16). Trong đó nhóm kỹ năng đạt thứ hạng ở mức cao nhất là Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL (ĐTB=3,43), tuy nhiên sự chênh lệch này không nhiều. Đặc biệt, giảng viên đánh giá nhóm kỹ năng mà sinh viên đạt mức thấp nhất là Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện (ĐTB=2,77), chỉ đạt ở mức Ít thuận thực (mức dưới trung bình). Khi được hỏi về nguyên nhân để kỹ năng này đạt mức độ thấp là do đâu, giảng viên N.T.V.A cho biết: *”Có công đoạn này nhưng thường đặt ra yêu cầu cho sinh viên thực hiện vào sau quá trình các em thực hiện xong hoạt động tổ chức sự kiện, do đó các em không thực sự chú trọng, một phần cũng do giảng viên chưa sát sao, chưa yêu cầu cao với sinh viên khi thực hiện công đoạn này. Cũng có thể do sinh viên chưa biết cách trình bày khái quát các nội dung này...”*. Thực tế này cho thấy cần phải có sự quan tâm đúng đắn hơn trong việc triển khai, nghiên cứu và thực hiện khâu này trong quá trình đào tạo kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên.

* Để tìm hiểu mức độ khách quan trong tự đánh giá của sinh viên ngành Du lịch về kỹ năng tổ chức sự kiện của họ, chúng tôi so sánh tự đánh giá của sinh viên với đánh giá của giảng viên. Kết quả so sánh được thể hiện ở bảng 3.4:

Bảng 3.4: So sánh tự đánh giá của sinh viên và đánh giá của giảng viên về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

TT	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá			
		Sinh viên tự đánh giá		Giảng viên đánh giá	
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
1	Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL	3,41	0,59	3,43	0,24
2	Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	3,47	0,59	3,34	0,31
3	Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,42	0,55	3,06	0,6
4	Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	3,49	0,56	3,16	0,45
5	Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	3,45	0,66	2,77	0,48
Kỹ năng tổ chức sự kiện		3,44	0,59	3,16	0,38

Kết quả bảng 3.4 cho thấy giảng viên đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên cũng đạt mức độ trung bình với ĐTB chung là 3,16, thấp hơn không nhiều so với tự đánh giá của sinh viên. Các nhóm kỹ năng thành phần thuộc kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên được giảng viên đánh giá ở mức tương đương như Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL; Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL. Các nhóm kỹ năng còn lại đều được giảng viên đánh giá ở mức thấp hơn so với đánh giá của sinh viên. Duy nhất kỹ năng *Tổng kết, đánh giá quá trình tổ*

chức sự kiện được giảng viên đánh giá ở mức ít thuần thực (ĐTB là 2,77), trong khi sinh viên đánh giá ở giữa của mức thành thực (ĐTB là 3,45). Điều này cho thấy sinh viên có xu hướng đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của mình tương đối chính xác ở 2 nhóm kỹ năng đầu của hoạt động tổ chức sự kiện, những công đoạn sau của quá trình tổ chức sự kiện sinh viên có xu hướng đánh giá cao hơn về kỹ năng của mình.

3.1.1.3. Mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch qua giải bài tập tình huống

Để tìm hiểu rõ hơn về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, chúng tôi đưa ra 5 nhóm câu hỏi tình huống tương ứng với 5 nhóm kỹ năng để sinh viên đưa ra phương án lựa chọn. Kết quả khảo sát được thể hiện ở bảng 3.5:

Bảng 3.5: Đánh giá kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch qua giải quyết bài tập tình huống

TT	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá (tỉ lệ %)	
		Sai	Đúng
1	Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL	49,05	50,95
2	Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	51,90	48,10
3	Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	44,80	55,20
4	Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	42,00	58,00
5	Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	36,80	63,20
Kỹ năng tổ chức sự kiện		44,91	55,09

Kết quả khảo sát bảng 3.5 cho thấy tỷ lệ sinh viên trả lời sai thấp hơn so với sinh viên trả lời đúng (44,91% so với 55,09). Đối với nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL có tỷ lệ trả lời sai và đúng tương đương nhau nhưng có ĐTB=3,41- thấp nhất so với các nhóm còn lại (bảng 3.1). Nhóm kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện của sinh viên có sự chênh lệch về mức chính xác trả lời tình huống với tỉ lệ trả lời sai thấp hơn (42%) trong khi

nhóm kỹ năng này có ĐTB cao nhất trong các nhóm kỹ năng (ĐTB=3,49) (bảng 3.1). Qua đó có thể nhận thấy tính đúng đắn của kỹ năng tổ chức sự kiện Du lịch trong một số nhóm kỹ năng trong kỹ năng tổ chức sự kiện chưa cao. Điều này chứng tỏ sinh viên chưa đánh giá chính xác, còn có những nhận định chưa đúng về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân. Đây cũng là thực tế trong đánh giá về bản thân - luôn có xu hướng cao hơn so với khả năng hiện có. Tuy nhiên, sự khác biệt trong đánh giá không nhiều. Điều này có thể dẫn tới khẳng định có thể dựa vào kết quả tự đánh giá của sinh viên về kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân để tìm hiểu mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

3.1.2. Thực trạng các kỹ năng thành phần trong kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

3.1.2.1. Nhóm kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của khách du lịch

Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng phản ánh khả năng vận dụng của sinh viên vào các hoàn cảnh trong khi nghiên cứu. Kết quả điều tra được thể hiện ở bảng 3.6:

Bảng 3.6: Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của khách du lịch

TT	Các kỹ năng	Kết quả đánh giá						
		ĐTB	ĐLC	Tỉ lệ % các mức				
				1	2	3	4	5
1	Xác định mục đích sự kiện của khách du lịch.	3,49	0,64	0,7	8,5	39,0	44,0	7,8
2	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL với đặc điểm bản sắc văn hóa của KDL.	3,31	0,51	11,6	29,1	32,1	20,6	6,6
3	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm lứa tuổi của du khách	3,47	0,58	1,4	9,1	38,6	42,6	8,3
4	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách	3,29	0,62	15,4	23,4	33,3	20,8	7,1
5	Xác định lời khuyên cho du khách về ý tưởng và nội dung tổ chức sự kiện .	3,48	0,55	10,9	36,9	29,8	20,1	2,3
6	Thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của du khách	3,43	0,66	0,7	10,6	41,0	39,7	8,0
Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của khách du lịch		3,41	0,59					

Kết quả bảng 3.6 cho thấy: nhóm kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL của sinh viên ngành Du lịch chỉ đạt mức độ mức trung bình với ĐTB là 3,41. Ở mức độ này, sinh viên thực hiện có kết quả các hành động trong điều kiện có sự hỗ trợ của giảng viên nhưng vẫn có những sai sót. Kết quả này phù hợp với thực tế quan sát thấy trong hoạt động học tập tổ chức sự kiện của sinh viên. Sinh viên đã xác định được định mục đích sự kiện của KDL, đưa ra được ý tưởng tổ chức sự kiện trên cơ sở đặc điểm bản sắc văn hóa và tính cách KDL, đưa ra lời khuyên và thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của KDL nhưng còn chung chung, chưa rõ ràng, đầy đủ. Khi được hỏi: "*Xác định mục đích sự kiện của du khách cần chú ý những điều gì*", N.V.A (sinh viên năm 2-Đại học Công nghiệp Hà Nội) trả lời: "*Cần nghiên cứu những vấn đề mà khách du lịch yêu cầu, đặc biệt là ý nghĩa mà sự kiện sẽ đem lại cho khách*

du lịch. Ngoài ra cần nghiên cứu những mong muốn mà khách du lịch đặt ra khi định thực hiện tổ chức sự kiện nào đó”. Khi đặt ra câu hỏi: “Ý tưởng tổ chức sự kiện có liên quan như thế nào đến đặc điểm lứa tuổi và tính cách du khách?”, N.Q.A (sinh viên năm 4 Đại học Công nghiệp Hà Nội) trả lời: “Các đặc điểm về tâm lý du khách theo em hiểu thì như là một thói quen, lối sống hay có thể là những kì vọng, mong muốn, nó chi phối các mong muốn mà họ muốn đạt được. Đó là cơ sở để xác định xem sự kiện sẽ được xây dựng kịch bản ra sao, quy mô như thế nào...”

Xét về mặt định lượng, nhóm kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL được biểu hiện qua các kỹ năng thành phần. Đa số sinh viên có các kỹ năng thành phần ở mức trung bình (35,6%). Điều này cho thấy mức độ kỹ năng của sinh viên thuộc nhóm kỹ năng này chưa tốt. Các kỹ năng thành phần đều đạt ĐTB ở mức trung bình, trong đó kỹ năng: Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách đạt kết quả thấp nhất (ĐTB=3,29). Thực trạng mức độ kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của du khách của sinh viên cho thấy rõ sự đồng đều giữa các kỹ năng thành phần nhưng sự hiểu biết về tính cách của KDL còn yếu. Trong thực tế, chỉ khi nắm vững tính cách của KDL sinh viên mới có thể đưa ra ý tưởng và lời khuyên phù hợp, đáp ứng được các yêu cầu về ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL.

Xét về mặt định tính khi xem xét kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng KDL của sinh viên có thể thấy các biểu hiện khác nhau. Một số kỹ năng mang tính hình thức, chưa phản ánh đúng mức độ cần thiết của kỹ năng. Sinh viên được học các kiến thức về tâm lý KDL thông qua môn Tâm lý học du lịch còn chung chung. Kiến thức này được nhắc lại và đặt thành vấn đề cụ thể trong khi rèn luyện từng kỹ năng thực sự chưa được quan tâm. Khi được học về tổ chức sự kiện, sinh viên thường được mặc định sẵn về đối tượng KDL (về ngành nghề, độ tuổi, điều kiện sống...) để từ đó đưa ra các quyết định về ý tưởng tổ chức sự kiện. N.N.A (sinh viên năm thứ 3 – Viện đại học Mở HN) cho biết: “...em muốn làm thế nào để nắm bắt được tâm lý khách khi

họ đến đặt vấn đề. Chúng em hầu như không được tiếp xúc, gặp gỡ một cách trực diện. Những điều cần hiểu biết về đối tượng khách không được đưa ra thảo luận và đánh giá phân tích trong lớp học, phần lớn do chúng em tự nghiên cứu thêm...”

Khi được hỏi thêm: *“Vậy theo em, việc nắm bắt tâm lý du khách có ảnh hưởng thế nào đến kết quả môn học tập tổ chức sự kiện của bản thân?”* N.T. N. A (sinh viên năm 2- Đại học Công nghiệp Hà Nội) trả lời: *“Chúng em khi học lý thuyết và đi thực tế quan tâm nhiều hơn tới các vấn đề như chuẩn bị kịch bản, các dụng cụ, trang thiết bị để phục vụ cho các hoạt động như Team, Gala...nên theo em với tính chất trong trường thì đã đáp ứng được yêu cầu nhưng trong thực tế sẽ gặp nhiều khó khăn, bỡ ngỡ...”*

Tương đối đồng nhất với chia sẻ của sinh viên, một số giảng viên N.T.V.A (Đại học Công nghiệp Hà Nội) cho rằng *“Việc nghiên cứu đối tượng du khách là vấn đề được đặt ra trong môn học nhưng bản thân các em cần trải nghiệm thực tế để rút ra các nhận định rõ hơn về các đặc điểm tâm lý, tính cách của họ theo từng trường hợp cụ thể. Chúng tôi chỉ nêu ra các vấn đề, còn lại sinh viên phải có được các kiến thức nền tảng và có nhận định riêng của mình về từng trường hợp...”*

Có thể nhận thấy vấn đề này chịu ảnh hưởng từ nội dung tổ chức hoạt động học tập tổ chức sự kiện cho sinh viên theo các trường có sự khác biệt. sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội thường được yêu cầu làm thực tế ở các bước sau như xây dựng ý tưởng, xây dựng kịch bản, tổ chức thực hiện sự kiện mà ít quan tâm tới khâu đầu tiên như làm như thế nào và bằng cách nào để nghiên cứu được những vấn đề ẩn chứa trong suy nghĩ của KDL. Sinh viên trường đại học Khoa học xã hội và nhân văn trong quá trình học tập môn tổ chức sự kiện được giao nhiệm vụ tự tìm các tour trong thực tế và thực hiện các yêu cầu về tổ chức sự kiện theo yêu cầu của công ty phụ trách. Điều này đòi hỏi các em phải có trải nghiệm thực tế hơn, các công đoạn của tổ chức sự kiện cần dựa vào thực tế KDL để đưa ra các nhận định tiếp theo về tổ chức sự kiện cho KDL. Tuy vậy, trong thực tế, vấn đề nghiên cứu kỹ về tính cách, cũng như bản sắc văn

hóa của KDL chưa được quan tâm. Sinh viên dù trải nghiệm thực tế nhưng vẫn chủ yếu rèn luyện các kỹ năng như lên ý tưởng và chuẩn bị cũng như thực hiện theo kịch bản.

Qua phân tích trên cho thấy, kỹ năng nhận biết đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng KDL của sinh viên ngành Du lịch có mức độ trung bình và được biểu hiện: Sinh viên nhận biết được nhu cầu và một số nét chính trong tâm lý theo nhận thức chung về lứa tuổi của KDL nhưng chưa đến mức hiểu được nhu cầu, tâm trạng, tư tưởng họ khi xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện. Mặc dù giữa các sinh viên có sự tương tác thông qua thảo luận nhóm, thông qua đó có sự hỗ trợ lẫn nhau về nhận thức và kỹ năng nhưng các nội dung đề cập tới trong thảo luận chưa thực sự sâu. Trong thực tế, sự vận dụng kiến thức này để áp dụng vào nghiên cứu các dữ kiện từ KDL nhằm hiện thực hóa ý tưởng của KDL chưa đầy đủ và sát thực. Điều này có ảnh hưởng quan trọng tới các hoạt động tiếp theo của các bước tổ chức sự kiện giúp cho KDL có thực sự hài lòng hay không đối với các nội dung mà sự kiện đem lại.

Sinh viên nắm bắt được tính cách và bản sắc văn hóa của KDL ở mức độ thấp do đó đưa ra những lời khuyên chưa thực sự phù hợp với nguyện vọng tổ chức sự kiện của KDL. Sinh viên chưa ý thức được những ảnh hưởng của bản sắc văn hóa tới những hướng suy nghĩ của KDL về sự kiện sắp diễn ra.

Theo nhận định của N.V.B (SV năm 4- Đại học Công nghiệp Hà Nội), “*Thường chúng em căn cứ vào đề xuất của công ty để thực hiện theo các yêu cầu tiếp theo của các bước tổ chức sự kiện...*”

Như vậy, các biểu hiện về kỹ năng nghiên cứu ý tưởng, nhu cầu, tâm lý KDL của sinh viên đạt ở mức trung bình và dưới trung bình và xuất phát từ các nguyên nhân sau:

- Sinh viên nhận thức chưa đầy đủ về tầm quan trọng của nhóm kỹ năng, dẫn tới không chú trọng tới việc nghiên cứu, nghiên cứu cũng như các phương pháp nghiên cứu để nhận biết tốt nhất đặc điểm tâm lý vùng miền, tính cách của KDL.

- Khả năng tự nghiên cứu của sinh viên còn hạn chế, các kiến thức về tâm lý KDL chưa được thể hiện trong quá trình thực hiện tổ chức sự kiện

- Hoạt động đào tạo về tổ chức sự kiện còn chưa chú trọng về vấn đề nghiên cứu tâm lý KDL, phần lớn chỉ nêu sẵn các dữ liệu về KDL.

3.1.2.2. Nhóm kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của khách du lịch

Dựa trên cơ sở đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL được nắm bắt ở trên, sinh viên sẽ tiến hành xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện. Kết quả điều tra về kỹ năng xây dựng ý tưởng theo nhu cầu KDL của sinh viên thể hiện ở bảng 3.7:

Bảng 3.7: Mức độ kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của khách du lịch

TT	Các kỹ năng	Kết quả đánh giá						
		ĐTB	ĐLC	Tỉ lệ % các mức				
				1	2	3	4	5
1	Đề xuất các kịch bản về nội dung tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn	3,46	0,67	1,04	10,4	39,7	38,8	10,1
2	Đề xuất các kịch bản về hình thức tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn	3,47	0,58	1,39	8,9	38,4	43,1	8,2
3	Đề xuất các kịch bản về quy mô tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn phù hợp với tour du lịch.	3,46	0,63	0,87	9,2	41,4	39,3	9,2
4	Trao đổi, thuyết phục với du khách để thống nhất kịch bản tổ chức sự kiện	3,45	0,66	1,04	11,3	37,2	41,9	8,5
5	Tư vấn để du khách lựa chọn kịch bản tối ưu	3,48	0,49	0,70	9,4	41,4	37,7	10,8
6	Điều chỉnh kịch bản theo yêu cầu du khách sau khi đã thống nhất kịch bản.	3,47	0,52	0,52	7,8	44,2	38,8	8,7
Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL		3,47	0,59					

Bảng 3.7 cho thấy, nhóm kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL của sinh viên ngành Du lịch mới chỉ dừng lại ở mức độ trung bình với ĐTB là 3,47. Trong tổ chức sự kiện, muốn đạt được mục tiêu chung của nhóm thì mọi thành

viên đều phải chủ động, tích cực. Muốn vậy họ đều phải có khả năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện và có sự tương tác với thành viên khác nhằm hỗ trợ để tổ chức sự kiện đạt kết quả tốt nhất. Tuy nhiên, điểm nổi bật trong nhóm kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện là kỹ năng trao đổi, thuyết phục với du khách để thống nhất kịch bản tổ chức sự kiện (ĐTB=3,45) có thứ bậc thấp nhất. Các kỹ năng còn lại đều đạt ở mức thuần thục (mức trung bình) và tương đương nhau. Kết quả này là phù hợp với thực tế quan sát. sinh viên đã xác định rõ tầm quan trọng của các kịch bản nhưng chưa chú ý đến vấn đề tư vấn, thuyết phục để KDL làm theo những ý tưởng nội dung kịch bản mình đã phác thảo. Lên ý tưởng về hình thức và quy mô kịch bản rất quan trọng vì nó là vấn đề mà KDL quan tâm, họ muốn được biết sự kiện của họ sẽ được tiến hành như thế nào, có như ý tưởng của bản thân đặt ra hay không, có phù hợp không, có mang lại ý nghĩa thiết thực không...Tuy nhiên, sinh viên chưa thấy rõ một vấn đề là những ý tưởng về kịch bản tổ chức sự kiện có thể mới lạ hơn, có ý đồ riêng nhằm thỏa mãn cao hơn mong muốn của KDL. Điều này dẫn tới hình thức, nội dung và quy mô của sự kiện có thể phải được xây dựng theo một quy định nào đó nhằm đảm bảo mục đích đặt ra. KDL rất có thể không hiểu được những dự định đó nên sẽ không đồng ý hoặc không cảm thấy thỏa mãn với sự xây dựng đó. Do vậy, việc tư vấn, thuyết phục KDL làm theo những ý tưởng kịch bản là vô cùng cần thiết. Thông qua hoạt động tư vấn, KDL hiểu và sẽ có những hợp tác để đầu tư cho sự kiện của mình cũng như hỗ trợ cho các hoạt động của người tổ chức sự kiện.

Kết quả quan sát và phỏng vấn sâu cũng cho thấy những nguyên nhân kỹ năng tư vấn cho KDL đạt thứ bậc thấp hơn các kỹ năng còn lại. Khi đặt câu hỏi về vấn đề này, N.V.B (sinh viên năm thứ 2- Đại học Công nghiệp Hà Nội trả lời: *“Điều quan trọng là kịch bản xây dựng nên đảm bảo tính phù hợp và thỏa mãn với mong muốn cho khách du lịch. Việc tư vấn, thuyết phục cho khách du lịch về các ý tưởng kịch bản chúng em không quan tâm nhiều...”*. Việc tư vấn cho KDL được tiến hành ngẫu nhiên, không theo bài bản, nên tạo ra sự lúng túng cho sinh viên. N.H.H (sinh viên năm 2- Đại học

Công nghiệp Hà Nội) nói: *“Chúng em cũng không biết là nên bắt đầu nói với khách du lịch từ vấn đề gì để họ thấy thuyết phục. Bên cạnh đó để thuyết phục họ đòi hỏi phải có lập luận, hiểu biết sâu sắc về cơ sở của công việc cũng như nắm vững về tính cách, trạng thái tâm lý tình cảm của họ...”*. Như vậy, hoạt động tư vấn về bản chất là khó khăn, phức tạp đối với sinh viên, đòi hỏi sinh viên phải biết vận dụng nhiều kiến thức xã hội, con người để đạt được hiệu quả. Mặt khác, sinh viên cần phải có khả năng thuyết phục thông qua lời nói, biểu cảm, cách trình bày để KDL dễ nghe, dễ hiểu và dễ chấp nhận. Về vấn đề này, T.T.V (sinh viên năm thứ 2 Đại học Công nghiệp Hà Nội) cho rằng: *“Dường như chúng em chỉ được dạy làm thế nào để có được kịch bản, còn thuyết phục khách du lịch làm theo kịch bản đó không được đặt ra cụ thể trong học tập. Chúng em chỉ nói ra những gì chúng em đã làm chứ tại sao lại làm như vậy để giải thích cũng nhiều vấn đề”*.

Tuy vậy, việc sinh viên điều chỉnh kịch bản theo yêu cầu của KDL lại đạt được ở thứ bậc cao hơn nhưng vẫn ở mức trung bình ($\text{ĐTB}=3,47$ thứ bậc 2). Khi được hỏi về vấn đề này, N.H.H (sinh viên năm 2- Đại học Hải Phòng) cho biết: *“Việc khách du lịch yêu cầu thay đổi đa số chúng em sẽ làm theo, vì họ là người đặt hàng và là chủ sở hữu sự kiện nên muốn giữ nguyên cũng không được...”*. Còn T.T.V (sinh viên năm thứ 2 Đại học Công nghiệp Hà Nội) thì cho rằng: *“Cũng cần phải thay đổi theo họ nhưng chúng em phải cân nhắc, bàn bạc để quyết định có thay đổi hay không. Việc này sẽ làm chúng em phải mất công xây dựng lại ý tưởng, trình bày lại ý tưởng trong nhóm mà chưa khẳng định được là như thế có mang lại hiệu quả như ban đầu hay không...”*. P.Q.H (sinh viên năm thứ 2 Đại học Công nghiệp Hà Nội) nói: *“Theo em thì chỉ thay đổi, điều chỉnh những vấn đề, nội dung nhỏ, còn những ý tưởng cơ bản chủ đạo thì không nên thay đổi”*. Như vậy, việc thay đổi điều chỉnh ý tưởng kịch bản không hề dễ dàng vì nó liên quan đến công sức làm việc của nhóm xây dựng, đến các nội dung liên quan tới ý tưởng sự kiện. kỹ năng này của sinh viên đã đạt mức cao hơn nhưng vẫn chưa được như mong muốn. Về bản chất, điều chỉnh ý tưởng kịch bản theo ý kiến KDL cũng liên quan đến

khả năng tư vấn, thuyết phục KDL của sinh viên. Việc điều chỉnh phải là sự kết hợp giữa KDL với người tổ chức, do đó sinh viên cần hiểu biết tốt để thực hiện công việc này.

Tóm lại, mức độ thực hiện kỹ năng xây dựng ý tưởng dựa theo yêu cầu của KDL của sinh viên chưa cao. Theo chúng tôi, có một số nguyên nhân cơ bản sau:

Sinh viên chưa ý thức được tầm quan trọng của việc xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện, chưa tập trung sâu vào việc đưa ra các ý tưởng cho hợp lý,

Sinh viên thiếu trải nghiệm xây dựng ý tưởng thực tế và tương tác với KDL,

Khả năng thuyết trình và lập luận khoa học của sinh viên còn hạn chế,

Hoạt động đào tạo còn mang tính lý luận, chưa tập trung nhiều vào bước này.

Qua nhận định trên, theo chúng tôi, ngoài việc nâng cao ý thức học tập nói chung, cần trang bị cho sinh viên những nhận thức cơ bản về các kỹ năng này và tạo điều kiện cho họ rèn luyện trải nghiệm trong thực tế để có được sự linh hoạt, sáng tạo trong việc xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện.

