

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN
KHỐI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN
THÔNG FPT ĐÀ NẴNG**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2154030092

KHÓA HỌC: 20201 - 2025

Đà Nẵng, tháng 5/2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN
KHÔI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN
THÔNG FPT ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Phương Thảo

Mã số sinh viên: 2154030092

Khóa học: 20201 - 2025

Đà Nẵng, tháng 5/2025

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2025

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2021 - 2025

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Thị Phương Thảo
- Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 - 2025

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN KHỐI KỸ THUẬT TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT ĐÀ NẴNG”

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 10/02/2025

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 11/05/2025

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Cuộc sống ngày càng hiện đại và phát triển không ngừng nghỉ đã làm cho nhiều doanh nghiệp phải đối mặt với nhiều khó khăn để có thể tồn tại và phát triển. Trong bối cảnh đó việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là khối kỹ thuật được coi là lực lượng nòng cốt đảm bảo sự ổn định và phát triển của hệ thống hạ tầng viễn thông. Đây được coi là chìa khóa mang lại thành công cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, để công tác đào tạo thực sự có hiệu quả thì không chỉ dừng lại ở việc đào tạo cung cấp kiến thức lý thuyết về chuyên môn mà còn cung cấp các chiến lược quản trị hay các buổi thực hành và trải nghiệm thực tế. Các nhà lãnh đạo cần có tầm nhìn và năng lực điều hành, không chỉ trong việc thiết kế chương trình đào tạo phù hợp mà còn trong cách truyền đạt cụ thể, chi bảo, dẫn dắt, định hướng tốt và tạo cơ hội phát triển cho nhân viên. Việc đào tạo bài bản kết hợp giữa kiến thức chuyên sâu, thực tiễn công việc và chính sách phát triển hoàn thiện sẽ giúp doanh nghiệp không chỉ nâng cao hiệu suất làm việc mà còn giữ chân nhân tài. Chính vì vậy, để đảm bảo sự phát triển bền vững, FPT Telecom cần hoàn thiện công tác đào tạo khối kỹ thuật theo hướng toàn diện, kết hợp đào tạo giữa các kiến thức về lý thuyết chuyên môn, còn phải kết hợp với các buổi trải nghiệm thực hành thực tế và chính sách hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng khối kỹ thuật, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của ngành viễn thông hiện đại.

Trong những năm vừa qua, Công Ty Cổ Phần Viễn Thông FPT đã có nhiều có nhiều buổi đào tạo cho khối kỹ thuật. Tuy nhiên công tác đào tạo của công ty vẫn chưa được tốt. Xuất phát từ yêu cầu lý luận và thực tiễn trên, em quyết định chọn đề tài: **“HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN KHỐI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY VIỄN THÔNG FPT ĐÀ NẴNG”** làm đề tài nghiên cứu khoá luận. Nhằm tìm hiểu rõ hơn, đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp hiệu quả nhằm hoàn thiện công tác đào tạo hơn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa / Tổng hợp các các vấn đề lý luận liên quan đến đào tạo.
- Phân tích, đánh giá thực trạng đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại Công Ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Đà Nẵng
- Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo cho nhân viên khối kỹ thuật tại Công ty cổ phần FPT Đà Nẵng

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

- *Đối tượng nghiên cứu:* lý Thuyết và thực tế Công tác đào tạo khối kỹ thuật tại Công Ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Đà Nẵng.
- *Phạm vi nghiên cứu:* Khối kỹ thuật làm việc tại Lô A4-1, KĐT Công Nghệ FPT Đà Nẵng, phường Hòa Hải, Quận Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng.
- *Phạm vi thời gian:* Nghiên cứu và phân tích các số liệu trong phạm vi từ năm 2022 - 2025

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập điều tra khảo sát
- Phương pháp thống kê, so sánh, đánh giá phương pháp tổng hợp.

5. Cấu trúc của luận văn

Bài nghiên cứu có cấu trúc gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về đào tạo nguồn nhân lực tại doanh nghiệp

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty FPT Telecom Đà Nẵng

Chương 3: Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty FPT Telecom Đà Nẵng

LỜI CẢM ƠN

Em xin trân trọng gửi lời cảm ơn chân thành đến các thầy cô Khoa Kinh Tế ngành Quản Trị Kinh Doanh cùng toàn thể thầy cô bộ môn khác và Ban giám hiệu Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em kiến thức và kinh nghiệm quý báu. Nhà Trường luôn tạo nhiều điều kiện cũng như môi trường học tốt nhất để em có thể rèn luyện và phát huy tốt được những giá trị của bản thân trong suốt bốn năm học.

Đặc biệt, em xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến ThS. Lê Thị Quỳnh Anh đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tận tình em hoàn thành tốt bài khoá luận tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công Ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Đà Nẵng, các anh chị bộ phận Hành chính nhân sự đã nhiệt tình giúp đỡ, quan tâm, hướng dẫn tận tình cho em những kiến thức mới, tạo cơ hội được làm việc thực tiễn rất nhiều trong suốt thời gian thực tập. Anh chị luôn tạo mọi điều kiện để em tìm hiểu thực tiễn công ty và cung cấp số liệu để em hoàn thành bài khoá luận tốt nghiệp.

