BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI
KHOA: DU LỊCH

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHO KHÁCH CHƠI GOLF TẠI VINPEARL GOLF NAM HỘI AN

Giảng viên hướng dẫn : **NGUYỄN THỊ HIẾU HÂN**
Sinh viên thực hiện : **HOÀNG THỊ MỸ NGA**
Lớp : **17QK11.2**

Đà Nẵng, tháng 12/2025

CĐTM
CĐTM
CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực tập tốt nghiệp, em đã có cơ hội tích lũy được nhiều kinh nghiệm quý báu, giúp em hiểu rõ hơn về môi trường làm việc chuyên nghiệp và vận dụng những kiến thức đã học vào thực tế. Để hoàn thành đề bài báo cáo thực tập này, ngoài sự nỗ lực của bản thân, em còn nhận được sự quan tâm giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể đã tận tình hỗ trợ em trong suốt thời gian vừa qua.

Trước hết, em xin gửi tới toàn thể quý thầy, cô giáo trong Khoa Du Lịch, cùng thầy cô trong trường Cao Đẳng Thương Mại lời cảm ơn chân thành nhất. Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Giáo viên hướng dẫn cô Nguyễn Thị Hiếu Hân, người đã tận tâm hướng dẫn em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thiện đề tài. Cô không chỉ giúp em củng cố kiến thức chuyên môn mà còn truyền đạt cho em nhiều kỹ năng quan trọng, trách nhiệm trong công việc. Những góp ý và chỉ dẫn của cô đã giúp em hoàn thiện bản thân và hoàn thành báo cáo một cách tốt nhất.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Lãnh đạo và toàn thể anh chị tại Vinpearl Golf Nam Hội An đã nhiệt tình hỗ trợ, đặc biệt là người hướng dẫn tại bộ phận lễ tân chị Trần Thị Thúy Nga đã giúp đỡ, tạo điều kiện cho em trong suốt thời gian thực tập. Trong thời gian vừa qua, em không chỉ nhận được những kiến thức bổ ích về chuyên môn mà còn học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm quý giá, đồng thời giúp em có cơ hội rèn luyện kỹ năng thực tế trong lĩnh vực mà em theo đuổi.

Đây cũng là lần đầu tiên bản thân em được trải nghiệm tiếp xúc thực tế, kiến thức và kinh nghiệm có hạn nên bài làm của em còn nhiều thiếu sót trong việc trình bày, đánh giá và đề xuất ý kiến. Em rất mong nhận được sự thông cảm và những đóng góp ý kiến của quý thầy, cô để hoàn thiện hơn trong tương lai.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các cô, chú, anh, chị trong Công ty Vinpearl Golf Nam Hội An luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Những điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tế 19

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC HÌNH VẼ

Sơ đồ 1.1. Quy trình đón tiếp 3
Sơ đồ 1.2. Quy trình làm thủ tục cho khách 5
Sơ đồ 2.1. Quy trình chuẩn bị đón tiếp khách 8
Sơ đồ 2.2. Quy trình làm thủ tục cho khách đã đặt trước 11
Sơ đồ 2.3. Quy trình làm thủ tục cho khách chưa đặt trước 13
Sơ đồ 2.4. Quy trình làm thủ tục cho khách đoàn 15

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	CLH	Clubhouse
2	F&B	Food and Beverage
3	Gsv	Golf service

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN
DANH MỤC BẢNG BIỂU i
DANH MỤC HÌNH VẼ ii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT iii
MỤC LỤC iv
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHO KHÁCH CHƠI GOLF 1
1.1. Cơ sở lý thuyết về chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách chơi Golf 1
1.1.1. Khái niệm 1
1.1.2. Đặc điểm 1
1.1.3. Vai trò 2
1.2. Nội dung tổ chức đón tiếp và làm thủ tục cho khách chơi Golf tại Clubhouse 3
1.2.1. Tổ chức đón tiếp 3
1.2.2. Làm thủ tục cho khách 4
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHO KHÁCH TẠI VINPEARL GOLF NAM HỘI AN 7
2.1. Thực trạng về công tác chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách tại Vinpearl Golf Nam Hội An 7
2.1.1. Chuẩn bị đón tiếp 7
2.1.2. Làm thủ tục cho khách đã đặt trước 9
2.1.3. Làm thủ tục cho khách chưa đặt trước 12
2.1.4. Làm thủ tục cho khách đoàn 14
2.2. Đánh giá về công tác tổ chức đón tiếp và làm thủ tục chơi Golf cho khách tại Vinpearl Golf Nam Hội An 16
2.2.1. Ưu điểm 16
2.2.2. Nhược điểm 17
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2. 17
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHO KHÁCH TẠI VINPEARL GOLF NAM HỘI AN 18
3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách 18
3.1.1. Những điểm giống nhau 18
3.1.2. Những điểm khác nhau 18
3.2. Giải pháp và bài học kinh nghiệm của bản thân 19

CĐTM

3.2.1. Nghiệp vụ chuyên môn.....19
3.2.2. Kỹ năng giao tiếp.....19
3.2.3. Kỹ năng xử lý vấn đề.....20
3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách chơi Golf.....20
3.3.1. Với nội dung lý thuyết.....20
3.1.2. Với nội dụng thực hành.....20
3.1.3. Với nội dung tổ chức tham qua thực tế tại các doanh nghiệp.....21
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....21
TÀI LIỆU THAM KHẢO.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHO KHÁCH CHƠI GOLF

1.1. Cơ sở lý thuyết về chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách chơi Golf

1.1.1. Khái niệm

a. Khái niệm dịch vụ Golf

Dịch vụ golf là tổng thể các hoạt động và tiện ích được cung cấp tại các sân golf nhằm phục vụ nhu cầu của người chơi golf và tạo ra một trải nghiệm chơi golf hoàn hảo, thoải mái và chuyên nghiệp. Dịch vụ golf không chỉ bao gồm việc cung cấp sân chơi mà còn bao gồm nhiều dịch vụ hỗ trợ khác như thuê dụng cụ, caddy, xe golf, nhà hàng, phòng thay đồ, tổ chức sự kiện và nhiều dịch vụ khách hàng khác. Mục tiêu của dịch vụ golf là tạo ra một môi trường lý tưởng để người chơi tận hưởng môn thể thao này, đồng thời mang lại sự hài lòng và trải nghiệm tốt nhất.

b. Khái niệm bộ phận lễ tân tại Golf

Lễ tân golf bao gồm các công việc và nhiệm vụ liên quan đến việc đón tiếp, phục vụ và hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình tham gia hoạt động chơi golf tại sân. Bộ phận này không chỉ đơn giản là tiếp nhận thông tin và đăng ký chơi golf mà còn đảm nhận việc cung cấp thông tin, giải quyết thắc mắc, điều phối các dịch vụ như xe golf, caddy, đồ dùng golf, cũng như đảm bảo rằng khách hàng có trải nghiệm thuận lợi và thoải mái nhất.

1.1.2. Đặc điểm

a. Đặc điểm dịch vụ Golf

Sân chơi golf thường sẽ được sắp xếp theo một quy trình có sẵn bao gồm có 9 hoặc 18 lỗ golf (đường golf).

Kích thước sân golf: Một sân golf tiêu chuẩn có 18 lỗ (holes) và có diện tích dao động từ 45 đến 65 ha, tùy thuộc vào thiết kế và địa hình. Mỗi lỗ golf bao gồm khu vực phát bóng, fairway, khu vực green, bunker và rough.

Các khu vực chính của sân:

- Tee Box: là khu vực phát bóng (điểm phát bóng), nơi người chơi bắt đầu mỗi lỗ. Mỗi lỗ thường có từ 2 đến 5 tee box khác nhau, phân theo mức độ khó dễ, dành cho người chơi chuyên nghiệp, bán chuyên, hoặc nghiệp dư.

- Fairway: khu vực giữa tee box và green, là phần sân golf có cỏ cắt ngắn, giúp người chơi dễ dàng điều khiển bóng.

- Rough: là khu vực cỏ cao, thường nằm ngoài fairway. Bóng nếu rơi vào khu vực này sẽ khó chơi hơn và có thể làm giảm hiệu quả của cú đánh.