3.1.2.3. Kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện

Các kỹ năng trong lập kế hoạch giúp cho việc giải quyết các vấn đề của sự kiện được chủ động, đầy đủ, mang lại hiệu quả. Kết quả điều tra kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện thể hiện ở bảng 3.8:

Bảng 3.8: *Mức độ kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện*

T T	Các kỹ năng	Kết quả đánh giá						
		ĐTB	ĐLC	Tỉ lệ % các mức				
				1	2	3	4	5
1	Xác định các yêu cầu của công việc tổ chức sự kiện	3,53	0,65	8,5	29,6	27,2	27,7	7
2	Chi tiết hóa lịch trình của sự kiện .	3,47	0,47	0,9	12,3	35,5	40,9	10,4
3	Xây dựng kịch bản sự kiện trên cơ sở ý tưởng chủ đạo của sự kiện .	3,45	0,53	1	10,1	39,7	40,3	8,9
4	Lập bảng phân công thực hiện công việc và phạm vi trách nhiệm cụ thể, chi tiết.	3,55	0,44	0,9	9,2	35,1	43,3	11,5
5	Lập bảng phân công thời gian thực hiện và hoàn thành từng công việc	3,53	0,48	0,9	10,3	37,2	38,3	13,3
6	Lập bảng dự toán tổng hợp các vật liệu cần thiết .	3,41	0,56	1,2	11,5	42,3	35,1	9,9
7	Xác định giá các hạng mục đã liệt kê, lập kế hoạch dự trù kinh phí.	3,41	0,55	9,4	28,3	37,4	17,1	7,8
8	Soạn thảo giấy phép tổ chức và làm việc với cơ quan quản lý.	3,23	0,6	2,8	15,1	45,7	28,3	8,1
9	Hoàn tất hợp đồng với các nhà cung cấp để có đầy đủ vật tư	3,32	0,47	1,6	14,8	41,2	34,7	7,7
10	Điều chỉnh ngân sách theo thực tế với các chi phí phát sinh.	3,20	0,45	2,3	17,4	45	28,5	6,8
11	Ráp nối, tổng duyệt chương trình	3,49	0,52	4,4	38,3	26,6	22,6	8,1
12	Lập kế hoạch ứng phó với sự thay đổi của thời tiết	3,25	0,68	3,1	14,1	42,8	33,9	6,1
13	Thông nhất với KDL về chi tiết công việc	3,56	0,77	7,8	26,4	37,6	18,8	9,4
Kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện		3,42	0,55					

Bảng 3.8 cho thấy, kỹ năng *lập kế hoạch tổ chức sự kiện của sinh viên* mới chỉ dừng lại ở mức độ trung bình với điểm tổng hợp chung là 3,42. Các kỹ năng được xếp thứ bậc cao như *Lập bảng phân công người thực hiện công việc và phạm vi trách nhiệm cụ thể, chi tiết* (ĐTB 3,55, xếp thứ 1) và kỹ năng *Lập bảng phân công thời gian thực hiện và hoàn thành từng công việc* (ĐTB 3,53, xếp thứ 2/13) đạt ở mức trên trung

binh. Chủ yếu là các công việc liên quan tới phân công người thực hiện và các công việc thực hiện, chi tiết hóa các công việc... Điểm nổi bật trong nhóm kỹ năng *lập kế hoạch* có các kỹ năng còn đạt thứ bậc thấp như: Lập bảng biểu kiểm soát, điều chỉnh ngân sách thực tế, các khoản phát sinh. (ĐTB 3,20, thứ bậc 13/13); Kỹ năng này phức tạp hơn so với các kỹ năng còn lại, đòi hỏi sinh viên phải có sự tư duy liên kết, có sự khái quát các công việc cần làm. Như vậy, những yêu cầu cơ bản của kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch chưa đạt được như mong muốn, cần phải được lưu ý trong khi rèn kỹ năng lập kế hoạch tổ chức sự kiện cho sinh viên.

Kết quả này là phù hợp với thực tế quan sát. Sinh viên đã xác định được các vấn đề cần giải quyết để từ đó lên kế hoạch thực hiện công việc tổ chức sự kiện nhưng chưa thực hiện tốt công việc. Các kỹ năng sinh viên đạt được ở mức cao cho thấy sự quan tâm rèn luyện nhiều cỡ các em. Ý kiến của T.T.H (sinh viên năm thứ 3-Đại học Công nghiệp Hà Nội): *“Chúng em được các thầy cô giao thường xuyên là sắp xếp được các công việc cũng như nhân sự, ai làm việc gì... Sau khi chúng em làm theo nhóm thì sẽ được mang ra trình bày trước lớp để các nhóm khác đánh giá và cô giáo đánh giá”*. Sinh viên đã xác định rõ những vấn đề cần làm và cách thức tiến hành những công việc đó, nhưng họ chỉ nêu được một số việc cần làm và rất chung chung và chưa sát với thực tiễn ý tưởng sự kiện đã nêu ra. Về vấn đề này, L.V.Q (sinh viên năm thứ 3-Đại học Công nghiệp Hà Nội) cho biết: *“Các nội dung kịch bản chúng em xây dựng để hoàn thành yêu cầu về kịch bản chứ việc các kịch bản đó làm như thế nào để thể hiện được ý tưởng của sự kiện theo như những ý tưởng đã bàn bạc với khách du lịch thì chúng em không được rõ ràng. Chúng em chỉ biết làm công việc được phân công ”*. Hoặc ý kiến của N.T.A (sinh viên năm thứ 4-Viện đại học Mở Hà Nội) cho biết: *”Phần lớn chúng em nhận thức được ý tưởng chủ đạo của sự kiện vì nó rất cụ thể. Khi xây dựng kịch bản chúng em vẫn ý thức điều này nhưng phải làm chi tiết như thế nào chúng em vẫn còn chưa xác định rõ”*. Như vậy, đa số sinh viên chỉ thực hiện một số các công việc được giao. Số sinh viên được phân công viết kịch bản chỉ là một nhóm,

các nhóm khác hầu như không tham gia công việc này nên họ chưa hình dung xem phải làm những việc đó như thế nào. Chỉ có 1% sinh viên đã hình dung cụ thể công việc cần phải làm cũng như cách thức thực hiện của một kịch bản.

Tóm lại, mức độ kỹ năng lập kế hoạch của sinh viên còn chưa cao, nguyên nhân cơ bản là do sinh viên chưa ý thức được tầm quan trọng của việc lên kế hoạch hoạt động, chưa có phương pháp để lên kế hoạch mang tính hệ thống và logic. Vì vậy trong đào tạo tổ chức sự kiện, ngoài việc nâng cao ý thức học tập cần giúp sinh viên hệ thống hóa các kiến thức và các bước tổ chức sự kiện và tạo điều kiện cho sinh viên rèn luyện các kỹ năng để đưa ra được kế hoạch phù hợp nhất.

3.1.2.4. Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện

Sự thành công của sự kiện phụ thuộc vào hoạt động tổ chức, quản lý trong quá trình thực hiện sự kiện. Thực trạng kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện của sinh viên ngành Du lịch được thể hiện ở bảng 3.9:

Bảng 3.9: *Mức độ kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện*

T T	Các kỹ năng	Kết quả đánh giá						
		ĐTB	ĐLC	Tỉ lệ % các mức				
				1	2	3	4	5
1	Kiểm soát nhân sự ở các vị trí công việc đã phân công	3,40	0,61	0,9	10,4	43,5	37,4	7,8
2	Kiểm tra lại kịch bản, lời dẫn	3,68	0,54	1	6,4	31,2	46,3	15,1
3	Kiểm tra âm thanh, ánh sáng, trang trí...	3,59	0,47	1,6	8,2	32,3	44,7	13,2
4	Giám sát công việc của MC theo kịch bản tổ chức sự kiện	3,53	0,66	0,7	7,1	40,9	40,7	10,6
5	Kiểm soát các tình huống bất thường khi tiến hành tổ chức sự kiện	3,23	0,73	8,2	32,1	31,4	22,6	5,7
6	Tổ chức các hoạt động cụ thể: gala, team building, ngày hội gia đình, hội thảo...	3,67	0,63	9,7	36,3	22,5	16,4	15,1
7	Giải quyết các sự cố khi diễn ra sự kiện	3,32	0,76	1,6	13,4	44,2	32,8	8,0
8	Điều chỉnh hoạt động trong sự kiện nếu cần thiết	3,37	0,75	1	13,2	41,4	36,2	8,2
9	Tổ chức để khách về nghỉ ngơi hoặc tiếp tục hành trình	3,60	0,66	0,7	5,9	36,2	46,8	10,4
Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện		3,49	0,56					

Bảng 3.9 cho thấy nhóm kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động sự kiện ở sinh viên chưa cao (ĐTB chung = 3,49), sinh viên đạt được các mức độ kỹ năng ở mức trung bình. Các kỹ năng có thứ bậc cao có thể thấy rõ như: Kiểm tra lại kịch bản, lời dẫn của MC/bài thuyết minh(ĐTB 3,68 xếp thứ bậc 1). Khi được hỏi về vấn đề này, T.V.T (sinh viên năm 4- đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn) trả lời: “*Em thấy các công việc này tương đối dễ thực hiện. Việc kiểm tra các chi tiết như kịch bản, lời dẫn, âm thanh ánh sáng không cần phải học hỏi nhiều, chỉ cần chịu khó, cần cù là được. Nhưng việc này cũng hết sức quan trọng, chúng em phải quan tâm chi tiết nếu không sẽ làm không khí của buổi sự kiện không chuyên nghiệp...*”. Như vậy, do mức độ khó

khăn thấp nên sinh viên đạt mức độ thành thục của kỹ năng cao. Sinh viên chỉ cần có sự tập trung và trách nhiệm cũng có thể hoàn thành công việc.

Bên cạnh đó, các kỹ năng thuộc ở mức thấp có thể thấy rõ như: Kiểm soát các tình huống bất thường khi tiến hành tổ chức sự kiện (ĐTB 3,23 xếp thứ bậc 9/9); Giải quyết các vấn đề phát sinh trong khi thực hiện chương trình (ĐTB 3,32 xếp thứ bậc 8/9). Rõ ràng, các công việc này sinh viên thực hiện chưa tốt. Đây là những công việc đòi hỏi sự chủ động, linh hoạt và phối hợp tốt giữa các thành viên tham gia tổ chức sự kiện. Để nghiên cứu nguyên nhân của những vấn đề này, chúng tôi hỏi sinh viên N.T.T (năm 2- Đại học Công nghiệp Hà Nội): *"Khi có tình huống bất thường xảy ra trong khi tiến hành sự kiện , ví dụ như trời mưa khi sự kiện bắt đầu, em sẽ giải quyết như thế nào??"*. Sinh viên Ng.T.T. (năm 2- Đại học Công nghiệp Hà Nội) trả lời: *"Em cũng không biết làm như thế nào nữa, chúng em cũng chịu thôi"*. Qua quan sát một buổi các em tổ chức gala cho toàn thể sinh viên được giả định là KDL tại thôn Pác Ngòi, Ba Bể, Bắc Kạn cho thấy. Một nhóm sinh viên được chỉ định làm công việc chuẩn bị cho buổi Gala. Các em chuẩn bị mọi phương tiện, dụng cụ rất chu đáo để tiến hành. Khi công việc hoàn tất cũng là lúc trời đổ mưa. Toàn bộ kế hoạch đã phải dừng lại mà không có một lời nào từ MC của chương trình sự kiện. sinh viên được phân công làm sự kiện vội vã trú mưa... dẫn tới sự kiện bị hoàn toàn đình trệ. Vấn đề đặt ra ở đây là sinh viên chưa chuẩn bị chu đáo cho các tình huống xảy ra dẫn tới rất lúng túng, KDL cũng không biết là có làm sự kiện nữa hay không còn sinh viên thì chỉ biết chờ đợi. Về công việc "Điều chỉnh hoạt động trong sự kiện nếu cần thiết trong sự kiện " sinh viên cũng gặp phải những bỡ ngỡ nhất định. Đa số sinh viên chỉ đạt mức độ kỹ năng ở mức trung bình (41,4%) và thấp (36,2%). Qua quan sát, chúng tôi thấy nhóm sinh viên được giao nhiệm vụ làm MC rất vất vả khi gặp phải tình huống cần điều chỉnh kịch bản. Nhóm sinh viên sau bàn bạc không đưa ra được phương án điều chỉnh kịch bản hợp lý mà phải cần sự trợ giúp rất tích cực từ các thầy cô hướng dẫn. sinh viên chủ yếu là làm theo sự chỉ đạo đó, các ý kiến đưa ra nhằm điều chỉnh kịch bản cũng rất mờ nhạt và

không hiệu quả. Kết quả là sinh viên cuối cùng cũng thực hiện được sự điều chỉnh kịch bản theo những thay đổi thực tế của sự kiện nhưng những thay đổi đó vẫn không phải là sản phẩm của các em mà là của giảng viên hướng dẫn.

Qua phân tích trên cho thấy, khó khăn mà sinh viên gặp phải ở đây chính là vấn đề giải quyết các tình huống phát sinh. Để có được các kỹ năng cụ thể này, sinh viên cần được hướng dẫn và tập giải quyết các vấn đề một cách nhuần nhuyễn khi còn đang học lý thuyết về tổ chức sự kiện. Mặt khác, cần tăng khả năng tự chủ cũng như linh hoạt sáng tạo trong khi giải quyết tình huống cho sinh viên. sinh viên cũng cần nắm vững các chi tiết của kịch bản cũng như mong muốn của KDL về sự kiện để có điều chỉnh hợp lý và kịp thời. Bên cạnh đó, trong các hoạt động, sinh viên cũng ít tham gia với vai trò các nhóm trưởng, hầu như chỉ có một số sinh viên rất tích cực mới đảm nhiệm vai trò này. Khả năng điều hành của nhóm trưởng cũng còn hạn chế nên họ cũng không biết phải điều hành như thế nào. Do vậy, với đa số sinh viên, việc tham gia hoạt động khi tổ chức sự kiện chưa thực sự chủ động.

Tóm lại, mức độ thực hiện kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động sự kiện của sinh viên còn thấp. Theo chúng tôi, có một số nguyên nhân cơ bản sau:

- Sinh viên chưa được học tập sâu và rèn luyện về cách giải quyết các tình huống, vấn đề phát sinh trong sự kiện
- Sinh viên chưa có sự chủ động, linh hoạt khi gặp phải các vấn đề.
- Số lượng sinh viên được giao nhiệm vụ thực tế về hoạt động này còn ít, đa số sinh viên chỉ được học lý thuyết trên lớp.

3.1.2.5. Kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện

Đánh giá các công việc sau tổ chức sự kiện có ý nghĩa quan trọng, nó giúp sinh viên có bức tranh tổng thể về hoạt động mà bản thân và các thành viên khác thực hiện. Ngoài ra, tổng kết và đánh giá giúp giải quyết các vấn đề chưa được như mong đợi của sự kiện, giúp thỏa mãn ở mức độ cao nhất các mong đợi của KDL. Kỹ năng tổng kết, đánh giá sự kiện của sinh viên ngành Du lịch thể hiện ở bảng 3.10:

Bảng 3.10: Mức độ kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện của sinh viên ngành hướng dẫn du lịch

T T	Các kỹ năng	Kết quả đánh giá						
		ĐTB	ĐLC	Tỉ lệ % các mức				
				1	2	3	4	5
1	Viết bản tổng kết (đánh giá cái được, chưa được, lý do và bài học rút ra) của khâu tổ chức sự kiện	3,32	0,67	2,1	12,9	43	34,3	7,7
2	Trao đổi, thuyết phục, cam kết và cảm ơn khách	3,65	0,76	8,7	31,7	21,4	21,9	16,3
3	Tất toán các chi phí cho sự kiện	3,53	0,65	1,6	18	37,2	31,7	11,5
4	Giải quyết các vấn đề tồn đọng	3,28	0,56	6,2	36,3	33,3	16,5	7,7
Kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện		3,45	0,66					

Bảng 3.10 cho thấy kỹ năng tổng kết, đánh giá sự kiện của sinh viên ngành Du lịch đạt ở mức thuận thực (mức trung bình) với ĐTB chung là 3,45. Kỹ năng đạt được thứ bậc cao như: Trao đổi, thuyết phục, cam kết và cảm ơn khách (ĐTB 3,65, thứ bậc 1). Các kỹ năng này thể hiện sinh viên đã có thể kiểm soát tương đối tốt các vấn đề thanh toán cho sự kiện. Tuy nhiên, như những nhận định trong phần 3.1.1 của đánh giá giảng viên cho thấy sinh viên tự đánh giá cao hơn so với thực tế các em có được. Qua phỏng vấn chúng tôi thu được một số ý kiến về “kỹ năng trao đổi, thuyết phục, cam kết và cảm ơn khách” như sau: L.T.H (sinh viên năm thứ 3-Viện Đại học Mở Hà Nội) cho biết: “*Khi thực hiện xong sự kiện, chúng em cũng có hoạt động trao đổi, thuyết phục KDL, nhưng KDL thường là chúng em tự giả định hoặc là chính các bạn sinh viên khác nên cũng chỉ như là một hình thức hoặc chúng em cũng chỉ nói sơ lược chứ nếu để thuyết phục KDL để họ thực sự thoải mái thực sự thì không hề dễ dàng...*”. Vấn đề này

cho thấy sinh viên chưa có sự quan tâm đúng mức đối với vấn đề này nhưng trong thực tế nó rất quan trọng. Quá trình tổ chức sự kiện dù có nỗ lực và đạt được nhiều thành công cũng không thể tránh khỏi những khiếm khuyết. Chính những khiếm khuyết này tạo nên sự không hài lòng ở KDL đối với sự kiện. Họ có thể nói ra hoặc không nói ra những suy nghĩ nhưng rõ ràng có ảnh hưởng đến nhận thức, tâm trạng của sinh viên, làm cho họ không thỏa mãn với sự kiện và từ đó không thỏa mãn với chính chuyến đi tham quan mà họ đang tham gia. Vấn đề này có thể được giải quyết tương đối nếu người làm sự kiện biết giải thích các nguyên nhân gây ra vấn đề. Nếu đó là những vấn đề thuộc về chuyên môn, năng lực của mình, người làm sự kiện có thể nhận lỗi hoặc lý giải sự cố gắng của mình để có thể nhận được sự chia sẻ từ KDL. Nếu các nguyên nhân thuộc về các điều kiện khách quan, người làm sự kiện có thể làm rõ sự bất khả kháng trong các trường hợp đó và giúp KDL nhận thức, chia sẻ, thông cảm về mức độ hoàn thành công việc đã đặt ra. Trong trường hợp KDL có quan điểm riêng trái chiều gây bất lợi cho người làm sự kiện thì việc thuyết phục này càng có ý nghĩa quan trọng. Việc tự nhận thức và đưa ra các biện pháp khắc phục có thể đem lại hiệu quả nhất định trong việc làm hài lòng KDL. Họ sẽ cảm thấy được sự quan tâm, chia sẻ, sự cố gắng và nhiệt tình của người làm sự kiện để bỏ qua những vấn đề chưa đạt được.

Kỹ năng sinh viên còn đạt ở mức độ thấp như: Giải quyết các vấn đề tồn đọng (ĐTB 3,28, thứ bậc 4/4). Kỹ năng này hết sức quan trọng vì nó có tác động trực tiếp tới KDL là người có mong muốn được thỏa mãn nguyện vọng ban đầu. Nếu quá trình tổ chức sự kiện chưa được như ý nhưng người tổ chức sự kiện biết cách trao đổi để KDL có thể hiểu, thông cảm họ vẫn có thể hài lòng với kết quả mà sự kiện mang lại dù bản thân sự kiện chưa được trọn vẹn. Tuy nhiên kỹ năng này ở sinh viên chưa đạt được như mong muốn. kỹ năng này cũng phụ thuộc nhiều ở các kỹ năng ở nhóm 1 như nhận thức tính cách, bản sắc văn hóa của KDL.

Điều này cũng phù hợp với kết quả quan sát và phỏng vấn sinh viên trong quá trình tổ chức sự kiện. Khi được hỏi về các kỹ năng đạt được ở thứ bậc cao như: Tất

toán các chi phí cho sự kiện (ĐTB = 3,53). N.Q.V (sinh viên năm thứ 4-đại học Hải Phòng) cho rằng: “ Các khoản chi phí được ghi lại cụ thể nên việc liệt kê rất dễ dàng. Điều quan trọng là chúng em phải có minh chứng về các khoản chi phí nó và nó cũng phải được tổng hợp một cách có hệ thống nhưng cũng phải mang tính hợp lý nữa.”. Bên cạnh đó, kỹ năng này cũng được các giảng viên quan tâm, yêu cầu sự chính xác và hợp lý về mức chi tiêu nên sinh viên có thể thực hiện tốt công việc này. Trả lời về kỹ năng viết bản tổng kết (ĐTB=3,32). sinh viên N.T.L (năm 2-đại học Hải Phòng) cho rằng: “Thường chúng em làm việc theo nhóm nên có sự hỗ trợ nhau về mặt thông tin, các vấn đề đã thực hiện được và chưa thực hiện được chúng em có thể liệt kê để từ đó đưa các nhận xét đánh giá rút kinh nghiệm. Cũng có vài chi tiết mà chúng em không nêu ra...”. Viết bản tổng kết có ý nghĩa quan trọng. Bản tổng kết giúp đưa ra những nhận định về vấn đề cũng như mức độ ảnh hưởng của nó tới kết quả của sự kiện. Việc sinh viên thực hiện tổng kết ở mức độ trung bình cho thấy sinh viên còn những lúng túng nhất định. Khi được hỏi về sự thành thạo với kỹ năng này, T.T.H (sinh viên năm 4-đại học Công nghiệp Hà Nội) cho biết: “ Để trình bày một cách hệ thống và logic, chúng em phải có khả năng lập luận và đánh giá vấn đề. Đôi khi cách thức trình bày cũng là một trở ngại với chúng em. Chúng em không biết phải bắt đầu từ đâu hay là lại liệt kê các hoạt động từ lúc bắt đầu làm cho đến lúc làm xong”. Các lúng túng xuất hiện khi sinh viên viết bản tổng kết chính là cách thức trình bày kèm theo đó là khả năng đánh giá các vấn đề nêu ra.

Tóm lại, mức độ thực hiện kỹ năng tổng kết, đánh giá các hoạt động sự kiện của sinh viên còn thấp. Theo chúng tôi, có một số nguyên nhân cơ bản sau:

- Sinh viên chưa được rèn luyện về cách đánh giá các vấn đề của sự kiện
- Sinh viên chưa có sự chủ động, linh hoạt và đặc biệt là khả năng thuyết phục KDL.
- Sinh viên được giao nhiệm vụ thực tế về hoạt động này còn ít, đa số chỉ được học lý thuyết trên lớp.

Để nghiên cứu sâu hơn về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên dưới các tham số khác nhau:

3.1.3. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo các tham số

3.1.3.1. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo kết quả học tập

Để tìm hiểu xem kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch có sự phụ thuộc vào học lực của bản thân sinh viên hay không, chúng tôi tìm hiểu mức độ kỹ năng của sinh viên theo nhóm sinh viên có học lực trung bình trở lên với nhóm sinh viên có học lực dưới trung bình. Kết quả đánh giá về các kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên qua học lực được thể hiện ở bảng 3.11:

Bảng 3.11: Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo kết quả học tập

TT	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá			
		ĐTB		ĐLC	
		Học lực trung bình, dưới trung bình	Học lực khá, giỏi	Học lực trung bình, dưới trung bình	Học lực khá, giỏi
1	Kỹ năng nghiên cứu ý tưởng, nhu cầu và tâm lý của KDL	3,36	3,43	0,57	0,61
2	Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	3,42	3,49	0,60	0,59
3	Kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,36	3,44	0,58	0,54
4	Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	3,46	3,50	0,59	0,56
5	Kỹ năng tổng kết, đánh giá	3,45	3,44	0,69	0,64
	Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên	3,40	3,46	0,61	0,59

Bảng 3.11. cho thấy với mức điểm trung bình chung tích lũy <2,5 là kết quả học tập trung bình và thấp; mức điểm $\geq 2,5$ là kết quả học tập khá trở lên, chúng tôi thấy có

sự khác biệt về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của 2 nhóm sinh viên. Số liệu bảng 3.11 cho thấy có sự khác biệt về ĐTB giữa các nhóm sinh viên. Nhóm sinh viên có kết quả học tập trung bình và dưới trung bình có kỹ năng ở mức thuần thục thấp hơn so với nhóm sinh viên có kết quả học tập kết quả khá trở lên (ĐTB=3,40 so với ĐTB=3,46). Tuy có sự khác biệt nhưng về cơ bản cả 2 nhóm sinh viên chỉ đạt kỹ năng ở mức thuần thục (mức trung bình). Kiểm định T- test kỹ năng tổ chức sự kiện giữa sinh viên có học lực trung bình trở xuống và sinh viên có học lực khá trở lên đều cho kết quả $p > 0,05$, kết luận được rằng có sự khác biệt nhưng không có ý nghĩa trong đánh giá kỹ năng giữa hai nhóm có sự khác nhau về kết quả học tập. Như vậy học lực có ảnh hưởng nhất định nhưng không nhiều tới kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân sinh viên ngành Du lịch.

