|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  KHOA LỊCH SỬ  BỘ MÔN QUỐC TẾ HỌC   |  |  | | --- | --- | |  |  |   **BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA**   |  |  | | --- | --- | | Đơn vị thực tập: | CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI TRUYỀN THÔNG | | Người hướng dẫn: | Trương Minh Nhựt | | Giảng viên hướng dẫn: | TS. Nguyễn Minh Mẫn | | Sinh viên thực tập: | Đinh Thị Hoa Nghi | | Mã số sinh viên: | 4501608105 | | Khóa-Lớp-Ngành: | K45-QTH.A-Quốc tế học | | Thời gian thực tập: | 15/01/2023-15/03/2023 |   **Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 03 năm 2023** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  KHOA LỊCH SỬ  BỘ MÔN QUỐC TẾ HỌC   |  |  | | --- | --- | |  |  |   **BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA**   |  |  | | --- | --- | | Đơn vị thực tập: | CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI TRUYỀN THÔNG | | Người hướng dẫn: | Trương Minh Nhựt | | Giảng viên hướng dẫn: | TS. Nguyễn Minh Mẫn | | Sinh viên thực tập: | Đinh Thị Hoa Nghi | | Mã số sinh viên: | 4501608105 | | Khóa-Lớp-Ngành: | K45-QTH.A-Quốc tế học | | Thời gian thực tập: | 15/01/2023-15/03/2023 |     **Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 03 năm 2023** |

|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP.HCM  BỘ MÔN QUỐC TẾ HỌC | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ THỰC TẬP NGHIỆP VỤ**

**I. THÔNG TIN CHUNG:**

1. Họ và tên sinh viên: ĐINH THỊ HOA NGHI
2. Ngày tháng năm sinh: 22/05/2001
3. MSSV: 4501608105
4. Đơn vị thực tập: Công ty Cổ phần Thế Giới Truyền Thông (Media World)
5. Địa chỉ đơn vị thực tập: 737/1 Cách Mạng Tháng Tám, phường 6, quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh
6. Công việc thực tập: Nghiên cứu, học hỏi nghiệp vụ tuyển dụng tại Công ty Cổ phần Thế Giới Truyền Thông (Media World)
7. Người hướng dẫn thực tập: TRƯƠNG MINH NHỰT
8. Chức vụ người hướng dẫn thực tập: Trưởng phòng Hành chính nhân sự.

**II. ĐÁNH GIÁ:**

1. **Mức độ hoàn thành công việc được giao: (50 điểm)**

Điểm số đánh giá:

1. **Thái độ thực tập: (50 điểm)**

Điểm số đánh giá:

1. **Ý kiến nhận xét, đánh giá của cơ quan, đơn vị thực tập:**

1. **Tổng điểm thực tập:** **5. Xếp loại:**

(Lưu ý: 90-100 điểm: Xuất sắc, 80-90 điểm: Tốt, 70-80 điểm: Khá, 60-70 điểm: TB-Khá)

TP.HCM, ngày … tháng … năm 2023

|  |  |
| --- | --- |
| **Thủ trưởng cơ quan thực tập**  Ký tên, đóng dấu | **Người hướng dẫn thực tập**  Ký tên và ghi rõ họ tên |

**LỜI GIỚI THIỆU VỀ KỲ THỰC TẬP**

Theo chương trình học tập tại Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh thì đây là kỳ thực tập quan trọng đối với tất cả sinh viên năm cuối của trường. Đây được xem là môn học cuối cùng trong chương trình đào tạo nhưng sẽ là trải nghiệm đầu đời của sinh viên trước khi bước ra xã hội.

Đối với ngành Quốc tế học - Khoa Lịch Sử thì kỳ thực tập này sẽ kéo dài 10 tuần, bắt đầu từ ngày 15/01/2023 đến ngày 15/03/2023 (trừ khoảng thời gian nghỉ Tết Nguyên đán 2023-Xuân Quý Mão).

**LỜI CAM KẾT**

Em đã đọc và hiểu rõ về các hành vi vi phạm liêm chính học thuật. Em xin cam kết các nội dung trong bài báo cáo thực tập nghiệp vụ do em thực hiện, nghiên cứu và được hỗ trợ cung cấp thông tin từ công ty Cổ phần Thế Giới Truyền Thông và hoàn toàn không có sự gian lận nào.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 03 năm 2023

Sinh viên thực hiện

Đinh Thị Hoa Nghi

**LỜI CẢM ƠN**

Đầu tiên, để hoàn thành tốt kỳ thực tập tại công ty, em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại học Sư phạm Thành Phố Hồ Chí Minh, khoa Lịch sử và ngành Quốc tế học đã tạo điều kiện cho em cũng như các bạn sinh viên khác có cơ hội được thực tập tại công ty. Đây là một cơ hội tốt cho em được tiếp xúc, trải nghiệm, so sánh được sự khác nhau giữa lý thuyết đã học và thực tiễn áp dụng ngoài doanh nghiệp, giúp em tích lũy được rất nhiều kiến thức, kinh nghiệm bổ ích và rèn luyện kỹ năng mềm của bản thân trong kì thực tập này.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến giảng viên hướng dẫn TS. Nguyễn Minh Mẫn đã dành thời gian truyền đạt những kiến thức trong học tập cũng như có nhiều cuộc gặp gỡ với sinh viên để hướng dẫn thực hiện bài báo cáo và trao đổi những thắc mắc, khó khăn để em có thể hoàn thiện bài báo cáo của mình được chỉnh chu hơn.

Và cuối cùng em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới **Công ty Cổ Phần Thế Giới Truyền Thông** đã tạo cơ hội và điều kiện cho em được trải nghiệm kỳ thực tập tại một môi trường năng động và chuyên nghiệp trong 03 tháng vừa qua. Với sự hướng dẫn và giúp đỡ tận tình của các Anh Chị tại quý công ty, đặc biệt là anh Trương Minh Nhựt đã giúp em học hỏi được nhiều kinh nghiệm, khắc phục được rất nhiều những sai sót mà mình gặp phải từ đó em đã hoàn thiện bản thân hơn trong quá trình thực tập, em rất biết ơn về điều đó.

Đợt thực tập này là lần đầu tiên em được trải nghiệm môi trường làm việc thực tế tại công ty, với trình độ còn hạn chế nên không thể tránh khỏi những sai sót trong quá trình thực hiện bài báo cáo này. Em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét của quý Thầy Cô cũng như tập thể quý công ty để em có thể rút ra những kinh nghiệm và bổ sung, nâng cao kiến thức của bản thân, phục vụ tốt hơn cho công tác sau này.

Một lần nữa em xin gửi đến Thầy Cô, các Anh Chị đồng nghiệp tại công ty lời cảm ơn chân thành và lời chúc tốt đẹp nhất.

Xin chân thành cảm ơn!

**MỤC LỤC**

[DANH MỤC HÌNH ẢNH i](#_Toc129557428)

[DANH MỤC SƠ ĐỒ ii](#_Toc129557429)

[DANH MỤC BIỂU ĐỒ ii](#_Toc129557430)

[LỜI MỞ ĐẦU 1](#_Toc129557431)

[CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ THỰC TẬP 2](#_Toc129557432)

[1.1. Tổng quan quá trình hình thành và phát triển của công ty 2](#_Toc129557433)

[1.1.1. Tổng quan chung về công ty 2](#_Toc129557434)

[1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển 3](#_Toc129557435)

[1.1.3. Tầm nhìn và sứ mệnh 4](#_Toc129557436)

[1.1.4. Giá trị cốt lõi 5](#_Toc129557437)

[1.2. Cơ cấu tổ chức công ty 6](#_Toc129557438)

[1.2.1. Sơ đồ bộ máy tổ chức 6](#_Toc129557439)

[1.2.2. Nhiệm vụ và chức năng của các phòng ban 6](#_Toc129557440)

[1.3. Giới thiệu phòng ban thực tập 8](#_Toc129557441)

[1.3.1. Sơ đồ phòng ban thực tập 8](#_Toc129557442)

[1.3.2. Nhiệm vụ và chức năng của phòng ban thực tập 8](#_Toc129557443)

[1.4. Thực trạng hoạt động của công ty 9](#_Toc129557444)

[1.4.1. Sản phẩm và các dịch vụ của công ty 9](#_Toc129557445)

[1.4.2. Khách hàng và đối tác của công ty 11](#_Toc129557446)

[1.4.3. Đối thủ cạnh tranh của công ty 14](#_Toc129557447)

[1.4.4. Tình trạng hoạt động kinh doanh trong những năm gần đây 15](#_Toc129557448)

[CHƯƠNG 2: CÔNG VIỆC THỰC TẬP TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI TRUYỀN THÔNG 18](#_Toc129557449)

[2.1. Công việc chính thực hiện tại công ty 18](#_Toc129557450)

[2.1.1. Lọc và lưu trữ hồ sơ ứng viên 18](#_Toc129557451)

[2.1.2. Lên lịch hẹn, mời phỏng vấn 19](#_Toc129557452)

[2.1.3. Thông báo kết quả và cập nhật hồ sơ ứng viên 21](#_Toc129557453)

[2.1.4. Đăng tin tuyển dụng cho công ty 22](#_Toc129557454)

[2.2. Công việc hỗ trợ 24](#_Toc129557455)

[2.2.1. Giao và lấy hồ sơ 24](#_Toc129557456)

[2.2.2. Photo và scan hồ sơ, hợp đồng 25](#_Toc129557457)

[2.3. Công việc thực tập cá nhân 26](#_Toc129557458)

[2.3.1. Lịch công tác thực tập 26](#_Toc129557459)

[2.3.2. Thuận lợi 30](#_Toc129557460)

[2.3.3. Khó khăn 31](#_Toc129557461)

[2.4. Kết quả thực tập 31](#_Toc129557462)

[2.5. Bài học kinh nghiệm 31](#_Toc129557463)

[CHƯƠNG 3: NHẬN XÉT VÀ ĐỀ XUẤT 33](#_Toc129557464)

[3.1. Đối với cơ sở thực tập 33](#_Toc129557465)

[3.1.1. Nhận xét chung 33](#_Toc129557466)

[3.1.2. Đề xuất đối với công ty 33](#_Toc129557467)

[3.2. Đối với cơ sở đào tạo 35](#_Toc129557468)

[3.2.1. Đối với cấp Trường 35](#_Toc129557469)

[3.2.2. Đối với cấp Khoa và Bộ môn 35](#_Toc129557470)

[CHƯƠNG 4: KẾT LUẬN 38](#_Toc129557471)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 39](#_Toc129557472)

# DANH MỤC HÌNH ẢNH

[Hình 1.1. Logo Công ty cổ phẩn Thế giới Truyền thông Media World 2](#_Toc129207044)

[Hình 1.2. Giá trị cốt lõi của Media World 5](#_Toc129207045)

[Hình 1.3. Các khách hàng và đối tác của Media World 11](#_Toc129207046)

[Hình 1.4. Logo Tổng Công ty Viễn thông Mobifone 11](#_Toc129207047)

[Hình 1.5. Logo Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT-Vinaphone) 12](#_Toc129207048)

