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

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT PHỤC VỤ KHÁCH TẠI KHU VUI CHƠI TRONG NHÀ SUN WORLD BÀ NÀ HILLS

Giảng viên hướng dẫn : **Huỳnh Tiến Nam**
Sinh viên thực hiện : **Trần Thị Thùy Trang**
Lớp : **17QK11.1**

Đà Nẵng, tháng ...../.....

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp này, trước hết em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến toàn thể quý thầy, cô giáo khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Thương mại. Trong suốt thời gian học tập và rèn luyện tại trường, em đã nhận được sự chỉ dạy tận tâm, kiến thức chuyên môn quý báu cùng phương pháp tư duy khoa học từ quý thầy cô. Đây chính là nền tảng quan trọng giúp em tự tin hơn khi tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế.

Đặc biệt, em xin gửi lời tri ân sâu sắc nhất đến thầy Huỳnh Tiến Nam, người đã trực tiếp hướng dẫn và đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện báo cáo. Thầy không chỉ hỗ trợ em về mặt chuyên môn mà còn tận tình góp ý, giải đáp những thắc mắc, định hướng rõ ràng nội dung nghiên cứu, giúp em hoàn thiện từng phần của chuyên đề. Sự nhiệt huyết, trách nhiệm và tận tâm của thầy là động lực để em nỗ lực hơn và hoàn thành báo cáo một cách tốt nhất.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo cùng các phòng ban của Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp treo Bà Nà, đơn vị đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập, tìm hiểu hoạt động thực tiễn và tiếp cận quy trình vận hành tại doanh nghiệp. Môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện cùng sự hỗ trợ của các anh chị nhân viên đã giúp em hiểu rõ hơn về công việc cũng như cách thức vận hành trong lĩnh vực dịch vụ – du lịch. Tuy đã cố gắng hoàn thiện báo cáo bằng tất cả sự nghiêm túc, em nhận thức rằng kiến thức bản thân vẫn còn hạn chế và kinh nghiệm thực tế chưa nhiều, nên khó tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình trình bày và phân tích. Em kính mong thầy và quý công ty xem xét, đóng góp ý kiến để em có thể hoàn thiện bản thân và nâng cao kiến thức chuyên môn trong thời gian tới.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn thầy Huỳnh Tiến Nam, quý thầy cô, Ban Lãnh đạo cùng toàn thể anh chị nhân viên Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp treo Bà Nà đã hỗ trợ và tạo điều kiện để em hoàn thành tốt báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Em xin trân trọng cảm ơn!

CĐTM

CĐTM

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 1.2.1.1: Trò giải trí 4D
Hình 1.2.1.2: Màn hình điều khiển cảm ứng của 4D
Hình 1.2.2.1: Trò giải trí 5D
Hình 1.2.2.2: Bản điều khiển của 5D

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BPKT: bộ phận kỹ thuật
MHCU: màn hình cảm ứng
NVVH: nhân viên vận hành
NVHD: nhân viên hướng dẫn
BĐK: bảng điều khiển

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT PHỤC VỤ KHÁCH TẠI KHU VUI CHƠI TRONG NHÀ SUN WORLD BÀ NÀ HILLS.....1
1.1 Cơ sở lý thuyết về tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills. 1
1.1.1 Thông tin chung về bộ phận vận hành trò chơi 1
1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của thực tập sinh vận hành trò chơi 2
1.1.2.1 Chức năng của thực tập sinh vận hành trò chơi 2
1.1.2.2 Nhiệm vụ của thực tập sinh vận hành trò chơi 2
1.2 Nội dung vị trí công việc thực tập 3
1.2.1 Vận hành trò giải trí 4D 3
1.2.1.1 Mô tả công việc, điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc 3
1.2.1.2 Quy trình thực hiện 4
1.2.1.3 Điều kiện và các yêu cầu khi tham gia trò chơi 5
1.2.2 Vận hành trò giải trí 5D 6
1.2.2.1 Mô tả công việc, điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc 6
1.2.2.2 Quy trình thực hiện 7
1.2.2.3 Điều kiện và các yêu cầu khi tham gia trò chơi 9
1.3 Kết quả 9
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT PHỤC VỤ KHÁCH TẠI KHU VUI CHƠI TRONG NHÀ SUN WORLD BÀ NÀ HILLS TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÁP TREO BÀ NÀ 10
2.1 Thực trạng tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp Treo Bà nà 10
2.1.1 Vận hành trò giải trí 4D 10
2.1.1.1 Nội dung công việc 10
2.1.1.2 Quy trình làm việc 11
2.1.1.3 Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện 15
2.1.2 Vận hành trò giải trí 5D 16
2.1.2.1 Nội dung công việc 17
2.1.2.2 Quy trình thực hiện 17
2.1.2.3 Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện 21
2.2 Đánh giá về tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp treo Bà Nà 22
2.2.1 Ưu điểm 22

CĐTM

2.2.2 Nhược điểm 22
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 24
CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT PHỤC VỤ KHÁCH TẠI KHU VUI CHƠI TRONG NHÀ SUN WORLD BÀ NÀ HILLS..... 25
3.1 Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills
3.1.1 Những điểm giống nhau 25
3.1.2 Những điểm khác nhau..... 25
3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân 25
3.3 Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills..... 26
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 28

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT PHỤC VỤ KHÁCH TẠI KHU VUI CHƠI TRONG NHÀ SUN WORLD BÀ NÀ HILLS

1.1 Cơ sở lý thuyết về tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills

1.1.1 Thông tin chung về bộ phận vận hành trò chơi

Mỗi nhân sự để được phân công nhiệm vụ vận hành một trò chơi cho du khách cần phải học tập, thực hành, trao dồi kỹ năng để có thể đáp ứng đầy đủ các yêu cầu mà giám sát đề ra. Qua đó, phải vượt qua buổi kiểm tra sát hạch của từng trò chơi để được cấp chứng chỉ cho phép nhân sự đó vận hành các trò chơi đã học.

Thông qua sổ tay vận hành, mục đích để nâng cao mức độ an toàn, tính chuyên nghiệp, chất lượng dịch vụ đảm bảo tính đồng bộ hệ thống Khu vui chơi phục vụ khách tốt nhất, phát triển đào tạo, thực hành, kiểm tra nghiệp vụ đội ngũ nhân viên nhanh chóng thành thạo trong quản lý, vận hành các trò chơi. Nhân viên cần tìm hiểu một số thông tin liên quan đến trò chơi như sau:

Sơ đồ trò chơi và thông tin: Hiểu rõ được mô tả, các thông số kĩ thuật của trò chơi (Tên trò chơi, nhà sản xuất, năm sản xuất, tổng số chỗ ngồi, công suất tải khách, hạn chế vận hành).

Vị trí và cấu tạo trò chơi: Nắm rõ được đặc điểm, địa hình trò chơi… thuận lợi cho việc di chuyển và sử lí 1 số vấn đề liên quan đến thiết bị trò chơi.

Quy trình mở cửa: thuộc vào danh mục hoàn thành chung cho tất cả các trò chơi trước khi đón khách.

Quy trình khởi động: Quy trình mà mỗi nhân viên đã được đào tạo, thực hành, kiểm tra nghiệp vụ vận hành trò chơi.

Các quy định tham gia trò chơi: Mỗi trò chơi có mỗi quy định về chiều cao, cân nặng, khả năng tham gia trò chơi riêng để phù hợp và giữ an toàn cho khách hàng trong quá trình tham gia trò chơi.

Quy trình vận hành một lượt chơi dành cho nhân viên vận hành: nhiệm vụ dành cho nhân viên vận hành phải làm trong mỗi lượt chơi.

Quy trình vận hành một lượt chơi dành cho nhân viên hướng dẫn: nhiệm vụ dành cho nhân viên hướng dẫn phải làm trong mỗi lượt chơi.

Dừng ngoài dự kiến: Tùy vào từng tình huống sự vật, sự việc diễn ra ở hiện trường khi đang vận hành để đưa ra cách dừng phù hợp cho trò chơi (Dừng lượt chơi hoặc Dừng khẩn cấp).

Quy trình sử lý sự cố mất điện: đưa ra biện pháp giải quyết khi có tình huống mất điện trong lúc vận hành.

CĐTM

Trả khách và sơ tán khẩn cấp: với từng trường hợp dừng trò chơi để đưa ra phương án trả khách và sơ tán khách một cách phù hợp.

Sự cố vận hành: đưa ra một số trường hợp sự cố chung trong lúc vận hành cũng như cách giải quyết khi gặp sự cố vận hành đó.

Bố cục bảng điều khiển/ Màn hình cảm ứng: Hiểu rõ bố cục và các nút chức năng để điều khiển trò chơi.

Quy trình cách ly bảng điều khiển/ Màn hình cảm ứng: Khi ra khỏi vị trí bảng điều khiển/ màn hình cảm ứng thì tiến hành cách ly bảng điều khiển bằng cách rút chìa khóa khỏi bảng điều khiển và đóng nắp bảng điều khiển/ màn hình cảm ứng.

Ngoài việc phải thành thạo nghiệp vụ vận hành trò chơi, mỗi nhân viên cần phải trang bị cho bản thân đầy đủ kiến thức về khu du lịch như Dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí, dịch vụ lưu trú,… nhằm giải đáp các thắc mắc cũng như gợi ý khách hàng để khách hàng cảm nhận được dịch vụ mà nhân viên đem lại.

1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của thực tập sinh vận hành trò chơi

1.1.2.1Chức năng của thực tập sinh vận hành trò chơi

Vị trí thực tập sinh bộ phận Vận hành Trò chơi tại Sun World Bà Nà Hills có chức năng chính là hỗ trợ đội ngũ nhân viên trong việc hướng dẫn khách hàng, đảm bảo quy trình vận hành trò chơi diễn ra an toàn và hiệu quả, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại khu vui chơi. Thực tập sinh sẽ được phân công làm việc tại các khu vực trò chơi trong nhà hoặc ngoài trời như Fantasy Park, khu trò chơi mạo hiểm, cảm giác mạnh…, dưới sự giám sát và hướng dẫn của nhân viên chính thức.

1.1.2.2Nhiệm vụ của thực tập sinh vận hành trò chơi

Công việc cụ thể bao gồm: hướng dẫn khách chơi đúng cách, phổ biến các quy định an toàn, hỗ trợ lên/xuống thiết bị trò chơi, quan sát và giám sát quá trình chơi để kịp thời phát hiện các tình huống nguy hiểm. Bên cạnh đó, thực tập sinh còn thực hiện công tác vệ sinh, sắp xếp khu vực trò chơi gọn gàng, và ghi nhận các sự cố nhỏ hoặc ý kiến phản hồi của khách hàng để báo cáo cho tổ trưởng. Ngoài ra, khi có yêu cầu, thực tập sinh cũng có thể phối hợp với bộ phận kỹ thuật trong việc kiểm tra thiết bị đơn giản, học hỏi quy trình bảo trì cơ bản.