Kết quả quan sát cho thấy nhóm sinh viên có học lực khá có cái nhìn rõ ràng hơn, đặc biệt là có kinh nghiệm và thời gian nghiên cứu các kỹ thuật trong quá trình thực hiện, quản lý các hoạt động của sự kiện. N.T.A (sinh viên năm thứ 4 Đại học Công nghiệp Hà Nội) có kết quả điểm tích lũy năm thứ 3 là 3,14 (học lực khá) có nhận định: *“Chúng em đã được tiếp xúc, nghiên cứu các vấn đề cần làm trong mỗi sự kiện, em có thể hình dung được những gì sẽ phải làm, những gì sẽ phát sinh để có cách giải quyết hợp lý nhất. Thông thường thì chỉ là các vấn đề liên quan đến thời tiết bất thường như mưa gió, các vấn đề như sự cố về điện, các trang thiết bị, các dụng cụ thực hiện trong buổi sự kiện. Những vấn đề này đa số chúng em đã được trải nghiệm nên không khó thực hiện, tuy nhiên vẫn có thể phát sinh những tình huống mới, khó khăn ...”*. Còn sinh viên có học lực dưới trung bình thường không có được các câu trả lời rõ ràng, mạch lạc về các vấn đề mà họ đã làm được trong tổ chức sự kiện.

Như vậy, học lực của sinh viên có ảnh hưởng nhất định tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên. Những sinh viên có kết quả học tập tốt hơn có kỹ năng cao hơn phản ánh đã biết áp dụng nền tảng cơ sở trong học tập vào công việc tổ chức sự kiện.

3.1.3.2. So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch du lịch theo giới tính

Để xem xét một cách tổng thể kỹ năng của sinh viên, chúng tôi nghiên cứu mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên dưới góc độ giới tính, kết quả số liệu được thể hiện ở bảng 3.12:

Bảng 3.12: Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo giới tính

TT	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá			
		ĐTB		ĐLC	
		Nam	Nữ	Nam	Nữ
1	Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL	3,41	3,41	0,60	0,59
2	Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	3,42	3,48	0,59	0,59
3	Kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,44	3,41	0,58	0,54
4	Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	3,49	3,49	0,54	0,57
5	Kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình thực hiện sự kiện	3,54	3,42	0,69	0,65
	Kỹ năng tổ chức sự kiện	3,45	3,44	0,60	0,59

Qua số liệu ở bảng 3.12, chúng tôi nhận thấy kỹ năng của sinh viên ngành Du lịch có sự chênh lệch giữa nam và nữ, tuy nhiên mức độ đạt được của các kỹ năng đều đạt ở mức trung bình và sự chênh lệch không nhiều (ĐTB của nam là 3,45 và ĐTB của nữ là 3,44). Các số liệu chứng tỏ sự nhận thức cũng như quá trình rèn luyện kỹ năng ở sinh viên là tương đương nhau, không quá phụ thuộc về giới tính. Có 1 nhóm kỹ năng mà mức độ đạt được của nam thấp hơn của nữ là kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL (3,42 so với 3,48). Kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình

thực hiện sự kiện thì nam đạt được cao hơn (ĐTB 3,54 so với 3,42). Kiểm định T- test về mức đánh giá về kỹ năng tổ chức sự kiện giữa sinh viên nam và nữ cho kết quả $p > 0,05$ kết luận được rằng có sự khác biệt nhưng không có ý nghĩa giữa nam và nữ sinh viên về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện. Như vậy giới tính có ảnh hưởng nhất định nhưng không nhiều tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch. Khi được hỏi về vấn đề này, cô giáo N.H.V (giảng viên khoa Du lịch, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội) cho rằng: *“Nhìn chung thì các vấn đề nhận thức ở các em tương đối đồng đều. Ở các bạn nam nhận thức về tầm quan trọng các kỹ năng có thể thấp hơn so với các bạn nữ. Các bạn nữ quan tâm nhiều hơn về việc nghiên cứu tâm lý du khách, những ý tưởng của sự kiện mà du khách mong muốn. Các bạn nữ cũng chịu khó hơn trong việc tham gia chuẩn bị cũng như thực hiện các tác nghiệp của sự kiện, các bạn nam chủ yếu đảm nhận các việc nặng...”*.

Các kỹ năng còn lại của sinh viên nam và nữ có mức đạt được tương đương nhau, sự chênh lệch không nhiều.

3.1.3.3. So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo khối lớp

Xem xét mức độ kỹ năng của sinh viên theo khối lớp chúng tôi thấy có sự chênh lệch giữa năm thứ 2,3 và năm thứ 4 (bảng 3.13):

Bảng 3.13: So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo khối lớp

TT	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá			
		ĐTB		ĐLC	
		Năm 2,3	Năm 4	Năm 2,3	Năm 4
1	Kỹ năng nghiên cứu ý tưởng, nhu cầu và tâm lý của KDL	3,34	3,49	0,59	0,60
2	Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	3,40	3,54	0,59	0,58
3	Kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,37	3,46	0,54	0,57
4	Kỹ năng tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	3,42	3,56	0,55	0,57
5	Kỹ năng tổng kết, đánh giá	3,38	3,51	0,68	0,64
	Chung	3,38	3,51	0,59	0,60

Bảng 3.13 cho thấy ở góc độ khối lớp có sự chênh lệch về mức độ kỹ năng giữa các nhóm sinh viên năm thứ 2,3 và năm thứ 4 nhưng đều đạt ở mức trung bình. Nhóm sinh viên năm 2,3 tự đánh giá đạt mức trung bình (ĐTB=3,38) còn nhóm sinh viên năm thứ 4 tự đánh giá cũng đạt mức dưới trung bình nhưng cao hơn (ĐTB=3,51). Kiểm định T- test về mức đánh giá về kỹ năng tổ chức sự kiện giữa sinh viên năm thứ 2,3 và năm thứ 4 cho kết quả $p=0,021 < 0,05$ kết luận được sự khác biệt có ý nghĩa về mức độ thuần thục của kỹ năng tổ chức sự kiện giữa những sinh viên các khối lớp năm thứ 2,3 và năm thứ 4. Như vậy số năm học tập có ảnh hưởng nhất định tới kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân sinh viên.

Trong tất cả các nhóm kỹ năng đều thể hiện sinh viên năm thứ 4 có mức đạt được cao hơn sinh viên năm thứ 2,3. Khi được hỏi về vấn đề này, cô giáo N.T.M (giảng viên khoa Du lịch, trường Đại học Hải Phòng) đưa ra quan điểm: “Sinh viên đã được học về tổ chức sự kiện vào năm thứ 2, năm thứ 4 là khoảng thời gian các em được tham gia

sâu hơn, nhiều hơn trong các sự kiện nên khả năng lập kế hoạch sẽ tốt hơn, sự bao quát và ý thức các vấn đề rõ ràng hơn nên các báo cáo tổng kết sẽ bao hàm được các vấn đề, đánh giá được tình hình tốt hơn. Mặt khác, sau mỗi chuyến đi, sinh viên đều phải nộp các báo cáo về sự kiện mà các em vừa tham gia thực hiện nên đây là công việc bắt buộc đối với mỗi sinh viên, do đó các sinh viên năm thứ 4 sẽ đạt được ở mức cao hơn”. Như vậy có thể nhận thấy kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên năm thứ 4 đạt được cao hơn so với năm thứ 2, 3. Điều này cần phải được xem xét, đánh giá để có các biện pháp giúp nâng cao hơn nữa kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch, giúp sinh viên hoàn thiện kỹ năng nghề nghiệp bản thân.

3.1.3.4. So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo kinh nghiệm tổ chức sự kiện

Kết quả khảo sát kỹ năng của sinh viên dưới góc độ kinh nghiệm tổ chức sự kiện được thể hiện ở bảng 3.14:

Bảng 3.14: So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch theo kinh nghiệm

T T	Các nhóm kỹ năng	Kết quả đánh giá			
		Đã tham gia tổ chức sự kiện		Chưa tham gia tổ chức sự kiện	
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
1	Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL	3,45	0,59	3,31	0,50
2	Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	3,46	0,59	3,32	0,54
3	Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,48	0,55	3,36	0,54
4	Quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	3,49	0,57	3,37	0,64
5	Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	3,43	0,54	3,35	0,75
Kỹ năng tổ chức sự kiện		3,46	0,57	3,34	0,59

Bảng 3.14 cho thấy kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch có sự chênh lệch giữa những sinh viên có kinh nghiệm với những sinh viên chưa có kinh nghiệm tổ chức sự kiện, tuy nhiên mức độ đạt được của các kỹ năng đều đạt ở mức trung bình và sự chênh lệch không nhiều (ĐTB của nhóm sinh viên đã tham gia tổ chức sự kiện là 3,46 và ĐTB của nhóm sinh viên chưa tham gia tổ chức sự kiện là 3,34). Các số liệu chứng tỏ sự kinh nghiệm tổ chức sự kiện có ảnh hưởng nhưng không nhiều tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên. Các nhóm sinh viên đã tham gia tổ chức sự kiện có mức độ các kỹ năng thành phần tương đối đồng đều và đều cao hơn so với nhóm chưa tham gia tổ chức sự kiện). Kiểm định T- test để xác định sự khác biệt về mức đánh giá về kỹ năng tổ chức sự kiện giữa sinh viên nam và nữ cho kết quả $p=0,037 < 0,05$ kết luận được rằng sự khác biệt có ý nghĩa về kỹ năng giữa các nhóm sinh viên đã và chưa tham gia tổ chức sự kiện. Như vậy kinh nghiệm tổ chức sự kiện có ảnh hưởng quan trọng tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

3.2. Một số yếu tố tác động đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch chịu sự tác động của nhiều yếu tố thuộc về sinh viên và các yếu tố khác như tổ chức đào tạo của nhà trường Đại học, môi trường xã hội... Trong luận án này chúng tôi tập trung tìm hiểu ảnh hưởng của các yếu tố: (1) Tính tự tin của sinh viên (là người rụt rè ít nói, chủ động trong mọi tình huống, nắm bắt nhanh vấn đề...); (2) Kiến thức về tổ chức sự kiện (hiểu tâm lý khách du lịch, quy trình tổ chức sự kiện...); (3) Ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống; (4) Chương trình đào tạo sinh viên về môn tổ chức sự kiện; (5) Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý/chuyên viên trong các cơ sở/công ty du lịch. (6) Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện;

Để xác lập mức độ ảnh hưởng của các yếu tố nêu trên tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, chúng tôi tiến hành theo 2 bước:

Bước 1: Đề nghị sinh viên đánh ngành Du lịch giá các yếu tố liên quan tới tính tự tin của mình, kiến thức về tổ chức sự kiện và ý tưởng sáng tạo của bản thân, đánh giá chương trình đào tạo của nhà trường, đánh giá về phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý/chuyên viên trong các cơ sở/công ty du lịch, về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện

Bước 2: Xác lập tương quan các yếu tố tới KNTCSK của sinh viên

3.2.1. Đánh giá của sinh viên về các yếu tố có thể ảnh hưởng đến đến kỹ năng tổ chức sự kiện

3.2.1.1. Đánh giá của sinh viên về tính tự tin của bản thân

Tính tự tin của sinh viên ngành Du lịch được tìm hiểu qua 6 mệnh đề, ĐTC toàn thang đo là 2,19. Nội dung liên quan đến việc nhận thức bản thân: là người rụt rè hay mạnh dạn, tự tin, có những suy nghĩ tích cực... Các mệnh đề của từng thang đo đều có 5 phương án trả lời và được gán cho các điểm từ (1) Hoàn toàn không đúng đến (5) Hoàn toàn đúng, theo nghĩa, điểm trung bình càng cao, cá nhân càng đánh giá bản thân tích cực và ngược lại, ĐTB càng thấp, cá nhân đánh giá đặc điểm bản thân thấp. Kết quả khảo sát nhằm tìm hiểu sự tự tin của sinh viên được thể hiện ở bảng 3.15:

Bảng 3.15: Tính tự tin của sinh viên ngành Du lịch

Các biểu hiện của tính tự tin	ĐTB	ĐLC	Hoàn toàn không đúng	Hầu như không đúng	Nửa đúng, nửa không đúng	Hầu như đúng	Hoàn toàn đúng
1. Tôi là người rụt rè, ít nói*	2,41	0,63	17,2	44,7	21,6	12,5	4,0
2. Tôi sợ đứng trước đám đông*	2,10	0,69	38,8	32,9	13,6	9,6	5,2
3. Tôi là người mạnh dạn.	2,10	0,56	32,2	40,3	16,5	7,0	4,0
4. Tôi luôn nghĩ, người khác làm được, tôi cũng sẽ làm được	2,37	0,73	20,5	43,5	19,0	12,9	4,2
5. Tôi luôn làm chủ được trước mọi tình huống	2,09	0,06	35,5	37,0	13,6	10,1	3,8
6. Tôi được mọi người đánh giá là người nắm bắt nhanh vấn đề	2,07	0,76	39,8	32,5	13,0	9,7	4,9
Chung	2,19	0,57					

Bảng 3.15 cho thấy sinh viên ngành Du lịch đánh giá tính tự tin của bản thân chưa cao, chỉ đạt mức cận dưới của mức trung bình (ĐTB=2,19). Trong đó, các tiêu chí tự đánh giá của sinh viên về sự mạnh dạn đạt mức độ thấp (ĐTB=2,10). Đặc biệt, tự đánh giá của sinh viên về khả năng nắm bắt nhanh vấn đề và làm chủ được trước mọi tình huống đạt ở mức thấp nhất (ĐTB=2,09). Khi được hỏi về vấn đề này, N.T.N (SV năm 2 Đại học Công nghiệp Hà Nội) cho rằng: *“Những phản ứng của chúng em trước các tình huống thiếu đi những cơ sở để lựa chọn, chúng em băn khoăn không biết lựa chọn như thế nào cho đúng, không biết mọi người có hài lòng không...”*. Như vậy, có thể nhận định sinh viên ngành Du lịch có mức độ tự tin, làm chủ bản thân còn thấp. Điều này có ảnh hưởng nhất định tới nghề nghiệp của sinh viên với đặc thù cần tiếp xúc và thực hiện công việc trước đám đông, cần sự mạnh dạn, chủ động trong công việc.

Để xác định ảnh hưởng của yếu tố kiến thức tới kỹ năng tổ chức sự kiện, chúng tôi tìm hiểu mức độ nắm vững kiến thức của sinh viên ngành Du lịch.

3.2.1.2. Kiến thức tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Muốn thực hiện tốt công việc tổ chức sự kiện, sinh viên ngành Du lịch cần phải có nắm vững các kiến thức tổ chức sự kiện. Kết quả tìm hiểu mức độ nắm vững kiến thức tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch được thể hiện ở bảng 3.16:

Bảng 3.16: *Mức độ nắm vững kiến thức tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch*

Các biểu hiện của nắm vững kiến thức tổ chức sự kiện	ĐTB	ĐLC	Hoàn toàn không đúng	Không đúng một phần	Nửa đúng, nửa sai	Đúng một phần	Hoàn toàn đúng
1. Tôi luôn tìm hiểu tâm lý KDL trước khi tổ chức sự kiện nào đó	2,35	0,55	28,3	42,1	15,5	11,1	3,0
2. Tôi nắm chắc quy trình tổ chức sự kiện khi thực hiện tổ chức một sự kiện bất kì	2,38	0,61	20,2	46,1	19,0	11,8	3,0
3. Tôi chưa biết thực hiện các hoạt động tác nghiệp trong sự kiện*	2,96	0,69	32,0	36,7	17,4	10,4	3,5
4. Tôi luôn xác định được mối liên quan giữa các bước tổ chức sự kiện	2,90	0,70	25,7	43,1	19,3	9,2	2,6
5. Tôi chưa có kinh nghiệm giải quyết các vấn đề phát sinh trong các bước tổ chức sự kiện*	3,22	0,60	15,1	44,0	25,7	11,3	3,8
Chung	2,76	0,63					

Số liệu bảng 3.16 cho thấy mức độ nắm vững kiến thức của sinh viên ngành Du lịch đạt ở cận giữa của mức trung bình (ĐTB = 2,76). Các biểu hiện của nắm vững kiến thức. Trong đó, nhận định của sinh viên về khả năng sử dụng phương tiện trong quá trình tổ chức sự kiện đạt mức cao nhất (ĐTB=2,90), còn các kiến thức về tâm lý khách du lịch cũng như về quy trình tổ chức sự kiện còn hạn chế.

3.2.1.3. *Đánh giá của sinh viên về phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên từ các công ty du lịch*

Sự tác động của phương pháp giảng dạy tới kết quả học tập tổ chức sự kiện của sinh viên cũng rất quan trọng. Kết quả tìm hiểu đánh giá của sinh viên về phương pháp giảng dạy của giảng viên trong quá trình học tập tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch được thể hiện ở bảng 3.17:

Bảng 3.17: Đánh giá của sinh viên ngành Du lịch về về phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên từ công ty du lịch

Phương pháp giảng dạy của giảng viên và chuyên gia từ công ty du lịch	ĐTB	ĐLC	Hoàn toàn không đúng	Hầu như không đúng	Nửa đúng, nửa không đúng	Hầu như đúng	Hoàn toàn đúng
1. Phương pháp giảng dạy không nhằm chán, phát huy được tính tích cực trong học tập, rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân.	2,58	0,74	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
2. Phương pháp giảng dạy cung cấp các kiến thức lý luận và thực tiễn cho, đáp ứng được nhu cầu về kiến thức về tổ chức sự kiện cho bản thân.	2,91	0,63	21,4	42,1	23,0	9,6	4,0
3. Phương pháp giảng dạy tổ chức sự kiện vẫn lý thuyết suông, mang tính 1 chiều, chưa tạo ra hứng thú trong học tập cho bản thân*	2,26	0,73	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
4. Phương pháp giảng dạy giúp bản thân rèn thái độ, tác phong nghề nghiệp.	3,12	0,61	27,1	37,4	19,7	11,5	4,3
5. Phương pháp giảng dạy dễ hiểu và có thể ứng dụng ngay để giải quyết bài tập trong học tập tổ chức sự kiện.	3,31	0,70	20,0	48,0	17,9	11,3	2,8
Chung	2,83	0,68					

Bảng số liệu 3.17 cho thấy sinh viên ngành Du lịch đánh giá về các phương pháp giảng dạy của giảng viên và chuyên gia đến từ các công ty du lịch trong học tập tổ chức sự kiện chỉ đạt mức trung bình (ĐTB=2,83). Trong các vấn đề trên, sinh viên cho rằng tính thực tiễn trong giảng dạy đã được thể hiện cao hơn cả (ĐTB=3,31), đây cũng là vấn đề cần quan tâm của sinh viên trong quá trình học tập tổ chức sự kiện. Cô giáo B.P.M (giảng viên khoa Du lịch-Đại học Công nghiệp Hà Nội cho biết: "*Bản thân chúng tôi khi giảng dạy tổ chức sự kiện cũng đòi sinh viên phải liên hệ thực tế, các em phải có những minh chứng về những vấn đề các em nêu ra. Để làm được điều đó, bản thân giảng viên phải có vốn kiến thức thực tiễn. Thông qua trải nghiệm và tìm hiểu,*

trao đổi với đồng nghiệp chúng tôi sẽ có được những kiến thức này. Hằng năm, chúng tôi vẫn đưa sinh viên đi các hoạt động thực tế, trong đó tổ chức sự kiện là hoạt động nổi bật và rất công phu cả của thầy và trò...”. Bên cạnh đó, đánh giá về tác động của các phương pháp giảng dạy tới việc phát huy được tính tích cực trong học tập của sinh viên còn đạt mức trung bình và thấp hơn cả so với các tiêu chí còn lại (ĐTB=2.58). Như vậy, phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên từ công ty du lịch chưa thực sự giúp sinh viên tích cực học tập, điều này có ảnh hưởng không nhỏ tới việc hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch.

3.1.2.4. Đánh giá của sinh viên về ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống trong tổ chức sự kiện

Tìm hiểu về ý tưởng sáng tạo của sinh viên trong quá trình học tập tổ chức sự kiện, chúng tôi thu được kết quả ở bảng 3.18:

Bảng 3.18: Ý tưởng sáng tạo của sinh viên trong giải quyết tình huống trong tổ chức sự kiện

Ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống	ĐTB	ĐLC	Hoàn toàn không đúng	Hầu như không đúng	Nửa đúng, nửa không đúng	Hầu như đúng	Hoàn toàn đúng
1. Tôi chủ động tìm hiểu các nội dung trước khi tổ chức sự kiện	2,55	0,71	28,4	35,2	29,5	3,1	3,8
2. Tôi thích tạo ra điều gì bất ngờ, mới lạ cho KDL khi làm sự kiện	2,81	0,67	21,8	41,7	26,0	3,6	4,0
3. Tôi chưa có khả năng sáng tạo, giải quyết khi phát sinh những vấn đề khó*	2,36	0,53	15,6	49,0	28,8	4,1	5,5
4. Tôi luôn tìm ra nhiều giải pháp để giải quyết vấn đề trong tổ chức sự kiện	2,92	0,51	27,8	36,7	19,1	12,3	4,0
5. Tôi luôn linh hoạt, không cứng nhắc khi làm sự kiện	2,31	0,70	10,5	48,0	26,9	11,3	3,3
6. Tôi muốn có những người bạn thích sự mạo hiểm, đổi mới, có ý tưởng sáng tạo trong công việc tổ chức sự kiện	2,81	0,73	21,8	42,1	23,5	9,1	4,5
Chung	2,63	0,64					

Bảng số liệu 3.18 cho thấy sinh viên ngành Du lịch đánh giá về ý tưởng sáng tạo của bản thân trong các tình huống tổ chức sự kiện chỉ đạt mức trung bình (ĐTB=2,63). Trong các vấn đề trên, sinh viên cho rằng tìm ra nhiều giải pháp để giải quyết vấn đề trong tổ chức sự kiện là yếu tố có ảnh hưởng nhiều hơn cả đến kỹ năng tổ chức sự kiện của họ (ĐTB=2,92). Ngoài ra, việc tạo ra điều những bất ngờ, mới, lạ cho KDL khi làm sự kiện cũng là nội dung sinh viên đạt được (ĐTB=2,81) ở cao hơn so với các nội dung còn lại. Tuy nhiên, sinh viên chưa linh hoạt khi thực hiện tổ chức sự kiện (ĐTB=2,31), đây cũng là yếu tố cần thiết đối với mỗi sinh viên trong hoạt động tổ chức sự kiện.

3.1.2.5. Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện

Tìm hiểu đánh giá của sinh viên về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện, chúng tôi thu được kết quả ở bảng 3.19:

Bảng 3.19: Đánh giá của sinh viên về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện

Cơ sở vật chất, thiết bị	ĐTB	ĐLC	Hoàn toàn không đúng	Hầu như không đúng	Nửa đúng, nửa không đúng	Hầu như đúng	Hoàn toàn đúng
1. Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện không được đầu tư, hỏng nhiều, chưa đáp ứng được các buổi thực hành về tổ chức sự kiện.*	2,38	0,54	18,9	44,7	18,1	14,1	4,2
2. Cơ sở vật chất được cập nhật, ứng dụng tốt trong việc rèn kỹ năng tổ chức sự kiện cho bản thân.	2,96	0,68	40,9	33,1	22,4	5,1	8,5
3. Cơ sở vật chất mới nhưng không phù hợp với hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện*	2,89	0,63	25,8	38,7	19,8	10,7	5,0
4. Những chức năng, công dụng của hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo luôn được khai thác tối đa trong tổ chức giảng dạy và học tập tổ chức sự kiện.	2,72	0,71	17,1	47,5	19,6	10,5	5,3
5. Cơ sở vật chất tạo được sự yên tâm, thoải mái trong các giờ học tập tổ chức sự kiện	2,91	0,64	10,4	57	17,9	9,3	5,4
Chung	2,77	0,68					

Bảng số liệu 3.19 cho thấy sinh viên ngành Du lịch đánh giá về hệ thống cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện của cơ sở đào tạo đạt mức trung bình (ĐTB=2,77). Trong các vấn đề trên, sinh viên cho rằng cơ sở vật chất phục vụ đào tạo tổ chức sự kiện đã được cập nhật, ứng dụng tốt trong việc rèn kỹ năng tổ chức sự kiện (ĐTB=2,96). Cơ sở vật chất tạo được sự yên tâm, thoải mái trong các giờ học tập tổ chức sự kiện (ĐTB=2,91). Tuy nhiên, sinh viên cũng có đánh giá cơ sở vật chất tuy được đầu tư mới nhưng chưa thực sự phù hợp với hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện (ĐTB=2,89). Sinh viên N.T.N.A (năm 3, Viện đại học mở Hà Nội) cho rằng: *"Các thiết bị, đạo cụ cần thiết trong tổ chức sự kiện còn mang tính mô hình, không gian thực hành chủ yếu tại các phòng học chứ chưa có nơi thực hiện mô phỏng theo thực tế ý tưởng sự kiện"*.