[Hình 1.6. Logo Công ty TNHH Chợ tốt 12](#_Toc129207049)

[Hình 1.7. Logo Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh 13](#_Toc129207050)

[Hình 1.8. Logo Tổng Công ty Điện lực Miền Nam 13](#_Toc129207051)

[Hình 1.9. Logo Công ty TNHH Minh Phúc (MP Telecom) 14](#_Toc129207052)

[Hình 1.10. Logo Công ty Talentnet Việt Nam (Công ty Kết Nối Nhân Tài) 14](#_Toc129207053)

[Hình 1.11. Logo Công ty TMDV Thiên Tú 15](#_Toc129207054)

[Hình 1.12. Logo Công ty Cổ phần BPO Mắt Bão 15](#_Toc129207055)

[Hình 2.1. File sàng lọc ứng viên được sàng lọc từ nhiều nguồn 19](#_Toc129207056)

[Hình 2.2. Kịch bản mời ứng viên lên phỏng vấn 20](#_Toc129207057)

[Hình 2.3. Mail mời ứng viên đến phỏng vấn 21](#_Toc129207058)

[Hình 2.4. Mail thông báo kết quả phỏng vấn 22](#_Toc129207059)

[Hình 2.5. Một số bài viết được thực tập sinh đăng tải trên fanpage 23](#_Toc129207060)

[Hình 2.6. Các ứng viên ứng tuyển ở fanpage 24](#_Toc129207061)

[Hình 2.7. Bảng kê khai công tác 25](#_Toc129207062)

# DANH MỤC SƠ ĐỒ

[Sơ đồ 1.1. Cơ cấu bộ máy tổ chức của Media World 6](#_Toc129207077)

[Sơ đồ 1.2. Cơ cấu tổ chức phòng ban thực tập 8](#_Toc129207078)

[Sơ đồ 2.1. Các bước sàng lọc thông tin 18](#_Toc129207079)

[Sơ đồ 2.2. Các bước mời phỏng vấn 19](#_Toc129207080)

[Sơ đồ 2.3. Các bước thông báo kết quả phỏng vấn 21](#_Toc129207081)

[Sơ đồ 2.4. Các bước đăng tin tuyển dụng 23](#_Toc129207082)

# DANH MỤC BIỂU ĐỒ

[Biểu đồ 1.1. Doanh thu Công ty Media World năm 2019 (Đơn vị tính: Tỷ đồng) 16](#_Toc129207088)

**DANH MỤC VIẾT TẮT**

|  |  |
| --- | --- |
| Từ viết tắt | Viết đầy đủ |
| TNHH | Trách nhiệm hữu hạn |
| TP.HCM | Thành phố Hồ Chí Minh |
| CP | Cổ phần |
| CSKH | Chăm sóc khách hàng |
| KH | Khách hàng |
| TMDV | Thương mai dịch vụ |
| HCNS | Hành chính nhân sự |

# LỜI MỞ ĐẦU

Hiện nay, có rất nhiều nhà đầu tư trong và ngoài nước muốn cạnh tranh tại thị trường Việt Nam. Chính vì thế đã mở ra cơ hội phát triển cho các doanh nghiệp lớn nhỏ ở nước ta, nhưng cũng đồng nghĩa sẽ có nhiều thách thức cho các công ty khi phải đảm bảo sự ổn định và duy trì nguồn nhân lực hiện có. Vì sao? Bởi từ trước đến nay, nhân lực luôn góp vai trò quan trọng và là tài sản “vô hình” của doanh nghiệp. Nhờ vậy, các doanh nghiệp hiện nay đều chú trọng vào công tác tuyển dụng, xây dựng quy trình tuyển dụng chuyên nghiệp. Dưới sự cho phép của Nhà trường và Khoa, em được thực tập tại Công ty Cổ phần Thế Giới Truyền Thông để có thể học hỏi kinh nghiệm và kiến thức về các quy trình tuyển dụng tại công ty. Sau gần ba tháng thực tập, em đã học được nhiều kiến thức bổ ích và hiểu biết nhiều hơn về ngành nghề này. Dưới sự chỉ dạy nhiệt tình của Thầy Cô và các Anh Chị trong Công ty mà em đã hoàn thành được tất cả các nhiệm vụ được giao. Tuy vẫn còn mắc nhiều sai sót nhưng em đã rút ra được nhiều bài học quý báu.

Qua những kinh nghiệm thực tế tử công việc thực tập ở Công ty, em đã so sánh những kiến thức đã được học nhằm rút ra những nhận xét, đánh giá khách quan về thực tế các nghiệp vụ tuyển dụng đang được tiến hành tại nơi đây. Và đó là lý do, mục đích của bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp này. Bài Báo cáo gồm ba chương:

Chương I: Giới thiệu tổng quan về đơn vị thực tập

Chương II: Công việc thực tập tại Công ty CP Thế Giới Truyền Thông

Chương III: Nhận xét và đề xuất

Trong đợt thực tập này em đặt ra 4 mục tiêu cho bản thân mình:

Mục tiêu 1: Hoà nhập vào môi trường công ty (95%).

Mục tiêu 2: Áp dụng được các lý thuyết đã học vào công việc thực tế (85%).

Mục tiêu 3: Khắc phục những kỹ năng còn yếu để cải thiện tốt hơn (90%).

Mục tiêu 4: Hoàn thành bản báo cáo thực tập (100%).

Do những nguyên nhân khách quan lẫn chủ quan mà bài Báo cáo này không tránh khỏi những sai sót, mong quý Anh Chị và Thầy Cô thông cảm.

# GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ THỰC TẬP

## 1.1. Tổng quan quá trình hình thành và phát triển của công ty

### 1.1.1. Tổng quan chung về công ty

Logo, company name

Description automatically generated

Hình .. Logo Công ty cổ phẩn Thế giới Truyền thông Media World

Nguồn: Website công ty

“**Tên công ty:** CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI TRUYỀN THÔNG

**Tên giao dịch:** MEDIA WORLD CORPORATION

**Đại diện:** Ông Lê Công Thành-**Chức vụ:** Tổng Giám Đốc

**Ngày thành lập:** 11/2007

**Ngày cấp:** 12/12/2007 **Nơi cấp:** TP. Hồ Chí Minh

**Vốn điều lệ:** 20,000,000,000 VND

**Giấy phép kinh doanh:** 0304872267 (Sở kế hoạch và Đầu tư TP.HCM)

**Lĩnh vực kinh doanh:** Đa ngành

**Trụ sở chính:** Văn phòng 02, Tầng 08, Tòa nhà Pearl Plaza, 561A Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

**Địa chỉ giao dịch:** 737/1 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 6, Quận Tân Bình, TP.HCM

**Chi nhánh Hà Nội:** 24 Mạc Thái Tông, quận Cầu Giấy, Hà Nội

**Điện thoại:** (028) 38 636 333 - (028) 36 22 3333

**Fax:** (028) 38 688 856

**Website:** https://www.mediaworld.com.vn/

**Fanpage:** https://www.facebook.com/tuyendungmediaworld/

**Email:** tuyendungmediaworld1@gmail.com

Công ty được thành lập với chức năng tổ chức và xây dựng hệ thống, phát triển lưới đa dịch vụ, quản lý, khai thác kinh doanh dựa trên nhu cầu thiết yếu từ những cá nhân, hộ gia đình, các doanh nghiệp trong khu vực.”

### 1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

**Tháng 11/2007:** Công ty Cổ phần Thế giới Truyền thông Media World được thành lập với vốn đăng ký 20.000.000.000 đồng (20 tỷ đồng), hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh truyền thông và viễn thông. Vào thời điểm mới thành lập, công ty có quy mô rất nhỏ với số lượng nhân viên ít, chủ yếu tham gia vào lĩnh vực quảng cáo thương mại và tổ chức sự kiện.

**Năm 2009-2010:** Công ty đã mở rộng phạm vi đầu tư và hoạt động sang lĩnh vực kinh doanh dịch vụ cứu hộ ô tô và kinh doanh cung cấp các sản phẩm quảng cáo. Đó là hai năm tăng trưởng khi công ty liên tục mở rộng hoạt động trên nhiều lĩnh vực như: Nhân sự, thiết kế-sản xuất vật phẩm quảng cáo, Home Care 1080-sửa chữa nhà, nghiên cứu và khảo sát nhu cầu của đối tác (Chợ Tốt, VNPT…).

**Năm 2015-2016:** Công ty có nhiều dự án hoạt động: Cung ứng, phân phối, giới thiệu sản phẩm và bán hàng lưu động. Cũng trong giai đoạn này công ty mở rộng mạng lưới khách hàng của mình thông qua việc ký kết nhiều dự án cung ứng nhân lực như Mobifone. Công ty đã mở rộng hợp tác với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng Chi nhánh Tổng công ty Điện lực miền Nam để cung cấp dịch vụ nhân sự thuê ngoài.

**Năm 2017-2018:** Công ty phát triển hợp tác với Trung tâm CSKH của Chi nhánh Tổng Công ty Điện Lực Miền Bắc trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ. Công ty Cổ phần Thế giới truyền thông Media World thực hiện dự án cung cấp nhân sự cho Điện lực Miền Bắc phần mềm chăm sóc khách đa kênh để nâng cao hiệu quả sử dụng, đưa ra các giải pháp vận hành, hợp lý, kịp thời nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện, thông tin khách hàng sử dụng điện thu thập và xử lý kịp thời. Tư vấn và cung cấp các tính năng hỗ trợ khách hàng qua phần mềm xã hội: Facebook, Zalo và web chat, tương tác khách hàng trực tiếp qua SMS.

**Năm 2019-2020:** Công ty tiếp tục hợp tác với Trung tâm CSKH của chi nhánh Tổng Công ty Điện lực TP. HCM, Miền Nam. Ngoài ra, công ty còn cung cấp các dự án máy lạnh, thiết bị điện tử cho một số đối tác kinh doanh như Vinaphone, Mobifone. Hợp tác mở rộng giữa Trung tâm CSKH của Chi nhánh Công ty TP. HCM và Miền Nam hỗ trợ lẫn nhau. Chạy thành công chương trình PG “Biệt đội trùm Data” cho Mobifone. Đặc biệt hơn, trong hai năm ảnh hưởng bởi đợt dịch COVID-19 công ty vẫn rất thành công hợp tác với Trung tâm CSKH của chi nhánh Tổng Công ty Điện Lực Miền Trung. (tư vấn, thiết kế, trả lời tự động công nghệ AI Call Center).

**Năm 2021-11/2022:** Dù bị ảnh hưởng bởi đại dịch nhưng trong năm này Media World đã hân hạnh tài trợ nhiều dự án chẳng hạn như: Dự án chương trình từ thiện “Vì biển đảo xanh” diễn ra vào ngày 22/01/2021.

Cơ cấu tổ chức công ty khi mới thành lập chỉ với quy mô nhỏ từ khoảng 3-4 nhân viên đảm nhận công việc cho mỗi bộ phận phòng ban. Trong 10 năm xây dựng và phát triển, không ngừng chạy đua thì đến nay công ty đã khẳng định được vị trí của mình trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông, cung ứng quản lý và đang là đối tác chiến lược của các công ty lớn hơn như Mobifone, Vinaphone, EVN, Chợ Tốt, Line,… trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông và cung ứng nhân lực.