Trong quá trình làm việc, cần thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng, đặc biệt là khả năng xử lý tình huống nhanh nhạy trong môi trường đông người. Môi trường làm việc chủ yếu là ngoài trời, làm việc theo ca, yêu cầu thể lực tốt và sự linh hoạt. Qua kỳ thực tập sẽ tích lũy được nhiều kinh nghiệm thực tiễn như: kỹ năng phục vụ khách hàng, kiến thức vận hành trò chơi an toàn, khả năng làm việc nhóm và phối hợp liên bộ phận – là nền tảng vững chắc cho công việc trong lĩnh vực du lịch – dịch vụ sau này

CĐTM

1.2 Nội dung vị trí công việc thực tập

1.2.1 Vận hành trò giải trí 4D

1.2.1.1Mô tả công việc, điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc

a. Mô tả công việc

Trò giải trí 4D là loại hình giải trí hiện đại gồm 4 cụm ghế với tổng cộng 28 chỗ ngồi, cho phép du khách trải nghiệm xem phim 3D có thời lượng khoảng 3 phút trên màn hình chiếu lớn. Trong quá trình xem, người chơi được đeo kính 3D và các cụm ghế sẽ chuyển động rung lắc theo tiết tấu của phim, kết hợp cùng những hiệu ứng đặc biệt như khói, nước và gió nhằm tạo cảm giác chân thực. Trò chơi do hãng SIMWORX (Anh) sản xuất vào năm 2012, có công suất phục vụ tối đa 196 khách mỗi giờ và chỉ được vận hành trong không gian trong nhà để đảm bảo an toàn và chất lượng trải nghiệm

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

Về trang phục: nhân viên phải mang đồng phục, đeo bảng tên theo đúng quy định của công ty. Đồng phục phải sạch sẽ gọn gàng và ăn mặc đúng kiểu cách. Nhân viên phải luôn mang giày thể thao (đen), giày bít hoặc giày có quai sau. Không đeo trang sức quá to hoặc quá nhiều. Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát. Tóc phải cắt ngắn (đối với nam), buộc gọn lên cao (đối với nữ), màu tóc nên để tự nhiên hoặc nhuộm màu đen màu dẻ nhạt. Phải chú ý giữ vệ sinh sạch sẽ. Trang điểm trang nhã, nhẹ nhàng, dễ nhìn.

Về ứng xử: luôn giữ thái độ khiêm nhường, cầu thị. Thực tập ngoài trường không không chỉ để học tập chuyên môn mà còn là một dịp tốt để tập làm việc trong tập thể, đặc biệt trong lĩnh vực giao tiếp và xử thế. Tạo mối quan hệ thân thiết với những người trong cơ quan nhưng không can thiệp vào những công việc nội bộ của cơ quan thực tập. Hòa nhã với các nhân viên nơi thực tập. Chủ động tiếp cận công việc và sẵn sàng hỗ trợ doanh nghiệp để có thể hoàn thành các công việc chung, tự khẳng định năng lực bản thân. Phong cách, trang phục luôn chỉnh tề, phù hợp, lịch sự.

Về kỷ luật: chấp nhận phân công của phòng hỗ trợ sinh viên, quy chế thực tập của trường và các quy định của nơi thực tập. Làm việc như một nhân viên thực thụ theo giờ giấc quy định, chấp hành mọi phân công của nơi thực tập. Đảm bảo kỷ luật lao động, luôn luôn đảm bảo sự an toàn cho khách hàng, có trách nhiệm trong công việc. Đảm bảo môi trường làm việc luôn sạch sẽ. Chịu sự chỉ đạo trực tiếp của người hướng dẫn tại nơi thực tập. Không tự ý thay đổi nơi thực tập khi chưa được phòng hỗ trợ sinh viên chấp thuận. Luôn trung thực trong lời nói và hành động. Nếu vì lý do riêng, không thể hoàn thành thực tập, phải trình bày và xin ý kiến chấp thuận bằng văn bản của trường và đơn vị tiếp nhận thực tập.

CĐTM



Hình 1.2.1.1: Trò giải trí 4D

1.2.1.2 Quy trình thực hiện

a. Quy trình mở cửa:

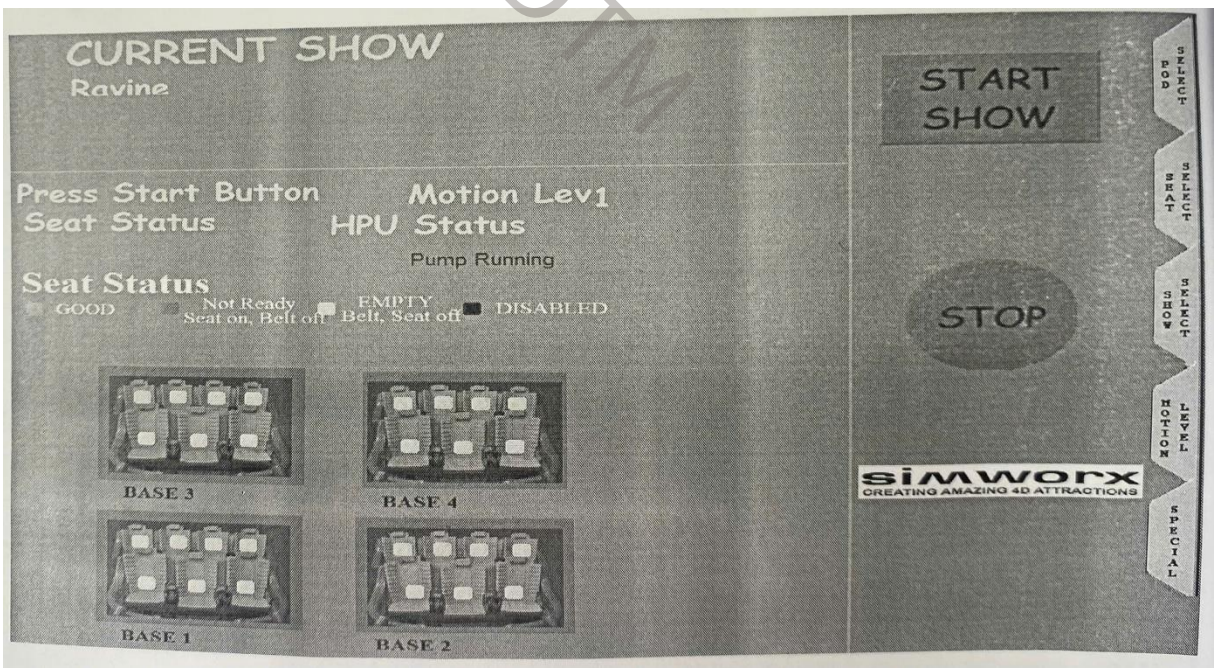
Quy trình mở cửa trò giải trí bao gồm việc chuẩn bị đầy đủ sổ sách và trang thiết bị cần thiết trước khi vận hành. Nhân viên cần lấy các sổ liên quan như checklist trò giải trí, nhật ký vận hành hằng ngày và nhật ký tạm ngừng hoạt động tại vị trí trò chơi; đồng thời nhận các trang thiết bị gồm bộ đàm, tai nghe và đèn pin tại văn phòng tầng B1 và ký sổ xác nhận. Trước khi mở cửa, chỉ được phép vận hành khi đã hoàn thành việc kiểm tra từng hạng mục theo checklist đầu ca, đảm bảo tất cả thiết bị liên lạc và thiết bị thông báo dùng trong trường hợp khẩn cấp đầy đủ và hoạt động tốt. Sau khi hoàn tất kiểm tra, nhân viên ghi lại thời gian nhận vị trí và thời gian mở cửa vào nhật ký vận hành hằng ngày; trường hợp quá trình kiểm tra kéo dài gây ảnh hưởng đến giờ mở cửa khu vui chơi thì phải báo cáo quản lý và ghi chú chi tiết vào nhật ký theo quy định.

b. Quy trình khởi động:

Về các thiết bị trò giải trí: kiểm tra trực quan đảm bảo trò giải trí trong tình trạng tốt, không bị hư hỏng; kiểm tra trực quan đảm bảo ghề và dây an toàn trong tình trạng tốt, không bị hư hỏng; kiểm tra trực quan gầm các cụm ghề khô thoáng, sạch sẽ, không bị tràn dầu; kiểm tra trực quan kính 3D trong tình trạng tốt, không bị hư hỏng; đi vòng quanh khu vực trò giải trí và kiểm tra bục sàn không có vật dụng cá nhân và chướng ngại vật.

Về màn hình cảm ứng: đảm bảo MHCU đã bật, kiểm tra các nút chức năng trên MHCU hoạt động tốt.

CĐTM



Hình 1.2.1.2: Màn hình điều khiển cảm ứng của 4D

Chu kì chạy thử: vận hành trò giải trí 1 lượt không có khách; quan sát nếu trò giải trí phát ra tiếng động, mùi khét, tốc độ khác thường trong chu kỳ chạy thử. Nếu có vấn đề đáng lo ngại, liên lạc với quản lý và yêu cầu BPKT có mặt tại trò giải trí. Khi checklist đầu ca của trò giải trí cùng chu kỳ chạy thử được hoàn thành và kí nhận. Nếu không phát hiện gì bất thường, nhân viên có thể mở cửa phục vụ khách.

c. Quy trình xử lý sự cố mất điện:

Liên lạc với quản lý và yêu cầu BPKT có mặt để kiểm tra lại trò giải trí. Trong thời gian mất điện, các cụm ghế, âm thanh và video sẽ dừng lại. Các cụm ghế sẽ dừng chuyển động, xả hơi hạ xuống về lại vị trí ban đầu và đèn chiếu sáng khẩn cấp sẽ tự động bật lên. Thông báo cho khách về việc trò giải trí tạm dừng, yêu cầu khách ngồi yên tại vị trí. Trong trường hợp mất điện kéo dài, sơ tán khách khỏi hàng chờ. Nhân viên đứng tại lối vào để thông báo cho khách trò giải trí đã đóng cửa.

d. Quy trình cách ly màn hình cảm ứng:

Để cách ly MHCU, đóng nắp khóa MHCU. Áp dụng cách ly MHCU khi MHCU ở ngoài tầm với (1 cánh tay) của nhân viên.

1.2.1.3 Điều kiện và các yêu cầu khi tham gia trò chơi

a. Hạn chế chiều cao

Dưới 107cm: không được chơi. Từ 107cm – 129cm: có người lớn (từ đủ 18 tuổi trở lên) đi kèm. Từ 130cm: được phép chơi một mình.

b. Hạn chế cân nặng

Không giới hạn cân nặng. Yêu cầu người chơi phải mang các thiết bị an toàn vừa với kích thước cơ thể.

c. Các điều kiện cấm

CĐTM

1. Tình trạng tim hoặc huyết áp bất thường
2. Tình trạng đau lưng, cổ hoặc cột sống
3. Mang thai
4. Mới phẫu thuật hoặc có vấn đề y tế
5. Đang dưới sự ảnh hưởng của thuốc, chất kích thích hoặc đồ uống có cồn
6. Gãy xương hoặc đang bó bột
7. Chân/tay giả có thể tháo rời
8. Đồ vật dễ rơi (ngoại trừ kính cận)
9. Say hoặc sợ độ cao

d. Khả năng tham gia trò giải trí

1. Có khả năng ngồi nguyên vị trí tư thế thẳng đứng
2. Có thể giữ đầu thẳng trong suốt quá trình chơi
3. Có đầy đủ hai chân nguyên vẹn
4. Có khả năng giữ chặt tay cầm an toàn ít nhất bằng một tay

1.2.2 Vận hành trò giải trí 5D

1.2.2.1 Mô tả công việc, điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc

a. Mô tả công việc

Trò giải trí 5D do hãng ALTERFACE (Bỉ) sản xuất năm 2010, được lắp đặt bởi các chuyên gia người Bỉ, gồm 30 ghế ngồi hình con ngựa, mỗi ghế được trang bị động cơ điện công suất 370W giúp chuyển động theo các tình tiết phim trong suốt quá trình trải nghiệm. Mỗi ghế còn được gắn súng cảm biến sử dụng tia laser hồng ngoại để người chơi bắn các mục tiêu hiển thị trên màn hình. Bên cạnh đó, trò chơi được trang bị hệ thống máy ảnh tự động ghi lại hình ảnh người chơi có số điểm cao nhất và hiển thị trên màn hình khi kết thúc lượt chơi. Trò giải trí 5D có tổng công suất phục vụ khoảng 210 khách mỗi giờ và chỉ được phép vận hành trong không gian trong nhà.