3.1.2.6. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện

Tìm hiểu đánh giá của sinh viên về chương trình đào tạo tổ chức sự kiện, chúng tôi thu được kết quả ở bảng 3.20:

Bảng 3.20: Đánh giá của sinh viên về chương trình đào tạo tổ chức sự kiện

Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện	ĐTB	ĐLC	Hoàn toàn không đúng	Hầu như không đúng	Nửa đúng, nửa không đúng	Hầu như đúng	Hoàn toàn đúng
1. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện gây áp lực, căng thẳng cho bản thân*	3,08	0,55	25,4	38,3	14,5	18,6	3,2
2. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện tạo cảm hứng, hứng thú học tập cho bản thân.	2,91	0,68	31,4	32,1	20,5	11,5	4,5
3. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện giúp bản thân tự tin khi ứng dụng vào hoạt động tổ chức sự kiện khi ra trường.	2,86	0,71	25,6	29,0	28,8	14,4	2,2
4. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện được thiết kế phù hợp về khối lượng, giúp bản thân yên tâm khi tham gia các hoạt động học tập khác.	2,67	0,59	24,0	40,4	19,8	9,5	6,3
5. Chương trình đào tạo luôn được cập nhật, đảm bảo tính hiện đại giúp bản thân vững tin khi sử dụng trong học tập và rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện.	2,81	0,62	17,5	50,2	18,2	8,6	5,5
Chung	2,87	0,63					

Bảng số liệu 3.20 cho thấy sinh viên ngành Du lịch đánh giá chương trình đào tạo tổ chức sự kiện mà bản thân được học tập đạt mức trung bình ($\text{ĐTB}=2,87$). Trong đó, sinh viên cho rằng chương trình đào tạo tổ chức sự kiện gây áp lực, căng thẳng cho bản thân trong học tập tổ chức sự kiện ($\text{ĐTB}=3,08$). Tuy nhiên, sinh viên cũng đánh giá chương trình đào tạo tổ chức sự kiện cũng đã tạo cảm hứng, hứng thú học tập cho bản thân ($\text{ĐTB}=2,91$) đạt ở mức trung bình.

3.2.2. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố được phân tích và dự báo các mô hình thay đổi kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên

3.2.2.1. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên

Để tìm hiểu mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, chúng tôi phân tích tương quan và hồi quy bậc nhất giữa các yếu tố và kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch. Kết quả thể hiện ở bảng 3.21:

Bảng 3.21: Kết quả phân tích tương quan và hồi quy bậc nhất giữa kỹ năng tổ chức sự kiện và các yếu tố tác động

TT	Biến tác động:	Biến phụ thuộc: Kỹ năng tổ chức sự kiện	
		Hệ số tương quan r	Hệ số hồi quy r^2
1	Chương trình đào tạo sinh viên về môn tổ chức sự kiện	-	-
2	Kiến thức về tổ chức sự kiện	0,43**	0,184***
3	Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện	-	-
4	Ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống	-	-
5	Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên từ công ty du lịch	0,36**	0,129***
6	Tính tự tin của sinh viên	0,38**	0,144***

Ghi chú: *** $p < 0,001$; ** khi $p < 0,01$; * khi $p < 0,05$

(-) không tương quan

Kết quả phân tích tương quan và hồi quy bậc nhất đã cho thấy:

Trong các yếu tố đề tài tìm hiểu, 3 yếu tố không tương quan với kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, đó là: Chương trình đào tạo sinh viên về môn tổ chức sự kiện; Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện; Ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống. Với 3 yếu tố còn lại, kết quả cho thấy, đó là mối tương quan dương, thuận chiều, mặc dù mối tương quan này không lớn nhưng vẫn có ý nghĩa về mặt thống kê (tương quan đều $> 0,3$). Điều đó có nghĩa, khi sinh viên ngành du lịch càng tự tin, áp dụng, lĩnh hội tốt các phương pháp giảng dạy của giảng viên trên lớp và có được nhiều kiến thức về tổ chức sự kiện mang tính hệ thống thì các em càng thực hiện kỹ năng tổ chức sự kiện tốt và ngược lại, càng không tự tin, làm chủ bản thân, ít thực hành những phương pháp giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên du lịch hướng dẫn và có kiến thức về những hoạt động tổ chức sự kiện không hệ thống thì sinh viên ngành Du lịch càng ít thực hiện được tốt kỹ năng tổ chức sự kiện.

Trong 3 yếu tố tác động đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, kiến thức về tổ chức sự kiện là biến số tác động mạnh nhất, giải thích được 18,4% những thay đổi về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành du lịch. Biến tác động mạnh thứ hai là phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên công ty du lịch giải thích được 12,9%. Và cuối cùng là biến số liên quan đặc tính tự tin của sinh viên, giải thích được 14,4% những thay đổi về kỹ năng tổ chức sự kiện của các em.

Tuy nhiên, trên thực tế khó có thể có trường hợp chỉ có một biến tác động độc lập mà không bị các biến khác gây nhiễu. Vì vậy, phép phân tích hồi quy bội stepwise (đưa dần vào các biến tác động và loại dần ra những biến không còn ý nghĩa) đã được sử dụng để phát hiện các mô hình hồi quy tối ưu và sát hơn với thực tế. Toàn bộ các biến tác động đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên được đưa vào phân tích hồi quy bội (mối tương quan cao nhất giữa các biến tác động này có giá trị $R = 0,57$).

3.2.2.2. Các mô hình dự báo sự thay đổi kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên

Dựa trên cơ sở tác động của 3 nhóm yếu tố, chúng tôi xây dựng 3 mô hình dự báo sự thay đổi kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên. Kết quả phân tích thể hiện ở bảng 3.22:

Bảng 3.22: Một số mô hình dự báo sự thay đổi kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

Ba mô hình tác động đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên du lịch		Beta	Mức ý nghĩa (p)
Mô hình 1: $r^2 = 0,182$; hằng số = 2,08; $p < 0,001$			
1	Kiến thức tổ chức sự kiện	0,432	0,000
Mô hình 2: $r^2 = 0,227$; hằng số = 2,42; $p < 0,001$			
1	Kiến thức về tổ chức sự kiện	0,357	0,000
2	Phương pháp giảng dạy của giảng viên và nhà quản lý, chuyên gia của công ty du lịch	0,236	0,002
Mô hình 3: $r^2 = 0,274$; hằng số = 2,82; $p < 0,001$			
1	Kiến thức về tổ chức sự kiện	0,266	0,001
2	Phương pháp giảng dạy của giảng viên và nhà quản lý, chuyên gia của công ty du lịch	0,240	0,001
3	Tính tự tin của sinh viên	0,243	0,001

Chú thích:

Biến phụ thuộc: Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành du lịch

Biến tác động: Mô hình 1: Kiến thức về tổ chức sự kiện

Mô hình 2: Kiến thức về tổ chức sự kiện, Phương pháp giảng dạy của giảng viên và nhà quản lý, chuyên gia của công ty du lịch

Mô hình 3: Kiến thức về tổ chức sự kiện, Phương pháp giảng dạy của giảng viên và nhà quản lý, chuyên gia của công ty du lịch, Tính tự tin của sinh viên.

Kết quả phân tích hồi quy bội stepwise bảng 3.22 cho thấy, có ba mô hình dự báo tối ưu khi đưa 3 biến tác động vào phân tích mô hình, gồm: (1) Kiến thức về tổ chức sự kiện (giải thích được 18,2% những thay đổi trong việc thực hiện những kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên du lịch); (2) Kiến thức về tổ chức sự kiện, Phương pháp giảng dạy của giảng viên và nhà quản lý, chuyên gia của công ty du lịch (giải thích được 22,7% sự thay đổi); (3) Kiến thức về tổ chức sự kiện, phương pháp giảng dạy của giảng viên và nhà quản lý, chuyên gia của công ty du lịch, tính tự tin của sinh viên (giải thích được 27,4%).

Trong mô hình này, kiến thức về tổ chức sự kiện là biến có tác động mạnh nhất (Beta = 0,266) và hai biến số còn lại có tác động gần như ngang nhau đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành du lịch (Beta = 0,243 và 0,240).

Với phép hồi quy bội, có thể thấy rằng, khi cả 3 biến được lựa chọn để đưa vào xử lý thì không có yếu tố nào bị đưa ra khỏi mô hình hồi quy, cho thấy những tác động nhất định của các yếu tố này đến mức độ thực hiện kỹ năng tổ chức hoạt động sự kiện của sinh viên du lịch.

Như vậy, khi xây dựng các biện pháp nhằm tăng cường và củng cố kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch cần chú ý đến một số biến quan trọng được triết xuất trong những mô hình hồi quy trên. Trước hết, cần hệ thống hóa những kiến thức về tổ chức sự kiện thông qua việc mời các chuyên gia có trình độ, các chuyên viên, các nhà quản lý liên quan đến du lịch đến chia sẻ, trình bày thông qua các buổi tọa đàm, hội thảo về những chương trình, hoạt động tổ chức sự kiện để sinh viên có cơ hội mở mang, học hỏi và nảy sinh những ý tưởng về tổ chức sự kiện trong quá trình học 4 năm tại đại học. Bên cạnh đó, các giảng viên chuyên ngành cũng cần được đào tạo, tham gia các lớp, khóa học nâng cao về đào tạo, tổ chức sự kiện để từ đó, các thầy cô có thể truyền đạt lại kiến thức cho sinh viên của mình qua các buổi xemina hoặc các báo cáo khoa học... Với sinh viên, các em cũng cần thiết được học kỹ năng liên quan đến nhận thức bản thân, để có thể trả lời câu hỏi, “Tôi là ai”, “ Tôi là người như thế nào,...”, từ đó nắm được những ưu, nhược điểm của bản thân và khắc phục những hạn

chế bản thân (nếu có). Trên đây là một số ý tưởng, đề xuất để có thể nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện (thông qua việc tác động vào 3 yếu tố trên). Ngoài các yếu tố trên còn có những yếu tố khác cũng tác động đến mức độ thực hiện kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, nhưng trong khuôn khổ của 1 luận án tập trung nghiên cứu tìm hiểu được 3 yếu tố trên.

3.3. Kết quả thực nghiệm tác động kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch

3.3.1. Các biện pháp phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch

Dựa trên kết quả phân tích thực trạng mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch cho thấy:

Thứ nhất, kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng KDL đạt được ở mức trung bình và thấp hơn so với các nhóm kỹ năng còn lại (mục 3.1.2.1.).

Thứ hai, tính tự tin của sinh viên trong học tập còn hạn chế (mục 3.2.1.1.)

Thứ ba, kiến thức về tổ chức sự kiện của sinh viên là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch (3.2.1.2.).

Do đó, cần xây dựng các biện pháp nhằm nâng cao kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng KDL của sinh viên cũng như biện pháp nhằm trang bị đầy đủ các kiến thức về tâm lý KDL trong mối liên hệ với ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL. Với lý do đó, chúng tôi tiến hành thực nghiệm tác động với ba biện pháp:

a) Tổ chức giảng dạy về tâm lý KDL nhằm giúp sinh viên có thể có cách thức tìm hiểu về đặc điểm tính cách của KDL, xác định nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL.

b) Tổ chức giảng dạy và sử dụng các phương pháp dạy học tích cực nhằm giúp sinh viên có được một cách đầy đủ, hệ thống lý thuyết về tổ chức sự kiện: bao gồm các vấn đề như mục đích, ý nghĩa, cách thức tiến hành, điều kiện, phương tiện thực hiện.

c) Tổ chức các buổi thực hành về giao tiếp, ứng xử và kết hợp yêu cầu sinh viên thực hiện các yêu cầu học tập của sinh viên trong các môn học khác nhau nhằm tăng cường tính tự tin cho sinh viên.

Trong ba biện pháp trên, hai biện pháp đầu tác động trực tiếp đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, biện pháp thứ ba tác động đến khả năng thực hiện hoạt động tổ chức sự kiện của sinh viên. Nội dung và quy trình thực nghiệm được trình bày trong chương 2 của luận án.

3.3.2. Kết quả thực nghiệm tác động

Dựa trên quy trình thực nghiệm đã được trình bày ở chương 2, chúng tôi đo sự tác động của các biện pháp tới nhóm kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL* của sinh viên nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng trước và sau thực nghiệm (bảng 3.23; 3.24; 3.25; 3.26). Các kết quả đánh giá kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL ở các mức sau:

Mức 1: Chưa đúng, chưa thuần thực, chưa linh hoạt

Mức 2: Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt

Mức 3: Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt

Mức 4: Hầu như không có lỗi, khá thuần thực, khá linh hoạt

Mức 5: Rất đúng, rất thuần thực, rất linh hoạt

Bảng 3.23: Kết quả đo nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước thực nghiệm của sinh viên nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng

T T	CÁC KỸ NĂNG	Nhóm thực nghiệm		Nhóm đối chứng	
		ĐTB	Mức độ	ĐTB	Mức độ
1	Xác định mục đích sự kiện của khách du lịch.	3,09	Mức 3	2,97	Mức 3
2	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL với đặc điểm bản sắc văn hóa của KDL.	2,81	Mức 2	3,02	Mức 3
3	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm lứa tuổi của du khách	3,17	Mức 3	3,19	Mức 3
4	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách	2,79	Mức 2	2,88	Mức 3
5	Đưa ra lời khuyên cho du khách về ý tưởng và nội dung tổ chức sự kiện .	2,98	Mức 3	2,78	Mức 2
6	Thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của du khách	2,92	Mức 3	3,14	Mức 3
Chung		2,96	Mức 3	3,00	Mức 3

Kết quả bảng 3.23 cho thấy, các kỹ năng trong nhóm kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL* của nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm trước thực nghiệm là tương đương nhau (ĐTB là 2,96 và 3,00). Các kỹ năng đa số đều đạt ở cận dưới của mức 3: Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt, đặc biệt kỹ năng xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách còn đạt ở Mức 2: Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt (ĐTB=2,79). Mức độ đạt được của các kỹ năng của nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng phản ánh đúng thực trạng mức độ kỹ Nghiên

cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL được nghiên cứu và đã được phân tích phân thực trạng. Như vậy, các nhóm được chọn để làm thực nghiệm và đối chứng mang tính đại diện cho sinh viên ngành Du lịch. Kiểm định T – test giữa 2 nhóm cho kết quả $p = 0,064 > 0,05$ thể hiện sự khác biệt không có ý nghĩa về kỹ năng của hai nhóm. Nếu giữa hai nhóm có sự khác biệt khác biệt có ý nghĩa sau thực nghiệm thì đó là kết quả tác động của các biện pháp.

** So sánh mức độ nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước và sau thực nghiệm của nhóm đối chứng*

Sau khi thực nghiệm tác động đối với nhóm thực nghiệm, chúng tôi tiến hành đo mức kỹ năng ở cả 2 nhóm. Kỹ năng của nhóm đối chứng trước và sau thực nghiệm được thể hiện ở bảng 3.24:

Bảng 3.24: Kết quả đo mức độ nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước và sau thực nghiệm của nhóm đối chứng

TT	CÁC KỸ NĂNG	Trước thực nghiệm		Sau thực nghiệm	
		ĐTB	Mức độ	ĐTB	Mức độ
1	Xác định mục đích sự kiện của khách du lịch.	2,97	Mức 3	3,34	Mức 3
2	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL với đặc điểm bản sắc văn hóa của KDL.	3,02	Mức 3	3,51	Mức 3
3	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm lứa tuổi của du khách	3,19	Mức 3	3,45	Mức 3
4	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách	2,88	Mức 3	3,28	Mức 3
5	Đưa ra lời khuyên cho du khách về ý tưởng và nội dung tổ chức sự kiện .	2,78	Mức 2	3,43	Mức 3
6	Thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của du khách	3,14	Mức 3	3,45	Mức 3
Chung		3,00	Mức 3	3,41	Mức 3

Số liệu bảng 3.24 cho thấy khi so sánh kỹ năng của sinh viên ở vào thời điểm trước và sau thực nghiệm của nhóm đối chứng cho thấy điểm số của các kỹ năng thành phần trong nhóm kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL* đều có chiều hướng biến đổi tăng lên từ 3,00 lên 3,41 tuy nhiên vẫn đạt mức 2: Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt. Như vậy, sau cùng một thời gian thực nghiệm, mức độ các kỹ năng của nhóm đối chứng không được tăng lên. Kết quả kiểm định T – test kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL trước và sau thực nghiệm của nhóm đối chứng ($p = 0,073 > 0,05$) cho thấy sự khác biệt không có ý nghĩa. Điều này cho thấy các kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL có sự biến đổi tăng lên trong quá trình học tập về điểm số, nhưng không có sự khác biệt về mức độ của các kỹ năng.

*** Sự thay đổi về mức độ nhóm kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước và sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm***

Kỹ năng Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL của nhóm thực nghiệm trước và sau thực nghiệm được thể hiện ở bảng 3.25:

Bảng 3.25: Kết quả đo nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước và sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm

STT	CÁC KỸ NĂNG	Trước thực nghiệm		Sau thực nghiệm	
		ĐTB	Mức độ	ĐTB	Mức độ
1	Xác định mục đích sự kiện của khách du lịch.	3,09	Mức 3	3,88	Mức 3
2	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL với đặc điểm bản sắc văn hóa của KDL.	2,81	Mức 2	4,35	Mức 4
3	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm lứa tuổi của du khách	3,17	Mức 3	4,24	Mức 4
4	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách	2,79	Mức 2	3,97	Mức 3
5	Đưa ra lời khuyên cho du khách về ý tưởng và nội dung tổ chức sự kiện .	2,98	Mức 3	3,95	Mức 3
6	Thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của du khách	2,92	Mức 3	4,19	Mức 4
Chung		2,96	Mức 3	4,10	Mức 4

Qua bảng số liệu bảng 3.25 cho thấy, sau thời gian 1 năm học, mức độ các kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL của sinh viên nhóm thực nghiệm có đã có sự thay đổi rõ rệt. Với sự tăng lên về mức của các kỹ năng, thể hiện qua các ĐTB đã khẳng định hiệu quả tích cực của biện pháp tác động. Kiểm định T – test về kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL trước và sau thực nghiệm cho kết quả $p = 0,037 < 0,05$ đã khẳng định sự khác biệt có ý nghĩa của nhóm thực nghiệm trước và sau thực nghiệm. Có thể khẳng định biện pháp tác động đã góp phần tăng trưởng mạnh mẽ về mức độ của nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL của sinh viên trong khi điều này không xảy ra ở nhóm đối chứng. Như vậy, nếu làm tốt công tác giảng dạy nhằm giúp sinh viên nắm vững kiến thức về tổ chức sự kiện, chú ý về phương pháp giảng dạy của giảng viên và đặc biệt là rèn sự tự tin, bản

lĩnh của sinh viên thì nhóm kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL của sinh viên ngành Du lịch sẽ được nâng lên.

Đánh giá hiệu quả của các biện pháp tác động, chúng tôi đưa ra một số nhận định sau:

- Giảng viên hướng dẫn cụ thể khi giảng dạy các kiến thức lý thuyết, thực tế và đổi chiều kết quả của từng hành động của sinh viên với hành động mẫu để thực hiện lại các thao tác chưa hợp lý.

- Sinh viên nhóm thực nghiệm đã có được sự quyết tâm trong việc rèn luyện tính tự chủ bản thân và chủ động lựa chọn, thực hiện các yêu cầu học tập của giảng viên. Sinh viên có sự cân nhắc cụ thể những điểm mạnh, điểm yếu, khả năng của bản thân để thực hiện nhiệm vụ cho phù hợp. Các thành viên có ý thức hơn trong việc giải quyết nhiệm vụ học tập, kiểm tra đánh giá và tự kiểm tra đánh giá.

- Với mỗi nhiệm vụ học tập được đặt ra, sinh viên nhận thức được mục đích, yêu cầu, cách thức tiến hành, cũng như những điều kiện và phương tiện cần thiết để tiến hành hoạt động tổ chức sự kiện. Sinh viên ý thức được tầm quan trọng và mức độ cần đạt được của các kiến thức tổ chức sự kiện. Sau khi được tham gia lớp tập huấn, từng kỹ năng của sinh viên được cải thiện do trong quá trình giải quyết nhiệm vụ học tập, sinh viên đã được vận dụng hệ thống tri thức để giải quyết các yêu cầu trong các bước thực hiện sự kiện.

Nhận xét về kết quả đã đạt được của bản thân và nhóm thực nghiệm, N.V.H (SV Đại học Công nghiệp Hà Nội) nêu cảm nhận: *”Khi tham gia học tập, em hiểu thêm được rất nhiều điều về vấn đề tâm lý khách du lịch cũng như xác định mong muốn, nguyện vọng của họ. Em đã hiểu rõ được ý nghĩa, tầm quan trọng của khâu này cũng như nắm được cách thức tổ chức và tiến hành xây dựng ý tưởng sự kiện. Chúng em rất cần sự hướng dẫn, những kiến thức thực tế của giảng viên. Theo em, nhờ đó mà có thể xác định được các vấn đề cần thực hiện ở các khâu tiếp theo một cách hợp lý và hiệu quả....”*

Qua các phân tích nêu trên có thể nhận thấy sinh viên trong điều kiện hoạt động bình thường chưa thể có được sự tiến bộ về các kỹ năng. Các biện pháp tác động trong thực nghiệm đã làm thay đổi kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện của sinh viên, từ đó tác động tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

**** So sánh mức độ nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của khách du lịch sau thực nghiệm của nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm***

So sánh kết quả sau thực nghiệm của nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm, chúng tôi thu được các dữ liệu thể hiện trong bảng 3.26:

Bảng 3.26: Kết quả đo nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng

TT	Các kỹ năng	Nhóm thực nghiệm		Nhóm đối chứng	
		ĐTB	Mức độ	ĐTB	Trung bình
1	Xác định mục đích sự kiện của khách du lịch.	3,88	Mức 3	3,34	Mức 3
2	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL với đặc điểm bản sắc văn hóa của KDL.	4,35	Mức 4	3,51	Mức 3
3	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm lứa tuổi của du khách	4,24	Mức 4	3,45	Mức 3
4	Xác định ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách	3,97	Mức 3	3,28	Mức 3
5	Đưa ra lời khuyên cho du khách về ý tưởng và nội dung tổ chức sự kiện .	3,95	Mức 3	3,43	Mức 3
6	Thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của du khách	4,19	Mức 4	3,45	Mức 3
Tổng hợp		4,10	Mức 4	3,41	Mức 3

Kết quả số liệu bảng 3.26 cho thấy, kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL của nhóm thực nghiệm cao hơn hẳn nhóm đối chứng cả về điểm số trung bình và mức độ. Sau thực nghiệm, kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL của nhóm thực nghiệm đã tăng lên mức cao hơn so với mức đạt được của nhóm đối chứng: ĐTB = 4,10 mức 4: (Hầu như không có lỗi, khá thuận thực, khá linh hoạt) so với nhóm đối chứng có ĐTB = 3,41 (mức 3: Ít lỗi, tương đối thuận thực, tương đối linh hoạt). Như vậy trong khi kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL của sinh viên nhóm thực nghiệm có sự biến đổi về mặt chất lượng do ảnh hưởng của biện

pháp tác động thì kỹ năng này của sinh viên nhóm đối chứng tuy có sự tăng lên về điểm số nhưng không đáng kể (vẫn đạt mức trung bình-mức 3) và không có sự biến đổi về mức độ kỹ năng sau quá trình thực nghiệm của nhóm thực nghiệm. Kiểm định T – test cho kết quả $p = 0,042 < 0,05$ cho thấy sự khác biệt có ý nghĩa giữa nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng sau thực nghiệm. Điều này chứng tỏ hiệu quả của các biện pháp tác động tới kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL của sinh viên ngành Du lịch.