### 1.1.3. Tầm nhìn và sứ mệnh

Trong xu hướng hội nhập và môi trường cạnh tranh quốc tế, Media World luôn không ngừng xây dựng và phát huy hơn nữa mọi thế mạnh của mình để trở thành nhà cung cấp dịch vụ chất lượng cao với chi phí hiệu quả đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Media World định hướng phát triển trở thành nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng thuê ngoài lớn nhất tại Việt Nam và tầm cỡ trong khu vực ASEAN cả về quy mô và chất lượng.

Để đạt được mục tiêu này, Media World đã tập trung đầu tư hệ thống cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật hiện đại, tiện nghi (dự án với quy mô đầu tư hơn 2.000 bàn khai thác); đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng; xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và hiệu quả.

*(Tầm nhìn và sứ mệnh, năm 2017)*

### 1.1.4. Giá trị cốt lõi

Media World đã hoạt động với 4 giá trị cốt lõi như sau:

A picture containing text, electronics

Description automatically generated

Hình .. Giá trị cốt lõi của Media World

Nguồn: Website công ty

**Con người là tài sản**

Với chúng tôi nguồn nhân lực chính là tài sản quý giá nhất của công ty. Chúng tôi luôn không ngừng nâng cao chất lượng đời sống vật chất, tinh thần và có chính sách đào tạo - tái đào tạo phù hợp, thường xuyên để nâng cao tay nghề cho nhân viên, xây dựng một lộ trình nghề nghiệp để nhân viên định hướng phấn đấu.

Chúng tôi luôn tạo ra một môi trường làm việc tốt nhất và tạo niềm tin cho nhân viên để họ gắn bó với công ty, trân trọng những thành quả mà nhân viên của công ty đạt được. Đồng thời trân trọng các nhân viên của mình theo quan điểm là cộng sự - bình đẳng chứ không phải chỉ là cấp dưới của mình.

**Sự hài lòng của khách hàng là nền tảng của mọi hoạt động**

Với phương châm “Khách hàng là nền tảng của mọi hoạt động”, mọi thành viên trong công ty luôn mong muốn hướng tới lợi ích chính đáng của khách hàng. Chúng tôi luôn biết rằng sự lắng nghe là khởi nguồn của sự thành công trong mọi giao dịch. Chúng tôi luôn biết lắng nghe để đáp ứng hơn mong đợi của khách hàng và từ đó gia tăng sự trung thành của khách hàng với đối tác của chúng tôi. Chúng tôi luôn tận tụy, tận tâm với khách hàng, luôn phấn đấu để mang đến cho khách hàng dịch vụ với chất lượng tốt nhất.

**Tận tụy, trung thành và giữ cam kết là văn hóa kinh doanh**

Chúng tôi quan niệm sự tận tụy, trung thành và giữ cam kết trong doanh nghiệp là văn hóa, đạo đức, không chỉ riêng người quản lý mà toàn thể thành viên trong công ty phải gương mẫu thực hiện với một thái độ tích cực và chịu hoàn toàn trách nhiệm cho kết quả kinh doanh của công ty.

**Đóng góp cho cộng đồng là trách nhiệm**

Chúng tôi luôn tạo mọi điều kiện để toàn thể nhân viên tham gia các phong trào, hoạt động xã hội, góp phần vào sự phát triển của cộng đồng và toàn xã hội. Gắn kết các hoạt động sản xuất kinh doanh với các hoạt động nhân đạo, hoạt động xã hội.

*(Giá trị cốt lõi, năm 2017)*

## 1.2. Cơ cấu tổ chức công ty

### 1.2.1. Sơ đồ bộ máy tổ chức

Sơ đồ .. Cơ cấu bộ máy tổ chức của Media World

*Nguồn: Phòng Hành chính-Nhân sự*

### 1.2.2. Nhiệm vụ và chức năng của các phòng ban

*1.2.2.1. Ban Giám đốc*

Tổng giám đốc là người sẽ chịu hoàn toàn chịu trách nhiệm cũng đưa ra các kế hoạch hoạt động vận hành của công ty. Tổng Giám đốc cũng là một thành viên trong ban quản lý dự án, đưa ra các quyết định ký kết hợp đồng với các đối tác, khách hàng.

*1.2.2.2. Phòng Hành chính và Nhân sự*

Hành chính: Tham gia quản lý nhân sự, thẩm tra mặt bằng, tài sản, hồ sơ, tài liệu và công văn của công ty. Xây dựng quỹ lương, nhận phản hồi, đánh giá, khen thưởng và kỷ luật. Phụ trách hành chính mua hàng, đảm bảo sức khỏe và đời sống của nhân viên, tổ chức hội họp, đón tiếp khách hàng.

Nhân sự: Thực hiện công tác tuyển dụng trong bộ máy nhân sự, đảm bảo cung cấp đủ nguồn nhân lực cho các hoạt động phòng ban của công ty. Quản lý và thực hiện các quy định, chính sách của công ty về lương, thưởng, kỷ luật, lao động và phúc lợi của công ty.

*1.2.2.3. Phòng Tài chính-kế toán*

Lập kế hoạch thu chi tài chính hàng năm của công ty. Thực hiện các chức năng thu chi, xác minh chi tiêu vốn, sử dụng nguyên vật liệu, theo dõi các khoản phải thu. Chủ trì công tác kế toán toàn công ty, triển khai nghiệp vụ công tác kế toán tài chính toàn công ty, lập báo cáo tài chính, báo cáo thuế theo quy định của pháp luật Nhà nước Việt Nam. Làm việc với cơ quan thuế, kiểm toán, thanh tra tài chính,… và báo cáo Tổng Giám đốc định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

*1.2.2.4. Phòng kinh doanh*

Phương hướng, kế hoạch kinh doanh của công ty trong các dự án. Tìm kiếm khách hàng tiềm năng để ký kết hợp đồng nhằm mang lại lợi ích tốt nhất cho công ty. Xây dựng mục tiêu kinh doanh, thực hiện chiến lược phát triển, kế hoạch dài hạn, trung hạn và hàng năm, kế hoạch phát triển thị trường công ty để đảm bảo doanh số bán hàng trong năm. Nắm rõ các quy định liên quan đến đấu thầu, hồ sơ mời thầu, báo cáo thường xuyên. Định hướng hoạt động kinh doanh của công ty.

*1.2.2.5. Phòng Đào tạo & Quản lý chất lượng*

Phòng Đào tạo & Quản lý chất lượng: Chịu trách nhiệm đào tạo và nâng cao kỹ thuật, nghiệp vụ chuyên môn cho cán bộ trong công ty và cung ứng dịch vụ đào tạo cho nhân viên mới của đối tác; giám sát, đánh giá công việc mức độ hoàn thành công việc của nhân viên sau đó tổng hợp và báo cáo cho cấp trên, đồng thời phối hợp với đối tác để nâng cao chất lượng dịch vụ và giải quyết khiếu nại của khách hàng.

## 1.3. Giới thiệu phòng ban thực tập

### 1.3.1. Sơ đồ phòng ban thực tập

Sơ đồ .. Cơ cấu tổ chức phòng ban thực tập

*Nguồn: Phòng Hành chính-Nhân sự*

### 1.3.2. Nhiệm vụ và chức năng của phòng ban thực tập

Trưởng phòng HCNS: Là người hoạch định nguồn nhân lực cho công ty, theo dõi và đánh giá năng lực của nhân viên, tham mưu cho ban giám đốc về tình hình nhân sự trong công ty.

Phó phòng Hành chính: Người sẽ chịu trách nhiệm về các thủ tục giấy tờ và thư từ chính thức của công ty, sắp xếp các thủ tục giấy tờ và theo dõi các yêu cầu nghỉ phép, yêu cầu trả lại và các quyền lợi của nhân viên.

Phó phòng Nhân sự: Tư vấn về phương pháp tuyển dụng và đào tạo của công ty, thiết lập các chính sách và quy định tuyển dụng, theo dõi hợp đồng lao động, bố trí làm việc và đóng bảo hiểm cho nhân viên của công ty.

Nhân viên hành chính: Soạn thảo các văn bản, công văn, lưu trữ, phát hành các văn bản quy phạm pháp luật, con dấu và chịu trách nhiệm trước pháp luật và hội đồng quản trị.

Nhân viên tuyển dụng, đào tạo: Có chức năng lập kế hoạch và thực hiện công tác tuyển dụng phù hợp với tất cả các khâu của quy trình tuyển dụng và đào tạo nhân viên mới đáp ứng nhu cầu nhân lực của các bộ phận và đảm bảo công ty hoạt động nhanh chóng. Về đào tạo, nhân viên sẽ chịu trách nhiệm đào tạo nhân viên mới.

Nhân viên tiền lương: Xây dựng bảng lương, chính sách đãi ngộ, thưởng - phạt cho nhân viên. Phân phối văn phòng phẩm và trang thiết bị cho nhân viên, theo dõi và thực hiện công việc văn phòng.

## 1.4. Thực trạng hoạt động của công ty

### 1.4.1. Sản phẩm và các dịch vụ của công ty

Media World là 1 trong những công ty tiên phong về lĩnh vực dịch vụ khách hàng, công ty đã và đang cung cấp các dịch vụ cho các doanh nghiệp ở nhiều ngành nghề khác như: điện lực, viễn thông, bán lẻ - phân phối, bưu chính-thương mại điện tử.

Về điện lực: công ty cung cấp các giải pháp CSKH thông qua callcenter (tiếp nhận, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ cho khách hàng). Ngoài ra còn có các gói đào tạo kỹ năng về CSKH cho các nhân viên góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc cho đối tác cũng như xây dựng một hình ảnh đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp.

Về viễn thông: công ty hợp tác với các nhà mạng hàng đầu cả nước: Viettel, Mobifone và Vinafone. Bên cạnh cung cấp các dịch vụ CSKH nâng cao chất lượng, công ty còn phụ trách chăm sóc các kênh bán lẻ, cửa hàng và các đại lý chuyên sản xuất các sản phẩm quảng cáo cho hệ thống.

Về thương mại điện tử: công ty hiện đang bắt tay với Chợ Tốt để mang lại cho khách hàng các tin đăng nhanh chóng và hiệu quả. Với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại điện tử có quy mô vừa và nhỏ, công ty cũng hỗ trợ cung cấp các bảng báo cáo khảo sát thị trường cũng như các chiến dịch telesales, truyền thông,… để đưa ra các sản phẩm của doanh nghiệp tiếp cận đến khách hàng nhiều hơn.

Về bán lẻ - phân phối: công ty luôn có một đội ngũ PG (Promotion Girl) và PB (Promotion Boy) xinh đẹp và kinh nghiệm, đáp ứng các nhu cầu của doanh nghiệp.