Hình 1.2.2.1: Trò giải trí 5D

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

Về trang phục: nhân viên phải mang đồng phục, đeo bảng tên theo đúng quy định của công ty. Đồng phục phải sạch sẽ gọn gàng và ăn mặc đúng kiểu cách. Nhân viên phải luôn mang giày thể thao (đen), giày bít hoặc giày có quai sau. Không đeo trang sức quá to hoặc quá nhiều. Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát. Tóc phải cắt ngắn (đối với nam), buộc gọn lên cao (đối với nữ), màu tóc nên để tự nhiên hoặc nhuộm màu đen màu dẻ nhạt. Phải chú ý giữ vệ sinh sạch sẽ. Trang điểm trang nhã, nhẹ nhàng, dễ nhìn.

Về ứng xử: luôn giữ thái độ khiêm nhường, cầu thị. Thực tập ngoài trường không không chỉ để học tập chuyên môn mà còn là một dịp tốt để tập làm việc trong tập thể, đặc biệt trong lĩnh vực giao tiếp và xử thế. Tạo mối quan hệ thân thiết với những người trong cơ quan nhưng không can thiệp vào những công việc nội bộ của cơ quan thực tập. Hòa nhã với các nhân viên nơi thực tập. Chủ động tiếp cận công việc và sẵn sàng hỗ trợ doanh nghiệp để có thể hoàn thành các công việc chung, tự khẳng định năng lực bản thân. Phong cách, trang phục luôn chỉnh tề, phù hợp, lịch sự.

Về kỷ luật: chấp nhận phân công của phòng hỗ trợ sinh viên, quy chế thực tập của trường và các quy định của nơi thực tập. Làm việc như một nhân viên thực thụ theo giờ giấc quy định, chấp hành mọi phân công của nơi thực tập. Đảm bảo kỷ luật lao động, luôn luôn đảm bảo an toàn cho khách hàng, có trách nhiệm trong công việc. Đảm bảo môi trường làm việc luôn sạch sẽ. Chịu sự chỉ đạo trực tiếp của người hướng dẫn tại nơi thực tập. Không tự ý thay đổi nơi thực tập khi chưa được phòng hỗ trợ sinh viên chấp thuận. Luôn trung thực trong lời nói và hành động. Nếu vì lý do riêng, không thể hoàn thành thực tập, phải trình bày và xin ý kiến chấp thuận bằng văn bản của trường và đơn vị tiếp nhận thực tập.

1.2.2.2 Quy trình thực hiện

a. Quy trình mở cửa:

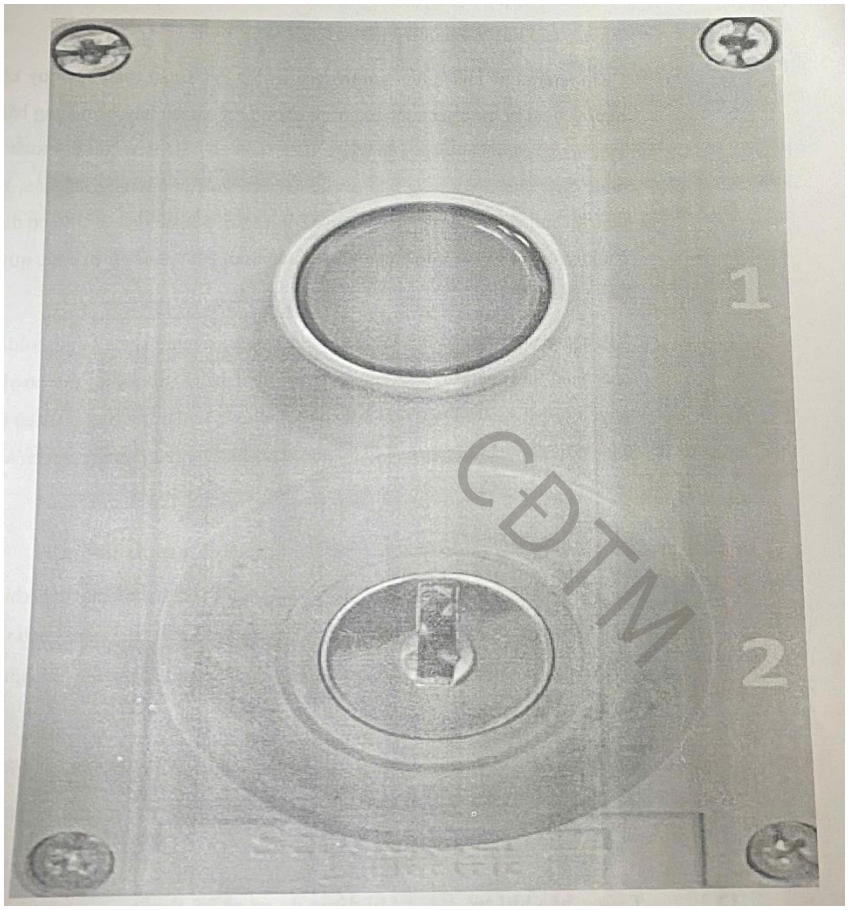
Quy trình của 5D giống với 4D. Quy trình mở cửa trò giải trí bao gồm việc chuẩn bị đầy đủ sổ sách và trang thiết bị cần thiết trước khi vận hành. Nhân viên cần lấy các sổ liên quan như checklist trò giải trí, nhật ký vận hành hằng ngày và nhật ký tạm ngừng hoạt động tại vị trí trò chơi; đồng thời nhận các trang thiết bị gồm bộ đàm, tai nghe và đèn pin tại văn phòng tầng B1 và ký sổ xác nhận. Trước khi mở cửa, chỉ được phép vận hành khi đã hoàn thành việc kiểm tra từng hạng mục theo checklist đầu ca, đảm bảo tất cả thiết bị liên lạc và thiết bị thông báo dùng trong trường hợp khẩn cấp đầy đủ và hoạt động tốt. Sau khi hoàn tất kiểm tra, nhân viên ghi lại thời gian nhận vị trí và thời gian mở cửa vào nhật ký vận hành hằng ngày; trường hợp quá trình kiểm tra kéo dài gây ảnh hưởng đến giờ mở cửa khu vui chơi thì phải báo cáo quản lý và ghi chú chi tiết vào nhật ký theo quy định.

b. Quy trình khởi động:

CĐTM

Về các thiết bị trò chơi: kiểm tra trực quan đảm bảo trò giải trí trong tình trạng tốt, không bị hư hỏng; kiểm tra trực quan đảm bảo ngựa và súng trong tình trạng tốt, không bị hư hỏng; kiểm tra trực quan kính 3D trong tình trạng tốt, không bị hư hỏng; đi vòng quanh khu vực trò giải trí và kiểm tra bục sàn không có vật dụng cá nhân chướng ngại vật.

Về bảng điều khiển: kiểm tra nút EMERGENCY STOP (2) không bị khóa. Nếu khóa, liên hệ với quản lý yêu cầu BPKT mở khóa.



Hình 1.2.2.2: Bản điều khiển của 5D

c. Quy trình xử lý sự cố mất điện:

Liên lạc với quản lý và yêu cầu BPKT có mặt để kiểm tra lại trò giải trí. Trong thời gian mất điện, ngựa, âm thanh và video sẽ dừng lại. Đèn chiếu sáng khẩn cấp sẽ tự động bật lên. Thông báo cho khách về việc trò giải trí tạm dừng, yêu cầu khách ngồi yên tại vị trí.Trong trường hợp mất điện kéo dài, sơ tán khách khỏi hàng chờ, nhân viên đứng tại lối vào để thông báo cho khách trò giải trí đã đóng cửa.

d. Quy trình cách ly màn hình cảm ứng:

Để cách ly bảng điều khiển, đóng nắp khóa hộp bảo vệ bảng điều khiển. Áp dụng cách ly bảng điều khiển khi bảng điều khiển ở ngoài tầm với (1 cánh tay) của nhân viên.

CĐTM

1.2.2.3 Điều kiện và các yêu cầu khi tham gia trò chơi

a. Hạn chế chiều cao:

Dưới 120cm: không được chơi. Từ 120cm – 129cm: có người lớn (từ đủ 18 tuổi trở lên) đi kèm. Từ 130cm: được phép chơi một mình.

b. Hạn chế cân nặng:

Giới hạn cân nặng tối đa của người chơi là 120kg.

c. Các điều kiện cấm:

1. Tình trạng tim hoặc huyết áp bất thường
2. Tình trạng đau lưng, cổ hoặc cột sống
3. Mang thai
4. Mới phẫu thuật hoặc có vấn đề y tế
5. Đang dưới sự ảnh hưởng của thuốc, chất kích thích hoặc đồ uống có cồn
6. Gãy xương hoặc đang bó bột
7. Chân/tay giả có thể tháo rời
8. Đồ vật dễ rơi (ngoại trừ kính cận)
9. Say hoặc sợ độ cao

d. Khả năng tham gia trò giải trí:

1. Có khả năng ngồi nguyên vị trí tư thế thẳng đứng
2. Có thể giữ đầu thẳng trong suốt quá trình chơi
3. Có đầy đủ tay chân nguyên vẹn

1.3 Kết quả

Thật sự thích nghi và hội nhập vào môi trường doanh nghiệp.

Thực hiện công việc được giao với tinh thần trách nhiệm cao góp phần giữ vững chất lượng đào tạo và uy tin của trường.

Đạt được các mục tiêu do bản thân đề ra và tích lũy được kinh nghiệm.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT PHỤC VỤ KHÁCH TẠI KHU VUI CHƠI TRONG NHÀ SUN WORLD BÀ NÀ HILLS TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CÁP TREO BÀ NÀ

2.1 Thực trạng tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp treo Bà Nà

2.1.1. Vận hành trò giải trí 4D

Khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills là một trong những khu vui chơi giải trí có quy mô lớn, thu hút đông đảo du khách trong và ngoài nước. Do đặc thù là khu vui chơi trong nhà với các trò chơi ứng dụng công nghệ cao như 4D, công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách đóng vai trò vô cùng quan trọng, nhằm đảm bảo an toàn, chất lượng dịch vụ và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách tham quan.

Trong quá trình thực tập tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp treo Bà Nà, em được phân công tham gia vào công tác vận hành trò giải trí 4D. Thông qua việc quan sát, trực tiếp tham gia thực hiện các công việc và tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế, em có cơ hội hiểu rõ hơn về quy trình tổ chức, vận hành và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà.

