

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI GIẢI TRÍ CHO KHÁCH
TẠI BỘ PHẬN GIẢI TRÍ VINPEARL RESORT & GOLF
NAM HỘI AN

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Văn Thị Ngọc Bình
Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Thanh
Lớp : 17QD16.2

Đà Nẵng, tháng 12/2025

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp, em đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ và chỉ bảo tận tình từ quý thầy cô, gia đình và các anh chị tại đơn vị thực tập. Em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến tất cả những cá nhân và tập thể đã đồng hành, hỗ trợ em trong suốt thời gian qua. Em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến tất cả những cá nhân và tập thể đã đồng hành, hỗ trợ em trong suốt thời gian qua.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến Ban Giám hiệu Trường Cao đẳng Thương Mại Đà Nẵng, cùng quý thầy cô Khoa Du lịch đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn quý báu, tạo nền tảng vững chắc để em vận dụng vào thực tiễn và hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp - một bước đệm quan trọng giúp em áp dụng kiến thức vào thực tiễn và định hình con đường nghề nghiệp trong tương lai.

Em xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến Cô Văn Thị Ngọc Bình – người đã trực tiếp hướng dẫn, theo dõi và góp ý chi tiết trong suốt quá trình thực hiện báo cáo, giúp em định hướng đúng nội dung, hoàn thiện bài viết một cách tốt nhất.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh/chị tại đơn vị thực tập Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An đã tạo điều kiện thuận lợi, nhiệt tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm thực tế và hỗ trợ em trong suốt thời gian thực tập, giúp em có cơ hội học hỏi, tích lũy kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè – những người luôn quan tâm, động viên và tạo động lực để em vượt qua khó khăn, hoàn thành tốt bài báo cáo tốt nghiệp này.

Mặc dù đã rất cố gắng, nhưng do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, bài báo cáo khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC BẢNG BIỂU

TT	TÊN BẢNG	TRANG
01	Bảng 2.1. Bảng phân ca công việc	11

DANH MỤC HÌNH VẼ

TT	TÊN HÌNH	TRANG
01	Hình 2.1. Gian hàng trưng bày tại sảnh	9
02	Hình 2.2. Tham gia hoạt động hoạt náo tại sảnh	11
03	Hình 2.3. Không gian khu Kid's Club	11
04	Hình 2.4. Tổ chức hoạt náo cho đoàn khách Ukraine tại Nhà hàng Lantern	12
05	Hình 2.5. Tổ chức cuộc thi Pickleball cho nhân viên của Vinpearl	14
06	Hình 2.6. Quầy cho thuê thiết bị hồ bơi - trò chơi thể thao	17
07	Hình 2.7. Khách sử dụng dịch vụ thuê thiết bị hồ bơi	19

MỤC LỤC

Lời cảm ơn.....	i
Danh mục các bảng	ii
Danh mục các hình	ii
Mục lục	iii
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI GIẢI TRÍ CHO KHÁCH TẠI RESORT	1
1.1. Cơ sở lý thuyết về dịch vụ giải trí tại Resort	1
1.1.1. <i>Khái niệm và phân loại dịch vụ giải trí</i>	<i>1</i>
1.2. Vị trí, vai trò của dịch vụ giải trí.....	1
1.2.1. Vị trí.....	1
1.2.2. Vai trò	1
1.3. Đặc điểm của dịch vụ giải trí.....	2
1.3.1. <i>Đặc điểm chung</i>	<i>2</i>
1.3.2. <i>Đặc điểm riêng</i>	<i>2</i>
1.4. Phân loại dịch vụ giải trí.....	2
1.4.1. <i>Căn cứ vào độ tuổi khách hàng</i>	<i>3</i>
1.4.2. <i>Căn cứ vào tính chất dịch vụ</i>	<i>3</i>
1.4.3. <i>Căn cứ vào mức độ phụ thuộc của dịch vụ giải trí.....</i>	<i>3</i>
1.4.4. <i>Căn cứ vào phạm vi không gian</i>	<i>4</i>
1.5. Nội dung tổ chức hoạt động vui chơi giải trí cho khách tại Resort	4
1.5.1. <i>Tổ chức Hoạt động Gala dinner</i>	<i>4</i>
1.5.2. <i>Tổ chức hoạt động team building cho khách đoàn.....</i>	<i>5</i>
1.5.3. <i>Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí ban ngày</i>	<i>6</i>
1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại Resort.....	7
1.6.1. <i>Yếu tố chủ quan.....</i>	<i>7</i>
1.6.2. <i>Yếu tố khách quan.....</i>	<i>8</i>
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI GIẢI TRÍ CHO KHÁCH TẠI BỘ PHẬN GIẢI TRÍ VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN	9
2.1. Thực trạng tổ chức hoạt động vui chơi giải trí cho khách tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội.....	9
2.1.1. <i>Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí trong nhà</i>	<i>9</i>
2.1.2. <i>Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí ngoài trời</i>	<i>13</i>
2.2. Đánh giá về tổ chức hoạt động giải trí tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An	19

2.2.1.	<i>Ưu</i>	<i>điểm</i>
19		
2.2.2.		<i>Nhược</i>
<i>điểm</i>		
20		
CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI GIẢI TRÍ TẠI RESORT.....		
22		
3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại Resort.....		
		22
3.1.1. Những điểm giống nhau.....		
		22
3.1.2. Những điểm khác nhau.....		
		23
3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân		
23		
3.2.1. Kỹ năng xử lý tình huống.....		
24		
3.2.2. Kỹ năng làm việc nhóm.....		
.24		
3.2.3. Kỹ năng giao tiếp		
25		
3.2.4. Kỹ năng tổ chức hoạt náo		
25		
3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại Resort.....		
26		
3.3.1. Tăng cường các buổi học thực tế và kiến tập tại doanh nghiệp.....		
26		

3.3.2. Mời chuyên gia/nhân sự trong ngành đến chia

sẽ.....

25

3.3.3. Cập nhật chương trình đào tạo sát với nhu cầu doanh

nghiệp.....

26

3.3.4. Tăng tính thực hành trong học

phần.....

26

TÀI LIỆU THAM

KHẢO

27

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI GIẢI TRÍ CHO KHÁCH TẠI RESORT

1.1. Cơ sở lý thuyết về dịch vụ giải trí tại Resort

1.1.1. Khái niệm và phân loại dịch vụ giải trí

a. Khái niệm

Giải trí là những hoạt động mang tính chất thư giãn, vui chơi nhằm giúp con người giảm căng thẳng, tái tạo năng lượng sau thời gian làm việc và học tập căng thẳng. Theo nghĩa rộng, giải trí không chỉ bao gồm các trò chơi, biểu diễn nghệ thuật, mà còn có thể là những hoạt động mang tính sáng tạo, thể thao, hay tương tác xã hội giúp nâng cao tinh thần và cải thiện chất lượng cuộc sống.

Trong lĩnh vực du lịch – khách sạn, giải trí là một phần quan trọng trong hệ thống dịch vụ bổ sung, góp phần nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng cho du khách. Dịch vụ giải trí không chỉ giúp khách cảm thấy thư giãn, vui vẻ mà còn là yếu tố giữ chân khách hàng, tạo nên sự khác biệt và gia tăng giá trị thương hiệu của các khu nghỉ dưỡng, khách sạn cao cấp.

Các hoạt động giải trí tại resort có thể bao gồm: trò chơi cho trẻ em, hoạt náo, biểu diễn nghệ thuật, thể thao dưới nước, các lớp yoga – gym, trò chơi dân gian, trò chơi vận động... Những dịch vụ này không chỉ đáp ứng nhu cầu vui chơi, nghỉ ngơi mà còn tạo điều kiện để khách du lịch gắn kết với nhau và với không gian du lịch.

b. Phân loại

Dịch vụ giải trí rất đa dạng, có thể phân loại theo mục đích sử dụng; theo môi trường cung cấp; Theo đối tượng khách hàng; theo hình thức tổ chức.

1.1.2. Vị trí, vai trò của dịch vụ giải trí

1.1.2.1 .Vị trí

Có vị trí quan trọng trong đời sống xã hội cũng như trong kinh doanh du lịch. Bổ sung cho các sản phẩm dịch vụ đặc biệt là lĩnh vực du lịch. Sản phẩm du lịch ngày càng được phong phú, hấp dẫn nhờ vào sự đa dạng và đổi mới của các dịch vụ giải trí.

1.2.2.Vai trò

a. Đối với khách du lịch

- Du khách được thư giãn đầu óc, tận hưởng cảm giác thoải mái, phục hồi sức khỏe. Tùy thuộc vào từng loại hình dịch vụ giải trí sẽ có vai trò khác nhau:
- Tăng cường thể lực, trí lực
- Nâng cao nhận thức, tăng cường sự hiểu biết, giao lưu văn hóa giữa các vùng, các dân tộc
- Tăng năng suất lao động.

b. Đối với doanh nghiệp kinh doanh du lịch

- Mang lại doanh thu và lợi nhuận cao cho doanh nghiệp
- Góp phần làm chủng loại sản phẩm dịch vụ và làm tăng tính thu hút khách nhờ vào sự hấp dẫn của nó.

c. Đối với xã hội

- Giúp con người thư giãn đầu óc, khôi phục sức khỏe từ đó giúp con người phát triển cả về thể chất lẫn tinh thần, mang lại hiệu quả cao trong công việc, cũng như trong xã hội.
- Giúp con người hình thành tư duy, thói quen và những giá trị nhân đạo qua những hoạt động giải trí lành mạnh cụ thể, giảm tiêu cực xã hội.
- Giúp con người trở nên hòa đồng, linh hoạt giúp cho cuộc sống trở nên ý nghĩa hơn;
- Tạo ra công ăn việc làm, tăng thu nhập.
- Bảo vệ môi trường cảnh quan, tài nguyên thiên nhiên.