Sau cùng em xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến gia đình em đã luôn tạo điều kiện tốt nhất cho em trong quá trình học tập cũng như thực hiện khoá luận này. Trong quá trình làm khoá luận tốt nghiệp với vốn kiến thức hạn hẹp, kinh nghiệm cũng như thời gian nghiên cứu còn hạn chế, mặc dù đã có nhiều cố gắng nhưng khoá luận này cũng không thể tránh khỏi những sai sót. Kính mong Quý công ty, Quý thầy, cô giáo đóng góp những ý kiến bổ sung để đề tài được hoàn thiện tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày 11 tháng 05 năm 2025

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Phương Thảo

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI DOANH NGHIỆP	1
1.1. Cơ Sở Lý Luận Về Đào Tạo Nguồn Nhân Lực	1
1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực	1
1.1.2. Khái niệm về đào tạo nguồn nhân lực	1
1.2. Vai trò của đào tạo	2
1.2.1. Đối với doanh nghiệp	2
1.2.2. Đối với người lao động	2
1.2.3. Đối với xã hội	3
1.3. Nội dung liên quan đến đào tạo	3
1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo	3
1.3.2. Xác định mục tiêu đào tạo	3
1.3.3. Đối tượng đào tạo	4
1.3.4. Chương trình đào tạo	4
1.3.5. Phương pháp đào tạo	4
1.3.6. Chi phí đào tạo	6
1.3.7. Lựa chọn giáo viên	7
1.3.8. Đánh giá hiệu quả đào tạo	7
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo	8
1.4.1. Chiến lược phát triển doanh nghiệp.	8
1.4.2. Nhu cầu của nhân viên.	8
1.4.3. Nguồn lực tài chính	9
1.4.4. Văn hóa doanh nghiệp.	10
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO KHỐI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY VIỄN THÔNG FPT ĐÀ NẴNG	11
2.1. Giới thiệu về công ty	11
2.1.1. Giới thiệu tổng quan	11
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển	12
2.1.3. Lĩnh vực/sản phẩm kinh doanh	13
2.1.4. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi	13
2.1.5. Phân tích sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty	14

2.2. Các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp ..	21
2.2.1. Môi trường vi mô	21
2.2.2. Các yếu tố vi mô	27
2.3. Các nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh	31
2.3.1. Cơ sở vật chất	31
2.3.2. Nguồn nhân lực của công ty	33
2.3.3. Nguồn lực Tài chính và tình hình kinh doanh	36
2.4. Thực trạng công tác đào tạo khối kỹ thuật tại công ty cổ phần viễn thông FPT - Telecom Đà Nẵng	42
2.4.1. Tình hình đào tạo khối kỹ thuật tại công ty các năm gần đây.	42
2.4.2. Thực trạng đào tạo khối kỹ thuật tại công ty	44
2.4.3. Kết luận chung về công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật của FTel Đà Nẵng.	62
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN KHỐI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY VIỄN THÔNG FPT - TELECOM ĐÀ NẴNG	65
3.1. Định hướng phát triển của công ty trong thời gian tới	65
3.1.1. Mục tiêu định hướng đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty	65
3.1.2. Định hướng đào tạo khối kỹ thuật tại công ty	65
3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty	66
3.2.1. Hoàn thiện hoạt động xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu	66
3.2.2. Xây dựng chương trình đánh giá sau khi tham gia đào tạo	69
3.2.3. Đa dạng hóa các phương pháp đào tạo	71
3.2.4. Đề xuất các chính sách dành riêng cho giảng viên nội bộ	73
KẾT LUẬN	75

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	TÊN VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
1	TS	Thạc sỹ
2	PGS TS	Phó giáo sư tiến sỹ
3	Ftel ĐN	FPT Telecom Đà Nẵng
3	FPT Telecom	Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
4	Website	Hệ thống thông tin trên Internet
5	IBB1 – IBB7	Phòng kinh doanh 1 – Phòng kinh doanh 7
6	QA (FTQ)	Thanh tra kiểm soát chất lượng
7	Viettel	Tập đoàn viễn thông Quân Đội (ViettelTelecom)
8	VNPT	Tập đoàn Bưu Chính Viễn Thông Việt Nam
9	2GGPRS/EDGE,3G,4G –LTE, 5G	Thế hệ di động trong viễn thông
10	%	Phần trăm
11	GRDP	Tổng sản phẩm trên địa bàn
12	Moder	Thiết bị mạng
13	CPI	Chỉ số tiêu dùng
14	SPT	Đánh giá
15	CMC	Một công ty toàn cầu
16	Polytechnic	Viện công nghệ
17	VND	Việt nam đồng, đơn vị tiền tệ chính thức của Việt Nam
18	Emai	Thư điện tử