2.1.1.1 Nội dung công việc

Nhận và bàn giao công cụ làm việc (bộ đàm)

Kiểm tra sổ sách, hồ sơ vận hành

Kiểm tra bàn giao thiết bị từ bộ phận kỹ thuật

Vệ sinh, sắp xếp khu vực làm việc

Kiểm tra trang thiết bị phục vụ khách (kính)

Chạy thử thiết bị trước khi đón khách

Hoàn tất thủ tục mở cửa đón khách

Công tác vận hành trò giải trí 4D bao gồm nhiều nội dung công việc khác nhau, được thực hiện theo quy trình chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn cho khách và duy trì hoạt động ổn định của trò chơi. Cụ thể, nội dung công việc của nhân viên vận hành trò chơi 4D bao gồm các công việc chính sau:

Thứ nhất, nhận và bàn giao công cụ làm việc, trong đó bộ đàm là công cụ quan trọng giúp nhân viên liên lạc, trao đổi thông tin nhanh chóng với các bộ phận liên quan như bộ phận kỹ thuật, quản lý ca và các vị trí vận hành khác trong khu vui chơi.

Thứ hai, kiểm tra sổ sách, hồ sơ vận hành, bao gồm sổ checklist trò giải trí, sổ nhật ký vận hành hằng ngày, sổ nhật ký tạm ngừng hoạt động và sổ thống kê kính. Việc kiểm tra sổ sách giúp đảm bảo các thông tin vận hành được ghi chép đầy đủ, chính xác và liên tục giữa các ca làm việc.

Thứ ba, kiểm tra bàn giao thiết bị từ bộ phận kỹ thuật, nhằm xác nhận rằng các thiết bị, máy móc của trò chơi đã được kiểm tra an toàn và đủ điều kiện đưa vào hoạt

động. Đây là bước quan trọng nhằm hạn chế tối đa rủi ro và sự cố trong quá trình phục vụ khách.

Thứ tư, vệ sinh và sắp xếp khu vực làm việc, đảm bảo không gian trò chơi sạch sẽ, gọn gàng, tạo cảm giác thoải mái cho khách khi tham gia trải nghiệm.

Thứ năm, kiểm tra trang thiết bị phục vụ khách, đặc biệt là kính 3D, nhằm đảm bảo số lượng đầy đủ và chất lượng sử dụng tốt trước khi phục vụ khách.

Thứ sáu, chạy thử thiết bị trước khi đón khách, nhằm kiểm tra khả năng vận hành, độ ổn định và an toàn của trò chơi.

Cuối cùng, hoàn tất các thủ tục mở cửa đón khách, chuẩn bị sẵn sàng để phục vụ khách tham quan trong suốt ca làm việc.

2.1.1.2 Quy trình làm việc

a. Công việc đầu ngày

Quy trình làm việc trong vận hành trò giải trí 4D được thực hiện theo trình tự khoa học và chặt chẽ, nhằm đảm bảo mọi công đoạn đều được kiểm soát tốt trước khi đưa trò chơi vào phục vụ khách.

Vào đầu ca làm việc, nhân viên tiến hành lên khu vực B1 để ký nhận bộ đàm theo đúng quy định, sau đó của công ty. Sau khi nhận bộ đàm, nhân viên di chuyển về khu vựcvị trí làm việc được phân công tại khu vui chơi trong nhà là khu vực 4D.

Tại vị trí làm việc, nhân viên tiến hành kiểm tra đầy đủ các loại sổ sách phục vụ cho công tác vận hành, bao gồm: sổ checklist trò giải trí, sổ nhật ký vận hành hànghằng ngày, sổ nhật ký tạm ngừng hoạt động và sổ thống kê kính,. Việc kiểm tra này nhằm đảm bảo các sổ sách không bị thiếu sót và thuận tiện cho quá trình, thông tin được ghi chép đầy đủ và sẵn sàng cho việc theo dõi trong ca làm việc.

Tiếp theo, nhân viên kiểm tra việc bàn giao thiết bị từ bộ phận kỹ thuật thông qua việc đối chiếu và xác nhận chữ ký xác nhận trong sổ checklist. Việc kiểm tra này nhằm đảm bảo các thiết bị, máy móc đã đượcrằng bộ phận kỹ thuật đã tiến hành kiểm tra an toàn thiết bị và xác nhận đủ điều kiện đưa vào vận hành. Sau khi xác nhận thiết bị đãđầy đủ chữ ký, nhân viên mới được bàn giao đầy đủphép tiếp tục các bước tiếp theo trong quy trình.

Sau đó, nhân viên tiến hành dọn dẹp vệ sinh khu vực làm việc, sắp xếp lại không gian phục vụ khách sao cho gọn gàng, sạch sẽ và đúng quy định. Công tác vệ sinh không chỉ góp phần đảm bảo mỹ quan mà còn giúp hạn chế các yếu tố có thể ảnh hưởng đến an toàn trong quá trình vận hành.

Sau đó, nhânNhân viên thực hiệntiếp tục kiểm tra số lượng kính bằng cách đếm và đối chiếu với sổ thống kê kính, đảm bảo đủ số lượng và tình trạng sử dụng tốt trước khi đón khách. Trong trường. Trường hợp phát hiện kính bị thiếu hoặc, hư hỏng hoặc

CĐTM

không đảm bảo chất lượng sử dụng, nhân viên sẽ báo cáo ngay cho quản lý ca hoặc bộ phận liên quan để kịp thời cho cấp trên để có hướng xử lý phù hợp.

Khi hoàn tất các công việcbước chuẩn bị, nhân viên tiến hành chạy thử thiết bị một lượt không có khách. Việc chạy thử nhằm kiểm tra khả năng vận hànhhoạt động của hệ thống, độ an toàn và sự ổn định của trò chơithiết bị và phát hiện sớm các sự cố kỹ thuật có thể xảy ra. Sau khi chạy thử xong và không phát sinh sự cốvấn đề, nhân viên ghi chép đầy đủ các nội dung cần thiếtthông tin vào các sổ theo quy định, hoàn thiện thủ tục đầu ca.

Cuối cùng, nhân viên bật ti vi, quay bảng đón khách về đúng vị trí và chuẩn bị sẵn sàng các điều kiện cần thiết để đón tiếp và phục vụ khách trong suốt ca làm việc.

b. Quy trình vận hành mùa thấp điểm

Quy trình vận hành trò giải trí 4D tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills được xây dựng và thực hiện theo các bước cụ thể, chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách tham gia cũng như duy trì chất lượng dịch vụ. Trước mỗi lượt chơi, nhân viên vận hành tiến hành mở cửa phòng chiếu và mở khóa cổng vào để đón khách. Số lượng khách được kiểm soát tối đa là 28 người cho mỗi lượt chơi, đúng với số lượng ghế ngồi của trò chơi. Trong quá trình đón khách, nhân viên phát kính 3D cho từng khách và hướng dẫn khách di chuyển trật tự vào khu vực trò chơi. Sau khi toàn bộ khách đã vào vị trí bên trong, nhân viên đóng và khóa cổng vào, đồng thời đóng cửa phòng chiếu để chuẩn bị cho lượt chơi.

Tiếp theo, nhân viên thực hiện kiểm tra và hướng dẫn khách cất giữ các vật dụng cá nhân dễ rơi như điện thoại, túi xách nhỏ, mũ nón vào tủ đựng đồ theo đúng quy định nhằm tránh rơi rớt trong quá trình ghế chuyển động. Sau đó, nhân viên hướng dẫn và hỗ trợ khách ngồi đúng vị trí ghế được phân công, đảm bảo khách ngồi ngay ngắn, đúng tư thế trước khi cài dây an toàn.

Công đoạn đóng, khóa và kiểm tra dây an toàn được thực hiện rất nghiêm ngặt. Nhân viên tiến hành cài dây an toàn lần lượt cho từng cụm ghế, thao tác từ trái sang phải, bắt đầu từ ghế đầu tiên tại cụm ghế số 1. Sau khi cài dây, nhân viên thực hiện thao tác giật mạnh dây an toàn để đảm bảo dây đã được khóa chắc chắn và không bị tuột trong quá trình vận hành. Đối với những ghế trống không có khách, nhân viên vẫn phải cài dây an toàn và kiểm tra tín hiệu hiển thị màu đỏ trên màn hình điều khiển (MHCU) để đảm bảo hệ thống nhận diện đúng trạng thái ghế.

Sau khi hoàn tất việc kiểm tra toàn bộ hệ thống dây an toàn, nhân viên di chuyển về vị trí an toàn đã được quy định sẵn cho mỗi lượt chơi. Tại vị trí này, nhân viên tiếp tục kiểm tra bảng điều khiển trung tâm (MHCU) để đảm bảo không còn tín hiệu ghế

CĐTM

màu đỏ, xác nhận rằng tất cả ghế đều đã được cài dây an toàn đúng quy định và sẵn sàng vận hành.

Trước khi bắt đầu lượt chơi, nhân viên thực hiện thông báo cho khách về việc chuẩn bị khởi động trò chơi, nhắc nhở khách ngồi yên, không tự ý tháo dây an toàn và tuân thủ các hướng dẫn an toàn trong suốt quá trình trải nghiệm. Sau đó, nhân viên tắt điện phòng chiếu theo đúng kịch bản vận hành và nhấn nút "START SHOW" trên hệ thống điều khiển MHCU để bắt đầu lượt chơi.

Trong suốt thời gian trò chơi diễn ra, nhân viên có trách nhiệm giám sát và quan sát liên tục nhằm đảm bảo trò chơi hoạt động an toàn. Nhân viên theo dõi các phản ứng của khách, lắng nghe âm thanh bất thường từ thiết bị và sẵn sàng xử lý nếu phát sinh sự cố. Việc giám sát này nhằm kịp thời phát hiện các tình huống nguy hiểm hoặc các biểu hiện không phù hợp để can thiệp theo đúng quy trình an toàn.

Khi lượt chơi kết thúc, nhân viên bật điện phòng chiếu và phát thông báo kết thúc lượt chơi theo đúng kịch bản đã được quy định. Sau đó, nhân viên mở cửa phòng chiếu và di chuyển về khu vực cổng ra để mở cửa cho khách rời khỏi khu vực trò chơi. Trong quá trình tiễn khách, nhân viên thu lại kính 3D, đồng thời gửi lời cảm ơn khách đã tham gia trải nghiệm.

Sau khi tất cả khách đã rời khỏi trò chơi, nhân viên tiến hành đóng và khóa cổng ra. Tiếp theo, nhân viên thực hiện kiểm tra trực quan toàn bộ khu vực trò chơi, bao gồm kiểm tra từng ghế ngồi để đảm bảo khách không để quên tư trang cá nhân. Đồng thời, nhân viên mở toàn bộ dây an toàn để chuẩn bị cho lượt chơi tiếp theo và đảm bảo hệ thống ở trạng thái sẵn sàng vận hành.

Sau khi hoàn tất các bước kiểm tra trực quan, quy trình vận hành được lặp lại từ đầu cho lượt chơi tiếp theo. Toàn bộ các bước trong quy trình đều được thực hiện nghiêm túc, đúng thứ tự và có sự giám sát chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn cho khách, nâng cao chất lượng phục vụ và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills.

c. Quy trình vận hành cho mùa cao điểm

Quy trình vận hành trò giải trí trong mùa cao điểm được xây dựng và triển khai theo các bước cụ thể, chặt chẽ, đảm bảo tính an toàn, chuyên nghiệp và hiệu quả trong suốt quá trình phục vụ khách hàng.