1.3. Đặc điểm của dịch vụ giải trí

1.3.1. Đặc điểm chung

- a. Tính vô hình: Khách chỉ cảm nhận được qua trải nghiệm thực tế, không thể lưu trữ hay trưng bày như sản phẩm vật chất.
- b. Tính không đồng nhất: Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào người tổ chức, thời gian và bối cảnh diễn ra hoạt động.
- c. Tính không thể tách rời: Quá trình cung ứng và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời.
- d. Không dự trữ được: Không thể lưu kho; nếu khách không tham gia đúng thời điểm, dịch vụ sẽ mất đi giá trị.
- e. Tính thời vụ, thời điểm: phụ thuộc vào mùa du lịch, thời tiết và nhu cầu của khách.

1.3.2. Đặc điểm riêng

a) Lôi cuốn khách hàng

Dịch vụ giải trí được tổ chức mang lại không khí thoải mái, vui vẻ, một số hoạt động có giải thưởng làm người chơi cuốn hút, tò mò, phấn đấu đạt mục tiêu trò chơi

b) Phát triển nhanh

Cùng với sự phát triển xã hội, dịch vụ giải trí cũng phát triển nhanh về số lượng, chủng loại và sử dụng các loại công nghệ hiện đại để cung cấp dịch vụ.

Các xu hướng như giải trí công nghệ cao, trò chơi thực tế ảo, workshop nghệ thuật hoặc hoạt động thể thao biển mới đều được tích hợp nhanh chóng để tăng tính cạnh tranh

c) Phong phú, đa dạng.

Bao gồm nhiều loại hình từ vận động thể thao, nghệ thuật, trò chơi trí tuệ đến hoạt động trải nghiệm văn hóa.

1.4. Phân loại dịch vụ giải trí

1.4.1. Căn cứ vào độ tuổi khách hàng

1.4.1.1. Dịch vụ giải trí dành cho người cao tuổi

Người cao tuổi thường có thời gian rảnh nhiều nhưng hạn chế về sức khỏe. Vì vậy họ thích các hoạt động giải trí thường trải dài, nhẹ nhàng, ít sôi nổi, nhưng có chút vận động nhẹ đỡ nhàm chán.

Các dịch vụ thường sử dụng như lớp dưỡng sinh, xem phim giải trí, xem biểu diễn nghệ thuật truyền thống, massage.

1.4.1.2. Dịch vụ giải trí dành cho người trung niên

Khách hàng ở lứa tuổi trung niên thường có nghề nghiệp ổn định, mức thu nhập khá nên họ thường sử dụng các dịch vụ, giải trí thể hiện đẳng cấp. Các dịch vụ dành cho lứa tuổi này bao gồm: golf, spa, thể dục, lớp học nấu ăn,..

1.4.1.3. Dịch vụ giải trí dành cho thanh niên

Đối tượng khách có sức trẻ và có nhiệt huyết, xu hướng giải trí theo nhiều cách khác nhau và sử dụng nhiều dịch vụ giải trí.

1.4.1.4. Dịch vụ giải trí dành cho trẻ em

Chủ yếu là các trò chơi vận động, nhận biết thế giới xung quanh, các hoạt động giải trí kích thích tư duy, sáng tạo và hoàn thiện các kỹ năng

Các hoạt động vui chơi giải trí như: Đu quay, trò chơi trên máy tính, cầu trượt, học làm bánh, trồng cây, khám phá thiên nhiên...

1.4.2. Căn cứ vào tính chất dịch vụ

1.4.2.1. Các bộ môn giải trí nâng cao thể chất và tinh thần

- a) Bơi lội*
- b) Xông hơi, vật lý trị liệu*
- c) Chăm sóc sắc đẹp*
- d) Thể dục dụng cụ*
- e) Biểu diễn nghệ thuật*
- f) Hướng dẫn chế biến món ăn*
- g) Dịch vụ khác*

1.4.2.2. Các trò chơi giải trí có thưởng

- a) Xổ số*
- b) Đặt cược*
- c) Casino*
- d) Các loại hình khác*

1.4.3. Căn cứ vào mức độ phụ thuộc của dịch vụ giải trí

1.4.3.1. Dịch vụ giải trí độc lập

Tập trung tại các thành phố lớn, các trung tâm giải trí như: công viên nước, công viên theo chủ đề,... rạp chiếu phim, sông bãi, sân golf và Spa.

1.4.3.2. Dịch vụ giải trí phụ thuộc

- a) Dịch vụ giải trí trong khách sạn
- b) Dịch vụ giải trí trong nhà hàng
- c) Dịch vụ giải trí trong trung tâm thương mại
- d) Dịch vụ giải trí trong các cơ sở khác

1.4.4. Căn cứ vào phạm vi không gian

1.4.4.1. Dịch vụ giải trí ngoài trời

Các trải nghiệm và địa điểm ngoài trời, bao gồm:

- Thể thao ngoài trời: đi bộ đường dài, tham quan bằng xe đạp, công viên, sân golf, bãi biển,...
- Mua sắm tại các chợ
- Tham quan các danh lam thắng cảnh
- Các hoạt động ngoài trời khác: teambuilding, khóa học tìm hiểu, chuyến du ngoạn và trải nghiệm cho du khách, biểu diễn ngoài trời,...

1.4.4.2. Dịch vụ giải trí trong nhà

Các hoạt động trải nghiệm giải trí trong nhà, như:

- Sòng bàn, khu trung tâm trò chơi điện tử
- Lớp học: bao gồm trải nghiệm do giáo viên hoặc người hướng dẫn giúp mọi người có thể học, chế tạo hoặc làm ra đồ vật trong một ngày tại địa điểm trong nhà cố định.
- Hòa nhạc & biểu diễn trong nhà hát bao gồm các vở kịch, ba lê, nhạc giao hưởng, opera, đoàn kịch nghệ và nhà hát hoặc địa điểm tổ chức biểu diễn.
- Nhà hàng, quán bar.

1.5. Nội dung tổ chức hoạt động vui chơi giải trí cho khách tại Resort

1.5.1. Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí

1.5.1.1. Tổ chức Hoạt động Gala dinner

a. Mô tả công việc:

- Tổ chức các hoạt động giải trí diễn ra trong khoảng thời gian buổi tối
- Xây dựng chương trình phù hợp với nhiều nhóm khách
- Chuẩn bị không gian, âm thanh – ánh sáng, dụng cụ hỗ trợ phù hợp từng chương trình.
- Hướng dẫn – hỗ trợ khách tham gia, đảm bảo an toàn khi diễn ra hoạt động.
- Phối hợp với MC dẫn chương trình để tạo không khí vui vẻ, hấp dẫn.
- Hỗ trợ bộ phận ẩm thực trong các tiết mục khai tiệc, nâng ly, phục vụ bàn theo tiến độ chương trình.

b. Quy trình thực hiện:

- Lập kế hoạch – kịch bản chương trình: xác định chủ đề, nội dung, các tiết mục văn nghệ – trò chơi – trao giải.
- Chuẩn bị khu vực tổ chức: sân khấu, backdrop, banner, hệ thống âm thanh – ánh sáng, bàn ghế, trang trí.

- Phối hợp nội bộ: làm việc cùng bộ phận F&B, kỹ thuật, an ninh, MC để đảm bảo chương trình đồng bộ.

- Triển khai chương trình: dẫn dắt trò chơi, hỗ trợ khách giao lưu, kiểm soát thời lượng và đảm bảo lộ trình kịch bản.

- Kết thúc: hỗ trợ trao quà, chụp hình lưu niệm; dọn dẹp khu vực.

- Tổng kết: họp rút kinh nghiệm, đánh giá mức độ hài lòng của khách.

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

- Kỹ năng tổ chức sự kiện và điều phối chương trình

- Năng lực diễn đạt – hoạt náo

- Kiến thức về vận hành âm thanh – ánh sáng cơ bản.

- Tinh thần trách nhiệm và tác phong phục vụ chuyên nghiệp.

- Tuân thủ tiêu chuẩn an toàn phòng cháy, an ninh khu vực, an toàn điện.

d. Kết quả

- Chương trình diễn ra thành công, đúng tiến độ, đúng kịch bản.

- Khách có trải nghiệm trọn vẹn – đáng nhớ

- Góp phần nâng cao hình ảnh dịch vụ giải trí tại resort.

- Tích lũy thêm kinh nghiệm dẫn chương trình và tương tác với các đoàn khách.

1.5.1.2. Tổ chức hoạt động team building cho khách đoàn

a. Mô tả công việc

- Lên kế hoạch và triển khai các chương trình team building dành cho đoàn khách tại bãi biển, sân cỏ hoặc khu vực chuyên biệt của resort.

- Thiết kế hoạt động theo mục tiêu (gắn kết – truyền cảm hứng – phát triển tập thể...).

- Tổ chức các trò chơi vận động nhóm ngoài trời kéo co, vượt chướng ngại vật, đua thuyền trên cát, các trò chơi gắn kết đồng đội...

