



“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 K12

Công ty đối tác thực tập (nếu có)	
Vị trí thực tập	Customer Experience
Tên quản lý tập huấn	Đỗ Đức Mạnh
Thời gian thực tập	10/11/2025 - 23/11/2025 - Job briefing: - Coaching 1: - Coaching 2: - Final presentation:

STT	Mục tiêu công việc
1	Tính toán chỉ số hài lòng của Khách hàng và vẽ được 1 communication map để nâng cao trải nghiệm của Khách hàng Tuần 1 - Học kiến thức Buổi 1: Tìm hiểu công việc Customer Experience, chỉ số NPS và cách tính chỉ số NPS, cách vẽ journey/ process map.



	Buổi 2: Tính toán thử 1 chỉ số NPS, và đề xuất thử communication map
2	Tuần 2 - Làm thử và Cải thiện Buổi 3: Sửa lại bài ở buổi 2, thuyết trình và nhận feedback Buổi 4: Thuyết trình cuối khoá và nhận lưu ý của supervisor
3	Các tác vụ khác theo yêu cầu của quản lý tập huấn
	Tác phong chuyên nghiệp
1	Lên kế hoạch làm việc & hoàn thành nhiệm vụ hàng ngày
2	Báo cáo tuần
3	Báo cáo cuối kỳ
STT	Mục tiêu phát triển Kỹ Năng & Năng lực
1	Quản lý dự án (quản lý tác vụ, quản lý thời gian)
2	Giao tiếp, trình bày
3	Lên kế hoạch và triển khai hoạt động Tuyển dụng nhân sự
4	Khả năng tự tìm kiếm thông tin chuyên môn Nhân sự qua AIHR & SHRM
5	Tác phong chuyên nghiệp: meetings hiệu quả, lên kế hoạch công việc
6	Khả năng phân tích, tính toán các công thức liên quan đến Customer Experience
7	Tổng kết thông tin và đề xuất giải pháp liên quan đến Tổ chức & Nhân sự
8	Công cụ ứng dụng: Excel, Word, Powerpoint, Canva, Miro

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