Trước mỗi lượt chơi, NVVH phòng chiếu chủ động mở cửa phòng chiếu và sử dụng hiệu lệnh bằng tay để thông báo tình trạng sẵn sàng đón khách cho NVHD, qua đó tạo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận liên quan.

Sau khi nhận được tín hiệu, NVHD tiến hành mở khóa cổng vào, tổ chức đón tiếp khách một cách trật tự, đúng quy định, với số lượng tối đa không quá 28 khách cho mỗi lượt chơi nhằm đảm bảo tải trọng và tiêu chuẩn an toàn của trò giải trí. Trong quá trình

CĐTM

đón khách, NVHD phát kính 3D cho từng khách, đồng thời nhắc nhở khách đeo kính đúng cách để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất khi tham gia trò chơi.

Khi toàn bộ khách đã vào khu vực trò chơi, NVHD đóng và khóa cổng vào, sau đó tiến hành đóng cửa phòng chiếu để cô lập hoàn toàn khu vực vận hành, hạn chế tối đa các tác động từ bên ngoài. Tiếp theo, NVVH hướng dẫn khách kiểm tra và cất giữ các vật dụng cá nhân dễ rơi như điện thoại, ví tiền, túi xách, mũ nón hoặc các đồ dùng cá nhân khác vào tủ đựng đồ được bố trí sẵn, nhằm phòng tránh nguy cơ rơi rớt gây mất an toàn trong quá trình trò chơi hoạt động.

Sau khi hoàn tất bước này, NVVH và NVHD phối hợp hướng dẫn khách di chuyển và ngồi đúng vị trí ghế theo sơ đồ đã được quy định, đảm bảo khách ngồi ngay ngắn, đúng tư thế và không tự ý thay đổi chỗ ngồi trong suốt lượt chơi. Công tác cài đặt, khóa và kiểm tra dây an toàn được xem là bước quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình vận hành, do đó được thực hiện nghiêm ngặt với sự tham gia của cả NVVH và NVHD. Cụ thể, NVVH chịu trách nhiệm cài dây an toàn lần lượt cho hai cụm ghế số 1 và số 2 theo thứ tự từ trái sang phải, bắt đầu từ ghế đầu tiên của cụm số 1, trong khi NVHD thực hiện cài dây an toàn cho hai cụm ghế số 3 và số 4 cũng theo thứ tự tương tự, bắt đầu từ ghế đầu tiên của cụm số 3.

Trong suốt quá trình này, việc kiểm tra dây an toàn phải được thực hiện song song giữa hai bên, nhân viên bắt buộc phải giật mạnh dây an toàn để xác nhận dây đã được khóa chặt, không bị lỏng hoặc sai vị trí, từ đó đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách khi trò chơi vận hành.

Bên cạnh đó, đối với những ghế trống không có khách sử dụng, nhân viên vẫn phải tiến hành cài dây an toàn đầy đủ nhằm tránh tình trạng hệ thống MHC phát tín hiệu cảnh báo màu đỏ, ảnh hưởng đến việc khởi động trò chơi. Sau khi hoàn tất công tác kiểm tra toàn bộ hệ thống dây an toàn, cả NVVH và NVHD di chuyển về vị trí an toàn đã được chỉ định theo quy định vận hành, đảm bảo không đứng trong khu vực hoạt động của thiết bị.

Trước khi chính thức bắt đầu lượt chơi, NVVH tiếp tục kiểm tra tổng thể trên hệ thống MHC nhằm đảm bảo tất cả các cụm ghế đều ở trạng thái an toàn, không có ghế nào báo tín hiệu lỗi, đồng thời xác nhận NVHD đã ở trong vùng an toàn. Khi mọi điều kiện đều đã sẵn sàng, NVVH sử dụng hiệu lệnh bằng tay để phát tín hiệu "Tất cả đã sẵn sàng" cho NVHD, sau đó bật thông báo bắt đầu lượt chơi theo đúng kịch bản quy định, tiến hành tắt điện phòng chiếu và nhấn nút START SHOW trên hệ thống MHC để khởi động trò giải trí.

Trong suốt thời gian trò chơi diễn ra, NVVH và NVHD luôn duy trì trạng thái quan sát, giám sát chặt chẽ, đảm bảo trò giải trí vận hành ổn định, an toàn, đồng thời sẵn

sàng xử lý kịp thời các tình huống phát sinh nếu có, đồng thời tuyệt đối tuân thủ việc đứng trong vùng an toàn đã được quy định trong toàn bộ quá trình vận hành.

Khi lượt chơi kết thúc, NVVH bật lại hệ thống điện phòng chiếu, phát thông báo kết thúc lượt chơi theo đúng kịch bản đã được ban hành nhằm giúp khách nhận biết trò chơi đã hoàn tất. Ngay sau đó, NVVH mở cửa phòng chiếu, NVHD mở khóa cổng ra để hướng dẫn khách rời khỏi khu vực trò chơi một cách trật tự, tiến hành thu lại kính 3D từ khách và gửi lời cảm ơn chân thành đến khách hàng đã tham gia trải nghiệm dịch vụ.

Sau khi toàn bộ khách đã rời khỏi khu vực trò chơi, NVHD đóng và khóa cổng ra để đảm bảo an ninh và an toàn cho khu vực vận hành. Cuối cùng, NVVH thực hiện công tác kiểm tra trực quan toàn bộ khu trò chơi, kiểm tra từng ghế ngồi nhằm đảm bảo không còn khách hoặc vật dụng cá nhân nào bị bỏ quên, đồng thời kiểm tra lại toàn bộ hệ thống dây an toàn, đảm bảo tất cả dây đã được mở sẵn sàng cho lượt chơi tiếp theo.

Sau khi hoàn tất đầy đủ các bước kiểm tra và xác nhận khu vực trò chơi đã đạt trạng thái sẵn sàng, quy trình vận hành được lặp lại cho các lượt chơi kế tiếp, qua đó góp phần duy trì hoạt động liên tục, an toàn và nâng cao chất lượng dịch vụ trong suốt thời gian cao điểm với lưu lượng khách lớn.

Về kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống: Nhân viên phải có kỹ năng giao tiếp tốt, biết cách hướng dẫn khách rõ ràng, dễ hiểu và lịch sự. Khi xảy ra tình huống như khách không tuân thủ quy định, khách lo lắng hoặc phàn nàn, nhân viên cần bình tĩnh, khéo léo xử lý nhằm đảm bảo an toàn và giữ hình ảnh chuyên nghiệp của khu vui chơi.

2.1.1.3 Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc

Để đảm bảo công tác vận hành trò giải trí 4D diễn ra an toàn và hiệu quả, công ty đã đưa ra những điều kiện và yêu cầu cụ thể đối với nhân viên trong quá trình thực hiện công việc.

Về trang phục: tóc và tác phong: Nhân viên phải mặc đúng đồng phục theo quy định của công ty, bao gồm áo đồng phục, quần tây đen và giày đen. Tóc có thể tạo kiểu theo sở thích của bản thâncá nhân nhưng phải đảm bảo đẹp, gọn gàng. Có, lịch sự; có thể nhuộm tóc nhưng không được nhuộmsử dụng các màu quá sáng. Mặc áo đồng phục, quần tây đen, mang giày đen hoặc phản cảm. Tác phong làm việc phải nghiêm túc, nhanh nhẹn và chuyên nghiệp.

Về sức khỏe và thể chất: Nhân viên vận hành trò chơi cần có sức khỏe tốt, đảm bảo đủ điều kiện làm việc trong môi trường có cường độ cao, đặc biệt vào những thời điểm đông khách. Nhân viên phải tỉnh táo, tập trung và không được làm việc trong tình trạng mệt mỏi hoặc mất khả năng kiểm soát.

Về kiến thức và kỹ năng chuyên môn: Nhân viên cần nắm rõ quy trình vận hành trò chơi, hiểu rõ cách sử dụng thiết bị, các bước kiểm tra an toàn và cách xử lý khi có sự

CĐTM

cố xảy ra. Ngoài ra, nhân viên cần được đào tạo và hướng dẫn đầy đủ trước khi tham gia vận hành trực tiếp.

Về ứng xử, và kỷ luật: luôn lao động: Nhân viên phải chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định và kỷ luật lao động của công ty,; đúng giờ làm việc, tuân thủ sự phân công của cấp trên và giữ thái độ nghiêm túc trong suốt quá trình làm việc. GiữTrong giao tiếp với khách và đồng nghiệp, nhân viên cần giữ thái độ lịch sự, tôn trọng và, hòa nhã trong giao tiếp với khách cũng như với đồng nghiệp. Khi tiếp xúc và phục vụ khách, chủ động hướng dẫn, hỗ trợ khách theo đúng quy trình, thực hiện và thân thiện.

Về an toàn lao động và trách nhiệm công việc: Nhân viên phải tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn lao động, không tự ý thay đổi quy trình vận hành, không cho khách tham gia trò chơi khi chưa đảm bảo đầy đủ điều kiện an toàn. Đồng thời, nhân viên có trách nhiệm bảo quản trang thiết bị và, giữ gìn vệ sinh khu vực làm việc và báo cáo kịp thời khi phát hiện sự cố hoặc vấn đề phát sinh.

2.1.2 Vận hành trò giải trí 5D

Trò giải trí 5D là một trong những loại hình trò chơi công nghệ cao được đầu tư và đưa vào vận hành tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills. Trò chơi do hãng ALTERFACE (Vương quốc Bỉ) sản xuất vào năm 2010 và được lắp đặt trực tiếp bởi các chuyên gia người Bỉ, đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn quốc tế trong quá trình vận hành.

Trò chơi bao gồm tổng cộng 30 ghế ngồi, được thiết kế theo hình dạng con ngựa, tạo cảm giác sinh động và mới lạ cho người chơi. Mỗi ghế được trang bị một động cơ điện có công suất 370W, cho phép ghế chuyển động linh hoạt theo các tình tiết trong phim như rung lắc, nghiêng, nâng – hạ, tạo cảm giác chân thực cho du khách trong suốt quá trình trải nghiệm.

Bên cạnh hiệu ứng chuyển động, mỗi ghế ngồi còn được gắn một súng cảm biến sử dụng tia laser hồng ngoại. Trong quá trình chơi, người chơi sử dụng súng để bắn vào các mục tiêu xuất hiện trên màn hình chiếu lớn phía trước. Hệ thống sẽ tự động ghi nhận số điểm của từng người chơi dựa trên độ chính xác và tốc độ bắn mục tiêu.

Ngoài ra, trò chơi còn được trang bị hệ thống máy ảnh tự động, có chức năng ghi lại hình ảnh của người chơi đạt số điểm cao nhất trong mỗi lượt chơi. Hình ảnh này sẽ được hiển thị trên màn hình sau khi kết thúc lượt chơi, tạo thêm sự hứng thú, cạnh tranh và tăng tính tương tác cho du khách.

Trò giải trí 5D có công suất phục vụ trung bình khoảng 210 khách mỗi giờ, tùy thuộc vào thời gian mỗi lượt chơi và lượng khách thực tế. Trò chơi chỉ được phép vận hành trong không gian trong nhà nhằm đảm bảo an toàn kỹ thuật, chất lượng hình ảnh và trải nghiệm tốt nhất cho khách tham gia.