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 So sánh ưu nhược điểm của FPT Telecom và VNPT	28
Bảng 2.2 So sánh ưu nhược điểm của FPT Telecom và Viettel	29
Bảng 2.3 Diện tích của Công ty Cổ phần FPT chi nhánh Đà Nẵng	31
Bảng 2.4 Cơ sở vật chất của Công ty cổ phần viễn thông FPT Đà Nẵng	32
Bảng 2.5 Bảng tình hình nguồn nhân lực 3 năm gần đây của FPT Telecom ...	33
Bảng 2.6 Bảng nguồn nhân lực chi tiết của công ty FPT Telecom Đà Nẵng ..	35
Bảng 2.7 Bảng cân đối tài sản - nguồn vốn của công ty (2022 - 2024)	36
Bảng 2.8 Báo cáo doanh thu - báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh (2022-2024)	39
Bảng 2.9 Khảo sát tham gia đào tạo	43
Bảng 2.10 khảo sát về số lượng nhân viên tham gia	43
Bảng 2.11 Khảo sát nhân viên khối kỹ thuật tạo FTel Đà Nẵng	49
Bảng 2.12 Khảo sát nhu cầu đào tạo	50
Bảng 2.13 Khảo sát về mức độ hài lòng của nhân viên	50
Bảng 2.14 Khảo sát về mục tiêu đào tạo của nhân viên	51
Bảng 2.15 Số buổi đào tạo của công ty qua các năm 2022-2025	56
Bảng 2.16 Thời gian tham gia đào tạo cụ thể	57
Bảng 2.17 Về phương pháp đào tạo có phù hợp không	58
Bảng 2.18 Chi phí đào tạo	59
Bảng 2.19 Đánh giá sau chất lượng đào tạo	61
Bảng 3.1 Mẫu khảo sát nhu cầu đào tạo phòng nhân sự sẽ gửi cho nhân viên...	72
Bảng 3.2 Mẫu khảo sát về vấn đề nhân viên gặp.....	73
Bảng 3.3 Mẫu bảng tổng hợp kế hoạch đào tạo sau khảo sát.....	74
Bảng 3.4 Phiếu khảo sát nhân viên sau khi tham gia đào tạo.....	77
Bảng 3.5 Đánh giá kết quả tình hướng công việc trước và sau đào tạo.....	78
Bảng 3.6 Kiểm tra trình độ nhân viên qua các bài test.....	78

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Logo của FPT Telecom.....	12
Hình 2.2 Kế hoạch đào tạo chi tiết tháng 1 năm 2024.....	46
Hình 2.3 Email phòng nhân sự gửi tháng 3 - 2025.....	47
Hình 2.4 Kế hoạch 90 ngày đồng hành cùng tân kỹ thuật viên.....	55
Hình 2.5 Chương trình đào tạo an toàn lao động.....	56

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức Công ty Cổ phần Viễn thông Đà Nẵng.....	15
--	----

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI DOANH NGHIỆP

1.1. Cơ Sở Lý Luận Về Đào Tạo Nguồn Nhân Lực

1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực

Tác giả George T. Milkovich và John W. Boudreau - Human Resources Management (2008) thì: *“Nguồn nhân lực là tổng thể các yếu tố bên trong và bên ngoài của mỗi cá nhân bảo đảm nguồn sáng tạo cũng các nội dung khác cho sự thành công, đạt mục tiêu chung của tổ chức”*

Trong giáo trình Quản trị nguồn nhân lực của PGS.TS Trần Minh Quân (2012) định nghĩa: *“Quản trị nguồn nhân lực là hệ thống các chính sách và hoạt động liên quan đến việc thu hút, phát triển, duy trì và sử dụng con người trong tổ chức nhằm đạt được mục tiêu chiến lược của tổ chức.”*

Trong giáo trình Quản trị nguồn nhân lực của PGS.TS Trần Kim Dung (2018) định nghĩa: *“Nguồn nhân lực của con người là tổng thể các tất cả các nguồn lực của con người trong một tổ chức bao gồm thể lực, trí lực và nhân cách của họ, có khả năng huy động cho hoạt động của một tổ chức nhằm đạt mục tiêu đề ra.”*

Có thể thấy nguồn nhân lực có nhiều khái niệm khác. Nhưng tượng trưng lại nguồn nhân lực là tổng thể về nguồn lực của con người bao gồm thể lực, trí lực và nhân cách nhằm trong quá trình vận dụng để đạt mục tiêu của doanh nghiệp.

1.1.2. Khái niệm về đào tạo nguồn nhân lực

Đào tạo chính là quá trình học tập tiếp thu kiến thức, các kỹ năng làm cho người lao động nắm vững hơn về công việc của mình, là những hoạt động học tập để nâng cao trình độ, kỹ năng của người lao động để thực hiện nhiệm vụ lao động có hiệu quả hơn.

Đào tạo nguồn nhân lực là tập hợp tất cả các hoạt động học tập do tổ chức cung cấp cho người lao động trong một khoảng thời gian nhất định nhằm nâng cao khả năng, trình độ nghề nghiệp cũng như thay đổi thái độ cách thức làm việc của người lao động để giúp họ có thể thực hiện một cách hiệu quả hơn chức năng nhiệm vụ của mình. Nguồn nhân lực trong tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc cho tổ chức và chịu sự quản lý của tổ chức đó. Đào tạo nguồn nhân lực diễn ra trong khoảng thời gian xác định của một tổ chức, nhằm giúp người lao động nắm rõ về kỹ năng và nghiệp vụ tại vị trí đảm nhận.

Việc đào tạo cũng có thể chia nhiều phân nhánh. Đối với nhân viên hiện tại thì có thể áp dụng chương trình đào tạo nhưng đối với nhân viên lâu năm và có tiềm năng thì doanh nghiệp có thể thực hiện chương trình phát triển.