Dịch vụ thiết kế và sản xuất các ấn phẩm quảng cáo: Bằng sự uy tín và chất lượng của mình, công ty chuyên cung cấp thiết kế và sản xuất các POSM như tờ rơi, poster, bảng hiệu đèn led, kệ mica, decal,… từ nhiều nguyên liệu khác nhau như kính, mica, laminate, inox,… cho các đối tác lớn như: EVN, Vinaphone, Mobifone,…

Dịch vụ đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực cho đối tác: đây là dịch vụ chuyên cung ứng nhân lực được đào tạo cơ bản theo yêu cầu của khách hàng như cung cấp các nhân viên trực tổng đài, nhân sự chạy Roadshow cho Công ty Điện lực Miền Nam, Công ty Điện lực TP.HCM, Công ty Viễn thông VNPT,… Nguồn nhân lực được cung cấp sẽ đảm bảo đúng với các yêu cầu của khách hàng về số lượng, chất lượng cũng như có trách nhiệm và đam mê với công việc.

Dịch vụ tổ chức các sự kiện, hội thảo và team building: Media World hoạt động trong các lĩnh vực dịch vụ tổ chức các sự kiện, team building, hội thảo,… cho các đối tác có nhu cầu với đội ngũ chuyên nghiệp, nhiệt tình và có trách nhiệm trong công việc. Các sự kiện mà công ty tổ chức như: lễ khai mạc, trung tâm CSKH Điện lực khu vực Miền Bắc, kỉ niệm 18 năm thành lập của công ty Vinaphone, hội nghị đại lý-điểm bán lẻ của Mobifone, hội thảo khách hàng doanh nghiệp VNPT 2016…

### 1.4.2. Khách hàng và đối tác của công ty



Hình .. Các khách hàng và đối tác của Media World

*1.4.2.1. Tổng Công ty Viễn thông Mobifone*

Logo

Description automatically generated

Hình .. Logo Tổng Công ty Viễn thông Mobifone

Công ty dịch vụ Mobifone là một trong những khách hàng lớn của Media World. Media World đã cung cấp cho Mobifone một số dịch vụ trong lĩnh vực tổ chức sự kiện, nhân sự, thiết kế bảng hiệu và bao bì sự kiện, dịch vụ khách hàng, chất lượng, cải tiến quy trình và tư vấn toàn diện dịch vụ khách hàng nhằm cải thiện cơ cấu chức năng của mình. Qua nhiều năm hợp tác, công ty đã phát triển nhiều chiến lược quảng cáo và cho ra đời những sản phẩm hoàn hảo hơn cho khách hàng.

Trụ sở chính đặt tại: Tòa nhà MobiFone, Lô VP1, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

*1.4.2.2. Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT-Vinaphone)*

|  |  |
| --- | --- |
| Logo  Description automatically generated | Logo, company name  Description automatically generated |
| Hình .. Logo Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT-Vinaphone) | |

Công ty Cổ phần Thế giới Truyền thông cung cấp cho Vinaphone các dịch vụ như thiết kế nhãn dán, tờ rơi, áp phích, bảng hiệu đèn LED và nhiều dịch vụ khác. Media World cũng là đơn vị chịu trách nhiệm về các chương trình phát triển kênh phân phối, nhà bán lẻ, nhà phân phối và cửa hàng, đồng thời tạo ra các vật phẩm khuyến mại cho toàn hệ thống. Ví dụ, để quảng bá và nâng cao nhận diện thương hiệu của bạn.

Trụ sở chính: Tòa nhà VNPT, số 57 Huỳnh Thúc Kháng, Phường Láng Hạ, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội.

*1.4.2.3. Công ty TNHH Chợ tốt*

Logo

Description automatically generated

Hình .. Logo Công ty TNHH Chợ tốt

Cho Tot Co., Ltd. là đối tác tuyển dụng của Media World cho các vị trí Account Manager và News Presenter. Đối với các doanh nghiệp thương mại điện tử vừa và nhỏ, Media World cung cấp các báo cáo nghiên cứu thị trường chi tiết và đầy đủ để hỗ trợ hoạt động kinh doanh.

Địa chỉ: Phòng 1808, Tầng 18, Mê Linh Point Tower, Số 02 đường Ngô Đức Kế, Phường Bến Nghé, Quận 01, Thành phố Hồ Chí Minh.

*1.4.2.4. Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh*

Logo

Description automatically generated

Hình .. Logo Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh

Đây là khách hàng mới của Media World trong những năm gần đây và Media World chủ yếu cung cấp nhân sự cho các vị trí hỗ trợ khách hàng. Media World cũng đề xuất các gói đào tạo kỹ năng phục vụ khách hàng như nhân viên trực quầy, đội kỹ thuật, đội thu phí để giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh thương hiệu cho đối tượng mục tiêu của khách hàng.

Địa chỉ: 35 Tôn Đức Thắng, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

*1.4.2.5. Tổng Công ty Điện lực Miền Nam*

Logo, company name

Description automatically generated

Hình .. Logo Tổng Công ty Điện lực Miền Nam

Tổng Công ty Điện lực Miền Nam đây là khách hàng mới của công ty trong những năm gần đây. Công ty cung cấp các dịch vụ nhân sự các giải pháp về chăm sóc khách hàng tổng thể qua Call Center. Ngoài ra còn cung cấp gói đào tạo kỹ năng trực tổng đài cho các nhân viên giao dịch trực tiếp, đội ngũ kỹ thuật, thu cước,… giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh thương hiệu cho đối tượng khách hàng.

Địa chỉ Tổng Công ty: 72 Hai Bà Trưng, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ Trung tâm CSKH: 12 Thi Sách, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

### 1.4.3. Đối thủ cạnh tranh của công ty

Lĩnh vực cung ứng nguồn nhân lực vẫn còn là một lĩnh vực mới tại Việt Nam. Đây là một hoạt động nhằm tìm kiếm nguồn nhân lực, sử dụng và phát triển họ. Các công ty hiện tại đang có xu hướng thuê nhân công bên ngoài thay vì thuê trực tiếp. Điều này cho phép các công ty giảm bớt các hoạt động như tuyển dụng và đào tạo nhân viên, cho phép họ tập trung hơn vào các mục tiêu kinh doanh cốt lõi của mình, do đó Media World cũng có nhiều đối thủ cạnh tranh.

*1.4.3.1. Công ty TNHH Minh Phúc (MP Telecom)*



Hình .. Logo Công ty TNHH Minh Phúc (MP Telecom)

Công ty TNHH Minh Phúc (MP Telecom) là công ty có kinh nghiệm lâu năm chuyên cung cấp các giải pháp và dịch vụ Contact Center và Business Process Outsourcing-BPO tại Việt Nam. Được thành lập từ năm 2002, MP Telecom đã không ngừng lớn mạnh cả về quy mô tổ chức lẫn chất lượng dịch vụ, với hơn 2.000 nhân viên trên 3 miền Bắc, Trung, Nam.

Địa chỉ: Tầng 10, Tòa nhà SUDICO, đường Mễ Trì, Phường Mỹ Đình 1, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

*1.4.3.2. Công ty Talentnet Việt Nam (Công ty Kết Nối Nhân Tài)*



Hình .. Logo Công ty Talentnet Việt Nam (Công ty Kết Nối Nhân Tài)

Talentnet Việt Nam hiện được xem là công ty tư vấn nhân sự, với đội ngũ tư vấn hơn 20 năm kinh nghiệm hoạt động trong các lĩnh vực về quản trị nguồn nhân lực. Talentnet hiện cung cấp các giải pháp quản trị nhân sự toàn diện, chuyên nghiệp và thiết thực phù hợp với nhu cầu của các doanh nghiệp với mong muốn từng bước hiện thực hóa sứ mệnh “Tạo sự khác biệt cho cuộc sống của mỗi người lao động”.

Địa chỉ: 33 Mạc Đĩnh Chi, Phường Đa Kao, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

*1.4.3.3. Công ty TMDV Thiên Tú*

Logo

Description automatically generated with medium confidence

Hình .. Logo Công ty TMDV Thiên Tú

Công ty TMDV Thiên Tú là một công ty có thâm niên trong ngành dịch vụ khách hàng nên hiểu rõ những mong muốn của khách hàng, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và có nhiều chiến lược kinh doanh hiệu quả.

Trụ sở chính tại: 145B Nguyễn Đình Chính, Phường 11, Quận Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh.

*1.4.3.4. Công ty Cổ phần BPO Mắt Bão*

Logo

Description automatically generated

Hình .. Logo Công ty Cổ phần BPO Mắt Bão

Công ty Cổ phần BPO Mắt Bão là một trong những nhà cung cấp dịch vụ Thuê ngoài quy trình Kinh doanh có danh tiếng tại Việt Nam. Được biết đến với dịch vụ chuyên nghiệp trên nền tảng kinh doanh “Hợp tác-Chuyên nghiệp-Cùng phát triển”.

Địa chỉ: 12A Núi Thành, phường 13, quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh.

### 1.4.4. Tình trạng hoạt động kinh doanh trong những năm gần đây

*1.4.4.1. Quy mô tài sản, quy mô vốn*

Với là vốn điều lệ: 20.000.000.000 VNĐ, Media World liên tục cải tiến và đổi mới công nghiệp hoá hiện đại hoá, không ngừng mở rộng tăng vốn sở hữu, đầu tư máy móc thiết bị đã cho ra mắt nhiều sản phẩm để mang lại hiệu quả đến cho khách hàng, cũng như công ty đã mở rộng nhiều quy mô và huy động vốn đến các nhà đầu tư. Tính đến năm 2021 quy mô tài sản, quy mô vốn của công ty Media World đã đạt xấp xỉ 200.000.000.000 VNĐ.

*1.4.4.2. Kết quả hoạt động kinh doanh qua các năm 2019-2021*

Bảng .. Tình hình kinh doanh của Media World qua các năm 2019-2021

*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Năm** | **2019** | **2020** | **2021** |
| **Doanh thu từ cung cấp dịch vụ** | 84.8 | 72.2 | 58.8 |
| **Doanh thu tài chính** | 33.8 | 23.7 | 15.4 |
| **Tổng doanh thu** | 118.6 | 95.9 | 74.2 |
| **Chi phí** | 93.3 | 73.1 | 56.7 |
| **Lợi nhuận trước thuế** | 25.3 | 22.8 | 17,5 |
| **Thuế** | 5.06 | 4.56 | 3.5 |
| **Lợi nhuận sau thuế** | 20.24 | 18.24 | 14 |

*Nguồn: Phòng Tài chính Kế toán*

Biểu đồ .. Doanh thu Công ty Media World năm 2019 (Đơn vị tính: Tỷ đồng)

***Nhận xét:***

Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty CP Thế Giới Truyền Thông từ năm 2019 đến năm 2021 có sự thay đổi rõ rệt:

Cụ thể là có thể thấy lợi nhuận của công ty năm 2019 đạt 20,24 tỷ đồng. Đến năm 2020, khi dịch bệnh COVID-19 đang diễn biến phức tạp thì lợi nhuận công ty giảm còn 18,24 tỷ đồng. Và đỉnh điểm là năm 2021 khi mà dịch COVID-19 bùng phát đỉnh điểm và chính phủ đã ban hành chỉ thị 16 về giãn cách xã hội, khi đó tất cả nhân viên được chỉ định chuyển sang hình thức làm việc online vì vậy lợi nhuận của năm 2021 giảm sút đáng kể khi chỉ đạt 14 tỷ đồng sau thuế ít hơn năm 2019 là 30,83%, năm 2020 là 23,25%.