CĐTM

2.1.2.1 Nội dung công việc

Nhận và bàn giao công cụ làm việc (bộ đàm)

Kiểm tra sổ sách, hồ sơ vận hành

Kiểm tra bàn giao thiết bị từ bộ phận kỹ thuật

Vệ sinh, sắp xếp khu vực làm việc

Kiểm tra trang thiết bị phục vụ khách (kính)

Chạy thử thiết bị trước khi đón khách

Hoàn tất thủ tục mở cửa đón khách

Nhân viên vận hành trò giải trí 5D có vai trò rất quan trọng trong việc đảm bảo an toàn, chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng. Các nội dung công việc chính bao gồm:

Nhận và bàn giao công cụ làm việc như bộ đàm, chìa khóa khu vực, thẻ nhân viên theo đúng quy định.

Kiểm tra đầy đủ các loại sổ sách phục vụ cho công tác vận hành: sổ checklist trò chơi 5D, sổ nhật ký vận hành hàng ngày, sổ nhật ký tạm ngừng hoạt động, sổ thống kê ghế ngồi và thiết bị.

Kiểm tra việc bàn giao thiết bị từ bộ phận kỹ thuật thông qua chữ ký xác nhận trong sổ checklist.

Thực hiện vệ sinh khu vực trò chơi, ghế ngồi, khu vực chờ, màn hình và các thiết bị liên quan.

Kiểm tra tình trạng hoạt động của ghế ngồi, súng bắn, màn hình chiếu và hệ thống máy ảnh.

Chạy thử thiết bị không có khách để đảm bảo trò chơi vận hành ổn định, an toàn.

Hướng dẫn khách trước khi tham gia trò chơi, phổ biến quy định an toàn và cách sử dụng súng bắn.

Kiểm soát khách trong suốt quá trình chơi, xử lý kịp thời các tình huống phát sinh.

Hoàn tất sổ sách cuối ca và bàn giao lại thiết bị theo đúng quy định.

2.1.2.2 Quy trình thực hiện

a. Công việc đầu ngày

Vào đầu mỗi ca làm việc, nhân viên vận hành tiến hành lên khu vực B1 để ký nhận bộ đàm theo đúng quy định, sau của công ty. Sau đó, nhân viên di chuyển vềđến khu vực trò giải trí 5D để chuẩn bị cho ca làm việc được phân công tại khu vui chơi trong nhà là 5D. .

Tại vị trí làm việc, nhân viên kiểm tra đầy đủ các loại sổ sách phục vụ cho công tác vận hành, bao gồm: sổ checklist trò giải trí, sổ nhật ký vận hành hàng ngày, sổ nhật ký tạm ngừng hoạt động và . Việc kiểm tra sổ thống kê kính, nhằmsách giúp đảm bảo

CĐTM

không thiếu sót và thuận tiện cho quá trình ghi chép diễn ra đầy đủ, chính xác và thuận tiện trong suốt ca làm việc.

Tiếp theo Đồng thời, nhân viên kiểm tra việc bàn giao thiết bị từ bộ phận kỹ thuật thông qua việc đối chiếu và xác nhận chữ ký bàn giao thiết bị của bộ phận kỹ thuật trong sổ checklist. Việc kiểm tra này nhằm đảm bảoxác nhận rằng các thiết bị, máy móc đã được bộ phận kỹ thuật kiểm tra an toàn và đủ điều kiện đưa vào vận hành.

Sau khi xác nhận thiết bị đã đượchoàn tất bước kiểm tra sổ sách và bàn giao đầy đủ, nhân viên tiến hành dọn dẹp vệ sinh khu vực làm việc, sắp xếp lại không gian phục vụ khách gọn gàng, sạch sẽ và đúng quy địnhbao gồm ghế ngồi, sàn khu vực trò chơi, khu vực chờ của khách và các thiết bị liên quan. Không gian được sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ nhằm tạo cảm giác thoải mái cho khách khi tham gia trò chơi.

Sau đó, nhân viên thực hiện kiểm tra số lượng kính bằng cách đếm và đối chiếu với sổ thống kê kính, đảm bảo đủ số lượng và tình trạng sử dụng tốt trước khi đón khách. Trong trường hợp phát hiện kính bị thiếu hoặc hư hỏng, nhân viên sẽ báo cáo kịp thời cho cấp trên để có hướng xử lý phù hợp.

Tiếp theo, nhân viên tiến hành kiểm tra chi tiết từng ghế ngồi, đảm bảo các động cơ hoạt động bình thường, không phát ra tiếng ồn bất thường. Các súng bắn được kiểm tra về pin, cảm biến hồng ngoại và độ nhạy khi bắn mục tiêu. Hệ thống màn hình chiếu và máy ảnh tự động cũng được kiểm tra để đảm bảo hình ảnh rõ nét và hoạt động ổn định.

Khi hoàn tất các công việcbước chuẩn bị, nhân viên tiến hành chạy thử thiết bịtrò chơi một lượt không có khách nhằm kiểm tra khả năng vận hành, độ an toàn và sự ổn định của trò chơi. tổng thể hệ thống. Trong quá trình chạy thử, nếu phát hiện sự cố kỹ thuật, nhân viên sẽ báo cáo ngay cho bộ phận kỹ thuật để xử lý kịp thời.

Sau khi chạy thử xong và không phát sinh sự cốthành công, nhân viên ghi chép đầy đủ các nội dung cần thiết vào các sổ theo quy định, hoàn thiện thủ tục đầu cathông tin vào sổ nhật ký vận hành, bật hệ thống hiển thị, quay bảng đón khách và sẵn sàng mở cửa đón khách vào trải nghiệm.

Cuối cùng, nhân viên bật ti vi, quay bảng đón khách về đúng vị trí và chuẩn bị sẵn sàng các điều kiện cần thiết để đón tiếp và phục vụ khách trong suốt ca làm việc.

b. Quy trình vận hành cho mùa thấp điểm

Quy trình vận hành trò chơi giải trí 5D trong mùa thấp điểm được xây dựng nhằm đảm bảo hoạt động diễn ra an toàn, hiệu quả, tiết kiệm nhân sự nhưng vẫn duy trì chất lượng dịch vụ và trải nghiệm cho khách hàng.

Trước mỗi lượt chơi, nhân viên vận hành phòng chiếu (NVVH) tiến hành mở khóa cổng vào và đón tiếp khách vào khu vực phòng chờ, với số lượng tối đa không vượt quá 30 khách theo đúng quy định vận hành và tiêu chuẩn an toàn của trò chơi.

CĐTM

Trong quá trình đón khách, NVVH chú trọng hướng dẫn khách di chuyển trật tự, tránh chen lấn, đồng thời quan sát tổng thể để kịp thời hỗ trợ những đối tượng đặc biệt như trẻ em, người lớn tuổi hoặc khách cần trợ giúp.

Sau khi toàn bộ khách đã vào khu vực phòng chờ, NVVH tiến hành đóng và khóa cổng vào nhằm kiểm soát số lượng khách, đảm bảo không phát sinh thêm khách trong lượt chơi đang chuẩn bị. Tiếp theo, NVVH mở cửa phòng chiếu để đón khách từ phòng chờ vào khu vực trò chơi, phát kính 3D cho từng khách và hướng dẫn khách sử dụng đúng cách nhằm đảm bảo hiệu quả thị giác trong suốt quá trình trải nghiệm. Sau khi phát kính đầy đủ, NVVH đóng và khóa cửa phòng chiếu, đảm bảo khu vực vận hành được kiểm soát an toàn, hạn chế tối đa các tác động từ bên ngoài.

Ở bước tiếp theo, NVVH hướng dẫn khách kiểm tra và cất giữ các đồ vật cá nhân dễ rơi như điện thoại, ví tiền, túi xách, mũ nón và các vật dụng khác vào tủ đựng đồ được bố trí sẵn, qua đó giảm thiểu nguy cơ rơi rớt gây mất an toàn hoặc hư hỏng thiết bị trong quá trình trò chơi hoạt động. Sau khi khách hoàn tất việc cất giữ đồ dùng cá nhân, NVVH tiếp tục hướng dẫn và hỗ trợ khách ngồi đúng vị trí chơi theo sơ đồ bố trí ghế của trò chơi 5D, đảm bảo khách ngồi ngay ngắn, đúng tư thế, không tự ý đổi chỗ và tuân thủ các quy định an toàn đã được phổ biến.

Khi khách đã ổn định chỗ ngồi, NVVH tiến hành bước kiểm tra an toàn, đảm bảo tất cả khách đều đã ngồi đúng vị trí trên ngựa mô phỏng và sẵn sàng cho lượt chơi. Sau khi công tác kiểm tra an toàn hoàn tất, NVVH di chuyển về vị trí an toàn đã được chỉ định trong quy định vận hành, nhằm đảm bảo nhân viên không đứng trong khu vực hoạt động của thiết bị khi trò chơi bắt đầu.

Trước khi khởi động trò chơi, NVVH bật thông báo bắt đầu lượt chơi, giúp khách nhận biết rõ thời điểm trò chơi sắp diễn ra và chuẩn bị tâm lý sẵn sàng, sau đó tiến hành tắt điện phòng chiếu để tạo hiệu ứng không gian phù hợp cho trải nghiệm 5D.

Khi tất cả các điều kiện đã được đảm bảo, NVVH nhấn và nhả nút màu xanh trên bảng điều khiển một lần để chính thức khởi động trò giải trí. Trong suốt thời gian trò chơi diễn ra, NVVH luôn quan sát, giám sát hoạt động của hệ thống và hành vi của khách, đảm bảo trò chơi vận hành ổn định, an toàn và kịp thời phát hiện các tình huống bất thường như khách có biểu hiện hoảng sợ, mất an toàn hoặc sự cố kỹ thuật phát sinh.

Sau khi lượt chơi kết thúc, NVVH bật lại điện phòng chiếu và phát thông báo kết thúc lượt chơi nhằm thông báo rõ ràng cho khách biết trò chơi đã hoàn tất. Tiếp theo, NVVH di chuyển về cổng ra, mở cửa để tiễn khách rời khỏi khu vực trò chơi, thu lại kính 3D đã phát trước đó và gửi lời cảm ơn đến khách hàng vì đã tham gia trải nghiệm dịch vụ. Sau khi toàn bộ khách đã rời khỏi khu vực trò chơi, NVVH tiến hành đóng và khóa cổng ra nhằm đảm bảo an ninh và sẵn sàng cho công tác kiểm tra sau lượt chơi. Ở bước kiểm tra trực quan, NVVH kiểm tra từng ngựa mô phỏng và từng vị trí ghế ngồi,

CĐTM

đảm bảo khách không để quên tư trang cá nhân như điện thoại, kính, ví tiền hoặc các vật dụng khác, đồng thời quan sát tổng thể khu vực trò chơi để phát hiện và xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh nếu có.

Sau khi hoàn tất kiểm tra, NVVH nhấn và nhả nút màu xanh trên bảng điều khiển một lần nữa để đưa trò giải trí về trạng thái sẵn sàng cho lượt chơi mới. Cuối cùng, sau khi hoàn tất toàn bộ các bước kiểm tra trực quan và xác nhận khu vực trò chơi đã đảm bảo đầy đủ điều kiện an toàn, quy trình vận hành được lặp lại cho các lượt chơi tiếp theo, góp phần duy trì hoạt động ổn định, an toàn và hiệu quả của trò chơi giải trí 5D trong mùa thấp điểm, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

c. Quy trình vận hành cho mùa cao điểm

Quy trình bắt đầu với sự phối hợp chặt chẽ giữa NVHD và NVVH để đảm bảo trải nghiệm khách hàng diễn ra suôn sẻ ngay từ những giây phút đầu tiên.