1.2. Vai trò của đào tạo

1.2.1. Đối với doanh nghiệp

Đào tạo nguồn nhân lực tốt được xem là một yếu tố cơ bản nhất để đáp ứng các mục tiêu về chiến lược của công ty. Chất lượng nguồn nhân lực tốt có nhiều lợi thế cạnh tranh. Nó giúp doanh nghiệp giải quyết được nhiều vấn đề về tổ chức, nhằm đem lại sự hài lòng với khách hàng. Nếu đào tạo tốt sẽ đem lại cho công ty rất nhiều lợi ích như

- Cải thiện được năng suất và chất lượng làm việc
- Giảm được những rủi ro về tai nạn lao động
- Giảm chi phí và thời gian
- Tạo ra được sự cạnh tranh mạnh mẽ của doanh nghiệp
- Tăng cường sự hài lòng đối với nhân viên
- củng cố được độ uy tín và hình ảnh cho doanh nghiệp
- Đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của khách hàng
- Nâng cao năng suất lao động

1.2.2. Đối với người lao động

Công tác đào tạo không chỉ mang lại lợi ích cho doanh nghiệp mà còn mang lại rất nhiều lợi ích cho người lao động. Vì khi được đào tạo người lao động được cập nhật nhiều kiến thức, kỹ năng mới và nâng cao tay nghề. Nhờ có công tác đào tạo mà người lao động được nâng cao tay nghề tránh được tình trạng sa thải đáp ứng được rất nhiều về nhu cầu phát triển của người lao động.

- Được đào tạo nhiều kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm
- Tạo được sự gắn kết với công việc
- Cải thiện môi trường làm việc
- Giúp cho người lao động phát triển trong tương lai
- Đáp ứng được nhu cầu học tập và phát triển tự hoàn thiện bản thân
- Tạo được sự hứng thú trong công việc

1.2.3. Đối với xã hội

Đối với xã hội ngày càng phát triển, việc đào tạo là việc không thể thiếu ở mỗi doanh nghiệp. Đào tạo ở đây không đơn thuần chỉ là việc giữa người làm việc và công ty mà còn liên quan đến vấn đề xã hội.

- Cải thiện tình trạng thất nghiệp nâng cao chất lượng cuộc sống
- Mở rộng thị trường
- Đáp ứng được nhu cầu xã hội ngày càng cao
- Nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ
- Góp phần ổn định và phát triển kinh tế xã hội

1.3. Nội dung liên quan đến đào tạo

1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Xác định nhu cầu đào tạo là bước quan trọng nhất. Xác định nhu cầu đào tạo là quá trình thu thập và phân tích thông tin nhằm làm rõ nhu cầu cần cải thiện kết quả thực hiện công việc và xác định đào tạo hiện tại có phải là giải pháp nâng cao hiệu quả làm việc, khả năng phát triển với từng cán bộ, nhân viên cụ thể. Tìm ra các nguyên nhân làm giảm đi năng suất làm việc như năng lực nâng việc kém, không có hệ thống kích thích làm việc, cách tổ chức kém, nhân viên không có kinh nghiệm, tiêu chuẩn mẫu trong công việc...

Theo TS. Trần Kim Dung để xác định chính xác nhu cầu đào tạo cần thực hiện các nghiên cứu sau:

- Doanh nghiệp thực hiện các mục tiêu ở mức độ như thế nào?
- Đội ngũ lao động cần có những kỹ năng nào để thực hiện tốt các công việc ?
- Điểm mạnh và điểm yếu của đội ngũ lao động trong doanh nghiệp là gì?

1.3.2. Xác định mục tiêu đào tạo

Xác định mục tiêu đào tạo là xác định kết quả cần đạt được của chương trình đào tạo. Yêu cầu khi xác định đào tạo mục tiêu đào tạo

- Các kỹ năng cụ thể cần được đào tạo
- Nội dung đào tạo
- Thời gian đào tạo
- Trình độ kỹ năng có được sau đào tạo
- Số lượng và cơ cấu học viên

1.3.3. Đối tượng đào tạo

Đối tượng đào tạo là những học viên được đào tạo, những vị trí cần được đào tạo của chương trình đào tạo. Để xác định được người cần đào tạo dựa trên nghiên cứu, xác định nhu cầu đào tạo hoạt động cơ đào tạo của người lao động và khả năng lao động của từng người.

Việc lựa chọn đối tượng đào tạo là một quyết định rất quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả và năng suất của chương trình đào tạo và phát triển của doanh nghiệp. Vì vậy doanh nghiệp cần cân nhắc, lựa chọn các đối tượng đào tạo phù hợp với mục đích của tổ chức và khả năng học tập của các đối tượng để có kết quả đào tạo tốt tránh tình trạng đào tạo nhầm đối tượng làm tốn thời gian và chi phí không cần thiết.

1.3.4. Chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo là một hệ thống các môn học và bài học được dạy, cho thấy những kiến thức nào, kỹ năng nào cần được dạy và dạy trong bao lâu. Trên cơ sở đó lựa chọn phương pháp đào tạo phù hợp.