- Green: là khu vực cuối của mỗi lỗ, nơi đặt lỗ golf (hole) và người chơi cố gắng đưa bóng vào lỗ bằng các cú putt. Green có cỏ được cắt ngắn, giúp bóng di chuyển mượt mà.

CĐTM

- Bunker: là các hố cát nằm dọc theo fairway hoặc gần green, được thiết kế để tăng độ khó khi bóng rơi vào đó.

- Water hazard: các hố nước như hồ, suối hoặc ao, thường xuất hiện dọc theo sân hoặc gần green để tạo thử thách cho người chơi.

Các yếu tố tự nhiên:

- Địa hình: Sân golf thường được xây dựng trên các khu đất rộng lớn, với địa hình phong phú như đồi, đồng bằng, thung lũng, hay ven biển. Các yếu tố tự nhiên này tạo ra những thử thách và làm tăng sự hấp dẫn cho trò chơi.

- Hệ thống nước: hồ, suối hoặc các đầm lầy có thể được tích hợp vào sân golf, không chỉ làm tăng độ khó mà còn làm đẹp cho cảnh quan.

- Cây cối và cảnh quan: sân golf thường có cây cối xung quanh, cây cảnh hoặc bụi cây. Không chỉ làm đẹp cho sân mà còn tạo thử thách cho người chơi, như chặn đường bóng hoặc tạo ra những góc nhìn khác biệt.

Các tiện ích và cơ sở hạ tầng:

- Câu lạc bộ Golf: là nơi phục vụ các tiện ích như nhà hàng, phòng thay đồ, quầy lễ tân, khu vực nghỉ ngơi, và cửa hàng bán dụng cụ golf.

- Xe golf: được sử dụng để di chuyển trên sân golf, giúp người chơi tiết kiệm thời gian, đặc biệt là đối với các sân golf rộng lớn.

- Bunker, cỏ và mặt đất: các sân golf được chăm sóc kỹ lưỡng với cỏ được cắt ngắn để tạo ra một bề mặt chơi mượt mà, đồng thời duy trì độ khó và thách thức cho người chơi.

Các khu vực tập luyện: hầu hết các sân golf đều có khu vực tập luyện riêng, như (driving range) khu vực tập đánh bóng dài, (putting green) khu vực luyện cú putt, (chipping green) khu vực luyện cú chip để người chơi có thể nâng cao kỹ năng.

b. Đặc điểm nhân viên lễ tân tại sân Golf

- Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng tốt (thành thạo ngoại ngữ)
- Ngoại hình và phong thái chuyên nghiệp, nghiêm túc
- Thái độ thân thiện, nhiệt tình và có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc
- Khả năng giải quyết vấn đề, xử lý tình huống nhạy bén, linh hoạt
- Nắm rõ kiến thức về dịch vụ, có nghiệp vụ chuyên môn vững vàng
- Khả năng làm việc nhóm, quản lý thời gian
- Kỹ năng tin học

1.1.3. Vai trò

a. Vai trò của nhân viên lễ tân Golf

- Là bộ mặt đại diện của sân Golf
- Chào đón, đón tiếp khách hàng
- Đăng ký và xác nhận thông tin cho khách

CĐTM

- Cung cấp tư vấn dịch vụ và hỗ trợ khách hàng
- Người tổ chức và kiểm soát quy trình đón tiếp khách
- Là người hỗ trợ quản lý thông tin và doanh thu

b. Vai trò công tác chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách

- Tạo ấn tượng đầu tiên với khách hàng
- Xây dựng mối quan hệ với khách hàng
- Đảm bảo sự thuận tiện và nhanh chóng
- Cung cấp thông tin cần thiết về nhu cầu của khách hàng
- Tạo sự tiếp đón chuyên nghiệp, không gian thoải mái
- Xử lý tình huống phát sinh cho khách hàng

1.2. Nội dung tổ chức đón tiếp và làm thủ tục cho khách chơi Golf tại Clubhouse

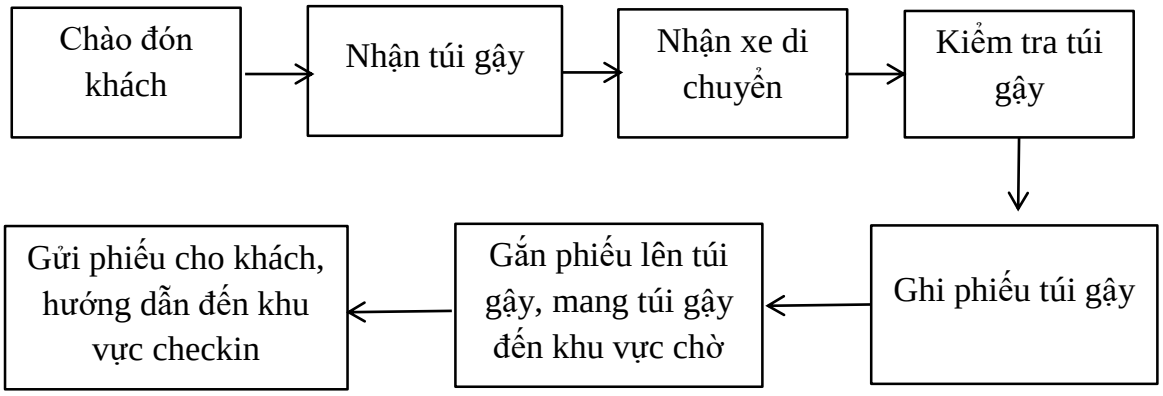
1.2.1. Tổ chức đón tiếp

a. Mô tả nội dung công việc

Ở khu vực cửa sảnh tòa nhà CLH sẽ bố trí nhân viên caddie trực cổng. Khi có khách đến nhân viên caddie cúi đầu nhẹ nhàng chào hỏi với thái độ thân thiện, một số caddie sẽ hỗ trợ khách vác túi gậy golf xuống xe. Tại đây nhân viên caddie sẽ thực hiện việc nhận túi gậy và kiểm tra số gậy trong túi của khách, lập phiếu xác nhận gậy có xác nhận của khách nhân viên caddy đặt túi gậy trên kệ theo sân qui định sân golf, gửi phiếu bagtag cho khách theo đúng tên và hướng dẫn khách đến quầy lễ tân làm thủ tục đăng ký chơi golf. Sau đó mang túi gậy golf của khách ra chỗ tập kết xe điện chờ khách xuống để di chuyển ra sân.

c. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 1.1: Quy trình đón tiếp



(Nguồn: Bài giảng tổ chức dịch vụ và giải trí Trường Cao Đẳng Thương Mại)

d. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện:

+ Đảm bảo có đủ nhân viên: lễ tân, caddie

CĐTM

+ Trang thiết bị hỗ trợ: phiếu bagtag, ví da, locker,...

- Yêu cầu:

+ Nhân viên có thái độ thân thiện, nhiệt tình

+ Nhân viên phải mang trang phục đúng quy định

+ Nhân viên làm việc chính xác, linh hoạt và biết lắng nghe

+ Nhân viên caddie phải có bằng lái xe điện, phải có kiến thức, kinh nghiệm về cách chơi golf