Nguyên nhân là do đại dịch COVID-19 bùng phát ảnh hưởng đến toàn thể nền Kinh tế Thế giới nói chung, công ty Cổ phần Thế giới Truyền Thông Media World nói riêng mọi hoạt động cũng như các chiếc lược kinh doanh của công ty đều phải tạm ngưng hoạt động. Điều này đã ảnh hưởng rất nhiều đến doanh thu của công ty. Công ty đã bị hạn chế nguồn tiếp cận khách hàng, chuỗi cung ứng bị gián đoạn dẫn đến doanh thu cũng đã giảm mạnh.

Dự kiến năm 2022 trở đi tình hình kinh doanh của công ty sẽ tăng dần bởi đại dịch đã kết thúc sự phục hồi nền kinh tế cũng như sự đi lên của công nghệ hiện đại nên hầu hết các công ty trên đất nước nói chung và các đối tác riêng đều mở rộng sản xuất và cần một lượng lớn nhân viên phục vụ cho hoạt động sản xuất, nên là công ty chuyên cung ứng lao động cho các công ty và tập đoàn lớn thì doanh thu của Media World sẽ sớm tăng cao, phục hồi lại những tổn thất sau đại dịch COVID-19, bởi lẽ các doanh nghiệp luôn luôn cần những nguồn nhân sự mới để nâng cao hoạt động cho công ty. Bên cạnh đó công ty hiểu rõ được nhu cầu thị trường nguồn nhân lực nên không ngừng nâng cao hiệu quả tuyển dụng nhân sự từ đó sử đem lại lợi nhuận khổng lồ cho những năm tiếp theo. Là công ty dịch vụ, cung ứng lao động nên chi phí gần như tương đương với doanh thu vì chi phí con người, bảo hiểm, trang thiết bị, quảng bá truyền thông là cố định.

# CÔNG VIỆC THỰC TẬP TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI TRUYỀN THÔNG

## 2.1. Công việc chính thực hiện tại công ty

### 2.1.1. Lọc và lưu trữ hồ sơ ứng viên

*Mục đích công việc*

Dựa vào những yêu cầu của đối tác, khách hàng trong hợp đồng đã thỏa thuận bộ phận nhân sự sẽ tiến hành lên kế hoạch tuyển dụng cụ thể, rõ ràng để đăng lên các trang web tuyển dụng như: TopCV, Chợ Tốt, Timviec365, vieclam24h,… tiếp theo khi bài tuyển dụng được đăng tải các ứng viên sẽ gửi CV về mail cho công ty và nhiệm vụ của thực tập sinh sẽ phải sàng lọc dựa trên bảng yêu cầu công việc mà công ty đã soạn ra. Những ứng viên đạt đủ các yêu cầu trong bảng yêu cầu công việc sẽ được sinh viên lưu trữ vào máy chủ của công ty. Các thông tin cơ bản lưu lại cần có:

* “Họ và tên
* Số điện thoại
* Ngày, tháng, năm sinh
* Trình độ
* Địa chỉ
* Email
* CMND/CCCD”

*Các bước thực hiện công việc*

Sơ đồ .. Các bước sàng lọc thông tin

*Kinh nghiệm*

Nắm rõ các bước tuyển dụng của công ty nên việc sàng lọc hồ sơ đã sàng lọc nhanh chóng và đúng yêu cầu của công ty. Học được tính cẩn thận và tỉ mỉ để có thể lọc hồ sơ của các ứng viên đúng nhất. Chủ động hơn trong việc sử dụng và thao tác với các công cụ lẫn phần mềm trang tính trong quá trình làm việc.

*Kết quả thực hiện được*

Trung bình mỗi ngày tìm kiếm được 25-30 bộ hồ sơ trên các trang web tuyển dụng và sàng lọc theo yêu cầu sẽ còn từ 15-20 bộ hồ sơ của các ứng viên.

Graphical user interface, application, table, Excel

Description automatically generated

Hình .. File sàng lọc ứng viên được sàng lọc từ nhiều nguồn

### 2.1.2. Lên lịch hẹn, mời phỏng vấn

*Mục đích công việc*

Dựa vào các dữ liệu đã được lưu trữ trước đó, thực tập sinh sẽ dùng điện thoại của công ty liên lạc với ứng viên để gọi tóm tắt các công việc, thời gian cụ thể làm việc và mời lên phỏng vấn. Sau khi kết thúc cuộc gọi thực tập sinh sẽ phải lưu lại ngày, giờ đã hẹn với ứng viên và gửi mail thư mời phỏng vấn để các ứng viên phản hồi, xác nhận lại một lần nữa.

*Các bước thực hiện công việc*

Sơ đồ .. Các bước mời phỏng vấn

*Kết quả thực hiện được*

Mời được ứng viên lên phỏng vấn theo đúng khung giờ, thông báo khái quát về công việc mà công ty tuyển dụng để ứng viên nắm rõ. Sắp xếp được lịch phỏng vấn đề các ứng viên không phỏng vấn trùng nhau.

*Kinh nghiệm*

Giao tiếp tự tin khi nói chuyện với ứng viên, sắp xếp được các quỹ thời gian phù hợp để phỏng vấn với các ứng viên. Kiểm soát được giọng nói, thái độ để không làm mất đi hình ảnh của công ty.

Text

Description automatically generated

Hình .. Kịch bản mời ứng viên lên phỏng vấn

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Hình .. Mail mời ứng viên đến phỏng vấn

### 2.1.3. Thông báo kết quả và cập nhật hồ sơ ứng viên

*Mục đích công việc*

Kết thúc buổi phỏng vấn, bộ phận nhân sự cân nhắc, sàng lọc kĩ càng các ứng viên và sẽ thông báo cho thực tập sinh bắt đầu gửi mail trúng tuyển ngay sau hôm phỏng vấn kèm theo lịch đào tạo và các hồ sơ công chứng. Bộ phận nhân sự sẽ đưa phiếu điền thông tin của ứng viên trước đó để nhập liệu vào dữ liệu còn thiếu trên máy chủ của công ty.

*Các bước thực hiện công việc*

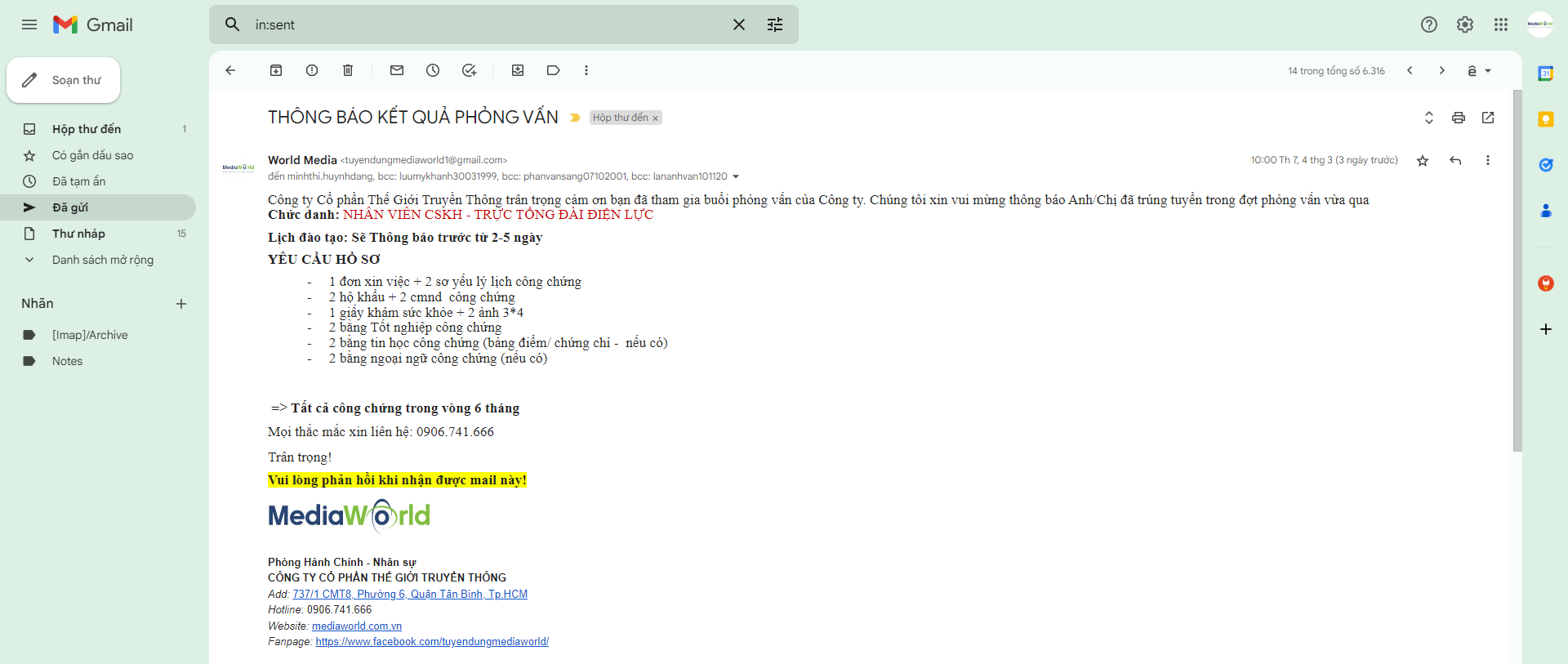
Sơ đồ .. Các bước thông báo kết quả phỏng vấn

*Kết quả thực hiện được*

Tìm được ứng viên phù hợp với yêu cầu của công ty, điền đầy đủ thông tin của ứng viên vào những chỗ còn thiếu. Gửi mail thông báo kết quả phỏng vấn (đậu hoặc rớt) cho ứng viên, sau đó thông báo lịch đào tạo cho ứng viên để ứng viên có thời gian sắp xếp các công việc cá nhân. Cập nhật thông tin ứng viên đồng ý đào tạo vào file danh sách học.

*Kinh nghiệm*

Được nắm rõ cách thức và sơ đồ bài bản khi thông báo mail phỏng vấn, trúng tuyển. Thành thạo các công cụ máy tính nhanh chóng, hiệu quả nên đã đạt được hiệu suất của công việc cao hơn những ngày đầu tiên vào thực tập.



Hình .. Mail thông báo kết quả phỏng vấn

### 2.1.4. Đăng tin tuyển dụng cho công ty

*Mục đích công việc*

Bộ phận nhân sự của công ty sẽ gửi những vị trí cần phải ứng tuyển, thực tập sinh sẽ phải thiết kế ra những hình ảnh tuyển dụng đẹp mắt, thu hút để đăng bài tuyển dụng trên Fanpage của công ty. Ngoài tuyển dụng trên Fanpage thực tập sinh cũng có thể đăng tải thông tin tuyển dụng lên các hội nhóm tìm việc ở Facebook để tìm ra được ứng viên cho riêng bản thân.

