



“Xternship ZStarter” là chương trình thực tập trải nghiệm ngắn hạn đặc biệt 2 tuần, tập trung vào việc “học qua làm” các dự án thực tế, “học qua sửa” với “sếp” là các anh chị có kinh nghiệm trong nghề.

Mục tiêu chương trình: tạo điều kiện thực hành cho sinh viên, ứng dụng kiến thức kỹ năng đã được học vào giải quyết vấn đề, nhiệm vụ thực tế ở doanh nghiệp. Từ đó giúp sinh viên:

- Thuần thực kỹ năng, hiểu sâu hơn cách ứng dụng kiến thức, kỹ năng vào các vấn đề trong các ngành nghề khác nhau.
- Có kinh nghiệm & kết quả làm việc thực tế
- Giải quyết khó khăn tìm việc thực tập chất lượng, liên quan đến mục tiêu học tập.

CHƯƠNG TRÌNH THỰC TẬP TRẢI NGHIỆM XTERNSHIP K11

Công ty đối tác thực tập	ORTHIAN
Vị trí thực tập	Business Analysis Intern
Tên quản lý tập huấn	Tyson Nguyễn
Thời gian thực tập	22/10/2025 - 14/11/2025 - Job briefing (Offline): 2-3PM, 22/10/2025 - Proposal presentation (Offline): 2-3PM, 27/10/2025 - Team presentation (Offline): 2-3PM, 3/11/2025 - Report (Online): 2-3PM, 14/11/2025



	Nội dung
Mục tiêu chung	Phân tích, xây dựng và đề xuất một quy trình quản lý dịch vụ phát triển Website cho Orthian, hướng đến chuẩn hóa hoạt động và đảm bảo có thể báo giá dịch vụ cho khách hàng trong vòng 24 giờ.
Vấn đề cần giải quyết	• Quy trình cung cấp dịch vụ phát triển Website hiện tại hiệu suất còn thấp. • Công ty chưa thiết lập hoàn thiện bộ SLA (Service Level Agreement) và hệ thống quản lý ticket để theo dõi và xử lý yêu cầu dịch vụ. • Cần xây dựng mới một quy trình quản lý dịch vụ phát triển Website, đảm bảo tính rõ ràng, đo lường được hiệu quả và có khả năng mở rộng.
Mục tiêu theo tuần	Tuần 1: Khám phá & Phân tích hiện trạng • Mục tiêu: Hiểu rõ thực trạng quy trình cung cấp dịch vụ phát triển Website của công ty và các điểm yếu cần cải thiện. • Sản phẩm đầu ra (Deliverables): ○ Báo cáo mapping quy trình cung cấp dịch vụ phát triển Website hiện có. ○ Danh sách điểm đau và điểm nghẽn (painpoint & bottleneck) trong quá trình cung cấp dịch vụ. ○ Thu thập thông tin từ đội ngũ nội bộ (qua phỏng vấn). Tuần 2: Đề xuất & Hoàn thiện quy trình • Mục tiêu: Đưa ra bản đề xuất cải tiến quy trình quản lý dịch vụ phát triển Website với kế hoạch triển khai cụ thể. • Sản phẩm đầu ra (Deliverables): ○ Đề xuất quy trình quản lý dịch vụ phát triển Website (tham khảo các chuẩn ITSM/ITIL cơ bản). ○ Đề xuất SLA mẫu đảm bảo phản hồi (đề xuất phương án, kế hoạch dự án và báo giá) khách hàng trong 24 giờ. ○ Kế hoạch triển khai quy trình mới một cách chi tiết nhất (bao gồm thời gian, nguồn lực, công cụ hỗ trợ). ○ Trình bày và thuyết phục Giám đốc công ty. Tuần 3 và 4: Triển khai quy trình & Báo cáo • Mục tiêu: Thử nghiệm triển khai quy trình theo đề xuất và kế hoạch; sau đó nhận phản hồi, phân tích, báo cáo và đề xuất cải tiến.



	● Sản phẩm đầu ra (Deliverables): ○ Triển khai đầy đủ quy trình mới cho team theo kế hoạch. ○ Bản thu thập phản hồi từ team về quy trình mới. ○ Bản báo cáo kết quả triển khai quy trình mới. ○ Đề xuất các điểm cần cải tiến trong quy trình. ○ Trình bày Reflection về quá trình thực tập và những điều đã học hỏi được từ chương trình.
Kế hoạch làm việc & Báo cáo	● Báo cáo tuần: tiến độ và phát hiện mới. ● Báo cáo giữa kỳ: quy trình hoàn chỉnh & đề xuất triển khai. ● Báo cáo cuối kỳ: kết quả triển khai & đề xuất cải tiến. ● Các tác vụ khác theo yêu cầu từ quản lý tập huấn.

STT	Mục tiêu phát triển Kỹ năng & Năng lực
1	Phân tích quy trình: khả năng mapping, đánh giá và đề xuất cải tiến.
2	Kỹ năng giao tiếp & trình bày: phỏng vấn người dùng, làm việc với mentor, thuyết trình kết quả.
3	Kỹ năng Agile: quản lý tác vụ, thích ứng nhanh với thay đổi.
4	Báo cáo số liệu SLA: thu thập, phân tích, trực quan hóa dữ liệu.
5	Tác phong chuyên nghiệp: quản lý thời gian, teamwork hiệu quả, hợp đúng trọng tâm.
6	Công cụ ứng dụng: Excel/Google Sheet, ClickUp, PowerPoint, Miro, AI tools (hỗ trợ phân tích & viết báo cáo).

Các mức đánh giá mục tiêu công việc:

- 1 – Chưa đạt
- 2 – Đạt một phần
- 3 – Đạt yêu cầu
- 4 – Đạt vượt trội

Các mức đánh giá kỹ năng & năng lực

- 1 – Biết lý thuyết, chưa ứng dụng được
- 2 – Có thể làm dưới sự hướng dẫn
- 3 – Có thể tự làm, ít cần hướng dẫn
- 4 – Tự làm độc lập, có thể hướng dẫn cho người khác

<https://www.voco-center.com/xternship>