*** Sự thay đổi về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng sau thực nghiệm tác động:**

So sánh kết quả sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm về kỹ năng tổ chức sự kiện, chúng tôi thu được các dữ liệu thể hiện trong bảng số 3.27:

Bảng 3.27: Kết quả đo kỹ năng tổ chức sự kiện sau thực nghiệm của nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng

T T	Các kỹ năng tổ chức sự kiện	Nhóm thực nghiệm				Nhóm đối chứng			
		Trước thực nghiệm		Sau thực nghiệm		Trước thực nghiệm		Sau thực nghiệm	
		ĐTB	Mức độ	ĐTB	Mức độ	ĐTB	Mức độ	ĐTB	Mức độ
1	Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL	2,96	Mức 3	4,10	Mức 4	3,00	Mức 3	3,41	Mức 3
2	Kỹ năng xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL	2,83	Mức 2	3,93	Mức 3	2,89	Mức 3	3,25	Mức 3
3	Kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện	3,17	Mức 3	4,29	Mức 4	2,95	Mức 3	3,72	Mức 3
4	Kỹ năng quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện	2,79	Mức 3	3,77	Mức 3	3,01	Mức 3	3,34	Mức 3
5	Kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện	3,28	Mức 3	4,32	Mức 4	3,04	Mức 3	3,64	Mức 3
Chung:		3,01	Mức 3	4,08	Mức 4	2,98	Mức 3	3,47	Mức 3

Kết quả bảng số 3.27 cho thấy, kỹ năng tổ chức sự kiện của nhóm thực nghiệm sau quá trình tiến hành thực nghiệm cao hơn hẳn trước thực nghiệm cả về điểm số trung bình và mức độ. Sau thực nghiệm, kỹ năng tổ chức sự kiện của nhóm thực nghiệm từ mức 3 (ĐTB=3,01) đã tăng lên mức 4 (ĐTB = 4,08), trong đó có một số kỹ năng đạt được điểm cao trong mức 4 như kỹ năng lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện (ĐTB=4,29) hoặc nhóm kỹ năng kỹ năng tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện (ĐTB=4,32). Sự biến đổi cả về điểm số và mức độ do ảnh hưởng của biện pháp tác động thông qua kiểm định T – test cho kết quả $p = 0,043 < 0,05$ cho thấy sự khác biệt có ý nghĩa về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của nhóm thực nghiệm trước và sau thực nghiệm. Các mức và điểm số của nhóm đối chứng có mức điểm kỹ năng tổ chức sự kiện có tăng lên nhưng vẫn chỉ đạt ở mức 3: Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt (trước thực nghiệm ĐTB=2,98; sau thực nghiệm ĐTB=3,47). Kết quả kiểm định khẳng định sự khác biệt về mức độ các kỹ năng của nhóm thực nghiệm trước và sau thực nghiệm đồng thời có sự thống nhất với kết quả của thực nghiệm tác động. Mức độ các kỹ năng của nhóm thực nghiệm cao hơn nhóm đối chứng cả về điểm số và mức độ. Trong khi các kỹ năng của nhóm thực nghiệm tăng lên mức độ 4 (Hầu như không có lỗi, khá thuần thực, khá linh hoạt) thì tất cả các kỹ năng ở nhóm đối chứng vẫn ở mức 3 (Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt). Sau thực nghiệm có sự tăng lên ở nhóm đối chứng về điểm số về mức độ của các nhóm kỹ năng nhưng hoàn toàn không có sự tăng lên về mức độ của các nhóm kỹ năng đó (trước thực nghiệm và sau thực nghiệm vẫn đạt ở mức 3). Kết quả này thống nhất với kết quả nghiên cứu thực trạng và kết quả thực nghiệm tác động. Qua phân tích kết quả và kiểm định cho thấy, các biện pháp tác động đối với nhóm thực nghiệm tạo ra kết quả cao hơn nhóm đối chứng cả về điểm số và mức độ. Qua đó có thể nhận thấy kết quả học tập và rèn luyện về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên được nâng lên. Từ đó có thể khẳng định hiệu quả của biện pháp tác động đã sử dụng có ý nghĩa thiết thực đối với quá trình hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch.

3.3.3. Đánh giá kết quả thực nghiệm tác động

Thông qua phân tích kết quả thực nghiệm tác động, chúng tôi nhận thấy một số vấn đề như sau:

Trong một khoảng thời gian một năm học, với mức độ của nhóm kỹ năng Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL tương đối giống nhau, trong môi trường hoạt động học tập như nhau, nhưng ở nhóm đối chứng mức độ các nhóm kỹ năng của sinh viên có sự tăng lên về mặt điểm số trung bình và không nhiều, điểm đáng quan tâm là không có sự tăng trưởng lên được các mức độ cao hơn (vẫn đạt mức 3: Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt). Trong khi đó, có sự tăng lên về cả điểm trung bình và mức độ các nhóm kỹ năng thành phần của kỹ năng tổ chức sự kiện của nhóm thực nghiệm (mức 4). Điều này giúp chúng tôi kết luận được rằng sự tiến bộ về kỹ năng của nhóm thực nghiệm là do ảnh hưởng của các biện pháp tác động.

Như vậy, các biện pháp tác động đã mang lại hiệu quả ổn định, thực nghiệm tác động và thực nghiệm kiểm chứng được tiến hành như nhau ở cả hai lần nhưng kết quả là mức độ kỹ năng của nhóm thực nghiệm của sinh viên tăng. Kết quả này đã khẳng định giả thuyết thực nghiệm: rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện trên cơ sở tăng cường trang bị kiến thức về tâm lý KDL và cách thức tìm hiểu nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL, hệ thống hóa kiến thức tổ chức sự kiện, rèn luyện sự tự tin, khẳng định bản thân của sinh viên trong quá trình giảng dạy sẽ góp phần nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên. Như vậy biện pháp thực nghiệm phù hợp với mục đích nghiên cứu và giả thuyết khoa học của Luận án.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Kỹ năng tổ chức sự kiện bao gồm 5 nhóm kỹ năng thành phần được hình thành trong quá trình học tập về tổ chức sự kiện của sinh viên. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên đạt được ở mức 3/5 mức đánh giá kỹ năng (ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt đạt) và ở mức 2/5 mức đánh giá kỹ năng (còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt). Trong thứ bậc 5 thành phần kỹ năng tổ chức sự kiện các kỹ năng được xếp thứ tự từ cao xuống thấp bao gồm các kỹ năng: Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện; Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL; Tổng kết, đánh giá quá trình tổ chức sự kiện; Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện và Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu và ý tưởng của KDL. Trong đó, không có sự khác biệt về mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện về điểm số giữa nam và nữ, giữa sinh viên có kết quả học tập khác nhau, nhưng có sự khác biệt giữa các nhóm sinh viên các khối năm thứ 2,3 và năm thứ 4. Các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện có mối quan hệ theo chiều thuận rất chặt chẽ. Nhóm kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL có vai trò quan trọng, ảnh hưởng tới sự hình thành và phát triển của các kỹ năng khác nhưng mới đạt được kết quả thấp hơn so với đa số các kỹ năng thành phần còn lại.

Cần phải chú trọng hơn về phương pháp giảng dạy của giảng viên và chuyên gia, tăng cường trang bị nội dung kiến thức tổ chức sự kiện trong quá trình đào tạo giúp sinh viên nắm vững kiến thức nền tảng, tiền đề cho hoạt động tổ chức sự kiện, đặc biệt là cần rèn khả năng tự chủ, sự tự tin chi mỗi sinh viên trong học tập thực tế. Nhận thức của sinh viên về sự tác động của các yếu tố chủ quan và khách quan tới sự hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện chưa đúng đắn. Đây là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng tới mức độ đạt được của kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên. sinh viên chưa thực sự nắm được mục đích, ý nghĩa cũng như thấy được tầm quan trọng, niềm đam mê đối với hoạt động tổ chức sự kiện, chỉ coi đây là một môn học. Đa số các hành động học tập của sinh viên cần có sự hướng dẫn, hỗ trợ của giảng viên mới đạt

hiệu quả mong muốn. Đã có sự thuận thực trong các thao tác riêng lẻ và bước đầu đã có sự kết hợp hợp lý các thao tác trong điều kiện ổn định. Yếu tố Kiến thức tổ chức sự kiện của sinh viên được đánh giá có ảnh hưởng lớn nhất tới kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên. Trong các biện pháp tác động lên sự hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, biện pháp rèn khả năng tự chủ, tự tin cho sinh viên được đánh giá có ảnh hưởng nhiều nhất.

Kết quả thực nghiệm đã khẳng định: Mức độ của các kỹ năng tổ chức sự kiện được tăng trưởng mạnh cả về chỉ số và mức độ dưới ảnh hưởng của của biện pháp tác động. Như vậy, ngoài việc tạo điều kiện cho sinh viên học tập hiệu quả với các trang thiết bị và thực hành, áp dụng quá trình kiểm tra đánh giá trong học tập, cần chú ý hơn về các biện pháp giảng dạy nhằm tăng cường nhận thức về ý nghĩa và kiến thức và giao tiếp trong học tập tổ chức sự kiện của sinh viên.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Từ kết quả nghiên cứu lý luận và thực tiễn về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch cho phép chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

1.1. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch là kỹ năng phức hợp gồm 5 nhóm kỹ năng thành phần: Nghiên cứu ý tưởng, nhu cầu và điều kiện của KDL; Xây dựng ý tưởng tổ chức sự kiện theo nhu cầu của KDL; Lập kế hoạch theo ý tưởng tổ chức sự kiện; Tổ chức, quản lý các hoạt động trong quá trình diễn ra sự kiện; Tổng kết, đánh giá. Kỹ năng này của sinh viên chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố chủ quan và khách quan và bị tác động bởi một số biện pháp trong quá trình đào tạo. Hoạt động hướng dẫn du lịch đơn thuần sẽ mang lại sự nhầm lẫn và ảnh hưởng xấu đến ngành Du lịch đồng thời làm giảm cơ hội việc làm của sinh viên sau khi ra trường.

1.2. Qua nghiên cứu thực trạng cho thấy kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch đạt mức trung bình. Khi tham gia vào hoạt động tổ chức sự kiện, đa số sinh viên đã thực hiện được tương đối đầy đủ những thao tác cơ bản, song chưa đúng đắn và tính hiệu quả còn hạn chế, chưa quan tâm đúng mức tới một số các kỹ năng cần thiết. Các nhóm kỹ năng tổ chức sự kiện có mối quan hệ theo chiều thuận rất chặt chẽ. Nhóm kỹ năng *Nghiên cứu đặc điểm tâm lý, nhu cầu, ý tưởng của KDL* có vai trò quan trọng, ảnh hưởng tới sự hình thành và phát triển của các kỹ năng khác nhưng chỉ đạt được kết mức độ kỹ năng thấp nhất so với các nhóm kỹ năng thành phần còn lại. Không có sự khác biệt về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên giữa nam và nữ nhưng có sự khác biệt trong các vấn đề như: kết quả học tập, giữa năm thứ 2,3 và năm thứ 4 và kinh nghiệm tổ chức sự kiện.

1.3. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch, trong đó yếu tố *Kiến thức tổ chức sự kiện* của sinh viên có ảnh hưởng quan trọng nhất. Bên cạnh đó cần sử dụng các biện pháp tác động lên sự hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên như bồi dưỡng, nâng cao nhận thức về hoạt động học tập

tổ chức sự kiện như, tăng cường bồi dưỡng kiến thức về tâm lý KDL, cũng như các kiến thức về cách thức tổ chức sự kiện, tăng cường kỹ năng giao tiếp ứng xử, hoạt động tương tác cho sinh viên .

1.4. Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch có sự thay đổi nhất định theo tiến trình học tập, nhưng đó chỉ là sự tăng lên về điểm số do tác động của quá trình dạy học chứ chưa có sự tăng lên rõ rệt về mức độ kỹ năng. Kết quả thực nghiệm phù hợp với giả thuyết thực nghiệm: tác động vào quá trình giảng dạy nhằm giúp sinh viên có thể có cách thức tìm hiểu về đặc điểm tính cách của KDL, xác định nhu cầu và ý tưởng tổ chức sự kiện của KDL, tổ chức cho sinh viên lập kế hoạch tổ chức sự kiện trong mối liên hệ với ý tưởng tổ chức sự kiện, tổ chức giảng dạy để sinh viên có được nhận thức đầy đủ và hệ thống về tổ chức sự kiện có thể góp phần nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên. Những kết quả nghiên cứu trên phù hợp với giả thuyết và các nhiệm vụ của đề tài đã được giải quyết.

2. Kiến nghị

2.1. Đối với Nhà trường: Kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch còn hạn chế. Vì vậy, để góp phần nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên, chúng tôi kiến nghị nhà trường cần áp dụng những biện pháp sau: Chú ý tới công tác đào tạo bồi dưỡng đội ngũ giảng viên về trình độ chuyên môn, phương pháp giảng dạy, tạo điều kiện cho họ tiếp cận với những phương pháp dạy học hiện đại, áp dụng các loại hình kiểm tra, đánh giá trong đào tạo tổ chức sự kiện. Xây dựng chương trình tập huấn kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên bằng những hình thức sinh động, hấp dẫn, phù hợp, với những nội dung thiết thực và cần tạo điều kiện cho sinh viên rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện trong và ngoài trường. Tạo những điều kiện cơ sở vật chất cần thiết như phòng học, trang thiết bị dạy học, thời gian học tập thực tế.

2.2. Đối với khoa đào tạo chuyên môn về tổ chức sự kiện: Kỹ năng tổ chức sự kiện là có vai trò rất quan trọng đối với hoạt động Hướng dẫn du lịch của của sinh viên ngành Du lịch. Vì vậy cần có thêm những nghiên cứu sâu, rộng hơn về kỹ năng tổ chức

sự kiện của sinh viên để đề ra những biện pháp nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên hơn nữa.

2.3. Đối với giảng viên giảng dạy tổ chức sự kiện: Giảng viên cần tích cực, tự giác nâng cao trình độ chuyên môn và nghiệp vụ; tích cực đổi mới phương pháp giảng dạy; Cần chú ý tổ chức tốt tất cả các khâu trong tổ chức sự kiện; Tạo những tình huống hấp dẫn, thiết thực để kích thích tư duy sáng tạo của sinh viên; Cần nêu mục đích, yêu cầu rõ ràng để định hướng hoạt động cho sinh viên; hướng dẫn cụ thể; quan tâm, kiểm tra, giám sát chặt chẽ, đôn đốc, nhắc nhở, hỗ trợ, tạo điều kiện để sinh viên làm việc nghiêm túc, hiệu quả; Đánh giá chặt chẽ, chính xác, công bằng, khách quan.

Giúp sinh viên hiểu rõ ý nghĩa của tổ chức sự kiện để từ đó tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo tham gia vào các hoạt động tổ chức sự kiện. Các thành viên có sự tương tác với giảng viên và với bạn để phát huy tối đa khả năng bản thân trong quá trình học tập về tổ chức sự kiện.

2.4. Đối với sinh viên ngành Du lịch: Sinh viên cần có ý thức về tầm quan trọng của học tập tổ chức sự kiện đối với nghề nghiệp bản thân trong tương lai. Luôn học hỏi, cập nhật các kiến thức từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau trên cơ sở các hướng dẫn học tập của giảng viên. Tham gia các hoạt động tổ chức sự kiện trong thực tế với các mức độ và hình thức khác nhau nhằm rèn luyện và nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho bản thân. Tổ chức thực hành tổ chức sự kiện theo nhóm nhằm hỗ trợ, học hỏi lẫn nhau và phát huy được tốt nhất kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

1. Dương Đình Bắc (2018), *Thực trạng kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch*, Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt kì 2 tháng 5, trang 312-316.
2. Dương Đình Bắc (2018), *Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 10, trang 59-67.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

• Tài liệu tiếng Việt

1. Trịnh Lê Anh (2009), *Từ đám rước dân gian đến lễ hội đường phố hiện đại: một góc nhìn du lịch và sự kiện*, Kỷ yếu Tọa đàm khoa học Du lịch Việt Nam trong xu thế hội nhập thế giới, Trường đại học KHXH&NV.
2. Trịnh Lê Anh (2011), *Tổ chức lễ hội và sự kiện du lịch ở vùng Thanh - Nghệ - Tĩnh dưới góc nhìn Văn hóa - Sự kiện - Du lịch. Đề xuất cho Nghệ An*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học Xây dựng thương hiệu du lịch và sản phẩm lưu niệm mang tính đặc trưng văn hóa Nghệ An, UBND tỉnh Nghệ An.
3. Covaliep A.G. (1994), *Tâm lý học cá nhân*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
4. Cruchetxki V.A. (1981), *Những cơ sở của tâm lý học sư phạm, tập 2*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
5. Hoàng Xuân Phương và Nguyễn Thị Ngọc Châu (2012), *Phong cách PR chuyên nghiệp*, NXB Lao động - Xã hội.
6. Phạm Tất Dong, Nguyễn Hải Khoát, Nguyễn Quang Uẩn (2001), *Giáo trình Tâm lý học đại cương*, Viện Đại học mở Hà Nội.
7. Phạm Tất Dong (1984), *Tâm lý học lao động*, Cục Đào tạo bồi dưỡng - Bộ Giáo dục.
8. Vũ Dũng (chủ biên) (2000), *Từ điển tâm lý học*, NXB Từ điển Bách khoa Hà Nội.
9. Vũ Dũng (2000), *Tâm lý học xã hội*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
10. Nguyễn Cao Thường, Tô Đăng Hải(1990), *Thống kê du lịch*. NXB Đại học và Giáo dục chuyên nghiệp HN.
11. Nguyễn Văn Hậu, Lê Ngọc Hồng, Nguyễn Thanh Giang, Nguyễn Thị Quyên, Vũ Thị Thùy Dung (2015), *Tổ chức sự kiện theo chuẩn mực văn hóa*, NXB Lao Động.
12. Văn Tân, Nguyễn Văn Đạm (1977), *Từ điển tiếng Việt*, NXB khoa học xã hội.
13. Nguyễn Vũ Hà (2009), *Bài giảng tổ chức sự kiện*, trường Cao đẳng du lịch Hà Nội.

14. Đỗ Long, Trần Hiệp (1991), *Sổ tay tâm lý học*, NXB Khoa học xã hội Hà Nội.
15. Cao Đức Hải (2014), *Quản lý lễ hội và sự kiện*, NXB. Lao động, Hà Nội.
16. Bùi Tất Hiếu (2014), *Quản lý lễ hội phục vụ phát triển du lịch*, Tạp chí du lịch Việt Nam, số 7/2014, tr.63-64.
17. Bùi Thị Thu Hương, Lê Thị Loan, Đỗ Tiến Sỹ, Đỗ Thúy Hằng (2015), *Giáo trình Tổ chức sự kiện*, NXB Giáo dục.
18. Đinh Thị Thuý Hằng (2007), *PR kiến thức cơ bản và đạo đức nghề nghiệp*, NXB Lao động - Xã hội.
19. Hội đồng Quốc gia Chỉ đạo biên soạn Từ điển Bách khoa Việt Nam (2003), Từ điển bách khoa Việt Nam, T.3, Trung tâm Biên soạn từ điển bách khoa Việt Nam, Hà Nội.
20. Nguyễn Mạnh Hùng (2005), *Thấy gì qua việc tổ chức các lễ hội văn hóa du lịch*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, số 3/2005, tr12,46.
21. Phan Thế Kháng (2004), *Khai thác thị trường du lịch lễ hội và sự kiện*, Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế Du lịch lễ hội và sự kiện, Đại học Kinh tế Huế & Trường Quản lý Công nghiệp Du lịch, đại học Hawaii, Huế.
22. Trịnh Đăng Khoa (2011), *Đào tạo nghề đạo diễn tổ chức sự kiện trong bối cảnh hiện nay*, Tạp chí Văn hóa nghệ thuật số 328.
23. Phạm Duy Khuê (2009), *Lý luận sân khấu hóa*, NXB Sân khấu Hà Nội.
24. Kixegof. X. I (Vũ Năng Tính dịch) (1977), *Hình thành các kỹ năng và kỹ xảo sư phạm cho sinh viên trong điều kiện của nền giáo dục đại học*. NXB Giáo dục.
25. Kromrey H (1999), *Nghiên cứu xã hội thực nghiệm*, NXB Thế giới, Hà Nội.
26. Nguyễn Quang Lân (2004), *Tổ chức du lịch lễ hội và sự kiện ở Việt Nam*, Tạp chí Du lịch Việt Nam số 9, tr11.
27. Levitov.N.D (1962), *Tâm lý học trẻ em và tâm lý học sư phạm (tập 1)*, NXB Giáo dục. Hà Nội.

28. Mai Linh (2003), *Kinh nghiệm tổ chức lễ hội và các sự kiện du lịch*, Tạp chí Du lịch Việt Nam số 8, tr.16.
29. *Luật Du lịch Việt Nam năm 2005* (2005), Điều 4, Chương I, ban hành ngày 14/6/2005.
30. Lưu Văn Nghiêm (2007), *Giáo trình Tổ chức sự kiện*, NXB Đại học KTQD.
31. Lưu Văn Nghiêm (2011), *Quan hệ công chúng*, NXB đại học Kinh tế quốc dân.
32. Phạm Đình Nghiệp (2006), *Kỹ năng tổ chức hoạt động công tác thanh thiếu niên*, Sách tham khảo, NXB Thanh Niên.
33. Lê Ngọc Oanh (2009), *Phương pháp đạo diễn chương trình nghệ thuật tổng hợp*, NXB Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
34. Pháp lệnh Du lịch Việt Nam(1999), Điều 2, Điều 10, Chương 1.
35. Hoàng Phê (2009), *Từ điển tiếng việt*, NXB Đà Nẵng.
36. Nguyễn Huy Phòng (2013), *Công tác quản lý văn hóa qua một số sự kiện năm 2012*, Tạp chí Văn hóa nghệ thuật, số 343.
37. Lương Hồng Quang (2010), *Quản trị lễ hội và hình ảnh điểm đến (Quản trị giúp gì cho việc xây dựng hình ảnh điểm đến)*, Tạp chí Văn hóa nghệ thuật, số 316.
38. Ngô Vân Quyên, “*sự kiện du lịch-một hướng đi mới trong xây dựng sản phẩm du lịch đặc thù của thủ đô Hà Nội*”, Đại học Văn hóa Hà Nội.
39. Rudich. P.A (1986), *Tâm lý học*, NXB Thể dục thể thao.
40. Dương Văn Sáu (2004), *Lễ hội Việt Nam trong sự phát triển du lịch*, Trường Đại học Văn hóa, Hà Nội.
41. Trần Đức Thanh(2000), *Giáo trình Nhập môn Khoa học Du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
42. Trần Quốc Thành (1992), *Kỹ năng tổ chức trò chơi của chi đội trưởng chi đội TNTP Hồ Chí Minh*, LA Phó tiến sĩ khoa học Sư phạm-Tâm lý. Đại học Sư Phạm Hà Nội.
43. Lê Thông, Nguyễn Minh Tuệ (2012), *Địa lý du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục Việt Nam.
44. Trần Văn Thông (2002), *Tổng quan Du lịch*, NXB TP Hồ Chí Minh.

45. Nguyễn Thị Thủy (2016), *Nghiep vụ khách sạn*, Trường đại học Khoa học xã hội & Nhân văn.
46. Trung tâm Từ điển học (2007), *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng.
47. Hồ Thị Thanh Thủy(2013), *Tổ chức sự kiện và doanh nghiệp*. Tạp chí Văn hóa nghệ thuật, số 343.
48. Bùi Quang Thắng (2010), *Tổ chức lễ hội như là tổ chức sự kiện*, Tạp chí Văn hóa nghệ thuật, số 318.
49. Lưu Kiếm Thanh(2008), *Bài giảng Kỹ năng tổ chức sự kiện*, Học viện hành chính quốc gia.
50. Lê Anh Tuấn (2014), *Giáo trình tổng quan du lịch*, Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.
51. Nguyễn Khắc Viện (1991), *Từ điển tâm lý*, NXB Thế giới.
52. Lê Nguyễn Quang, Nguyễn Ngọc Huân, Lê Như Xuyên (2012), *Hướng dẫn tổ chức hoạt động văn hóa xã hội trong trường phổ thông dân tộc nội trú*, Sách tham khảo, NXB Giáo dục.