- Cung cấp dụng cụ, phương tiện cần thiết để phục vụ chương trình: : dây thừng, bóng hơi, cọc tiêu, loa di động, máy bộ đàm...

- Hướng dẫn khách khởi động và đảm bảo an toàn trong suốt quá trình chơi.

b. Quy trình thực hiện

- Tiếp nhận yêu cầu từ khách đoàn: số lượng khách, mục tiêu chương trình, thời lượng.

- Xây dựng kịch bản chương trình: gồm phần mở màn, chia đội, chuỗi trò chơi, phần tổng kết – trao giải.

- Chuẩn bị sân bãi – dụng cụ – âm thanh: xác định khu vực tổ chức, bố trí trò chơi, setup âm thanh ngoài trời.

- Triệu tập và phổ biến: tập trung đoàn khách, hướng dẫn luật chơi và đảm bảo mọi người hiểu rõ yêu cầu an toàn.

- Tổ chức và điều hành chương trình: điều hành xuyên suốt, quản lý tiến độ, xử lý tình huống phát sinh.

- Tổng kết – trao thưởng – chụp hình

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

- Nhân viên có kỹ năng dẫn dắt, làm MC, điều phối trò chơi

- Sức khỏe tốt, linh hoạt

- Kịch bản sáng tạo – phù hợp với đối tượng khách

- Đảm bảo an toàn tuyệt đối: có nước uống, trạm nghỉ, chuẩn bị phương án trời mưa.

d. Kết quả

- Cải thiện kỹ năng hoạt náo, tổ chức sự kiện.

- Tạo dựng bầu không khí sôi nổi, tăng sự đoàn kết trong khách đoàn.

- Gia tăng mức độ hài lòng và trải nghiệm tích cực của khách

- Góp phần nâng cao hình ảnh – uy tín của resort

1.5.1.3. Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí ban ngày

a. Mô tả công việc

- Tổ chức các hoạt động giải trí trong khung giờ ban ngày

- Thiết kế chương trình phù hợp với nhiều nhóm khách và độ tuổi: trẻ em, gia đình, cặp đôi, khách quốc tế...

- Triển khai hoạt động ngoài trời: bóng chuyền bãi biển, aerobic dưới nước, kayak, vẽ tranh, trò chơi cho trẻ, workshop làm đồ thủ công.

- Hỗ trợ khách tham gia hoạt động thông qua hướng dẫn và giám sát an toàn

b. Quy trình thực hiện công việc

- Xây dựng kế hoạch hoạt động theo ngày/tuần

- Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Phổ biến thông tin hoạt động cho khách

- Phân công nhân viên phụ trách

- Theo dõi – giám sát quá trình tham gia

- Đánh giá và ghi nhận phản hồi

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

- Yêu cầu sự năng động, thân thiện và kỹ năng hoạt náo chuyên nghiệp

- Khả năng giao tiếp phi ngôn ngữ hiệu quả

- Tuân thủ quy định về an toàn

- Có quy trình xử lý rủi ro

- Không gian tổ chức phù hợp

d. Kết quả

- Góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú của du khách

- Đáp ứng nhu cầu vận động – thư giãn – giải trí của khách

- Tạo điểm nhấn độc đáo, gia tăng sức hấp dẫn và giá trị khác biệt của resort so với các cơ sở lưu trú khác

- Thúc đẩy sự tương tác và gắn kết giữa các thành viên trong đoàn
- Hỗ trợ phát triển các dịch vụ phụ trợ.

1.6 Các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại Resort

1.6.1. Yếu tố chủ quan

a. Năng lực và kỹ năng của nhân viên

- Khả năng hoạt náo, tạo không khí vui tươi phù hợp môi trường nghỉ dưỡng.
- Kỹ năng hướng dẫn khách tham gia các hoạt động tại hồ bơi, bãi biển, sân cỏ...
- Khả năng giao tiếp đa ngôn ngữ (đặc biệt với khách quốc tế).
- Kỹ năng xử lý tình huống nhanh, đảm bảo an toàn cho khách khi tham gia hoạt động.
- Kiến thức về du lịch – nghỉ dưỡng để tương tác thân thiện, đúng chuẩn dịch vụ.

b. Ý tưởng và kế hoạch tổ chức chương trình

- Thiết kế hoạt động phù hợp phong cách resort (thư giãn – nhẹ nhàng – mang tính trải nghiệm).
- Xây dựng kịch bản đa dạng: thể thao biển, pool game, workshop thủ công, yoga...
- Kế hoạch cụ thể về thời lượng chương trình, vật dụng, không gian tổ chức.
- Linh hoạt thay đổi nội dung theo đặc điểm khách lưu trú từng ngày/tuần.

c. Sự đầu tư của doanh nghiệp

- Đầu tư cơ sở vật chất chuyên biệt cho giải trí: sân chơi, khu thể thao biển, hồ bơi lớn...
- Trang thiết bị hiện đại: loa di động, micro, ánh sáng, đạo cụ trò chơi.
- Ngân sách duy trì hoạt động định kỳ: quà tặng mini game, vật phẩm trang trí sự kiện.

d. Công tác đảm bảo an toàn cho khách

- Quy trình an toàn chặt chẽ khi tổ chức các hoạt động tại hồ bơi, bãi biển, trên cát.
- Trang bị đầy đủ phao cứu hộ, tủ y tế, biển cảnh báo tại khu vực tổ chức.
- Giám sát liên tục để phòng ngừa tai nạn cho trẻ em và khách lớn tuổi.

e. Khả năng quản lý và điều phối hoạt động

- Điều phối hợp lý lịch hoạt động trong ngày để không trùng hoặc chồng chéo với các sự kiện khác của resort.
- Giám sát chất lượng từng chương trình và điều chỉnh kịp thời.
- Đảm bảo đúng khung giờ đã công bố cho khách.

f. Thái độ phục vụ – tinh thần làm việc

- Phong thái thân thiện, vui vẻ, tích cực — tạo cảm giác gần gũi cho khách nghỉ dưỡng.
- Tác phong chuyên nghiệp, tươi cười, hỗ trợ khách tận tình.
- Tinh thần sáng tạo và nhiệt huyết trong từng hoạt động.
- Tôn trọng văn hóa – thói quen của khách đến từ nhiều quốc gia.

1.6.2. Yếu tố khách quan

a. Điều kiện tự nhiên - thời tiết

- Nắng đẹp thuận lợi cho các hoạt động ngoài trời: beach game, team building, pool activities.
 - Mưa, gió lớn hoặc biến động ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động bãi biển.
 - Phụ thuộc vào mùa du lịch
- b. Đặc điểm khách du lịch
- Độ tuổi, thể trạng và số lượng khách trong đoàn.
 - Văn hóa, sở thích, mong đợi của từng nhóm khách.
 - Mục đích chuyến đi (nghỉ dưỡng – công ty – gia đình – trường học...).
 - Khả năng tham gia các trò chơi vận động hoặc chương trình tương tác.
- c. Thời điểm - mùa du lịch
- Mùa cao điểm: lượng khách đông, nhiều chương trình nhưng áp lực nhân sự lớn.
 - Mùa thấp điểm: hoạt động ít, ngân sách hạn chế hơn.
 - Các dịp lễ – tết yêu cầu xây dựng chương trình đặc thù.
 - Sự phù hợp giữa thời điểm trong ngày và loại hình hoạt động.
- d. Cơ sở vật chất và trang thiết bị tại khu nghỉ dưỡng
- Không gian tổ chức: bãi biển, sân cỏ, hồ bơi, phòng hội nghị...
 - Điều kiện âm thanh – ánh sáng tại khu vực tổ chức.
 - Trang thiết bị, đạo cụ phục vụ chương trình.
 - Chất lượng, độ an toàn và khả năng đáp ứng quy mô lớn.
- e. Tình hình kinh tế - xã hội
- Xu hướng du lịch và nhu cầu tiêu dùng của khách.
 - Biến động kinh tế ảnh hưởng đến chi tiêu cho hoạt động giải trí.
 - Các quy định, chính sách địa phương liên quan đến tổ chức sự kiện
 - Xu hướng du lịch trải nghiệm – wellness thúc đẩy resort đa dạng hóa hoạt động.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Những nội dung ở chương 1 giúp em hiểu rõ những kiến thức cơ bản về hoạt động giải trí trong resort và các yếu tố ảnh hưởng đến việc tổ chức chương trình. Những hiểu biết này hỗ trợ em quan sát và thực tập hiệu quả hơn. Đây cũng là nền tảng để em phân tích và đánh giá ở các chương sau.

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI GIẢI TRÍ CHO KHÁCH TẠI BỘ PHẬN GIẢI TRÍ VINPEARL

RESORT & GOLF NAM HỘI AN

2.1 Thực trạng tổ chức hoạt động vui chơi giải trí cho khách tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội

2.1.1. Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí trong nhà

2.1.1.1. Hoạt động sáng tạo – thủ công (tô tượng, tranh cát, làm nón, vẽ nón, các hoạt động lễ hội...)

a. Mô tả công việc

Khu vực tại sảnh lobby:

- Đặt tại tầng trệt của sảnh chính khu khách sạn – nơi du khách thường xuyên đi qua vào buổi sáng.
- Thời gian hoạt động: bán từ 9h00 – 13h00 (nhân viên bắt đầu setup từ 8h45).
- Không gian: gọn gàng, bàn ghế cho trẻ em ngồi tô tượng, kệ trưng bày sản phẩm.