+ Nhân viên có trách nhiệm với vị trí công việc được phân công

e. Kết quả

+ Công việc diễn ra theo trình tự, hiệu quả

+ Tạo ấn tượng, thiện cảm với khách hàng

+ Đảm bảo tính chuyên nghiệp

+ Tiết kiệm được thời gian

1.2.2. Làm thủ tục cho khách

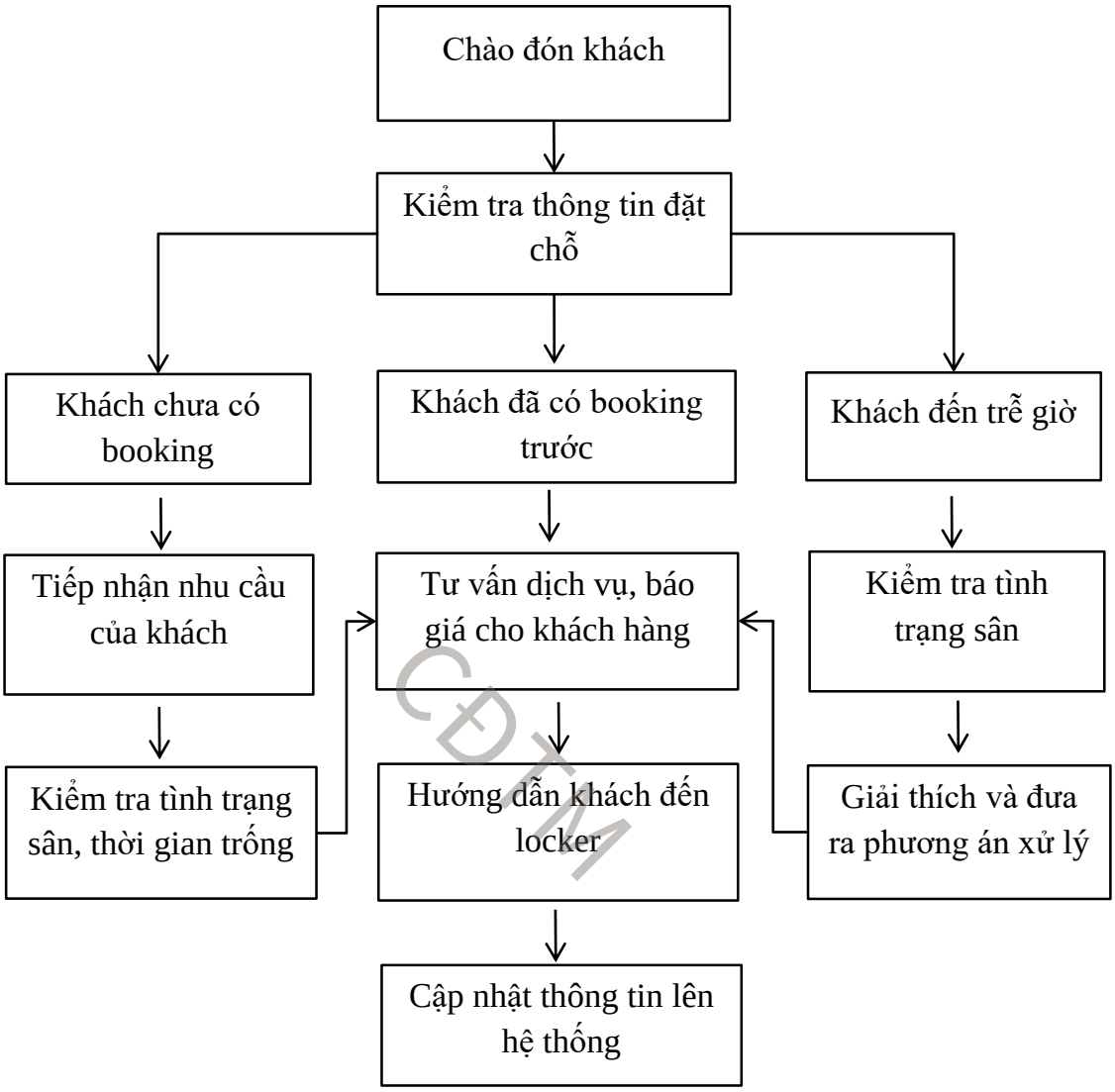
a. Mô tả công việc

Nhân viên lễ tân cúi đầu chào hỏi khách, sau đó nhận bagtga từ khách, xác nhận thông tin và làm thủ tục đăng ký cho khách. Đối với những khách chưa đặt dịch vụ trước thì nhân viên lễ tân sẽ xin thông tin của khách bao gồm: Họ tên, thời gian chơi, số lượng khách. Nếu khách đã đặt trước thì nhân viên lễ tân tiếp tục thực hiện các công việc tiếp theo, xin chữ ký và số điện thoại của khách trên phiếu đăng ký dịch vụ, sau đó nhân viên lễ tân sẽ bàn giao cho khách chìa khóa của khu vực locker (theo khách nam và nữ). Ngoài ra nhân viên lễ tân sẽ lưu ý với khách các quy định tại sân Golf và hướng dẫn khách đến khu vực locker.

CĐTM

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 1.2: Quy trình làm thủ tục cho khách



(Nguồn: Bài giảng tổ chức dịch vụ và giải trí Trường Cao Đẳng Thương Mại)

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện :

+ Đảm bảo có đủ nhân viên: lễ tân, caddie

+ Trang thiết bị: máy tính hoặc thiết bị di động kết nối với hệ thống quản lý khách hàng tốt. Xe điện luôn trong tình trạng sẵn sàng hoạt động. Locker đầy đủ được kiểm tra thường xuyên để đảm bảo vệ sinh và an toàn. Các dụng cụ cần thiết (bút, sổ ghi chú).

- Yêu cầu:

+ Nhân viên: Mặc đồng phục đúng quy định, tác phong chuyên nghiệp, nghiêm túc. Có kỹ năng giao tiếp tốt, nắm rõ thông tin về dịch vụ tại sân golf. Nhân viên caddie cần

CĐTM

có kỹ năng lái xe điện và hiểu biết cơ bản về golf. Nhanh nhẹn, linh hoạt, trung thực và có trách nhiệm trong công việc.

+ Hệ thống: Phần mềm quản lý khách hàng phải hoạt động ổn định, dữ liệu được cập nhật đầy đủ và chính xác. Thiết bị kết nối giữa các bộ phận phải thông suốt để tránh sai sót hoặc chậm trễ trong việc phục vụ khách hàng.

d. Kết quả

- Khách được chào đón nhiệt tình, được hướng dẫn đầy đủ và hỗ trợ tận tình.
- Quy trình làm việc nhanh chóng, linh hoạt và hiệu quả.
- Tiết kiệm thời gian cho khách hàng
- Tăng cường hiệu quả công việc
- Hệ thống được cập nhật đầy đủ, hỗ trợ tốt cho việc quản lý và theo dõi khách
- Đảm bảo hình ảnh chuyên nghiệp từ nhân viên đến trang thiết bị
- Tạo ấn tượng tốt với khách hàng, nâng cao uy tín và chất lượng dịch vụ

CĐTM
CĐTM
CĐTM

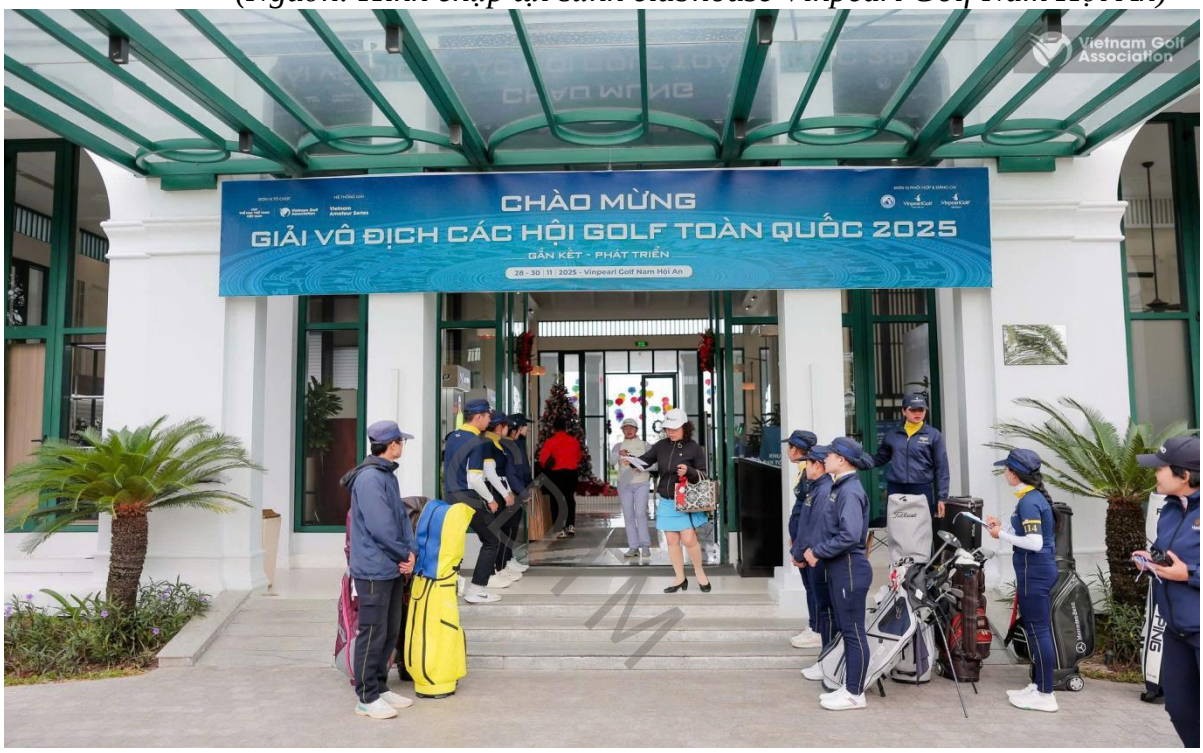
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHO KHÁCH TẠI VINPEARL GOLF NAM HỘI AN