• **Tài liệu tiếng nước ngoài**

53. Abuy Mitogo, María Asunción (2012), *International congress on Promoting Culture and Tourism in Equatorial Guinea*, Universitat Politècnica de València.
54. Ann J. Boehme(1999), *Planning Successful Meetings and Events*, American Management Association, NewYork.
55. Allen, J., O' Toole, W., Mc Donnel, I. & Harris, Robert (2001), *Festival and special event management*, John Wiley and Sons Australia, Ltd.
56. Alex Genadinik (2015). *Event Planning: Management & Marketing For Successful Events*, CreateSpace Independent Publishing Platform, UK.
57. Andersson, Tommy D. và Lundberg, Erik (2013), *Commensurability and sustainability: Triple impact assessments of a tourism event*, Gothenburg University, Switzerland.

58. Albuquerque, NM. Getz, D. (1997), *Event Management and Event Tourism*, Cognizant New York.
59. Anna Aleksandrova ; Ekaterina Aigina (2017), *Modern Aspects of Cultural and Historical Heritage Involvement in Tourism Activities in Russia*, *Tourism Management*, Vol.8(7), pp.244-254.
60. Beaven, Z. & Wright, R. (2006), *Experience! Experience! Experience! Employer attitudes to arts and event management graduate employability*, *International Journal of Event management Research* Volume 2, Number 1, 2006, p.17-24
61. Blain, C., Levy, Stuart E. & Ritchie, J. R. Brent (2005), *Destination Branding: Insights and Practices from Destination Management Organizations*, *Journal of Travel Research*, vol 43, pp.328-338.
62. Bill Nguyen (2014), *Professional Event Management*, BMG Bussiness Traning.
63. Bohlin, Magnus(1998), *Event management and event tourism*, *Annals of Tourism Research*, Vol.25(1), pp.248-249.
64. Blythe Camenson (2002), *Opportunities in Event Planning Careers*, McGrawHill, New York.
65. Bojanic, David C ; Warnick, Rodney B. (2012), *The Role of Purchase Decision Involvement in a Special Event*, *Journal of Travel Research*, Vol.51(3), pp.357-366.
66. Cengage Learning, Inc. (2014), *Creating the infrastructure for tourism, food and beverage organizing and events*, Mena Report.
67. Chalip, L.and McGuirty, J. (2004), *Bundling sport events with the host destination*, *Journal of Sport Tourism*, Vol. 9 No. 3, pp. 267-82.
68. Cunningham, P., Taylor, S., & Reeder, C. (1993). *Event marketing: The evolution of sponsorship from philanthropy to strategic promotion*. In *Proceedings of the Sixth Conference on Historical Researchin Marketing and Marketing Thought* (pp. 407-425). East Lansing, MI: Michigan State University.

69. Donald Getz and Stephen J. Page (2008), *Event Studies: Theory, research and policy for planned events*, Butterworth-Heinemann Publisher (Trang 42)
70. Edvi Gracia Ardani (Đại học Podomoro, Jakarta, Indonesia) (2017), *The Importance of the Venue Selection in an Event Organization Case study: Special event Organization Rencontre Alumni Enterprise 1&2*, Journal of Tourism, Nxb Universitas Udayana, Indonesia.
71. Fletcher, Donna; Dunn, Julie; Prince, Rosemary (2009), *Entry level skills for the event management profession*, *ICHPER-SD Journal of Research*, v4 n1 p52-57.
72. Fredline, E. and Faulkner, B. (2001), *Variations in residents' reactions to major motor sport events: why residents perceive the impacts of events differently* *Event Management*, Vol. 7, pp. 115-25.
73. Getz, D. (1991), *Festivals, Special Events, and Tourism*, New York: Van Nostrand Reinhold.
74. Getz D. (1997), *Event Management & Event Tourism*, New York: Cognizant Communication Corp.
75. Getz, D. (2008a), *The world of planned events*, Butterworth-Heinemann, Burlington, MA (Original work published 2007).
76. Getz D. (2nd 2005), *Event Management & Event Tourism*, New York: Cognizant Communication Corp.
77. Getz, D. (2008b), *Event tourism: definition, evolution, and research*, *Journal of Tourism*, Vol. 29 No. 3, pp. 403-28.
78. Getz, Donald ; Page, Stephen J. (2016), *Progress and prospects for event tourism research*, *Tourism Management*, Vol.52, pp.593-631.
79. Getz, Donald (2008), *Event tourism: Definition, evolution, and research*, *Tourism Management*, Vol.29(3), pp.403-428.

80. Getz, Donald (1993), *Leisure and tourism events: Management and organization manual by David Watt Longman, Harlow, UK, Tourism Management, , Vol.14(6), pp.490-491.*
81. Goldblatt, J.Jeff. (1990), *Special Events: The Art and Science of Celebration*, Wiley, New Jersey.
82. Goldblatt, J. Jeff. (2000), *Special Events - Best Practices in Modern Event Management*, CSEP, U.S.A.
83. Goldblatt, J. Jeff. (2002, 3rd ed.), *Special Events: Twentyfirst Century Global Event Management*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
84. Green, B.C. (2001), *Leveraging subculture and identity to promote sport*, Sport Management Review, Vol. 4, pp. 1-20.
85. Gwinner, K.P. (1997). *A model of image creation and image transfer in event sponsorship*, International Marketing Review, 14 (3), 145-158.
86. Hall, Colin M. (1989), *Hallmark Events and the Planning Process: The Planning and Evaluation of Hallmark Events*, eds G.J.Syme, D.M.Fenton & W.S.Mueller, Avebury, Aldershot.
87. .I.Pirojnik (1985), *Основы географии туризма и экскурсионного обслуживания*, NXB Đại học TH Misk.
88. Jago, Leo Kenneth (1997), *Special events and tourism behavior: a conceptualisation and an empirical analysis from a value perspective*, Thesis of the degree of Doctor of Philosophy, Victoria University.
89. Juldj Aleen (2000), *Event Planning*, John Wily & Sons Canada Ltd., OnTairo.
90. Julia Rutherford Silvers ” (2004), *Professional Event Coordination Sourcebooks* Publisher.
91. Kennedy, Joy C.(2011), *How to plan a special event to promote the library*, Journal of Hospital Librarianship Management, Vol.11(3), p.261-268.

92. L.Michaud (1983), *Le tourisme face à l'environnement*, Press Universitaires de France, Paris
93. Leonard Nadler & Zeace Nadler (1987), *The comprehensive guide to successful conferences and meeting*, Jossey-Bass, SanFrancisco.
94. Mayer Key Competencies Framework (2013), *Employability Skills in Tourism, Travel and Events based on the SIT12 Tourism, Travel and Hospitality*, Training Package version 2, Board of Studies NSW for and on behalf of the State of New South Wales, Australia.
95. Mikuska, Julie (2006), *Special Event Planners Resource Guided*, , University of Manitoba.
96. Minkin, Sarah Anne (2001), *Event Planning Handbook*, Education Development Centre (EDC) & Youth employment Summit Secretariat.
97. O'Brien, D. and Gardiner, S. (2006), *Creating sustainable mega-event impacts: networking and relationship development through pre-event training*, Sport Management Review, Vol. 9, pp. 25-48.
98. Oest, Pieter van Der và Dam, Wouter B. (2014), *What are the specific conditions for success in organizing an electronic dance music event?* Haagse Hogeschool: ESC Europese Studies / European Studies, Netherlands.
99. Ruth Dowson and David Bassett (2015), *Event planning and management: A practical handbook for PR and events professionals*, Kogan Page Publisher
100. Shuo Zhang (2017), *Event Organization 101: Understanding Latent Factors of Event Popularity*, Eleventh International AAAI Conference on Web and Social Media, Montreal, Quesbec, Canada.
101. Silvers, Julia Rutherford (2004), *Professional Event Coordination*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

102. Silvers, J.R., Bowdin, G.A., O'Toole, W.J. & Nelson, K.B. (2006), Towards an international event management body of knowledge (*EMBOK*), *Event Management* 9 (4),p.185–198.
103. Tară-Lungă, Mihaela-Ona (2012), *Major special events: an interpretative literature review*, *Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society*, Vol. 7, No. 4, pp.759-776.
104. The Canadian Tourism Human Resource Council –CTHRC
105. Todd, Louise, Leask, Anna ; Ensor, John (2017), *Understanding primary stakeholders' multiple roles in hallmark event tourism management*, *Tourism management*, pp. 494-509.
106. Uysal, M., Gahan, L. and Martin, B. (1994), *An examination of event motivations: a case study*, *Festival Management & EventTourism*, Vol. 1 No. 1, pp. 5-10.
107. Uysal, M., and Gitleson, R. (1994), *Assessment of economic impacts: Festivals and special events* “*Festival Management & Event Tourism*”, *Festival Management & EventTourism*, Vol. 1 No. 1, pp.3-9.
108. Vitić Andriela (2015), *Plan for outdoor Event Success*, *Special Events Galore*, August, Vol.15(8), pp.2-2.
109. Watt D. C. (2001), *Event Management in Leisure and Tourism*, Addison Wesley Longman Publishing, New York.
110. Williams, G., Maria Mason-Roberts & Associates, Karen Bart-Alexander & Associates (2014), *A Technical Report on Training and Development in the Carnival Industry*, Vanus Investments Ltd, Trinidad and Tobago.
111. Weaver, David B and Lawton, Laura J (2013), *(Resident perceptions of a contentious tourism event*, *Journal of Tourism Management* 37, pp. 165-175.
112. Wood, E.H. &Masterman, G. (2008). *Event marketing: Measuring an experience?* Paper presented at the 7th International MarketingTrends Congress, Venice, Italy.

113. Wohlfeil, M. & Whelan, S. (2006). *Consumer motivations to participate in event-marketing strategies*, Journal of Marketing Management, 22, 643-669.

*** Các trang Website**

114. Lê Thị Hồng Vân (2014), *Rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên ngành luật qua việc giảng dạy môn nghiên cứu và lập luận*, <http://hcmulaw.edu.vn>.

115. Công ty tổ chức sự kiện Vietwind, <http://vietwindevent.vn/>

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1
MẪU PHIẾU TRỪNG CẦU Ý KIẾN DÀNH CHO SINH VIÊN

Phụ lục 1.1:

(Mẫu 1)
PHIẾU TRỪNG CẦU Ý KIẾN
(Dùng cho sinh viên ngành Du lịch)

Chào các bạn!

Nhằm góp phần nâng cao hiệu quả các biện pháp phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch, chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của bạn với những câu hỏi dưới đây. Mọi thông tin bạn cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích khoa học và sẽ hoàn toàn ẩn danh. Sự hợp tác của bạn sẽ giúp chúng tôi rất nhiều trong quá trình thực hiện nghiên cứu này. Bạn hãy đọc kỹ các mức độ đạt được của kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, tích một trong những điểm số từ 1 đến 5 vào ô thể hiện mức độ đạt được kỹ năng tổ chức sự kiện của mình tương ứng với 5 mức sau:

Mức 1 (1 điểm): Chưa đúng, chưa thuần thục, chưa linh hoạt.

Mức 2 (2 điểm): Còn nhiều lỗi, ít thuần thục, ít linh hoạt.

Mức 3 (3 điểm): Ít lỗi, tương đối thuần thục, tương đối linh hoạt.

Mức 4 (4 điểm): Hầu như không có lỗi, khá thuần thục, khá linh hoạt.

Mức 5 (5 điểm): Rất đúng, rất thuần thục, rất linh hoạt.

Xin chân thành cảm ơn các bạn!

A. Theo bạn, kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân hiện nay đạt mức độ nào?

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng đắn	Thuần thục	Linh hoạt
1	Xác định mục đích sự kiện của khách du lịch.			
2	Đưa ra ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng			

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng đắn	Thuần thực	Linh hoạt
	tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm bản sắc văn hóa của du khách			
3	Đưa ra ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm lứa tuổi của du khách			
4	Đưa ra ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách			
5	Đưa ra lời khuyên cho du khách về ý tưởng và thực hiện tổ chức sự kiện .			
6	Thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của du khách			
7	Đề xuất các kịch bản về nội dung tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn			
8	Đề xuất các kịch bản về hình thức tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn			
9	Đề xuất các kịch bản về quy mô tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn phù hợp với tour du lịch.			
10	Trao đổi, thuyết phục với du khách để thống nhất kịch bản tổ chức sự kiện			
11	Tư vấn để du khách lựa chọn kịch bản tối ưu			
12	Điều chỉnh kịch bản theo yêu cầu du khách sau khi đã thống nhất kịch bản.			
13	Xác định các yêu cầu của công việc tổ chức sự kiện			
14	Chi tiết hóa lịch trình của sự kiện .			
15	Xây dựng kịch bản sự kiện trên cơ sở ý tưởng chủ đạo của sự kiện .			

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng dẫn	Thuần thực	Linh hoạt
16	Lập bảng phân công người thực hiện công việc và phạm vi trách nhiệm cụ thể, chi tiết.			
17	Lập bảng phân công thời gian thực hiện và hoàn thành từng công việc			
18	Lập bảng dự toán tổng hợp các vật liệu cần thiết			
19	Xác định giá các hạng mục và lập bảng dự trù kinh phí.			
20	Soạn thảo giấy phép tổ chức và làm việc với cơ quan quản lý.			
21	Hoàn tất hợp đồng với các nhà cung cấp để có đầy đủ vật tư			
22	Điều chỉnh ngân sách theo thực tế với các chi phí phát sinh.			
23	Ráp nối, tổng duyệt chương trình			
24	Lập kế hoạch ứng phó với sự thay đổi của thời tiết			
25	Thông nhất với du khách về chi tiết công việc			
26	Kiểm soát nhân sự ở các vị trí công việc đã phân công			
27	Kiểm tra lại kịch bản, lời dẫn			
28	Kiểm tra âm thanh, ánh sáng, trang trí...			
29	Giám sát công việc của MC theo kịch bản tổ chức sự kiện			
30	Kiểm soát các tình huống bất thường khi tiến hành tổ chức sự kiện			
31	Tổ chức hoạt động của sự kiện : gala, team building, ngày hội gia đình, hội thảo...			
32	Giải quyết các sự cố khi diễn ra sự kiện			
33	Điều chỉnh hoạt động trong sự kiện nếu cần thiết			

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng đắn	Thuần thục	Linh hoạt
34	Tổ chức để khách về nghỉ ngơi hoặc tiếp tục hành trình			
35	Viết bản tổng kết (đánh giá cái được, chưa được, lý do và bài học rút ra) của khâu tổ chức sự kiện			
36	Trao đổi, thuyết phục, cam kết và cảm ơn khách			
37	Tất toán các chi phí cho sự kiện			
38	Giải quyết các vấn đề tồn đọng			

B. Bạn hãy nhận định về bản thân mình với những vấn đề sau:

(Khoanh tròn vào các ô tương ứng với nhận định của bản thân)

Câu hỏi B1: Bạn nhận định mình có là người tự tin không(?):

Các biểu hiện của tính tự tin	Hoàn toàn không đúng	Hầu như không đúng	Nửa đúng, nửa không đúng	Hầu như đúng	Hoàn toàn đúng
1. Tôi là người rụt rè, ít nói*	1	2	3	4	5
2. Tôi sợ đứng trước đám đông*	1	2	3	4	5
3. Tôi là người mạnh dạn.	1	2	3	4	5
4. Tôi luôn nghĩ, người khác làm được, tôi cũng sẽ làm được	1	2	3	4	5
5. Tôi luôn làm chủ được trước mọi tình huống	1	2	3	4	5
6. Tôi được mọi người đánh giá là người nắm bắt nhanh vấn đề	1	2	3	4	5

Ghi chú: * Những mệnh đề được đổi điểm khi tính ĐTB của toàn thang đo

Câu hỏi B2: Kiến thức về tổ chức sự kiện của bạn thế nào(?):

Kiến thức về tổ chức sự kiện	<i>Hoàn toàn không đúng</i>	<i>Hầu như không đúng</i>	<i>Nửa đúng, nửa không đúng</i>	<i>Hầu như đúng</i>	<i>Hoàn toàn đúng</i>
1. Tôi luôn tìm hiểu tâm lý KDL trước khi tổ chức sự kiện nào đó	1	2	3	4	5
2. Tôi nắm chắc quy trình tổ chức sự kiện khi thực hiện tổ chức một sự kiện bất kì	1	2	3	4	5
3. Tôi chưa biết thực hiện các hoạt động tác nghiệp trong sự kiện*	1	2	3	4	5
4. Tôi luôn xác định được mối liên quan giữa các bước tổ chức sự kiện	1	2	3	4	5
5. Tôi chưa có kinh nghiệm giải quyết các vấn đề phát sinh trong các bước tổ chức sự kiện*	1	2	3	4	5

*Ghi chú: * Những mệnh đề được đổi điểm khi tính ĐTB của toàn thang đo*

Câu hỏi B3: Ý tưởng sáng tạo của bạn trong giải quyết tình huống trong tổ chức sự kiện thể hiện như thế nào (?):

Ý tưởng sáng tạo trong giải quyết tình huống	<i>Hoàn toàn không đúng</i>	<i>Hầu như không đúng</i>	<i>Nửa đúng, nửa không đúng</i>	<i>Hầu như đúng</i>	<i>Hoàn toàn đúng</i>
1. Tôi chủ động tìm hiểu các nội dung trước khi tổ chức sự kiện	1	2	3	4	5
2. Tôi thích tạo ra điều gì bất ngờ, mới, lạ cho khách du lịch khi làm sự kiện	1	2	3	4	5

3. Tôi chưa có khả năng sáng tạo, giải quyết khi phát sinh những vấn đề “khó*	1	2	3	4	5
4. Tôi luôn tìm ra nhiều giải pháp để giải quyết vấn đề trong tổ chức sự kiện	1	2	3	4	5
5. Tôi luôn linh hoạt, không cứng nhắc khi làm sự kiện	1	2	3	4	5
6. Tôi muốn có những người bạn thích sự mạo hiểm, đổi mới, có ý tưởng sáng tạo trong công việc tổ chức sự kiện.	1	2	3	4	5

*Ghi chú: * Những mệnh đề được đổi điểm khi tính ĐTB của toàn thang đo*

Câu hỏi B4: Theo bạn, chương trình đào tạo tổ chức sự kiện tác động đến bạn như thế nào trong quá trình học tập, rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện(?)

Ảnh hưởng của chương trình đào tạo tổ chức sự kiện	<i>Hoàn toàn không đúng</i>	<i>Hầu như không đúng</i>	<i>Nửa đúng, nửa không đúng</i>	<i>Hầu như đúng</i>	<i>Hoàn toàn đúng</i>
1. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện gây áp lực, căng thẳng cho bản thân*	1	2	3	4	5
2. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện tạo cảm hứng, hứng thú học tập cho bản thân.	1	2	3	4	5
3. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện giúp bản thân tự tin khi ứng dụng vào hoạt động tổ chức sự kiện khi ra trường.	1	2	3	4	5
4. Chương trình đào tạo tổ chức sự kiện được thiết kế phù hợp về khối lượng, giúp bản thân yên tâm khi tham gia các hoạt động học tập khác.	1	2	3	4	5
5. Chương trình đào tạo luôn được cập	1	2	3	4	5

nhật, đảm bảo tính hiện đại giúp bản thân vững tin khi sử dụng trong học tập và rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện.					
--	--	--	--	--	--

*Ghi chú: * Những mệnh đề được đổi điểm khi tính ĐTB của toàn thang đo*

Câu hỏi B5. Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý/chuyên viên trong các công ty du lịch ảnh hưởng đến kỹ năng tổ chức sự kiện của bạn như thế nào (?)

Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên viên từ công ty du lịch	<i>Hoàn toàn không đúng</i>	<i>Hầu như không đúng</i>	<i>Nửa đúng, nửa không đúng</i>	<i>Hầu như đúng</i>	<i>Hoàn toàn đúng</i>
1. Phương pháp giảng dạy không nhằm chán, phát huy được tính tích cực trong học tập, rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân.	1	2	3	4	5
2. Phương pháp giảng dạy cung cấp các kiến thức lý luận và thực tiễn cho, đáp ứng được nhu cầu về kiến thức về tổ chức sự kiện cho bản thân.	1	2	3	4	5
3. Phương pháp giảng dạy tổ chức sự kiện vẫn lý thuyết suông, mang tính 1 chiều, chưa tạo ra hứng thú trong học tập cho bản thân*	1	2	3	4	5
4. Phương pháp giảng dạy giúp bản thân rèn thái độ, tác phong nghề nghiệp.	1	2	3	4	5
5. Phương pháp giảng dạy dễ hiểu và có thể ứng dụng ngay để giải quyết bài tập trong học tập tổ chức sự kiện.	1	2	3	4	5

*Ghi chú: * Những mệnh đề được đổi điểm khi tính ĐTB của toàn thang đo*

Câu hỏi B6. Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện có ảnh hưởng đến việc hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện của bạn như thế nào (?)

Cơ sở vật chất, thiết bị	<i>Hoàn toàn không đúng</i>	<i>Hầu như không đúng</i>	<i>Nửa đúng, nửa không đúng</i>	<i>Hầu như đúng</i>	<i>Hoàn toàn đúng</i>
1. Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện không được đầu tư, hỏng nhiều, chưa đáp ứng được các buổi thực hành về tổ chức sự kiện.*	1	2	3	4	5
2. Cơ sở vật chất được cập nhật, ứng dụng tốt trong việc rèn kỹ năng tổ chức sự kiện cho bản thân.	1	2	3	4	5
3. Cơ sở vật chất mới nhưng không phù hợp với hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện*	1	2	3	4	5
4. Những chức năng, công dụng của hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo luôn được khai thác tối đa trong tổ chức giảng dạy và học tập tổ chức sự kiện của sinh viên.	1	2	3	4	5
5. Cơ sở vật chất tạo được sự yên tâm, thoải mái trong các giờ học tập tổ chức sự kiện	1	2	3	4	5

B5. Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý/chuyên viên trong các công ty du lịch như thế nào (?)

Phương pháp giảng dạy của giảng viên và các nhà quản lý, chuyên gia từ công	<i>Hoàn toàn không</i>	<i>Hầu như là không đúng</i>	<i>Nửa đúng, nửa không đúng</i>	<i>Hầu như là đúng</i>	<i>Hoàn toàn đúng</i>

ty du lịch	<i>đúng</i>				
1. Phương pháp truyền đạt của giảng viên không nhằm chán, phát huy được tính tích cực của sinh viên	1	2	3	4	5
2. Tôi thích cách đào tạo của các chuyên viên trong các cơ sở/công ty du lịch.	1	2	3	4	5
3. Cách đào tạo về TCSK vẫn lý thuyết suông, mang tính 1 chiều*	1	2	3	4	5
4. Đào tạo chuyên sâu giúp sinh viên hiểu rõ và chính xác vấn đề	1	2	3	4	5
5. Dễ hiểu và có thể ứng dụng ngay để giải quyết bài tập	1	2	3	4	5

*Ghi chú: * Những mệnh đề được đổi điểm khi tính ĐTB của toàn thang đo*

B6. Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện của bạn như thế nào (?)

Cơ sở vật chất, thiết bị	<i>Hoàn toàn không đúng</i>	<i>Hầu như là không đúng</i>	<i>Nửa đúng, nửa không đúng</i>	<i>Hầu như là đúng</i>	<i>Hoàn toàn đúng</i>
1. Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện không được đầu tư, cũ, hỏng nhiều	1	2	3	4	5
2. Cơ sở vật chất được cập nhật, ứng dụng tốt cho công việc	1	2	3	4	5
3. Cơ sở vật chất mới nhưng không phù hợp với hoạt động đào tạo tổ chức sự kiện	1	2	3	4	5

4. Cơ sở vật chất đầy đủ và hiện đại					
5. Cơ sở vật chất tạo được sự yên tâm, thoải mái trong học tập.					

C. Theo bạn, để nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho bản thân, nhà trường và các thầy cô giáo cần có biện pháp căn bản nào?