Trang bị:

- Bàn bán hàng, ghế mini
- Kệ đựng sản phẩm (gấu bông, tranh, tượng...)
- Bảng giá niêm yết rõ ràng
- Hộp đựng tiền, máy post bill, bút, hồ sơ bán hàng

Các sản phẩm bán tại sảnh lobby:

- Tô tượng: 100.000 VNĐ
- Tranh cát: 100.000 VNĐ
- Vẽ nón: 125.000 VNĐ
- Tô dù: 200.000 VNĐ
- Sâu vòng tay: 50.000 VNĐ
- Sâu vòng cổ: 100.000 VNĐ
- Gấu bông Cappy Para: 120.000 – 400.000 VNĐ (tùy kích cỡ)



Hình 2.1 Gian hàng trưng bày tại sảnh

Khu vực luôn được bố trí bắt mắt để thu hút sự chú ý của trẻ em và khách quốc tế.

b. Quy trình thực hiện

- Chuẩn bị dụng cụ (khay màu, bút lông, cát màu, keo dán)
- Kiểm tra số lượng tượng, tranh cát, nón, vòng tay

- Set up bàn ghế mini và kệ trưng bày theo đúng layout, kiểm tra máy post bill, tiền lẻ, sổ Magcelanous, bảng giá.

→ Bước set up cực kỳ quan trọng vì sảnh lobby là khu vực “mặt tiền”, mọi chi tiết phải gọn – đẹp – thu hút. Tuy nhiên, vào ngày đông khách, thời gian chuẩn bị khá gấp nên cần phân chia dụng cụ hợp lý từ hôm trước.

- Đón khách và giới thiệu các hoạt động.

- Chào khách bằng lời chào thân thiện.

- Mời khách ghé tham quan sản phẩm trước khi lựa chọn.

→ Khả năng giao tiếp quyết định 80% việc khách có tham gia hay không. Nếu giới thiệu quá nhanh hoặc thiếu sự tươi tắn, khách dễ bỏ qua.

- Hướng dẫn từng bước và giám sát trong quá trình thực hiện.

- Thu phí dịch vụ, ghi sổ Magcelanous, post bill.

- Thu dọn khu vực, sắp xếp lại dụng cụ.

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

- Khu vực tổ chức cần sạch sẽ, thông thoáng, đủ ánh sáng, bố trí gọn gàng và không ảnh hưởng đến lối di chuyển chung của khách tại sảnh.

- Dụng cụ sử dụng như màu vẽ, cát màu, bút, tượng, vật liệu thủ công phải đảm bảo chất lượng tốt, an toàn và không độc hại, phù hợp cho trẻ em.

- Nhân viên thực hiện cần kiên nhẫn, khéo léo, có kỹ năng giao tiếp thân thiện với trẻ em và phụ huynh, tạo cảm giác thoải mái khi khách tham gia.

- Thành thạo các thao tác nghiệp vụ như ghi sổ dịch vụ, post bill lên hệ thống.

- Khả năng giao tiếp tiếng Anh cơ bản để hỗ trợ khách quốc tế.

d. Kết quả

- Các hoạt động giúp trẻ em có trải nghiệm vui chơi, sáng tạo nhẹ nhàng trong thời gian lưu trú.

- Phụ huynh cảm thấy yên tâm và hài lòng khi con có không gian tham gia hoạt động.

- Góp phần tăng sự hài lòng của khách gia đình, nâng cao hình ảnh dịch vụ giải trí và tạo thêm nguồn doanh thu cho resort.

- Sinh viên được rèn luyện kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn khách, thực hiện quy trình bán dịch vụ và hiểu rõ thực tế tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại resort.



Hình 2.2. Các bạn nhỏ tham gia hoạt động hoạt náo tại sảnh

Nhận xét

Mặt tốt:

- Hoạt động được tổ chức chuyên nghiệp, không gian trưng bày gọn gàng, thu hút trẻ em và khách quốc tế.
- Quy trình bán và hướng dẫn rõ ràng, giúp khách dễ tiếp cận và có trải nghiệm sáng tạo thú vị.

Hạn chế:

- Vào khung giờ cao điểm, lượng khách đông khiến thời gian chuẩn bị và hỗ trợ khách đôi lúc bị gấp.
- Không gian sảnh có tính mở nên dễ bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn và lưu lượng khách di chuyển.

2.1.1.2. Quản lý Kid's Club (khu vui chơi trong nhà)

a. Mô tả công việc

- Giám sát, hỗ trợ trẻ em sử dụng khu vui chơi trong nhà
- Hướng dẫn các trò chơi vận động, góc sáng tạo, sách, đồ chơi.
- Ca làm việc được chia thành 2 khung giờ cố định:
 - + Ca sáng : từ 6h00 đến 14h00
 - + Ca chiều: từ 13h00 đến 21h00

Trong thời gian thực tập, em được sắp xếp luân phiên giữa 2 ca, giúp hiểu rõ toàn diện nhiệm vụ và cách vận hành dịch vụ tại các thời điểm khác nhau trong ngày.

From 26 Nov- to 25 Dec												
VPRGNHA			Day			Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
						1 Dec	2 Dec	3 Dec	4 Dec	5 Dec	6 Dec	7 Dec
STT	MNV	Họ và tên	OCC %	OFF	CL	Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Thứ 7	Chủ nhật
1	3692712	Trần Thị Thanh Việt	Nhân viên bảo mẫu	2	0	OFF	M7	M7	M7	M7	M7	M7
2	3729371	Vương Thị Hà	Nhân viên bảo mẫu	3	0	M6	OFF	A1	M10	A1	A1	M6
3	310414	Vân Thị Hà Thu	Nhân viên bảo mẫu	2	2	A1	M5:30	OFF	CL	M6	M9	A1
4	3732459	Nguyễn Thị Ngọc Bích	Nhân viên giải trí	2	0	M6	A1	M6	M6	M9	OFF	OFF
5	3855691	Phan Thị Kiều Trang	Nhân viên giải trí	2	0	A1	M6	M5:30	A1	M6	M6	OFF
6	3528624	Trần Ngọc Sơn	Nhân viên giải trí	2	1	M6	A1	CL	M6	OFF	M6	A1
7	3632639	Lê Thanh Vạn	Nhân viên phòng tập	1	0	A1	OFF	A1	A1	A1	A1	M5:30
8		Nguyễn Thị Thanh	TTS	2	0	M10	A1	M6	OFF	A1	A1	M10
9	3616869	Nguyễn Công Tín	Nhân viên giải trí (Kiêm nhiệm TT)	2	1	CL	M10	M10	M9	OFF	M10	M9
Số lượng ca sáng						3	3	4	3	3	3	3
Số lượng ca giữa						1	1	1	2	1	2	2
Số lượng ca chiều						3	3	2	2	3	3	2
Tổng						7	7	7	7	7	8	7

Bảng 2.1. Phân ca làm việc tại Kid's Club

b. Quy trình thực hiện

- Mở cửa khu Kid's Club theo đúng khung giờ quy định; kiểm tra tổng thể không gian, hệ thống máy lạnh, ánh sáng, sàn nhà và các thiết bị vui chơi nhằm đảm bảo an toàn trước khi đón trẻ.

- Đón tiếp trẻ em và phụ huynh, giới thiệu ngắn gọn về không gian, nội quy khu vui chơi và các hoạt động trong ngày.

Hỗ trợ và hướng dẫn trẻ tham gia các góc chơi phù hợp với độ tuổi như: góc tô tượng, tranh cát, đồ chơi lắp ráp, sách truyện.

- Ghi nhận các dịch vụ phát sinh (nếu có) như tô tượng, tranh cát,... và thực hiện post bill theo đúng quy trình của resort.

- Kết thúc ca làm việc, dọn dẹp khu vực, vệ sinh đồ chơi, bàn giao tình trạng Kid's Club cho ca sau.

c. Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện

- Nhân viên luôn giữ thái độ thân thiện, kiên nhẫn, nhẹ nhàng và hiểu tâm lý trẻ em để tạo cảm giác an toàn, gần gũi cho trẻ.

- Nắm rõ nội quy Kid's Club, quy trình quản lý trẻ và cách xử lý các tình huống cơ bản phát sinh trong quá trình vui chơi.

- Hệ thống trang thiết bị và đồ chơi phải đảm bảo an toàn, không góc cạnh sắc nhọn; sàn nhà chống trượt và được vệ sinh thường xuyên.

- Quy trình bàn giao – nhận ca được thực hiện rõ ràng, đầy đủ thông tin về số lượng trẻ, tình trạng khu vực và các lưu ý cần thiết.

d. Kết quả

- Trẻ có không gian vui chơi an toàn, sạch sẽ

- Phụ huynh an tâm hơn và hài lòng với dịch vụ

- Rèn luyện khả năng giao tiếp với phụ huynh, xử lý tình huống,

- Hiểu rõ quy trình vận hành khu vui chơi trong resort.



Hình 2.3. Không gian khu Kid's Club

Nhận xét

Mặt tốt:

- Kid's Club được vận hành an toàn, sạch sẽ, tạo sự yên tâm cho phụ huynh khi gửi trẻ.
- Quy trình phân ca và bàn giao ca rõ ràng, đảm bảo hoạt động liên tục trong ngày.

Hạn chế:

- Vào các ngày cao điểm, số lượng trẻ đông khiến nhân viên phải theo dõi cùng lúc nhiều bé và hiểu tâm lý, tâm trạng của mỗi trẻ đến từ các nước.
- Một số thiết bị cần được kiểm tra và thay mới thường xuyên để duy trì chất lượng trải nghiệm.