2.1. Thực trạng về công tác chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách tại Vinpearl Golf Nam Hội An

2.1.1. Chuẩn bị đón tiếp

a. Mô tả công việc

(Nguồn: Hình chụp tại sảnh clubhouse Vinpearl Golf Nam Hội An)

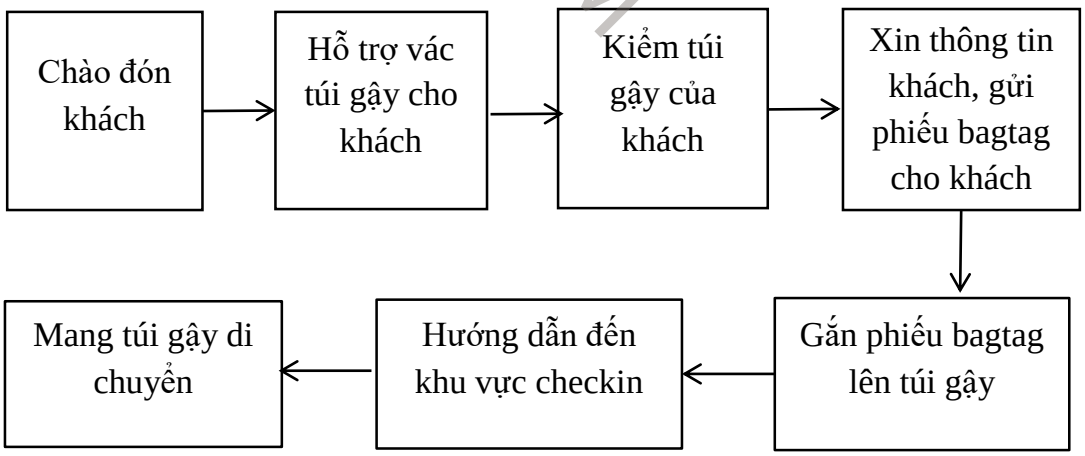


Ngay ở cửa sảnh sẽ có nhân viên caddie được phân công trực tập trung chờ khách đến. Khi khách đến caddie đã được phân chia theo số sẽ chào đón khách, với thái độ thân thiện, sau đó caddie sẽ vác túi gậy golf của khách xuống xe và hướng dẫn chỗ đỗ xe cho tài xế lái. Sau khi vác túi gậy xuống xe nhân viên caddie sẽ thực hiện việc kiểm tra số lượng túi gậy, tiếp theo đó sẽ kiểm tra tên khách theo phiếu bagtag đã chuẩn bị trước và gắn lên túi gậy của khách. Sau đó nhân viên caddie hướng dẫn khách đến quầy lễ tân làm thủ tục check-in và mang túi gậy của khách xuống sân chờ.

b. Quy trình thực hiện

CĐTM

Sơ đồ 2.1. Quy trình chuẩn bị đón tiếp khách



(Nguồn: Tại bộ phận lễ tân thuộc Vinpearl Golf Nam Hội An)

Các bước thực hiện:

Bước 1: Chào đón khách

+ Nhân viên caddie trực cổng, tiếp nhận chào đón khách

+ Mỉm cười, cúi đầu chào nhẹ, hỏi thăm khách

Bước 2: Hỗ trợ vác túi gậy cho khách

+ Nhân viên caddie hỗ trợ vác túi gậy xuống xe cho khách

+ Hướng dẫn tài xế lối đỗ xe

Bước 3: Kiểm tra túi gậy của khách

+ Caddie kiểm tra túi gậy và để vào khu vực nhận phiếu bagtag

Bước 4: Xin thông tin khách

+ Xin thông tin khách hàng (Tên, số lượng, thời gian...)

+ Gửi phiếu bagtag cho khách

Bước 5: Gắn bagtag lên túi gậy

+ Gắn phiếu bagtag lên túi gậy cho khách (đúng tên, đúng số bagtag)

Bước 6: Hướng dẫn đến khu vực checkin

+ Hướng dẫn khách đến khu vực quầy lễ tân để checkin

Bước 7: Mang túi gậy di chuyển

+ Hỗ trợ vác túi gậy lên xe điện di chuyển đến khu vực chờ khách ra sân

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện:

+ Bố trí đủ nhân viên caddie trực cổng

+ Caddie mặc đồng phục đúng quy định, đúng giờ

+ Đầy đủ phiếu bagtag đúng với số lượng khách, bút, xe điện di chuyển.

- Yêu cầu:

+ Nhân viên làm việc nghiêm túc, nhanh nhẹn, chuyên nghiệp

CĐTM

+ Nhân viên cần hiểu biết cơ bản về golf và có bằng lái xe điện.

+ Gắn phiếu bagtag chính xác và di chuyển túi gậy đến khu vực chờ.

+ Hướng dẫn khách làm thủ tục nhanh chóng và rõ ràng.

d. Kết quả

- Quy trình thực hiện chính xác, không sai sót.

- Khách hài lòng với dịch vụ chuyên nghiệp.

- Nâng cao hiệu quả làm việc nhóm và uy tín của sân golf.

e. Nhận xét

- Quy trình tiếp đón và hỗ trợ khách được tổ chức bài bản, chuyên nghiệp đảm bảo nhanh chóng, linh hoạt và chính xác. Nhân viên thể hiện thái độ thân thiện, làm việc có trách nhiệm, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách, tạo ấn tượng và hình ảnh uy tín của sân golf đến với khách hàng.

- Tuy nhiên, cần đảm bảo bố trí đủ nhân sự trong giờ cao điểm và thường xuyên kiểm tra, cải tiến quy trình để đáp ứng nhu cầu của khách ngày càng đa dạng hơn.

2.1.2. Làm thủ tục cho khách đã đặt trước

a. Mô tả công việc



(Nguồn: Hình chụp tại khu vực checkin cho khách tại Vinpearl Nam Hội An)

CĐTM

Sau khi khách được nhân viên caddie hướng dẫn đến khu vực để checkin thì nhân viên lễ tân sẽ tiếp đón khách hàng, cúi đầu, thân thiện, nhẹ nhàng hỏi thăm khách. Sau đó nhân viên lễ tân sẽ nhận phiếu bagtag từ khách và kiểm tra thông tin đặt chỗ có ghi trên phiếu của khách, khi xác nhận thông tin xong nhân viên lễ tân sẽ tư vấn dịch vụ đi kèm cho khách (nếu khách có nhu cầu), tiếp theo nhân viên lễ tân xin chữ kí và số điện thoại khách trên phiếu đăng ký dịch vụ và gửi chìa khóa locker cho khách (nếu khách có nhu cầu). Sau đó hướng dẫn khách đến khu vực locker. Cuối cùng nhân viên lễ tân sẽ cập nhật thông tin khách lên hệ thống và hoàn tất thủ tục chơi golf cho khách.