*Các bước thực hiện công việc*

Sơ đồ .. Các bước đăng tin tuyển dụng

*Kinh nghiệm*

Biết thêm được nhiều phần mềm chỉnh sửa cũng như thiết kế hình như: Canva, PicsArt,… và sử dụng thành thạo các công cụ thiết kế trên từng phần mềm. Biết thêm về các nội dung chính tuyển dụng để ghi vào hình ảnh, ngày giờ đăng sao cho hợp lý, nhận được nhiều tương tác từ mọi người. Nắm được cách viết content sao cho đặc sắc, thu hút các ứng viên ứng tuyển vào vị trí phù hợp với bản thân.

*Kết quả thực hiện được*

Nắm rõ được cách chỉnh sửa, thiết kế hình ảnh sao cho đẹp mắt. Đã ứng tuyển được nhiều ứng viên trên các trang tuyển dụng và hội nhóm. Biết thêm nhiều phần mềm chỉnh sửa cũng như thiết kế hình như: Canva, Picsart…

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Hình .. Một số bài viết được thực tập sinh đăng tải trên fanpage

Graphical user interface, text, application, chat or text message

Description automatically generated

Hình .. Các ứng viên ứng tuyển ở fanpage

## 2.2. Công việc hỗ trợ

### 2.2.1. Giao và lấy hồ sơ

Ngoài những công việc chính được bàn giao khi thực tập thì thực tập sinh sẽ hỗ trợ các anh chị cùng phòng đi giao nhận hồ sơ cho đối tác khi cần thiết. Công ty sẽ phát cho một bảng kê công tác, sau khi giao nhận hồ sơ cho đối tác thành công sẽ đưa bảng kê công tác cho phòng ban ký xác nhận.

*Kết quả đạt được*

Đưa hồ sơ đến tận tay các đối tác của công ty, được tiếp cận với các đối tác lớn cũng như được tận mắt thấy các công ty lớn khác.

*Kinh nghiệm*

Có thêm được tầm nhìn với các doanh nghiệp lớn, mạnh dạn, tự tin khi giao tiếp với đối tác và khách hàng của Media World.

Diagram

Description automatically generated with low confidence

Hình .. Bảng kê khai công tác sinh viên thực tập

### 2.2.2. Photo và scan hồ sơ, hợp đồng

*Mục đích*

Hỗ trợ cho các anh chị trong văn phòng cũng như học thêm về cách sử dụng máy photo và máy tính để scan hợp đồng liên quan đến việc lưu trữ hồ sơ của nhân viên.

*Kết quả đạt được*

Hoàn thành các hồ sơ được giao, biết cách sử dụng máy photo và scan hồ sơ.

*Bài học kinh nghiệm cho bản thân*

Học được cách lưu trữ hồ sơ theo thứ tự để tra cứu, lấy hồ sơ được thuận tiện nhanh chóng.

## 2.3. Công việc thực tập cá nhân

### 2.3.1. Lịch công tác thực tập

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT (Tuần)** | **Thời gian (Năm 2023)** | **Công việc được giao** | **Thực hiện** | **Kết quả** |
| 1 | 15/01 | ĐƯỢC NGHỈ | | |
| 2 | 16/01-18/01 | - Làm quen, trao đổi và tìm hiểu về Công ty Cổ phần Thế Giới Truyền Thông (Media World).  - Tìm hiểu sơ bộ về công tác tuyển dụng.  - Lưu trữ thông tin trên Google Sheet.  - Thực hành gọi ứng viên hẹn lịch phỏng vấn.  - Check mail ứng tuyển của ứng viên.  - Trang trí, chuẩn bị Tết. | - Nắm rõ các quy trình tuyển dụng của công ty.  - Nắm được các kỹ năng phỏng vấn ứng viên.  - Thu nhập các nguồn thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng của công ty. | Đã hoàn thành |
| 3 | 19/01-29/01 | NGHỈ TẾT NGUYÊN ĐÁN 2023-XUÂN QUÝ MÃO | | |
| 4 | 30/01-05/02 | - Check mail ứng tuyển của ứng viên.  - Check thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng: TopCV, Chợ Tốt, Facebook…  - Tiến hành gọi ứng viên hẹn lịch phỏng vấn và tiếp nhận cuộc gọi ứng viên đến phỏng vấn.  - Thiết kế bài post đăng tin tuyển dụng.  - Viết content tuyển dụng trên Fanpage Facebook công ty.  - Scan, photo giấy tờ.  - Lưu trữ hồ sơ ứng viên, hồ sơ và công văn công ty.  - Báo cáo kết quả công việc cuối ngày. | - Nắm rõ được số lượng ứng tuyển trên các nền tảng xã hội như: TopCV, Mail, Chợ Tốt, Facebook…  - Nắm được các kỹ năng phỏng vấn ứng viên.  - Thành thạo kỹ năng gọi ứng viên hẹn phỏng vấn.  - Làm quen với các ứng dụng thiết kế như Canva…  - Biết được scan và in ấn giấy tờ. | Đã hoàn thành |
| 5 | 06/02-12/02 | - Check mail ứng tuyển của ứng viên.  - Check thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng: TopCV, Chợ Tốt, Facebook…  - Check mail phản hồi của ứng viên.  - Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên và tiếp nhận cuộc gọi ứng viên đến phỏng vấn.  - Scan, photo giấy tờ, công văn.  - Lưu trữ hồ sơ ứng viên, hồ sơ và công văn công ty.  - Báo cáo kết quả công việc cuối ngày. | - Nắm rõ được số lượng ứng tuyển trên các nền tảng xã hội như: TopCV, Mail, Chợ Tốt, Facebook…  - Nắm được các kỹ năng phỏng vấn ứng viên.  - Thu nhập các nguồn thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng của công ty.  - Thành thạo kỹ năng gọi ứng viên hẹn phỏng vấn.  - Sắp xếp, lưu trữ hồ sơ nhân viên: Nghỉ việc, BHXH… | Đã hoàn thành |
| 6 | 13/02-19/02 | - Check mail ứng tuyển của ứng viên.  - Check thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng (TopCV, Chợ Tốt, Facebook,…).  - Check mail phản hồi của ứng viên.  - Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên và tiếp nhận cuộc gọi ứng viên đến phỏng vấn.  - Điểm danh học viên tham gia lớp học đào tạo.  - Tổng hợp và báo cáo số lượng học viên tham gia.  - Scan, photo, in ấn giấy tờ, hồ sơ.  - Lưu trữ hồ sơ ứng viên, hồ sơ và công văn công ty.  - Đăng bài tuyển dụng.  - Báo cáo kết quả công việc cuối ngày. | - Nắm rõ được số lượng ứng tuyển trên các nền tảng xã hội như: TopCV, Mail, Chợ Tốt, Facebook,…  - Nắm được các kỹ năng phỏng vấn ứng viên.  - Thu nhập các nguồn thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng của công ty.  - Thành thạo kỹ năng gọi ứng viên hẹn phỏng vấn.  - Thành thạo scan, photo giấy tờ. | Đã hoàn thành |
| 7 | 20/02-26/02 | - Check mail ứng tuyển của ứng viên.  - Check thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng: TopCV, Chợ Tốt, Facebook…  - Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên và tiếp nhận cuộc gọi ứng viên đến phỏng vấn.  - Scan, photo, in ấn giấy tờ, hồ sơ.  - Lập bảng báo cáo so sánh số lượng tuyển dụng giữa các kênh tuyển dụng.  - Đăng bài tuyển dụng.  - Báo cáo kết quả công việc cuối ngày. | - Nắm rõ quy trình xếp lịch phỏng vấn, gửi thư mời, chỉnh sửa và bổ sung hồ sơ.  - Nắm được các kỹ năng phỏng vấn ứng viên.  - Thu nhập các nguồn thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng của công ty.  - Thành thạo kỹ năng gọi ứng viên hẹn phỏng vấn. |  |
| 8 | 27/02-05/03 | - Check mail ứng tuyển của ứng viên.  - Check thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng: TopCV, Chợ Tốt, Facebook…  - Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên và tiếp nhận cuộc gọi ứng viên đến phỏng vấn.  - Điểm danh học viên tham gia lớp học đào tạo.  - Tổng hợp và báo cáo số lượng học viên tham gia.  - Thiết kế hình ảnh và đăng bài tuyển dụng.  - Lưu trữ phụ lục, hợp đồng của công ty.  - Báo cáo kết quả công việc cuối ngày. | - Nắm rõ quy trình xếp lịch phỏng vấn, gửi thư mời, chỉnh sửa và bổ sung hồ sơ.  - Nắm rõ quy trình sàng lọc hồ sơ và bổ sung thông tin ứng viên vào dữ liệu của công ty.  - Sắp xếp, lưu trữ hồ sơ nhân viên: Nghỉ việc, BHXH…  - Nhiều ý tưởng hay về content tuyển dụng. | Đã hoàn thành |
| 9 | 06/03-12/03 | - Tổng hợp số lượng ứng viên đến phỏng vấn.  - Lập bảng báo cáo so sánh số lượng tuyển dụng giữa các kênh tuyển dụng.  - Check thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng: TopCV, Chợ Tốt, Facebook…  - Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên và tiếp nhận cuộc gọi ứng viên đến phỏng vấn.  - Chuẩn bị quà cho nhân viên dịp 8/3.  - Hỗ trợ các công việc khác trong văn phòng.  - Báo cáo kết quả công việc cuối ngày. | - Nắm rõ các chi tiết quy trình xếp lịch quy trình tuyển dụng của công ty.  - Thành thạo kỹ năng gọi ứng viên hẹn phỏng vấn.  - Biết cách lưu trữ khoa học để tìm kiếm hồ sơ được dễ dàng. | Đã hoàn thành |
| 10 | 13/03-15/03 | - Tổng hợp số lượng ứng viên đến phỏng vấn.  - Lập bảng báo cáo so sánh số lượng tuyển dụng giữa các kênh tuyển dụng.  - Check thông tin ứng viên trên các web tuyển dụng: TopCV, Chợ Tốt, Facebook…  - Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên và tiếp nhận cuộc gọi ứng viên đến phỏng vấn.  - Lưu trữ hồ sơ ứng viên, hồ sơ và công văn công ty.  - Báo cáo kết quả công việc cuối ngày. | - Nắm rõ các chi tiết quy trình xếp lịch quy trình tuyển dụng của công ty.  - Nắm rõ quy trình sàng lọc hồ sơ và bổ sung thông tin ứng viên vào dữ liệu của công ty.  - Thành thạo kỹ năng gọi ứng viên hẹn phỏng vấn.  - Viết báo cáo so sánh số lượng ứng tuyển và xác định kênh tuyển dụng hiệu quả cao. | Đã hoàn thành |

### 2.3.2. Thuận lợi

Tuy rằng ở kỳ thực tập này em đã thực tập khác chuyên ngành học bản thân nhưng em cũng đã học hỏi được nhiều bài học quý báu từ các anh chị và công việc này. Những công việc giúp em tự tin hơn trong việc giao tiếp, phỏng vấn và công việc khác sau này. Tuy thời gian thực tập chỉ vỏn vẹn 10 tuần, nhưng mỗi ngày đi làm em đều học được những bài học hoặc kinh nghiệm quý giá để bổ sung thêm kiến thức và tư liệu cho bản thân. Dù không phải nhân viên chuyên nghiệp nhưng em luôn cố gắng đóng góp ý kiến cá nhân vào công việc chung để có thể thu hút và tìm được ứng viên một cách nhanh chóng và thuận lợi nhất.