2.1.2. Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí ngoài trời

2.1.2.1. Trò chơi vận động (kéo co, cướp cờ, đập niêu, bịt mắt bao bố, giành ghế...)

a. Mô tả công việc

- Xây dựng kịch bản trò chơi theo chủ đề (gia đình – trẻ em – khách công ty).
- Tổ chức các trò chơi vận động tập thể tại bãi cỏ trung tâm hoặc khu vực sân trống, bãi cỏ, khu vực nhà hàng.
- Điều hành, hướng dẫn và đảm bảo an toàn trong suốt hoạt động
- Tạo bầu không khí sôi động, thu hút khách tham gia.

b. Quy trình thực hiện

- Tiếp nhận yêu cầu tổ chức hoạt động trò chơi vận động từ quản lý bộ phận Giải trí hoặc các bộ phận liên quan (lễ tân, nhà hàng, sales) khi có khách lẻ, khách gia đình hoặc khách đoàn.

Xác định loại trò chơi mong muốn: vận động mạnh – trung bình – nhẹ.

- Kiểm tra số lượng khách, độ tuổi và tình trạng sức khỏe để chọn trò chơi phù hợp
- + Nhìn tổng quát nhóm khách để đánh giá khả năng tham gia.
- + Chọn trò phù hợp: ví dụ Bao bố – kéo co → phù hợp nhóm thanh niên; Cướp cờ Giành ghế → phù hợp cả trẻ em; Đập niêu → khách gia đình, hạn chế trẻ quá nhỏ
- Chuẩn bị dụng cụ, kiểm tra an toàn khu vực tổ chức.
- Kiểm tra: sân cỏ – mặt bằng – độ trơn – vật cản – thời tiết, bãi cỏ sạch, không vương đá hoặc vật sắc nhọn.
- Chuẩn bị dụng cụ: dây kéo co, cờ, bao bố, ghế nhựa, bịt mắt, loa mini.
- Tập trung khách, phổ biến nội dung – luật chơi – nguyên tắc an toàn.
 - + Giới thiệu trò chơi, chia đội, hướng dẫn luật rõ ràng.
 - + Nhắc khách giữ an toàn: không xô đẩy mạnh, không chạy vào vùng nguy hiểm.
- Điều hành trò chơi, tạo không khí vui vẻ, động viên các đội tham gia
 - + hô khẩu lệnh, giám sát luật chơi, kích thích tinh thần thi đua.
 - + Tương tác liên tục để tăng sự hào hứng.

- + Xử lý linh hoạt khi khách thay đổi yêu cầu hoặc muốn đổi trò.
- Kết thúc trò chơi, tổng kết – trao thưởng – chụp ảnh lưu niệm.
- Thu gom dụng cụ, dọn dẹp và báo cáo kết quả hoạt động
- c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện
 - Nhân viên tổ chức trò chơi vận động cần có sức khỏe tốt, nhanh nhẹn, có khả năng chạy, nhảy, di chuyển liên tục trong suốt thời gian hoạt động để điều hành và hỗ trợ khách kịp thời.
 - Có kỹ năng giao tiếp và hoạt náo, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, dẫn dắt và tạo không khí sôi động, đồng thời xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh trong quá trình chơi.
 - Nắm vững luật chơi của từng trò, chủ động chuẩn bị và kiểm tra dụng cụ trước khi tổ chức nhằm đảm bảo an toàn cho khách tham gia.
 - Có khả năng làm việc ngoài trời, thích ứng với điều kiện thời tiết thay đổi (nắng, gió, mưa nhẹ), đồng thời tuân thủ các quy định an toàn của resort khi tổ chức hoạt động ngoài trời.
- d. Kết quả và trải nghiệm thực tế
 - Tạo không khí vui tươi, gắn kết cho nhóm khách trong thời gian lưu trú.
 - Tăng mức độ hài lòng của khách với dịch vụ của resort.
 - Rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống thực tế: trẻ nhỏ xô đẩy, khách thay đổi yêu cầu, thời tiết thay đổi.
 - Biết cách đánh giá đối tượng khách để chọn trò an toàn – phù hợp.

Lưu ý khi tổ chức ngoài trời:

Khi thời tiết mưa: chuyển hoạt động vào nhà hàng nếu khách đồng ý, hoặc lùi lại hôm sau



Hình 2.4. Tổ chức hoạt náo cho đoàn khách ukraine tại nhà hàng Lantern

Nhận xét

Mặt tốt:

- Nội dung trò chơi đa dạng, linh hoạt theo từng nhóm khách, tạo không khí sôi động và gắn kết.

- Công tác đảm bảo an toàn và điều hành trò chơi được chú trọng trong suốt quá trình tổ chức.

Hạn chế:

- Hoạt động phụ thuộc nhiều vào điều kiện thời tiết nên đôi khi phải thay đổi kế hoạch.
- Không gian ngoài trời rộng, cần nhiều nhân sự để kiểm soát toàn bộ khu vực.

2.1.2.3 Cho thuê thiết bị thể thao Tennis – Pickleball

a. Mô tả công việc

- Dịch vụ cho khách thuê sân tennis, pickleball và dụng cụ theo giờ.

Sân thể thao hiện có:

- 1 sân tennis
- 3 sân pickleball
- Thời gian hoạt động: 06h00 – 21h00

Giá thuê:

- 6h – 17h: 150.000 VNĐ
- 18h – 21h: 180.000 VNĐ

Dụng cụ cho thuê:

- Vợt: 120.000 VNĐ
- Bóng: 50.000 VNĐ
- Giày thể thao: 130.000 VNĐ

b. Quy trình thực hiện

- Chuẩn bị sân, lưới, vợt, bóng từ sáng sớm
- Bước này quyết định chất lượng trải nghiệm và giảm rủi ro chấn thương khi khách chơi.
- Thủ tục thuê - kí sổ Magcelanous cần được ghi rõ: tên khách, số phòng, dịch vụ thuê, giá, thời gian bắt đầu – kết thúc, hình thức thanh toán.
- Nhân viên và khách cùng ký xác nhận.
- Theo dõi thời gian sử dụng.
- Ghi chú giờ bắt đầu – nhắc khách 5 phút trước khi hết giờ.
- Quản lý thời gian là yêu cầu bắt buộc để đảm bảo công bằng giữa các khách thuê.
- Thu dụng cụ – kiểm tra hư hỏng
- Ghi nhận nếu khách làm hỏng thiết bị và báo lại theo quy định.
- Kiểm tra kỹ lưỡng làm giảm rủi ro tranh cãi và nâng cao tính chuyên nghiệp.
- Post bill lên hệ thống
 - + Nhập dịch vụ khách đã sử dụng.
 - + Xác nhận lại chi phí và thời gian.
 - + Chuyển thông tin cho bộ phận thu ngân hoặc tính vào phòng.
- Đây là bước cuối để hoàn thành dịch vụ và phải đảm bảo chính xác tuyệt đối.

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

- Sân thi đấu được kiểm tra và vệ sinh hằng ngày; lưới, mặt sân và khu vực xung quanh đảm bảo khô ráo, không trơn trượt
- Dụng cụ cho thuê được chuẩn bị đầy đủ, còn sử dụng tốt (vợt chắc chắn, bóng đảm bảo độ nảy, giày đúng size),
- Nhân viên nắm rõ bảng giá, cách chơi, khung giờ hoạt động và quy định sử dụng sân để hướng dẫn và hỗ trợ khách chính xác.
- Tác phong làm việc lịch sự, chủ động hỗ trợ và giải thích cơ bản luật chơi cho khách chưa quen, góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

d. Kết quả

- Khách dễ dàng tiếp cận dịch vụ thể thao chất lượng
- Khách được tận hưởng thời gian rèn luyện hoặc giải trí theo sở thích cá nhân.
- Nắm vững quy trình cho thuê sân
- Rèn tính chính xác, cẩn thận và kỹ năng phục vụ khách thể thao.



Hình 2.5. Tổ chức cuộc thi Pickleball tổ chức cho nhân viên của Vinpearl

Nhận xét

Mặt tốt:

- Quy trình cho thuê sân và dụng cụ rõ ràng, minh bạch, tạo sự thuận tiện cho khách.
- Dịch vụ giúp đa dạng hóa hoạt động thể thao và nâng cao trải nghiệm lưu trú.

Hạn chế:

- Số lượng sân còn hạn chế nên vào giờ cao điểm khó đáp ứng hết nhu cầu của khách.
- Một số khách chưa quen bộ môn cần được hướng dẫn kỹ hơn khi sử dụng sân và dụng cụ.

2.1.2.3. Quản lý và cho thuê thiết bị thể thao – hồ bơi

a. Mô tả công việc

Hoạt động cho thuê và quản lý thiết bị thể thao dưới nước được triển khai tại khu vực hồ bơi trung tâm, với diện tích khoảng 2.300 m², bao gồm ba khu vực chính: hồ lớn, hồ

trẻ em, và khu trò chơi nước. Đây là khu vực thu hút đông khách nhất trong ngày, đặc biệt là các gia đình có trẻ nhỏ và khách lưu trú dài ngày.

- Thời gian trực của nhân viên:

+ Ca sáng: 06h00 – 14h00

+ Ca chiều: 14h00 – 17h00

Các thiết bị cho thuê phổ biến: Navbo, Swii, Water gun, phao bơi các loại (Kèm bảng giá riêng theo quy định của resort).