Vì các cá nhân tham gia đào tạo có những kinh nghiệm và năng lực làm việc khác nhau. Bởi vậy khi xây dựng chương trình đào tạo phải gắn liền với mục tiêu đào tạo, đối tượng được đào tạo. Nên khảo sát trước nhân viên đào tạo để biết xác định được năng lực và mục tiêu đào tạo của họ để đảm bảo chương trình đào tạo đáp ứng với với mong muốn của người đào tạo. Chương trình đào tạo phải bao gồm các khóa học, các đào tạo về kỹ năng chuyên môn, về công nghệ các phương tiện các thiết bị cho khóa học. Doanh nghiệp nên lựa chọn chương trình đào tạo phù hợp để tránh làm cho chương trình quá khó quá hay dễ quá tránh đem lại hệ quả kém.

1.3.5. Phương pháp đào tạo

1.3.5.1. Đào tạo tại chỗ (On-the-job training).

Đào tạo tại chỗ là một hình đào tạo khá phổ biến được nhiều doanh nghiệp lựa chọn để đào tạo cho nhân viên của mình. Đào tạo tại chỗ là hình thức đào tạo theo kiểu vừa làm vừa học, được hướng dẫn trực tiếp, giám sát và chỉ bảo bởi những người có kinh nghiệm. Trong quá trình thực hiện công việc này họ sẽ quan sát, ghi nhớ, học tập và thực hiện theo người hướng dẫn. Phương pháp đào tạo tại chỗ giúp nhân viên nắm bắt được công việc, nâng cao trình độ, kỹ năng, kiến thức ngay trong quá trình làm việc.

- **Các loại hình đào tạo tại chỗ**

- *Luân phiên thay đổi công việc*: Là nhân viên được luân chuyển từ bộ phận này sang bộ phận khác, công việc này sang công việc khác liên quan đến vai trò công việc của họ để đạt được chuyên môn và các kỹ năng, thực hiện được nhiều công việc khác tránh tình trạng trì tuệ, dễ dàng thích ứng với công việc. Đồng thời, giúp họ hiểu được cách nắm bắt và phối hợp ăn ý hơn trong công ty.

- *Huấn luyện tại chỗ*: Thường được đào tạo giữa người có năng lực, kinh nghiệm cao hơn. Người được huấn luyện sẽ được học hỏi, đặt câu hỏi cho người huấn luyện để có thể nâng cao thêm trình độ cũng như hiểu biết hơn về kỹ năng chuyên môn. Phương pháp này giúp nâng cao chuyên môn, kỹ năng làm việc thực tế một cách hiệu quả, nhanh chóng.

- *Kèm cặp*: Đây là phương pháp đào tạo một kèm một thường được áp dụng với các quản lý. Người hướng dẫn sẽ chịu trách nhiệm việc đào tạo trực tiếp kỹ năng, cũng như trình độ chuyên môn đối với người được hướng dẫn.

- *Hướng dẫn công việc*: Đây là phương pháp đào tạo trực tiếp tại nơi làm việc. Người hướng dẫn sẽ được chỉ bảo từng bước một như giải thích công việc, nhiệm vụ, quy trình thực hiện. Phương pháp này giúp họ làm quen được với công việc hơn, hạn chế sai sót và nâng cao quá trình làm việc.

1.3.5.2. Đào tạo qua các khóa học nội bộ và bên ngoài.

Đào tạo qua các khóa học nội bộ và bên ngoài là phương pháp các nhân viên được đào tạo trực tiếp tại công ty hoặc thông qua các khóa học. Các chương trình đào tạo sẽ được doanh nghiệp xây dựng thông qua các bài giảng lý thuyết hay những buổi thực hành, các buổi hội thảo. Phương pháp này giúp cho nhân viên được đào tạo hiểu sâu hơn về chuyên môn, nâng cao tay nghề cũng như các kỹ năng khác, qua đó nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc.

- *Cử đi học chính quy*: Doanh nghiệp sẽ cử nhân viên đến các trường học để được đào tạo, học hỏi qua các bài giảng từ trường nhằm nâng cao chất lượng cũng như hiểu biết thêm.

- *Các bài giảng, các hội thảo, hội nghị*: Phương pháp này doanh nghiệp sẽ mở những buổi hội ngộ, hội thảo nhằm chia sẻ những kiến thức liên quan đến công ty, các kỹ năng chuyên môn. Các buổi đào tạo này sẽ giúp nhân viên nắm rõ hơn về doanh nghiệp cũng như cách vận hành của nó.

1.3.5.3. Đào tạo trực tuyến.

Đào tạo trực tuyến là phương pháp các doanh nghiệp sử dụng công nghệ thông tin và các nền tảng kỹ thuật số để đào tạo nhân viên nhằm truyền tải các nội dung đến nhân viên một cách nhanh nhất. Các bài tài liệu cũng như các bài giảng đào tạo có thể được biên soạn dưới hình thức như hình ảnh, video... Phương pháp đào tạo này giúp cho nhân viên có thể dễ dàng tiếp cận và học tập từ xa, có thể học tập mọi lúc mọi nơi. Đồng thời phương pháp đào tạo này cũng giúp doanh nghiệp giảm bớt chi phí và thời gian đào tạo.

- *Đào tạo từ xa*: Là phương pháp đào tạo người đào tạo và người học không gặp nhau trực tiếp mà chỉ tương tác thông qua các phương tiện trực tuyến như video, tài liệu, sách, VCD, hay internet... Và phương pháp đào tạo này giúp cho người dạy và người học có thể linh hoạt về thời gian và địa điểm học tập.