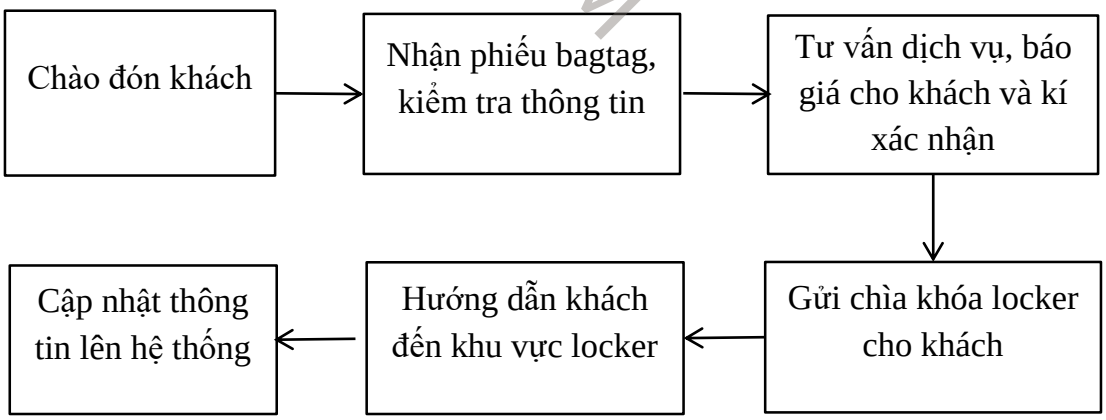


(Nguồn: Hình chụp phiếu bagtag khách thuê các dịch vụ tại Vinearl Golf Nam Hội An)

b. Quy trình thực hiện

CĐTM

Sơ đồ 2.2. Quy trình làm thủ tục cho khách đã đặt trước



(Nguồn: Tại bộ phận lễ tân thuộc Vinpearl Golf Nam Hội An)

Các bước thực hiện quy trình:

Bước 1: Chào đón khách

+ Nhân viên lễ tân với thái độ niềm nở chào đón khách khi họ đến khu vực làm thủ tục.

+ Cúi đầu nhẹ nhàng chào hỏi khách hàng, "Vinpearl Golf xin chào"

Bước 2: Nhận bagtag từ khách

+ Nhận bagtag, xác nhận thông tin đặt chỗ của khách

+ Đảm bảo đúng tên, thời gian, và số lượng khách trong nhóm.

Bước 3: Tư vấn dịch vụ

+ Giới thiệu các dịch vụ đi kèm phù hợp với nhu cầu của khách.

+ Thông báo về giá của các dịch vụ đi kèm (thuê gậy, thuê giày, bóng) để khách cân nhắc.

+ Thông báo với khách về giá xe điện lẻ (nếu khách đi với số lượng lẻ)

+ Xé phiếu bagtag bỏ vào ví da gửi cho khách

+ Xin chữ kí và số điện thoại của khách

Bước 4: Gửi chìa khóa locker

+ Nhân viên sẽ quan sát xem khách có mang theo đồ không

+ Gửi chìa khóa locker cho khách (locker nam, nữ)

+ Lưu ý với khách sẽ gửi lại chìa khóa locker cho lễ tân khi checkout

Bước 5: Hướng dẫn khu vực locker

+ Nhân viên lễ tân sẽ chỉ đường, hướng dẫn khách đến khu vực locker.

Bước 6: Cập nhật thông tin khách lên hệ thống

+ Check lại mã booking và mail của khách

+ Check lại voucher đã có trên mail booking của khách

+ Thực hiện quy trình checkin cho khách lên hệ thống

+ Áp voucher, hoàn tất thủ tục checkin cho khách

CĐTM

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện:

+ Có đầy đủ thông tin đặt chỗ của khách

+ Các dịch vụ đi kèm chuẩn bị sẵn sàng

+ Hệ thống hoạt động ổn định

- Yêu cầu:

+ Tác phong nhân viên chuyên nghiệp, nhanh nhẹn, và chính xác

+ Thái độ thân thiện, nhiệt tình

+ Kỹ năng giao tiếp tốt và xử lý tình huống linh hoạt

+ Làm việc có trách nhiệm cao

+ Đảm bảo mọi thông tin được bảo mật và phục vụ khách chu đáo

d. Kết quả

+ Tạo ấn tượng tốt với khách hàng

+ Khách hàng cảm thấy hài lòng và được phục vụ chuyên nghiệp.

+ Quy trình làm thủ tục diễn ra suôn sẻ, nhanh chóng và không có sai sót.

+ Thông tin khách được lưu trữ đầy đủ và chính xác trên hệ thống.

e. Nhận xét

- Thực hiện đúng quy trình góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng.

- Bên cạnh đó cần thường xuyên kiểm tra và cải thiện quy trình dựa trên phản hồi của khách.

2.1.3. Làm thủ tục cho khách chưa đặt trước

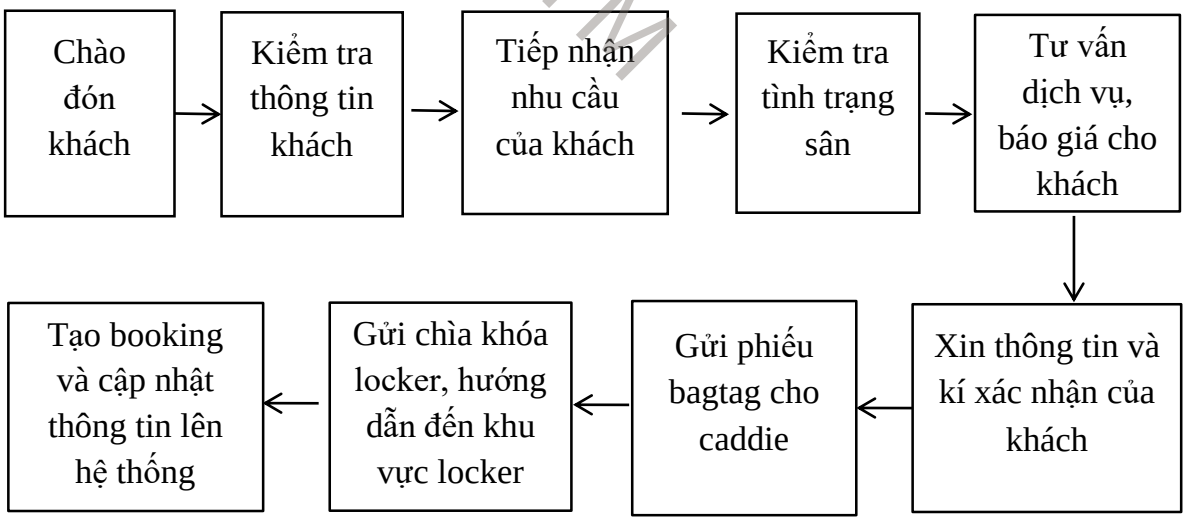
a. Mô tả công việc

Sau khi được nhân viên caddie hướng dẫn vào khu vực quầy lễ tân. Xác nhận khách chưa đặt chỗ trước (khách phát sinh), nhân viên lễ tân sẽ xin số lượng khách và kiểm tra trên hệ thống xem các tee-time còn trống và thông lại với khách. Nếu khách đồng ý với tee-time đó thì nhân viên lễ tân sẽ xin thông tin (họ tên, hình thức thanh toán,..) ghi lên phiếu bagtag, cùng với đó sẽ tư vấn các dịch vụ đi kèm (thuê giày, gậy, bóng,..) , thông báo về giá thuê và giá đánh (trong tuần và cuối tuần). Sau đó nhân viên lễ tân sẽ bàn giao phiếu bagtag caddie, nhân viên caddie sẽ thực hiện công việc gắn phiếu bagtag lên túi gậy cho khách và mang xuống khu vực chờ. Trong lúc đó nhân viên lễ tân sẽ hỗ trợ khách hoàn tất thủ tục, xin chữ kí và số điện thoại xác nhận của khách. Gửi chìa khóa locker và hướng dẫn khách đến khu vực locker. Cuối cùng là tạo booking lên hệ thống và tiến hành quy trình checkin khách lên hệ thống.

b. Quy trình thực hiện

CĐTM

Sơ đồ 2.3. Quy trình làm thủ tục cho khách chưa đặt trước



(Nguồn: Tại bộ phận lễ tân thuộc Vinpearl Golf Nam Hội An)

Các bước thực hiện quy trình:

Bước 1: Chào đón khách

+ Nhân viên lịch sự, thân thiện chào đón khách khi đến khu vực làm thủ tục.