Tiếp nhận khách tại khu vực chờ NVHD có trách nhiệm mở cửa cổng vào, thực hiện đón khách một cách niềm nở. Số lượng khách tối đa được quy định nghiêm ngặt là 30 người cho mỗi lượt chơi để đảm bảo không gian và an toàn. Sau khi tất cả khách hang đã tiến vào khu vực phòng chờ, NVHD thực hiện đóng và khóa cổng vào để kiểm soát lượng người, tránh tình trạng khách vãng lai xâm nhập không đúng lượt.

Di chuyển khách vào phòng chiếu Lúc này, vai trò chuyển sang NVVH. NVVH thực hiện mở cửa phòng chiếu chính, đón khách từ phòng chờ vào bên trong. Một phần quan trọng trong bước này là việc phát kính 3D tận tay cho từng khách hàng. Sau khi ổn định vị trí, NVVH thực hiện đóng và khóa chặt cửa phòng chiếu để cách biệt hoàn toàn với không gian bên ngoài.

Sắp xếp vị trí trải nghiệm NVVH tiếp tục hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng tìm đúng vị trí ngồi theo quy định. Việc hỗ trợ trực tiếp giúp rút ngắn thời gian chuẩn bị và đảm bảo mọi khách hàng đều cảm thấy thoải mái trước khi trò chơi bắt đầu. Đây là giai đoạn quan trọng nhất để đảm bảo tính mạng và sức khỏe cho khách hàng trong suốt quá trình tham gia trò chơi.

NVVH thực hiện rà soát toàn bộ khu vực, đảm bảo tất cả khách hàng đã ngồi đúng vị trí trên ngựaViệc kiểm tra này bao gồm việc xác nhận khách hàng đã ngồi đúng tư thế chuẩn để tránh các va chạm vật lý không đáng có khi thiết bị chuyển động.

Sau khi hoàn tất việc kiểm tra trực tiếp tại khu vực ghế ngồi, NVVH phải di chuyển về vị trí an toàn đã được quy định cụ thể của tài liệu hướng dẫn. Đây là vị trí giúp nhân viên có tầm quan sát tốt nhất mà vẫn đảm bảo khoảng cách an toàn với các thiết bị cơ khí đang hoạt động.

CĐTM

Trước khi bắt đầu lượt chơi, NVVH thực hiện bật thông báo bắt đầu theo kịch bản có sẵn. Đồng thời, hệ thống điện chiếu sáng tại phòng chiếu sẽ được tắt để tạo môi trường tối ưu cho việc trình chiếu và trải nghiệm cảm giác mạnh.

NVVH thực hiện nhấn và nhả nút màu xanh trên bảng điều khiển đúng một lần. Hành động này chính thức kích hoạt hệ thống máy móc và bắt đầu lượt chơi giải trí cho khách hàng.

Sự tập trung của nhân viên trong giai đoạn này là yếu tố quyết định đến việc xử lý các tình huống khẩn cấp. Trong suốt thời gian trò chơi diễn ra, NVVH có nhiệm vụ giám sát, quan sát chặt chẽ mọi chuyển động của máy móc và biểu hiện của khách hàng. Mục tiêu tối thượng là đảm bảo trò chơi hoạt động an toàn theo đúng quỹ đạo lập trình sẵn.

Khi nội dung trò chơi kết thúc, NVVH thực hiện bật lại hệ thống điện phòng chiếu để khách hàng lấy lại định hướng không gian. Tiếp theo, thông báo kết thúc lượt chơi sẽ được phát lên theo kịch bản để hướng dẫn khách hàng các bước tiếp theo.

NVVH di chuyển về phía cổng ra để mở cửa chuẩn bị tiễn khách. Tại đây, nhân viên thực hiện thu lại kính 3D từ khách hàng và không quên gửi lời cảm ơn. Sau khi xác nhận tất cả khách hàng đã rời khỏi khu vực trò chơi, nhân viên thực hiện đóng và khóa cửa cổng ra để bảo vệ hiện trường cho lượt chuẩn bị tiếp theo.

Sau mỗi lượt chơi, việc kiểm kê và chuẩn bị cho lượt tiếp theo cần được thực hiện tỉ mỉ. NVVH đi kiểm tra lại từng ghế ngồi và khu vực sàn phòng chiếu. Mục đích là để đảm bảo khách hàng không để quên tư trang, tài sản cá nhân và kiểm tra xem có hư hỏng vật lý nào phát sinh đối với thiết bị hay không.

Sau khi khu vực đã sạch sẽ và an toàn, NVVH nhấn và nhả nút màu xanh trên BĐK thêm một lần nữa. Thao tác này giúp thiết lập lại hệ thống (reset), đưa các thiết bị cơ khí về vị trí xuất phát, sẵn sàng cho một lượt chơi mới.

2.1.2.3 Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc

Về trang phục: tóc có thể tạo kiểu theo sở thích của bản thân nhưng phải đảm bảo đẹp, gọn gàng. Có thể nhuộm nhưng không được nhuộm màu sáng. Mặc áo đồng phục, quần tây đen, mang giày đen.

Về ứng xử, kỷ luật: luôn chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định và kỷ luật lao động của công ty, đúng giờ làm việc, tuân thủ sự phân công của cấp trên và giữ thái độ nghiêm túc trong quá trình làm việc. Giữ thái độ lịch sự, tôn trọng và hòa nhã trong giao tiếp với khách cũng như với đồng nghiệp. Khi tiếp xúc và phục vụ khách, chủ động hướng dẫn, hỗ trợ khách theo đúng quy trình, thực hiện đầy đủ các quy định về an toàn lao động, bảo quản trang thiết bị và giữ gìn vệ sinh khu vực làm việc.

Về trang phục và tác phong: Nhân viên vận hành phải mặc đúng đồng phục của công ty, bao gồm áo đồng phục, quần tây đen và giày đen. Tóc được phép tạo kiểu gọn

CĐTM

gàng, sạch sẽ, có thể nhuộm nhưng không được sử dụng các màu quá sáng hoặc phản cảm. Ngoại hình phải đảm bảo lịch sự, phù hợp với môi trường làm việc trong khu du lịch.

Về kỷ luật và thái độ làm việc: Nhân viên phải chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định và kỷ luật lao động của công ty; đi làm đúng giờ, tuân thủ sự phân công của quản lý và thực hiện công việc với tinh thần trách nhiệm cao. Trong quá trình làm việc, nhân viên cần giữ thái độ nghiêm túc, tập trung và không được tự ý rời vị trí khi chưa được phép.

Về kỹ năng chuyên môn: Nhân viên vận hành cần nắm vững quy trình vận hành trò chơi 5D, hiểu rõ nguyên lý hoạt động của ghế chuyển động, súng bắn và hệ thống ghi điểm. Đồng thời, nhân viên cần biết cách xử lý các sự cố cơ bản và báo cáo kịp thời cho bộ phận kỹ thuật khi phát sinh vấn đề.

2.2 Đánh giá về tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp treo Bà Nà

2.2.1 Ưu điểm

Công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills được thực hiện khátương đối bài bản, khoa học và mang tính chuyên nghiệp. Các cao. Trước hết, các quy trình vận hành trò chơi được xây dựng rõ ràng, có sổ sách theo dõi cụ thể như checklist, và được áp dụng thống nhất trong toàn bộ khu vui chơi. Mỗi trò chơi đều có quy trình vận hành riêng, kịch bản vận hành chi tiết và các biểu mẫu sổ sách đi kèm như sổ checklist, sổ nhật ký vận hành hàng ngày và sổ nhật ký tạm ngừng hoạt động, . Việc sử dụng hệ thống sổ sách này giúp nhân viên dễ dàng kiểm soáttheo dõi tình trạng thiết bị, kiểm soát quá trình vận hành cũng như quá trình phục vụ kháchghi nhận kịp thời các sự cố phát sinh trong ca làm việc.

Bên cạnh đó, công tác phân công và bố trí nhân sự được thực hiện khá hợp lý. Nhân viên được phân công nhiệm vụ cụ thể theo từng vị trí, có sự phối hợp chặt chẽ từng trò chơi và từng ca làm việc. Mỗi vị trí đều có chức năng, nhiệm vụ rõ ràng, giúp hạn chế tình trạng chồng chéo công việc và nâng cao hiệu quả phục vụ khách. Đặc biệt, sự phối hợp giữa bộ phận vận hành và bộ phận kỹ thuật, đặc biệt được thực hiện chặt chẽ, nhất là trong công tác kiểm tra an toàn và bàn giao thiết bị trước khi đưa trò chơi vào hoạt động. Điều này Việc thiết bị chỉ được vận hành sau khi có xác nhận bàn giao từ bộ phận kỹ thuật góp phần đảm bảo an toàn cho khách trong suốt quá trình tham gia vui chơi.

Bên cạnh đó, thái độ phục vụMột ưu điểm nổi bật khác là ý thức chấp hành nội quy và quy trình làm việc của đội ngũ nhân viên tương đối tốt,. Nhân viên vận hành luôn tuân thủ đúng các bước trong quy trình, đặc biệt là các bước liên quan đến an toàn như kiểm tra dây an toàn, kiểm soát số lượng khách, hướng dẫn khách trước khi tham gia trò

CĐTM

chơi và giám sát trong suốt quá trình vận hành. Điều này thể hiện sự nghiêm túc và tinh thần trách nhiệm cao của nhân viên đối với công việc được giao.

2.2.2 Nhược điểm

Bên cạnh những ưu điểm đạt được, công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Vào nhất định. Trước hết, vào những thời điểm cao điểm như cuối tuần, dịp lễ hoặc đông khách, sốmùa du lịch cao điểm, lượng khách tăng nhanhđột biến khiến áp lực công việc đối với nhân viên vận hành tăng cao. Trong những thời điểm này, nhân viên phải làm việc với cường độ caolớn, liên tục trong thời gian dài, dễ dẫn đến tình trạng quá tảimệt mỏi và áp lực trong quá trình phục vụcăng thẳng, từ đó có thể ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và khả năng kiểm soát an toàn.

Bên cạnh đó, ý thức chấp hành quy định của một bộ phận khách tham gia trò chơi chưa thật sự tốt. Một số khách chưa tuân thủ đầy đủ các quy định an toàn như không ngồi đúng tư thế, tự ý tháo dây an toàn hoặc mang theo đồ vật dễ rơi khi tham gia trò chơi, trong. Trong khi đó, việc nhắc nhở và kiểm soát của nhân viên đôi lúc chưa thật sự triệt để, đặc biệt khitrong điều kiện khu vui chơi đông ngườikhách. Điều này có thểtiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và mức độ an toàn chung và làm giảm chất lượng trải nghiệm của khách.

Ngoài ra, việc hướng dẫn quy định trò chơi cho khách hiện nay vẫn chủ yếu vẫn dựa vào nhân viênsự hướng dẫn trực tiếp, trong khi các của nhân viên. Các bảng hướng dẫn hoặc, hình ảnh minh họa hoặc video hướng dẫn tại khu vực trò chơi chưa thật sự nổi bật, và chưa được đầu tư đồng bộ. Điều này gây khó khăn cho một số khách trong việc nắm bắt đầy đủ thông tin, đặc biệt là những khách lần đầu trải nghiệm hoặc khách đi theo đoàn đông. Khi khách chưa hiểu rõ quy định, nhân viên phải mất nhiều thời gian để giải thích lại, ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ và hiệu quả tổ chức.