1.3.5.4. Đào tạo cố vấn và huấn luyện

Đào tạo cố vấn và huấn luyện doanh nghiệp thường sử dụng kết hợp với nhau nhằm tối ưu hóa chi phí và đội ngũ nhân sự. Hai phương pháp đào tạo bổ trợ lẫn nhau, giúp nhân viên không chỉ phát triển tư duy, kỹ năng chuyên môn mà còn nâng cao tay nghề một cách hiệu quả.

- *Phương pháp cố vấn* là phương pháp đào tạo cố vấn linh hoạt, không bị ràng buộc hay có một quy trình cụ thể chính thức nào. Giúp nhân viên nhận được sự hướng dẫn từ những người giàu kinh nghiệm, cung cấp định hướng nghề nghiệp và chia sẻ bài học thực tế.
- *Phương pháp huấn luyện* là phương pháp nhân viên tập trung vào việc nâng cao kỹ năng thông qua các buổi huấn luyện trực tiếp, giúp nhân viên cải thiện và phát triển chuyên môn hơn.

1.3.6. Chi phí đào tạo

Chi phí đào tạo quyết định việc lựa chọn các phương án đào tạo. Nó bao gồm các chi phí cho việc đào tạo như:

- Chi phí cho việc học
- Chi phí cho giảng viên
- Chi phí cho quản lý
- Chi phí cơ sở vật chất

Việc xác định chi phí là một việc hết sức cần thiết cho việc lựa chọn phương án đào tạo của doanh nghiệp. Nó ảnh hưởng đến hiệu quả và trong quá trình đào tạo. Phải tính chi phí kỹ vào mục tiêu đào tạo của doanh nghiệp để tránh lãng phí vào các việc không cần thiết.

1.3.7. Lựa chọn giáo viên

Để có thể lựa chọn giáo viên thì nên dựa vào phương pháp và mục tiêu đào tạo mà doanh nghiệp muốn hướng tới. Lựa chọn những giáo viên có tay nghề cao có tâm huyết với nghề đưa ra các chương trình phù hợp với các nhân viên được đào tạo. Doanh nghiệp có thể lựa chọn 2 phương án:

- *Giảng viên nội bộ:* những người trong doanh nghiệp có kỹ năng chuyên môn cao, có kinh nghiệm giảng dạy và đào tạo. Có thể thiết kế nội dung đào tạo phù hợp với tổ chức. Phương pháp này giúp công ty tiết kiệm chi phí tuy nhiên khả năng truyền đạt kém.
- *Giảng viên bên ngoài:* doanh nghiệp có thể thuê những giảng viên bên ngoài từ các trường đại học. Nếu thuê ngoài thì sẽ cung cấp được nhiều kiến thức mới. Nhưng sẽ tốn nhiều chi phí cho doanh nghiệp. Các giảng viên cần được huấn luyện nắm vững các mục tiêu và cơ cấu chương trình đào tạo của doanh nghiệp.

1.3.8. Đánh giá hiệu quả đào tạo

Để đánh giá chương trình đào tạo có tốt hay không thường hay được sử dụng các tiêu thức như: mục tiêu đào tạo có đạt được hay không? Những điểm mạnh điểm yếu của chương trình đào tạo. Nhân viên học được gì đào tạo? Chi phí và kết quả đào tạo từ chương trình có hợp lý không? Từ đó so sánh chi phí và lợi ích của chương trình đào tạo.

Kết quả của chương trình đào tạo thường được phản ánh qua như kết quả học, sự đánh giá về các chương trình học, kết quả thực hiện các công việc sau khi được đào tạo. Theo nhu cầu các bước đánh giá hiệu sau quá trình đào tạo của Kirkpatrick có hệ thống đánh giá bốn cấp bậc được xem trên một hệ thống. Kết quả của chương trình đào tạo thường gồm các cấp độ:

- *Cấp độ 1:* Sự phản ứng của người học: Đây được coi là sự phản ứng của nhân viên về chương trình học. Thường sẽ thông qua câu hỏi được phát vào cuối buổi học để xem học viên có cảm nghĩ gì về chương trình đào tạo.

- *Cấp độ 2: Học tập:* Là kết quả nhận thức và sự thỏa mãn của người học đối với chương trình đào tạo. Kết quả của nhân viên được dựa trong quá trình đào và sau quá trình đào tạo. Sau khi được đào tạo nhân viên tiếp thu được gì học thêm những kỹ năng nào, có cải thiện tay nghề không. Và các phương pháp đào tạo có thỏa mãn được nhu cầu học đối với người được đào tạo không.
- *Cấp độ 3: Áp dụng:* Khả năng và mức độ vận dụng những kiến thức và các kỹ năng lĩnh hội được từ các chương trình đào tạo. Nên phỏng vấn để đo lường một cách chính xác về nhân viên đã áp dụng được những gì sau chương trình đào tạo.
- *Cấp độ 4: Kết quả:* Sau khi tham gia chương trình đào tạo các nhân viên có làm tăng năng suất và hiệu quả làm việc. Có làm giảm tỷ lệ phàn nàn của khách hàng về các dịch vụ và làm hài lòng khách hàng.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo

1.4.1. Chiến lược phát triển doanh nghiệp.

Chiến lược phát triển của doanh nghiệp là tập hợp toàn bộ những quyết định về các mục tiêu, định hướng, đường lối, nguyên tắc và phương thức hành động, cũng như những giải pháp và các phương án tổng thể về phân bổ các nguồn lực để đảm bảo sự phát triển dài hạn. Chiến lược ngày càng trở thành công cụ quan trọng, hữu ích giúp DN quản lý các hoạt động của mình một cách nhất quán.