Suốt thời gian thực tập tại đây, em nhận được sự hướng dẫn nhiệt tình và chu đáo bởi các anh chị nhân viên trong phòng ban, khi em có thắc mắc về bất kỳ vấn đề gì thì các anh chị luôn tận tình hướng dẫn cách giải quyết. Em đã học được cách giao tiếp với các ứng viên và thuyết phục họ, cách tổ chức quy trình làm việc khoa học, cách lưu trữ hồ sơ ứng viên, sắp xếp phỏng vấn, viết email,… Bên cạnh đó, công ty Media World đã tạo điều kiện tốt nhất trong quãng thời gian em thực tập, cho em được trải nghiệm những công việc chuyên môn lẫn hỗ trợ nhờ đó mà em có thêm những kiến thức, kinh nghiệm thực tế rất có ích.

Ngoài ra, em cũng học được một số công việc nhỏ khác như lưu trữ và tìm kiếm hồ sơ ứng viên bằng file mềm, đi công chứng giấy tờ, photo và scan tài liệu, đi giao tài liệu,… Đây là một trải nghiệm mới với em, nó giúp em hiểu rõ hơn về các công việc ở bộ phận nhân sự và kích thích sự yêu thích của em đối với ngành này.

### 2.3.3. Khó khăn

Môi trường làm việc thực tế có nhiều khác biệt: trên trường học nhiều lý thuyết nhưng công việc tại công ty yêu cầu nhiều kĩ năng thực tế, thực tiễn nên thời gian đầu em gặp khó khăn trong việc áp dụng lý thuyết vào. Bên cạnh đó, em phải cân đối một lúc nhiều công việc như: thực tập, làm báo cáo, chuẩn bị tư liệu cho các quy trình,… điều đó thỉnh thoảng làm em gặp áp lực dẫn đến hiệu suất làm việc không được ổn định.

Ngoài ra do các đối tác của công ty Media World tuyển người với số lượng khá lớn nên nhu cầu tuyển dụng cao, điều này đã đè nặng lên các nhân viên thuộc bộ phận tuyển dụng ở phòng nhân sự.

## 2.4. Kết quả thực tập

Rời khỏi ghế nhà trường và bước vào một môi trường hoàn toàn khác biệt bản thân vẫn chưa làm việc quen nên đã gặp rất nhiều lỗi trong quá trình thực tập nhưng sau dần khi được hướng dẫn và tự chủ động tìm hiểu về các quy trình tuyển dụng cũng như các yêu cầu đề xuất của công ty thì bản thân em đã tiến bộ hơn rất nhiều. Sau quá trình thực tập em đã tìm ra những điểm yếu của bản thân mình cụ thể như: ngại giao tiếp, thiếu sự khéo léo khi giao tiếp với khách hàng. Chính vì thế khi kết thúc khóa thực tập này và trở về ghế nhà trường bản thân em sẽ cần phải cải thiện, biết chủ động trong mọi tình huống kể cả những tình huống cấp bách, để có thể hoàn thành tốt hơn cho công việc sau này.

## 2.5. Bài học kinh nghiệm

Trong quá trình học tập và làm việc tại Công ty, bản thân em đã thích ứng được với môi trường làm việc chuyên nghiệp, áp dụng được những kiến thức đã học tại trường và cũng đã học hỏi được rất nhiều kiến thức trong lĩnh vực nhân sự từ các Anh Chị trong công ty. Ngoài việc được chỉ bảo các kỹ năng mềm, hiểu rõ hơn được điểm mạnh, điểm yếu của bản thân thêm vào đó là các kinh nghiệm lâu năm của Anh Chị, tinh thần học hỏi, thái độ chuyên nghiệp khi làm việc. Ý thức được trách nhiệm bản thân như là một thành viên chính thức của công ty, tuân thủ mọi quy định nghiêm ngặt của công ty. Trên tinh thần, thái độ, trong quá trình thực tập nhận thức em đã tự chấp hành đúng nội quy thực tập, tuân thủ theo nguyên tắc chỉ đạo của trưởng ban thực tập. Có tinh thần học hỏi, hăng hái, tích cực và cũng tích lũy được những kiến thức mà bản thân còn hạn chế trong quá trình làm việc.Tác phong làm việc đúng giờ, tôn trọng, lễ phép với các ban lãnh đạo trong công ty bởi vì bản thân em tự biết mình như là gương mặt đại diện cho trường nên phải hoàn thành thật tốt các nghĩa vụ được giao. Và em luôn giữ tinh thần cầu tiến, ham học hỏi, biết lắng nghe về những việc được các anh chị giao cho để hoàn thành thật tốt nhất có thể. Ngoài ra, làm việc trên máy tính cũng giúp em luyện lại các kĩ năng tin học văn phòng và các mẹo hữu ích. Em còn cải thiện được khả năng giao tiếp với mọi người trong công ty, biết lắng nghe và tôn trọng ý kiến cá nhân để cùng thảo luận và đưa ra hướng giải quyết cho các khó khăn gặp phải.

Về công việc chuyên môn, em đã nắm rõ quy trình tuyển dụng và yêu cầu của công ty, ngoài ra em còn học được thêm cách giải quyết vấn đề phát sinh sau khi sàng lọc hồ sơ ứng viên hay khi sắp xếp lịch phỏng vấn. Bản thân em cảm thấy sau hơn 10 tuần thực tập thì cách làm việc của em đã thay đổi rất nhiều.

# NHẬN XÉT VÀ ĐỀ XUẤT

## 3.1. Đối với cơ sở thực tập

### 3.1.1. Nhận xét chung

Với sự đa dạng nguồn và phương pháp tuyển dụng: Công ty nên mở rộng thêm các nguồn như: Đặt bảng quảng cáo, poster,… tại các cửa hàng để tăng thêm hồ sơ ứng viên. Bên cạnh các nguồn từ Facebook, trang web thì có thể mở rộng tìm việc tại các trang xã hội như: Instagram, Tiktok,… hoặc đi thị trường tại khu vực muốn tuyển dụng liên kết với các trung tâm giới thiệu việc làm tại các quận lân cận khi đó lượng hồ sơ sẽ cao và sẽ phù hợp cho từng khu vực mà công ty đang muốn tuyển dụng.

Linh hoạt hơn trong việc đặt lịch hẹn phỏng vấn: Công ty có 1 phòng phỏng vấn và 1 phòng đào tạo riêng. Vì công ty chỉ phỏng vấn hằng tuần nên thời gian trống phòng sẽ khá ít và nếu hai dự án khác nhau cần đào tạo cùng lúc, công ty sẽ ưu tiên dùng phòng phỏng vấn để làm phòng đào tạo và phỏng vấn tại bàn tiếp khách của công ty. Việc này tuy diễn ra không thường xuyên nhưng ít nhiều vẫn sẽ ảnh hưởng đến hình ảnh và sự chuyên nghiệp của công ty. Chính vì vậy công ty nên sắp xếp lịch đào tạo linh hoạt hơn, thay đổi thứ tự đào tạo cho phù hợp, không cố định lịch phỏng vấn vào buổi sáng mà có thể đặt lịch hẹn cho ứng viên vào buổi chiều cùng ngày hoặc hẹn sang ngày khác trong tuần để không trùng lịch đào tạo.

Nâng cao nghiệp vụ cho thực tập sinh: Do chưa hiểu kỹ về các yêu cầu công việc cho riêng từng vị trí chức danh nên các bạn thực tập sinh dễ lúng túng, truyền đạt không rõ ràng khi ứng viên hỏi về mô tả công việc, các phúc lợi nên khi gọi đặt lịch phỏng vấn không được lưu loát dẫn đến ứng viên không tin tưởng, nghi ngờ về công việc của công ty. Chuyên viên tuyển dụng nên đào tạo cho các bạn tìm hiểu kĩ về luật lao động, các yêu cầu chức danh cụ thể để các bạn có sự tự tin khi giao tiếp và truyền đạt thông tin cho ứng viên qua điện thoại để tránh sai sót và làm mất những ứng viên tiềm năng.

### 3.1.2. Đề xuất đối với công ty

Công ty Media World là một công ty có đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp nhưng không kém phần năng động, tạo nên môi trường làm việc hấp dẫn, sáng tạo, rất phù hợp cho các bạn trẻ đi thực tập hoặc mới ra trường. Nhưng qua quá trình thực tập, em nhận thấy bộ phận tuyển dụng nên có vài thay đổi để cải thiện chất lượng tuyển dụng.

*Vấn đề tìm kiếm ứng viên qua fanpage Facebook hoặc những kênh tuyển dụng có phí*

Tuy fanpage của công ty có gần 9.000 lượt thích và theo dõi nhưng lượt tương tác bài viết chưa cao, các bài đăng trong hội nhóm thường lặp đi lặp lại, chưa đầu tư về mặt hình ảnh, gây nhàm chán, hiểu nhầm cho người đọc tưởng là tin ảo,… Vì vậy, các thực tập sinh có thể vận dụng sự trẻ trung, hiện đại để thiết kế những bài đăng theo kịp xu hướng đánh vào nguồn ứng viên trẻ nhưng vẫn giữ được nội dung cần có đối với một bảng tin tuyển dụng. Sau đó các bạn sẽ thống nhất với nhau về thời gian đăng để tránh bị trùng lặp bài, giúp cho tin tiếp cận với ứng viên tốt hơn, dễ theo dõi và quản lý hơn.

*Vấn đề nâng cao công tác tuyển dụng*

Hiện nay công tác tuyển dụng chỉ có một người phụ trách trong khi đó số lượng ứng viên ứng tuyển lại rất lớn, gây khó khăn trong việc thực hiện tuyển dụng của công ty. Và nếu nhân viên nhân sự nghỉ ốm, các nhân viên còn lại vẫn chưa nắm bắt được công việc, khiến việc tuyển dụng bị trì trệ, không mang lại hiệu quả như mong muốn mà lại tốn nhiều chi phí. Do đó công ty nên bổ sung thêm nhân sự vào mảng này để trợ giúp trong quá trình tuyển dụng, điều này giúp cho công việc được chia nhỏ ra để mọi người sẽ phụ trách một giai đoạn khác nhau, không cần dồn hết lên một người như trước nữa.