Một hạn chế khác là công tác phối hợp giữa các bộ phận đôi khi còn chậm trong nhữngmột số tình huống phát sinh, đôi khi còn chậm. Khi xảy ra sự cố kỹ thuật hoặc tình huống bất ngờ, quá trình trao đổi thông tin và xử lý giữa bộ phận vận hành, bộ phận kỹ thuật và quản lý trực ca chưa thật sự nhanh chóng. Điều này có thể làm gián đoạn quá trình phục vụ, kéo dài thời gian chờ đợi của khách và ảnh hưởng đến tốc độ xử lý và trải nghiệm của khách chung.

Bên cạnh đó, việc đào tạo và cập nhật kỹ năng cho nhân viên vận hành mặc dù đã được thực hiện nhưng chưa thật sự đồng đều giữa các nhân viên. Một số nhân viên mới còn lúng túng trong việc xử lý tình huống phát sinh hoặc giao tiếp với khách trong những trường hợp đặc biệt. Điều này cho thấy công tác đào tạo kỹ năng mềm và kỹ năng xử lý tình huống cần được chú trọng hơn trong thời gian tới.

CĐTM

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Thông qua việc tìm hiểu thực tế công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills, có thể thấy rằng Công ty Cổ phần Dịch vụ Cáp treo Bà Nà đã xây dựng được quy trình vận hành tương đối chặt chẽ và bài bản đối với các trò giải trí 4D và 5D. Các nội dung công việc, quy trình làm việc cũng như điều kiện và yêu cầu đối với nhân viên được quy định rõ ràng, góp phần đảm bảo an toàn trong vận hành và nâng cao chất lượng phục vụ khách.

Qua thực tế thực tập, công tác tổ chức phục vụ khách được thực hiện có sự phân công cụ thể giữa các bộ phận, đặc biệt là sự phối hợp giữa bộ phận vận hành và bộ phận kỹ thuật trong việc kiểm tra, bàn giao và đảm bảo an toàn thiết bị trước khi đưa vào hoạt động. Nhân viên có thái độ phục vụ tương đối tốt, tuân thủ nội quy, quy định của công ty và chủ động hỗ trợ khách trong quá trình tham gia vui chơi.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà vẫn còn tồn tại một số hạn chế, nhất là trong những thời điểm đông khách. Áp lực công việc tăng cao, một số khách chưa chấp hành tốt quy định và công tác phối hợp giữa các bộ phận trong một số tình huống phát sinh còn chưa thật sự kịp thời, ảnh hưởng phần nào đến trải nghiệm của khách.

Nhìn chung, công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills được đánh giá là khá tốt và chuyên nghiệp. Những ưu điểm đạt được là cơ sở quan trọng để tiếp tục phát huy, đồng thời các hạn chế nêu trên cũng là căn cứ để đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách trong thời gian tới, được trình bày ở chương tiếp theo.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT PHỤC VỤ KHÁCH TẠI KHU VUI CHƠI TRONG NHÀ SUN WORLD BÀ NÀ HILLS

3.1 Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills

3.1.1 Những điểm giống nhau

Về quy trình thực hiện, giữa lý thuyết đã học và thực tiễn tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills có nhiều điểm tương đồng. Cả hai đều thực hiện theo các bước cơ bản như: chuẩn bị trước khi phục vụ khách, kiểm tra trang thiết bị và điều kiện an toàn, tổ chức phục vụ trong quá trình khách tham gia trò chơi và kiểm soát hoạt động sau khi kết thúc. Các bước này được thực hiện tuần tự nhằm đảm bảo an toàn và chất lượng phục vụ khách.

Về điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc, cả lý thuyết và thực tế đều yêu cầu nhân viên phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an toàn, nội quy lao động và quy trình vận hành trò chơi. Nhân viên cần có tinh thần trách nhiệm cao, thái độ phục vụ lịch sự, đúng mực và luôn đặt sự an toàn của khách lên hàng đầu trong quá trình phục vụ.

3.1.2 Những điểm khác nhau

Về quy trình thực hiện, trong lý thuyết các bước tổ chức và kiểm soát phục vụ khách thường được trình bày một cách đầy đủ, rõ ràng và mang tính chuẩn mực. Tuy nhiên, trong thực tiễn tại khu vui chơi trong nhà, quy trình có thể được điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với tình hình thực tế như lượng khách đông, thời gian cao điểm hoặc các tình huống phát sinh ngoài dự kiến. Do đó, nhân viên cần linh hoạt xử lý nhưng vẫn đảm bảo đúng quy định chung.

Về điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc, lý thuyết thường nhấn mạnh đến việc đáp ứng đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất, nhân lực và thời gian phục vụ. Trong khi đó, thực tiễn cho thấy nhân viên thường phải làm việc trong điều kiện áp lực cao, cường độ công việc lớn và phải xử lý nhiều tình huống cùng lúc. Ngoài kiến thức chuyên môn, nhân viên còn cần có kỹ năng giao tiếp, khả năng xử lý tình huống và tinh thần trách nhiệm cao để đảm bảo công tác phục vụ khách diễn ra hiệu quả.

3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân

Sự cẩn thận và tỉ mỉ:Trong quá trình vận hành, lấy an toàn là trên hết, đặc biệt là khi xử lý các thiết bị, máy móc, cần phải thật cẩn thận, tỉ mỉ để tránh xảy ra sự cố, tai nạn không đáng có. Quan sát kỹ lưỡng trước, trong và sau khi vận hành để phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường.

CĐTM

Khả năng thích ứng nhanh:Môi trường làm việc trong khu vui chơi giải trí có thể thay đổi liên tục. Cần phải có khả năng thích ứng nhanh với các tình huống bất ngờ, thay đổi về thời tiết, số lượng khách, hoặc các sự cố kỹ thuật.

Kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống:Giao tiếp tốt với đồng nghiệp, khách hàng là điều cần thiết. Ngoài ra, kỹ năng xử lý tình huống khéo léo, bình tĩnh khi có sự cố xảy ra, biết cách xoa dịu khách hàng và giải quyết vấn đề hiệu quả là rất quan trọng.

Học hỏi liên tục: Luôn cập nhật kiến thức mới, học hỏi từ đồng nghiệp, tìm hiểu nhiều về thông tin tại khu du lịch để nâng cao kỹ năng và hiệu quả công việc.

Kỹ năng làm việc nhóm:Vận hành trò chơi đòi hỏi sự phối hợp nhịp nhàng giữa các nhân viên. Học cách làm việc nhóm hiệu quả, chia sẻ thông tin, hỗ trợ lẫn nhau là chìa khóa để vận hành trơn tru.

Tinh thần trách nhiệm cao:Luôn ý thức được vai trò, trách nhiệm của mình trong việc đảm bảo an toàn, chất lượng dịch vụ. Đảm bảo tuân thủ các quy trình, quy định của công ty và có thái độ làm việc nghiêm túc.

Phát triển kỹ năng mềm:Ngoài các kỹ năng chuyên môn, việc rèn luyện các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian cũng rất quan trọng.

Đam mê và kiên trì: Công việc vận hành trò chơi có thể có những áp lực nhất định, vì vậy cần phải có đam mê với công việc và luôn kiên trì, nỗ lực để vượt qua khó khăn.

Tự tin và chủ động:Tự tin vào khả năng của bản thân, chủ động trong công việc, luôn tìm cách cải thiện hiệu quả làm việc.

Học cách lắng nghe:Lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp, khách hàng để có thể cải thiện chất lượng dịch vụ và giải quyết các vấn đề phát sinh

3.3 Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills

Thông qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills, em nhận thấy bên cạnh những kiến thức đã được học trên lớp, sinh viên vẫn cần được trang bị thêm nhiều kỹ năng thực tiễn để đáp ứng tốt yêu cầu công việc sau khi ra trường.

Vì vậy, em xin đề xuất nhà trường tăng cường lồng ghép các nội dung thực tế vào quá trình giảng dạy, đặc biệt là các học phần liên quan đến tổ chức phục vụ khách, quản lý khu vui chơi và kiểm soát chất lượng dịch vụ. Việc đưa các tình huống thực tế trong hoạt động vận hành khu vui chơi vào bài giảng sẽ giúp sinh viên dễ hiểu và dễ vận dụng hơn.

CĐTM

Bên cạnh đó, nhà trường nên chú trọng hơn đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và làm việc nhóm cho sinh viên, vì đây là những kỹ năng được sử dụng thường xuyên trong môi trường làm việc thực tế tại các khu vui chơi – giải trí.

Ngoài ra, nhà trường cần tiếp tục mở rộng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch – dịch vụ, tạo điều kiện cho sinh viên được tham quan, kiến tập và thực tập thực tế. Điều này sẽ giúp sinh viên có cơ hội tiếp cận môi trường làm việc thực tế, từ đó nâng cao kiến thức và kinh nghiệm nghề nghiệp.

Trên đây là một số đề xuất, kiến nghị của em với mong muốn góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường, đồng thời giúp sinh viên có sự chuẩn bị tốt hơn cho công việc trong tương lai.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Qua quá trình thực tập và tham gia trực tiếp vào công tác tổ chức và kiểm soát phục vụ khách tại khu vui chơi trong nhà Sun World Bà Nà Hills, em đã rút ra được nhiều bài học kinh nghiệm quý báu. Việc so sánh giữa lý thuyết được học trên lớp và thực tiễn cho thấy, mặc dù các quy trình cơ bản và các yêu cầu về an toàn, nội quy lao động có nhiều điểm tương đồng, nhưng trong thực tế, nhân viên cần linh hoạt và thích ứng với những tình huống phát sinh, đặc biệt vào những thời điểm đông khách hoặc khi có sự cố kỹ thuật.

Bên cạnh đó, việc thực tập cũng giúp em nhận ra những điểm mà lý thuyết chưa đề cập sâu như áp lực cao vào giờ cao điểm, xử lý khách không tuân thủ quy định và phối hợp giữa các bộ phận trong tình huống phát sinh. Những kinh nghiệm này là cơ sở để em hoàn thiện kỹ năng thực tiễn và chuẩn bị tốt hơn cho công việc sau này.

Ngoài ra, thông qua quá trình thực tập, em thấy cần thiết phải đề xuất nhà trường bổ sung các nội dung thực tế vào chương trình giảng dạy, đặc biệt là các học phần liên quan đến tổ chức phục vụ khách, quản lý khu vui chơi và kiểm soát chất lượng dịch vụ, cũng như tăng cường rèn luyện kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và làm việc nhóm. Đồng thời, việc mở rộng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch – dịch vụ sẽ tạo điều kiện cho sinh viên tiếp cận môi trường thực tế và nâng cao hiệu quả học tập.

Tóm lại, chương này đã giúp em nhận thức sâu hơn về mối quan hệ giữa lý thuyết và thực tiễn, đồng thời rút ra được những bài học kinh nghiệm và đề xuất thiết thực để nâng cao chất lượng đào tạo và hiệu quả công việc trong tương lai.

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm ……

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

CĐTM
CĐTM
CĐTM

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Sổ tay hướng dẫn vận hành trò giải trí 4D
2. Sổ tay hướng dẫn vận hành trò giải trí 5D
3. https://sunworld.vn
4. fb.com/SunWorldBanahills

CĐTM
CĐTM
CĐTM