+ Nhân viên luôn có thái độ nhiệt tình, sẵn sàng hỗ trợ.

Bước 2: Kiểm tra thông tin của khách

+ Lắng nghe nhu cầu của khách để tư vấn các dịch vụ phù hợp.

Bước 3: Chọn teetime còn trống hoặc theo nhu cầu khách

+ Xin số lượng của khách

+ Kiểm tra teetime còn trống trên hệ thống.

+ Đưa ra các lựa chọn phù hợp với khách và xác nhận với khách.

Bước 4: Tư vấn dịch vụ

+ Thông báo giá đánh với khách

+ Tư vấn và báo giá các dịch vụ đi kèm, dịch vụ cho thuê với khách

+ Xin thông tin khách, ghi đầy đủ lên phiếu bagtag

+ Nếu khách đi với số lượng lẻ (báo với khách giá xe lẻ)

+ Hoàn thành phiếu bagtag cho khách, đảm bảo thông tin chính xác

+ Xé phiếu bagtag bỏ vào ví da gửi khách

+ Xin chữ kí xác nhận của khách trên phiếu dịch vụ

Bước 5: Gửi phiếu bagtag cho caddie

+ Gửi phiếu bagtag cho caddie để họ nắm thông tin khách.

+ Thông báo số lượng túi gậy thuê và các dịch vụ đi kèm.

Bước 6: Gửi chìa khóa locker cho khách

+ Với khách có nhu cầu và mang theo đồ, gửi chìa khóa locker cho khách

CĐTM

+ Gửi đúng số lượng (locker nam,nữ)

+ Lưu ý với khách sẽ gửi lại locker cho lễ tân khi checkout

+ Hướng dẫn khách đến khu vực locker

Bước 7: Cập nhật thông tin lên hệ thống

+ Ghi nhận thông tin khách (tên, số bagtag số túi gậy, dịch vụ đi kèm sử dụng) vào hệ thống.

+ Tạo booking mới lên hệ thống

+ Thực hiện quy trình checkin khách lên hệ thống

+ Đảm bảo dữ liệu lưu trữ đầy đủ và chính xác.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện:

+ Hệ thống hoạt động tốt để cập nhật thông tin nhanh chóng.

+ Nhân sự sẵn sàng hỗ trợ và phối hợp.

- Yêu cầu :

+ Nhân viên giao tiếp chuyên nghiệp, linh hoạt xử lý các yêu cầu của khách.

+ Nắm rõ thông tin dịch vụ và quy trình.

+ Chính xác trong việc tiếp nhận thông xin của khách và ghi phiếu bagtag

+ Nắm rõ chính xác về giá cả của dịch vụ

+ Hướng dẫn chi tiết, tận tâm và nhiệt tình

d. Kết quả

- Khách không đặt trước vẫn được phục vụ nhanh chóng và chuyên nghiệp.

- Quy trình thủ tục hoàn thiện nhanh chóng, chính xác và thông tin khách được lưu trữ đầy đủ.

- Khách hàng hài lòng và sẵn sàng quay lại để sử dụng dịch vụ.

e. Nhận xét

- Thực hiện quy trình cần đảm bảo tính linh hoạt để đáp ứng tốt nhu cầu khách chưa đặt trước.

- Thái độ phục vụ của nhân viên nhiệt tình, tác phong chuyên nghiệp là yếu tố quyết định sự hài lòng và tạo ấn tương tốt với khách.

- Nên kiểm tra lại các bước sau mỗi lần thực hiện để hạn chế những sai sót mang lại.

2.1.4. Làm thủ tục cho khách đoàn

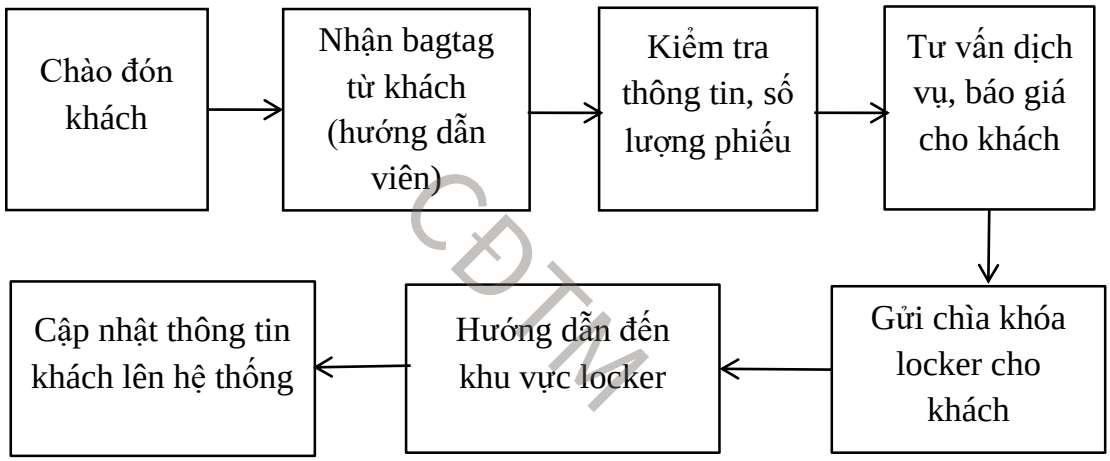
CĐTM

a. Mô tả công việc

Sau khi được nhân viên caddie hướng dẫn vào khu vực quầy lễ tân. Nhân viên lễ tân sẽ cúi đầu nhẹ, mỉm cười chào hỏi khách. Lễ tân sẽ tiếp nhận phiếu bagtag từ khách (đại diện đoàn, hướng dẫn viên,...), kiểm tra các thông tin (họ tên, số lượng khách, thời gian đánh của khách. Sau đó xác nhận thông tin với người đại diện (hướng dẫn viên) và lễ tân sẽ tư vấn dịch vụ, báo giá đi kèm nếu khách có nhu cầu, khi đó nhân viên lễ tân sẽ cho trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên ký xác nhận phiếu dịch vụ và gửi chìa khóa locker cho khách đúng số lượng (locker nam, nữ). Sau đó lễ tân sẽ hướng dẫn khách đến khu vực locker. Cuối cùng nhân viên lễ tân sẽ thực hiện quy trình cập nhật thông tin khách lên hệ thống, hoàn tất thủ tục check-in cho khách.

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.4. Quy trình làm thủ tục cho khách đoàn



(Nguồn: Tại bộ phận lễ tân thuộc Vinpearl Golf Nam Hội An)

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Các bước thực hiện quy trình:

Bước 1: Chào đón khách

+ Nhân viên lễ tân mỉm cười, cúi đầu nhẹ, hỏi thăm khách

Bước 2: Nhận phiếu bagtag

+ Lễ tân nhận phiếu bagtag từ trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên của đoàn

Bước 3: Kiểm tra thông tin

+ Tiến hành kiểm tra số lượng phiếu bagtag, tên khách và thời gian khách chơi

+ Xác nhận lại các thông tin với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên

Bước 4: Tư vấn dịch vụ

+ Cung cấp các dịch vụ đi kèm ở sân (tùy nhu cầu khách)

+ Thông báo các bảng giá về các dịch vụ cho thuê...