Nhiệm vụ chính của nhân viên:

- Hỗ trợ khách thuê và sử dụng thiết bị chơi thể thao dưới nước

- Theo dõi, giám sát an toàn trong khu vực hồ bơi và kịp thời hỗ trợ khi có tình huống phát sinh



Hình 2.6. Quầy cho thuê thiết bị trò chơi thể thao hồ bơi

b. Quy trình thực hiện

- Tư vấn và hướng dẫn khách lựa chọn trò chơi phù hợp dựa vào độ tuổi, khả năng bơi, số lượng người chơi, thời tiết và mức nước.

- Tư vấn theo mức độ an toàn :

+ Nabow: chạy nhanh, lực mạnh → phù hợp khách biết bơi, sức khỏe tốt

+ Swii: nhẹ hơn, dễ điều khiển → phù hợp trẻ em và phụ nữ.

- Quan sát và đánh giá khách trước khi cho thuê:

+ Trẻ nhỏ phải có phụ huynh theo sát.

+ Người vừa uống rượu bia sẽ được từ chối cho thuê để đảm bảo an toàn.

+ Khách lớn tuổi được ưu tiên thiết bị nhẹ hoặc phao hỗ trợ.

- Giới thiệu giá, thời lượng và mức độ an toàn của từng thiết bị (Navbo mạnh – cần người biết bơi; Swii nhẹ – phù hợp trẻ).

+ Nhân viên giải thích rõ giá thuê theo 15 phút hoặc 30 phút.

+ Thông báo quy định sử dụng và giới hạn khu vực di chuyển của thiết bị.

- + Nhắc khách kiểm tra thiết bị trước khi xuống nước
- Quan sát sức khỏe khách (trẻ nhỏ, người cao tuổi, khách uống rượu):
 - + Kiểm tra nhanh khả năng bơi của trẻ em hoặc người lần đầu thử chơi.
 - + Lưu ý nhắc khách khởi động nhẹ trước khi xuống nước để tránh chuột rút.
- Nhắc khách trả đúng giờ và đảm bảo an toàn
 - + Ghi lại giờ bắt đầu để theo dõi thời gian thuê.
 - + Nhắc khách trước 3–5 phút khi gần hết giờ.
 - + Quan sát từ xa để kiểm soát việc sử dụng thiết bị đúng khu vực.
- Sắp xếp lại thiết bị khi thu về
 - + Kiểm tra tình trạng thiết bị, pin và độ an toàn.
 - + Lau khô, vệ sinh và bảo quản tại kệ theo đúng vị trí quy định.
 - + Báo kỹ thuật nếu thiết bị bị hư hỏng hoặc pin yếu.

→ Đây là bước quan trọng nhất vì quyết định mức độ an toàn. Khi tư vấn tốt, khách thoải mái hơn và hạn chế tai nạn dưới nước. Tuy nhiên cần tăng kỹ năng giao tiếp và đảm bảo tư vấn đầy đủ ngay cả khi đông khách.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

- Nhân viên trực hồ bơi biết bơi, nắm rõ các quy định an toàn nước và quy trình xử lý tình huống tại khu vực hồ bơi.
- Luôn có đội cứu hộ túc trực trong suốt thời gian vận hành nhằm đảm bảo an toàn cho khách, đặc biệt là trẻ em
- Trang bị đầy đủ các thiết bị an toàn như áo phao, phao cứu sinh, bảng nội quy và bộ đàm để liên lạc kịp thời khi cần hỗ trợ.
- Nhân viên có tác phong lịch sự, thái độ nhã nhặn và phản ứng nhanh khi phát sinh sự cố, góp phần đảm bảo trải nghiệm an toàn cho khách.

d. Kết quả

- Khách vui chơi dưới nước trong môi trường an toàn – có giám sát xuyên suốt quá trình.
- Giảm thiểu tối đa rủi ro té ngã, đuối nước hoặc va chạm khi chơi các thiết bị
- Tạo sự hài lòng cao cho khách gia đình, đặc biệt là khách có trẻ nhỏ.
- Góp phần làm tăng doanh thu dịch vụ phụ trợ của resort và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của bộ phận Giải trí.
- Thực tập sinh như em hiểu rõ toàn bộ quy trình vận hành khu vực hồ bơi, từ tư vấn dịch vụ, cho thuê thiết bị, giám sát an toàn đến post bill lên hệ thống.
- Vào các dịp lễ như 20/10, 20/11, Giáng sinh, Tết Dương lịch, resort vẫn tổ chức các hoạt động theo chủ đề, tạo điểm nhấn cho trải nghiệm khách.
- Không gian được trang trí phù hợp với từng dịp lễ, góp phần tạo không khí vui tươi và thu hút khách tham gia.

- Công tác giám sát an toàn, hướng dẫn khách và chăm sóc trẻ em được thực hiện kỹ lưỡng, hạn chế rủi ro.



Hình 2.7. Khách sử dụng dịch vụ thuê thiết bị hồ bơi

Nhận xét

Mặt tốt

- Hoạt động cho thuê và quản lý thiết bị thể thao dưới nước được tổ chức khá bài bản, nhân viên luôn ưu tiên yếu tố an toàn khi tư vấn và cho khách sử dụng dịch vụ.
- Nhân viên thường xuyên quan sát, nhắc nhở và phối hợp với đội cứu hộ, giúp khách – đặc biệt là trẻ em – vui chơi trong môi trường an toàn và được kiểm soát tốt.

Hạn chế

- Vào khung giờ cao điểm, lượng khách tập trung đông khiến việc tư vấn chi tiết cho từng khách và theo dõi thời gian thuê gặp nhiều áp lực.
- Một số khách chưa thực sự chú ý đến hướng dẫn an toàn hoặc muốn sử dụng thiết bị vượt quá khả năng, buộc nhân viên phải nhắc nhở nhiều lần để đảm bảo an toàn chung.

2.2. Đánh giá về tổ chức hoạt động giải trí tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

2.2.1. Ưu điểm

- Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An có hệ thống hoạt động vui chơi giải trí đa dạng, phù hợp với nhiều đối tượng khách như gia đình có trẻ em, khách nghỉ dưỡng, khách đoàn và khách quốc tế.
- Quy trình tổ chức hoạt động được xây dựng tương đối rõ ràng, bài bản, từ khâu chuẩn bị, triển khai đến giám sát và kết thúc hoạt động, giúp các chương trình diễn ra trôi chảy và đảm bảo an toàn cho khách.
- Đội ngũ nhân viên bộ phận Giải trí có tác phong làm việc chuyên nghiệp, thái độ thân thiện, nhiệt tình hỗ trợ khách và sẵn sàng hướng dẫn, kèm cặp sinh viên thực tập.
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ hoạt động giải trí được đầu tư đầy đủ, đặc biệt là khu Kids Club, hồ bơi và các khu vực vui chơi ngoài trời.

- Các hoạt động luôn chú trọng yếu tố an toàn, nhất là đối với trẻ em và các hoạt động dưới nước, góp phần tạo sự yên tâm và tin tưởng cho khách hàng.
- Không khí làm việc năng động, cởi mở, Môi trường làm việc trẻ trung, năng động, nhiều niềm vui tạo điều kiện cho sinh viên học hỏi, tích lũy kinh nghiệm và rèn luyện kỹ năng thực tế.
- Bộ phận Giải trí duy trì hoạt động tương đối ổn định ngay cả trong mùa thấp điểm, đặc biệt là các hoạt động trong nhà như Kid's Club, thủ công sáng tạo và trò chơi nhẹ, phù hợp với điều kiện thời tiết và đối tượng khách gia đình.
- Công việc tại bộ phận Giải trí không cố định một chỗ, mà được phân tán tại nhiều vị trí trong khu nghỉ dưỡng như: sảnh lobby, Kids Club, hồ bơi, sân tennis, khu villa, nhà hàng (khi có tiệc ngoài trời),...Các nhiệm vụ không lặp lại nhàm chán mà thay đổi theo ngày, giờ và sự kiện,
- Đối với em là sinh viên thực tập, mùa thấp điểm tạo điều kiện học hỏi vì được hướng dẫn chi tiết và tham gia nhiều khâu trong công việc.
- Quá trình thực tập giúp sinh viên được trực tiếp tham gia nhiều khâu công việc (chuẩn bị, tổ chức, hướng dẫn, post bill), từ đó hiểu rõ thực tế tổ chức hoạt động vui chơi giải trí.

2.2.2. Nhược điểm

- Trong quá trình thực tập, em nhận thấy nhiều gia đình đến Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An chưa thực sự biết rõ về các dịch vụ giải trí dành cho trẻ em. Một số phụ huynh chỉ tình cờ thấy quầy bán hàng hoặc Kids Club khi đi ngang qua sảnh hoặc được nhân viên hướng dẫn riêng.
- Bộ phận Giải trí có nhiều dịch vụ thú vị như: tô tượng, vẽ nón, làm nến, trò chơi dân gian, mascot, thiết bị dưới nước, nhưng thông tin quảng bá chưa được truyền tải rộng rãi, dễ bị lu mờ trong các dịch vụ khác như nhà hàng, spa hay tour tham quan.
- Bộ phận Giải trí hiện đang tổ chức các hoạt động hoạt náo hằng ngày theo lịch cố định:

+ Thứ 2 – 4 – 6: tạo hình bong bóng

+ Thứ 3 – 5 – 7: làm lá dừa thủ công

Tuy hoạt động ổn định, nhưng nội dung còn đơn giản, lặp lại, chưa có yếu tố đổi mới theo mùa hoặc sự kiện cụ thể, khiến trẻ em quay lại nhiều ngày liên tiếp có thể cảm thấy nhàm chán.