*Vấn đề về thời gian và địa điểm phỏng vấn*

Do đặc thù ứng viên tham gia phỏng vấn ở nhiều công ty khác nhau và vì thời gian phỏng vấn hạn chế, nếu cùng hẹn một khung giờ sẽ khiến các bạn ngồi đợi quá lâu, có trường hợp ứng viên ra về hoặc từ chối nhận việc. Ngoài ra vị trí công ty nằm sâu bên trong khuôn viên của Trường Bồi Dưỡng Kỹ thuật Nghiệp vụ nên gây khó khăn cho các bạn ứng viên trong việc tìm kiếm công ty. Vì vậy, khi liên lạc để hẹn phỏng vấn các bạn cần linh hoạt trong việc xen kẽ giờ hẹn phỏng vấn, hoặc thống kê lại những bạn ứng viên ứng tuyển cùng vị trí sẽ phỏng vấn chung một khung giờ (1 đợt khoảng 3-5 ứng viên), chia nhỏ các mốc thời gian ra như 9 giờ - 9 giờ 30 - 10 giờ - 10 giờ 30 để tránh việc các bạn đến quá đông và không được tiếp đón chu đáo. Khi viết thư mời phỏng vấn cũng nên bổ sung hướng dẫn cụ thể về địa điểm văn phòng công ty để các bạn nắm bắt thông tin và dễ dàng tìm kiếm.

*Vấn đề về chất lượng ứng viên và việc mở lớp đào tạo*

Để giảm thiểu số lượng ứng viên không đi phỏng vấn và không đi học việc: Cần liên hệ nhắc nhở các ứng viên ngày phỏng vấn và ngày đào tạo trước 1 ngày, có thể liên hệ bằng cách gọi điện thoại, tin nhắn, email. Nhằm đảm bảo các ứng viên không quên lịch hẹn phỏng vấn và ngày đào tạo với công ty, giúp công ty không bỏ lỡ những ứng viên tốt, những ứng viên phù hợp với công ty. Nên hạn chế mở lớp học đào tạo vào các ngày cuối tuần vì đó là ngày nghỉ nên các bạn sẽ có xu hướng từ chối học.

## 3.2. Đối với cơ sở đào tạo

Qua thời gian thực tập hơn 10 tuần, em có một số kiến nghị sau đối với cơ sở cấp Trường, Khoa và Bộ môn như sau:

### 3.2.1. Đối với cấp Trường

Nhà trường nên linh hoạt trong việc xử lí vấn đề liên quan đến thông tin cá nhân của người hướng dẫn thực tập. Vì có nhiều trường hợp, người hướng dẫn không muốn cung cấp căn cước công dân và số tài khoản ngân hàng, cũng như không có nhu cầu nhận thù lao hỗ trợ thực tập. Tuy nhiên, nhà trường vẫn nhiều lần yêu cầu sinh viên phải điền đầy đủ thông tin của người hướng dẫn thực tập, dẫn đến khó xử trong mối quan hệ giữa sinh viên với người hướng dẫn.

### 3.2.2. Đối với cấp Khoa và Bộ môn

*Về thời gian thực tập*

Em mong Thầy Cô trong Khoa có thể điều chỉnh lại khung thời gian thực tập phù hợp hơn. Bởi vì theo kế hoạch của Trường thì thời gian thực tập của sinh viên ngoài ngành Sư phạm là 6 tuần, nhưng Bộ môn lại cho thời gian thực tập từ 15/01-15/03/2023 với dự tính 2 tuần nghỉ Tết Nguyên Đán. Việc chỉ mới vào đơn vị được chưa đến 1 tuần rồi lại nghỉ Tết khiến cho quá trình thực tập trở nên đứt quãng. Vì thế rất khó để có thể bắt nhịp với công việc chuyên môn, tính tổ chức làm việc ở đơn vị thực tập bị gián đoạn và gây mất thời gian cần phải làm quen lại công việc sau Tết. Chính vì vậy, em mong các Thầy Cô điều chỉnh lại thời gian thực tập để thuận lợi trong việc chủ động thời gian, tính chuyên môn hóa và linh hoạt với môi trường thực tập.

*Về công tác chuẩn bị cho quá trình thực tập cho sinh viên*

Khoa Lịch Sử cần đảm bảo bảo mật đến thông tin cá nhân của người hướng dẫn

thực tập bằng cách nên sử dụng hình thức điền đơn kín thay cho Excel để tránh xảy ra

tình trạng sinh viên tự ý liên lạc với người hướng dẫn thực tập của các bạn khác khi

chưa được sự đồng ý của chính chủ.

Các giảng viên cần định hướng rõ ràng, cụ thể các nhánh ngành trong ngành Quốc tế học để sinh viên đi chuyên sâu vào mảng ấy. Bên cạnh đó, giảng viên nên định hướng và đưa ra một cái nhìn tổng quát về nhóm ngành liên quan để sinh viên nắm bắt và khoanh vùng các công việc một cách cụ thể, tránh mơ hồ.

Lãnh đạo Khoa, Ngành cần nâng cao ý thức của sinh viên về vấn đề nghề nghiệp và các nhánh ngành từ sớm, tránh tình trạng đến khi thực tập, sinh viên không biết mình có thể thực tập ở những vị trí nào và công việc gì, nên loay hoay mãi vẫn không tìm được việc, hay thậm chí là việc trái với chuyên ngành đào tạo.

Lãnh đạo Khoa, Ngành cần có những liên hệ sớm với công ty thực tập để sắp xếp, nắm bắt và theo dõi tình hình thực tập của sinh viên, bên cạnh đó có thể hỗ trợ, giải đáp và có những định hướng chính xác cho sinh viên.

Cần mở thêm chuyên đề về các kỹ năng trong quá trình đi thực tập (kỹ năng mềm là yếu tố quyết định tính chất thành công công việc của bản thân, là công cụ hỗ trợ đắc lực trong tiến trình giải quyết công việc). Bộ môn nên đưa vào chương trình đào tạo ngành một số chương trình ngoại khóa: kỹ năng sống, kỹ năng làm việc công sở, kỹ năng chuyên nghiệp của một người lãnh đạo tương lai,… vào các học phần mang tính nghiệp vụ cao. Kỹ năng chuyên môn có ảnh hưởng rất lớn đến sinh viên, đó là nền tảng giúp sinh viên Quốc tế học của trường Đại học Sư Phạm Thành phố Hồ Chí Minh có thể cạnh tranh với các sinh viên Quốc tế học trường khác, hay thậm chí là các ngành khác.

Chuyến thực tập cuối khóa của sinh viên Quốc tế học không chỉ dừng lại ở lĩnh vực đối ngoại, ngoại giao mà nên có thêm các chuyến đi kiến tập đến các cơ quan, công ty, phân xưởng,… nơi mà các chuyên môn nghiệp vụ khác của ngành Quốc tế học có thể làm việc như: Xuất-Nhập khẩu, Nhân sự, Báo chí, Marketing, Ngân hàng, Trợ lý –Thư ký…

Chương trình đào tạo nên có thêm một số môn mang tính thực tiễn, giảm bớt lý thuyết và mở thêm nhiều lớp chuyên đề về kỹ năng mềm trước khi đi thực tập như: kỹ năng viết CV, kỹ năng phỏng vấn, kỹ năng viết mail và tạo mail xin việc, kỹ năng ứng xử nơi công sở, kỹ năng xử lí tình huống…

Khoa nên mở thêm một số tọa đàm doanh nghiệp để sinh viên có thể trao đổi trực tiếp với doanh nghiệp nhằm nâng cao hiểu biết và thực hiện những yêu cầu, nguyện vọng của nhà tuyển dụng, của các công ty, các doanh nghiệp như thế nào. Bên cạnh đó là những hội chợ việc làm, giúp sinh viên có thể dễ dàng tìm được công việc và doanh nghiệp tìm được ứng viên phù hợp.

*Về công tác báo cáo thực tập*

Em mong Thầy Cô sẽ có văn bản quy định cách viết báo cáo rõ ràng, thay vì chỉ trao đổi thông qua lời nói không đảm bảo sự thống nhất, gây nhiều thay đổi và khó khăn cho sinh viên. Đồng thời, Thầy Cô có thể tổ chức buổi gặp toàn thể sinh viên đi thực tập với các anh chị khóa trước để hướng dẫn và cho lời khuyên về việc làm báo cáo, cũng như giải đáp những thắc mắc và vấn đề sinh viên đang gặp phải trước và sau khi thực tập. Qua đó, mọi người có thể đưa ra góp ý về những biện pháp tối ưu hóa chương trình đào tạo thực tập một cách chuyên nghiệp - khoa học - hiệu quả và có những biện pháp khắc phục các tình trạng đã nêu ở trên, góp phần nâng cao chất lượng thực tập của sinh viên ngành Quốc tế học nói riêng và khoa Lịch Sử nói chung. Bên cạnh đó, em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các Thầy Cô bộ môn đã luôn quan tâm, theo dõi và giúp đỡ chúng em tận tình không chỉ trong thời gian thực tập cuối khóa này mà còn cả trong suốt bốn năm dưới mái trường Đại học Sư Phạm Thành phố Hồ Chí Minh.

# KẾT LUẬN

 Một công ty có nhiều trung tâm cuộc gọi và kinh nghiệm BPO cần rất nhiều nhân lực cho các ngành nghề được yêu cầu trong thị trường ngày nay. Nhìn lại cơ cấu tổ chức, với bề dày kinh nghiệm lựa chọn nhân tố và nhiều năm kinh nghiệm trong nghề, Công ty Cổ phần Thế Giới Truyền Thông (Media World) sẽ tiếp tục đạt được những thành tựu mới trong tương lai. Có được thành công này là nhờ đội ngũ điều hành xuất sắc của Tổng Giám đốc Lê Công Thành. Một công ty luôn sử dụng chính khách hàng và nhân viên của mình sẽ luôn được khách hàng tin tưởng và tạo động lực để nhân viên luôn làm việc chăm chỉ. Em đã đối mặt với sự thiếu sót của bản thân trong vài năm qua và đã rèn luyện một số kỹ năng mà em tin là cần thiết và sẽ giúp ích cho em trong nhiều năm tới.

Đó là lý do tại sao em nghĩ mình không còn lựa chọn nào khác ngoài việc trở thành một thực tập sinh và hỗ trợ công ty hết mình. Tuy thực tập ở một ngành khác nhưng em cũng nhận được nhiều bài học kinh nghiệm bổ ích từ vị trí thực tập sinh tuyển dụng nhân sự này. Đây là khoảng thời gian trải nghiệm thực tế giúp em hoàn thiện bản thân, rèn luyện thêm nhiều kỹ năng và gia tăng thêm sự tự tin của bản thân. Ngoài ra, công việc còn giúp em nhận ra những lợi thế mà em cần được phát huy và duy trì, hoặc những bất lợi mà em cần phải khắc phục. Em tin rằng những kinh nghiệm này sẽ rất hữu ích cho kỳ thực tập tốt nghiệp sắp tới và công việc của em trong tương lai.

Với mục tiêu ban đầu đã đặt ra, em đã đạt được như sau:

Mục tiêu 1: Hòa nhập vào môi trường doanh nghiệp - 100%.

Mục tiêu 2: Rèn luyện kỹ năng mềm - 90%.

Mục tiêu 3: Rèn luyện thái độ, tác phong trong môi trường làm việc chuyên nghiệp - 90%.

Mục tiêu 4: Hoàn thành bài báo cáo thực tập - 100%.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

Công ty Cổ phần Thế giới Truyền thông Media World. Truy xuất từ: http://mediaworld.com.vn/