+ Xác nhận lại với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên

+ Xin chữ kí và số điện thoại xác nhận

CĐTM

+ Xé phiếu bagtag bỏ vào ví da gửi lại cho khách (trưởng đoàn, hướng dẫn viên)

Bước 5: Gửi chìa khóa locker

+ Gửi chìa khóa cho khách có nhu cầu sử dụng locker

+ Đảm bảo số lượng đủ và đúng locker nam, nữ

+ Lưu ý với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên, sẽ gửi lại chìa khóa locker cho lễ tân khi checkout

Bước 6: Hướng dẫn đến locker

+ Lễ tân sẽ hướng dẫn cho khách lối đi đến khu vực locker (nam, nữ)

Bước 7: Cập nhật thông tin lên hệ thống

+ Lễ tân xác nhận booking của đoàn trên hệ thống

+ Lấy mã booking check mail kiểm tra voucher

+ Cập nhật thông tin khách hàng lên hệ thống

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện:

+ Có đầy đủ thông tin đặt chỗ của khách

+ Các dịch vụ đi kèm chuẩn bị sẵn sàng

+ Hệ thống hoạt động ổn định

- Yêu cầu:

+ Tác phong của nhân viên chuyên nghiệp, nhanh nhẹn, và chính xác

+ Thái độ thân thiện, nhiệt tình

+ Kỹ năng giao tiếp tốt và xử lý tình huống linh hoạt

+ Làm việc có trách nhiệm cao

+ Đảm bảo mọi thông tin được bảo mật và phục vụ khách chu đáo

d. Kết quả

+ Thủ tục được thực hiện nhanh chóng, không gây chậm trễ cho đoàn.

+ Quy trình làm thủ tục diễn ra suôn sẻ, không có sai sót.

+ Thông tin của khách được lưu trữ đầy đủ và chính xác trên hệ thống.

e. Nhận xét

+ Quy trình chuyên nghiệp giúp nâng cao hình ảnh thương hiệu và tạo thiện cảm với khách đoàn.

+ Nên điều chỉnh linh hoạt quy trình dựa trên quy mô và yêu cầu cụ thể của từng Đoàn

2.2. Đánh giá về công tác tổ chức đón tiếp và làm thủ tục chơi Golf cho khách tại Vinpearl Golf Nam Hội An

2.2.1. Ưu điểm

- Thái độ của cán bộ nhân viên vui tươi, niềm nở, thân thiện,nhiệt tình và hiếu khách

CĐTM
CĐTM
CĐTM

- Nhân viên luôn chủ động hỗ trợ khách hướng dẫn locker, dịch vụ ăn uống, đưa đón xe điện.

- Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp, lịch sự, luôn chào hỏi đúng chuẩn thương hiệu Vinpearl.

- Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- Bố trí vị trí nhân viên chào đón khách hợp lý

- Khu vực sảnh vệ sinh sạch sẽ, cây cảnh xung quanh tươi tốt.

- Quy trình đón tiếp, làm thủ tục cho khách theo quy trình rõ ràng.

- Có sự chuẩn bị đầy đủ trước khi khách đến.

- Cơ sở vật chất: thiết bị điện, điều hòa, âm thanh tại sảnh hoạt động tốt.

- Nhân viên lễ tân chính thức phối hợp hỗ trợ thực tập sinh nhiệt tình, tận tâm.

2.2.2. Nhược điểm

- Kỹ năng giao tiếp của nhân viên chưa đảm bảo đặc biệt về ngoại ngữ,..

- Cản trở ngôn ngữ, khó tiếp nhận đáp ứng đúng như cầu của khách.

- Khách hàng thay đổi lịch trình, đến muộn giờ chơi, không đến nhưng đại lý không thông báo.

- Vào mùa cao điểm hoặc có đoàn lớn, lực lượng nhân sự không đủ, dẫn đến sai xót khi nhập thông tin, thời gian làm thủ tục cho khách kéo dài.

- Một số nhân viên chưa giao tiếp tốt với khách quốc tế.

- Chưa có kế hoạch luân chuyển hoặc bổ sung nhân sự hợp lý

- Kinh nghiệm và kỹ năng phục vụ của nhân viên chưa đồng đều.

- Khả năng phản hồi và xử lý phàn nàn chưa cao.

- Thiếu sự phối hợp giữa caddie - lễ tân, nhà hàng - lễ tân.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.

Thực tế cho thấy quy trình tiếp nhận yêu cầu chơi golf tại Vinpearl Golf Nam Hội An được tổ chức bài bản, khoa học và tương đối đồng bộ với quy trình lý thuyết đã học. Nhân viên lễ tân thực hiện tốt các nhiệm vụ từ tiếp nhận thông tin đặt sân, kiểm tra giờ tee, xác nhận dịch vụ đi kèm, hướng dẫn khách làm thủ tục check-in, cho đến việc phối hợp với các bộ phận liên quan như caddie, điều hành sân, kế toán nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra suôn sẻ, đúng tiêu chuẩn. Bên cạnh đó, thái độ phục vụ của nhân viên chuyên nghiệp, kỹ năng giao tiếp linh hoạt và khả năng xử lý tình huống đã góp phần tạo ấn tượng tích cực và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện công việc, vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như áp lực công việc vào giờ cao điểm, sự phụ thuộc lớn vào hệ thống phần mềm quản lý, cũng như yêu cầu cao về trình độ ngoại ngữ và kiến thức chuyên môn golf đối

CĐTM

với nhân viên lễ tân. Những hạn chế này đòi hỏi sự chủ động học hỏi, rèn luyện kỹ năng của cá nhân, đồng thời cần có sự hỗ trợ từ phía đơn vị đào tạo và doanh nghiệp.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHO KHÁCH TẠI VINPEARL GOLF NAM HỘI AN

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách

3.1.1. Những điểm giống nhau

a. Quy trình thực hiện

- Bố trí nhân viên caddie đón tiếp tại cửa sảnh
- Hỗ trợ vác túi gậy xuống xe cho khách
- Thực hiện công việc kiểm tra túi gậy và gắn phiếu gậy cho khách
- Kiểm tra thông tin đặt chỗ
- Làm thủ tục checkin cho khách
- Hướng dẫn khách đến khu vực locker

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện:

+ Nhân viên cần tuân thủ giờ giấc, tác phong trang phục theo quy định

+ Cần chuẩn bị đầy đủ các vật dụng có liên quan trong quá trình thực hiện công việc

- Yêu cầu:

+ Nhân viên cần nắm rõ các quy trình nghiệp vụ

+ Nhân viên cần nhanh nhẹn chính xác khi làm việc

+ Nhân viên thành thạo các công việc được giao

c. Kết quả

- Tạo ấn tượng cho khách hàng
- Quy trình nhanh chóng, chính xác
- Nâng cao chất lượng đánh giá từ khách hàng

3.1.2. Những điểm khác nhau

Bảng 2.1: Những điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tế

	Lý thuyết	**Thực tế**
a. Quy trình thực hiện	Nhân viên chào hỏi theo đúng tiêu chuẩn dịch vụ, đầy đủ các bước từ chào hỏi đến hướng dẫn chi tiết.	Linh hoạt, thay đổi tùy tình huống, thực hiện linh hoạt, có thể rút gọn hoặc điều chỉnh một số bước để phù hợp tình hình thực tế.

CĐTM

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc	Đầy đủ nhân lực, thiết bị hoạt động tốt, thời gian chuẩn xác, đầy đủ cơ sở vật chất, hệ thống hoạt động ổn định, nhân viên thực hiện đúng nghiệp vụ.	Có thể gặp vấn đề về nhân sự, thiết bị hoặc thời gian không đảm bảo, cơ sở vật chất và hệ thống đáp ứng tốt, tuy nhiên phụ thuộc vào tình trạng sân, thời tiết và lượng khách.
c. Kết quả	Khách hàng hài lòng, thủ tục nhanh chóng, không phát sinh vấn đề, đảm bảo hoàn thành thủ tục đúng quy định, khách được phục vụ theo kế hoạch.	Có thể xảy ra chậm trễ, sai sót, khách chưa thực sự hài lòng do các yếu tố ngoài tầm kiểm soát

3.2. Giải pháp và bài học kinh nghiệm của bản thân

3.2.1. Nghiệp vụ chuyên môn

- Kinh nghiệm rút ra:

+ Nắm vững quy trình làm việc. Hiểu rõ từng bước trong quá trình đón tiếp và làm thủ tục cho khách để đảm bảo tính chính xác và nhanh chóng.

+ Chuẩn bị đầy đủ công cụ, thiết bị. Kiểm tra và đảm bảo hệ thống máy tính, phần mềm quản lý, phiếu đăng ký dịch vụ và các vật dụng có liên quan hoạt động tốt trước khi đón khách.