Theo Chandler (1962), chiến lược doanh nghiệp được hiểu là quá trình xác định các mục tiêu dài hạn và triển khai những biện pháp cần thiết để đạt được các mục tiêu đó. Tương tự, Johnson & Scholes (2002) cho rằng chiến lược là định hướng tổng thể giúp doanh nghiệp duy trì và phát triển lợi thế cạnh tranh bền vững. Như vậy, chiến lược phát triển không chỉ đơn thuần là kế hoạch ngắn hạn mà còn mang tính định hướng lâu dài, giúp doanh nghiệp thích nghi với sự thay đổi của thị trường và khai thác tối đa nguồn lực sẵn có.

1.4.2. Nhu cầu của nhân viên.

Nhu cầu của nhân viên là kết quả và cảm xúc mà nhân viên mong muốn từ công việc của họ. Một số nhu cầu là không thể bác bỏ, chẳng hạn như được trả lương, và nhiều nhân viên ngày càng coi trọng những nhu cầu ít hữu hình hơn, chẳng hạn như những nhu cầu nảy sinh từ nguyện vọng nghề nghiệp và giá trị cá nhân của họ.

Từ góc nhìn của nhà tuyển dụng, có 4 yếu tố cần quan tâm để cải thiện sự kết nối giữa người lao động với công việc và năng suất làm việc của họ. Một nhân viên cảm thấy thỏa mãn nhất và tạo ra nhiều năng suất lao động nhất khi 4 nhu cầu sau đây của họ được đáp ứng:

- **Thể lực:** Những nhân viên được nghỉ giải lao sau mỗi 90 phút làm việc cho biết sự tập trung của họ cao hơn 30% so với những người không được nghỉ giải lao hoặc chỉ được nghỉ một lần trong suốt buổi làm việc. Họ cũng cho biết khả năng sáng tạo cao hơn 50% và thể lực cũng cao hơn 46%.
- **Cảm xúc:** Nhu cầu về cảm xúc được thỏa mãn khi những đóng góp của họ cho công việc được công nhận. Khi được quan tâm bởi cấp trên của mình, nhân viên sẽ cảm thấy tin tưởng và trở nên trung thành hơn với công ty.
- **Tinh thần:** Khi họ có cơ hội để tập trung vào công việc quan trọng nhất và xác định được ở đâu, khi nào công việc đó sẽ được hoàn thành.
- **Tâm hồn:** Được làm nhiều công việc mà mình giỏi nhất và hứng thú nhất sẽ khiến tâm hồn của họ trở nên thư thái.

1.4.3. Nguồn lực tài chính

Nguồn lực tài chính là tổng hợp tất cả các khoản tiền và tài sản có giá trị mà một tổ chức có thể sử dụng để thực hiện các hoạt động kinh doanh và đầu tư. Đó là cơ sở để doanh nghiệp duy trì hoạt động, mở rộng và phát triển. Nguồn lực tài chính không chỉ bao gồm tiền mặt mà còn các khoản vay, vốn cổ phần, tài sản có giá trị và các nguồn lực tài chính khác mà doanh nghiệp có thể huy động.

Vai trò của nguồn lực tài chính

- *Đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh:* Nguồn lực tài chính cung cấp vốn để doanh nghiệp mua nguyên vật liệu, chi phí tiền lương nhân viên, chi trả các khoản phí và duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh hàng ngày.
- *Mở rộng quy mô kinh doanh:* Nguồn lực tài chính giúp doanh nghiệp đầu tư vào các dự án mới, mở rộng thị trường, nâng cao năng lực sản xuất và tăng trưởng doanh thu.
- *Đáp ứng các nghĩa vụ tài chính:* Nguồn lực tài chính giúp doanh nghiệp trả nợ, thanh toán các khoản thuế và các nghĩa vụ tài chính khác.
- *Đảm bảo sự ổn định của doanh nghiệp:* Nguồn lực tài chính dồi dào giúp doanh nghiệp vượt qua những khó khăn và biến động của thị trường.

1.4.4. Văn hóa doanh nghiệp.

Văn hóa doanh nghiệp chính là tài sản vô hình của mỗi doanh nghiệp. Trong doanh nghiệp việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp là một việc hết sức cần thiết và gặp rất nhiều khó khăn. Đây chính là sức mạnh cạnh tranh của doanh nghiệp trong tương lai. Văn hóa doanh nghiệp là được xây dựng trong suốt quá trình hình thành tồn tại và phát triển. Nó trở thành giá trị, các quan niệm và tập quán truyền thống ăn sâu vào hoạt động của doanh nghiệp. Các suy nghĩ và hành vi của nhân viên trong doanh nghiệp tạo nên sự khác biệt giữa các doanh nghiệp và được coi là truyền thống riêng của mỗi doanh nghiệp.