TT	Các nhóm biện pháp	Mức độ				
		Rất không cần thiết (1)	Không cần thiết (2)	Tương đối cần thiết (3)	Cần thiết (4)	Rất cần thiết (5)
1	Trang bị các kiến thức về tâm lý khách du lịch cho sinh viên					
2	Đẩy mạnh giảng dạy kỹ năng giao tiếp, ứng xử, thuyết phục cho sinh viên					
3	Hình thành khả năng làm việc nhóm cho sinh viên					
4	Tăng cường giảng dạy kỹ năng tổ chức hoạt động tập thể cho sinh viên					
5	Hình thành khả năng tổ chức, quản lý cho sinh viên					
6	Tạo động cơ, hứng thú học tập môn học cho sinh viên					
7	Tăng cường đào tạo thực hành tổ chức sự kiện cho sinh viên					
8	Điều chỉnh, cải tiến nội dung giảng dạy tổ chức sự kiện cho phù hợp					
9	Đổi mới phương pháp giảng dạy tổ chức sự kiện của giảng viên					
10	Kết hợp với doanh nghiệp du lịch trong giảng dạy					
11	Tăng cường kiểm tra, đánh giá quá trình học tập của sinh viên					

12	Tăng cường tính độc lập tự chủ cho sinh viên					
13	Liên kết với các cơ sở du lịch để sinh viên tiếp xúc với thực tế					
14	Có cơ chế bồi dưỡng khi sinh viên tham gia tổ chức sự kiện thực tế					
15	Có các hình thức động viên, khen thưởng sinh viên kịp thời					

Theo bạn, để nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch còn có biện pháp nào nữa?.....

*** Bạn hãy cho biết thêm một số thông tin khác của bản thân:**

Họ và tên:..... Tuổi:..... Giới tính: Nam: Nữ:

Lớp:..... Khóa:..... Trường:.....

Là sinh viên năm thứ:..... Chuyên ngành.....

Kết quả học tập: (ghi điểm trung bình cụ thể của từng năm)

Năm thứ nhất:..... Năm thứ hai:.....

Năm thứ ba:..... Năm thứ tư:.....

Bạn đã từng giữ chức vụ gì trong lớp/đoàn thể:.....

Bạn đã từng tham gia/ tổ chức các sự kiện /hoạt động tổ chức sự kiện: Có Không

Nếu có, bạn ghi cụ thể là hoạt động nào

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của bạn!

Phụ lục 1.2:

(Mẫu 2)

BÀI TẬP TÌNH HUỐNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN

(Dành cho sinh viên ngành Du lịch)

Bạn hãy vui lòng đọc kỹ từng câu hỏi tình huống, khoanh vào chữ cái đầu của một đáp án đúng nhất.

Tình huống 1: Khi khách du lịch là những người cao tuổi muốn tổ chức cuộc giao lưu trong chuyến đi du lịch của mình nhưng còn băn khoăn về kinh phí của chương trình, với tư cách là người tổ chức sự kiện bạn sẽ tư vấn cho họ thế nào để họ yên tâm tham gia?

- A.Đưa ra bằng chứng thuyết phục về uy tín của công ty đội ngũ nhân viên thực hiện.
- B.Nêu mức giá cụ thể để họ cân nhắc
- C.Phân tích các mô hình/kịch bản để họ lựa chọn
- D.Nêu khả năng đáp ứng và tính cạnh tranh với các mức giá đưa ra
- E.Nhờ người có trách nhiệm lãnh đạo giải quyết.

Tình huống 2: Trước chuyến đi, khách du lịch yêu cầu công ty du lịch tổ chức kỉ niệm 10 năm ngày cưới nhưng không muốn tổ chức rùm beng mà chỉ muốn sự đầm ấm, nhẹ nhàng. Nếu được công ty du lịch phân công nhiệm vụ xác định ý tưởng và đặt chủ đề cho lễ kỉ niệm đó, với tư cách là hướng dẫn viên du lịch bạn sẽ tư vấn để khách du lịch đặt chủ đề sự kiện đó với tính chất thế nào?

- A.Đơn giản, nêu thẳng ra vấn đề
- B.Thể hiện sự lãng mạn, sâu sắc
- C.Thể hiện sự vui tươi, phấn khích
- D.Thể hiện sự trẻ trung, hiện đại
- E.Làm theo đề nghị cụ thể của du khách.

Tình huống 3: Yêu cầu của khách du lịch là doanh nhân như sau: Kỉ niệm 5 năm hoạt động, quảng bá hình ảnh cho công ty, tạo sự gắn kết cho khách hàng với doanh nghiệp. Cách tổ chức nào dưới đây phù hợp với yêu cầu của khách:

- A.Tổ chức khách sạn 5 sao, mời khách mời nổi tiếng
- B.Mời quan chức nhà nước, tổ chức ngoài trời có mái che quy mô lớn, mời ca sĩ nổi tiếng.

- C. Tổ chức pool party
- D. Mời một số danh hài góp vui cho chương trình
- E. Tổ chức tại nhà hàng cao cấp, phục vụ ăn trong lúc diễn ra chương trình

Tình huống 4: Lễ hội Hoa Anh Đào tổ chức tại Hà Nội muốn để lại ấn tượng cho khách du lịch trong tour 2 ngày 1 đêm. Cách nào giúp cho Lễ hội tạo được dấu ấn:

- A. Tổ chức bữa ăn khi tham gia lễ hội
- B. Đeo vòng tay Hoa Anh Đào
- C. Tổ chức dài ngày
- D. Truyền hình trực tiếp
- E. Các phương án trên

Tình huống 5: Khi đang dẫn chương trình trong sự kiện lễ tri ân các thầy cô giáo, 1 khách du lịch là thanh niên tham gia sự kiện muốn lên phát biểu bạn sẽ giải quyết thế nào?

- A. Tiếp tục dẫn chương trình, tặng lời ý kiến của thanh niên đó.
- B. Nhường cho thanh niên đó phát biểu
- C. Thuyết phục để thanh niên đó phát biểu sau
- D. Mời thanh niên đó lên sân khấu cùng tham gia
- E. Yêu cầu thanh niên đó về đúng vị trí là khán giả của mình.

Tình huống 6: Trong lúc đang diễn ra sự kiện ngoài trời và không có mái che thì trời bắt đầu mưa, là MC bạn sẽ giải quyết thế nào:

- A. Xin lỗi và thực hiện lại trong một thời điểm khác
- B. Xin lỗi và bồi thường tiền
- C. Xin lỗi và đề nghị du khách tiếp tục tham gia sự kiện
- D. Dừng lại vì điều này bất khả kháng
- E. Hỏi và làm theo ý kiến du khách.

Tình huống 7: Sau khi tổ chức sự kiện, một khách du lịch là chủ thể sự kiện có ý kiến chưa đạt được mục đích như đã đề ra từ ban đầu, bạn sẽ giải quyết như thế nào?

- A. Ghi nhận các ý kiến và nghiên cứu cách giải quyết
- B. Không đồng ý vì cảm thấy mình đã nỗ lực hết sức và cũng không có sự cố gì xảy ra.
- C. Đưa nội dung này vào cuộc họp rút kinh nghiệm

D. Hỏi ý kiến khách về những điều bất hợp lý và hợp rút kinh nghiệm

E. Báo cáo lãnh đạo.

Tình huống 8: Khi được giao nhiệm vụ lập kế hoạch cho buổi giao lưu giữa khách du lịch với nhau trong tour, bạn sẽ thực hiện thế nào để buổi giao lưu mang lại hiệu quả cao nhất?

A. Lập các phương án đề phòng rủi ro để tránh xảy ra sự cố, lựa chọn MC có tác phong, thái độ chuẩn mực và có khả năng ứng biến cao

B. Xây dựng các tình huống tạo cao trào trong buổi giao lưu với sự tham gia hoặc chứng kiến của khách.

C. Chi tiết về giờ giấc trong giao lưu để khách du lịch tham gia không bị cảm giác khó chịu về mặt thời gian, từ đó tạo nên không khí, tinh thần của cuộc giao lưu vui vẻ.

D. Xây dựng cho vấn đề trang trí buổi giao lưu như phong màn, bình hoa, hoa rời để tặng, chỗ ngồi đại biểu.

E. Đề nghị sự phối hợp của nhóm tổ chức và báo cáo lãnh đạo.

*** Bạn hãy cho biết thêm một số thông tin khác của bản thân:**

Học và tên:..... Tuổi:..... Giới tính: Nam: Nữ:

Lớp:..... Khoa:..... Trường:

Là sinh viên năm thứ:..... Chuyên ngành.....

Kết quả học tập: (ghi điểm trung bình cụ thể của từng năm)

Năm thứ nhất:..... Năm thứ hai:.....

Năm thứ ba:..... Năm thứ tư:.....

Bạn đã từng giữ chức vụ gì trong lớp/đoàn thể:.....

Bạn đã từng tham gia/ tổ chức các sự kiện /hoạt động tổ chức sự kiện: Có Không

Nếu có, bạn ghi cụ thể là hoạt động nào

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của bạn!

PHỤ LỤC 2
MẪU TRUNG CẦU Ý KIẾN DÀNH CHO GIẢNG VIÊN
GIẢNG DẠY VỀ TỔ CHỨC SỰ KIỆN
(Mẫu 3)

PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN

(Dành cho giảng viên đào tạo tổ chức sự kiện)

Nhằm góp phần nâng cao hiệu quả các biện pháp phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành hướng dẫn du lịch, chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Thầy/Cô với những câu hỏi dưới đây. Mọi thông tin Thầy/Cô cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích khoa học và sẽ hoàn toàn ẩn danh. Sự hợp tác của Thầy/Cô sẽ giúp chúng tôi rất nhiều trong quá trình thực hiện nghiên cứu này. Thầy/cô hãy đọc kỹ các mức độ đạt được của kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên, tích vào một trong những điểm số từ 1 đến 5 vào ô thể hiện mức độ đạt được kỹ năng tổ chức sự kiện của mình tương ứng với 5 mức sau:

Mức 1 (1 điểm): Chưa đúng, chưa thuần thực, chưa linh hoạt.

Mức 2 (2 điểm): Còn nhiều lỗi, ít thuần thực, ít linh hoạt.

Mức 3 (3 điểm): Ít lỗi, tương đối thuần thực, tương đối linh hoạt.

Mức 4 (4 điểm): Hầu như không có lỗi, khá thuần thực, khá linh hoạt.

Mức 5 (5 điểm): Rất đúng, rất thuần thực, rất linh hoạt.

Xin chân thành cảm ơn Thầy/Cô!

1. Theo Thầy/Cô, kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch hiện nay đạt mức độ nào?

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng đắn	Thuần thực	Linh hoạt
1	Xác định mục đích sự kiện của khách du lịch.			
2	Đưa ra ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm bản sắc văn hóa của du khách			
3	Đưa ra ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý			

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng đắn	Thuần thực	Linh hoạt
	tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm lứa tuổi của du khách			
4	Đưa ra ý tưởng tổ chức sự kiện bằng cách liên hệ ý tưởng tổ chức sự kiện của du khách với đặc điểm tính cách của du khách			
5	Đưa ra lời khuyên cho du khách về ý tưởng và thực hiện tổ chức sự kiện .			
6	Thỏa thuận về các yêu cầu tổ chức sự kiện của du khách			
7	Đề xuất các kịch bản về nội dung tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn			
8	Đề xuất các kịch bản về hình thức tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn			
9	Đề xuất các kịch bản về quy mô tổ chức sự kiện để du khách lựa chọn phù hợp với tour du lịch.			
10	Trao đổi, thuyết phục với du khách để thống nhất kịch bản tổ chức sự kiện			
11	Tư vấn để du khách lựa chọn kịch bản tối ưu			
12	Điều chỉnh kịch bản theo yêu cầu du khách sau khi đã thống nhất kịch bản.			
13	Xác định các yêu cầu của công việc tổ chức sự kiện			
14	Chi tiết hóa lịch trình của sự kiện .			
15	Xây dựng kịch bản sự kiện trên cơ sở ý tưởng chủ đạo của sự kiện .			
16	Lập bảng phân công người thực hiện công việc và phạm vi trách nhiệm cụ thể, chi tiết.			
17	Lập bảng phân công thời gian thực hiện và hoàn			

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng dẫn	Thuần thực	Linh hoạt
	thành từng công việc			
18	Lập bảng dự toán tổng hợp các vật liệu cần thiết .			
19	Xác định giá các hạng mục và lập bảng dự trừ kinh phí.			
20	Soạn thảo giấy phép tổ chức và làm việc với cơ quan quản lý.			
21	Hoàn tất hợp đồng với các nhà cung cấp để có đầy đủ vật tư			
22	Điều chỉnh ngân sách theo thực tế với các chi phí phát sinh.			
23	Ráp nối, tổng duyệt chương trình			
24	Lập kế hoạch ứng phó với sự thay đổi của thời tiết			
25	Thông nhất với du khách về chi tiết công việc			
26	Kiểm soát nhân sự ở các vị trí công việc đã phân công			
27	Kiểm tra lại kịch bản, lời dẫn			
28	Kiểm tra âm thanh, ánh sáng, trang trí...			
29	Giám sát công việc của MC theo kịch bản tổ chức sự kiện			
30	Kiểm soát các tình huống bất thường khi tiến hành tổ chức sự kiện			
31	Tổ chức hoạt động của sự kiện : gala, team building, ngày hội gia đình, hội thảo...			
32	Giải quyết các sự cố khi diễn ra sự kiện			
33	Điều chỉnh hoạt động trong sự kiện nếu cần thiết			
34	Tổ chức để khách về nghỉ ngơi hoặc tiếp tục hành trình			
35	Viết bản tổng kết (đánh giá cái được, chưa được, lý			

TT	Các kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên	Các mức độ đạt được của kỹ năng		
		Đúng đắn	Thuần thực	Linh hoạt
	do và bài học rút ra) của khâu tổ chức sự kiện			
36	Trao đổi, thuyết phục, cam kết và cảm ơn khách			
37	Tất toán các chi phí cho sự kiện			
38	Giải quyết các vấn đề tồn đọng			

2. Theo Thầy/Cô, các các biện pháp sau đây có mức độ cần thiết như thế nào đối với kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch? Lý do dẫn tới mức độ cần thiết đó?

TT	Các yếu tố	Mức độ					Lý do
		Rất không cần thiết (1)	Không cần thiết (2)	Tương đối cần thiết (3)	Cần thiết (4)	Rất cần thiết (5)	
1	Trang bị các kiến thức về tâm lý khách du lịch cho sinh viên						
2	Đẩy mạnh giảng dạy kỹ năng giao tiếp, ứng xử, thuyết phục cho sinh viên						
3	Hình thành khả năng làm việc nhóm cho sinh viên						
4	Tăng cường giảng dạy kỹ năng tổ chức hoạt động tập thể cho sinh viên						
5	Hình thành khả năng tổ chức, quản lý cho sinh viên						

6	Tạo động cơ, hứng thú học tập môn học cho sinh viên						
7	Tăng cường đào tạo thực hành tổ chức sự kiện cho sinh viên						
8	Điều chỉnh, cải tiến nội dung giảng dạy tổ chức sự kiện phù hợp						
9	Đổi mới phương pháp giảng dạy tổ chức sự kiện của giảng viên						
10	Kết hợp với doanh nghiệp du lịch trong giảng dạy						
11	Tăng cường kiểm tra, đánh giá quá trình học tập của sinh viên						
12	Tăng cường tính độc lập tự chủ cho sinh viên						
13	Liên kết với các cơ sở du lịch để sinh viên tiếp xúc với thực tế						
14	Có cơ chế bồi dưỡng khi sinh viên tham gia tổ chức sự kiện thực tế						
15	Có các hình thức động viên, khen thưởng sinh viên kịp thời						

Thầy/Cô có thể gợi ý một số các biện pháp chủ đạo nhằm nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên ngành Du lịch của đơn vị mình trong thời gian tới?

.....

Xin Thầy/Cô cho biết, hiện tại đơn vị mình đang có những thời cơ, thách thức như thế nào trong việc nâng cao kỹ năng tổ chức sự kiện cho sinh viên ngành Du lịch?

.....

Xin Thầy/Cô vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân:

- Họ và tên:..... Tuổi:
- Giới tính:Thâm niên công tác trong lĩnh vực tổ chức sự kiện :.....
- Chuyên môn:.....
- Học hàm, học vị:
- Nơi công tác:
- Chức danh:

Xin chân thành cảm ơn Thầy/Cô

PHỤ LỤC 3
MẪU PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU

Phụ lục 3.1:

Mẫu 4

PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU

(Dành cho sinh viên ngành Du lịch)

Tổng số 18 trường hợp

-**Yêu cầu chung:** Sinh viên năm thứ 2,3 và 4

- **Yêu cầu cụ thể:** + 05 sinh viên năm thứ 2

+ 03 sinh viên năm thứ 3

+ 04 sinh viên năm thứ 4

- Nội dung phỏng vấn:

1. Họ và tên:.....

2. Tuổi:.....Sinh viên năm:.....

3. Học lực:.....

4. Xác định mục đích sự kiện của du khách cần chú ý những điều gì?

5. Ý tưởng tổ chức sự kiện có liên quan như thế nào đến đặc điểm lứa tuổi và tính cách du khách?

6. Việc nắm bắt tâm lý du khách có ảnh hưởng thế nào đến kết quả môn học tập tổ chức sự kiện của bản thân?

7. Tư vấn, thuyết phục du khách về các ý tưởng kịch bản có ý nghĩa thế nào? Các em có khó khăn gì trong hoạt động tư vấn?

8. Ý tưởng tổ chức sự kiện có được cụ thể hóa trong lập kế hoạch tổ chức sự kiện hay không? Vì sao?

9. Có khi nào cần phải điều chỉnh kịch bản do gặp phải các tình huống phát sinh không? Khi phải điều chỉnh các em cần phải hỏi ý kiến giảng viên hướng dẫn hay không?

10. Khi có tình huống bất thường xảy ra trong khi tiến hành sự kiện, ví dụ như trời mưa khi SK bắt đầu, em sẽ giải quyết như thế nào?
11. Khó khăn khi lập báo cáo tổng kết sự kiện là gì? Tại sao?
12. Theo em nguyên nhân nào ảnh hưởng đến sự hình thành kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên? (hỏi kỹ để thấy tác động quan lại của mối quan hệ này ảnh hưởng đến hiệu quả giáo dục đào tạo)
13. Sự sáng tạo trong tổ chức sự kiện có thực sự cần thiết hay không? Tại sao?
14. Bạn có ý thức về tầm quan trọng của hoạt động tổ chức sự kiện trong tour không? Tại sao?
15. Kinh nghiệm làm SK có ảnh hưởng thế nào tới kỹ năng tổ chức sự kiện?
16. Sự đam mê, hứng thú có ảnh hưởng tới kỹ năng tổ chức sự kiện không? Tại sao?
17. Yếu tố nào ảnh hưởng tới kỹ năng tổ chức sự kiện của bản thân?

Phụ lục 3.2:

(Mẫu 5)

PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU

(Dùng cho giảng viên đào tạo tổ chức sự kiện)

Phòng vấn những giảng viên trực tiếp giảng dạy sinh viên

Nội dung phỏng vấn

1. Họ và tên:.....
2. Tuổi:.....
3. Thâm niên công tác:.....
4. Lớp giảng dạy:.....
5. Đơn vị công tác:.....
6. Sử dụng lại một số tình huống đã nêu ở phiếu trưng cầu ý kiến nhằm đối chiếu với những ý kiến đã lựa chọn trong bảng hỏi.

7. Vì sao có sự khác biệt giữa nam và nữ về mức độ đạt được của một số kỹ năng?
8. Giải thích về lý do mức độ đạt được của các kỹ năng của sinh viên năm thứ 4 cao hơn năm thứ 2 và 3?
9. Nghiên cứu ý kiến của giảng viên về các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên
10. Nghiên cứu ý kiến của giảng viên về các biện pháp tác động đến sự hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên.

PHỤ LỤC 4

MẪU PHIẾU QUAN SÁT

PHIẾU QUAN SÁT

(Dùng cho sinh viên)

1. Người quan sát:.....
2. Ngày quan sát:.....
3. Họ và tên sinh viên:.....
4. Sinh viên lớp:.....
5. Nội dung quan sát:
 - Quan sát ý thức, thái độ, tính tích cực trong học tập tổ chức sự kiện trên lớp, ngoài lớp (các hoạt động học tập về tổ chức sự kiện trong và ngoài trường)
 - Quan sát và mức độ thành thạo các kỹ năng trong tổ chức sự kiện.

PHỤ LỤC 5

TIÊU CHUẨN NGHỀ QUỐC TẾ VỀ QUẢN TRỊ SỰ KIỆN

Hội đồng Nhân sự Ngành Du lịch Canada (The Canadian Tourism Human Resource Council –CTHRC)

Hội đồng Nhân sự ngành Du lịch Canada là một tổ chức quốc gia được thiết lập nhằm tạo điều kiện và điều phối các hoạt động phát triển nguồn nhân lực hỗ trợ cho ngành du lịch nước này cạnh tranh toàn cầu và bền vững. CTHRC điều phối và tạo điều kiện cho việc thiết lập, duy trì các Tiêu chuẩn nghề nghiệp quốc gia, tài nguyên đào tạo và Chứng chỉ chuyên nghiệp cho ngành công nghiệp du lịch ở Canada.

“Tiêu chuẩn nghề Quốc tế về Quản trị sự kiện” (Event management International Competency Standards – EMICS)

Trong khuôn khổ hợp tác giữa Hội đồng Nhân sự Ngành Du lịch Canada (CTRRHC) và 19 quốc gia khác nhau, năm 2009, Tiêu chuẩn Nghề quốc tế về Quản trị sự kiện” được hoàn thiện và ban hành. EMICS mô tả chi tiết các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết cho nghề nghiệp trong lĩnh vực quản trị sự kiện mà các nhà tuyển dụng cũng như khách hàng yêu cầu nhằm chuyên nghiệp hóa các khâu lập kế hoạch, tổ chức và đánh giá các loại hình sự kiện khác nhau (địa phương, vùng miền, quốc gia hoặc quốc tế) ở Canada và các nước khác trên thế giới.