+ Luôn cập nhật kiến thức về các dịch vụ sân golf để tư vấn rõ ràng cho khách về các gói dịch vụ, ưu đãi và quy định.

+ Phối hợp nhịp nhàng với các bộ phận, phải luôn duy trì liên lạc chặt chẽ với các bộ phận như Caddie, Gsv, Marketing hay F&B.

3.2.2. Kỹ năng giao tiếp

- Kinh nghiệm rút ra:

+ Giao tiếp lịch sự và chuyên nghiệp: sử dụng lời chào thân thiện, ánh mắt và ngôn ngữ giao tiếp dễ hiểu để tạo thiện cảm với khách hàng ngay từ lần đầu tiếp xúc.

+ Lắng nghe và đồng cảm: Luôn lắng nghe các yêu cầu của khách hàng, không ngắt lời, thể hiện sự quan tâm, đồng cảm với khách. Khi gặp khách hàng khó tính, luôn giữ bình tĩnh, không tranh luận, tập trung lắng nghe, tìm ra giải pháp xử lý vấn đề cho khách.

+ Luôn giữ nụ cười và thái độ chủ động, giữ tác phong nhẹ nhàng và không tạo cảm giác vội vàng, ghi chú rõ ràng, nhắc lại thông tin để xác nhận, ngành dịch vụ luôn cần sự bền bỉ và tinh thần chịu trách nhiệm cao.

CĐTM

+ Cần rèn luyện và nâng cao ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng anh) để giao tiếp hiệu quả và chuyên nghiệp.

+ Một nhân viên lễ tân sân golf phải chỉn chu từ trang phục, cách nói chuyện đến hành vi ứng xử. Việc xuất hiện với sự tự tin, gọn gàng và chuyên nghiệp không chỉ thể hiện hình ảnh cá nhân mà còn đại diện cho thương hiệu Vinpearl Golf.

3.2.3. Kỹ năng xử lý vấn đề

- Kinh nghiệm rút ra:

+ Giữ thái độ tích cực với khách hàng trong mọi trường hợp để khách cảm thấy được tôn trọng và tận tình hỗ trợ khách, nhân viên phải phản ứng nhanh, đúng quy trình và vẫn giữ thái độ chuyên nghiệp.

+ Giữ bình tĩnh và đánh giá tình huống nhanh chóng, linh hoạt nhưng vẫn tuân thủ quy trình. Giải thích tình huống và hướng xử lý cho khách một cách khéo léo.

+ Khi gặp những trường hợp liên quan đến chính sách, giá, ưu đãi hoặc phát sinh đặc biệt, tôi chủ động trao đổi với giám sát hoặc quản lý.

+ Học cách kiểm soát cảm xúc cá nhân, tránh phản ứng theo cảm tính, thay vào đó tập trung vào việc giải thích vấn đề một cách nhẹ nhàng, rõ ràng.

3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác chuẩn bị đón tiếp và làm thủ tục cho khách chơi Golf

3.3.1. Với nội dung lý thuyết

- Trang bị những kiến thức về quy trình đón tiếp và làm thủ tục cho khách tại sân golf

- Hiểu rõ các nguyên tắc, tiêu chuẩn dịch vụ và vai trò của nhân viên lễ tân sân golf

Nội dung giảng dạy:

+ Tổng quan về ngành dịch vụ sân golf: Cơ cấu tổ chức, đặc điểm khách hàng và các dịch vụ tại sân golf

+ Quy trình đón tiếp khách: Từ chào đón, kiểm tra thông tin đặt chỗ, hướng dẫn khách, đến hỗ trợ trong quá trình chơi golf.

+ Kỹ năng giao tiếp: Cách chào hỏi, giải quyết khiếu nại, ứng xử với khách quốc tế.

+ Xử lý tình huống: Các vấn đề thường gặp (quá tải, lỗi hệ thống, khách đến trễ) và cách giải quyết.

3.3.2. Với nội dụng thực hành

Mục tiêu:

+ Sinh viên có thể áp dụng lý thuyết vào thực tiễn, rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống và làm quen với các công cụ, thiết bị trong công việc.

Hoạt động thực hành:

+ Mô phỏng quy trình đón tiếp và làm thủ tục: Sinh viên đóng vai nhân viên và khách hàng để thực hành quy trình từ chào đón đến hỗ trợ.

CĐTM

+ Rèn luyện giao tiếp: Thực hành xử lý các tình huống cụ thể (khách khó tính, lỗi hệ thống).

+ Sử dụng công cụ hỗ trợ: Làm quen với các phần mềm quản lý đặt chỗ, hệ thống check-in, và các biểu mẫu cần thiết.

3.3.3. Với nội dung tổ chức tham qua thực tế tại các doanh nghiệp

Mục tiêu:

+ Cung cấp cho sinh viên cái nhìn thực tế về hoạt động tại sân golf, từ đó kết nối kiến thức lý thuyết với công việc thực tế tốt hơn.

Hình thức tổ chức:

+ Tổ chức những chuyến tham quan các sân golf lớn để giúp sinh viên quan sát quy trình đón tiếp và phục vụ khách.

+ Kết hợp giao lưu với nhân viên tại sân golf để học hỏi kinh nghiệm thực tế.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.

Từ những trải nghiệm thực tế trong thời gian thực tập, bản thân đã tích lũy được nhiều kiến thức và kỹ năng quan trọng liên quan đến nghiệp vụ lễ tân sân golf, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp với khách, xử lý tình huống phát sinh và làm việc nhóm trong môi trường dịch vụ cao cấp. Đây là nền tảng quý báu giúp sinh viên củng cố kiến thức lý thuyết, nâng cao năng lực thực hành và định hướng nghề nghiệp rõ ràng hơn trong tương lai.

Nhìn chung, công tác tổ chức đón tiếp và làm thủ tục cho khách chơi golf tại Vinpearl Golf Nam Hội An không chỉ góp phần đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả mà còn thể hiện rõ chất lượng dịch vụ và đẳng cấp thương hiệu. Việc hoàn thiện và nâng cao nghiệp vụ lễ tân sân golf sẽ là yếu tố quan trọng giúp đơn vị tiếp tục duy trì uy tín và phát triển bền vững trong thời gian tới.

Đà Nẵng, ngày 22 tháng 12 năm 2025

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

CĐTM
CĐTM
CĐTM

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Giáo án bài giảng tổ chức dịch vụ và giải trí Trường Cao Đẳng Thương Mại
[2] Giáo trình nghiệp vụ lễ tân trường Cao Đẳng Thương Mại.
[3] Tư liệu bộ phận lễ tân thuộc Vinpearl Golf Nam Hội An
[4] Một số bài báo cáo tốt nghiệp – trường Cao Đẳng Thương Mại.
[5] Một số hình ảnh chụp tại Vinpearl Golf Nam Hội An.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

PHỤ LỤC

Công tác tổ chức tiếp nhận yêu cầu chơi golf tại bộ phận lễ tân sân Golf Vinpearl Nam Hội An được thực hiện tương đối chuyên nghiệp, quy trình rõ ràng, phân công nhiệm vụ cụ thể, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Quy trình thực hiện

Tiếp nhận yêu cầu chơi golf từ khách hàng.

Kiểm tra tình trạng Tee time và khả năng phục vụ trên hệ thống.

Tư vấn gói dịch vụ, giá và các quy định liên quan cho khách.

Xác nhận booking và nhập thông tin vào phần mềm quản lý.

Phối hợp với các bộ phận liên quan để chuẩn bị phục vụ.

Đón tiếp khách tại sân, kiểm tra thông tin và bàn giao cho bộ phận điều hành.

Phân công và phối hợp công việc

Nhân viên Lễ tân chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp nhận, tư vấn và xác nhận yêu cầu.

Tổ trưởng, Trưởng bộ phận kiểm soát lịch tee time, xử lý các trường hợp phát sinh.

Phối hợp với bộ phận caddie để sắp xếp nhân sự phục vụ.

Phối hợp với bộ phận kế toán trong việc thanh toán và kiểm soát doanh thu.

CĐTM
CĐTM
CĐTM