- Một số trò chơi dân gian khác (kéo co, nhảy bao bố, đập niêu, cướp cờ, giành ghế...) được thực hiện khi có sự kiện, lễ hoặc tiệc ngoài trời theo yêu cầu từ nhà hàng hoặc khách đoàn.

- Làm việc ngoài trời nhiều → dễ bị ảnh hưởng bởi thời tiết (nắng, mưa)

- Trong quá trình thực tập, em được trực tiếp làm việc tại hai khu vực chính của bộ phận giải trí: sảnh lobby (nơi tổ chức bán hàng và hoạt động buổi sáng) và Kids Club (khu vui chơi trong nhà).

Nhìn chung, hai khu vực này đã đáp ứng được nhu cầu cơ bản về không gian và hoạt động cho trẻ em. Tuy nhiên, sau thời gian quan sát và tham gia làm việc, em nhận thấy một số điểm hạn chế như sau:

- + Sảnh lobby chưa được trang bị bàn ghế phù hợp với chiều cao trẻ nhỏ, thường dùng bàn ghế nhựa tạm, dễ trơn trượt hoặc quá cao khiến trẻ khó thao tác.

- + Kids Club tuy có không gian máy lạnh mát mẻ nhưng chưa có nhiều trò chơi vận động nhẹ, chủ yếu là đồ chơi cũ và một số góc tô tượng, tranh cát, chưa phong phú.

- + Không có kệ trưng bày sản phẩm mẫu hoặc bảng giá có hình ảnh, khiến phụ huynh và trẻ phải hỏi trực tiếp hoặc không nắm được dịch vụ.

- + Khi tổ chức trò chơi ngoài trời hoặc tiệc sân cỏ, thường thiếu các thiết bị hỗ trợ như đèn chiếu, quạt mát, loa phát nhạc, làm giảm chất lượng hoạt động.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Quá trình thực tập không chỉ là cơ hội áp dụng kiến thức đã học mà còn là quá trình kiểm chứng hiệu quả của lý thuyết - Tự đánh giá khả năng xử lý tình huống thực tế, phát triển kỹ năng giao tiếp, teamwork, phản xạ dịch vụ, thái độ làm việc chuyên nghiệp

Từ lý thuyết đến thực hành, từ quan sát đến chủ động, em cảm nhận được mối liên hệ rõ ràng và cần thiết giữa học thuật – thực tế – sự nghiệp tương lai. Đó cũng là nền tảng để em đề xuất các giải pháp phù hợp trong phần tiếp theo của báo cáo.

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI GIẢI TRÍ TẠI RESORT

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại Resort

3.1.1. Những điểm giống nhau

a. Quy trình thực hiện

- Lý thuyết và thực tế đều tuân theo một quy trình tổ chức hoạt động rõ ràng, gồm các bước: lập kế hoạch, chuẩn bị, triển khai, giám sát và tổng kết.
 - Trước mỗi hoạt động, đều cần xác định đối tượng khách, mục tiêu tổ chức và nội dung chương trình để đảm bảo phù hợp.
 - Công tác chuẩn bị dụng cụ, không gian, nhân sự được xem là bước bắt buộc nhằm giúp hoạt động diễn ra thuận lợi.
 - Sau khi kết thúc hoạt động, đều có bước thu dọn, đánh giá và rút kinh nghiệm cho những lần tổ chức tiếp theo.
- Thực tế cho thấy các quy trình được học trên lớp hoàn toàn có thể áp dụng tại resort nếu được điều chỉnh linh hoạt.

b. Điều kiện và yêu cầu công việc:

- Lý thuyết và thực tiễn đều yêu cầu nhân viên tổ chức giải trí có sức khỏe tốt, năng động và tinh thần trách nhiệm cao.
- Kỹ năng giao tiếp, hoạt náo, dẫn dắt tập thể là yêu cầu bắt buộc trong cả hai môi trường.
- Các hoạt động giải trí tại resort đều phải tuân thủ quy định an toàn, đặc biệt với trẻ em và hoạt động ngoài trời.
- Tác phong làm việc chuyên nghiệp, thái độ thân thiện với khách luôn được đặt lên hàng đầu.

→ Qua thực tế thực tập, em nhận thấy những kiến thức và kỹ năng được học tại trường là cơ sở quan trọng giúp em dễ dàng tiếp cận công việc, hiểu quy trình tổ chức và thực hiện tốt các hoạt động giải trí tại resort.

c. Kết quả.

- Cả trong lý thuyết và thực tiễn, mục tiêu chung của hoạt động vui chơi giải trí đều hướng đến việc tạo trải nghiệm tích cực, nâng cao mức độ hài lòng và gắn kết của khách trong thời gian lưu trú tại resort.
- Các hoạt động được tổ chức đúng quy trình giúp không khí trở nên sôi động, tạo sự tương tác giữa các thành viên trong đoàn và góp phần nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ của resort.

- Việc áp dụng kiến thức đã học vào thực tế giúp sinh viên hiểu rõ hơn vai trò của từng khâu trong tổ chức hoạt động, từ đó rút ra kinh nghiệm thực tế cho quá trình học tập và thực tập.

→ Kết quả cho thấy lý thuyết được giảng dạy tại nhà trường có tính ứng dụng cao, là nền tảng cần thiết để sinh viên thực hiện và hoàn thành tốt các hoạt động vui chơi giải trí tại resort.

3.1.2. Những điểm khác nhau

a. Quy trình thực hiện

- Trong lý thuyết, quy trình tổ chức hoạt động thường được trình bày đầy đủ, tuần tự và mang tính lý tưởng

- Trong thực tế tại resort, quy trình có thể thay đổi linh hoạt tùy vào số lượng khách, thời tiết, thời gian hoặc tình huống phát sinh.

- Một số bước có thể được rút gọn hoặc thực hiện song song do áp lực thời gian và nhân sự.

- Nhân viên cần xử lý tình huống nhanh, không hoàn toàn làm theo kịch bản ban đầu.

→ Thực tế đòi hỏi sự linh hoạt và chủ động cao hơn so với lý thuyết.

b. Điều kiện và yêu cầu công việc

- Lý thuyết thường giả định điều kiện tổ chức thuận lợi (đủ nhân sự, thời tiết tốt, khách hợp tác).

- Thực tế tại resort thường gặp nhiều khó khăn như:

+ Thời tiết thay đổi bất ngờ

+ Khách đông, độ tuổi đa dạng

+ Trẻ nhỏ hiếu động hoặc khách không tuân thủ quy định

- Nhân viên không chỉ cần kỹ năng chuyên môn mà còn phải có sự kiên nhẫn, khả năng chịu áp lực và tinh thần trách nhiệm cao.

- Công việc thực tế đòi hỏi nhiều nhiệm vụ, vừa tổ chức, vừa giám sát an toàn, vừa giao tiếp với khách.

c. Kết quả.

- Trong lý thuyết, kết quả hoạt động thường được đánh giá dựa trên mức độ hoàn thành kế hoạch.

- Trong thực tế, kết quả được đánh giá chủ yếu thông qua mức độ hài lòng của khách, phản hồi trực tiếp và hành vi quay lại sử dụng dịch vụ.

- Một hoạt động dù không hoàn hảo về mặt kịch bản nhưng nếu khách vui vẻ và an toàn thì vẫn được xem là thành công.

- Thực tế giúp tích lũy kinh nghiệm xử lý tình huống, điều mà lý thuyết khó thể hiện đầy đủ.

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân

3.2.1. Kỹ năng xử lý tình huống

Trong thời gian trực tiếp tham gia tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, em dần hình thành được khả năng giữ bình tĩnh khi xuất hiện những sự cố ngoài kế hoạch, từ đó hạn chế các phản ứng vội vàng có thể ảnh hưởng đến tâm lý khách cũng như tiến độ chương trình. Thực tế công việc em thường gặp nhiều tình huống phát sinh như trẻ em quấy khóc, không hợp tác khi tham gia trò chơi; khách chưa chấp hành đầy đủ luật chơi và nội quy khu vực; hoặc các hoạt động ngoài trời buộc phải gián đoạn do thời tiết thay đổi đột ngột. Trước những tình huống đó, em biết cách linh hoạt xử lý bằng việc trấn an trẻ, trao đổi và giải thích nhẹ nhàng với phụ huynh và khách, đồng thời chủ động điều chỉnh nội dung hoặc hình thức tổ chức hoạt động cho phù hợp với điều kiện thực tế, chẳng hạn như chuyển các trò chơi ngoài trời vào khu vực trong nhà khi trời mưa.

Đối với những tình huống vượt quá khả năng bản thân hoặc có liên quan trực tiếp đến vấn đề an toàn, em luôn chủ động báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo từ tổ trưởng hoặc nhân viên chính thức để được hỗ trợ kịp thời và xử lý đúng quy trình.

Những tình huống thực tế đã giúp em hiểu được tầm quan trọng của việc tuân thủ quy trình, phối hợp với đồng nghiệp và xin ý kiến cấp trên đúng lúc. Đây là những giá trị thiết thực giúp em hoàn thiện kỹ năng nghề nghiệp, nâng cao thái độ làm việc chuyên nghiệp và là hành trang quan trọng cho quá trình làm việc trong lĩnh vực du lịch – dịch vụ sau này.