EMICS là cơ sở cho Chứng nhận quốc tế “Quản trị sự kiện” và Chứng nhận “Quản trị sự kiện chuyên nghiệp” (CEMP). Đồng thời, trên cơ sở tiêu chuẩn EMICS, một số mô hình/tiêu chuẩn khác cũng được xây dựng sau này hướng tới các vấn đề chi tiết hơn trong lĩnh vực du lịch cũng như quản trị sự kiện, cụ thể như mô hình EMBOK (Event Management Body of Knowledge – Khung Kiến thức về Quản trị sự kiện) và tiêu chuẩn MBECS (The Meeting and Business Event Competency Standart – Tiêu chuẩn nghề nghiệp về Hội họp và Kinh doanh). Các kỹ năng trong tổ chức sự kiện cơ bản được xác định như sau:

TT	Kỹ năng EMIC
1	Nhóm kỹ năng 1: Xác lập các bên liên quan - Nhận diện các bên liên quan trong phạm vi nội bộ/bên ngoài liên quan tới sự kiện

TT	Kỹ năng EMIC
	<ul style="list-style-type: none"> - Xác định rõ nhu cầu, sự ưu tiên và sản phẩm của các bên liên quan - Đánh giá rõ cơ hội và thách thức từ khi làm việc với các bên liên quan - Xây dựng kế hoạch nhằm đạt được mối liên hệ thống nhất giữa chiến lược-kinh tế và chính trị trong phạm vi địa phương/khu vực/quốc gia diễn ra sự kiện - Lập danh mục các bên liên quan và chỉ rõ mối liên quan giữa họ và liên quan tới sự kiện. - Làm rõ và tương tác với các mong muốn và mục đích về sự kiện của các bên liên quan
2	<p>Nhóm kỹ năng 2: Xây dựng kế hoạch</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đưa ra các hoạt động đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan như quy mô tour, chạy thử buổi tiệc mẫu/thử nghiệm, phần/cách thức cảm ơn cuối sự kiện... - Thiết lập mô hình bán hàng phù hợp dựa trên đặc thù địa lý, đặc thù khách hàng hoặc đặc tính sản phẩm.
3	<p>Nhóm kỹ năng 3: Nghiên cứu các điều kiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định sứ mệnh, mục tiêu và đối tượng của sự kiện - Cân nhắc giữa thời gian dự kiến và thời gian thực tế - Nắm hiểu về địa lý, dân cư và tình hình văn hóa lịch sử địa phương - Nhận diện mối quan tâm của địa phương về các yếu tố như xã hội, môi trường, kinh tế... - Nhận diện các hoàn cảnh có thể phát sinh do thời tiết, trì hoãn, tranh luận, thâm hụt ngân sách... - Bảo vệ, gìn giữ văn hóa và lịch sử địa - Thúc đẩy thương mại địa phương qua sự kiện - Thuê lao động địa phương tham gia - Nắm hiểu và cân đối các khác biệt về văn hóa, chuẩn mực khi xảy ra sự không đồng nhất. - Điều phối các phương tiện vận chuyển (người, trang thiết bị, đồ ăn...) - Cân nhắc nhu cầu liên hệ với chính quyền địa phương trong kế hoạch giao thông vận tải
4	<p>Nhóm Kỹ năng 4: Xác lập chủ đề sự kiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu nhu cầu của thị trường (hoặc các bên liên quan) - Nhận diện và cân nhắc các mong muốn và mục tiêu khác nhau của các bên liên quan về sự kiện - Đi tìm ý tưởng về chủ đề sự kiện: động não, tham khảo từ mạng lưới... - Định hình chủ đề sự kiện - Tham vấn ý kiến chuyên gia nếu cần - Nhận diện khái niệm, chủ đề hoặc thông điệp cốt lõi - Sáng tạo các hiệu ứng thu hút giác quan: thị giác, thính giác, khứu giác - Cân đối hợp lý với các giá trị văn hóa tinh thần

TT	Kỹ năng EMIC
5	<p>Nhóm kỹ năng 5: Lập kế hoạch cho dự án sự kiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định địa điểm và lịch trình cụ thể cho từng mục của chương trình sự kiện - Bám sát tiến độ và các yêu cầu tổ chức - Đảm bảo tính liên tục cho các mục/yếu tố của chương trình - Biên soạn chương trình sự kiện - Phân công nhân sự phù hợp nhằm đảm bảo về kỹ năng và trách nhiệm - Tận dụng và Phân công các nguồn lực nhằm phát huy tối đa hiệu quả - Soạn thảo các văn bản cần thiết: kịch bản, chương trình chi tiết, lịch trình sự kiện... <p>Quản lý kế hoạch quản trị rủi ro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thiết lập kế hoạch phòng ngừa phát sinh
6	<p>Nhóm kỹ năng 6: Quản lý mối quan hệ giữa các bên liên quan tới sự kiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ghi nhận, tiếp thu các mối quan tâm, góp ý và khả năng của các bên liên quan về sự kiện - Kỹ năng giao tiếp phù hợp với từng loại hình bên liên quan. - Đảm bảo các nhân viên nắm hiểu và đáp ứng được mong đợi của khách hàng - Ràng buộc quyền lợi và trách nhiệm cho nhân viên trong việc cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng - Xây dựng hệ thống vận hành/đánh giá mức độ thỏa mãn của khách hàng - Giúp đỡ, đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng hoặc đồng nghiệp - Cải tiến chiến lược dịch vụ khách hàng thông qua các quá trình kỹ thuật phù hợp - Thiết lập mối quan hệ tốt và lấy được lòng tin và sự tín nhiệm của khách hàng và các bên liên quan
7	<p>Nhóm kỹ năng 7: Đánh giá/kiểm toán sự kiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rà soát lại các yếu tố thành công của sự kiện - Thu thập và phân tích thông tin - Đưa ra nguyên nhân cho những thành công/hạn chế để rút kinh nghiệm cho các sự kiện sau này - Viết các loại báo cáo

PHỤ LỤC 6

NỘI DUNG BIỆN PHÁP THỰC NGHIỆM TÁC ĐỘNG

Bao gồm 3 biện pháp như sau:

1. Biện pháp thứ nhất: Giảng dạy về kiến thức tâm lý KDL và cách thức để tìm hiểu tâm lý KDL đồng thời tăng cường khả năng giao tiếp ứng xử, rèn tính tự chủ cho sinh viên.

* Mục đích: Giúp sinh viên nắm vững hơn kiến thức tâm lý KDL và cách thức để tìm hiểu tâm lý KDL. Sinh viên có thể tìm hiểu tâm lý KDL dễ dàng hơn thông qua giao tiếp với KDL. Sinh viên khi có các kiến thức này sẽ đưa ra các nhận định chính xác hơn về mong muốn của KDL đối với sự kiện từ đó xây dựng được kịch bản phù hợp với yêu cầu của KDL.

* Nội dung: Giảng dạy về tâm lý KDL với các chi tiết sâu hơn, cụ thể hơn so với những yêu cầu trong giảng dạy hiện có quy định trong chương trình đào tạo.

* Cách thực hiện: Phối hợp với giảng viên giảng dạy về tổ chức sự kiện và giảng viên giảng dạy về tâm lý KDL tổ chức 3 buổi học tập về xây dựng kịch bản tổ chức sự kiện có cơ sở là sự tác động của sự hiểu biết về nhu cầu, tâm lý KDL. Giảng viên giảng dạy về các cách thức để tìm hiểu tâm lý KDL và yêu cầu sinh viên đưa ra những nét khái quát về đặc điểm tâm lý, nhu cầu của KDL có liên quan tới ý tưởng và mục đích tổ chức sự kiện của họ. Tổ chức các hoạt động thực hành về các nội dung tìm hiểu nhu cầu, đặc điểm tâm lý và ý tưởng của KDL: Chúng tôi tiến yêu cầu giảng viên đưa ra các tình huống KDL để sinh viên đưa ra nhận định được tâm tư, nguyện vọng cũng như những điều kiện, khả năng của họ khi đặt vấn đề về tổ chức sự kiện để tiến hành xây dựng kịch bản. Giảng viên nêu các chủ đề và yêu cầu sinh viên thực hiện trực tiếp và công khai trước lớp/buổi học thực tế. Những hình ảnh mà sinh viên thực hiện được quay lại và yêu cầu sinh viên tự đánh giá trên cơ sở đánh giá của giảng viên và các bạn trong nhóm/lớp. Sau đó sinh viên rút kinh nghiệm để đưa ra phương án tự điều chỉnh bản thân sau mỗi lần thực hành.

- Dưới sự chỉ đạo của giảng viên, sinh viên cần nghiên cứu các lý thuyết chung về kịch bản tổ chức sự kiện và về tâm lý KDL. Sinh viên hoạt động học tập theo nhóm và chỉ ra được những dấu hiệu nhận biết tâm lý của khách để áp dụng vào các kịch bản trong thực tế. Sinh viên tiến hành đánh giá giữa các nhóm và báo cáo trước lớp. giảng viên là người đánh giá tổng kết và cho điểm các nhóm hoặc các thành viên trong lớp. Nhờ vậy mà sinh viên hiểu rõ hơn về kịch bản tổ chức sự kiện với cơ sở là tâm lý KDL, giúp họ đánh giá đúng hơn được nhu cầu, nguyện vọng của KDL.

2. *Biện pháp thứ hai:* Hệ thống hóa các kiến thức tổ chức sự kiện cho sinh viên:

Tổ chức dạy học, ôn tập và yêu cầu sinh viên thực hiện đầy đủ các bước theo quy trình tổ chức sự kiện và các hoạt động tác nghiệp khi tổ chức sự kiện.

* *Mục đích:*

Giúp sinh viên hệ thống hóa được các bước tổ chức sự kiện, liên hệ được các bước tổ chức sự kiện.

* *Nội dung:*

Sử dụng các phương pháp dạy học tích cực, từ đó khơi gợi khả năng liên hệ các bước tổ chức sự kiện của sinh viên.

* *Cách thực hiện:*

- + Xác định một chủ đề tổ chức sự kiện phù hợp với sinh viên.
- + Liên kết vấn đề với môi trường tổ chức sự kiện.
- + Xây dựng các vấn đề cần quan tâm về kiến thức tổ chức sự kiện, đặc điểm tâm lý của khách du lịch tham gia sự kiện.
- + Tạo cho học viên cơ hội để xác định phương pháp và kế hoạch học tập để giải quyết vấn đề trong tìm hiểu tâm lý khách du lịch
- + Khuyến khích sự cộng tác bằng cách tạo ra các nhóm học tập.
- + Yêu cầu tất cả học viên trình bày kết quả dưới hình thức một chương trình.
- + Tiến hành kiểm tra đánh giá ngay trong khi sinh viên thực hiện các nhiệm vụ học tập trên lớp bằng các câu hỏi trực tiếp và rút ra những kết luận về cách giải quyết

vấn đề của sinh viên.

+ Tiến hành kiểm tra sau khi sinh viên kết thúc các chủ đề, trao đổi với sinh viên về kết quả và phương hướng khắc phục.

Trong quá trình học tập, sinh viên cần thực hiện theo các yêu cầu như: Tôn trọng mọi quan điểm đưa ra: Khi các quan điểm, ý tưởng được đưa ra, không được phép chỉ trích, phê bình ngay. Tất cả các nhận định, ý tưởng đều được ghi chép lại và phân tích đánh giá ở các bước sau: Tự do suy nghĩ; Kết nối các ý tưởng: Cải thiện, sửa đổi, góp ý xây dựng cho kế hoạch làm việc. Các câu hỏi thường đặt ra: chất lượng thế nào? Làm thế nào để mang lại hiệu quả? Cần thay đổi gì để ý tưởng trở nên tốt hơn?...

3. Biện pháp thứ ba: Tăng cường tính tự tin cho sinh viên:

* *Mục đích:* giúp sinh viên có sự tự tin trong quá trình thực hiện tổ chức sự kiện.

* *Nội dung:* rèn luyện khả năng giao tiếp, ứng xử, khả năng thuyết phục KDL

* *Cách thực hiện:*

+ Tổ chức các buổi học lý thuyết về giao tiếp, cách giải quyết tình huống, cách đặt và trả lời các câu hỏi, cách thuyết phục khách hàng.

+ Đưa ra các chủ đề sự kiện và yêu cầu sinh viên thực hành giao tiếp, thuyết phục, đàm phán để có thể khai thác, tìm hiểu tâm lý KDL. Sinh viên được yêu cầu thực hiện các hoạt động giao tiếp theo chủ đề và thực hiện các hội thoại theo các tình huống trong giao tiếp khác nhau với khách hàng với sự tham gia của các sinh viên khác và giảng viên.

PHỤ LỤC 7

MỘT SỐ DỮ LIỆU TRÍCH XUẤT TỪ PHƯƠNG PHÁP THỐNG KÊ TOÁN HỌC

Phụ lục 7.1. Tự đánh giá về kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên

Reliability Statistics (KN chung)

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	38

Statistics

Mean38items

N	Valid	575
	Missing	0
Mean		3,4477
Median		3,4474
Std. Deviation		,49694
Minimum		1,61
Maximum		4,89

Reliability Statistics (KN1)

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	6

Statistics

MeanKN1

N	Valid	575
	Missing	0
Mean		3,4171
Median		3,5000
Mode		3,50
Std. Deviation		,59874
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Reliability Statistics (KN2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	6

MeanKN2

N	Valid	575
	Missing	0
Mean		3,4707
Median		3,5000
Mode		3,50
Std. Deviation		,59344
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Reliability Statistics (KN2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	13

Statistics

Statistics

MeanKN3

N	Valid	575
	Missing	0
Mean		3,4199
Median		3,3846
Mode		3,54
Std. Deviation		,55547
Minimum		1,38
Maximum		5,00

Reliability Statistics (KN4)

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	9

Statistics

MeanKN4

N	Valid	575
	Missing	0
Mean		3,4918
Median		3,5556
Mode		3,44
Std. Deviation		,56725
Minimum		1,44
Maximum		5,00

Reliability Statistics (KN5)

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	4

Statistics

MeanKN5

N	Valid	575
	Missing	0
Mean		3,4500
Median		3,5000
Mode		3,75
Std. Deviation		,66012
Minimum		1,25
Maximum		5,00

Phụ lục 7.2: Mức độ kỹ năng thông qua giải quyết bài tập tình huống

Statistics

		TH1	TH2	TH3	TH4	TH5	TH6	TH7	TH8
N	Valid	212	212	212	212	212	212	212	212
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

TH1,3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sai	104	49,05	49,05	49,05
	Đúng	108	50,95	50,95	100,00
Total		212	100,00	100,00	

TH2,4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sai	110	51,9	51,9	51,9
	Đúng	102	48,1	48,1	100,0
Total		212	100,0	100,0	

TH5,6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sai	89	42,0	42,0	42,0
	Đúng	123	58,0	58,0	100,0
Total		212	100,0	100,0	

TH7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sai	78	36,8	36,8	36,8
	Đúng	134	63,2	63,2	100,0
	Total	212	100,0	100,0	

TH8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sai	95	44,8	44,8	44,8
	Đúng	117	55,2	55,2	100,0
	Total	212	100,0	100,0	

Phụ lục 7.4: Kết quả học tập của sinh viên**kqM**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Duoi TB	166	28,9	28,9	28,9
	Tren TB	409	71,1	71,1	100,0
	Total	575	100,0	100,0	

	kqM	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mean38items	1,00	166	3,4074	,60648	,03970
	2,00	409	3,4640	,58861	,02426
MeanKN1	1,00	166	3,3665	,57214	,04441
	2,00	409	3,4377	,60868	,03010
MeanKN2	1,00	166	3,4217	,59817	,04643
	2,00	409	3,4906	,59108	,02923
MeanKN3	1,00	166	3,3661	,58559	,04545
	2,00	409	3,4418	,54198	,02680
MeanKN4	1,00	166	3,4639	,59035	,04582
	2,00	409	3,5031	,55794	,02759
MeanKN5	1,00	166	3,4548	,69101	,05363
	2,00	409	3,4480	,64802	,03204

Phụ lục 7.5: So sánh mức độ kỹ năng theo giới tính

Group Statistics

	Gi?i tính	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mean38items	Nam	138	3,4592	,60951	,04337
	Nu	434	3,4448	,58898	,02376
MeanKN1	Nam	138	3,4179	,60252	,05129
	Nu	434	3,4147	,59876	,02874
MeanKN2	Nam	138	3,4215	,59232	,05042
	Nu	434	3,4866	,59563	,02859
MeanKN3	Nam	138	3,4448	,58315	,04964
	Nu	434	3,4132	,54758	,02628
MeanKN4	Nam	138	3,4952	,54699	,04656
	Nu	434	3,4921	,57481	,02759
MeanKN5	Nam	138	3,5435	,68808	,05857
	Nu	434	3,4240	,64964	,03118

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Mean38it ems	Equal variances assumed	,569	,451	,295	570	,768	,01437	,04872
	Equal variances not assumed			,291	225,14 9	,772	,01437	,04945
MeanKN 1	Equal variances assumed	,239	,625	,053	570	,957	,00313	,05860
	Equal variances not assumed			,053	229,39 0	,958	,00313	,05879
MeanKN 2	Equal variances assumed	,000	,989	-1,119	570	,264	-,06506	,05813
	Equal variances not assumed			-1,122	231,68 4	,263	-,06506	,05796
MeanKN 3	Equal variances assumed	1,173	,279	,582	570	,561	,03166	,05437
	Equal variances not assumed			,564	219,13 8	,574	,03166	,05617
MeanKN 4	Equal variances assumed	,020	,887	,056	570	,955	,00311	,05553
	Equal variances not assumed			,057	240,71 2	,954	,00311	,05412
MeanKN 5	Equal variances assumed	1,507	,220	1,856	570	,064	,11952	,06441
	Equal variances not assumed			1,801	220,07 3	,073	,11952	,06636

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Mean38it ems	Equal variances assumed	,024	,876	-1,239	573	,216	-,05661	,04571
	Equal variances not assumed			-1,217	294,624	,225	-,05661	,04652
MeanKN 1	Equal variances assumed	1,437	,231	-1,293	573	,197	-,07119	,05507
	Equal variances not assumed			-1,327	323,776	,185	-,07119	,05365
MeanKN 2	Equal variances assumed	,298	,586	-1,263	573	,207	-,06894	,05458
	Equal variances not assumed			-1,257	302,486	,210	-,06894	,05486
MeanKN 3	Equal variances assumed	,440	,507	-1,483	573	,139	-,07571	,05107
	Equal variances not assumed			-1,435	285,706	,152	-,07571	,05276
MeanKN 4	Equal variances assumed	,455	,500	-,752	573	,452	-,03927	,05222

	Equal variances not assumed			-,734	290,861	,463	-,03927	,05348
MeanKN5	Equal variances assumed	,632	,427	,111	573	,911	,00678	,06080
	Equal variances not assumed			,108	288,927	,914	,00678	,06248

Phụ lục 7.3: So sánh kỹ năng theo khối lớp:

Group Statistics					
	SVNamthu	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mean38items	SinhVien 2+3	302	3,3878	,59955	,02760
	SinhVien 4	270	3,5117	,59921	,03101
MeanKN1	SinhVien 2+3	302	3,3460	,58712	,03378
	SinhVien 4	270	3,4920	,60276	,03668
MeanKN2	SinhVien 2+3	302	3,4001	,59858	,03444
	SinhVien 4	270	3,5481	,58087	,03535
MeanKN3	SinhVien 2+3	302	3,3782	,54329	,03126
	SinhVien 4	270	3,4635	,56773	,03455
MeanKN4	SinhVien 2+3	302	3,4209	,55287	,03181
	SinhVien 4	270	3,5683	,57586	,03505
MeanKN5	SinhVien 2+3	302	3,3882	,67782	,03900
	SinhVien 4	270	3,5157	,63581	,03869

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
		F	Sig.				
Mean38it ems	Equal variances assumed	,581	,446	-2,996	570	,003	-,12393
	Equal variances not assumed			-2,985	553,496	,003	-,12393
MeanKN1	Equal variances assumed	1,494	,222	-2,931	570	,004	-,14595
	Equal variances not assumed			-2,927	559,277	,004	-,14595
MeanKN2	Equal variances assumed	,056	,813	-2,994	570	,003	-,14804
	Equal variances not assumed			-2,999	566,172	,003	-,14804
MeanKN3	Equal variances assumed	,124	,725	-1,835	570	,067	-,08529
	Equal variances not assumed			-1,830	556,450	,068	-,08529

MeanKN4	Equal variances assumed	,112	,739	-3,122	570	,002	-,14742
	Equal variances not assumed			-3,114	556,993	,002	-,14742
MeanKN5	Equal variances assumed	2,075	,150	-2,312	570	,021	-,12750
	Equal variances not assumed			-2,321	568,676	,021	-,12750

Phụ lục 7.4: So sánh kỹ năng tổ chức sự kiện của sinh viên theo kinh nghiệm:

	Tham gia sự kiện	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tong	Đã tham gia	342	3.4585	.57020	.04029
	Chưa tham gia	230	3.3911	.59642	.04362

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Tong	Equal variances assumed	.007	.933	2.910	570	.037	-.17257	.05931	-.28905	-.05608
	Equal variances not assumed			2.906	559.703	.0368	-.17257	.05938	-.28921	-.05592

Group Statistics

	Tham gia sự kiện	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tong1anew	Đã tham gia	238	3.3913	.88322	.07518
	Chưa tham gia	334	3.4642	.87360	.04198
Tong1bnew	Đã tham gia	238	3.4493	.84640	.07205
	Chưa tham gia	334	3.5358	.84121	.04043
Tong1cnew	Đã tham gia	238	3.5000	.85649	.07291
	Chưa tham gia	334	3.4503	.84599	.04066
Tong1dnew	Đã tham gia	238	3.5652	.86249	.07342
	Chưa tham gia	334	3.6051	.90711	.04359
Tong1enew	Đã tham gia	238	3.6087	1.04940	.08933
	Chưa tham gia	334	3.4619	.97375	.04680

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Tong1 anew	.092	.762	-0.851	569	.0415	-.07290	.08563	-.24108	.09528
			-0.847	228.703	.0398	-.07290	.08611	-.24257	.09677
Tong1 bnew	.143	.705	-1.051	569	.0234	-.08652	.08235	-.24828	.07523
			-1.047	229.619	.0296	-.08652	.08262	-.24930	.07626
Tong1 cnew	.022	.881	.599	569	.0180	.04965	.08295	-.11327	.21257

	Equal variance s not assume d			.595	228.439	.0553	.04965	.08348	-.11483	.21414
Tong1 dnew	Equal variance s assume d Equal variance s not assume d	.067	.797	-.455	569	.0424	-.03986	.08764	-.21201	.13228
				-.467	241.117	.0641	-.03986	.08539	-.20806	.12834
Tong1 enew	Equal variance s assume d Equal variance s not assume d	1.176	.279	1.513	569	.0318	.14680	.09702	-.04376	.33736
				1.456	217.317	.0147	.14680	.10085	-.05196	.34556

PHỤ LỤC 9

MINH HỌA CÁC BƯỚC TỔ CHỨC SỰ KIỆN:

TỔ CHỨC 1 LỄ KỶ NIỆM NHÂN 10 NĂM NGÀY CƯỚI

I - CÂN NHẮC VỀ CON NGƯỜI, ĐỊA ĐIỂM VÀ CÁC VẤN ĐỀ CHUNG

Nội dung 1: Thiết lập tone chủ đạo cho lễ kỷ niệm

- Tinh thần của lễ kỷ niệm
- Mong muốn của vợ và chồng
- Lựa chọn nhân sự
- Quan điểm cá nhân

Nội dung 2: Quyết định nhân sự tham gia tổ chức lễ kỷ niệm

Những điều cần cân nhắc trong xây dựng lễ kỷ niệm

- Danh sách khách mời
- Tiệc trong lễ kỷ niệm
- Các yếu tố truyền thống

Nội dung 3: Lên kế hoạch về địa điểm diễn ra lễ kỷ niệm

- Xác định rõ nhu cầu và nguyện vọng của chủ nhân lễ kỷ niệm
- Nghiên cứu tính khả thi
- Tối ưu hóa địa điểm diễn ra lễ kỷ niệm (ngoài trời hoặc trong nhà, dễ tìm, thân thiện)
- Cân nhắc về xây dựng lễ kỷ niệm (văn nghệ, MC, tiệc, bàn ghế, âm nhạc...)

Nội dung 4: Những điều cần đặc biệt lưu ý

- Chú ý hài hòa các mối quan hệ
- Ai làm gì, ở đâu, khi nào, tại sao, và bằng cách nào
- Chương trình lễ kỷ niệm
- Kiểm tra lại các khâu

II. XÂY DỰNG LỄ KỶ NIỆM

Nội dung 1: Các yếu tố trong lễ kỷ niệm

- Lập sơ đồ chỗ ngồi cho khách mời
- Các bài phát biểu và lời bài hát
- Các biểu tượng tinh thần: nến, cây cối, nước

-Lời thề của vợ và chồng

-Trao nhẫn

-Tuyên bố chính thức

Nội dung 2: Mối liên hệ chặt chẽ giữa niềm tin chủ thể và hoàn cảnh khách thể

-Lưu ý đối với hài hòa các mối quan hệ trong lễ kỉ niệm

-Các vấn đề liên quan tới trẻ em trong lễ kỉ niệm

-Các vấn đề liên quan tới truyền thống tôn giáo, truyền thống dân tộc

III. KẾT NỐI CÁC KHÂU

Nội dung 1: Lựa chọn mẫu hình lễ kỉ niệm phù hợp

-Mẫu 1: Lễ kỉ niệm mang màu sắc tinh thần và thành tâm

-Mẫu 2: Ngắn gọn và tinh tế

-Mẫu 3: Xuất phát từ câu chuyện của chủ nhân lễ kỉ niệm

-Mẫu 4: Lấy cảm hứng từ thiên nhiên

-Mẫu 5: Nhanh gọn, tự phát, thân mật

-Mẫu 6: Lễ kỉ niệm có trẻ em tham gia

-Mẫu 7: Lễ kỉ niệm dành cho người theo đạo

-Mẫu 8: Lễ kỉ niệm gia đình đầm ấm

-Mẫu 9: Sự kết giao thân mật

-Mẫu 10: Lặp lại lời thề hôn nhân (đám cưới vàng, bạc, đồng...)

Nội dung 2: Các bảng kê công việc

-Bản sơ đồ địa điểm tổ chức

-Bản thông tin lễ kỉ niệm

-Bảng kiểm kê các công việc

-Bản xây dựng lễ kỉ niệm

-Trình tự diễn biến lễ kỉ niệm

-Trình tự kết thúc lễ kỉ niệm