3.2.2. Kỹ năng làm việc nhóm

Trong suốt thời gian thực tập, em tham gia làm việc theo nhóm trong hầu hết các hoạt động, từ khâu chuẩn bị ban đầu đến khi kết thúc chương trình phục vụ khách như hoạt động tổ chức "Tết Trung Thu", "20-10", "Halloween", "Ngày Nhà Giáo Việt Nam 20-11", "Lễ Giáng Sinh",... . Em cùng các thành viên trong nhóm thực hiện việc chuẩn bị, kiểm tra và sắp xếp dụng cụ trước khi tổ chức hoạt động nhằm đảm bảo đầy đủ, an toàn và sẵn sàng sử dụng; đồng thời set-up khu vực vui chơi theo đúng quy định của Vinpearl, đảm bảo tính thẩm mỹ và an toàn cho khách.

Trong quá trình hoạt động diễn ra, em phối hợp điều phối, hỗ trợ và hướng dẫn khách tham gia, giúp chương trình diễn ra trôi chảy và hiệu quả. Bên cạnh đó, em luôn hỗ trợ lẫn nhau với đồng nghiệp trong các khung giờ cao điểm, đặc biệt tại Kids Club và khu vực hồ bơi khi lượng khách đông. Em cũng chủ động trao đổi, nhắc nhở và phối hợp với các thành viên trong nhóm để hạn chế sai sót trong công việc, đồng thời lắng nghe và tiếp thu ý kiến góp ý từ nhân viên chính thức và tổ trưởng nhằm cải thiện kỹ năng cũng như thái độ làm việc.

Em nhận ra rằng làm việc nhóm hiệu quả giúp công việc diễn ra suôn sẻ, giảm áp lực cá nhân và góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tích cực tại Vinpearl.

3.2.3. Kỹ năng giao tiếp

Em trở nên tự tin hơn và chủ động trong công việc hơn cũng như giao tiếp với mọi người. Khi gia nhập bộ phận Giải Trí tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An em được giao lưu và làm việc với mọi người trong một môi trường rất năng động và tươi trẻ, không có sự gò bó. Nhờ vậy, Em dần quen với môi trường làm việc ở đây, tự tin bày tỏ ý kiến cũng như quan điểm cá nhân của mình. Ngay cả khi gặp những vấn đề khó khăn, thắc mắc em thấy việc chủ động hỏi ý kiến các anh chị trong bộ phận để nhờ sự giúp đỡ sẽ hoàn thành công việc một cách tốt và nhanh hơn rất nhiều - Chủ động chính là chìa khóa giúp em kết nối với tất cả mọi người, nó thể hiện cho người khác thấy được tinh thần luôn cầu tiến và không ngại khó khăn của bản thân.

→ Qua quá trình thực tập tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An, em nhận thấy kỹ năng giao tiếp đóng vai trò rất quan trọng trong việc tổ chức và vận hành các hoạt động vui chơi giải trí. Việc giao tiếp hiệu quả không chỉ giúp hoạt động diễn ra thuận lợi mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của resort.

3.2.4. Kỹ năng tổ chức hoạt náo

Trong quá trình thực tập tại bộ phận Giải trí, em từng bước học được cách dẫn dắt trò chơi và tổ chức các hoạt động vui chơi một cách bài bản, từ khâu giới thiệu, hướng dẫn đến việc khuấy động không khí nhằm tạo sự hứng thú và thu hút khách tham gia. Khi trực tiếp làm việc với nhiều nhóm khách khác nhau, em nhận ra rằng việc điều chỉnh giọng nói, thái độ và cách tương tác là yếu tố rất quan trọng; chẳng hạn như sử dụng giọng nói nhẹ nhàng, gần gũi và cử chỉ sinh động khi làm việc với trẻ em, trong khi đó cần giao tiếp rõ ràng, tự tin và dứt khoát hơn đối với khách người lớn để tạo sự tin tưởng.

Bên cạnh đó, thực tế công việc giúp em rèn luyện tính linh hoạt trong tổ chức hoạt động, đặc biệt khi số lượng khách tham gia ít hoặc khi thời tiết không thuận lợi, em cùng các anh chị nhân viên chủ động điều chỉnh nội dung trò chơi, chuyển các hoạt động ngoài trời vào trong nhà hoặc thay đổi hình thức tổ chức để phù hợp với điều kiện thực tế.

Thông qua quá trình thường xuyên trực tiếp tham gia dẫn dắt và hỗ trợ các hoạt động giải trí, em nhận thấy rằng kỹ năng hoạt náo không chỉ đòi hỏi sự tự tin mà còn cần được rèn luyện liên tục qua thực hành, từ đó giúp bản thân ngày càng hoàn thiện hơn trong công việc.

3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại Resort

3.3.1. Tăng cường các buổi học thực tế và kiến tập tại doanh nghiệp

- Tổ chức cho sinh viên tham quan, kiến tập tại các resort, khách sạn có bộ phận Giải trí để tiếp cận trực tiếp môi trường làm việc thực tế.

- Tạo điều kiện để sinh viên quan sát quy trình tổ chức hoạt động vui chơi giải trí tại doanh nghiệp, từ khâu chuẩn bị, triển khai đến giám sát và kết thúc hoạt động.
 - Kết hợp nội dung lý thuyết trên lớp với trải nghiệm thực tế tại đơn vị, giúp sinh viên dễ hình dung công việc và hiểu rõ yêu cầu của từng vị trí trong bộ phận Giải trí.
- Sinh viên làm quen sớm với môi trường làm việc chuyên nghiệp, giảm bớt ngỡ khi đi thực tập và có cơ sở thực tế để lựa chọn, triển khai đề tài báo cáo tốt nghiệp phù hợp.

3.3.2. Mời chuyên gia/nhân sự trong ngành đến chia sẻ

- Mời các anh/chị đang làm việc tại resort, khách sạn chia sẻ kinh nghiệm thực tế.
 - Giới thiệu cụ thể về nội dung công việc, quy trình vận hành, yêu cầu kỹ năng và các tình huống thường gặp trong thực tế, giúp sinh viên hiểu rõ sự khác biệt giữa lý thuyết và môi trường làm việc tại doanh nghiệp.
 - Chia sẻ về áp lực công việc, đặc thù làm việc theo ca, mùa cao – thấp điểm và cách thích nghi trong ngành dịch vụ du lịch – khách sạn.
- Giúp sinh viên có cái nhìn thực tế hơn về cơ hội nghề nghiệp, lộ trình phát triển và yêu cầu của doanh nghiệp, từ đó định hướng nghề nghiệp rõ ràng ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường.

3.3.3. Cập nhật chương trình đào tạo sát với nhu cầu doanh nghiệp

- Bổ sung nội dung liên quan đến hoạt động giải trí tại resort, khách sạn cao cấp.
- Lồng ghép kiến thức về an toàn lao động, an toàn cho trẻ em, kỹ năng xử lý tình huống phát sinh và quy trình phục vụ khách theo tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp.
- Cập nhật các loại hình giải trí mới như wellness, thể thao, hoạt náo gia đình.
- Gắn nội dung giảng dạy với yêu cầu thực tế của doanh nghiệp, giúp sinh viên khi ra trường có thể nhanh chóng thích nghi và đáp ứng tốt nhu cầu tuyển dụng.

3.3.4. Tăng tính thực hành trong học phần.

- Tăng thời lượng thực hành thông qua việc mô phỏng tổ chức hoạt động giải trí, trò chơi vận động và hoạt náo ngay trên lớp hoặc tại các không gian thực tế
 - Tạo điều kiện cho sinh viên tự xây dựng kịch bản, chuẩn bị dụng cụ và trực tiếp tổ chức hoạt động theo nhóm, giúp rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm và xử lý tình huống.
 - Đổi mới hình thức đánh giá, chú trọng đánh giá kỹ năng thực hiện, khả năng giao tiếp, tổ chức và ứng biến hơn kiểm tra lý thuyết
- Giúp sinh viên tự tin hơn khi tham gia thực tập và làm việc thực tế tại resort, khách sạn, đồng thời rút ngắn thời gian thích nghi khi bước vào môi trường doanh nghiệp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Thông qua quá trình thực tập tại bộ phận Giải trí của resort, em đã rút ra nhiều bài học kinh nghiệm quan trọng về kỹ năng, thái độ và tác phong làm việc. Việc so sánh giữa lý

thuyết và thực tiễn giúp em hiểu rõ hơn yêu cầu của công việc trong môi trường resort. Những đề xuất trên hy vọng sẽ góp phần giúp nhà trường nâng cao chất lượng giảng dạy, hỗ trợ sinh viên chuẩn bị tốt hơn cho quá trình thực tập và làm việc sau này.

Đà Nẵng, ngày 22 tháng 12 năm 2025

Giảng viên hướng dẫn

(Ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên

(Ký ghi rõ họ tên)

Văn Thị Ngọc Bình

Nguyễn Thị Thanh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1) Khoa Thương Mại & Du Lịch, *Bài giảng Tổ chức Dịch Vụ Giải Trí*, Trường Cao Đẳng Thương Mại Đà Nẵng;

2) Khoa Thương & Du Lịch, *Bài giảng Tổ Chức Hoạt Náo*, Trường Cao Đẳng Thương Mại Đà Nẵng.