Văn hóa doanh nghiệp xác định 4 khía cạnh quan trọng của văn hóa tổ chức, gồm: Tính nhất quán; Tính linh hoạt; Sự mệnh; Sự tham gia. Các khía cạnh này không chỉ tạo nền tảng cho sự gắn kết trong tổ chức, mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến cách nhân viên cảm nhận và tương tác với tổ chức.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO KHỎI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY VIỄN THÔNG FPT ĐÀ NẴNG

2.1. Giới thiệu về công ty

2.1.1. Giới thiệu tổng quan

- Là thành viên thuộc Tập đoàn công nghệ hàng đầu Việt Nam FPT, Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (tên gọi tắt là FPT Telecom) hiện là một trong những nhà cung cấp dịch vụ viễn thông và Internet có uy tín và được khách hàng yêu mến tại Việt Nam và khu vực.

- FPT Telecom Đà Nẵng được thành lập vào năm 31/01/1997, là một trong những công ty con của Tập đoàn FPT – một trong những tập đoàn công nghệ lớn nhất tại Việt Nam. Ban đầu, công ty chỉ cung cấp các dịch vụ viễn thông và internet cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại Đà Nẵng.

- Khi mới thành lập, FPT Telecom Đà Nẵng chỉ có chưa đến 20 cán bộ nhân viên. Lấy nhân tố con người làm nòng cốt để phát triển tại thị trường được đánh giá là cạnh tranh nhất miền Trung, FPT Telecom đã thực hiện đồng bộ nhiều chính sách như: đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ, được thăng tiến dựa vào check point (tính điểm) 6 tháng 1 lần trong năm, được hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội, FPT Care...

- Vì thế hàng năm, FPT Telecom Đà Nẵng đã thu hút hơn 200 lượt hồ sơ ứng viên vào những vị trí khác nhau. Sau 5 năm, FPT Telecom Đà Nẵng có hơn 200 nhân sự trẻ trung, năng động, tâm huyết với công việc có chuyên môn giỏi, được đào tạo bài bản và chuyên sâu về chuyên môn nghiệp vụ.

- Cơ sở chính: Tầng 2, Tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, Phường Dịch

Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành Phố Hà Nội

- Công Ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom Đà Nẵng: Tòa nhà FPT Telecom, Lô A4-1 Khu đô thị FPT, đường Trần Quốc Vượng, phường Hòa Hải- Ngũ Hành Sơn – TP Đà Nẵng

- Chi nhánh Công Ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom Đà Nẵng: 316 Điện Biên Phủ - phường Hòa Khuê, Quận Thanh Khuê - tp Đà Nẵng.

- Website: <http://www.fpt.vn>



Hình 1.1 Logo của FPT Telecom

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

- Ngày 31/01/1997: Tiền thân của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (FPT Telecom) là Trung tâm FPT Internet (FPT Online Exchange – FOX), thành lập ngày 31/01/1997 tại Hà Nội.
- Năm 2002: Trở thành nhà cung cấp kết nối Internet IXP (Internet Exchange Provider).
- Năm 2005: Công ty Truyền thông FPT được chuyển đổi thành Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (FPT Telecom), được cấp Giấy phép thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ viễn thông vào tháng 09/2005.
- Năm 2008: Trở thành nhà cung cấp dịch vụ Internet cáp băng thông rộng (FTTH) đầu tiên tại Việt Nam và chính thức có đường kết nối quốc tế từ Việt Nam đi Hồng Kông.
- Năm 2012: Hoàn thiện và đưa vào sử dụng tuyến trục Bắc – Nam với tổng chiều dài 6.000 km đi qua 30 tỉnh thành.
- Năm 2014: Tham gia cung cấp dịch vụ truyền hình IPTV với thương hiệu Truyền hình FPT.
- Năm 2015: FPT Telecom có mặt tại 59 tỉnh thành trên cả nước với gần 200 VPGD. Dẫn đầu trong triển khai chuyển đổi giao thức liên mạng IPv6.
- Năm 2016: Khai trương Trung tâm dữ liệu FPT Telecom mở rộng chuẩn TIER III với quy mô lớn nhất miền Nam. Được cấp phép triển khai thử nghiệm mạng 4G tại Việt Nam. Đồng thời là doanh nghiệp Việt Nam đầu tiên nhận giải thưởng Digital Trans-formers of the Year của IDS năm 2016.
- Năm 2017: Ra mắt gói dịch vụ Internet tốc độ nhanh nhất Việt Nam Soc – 1Gbps cũng như phiên bản nâng cấp hệ thống Ftv Lucas Onca của Truyền hình FPT.
- Năm 2018: Triển khai nhiều công nghệ hiện đại trong mọi lĩnh vực như: hệ thống phỏng vấn trực tuyến SIS, Thanh toán trực tuyến, CSKH qua Hi FPT, quản lý modem từ xa, truyền hình tương tác, đa góc nhìn, Voice remote...

- Năm 2019: Lần đầu tiên áp dụng OKR, đẩy mạnh năng suất làm việc và phát triển kinh doanh. Ra mắt hàng loạt các sản phẩm dịch vụ nổi bật như: FPT Camera, Ihome, HBO Go, Foxy,..
- Năm 2020: tháng 10/2020, FPT Telecom trình làng Bộ giải mã FPT TV 4K FX6 mang sức mạnh hơn hẳn các thế hệ trước, đặt một dấu mốc mới cho lịch sử phát triển truyền hình FPT Telecom
- Năm 2021: một năm bội thu của FPT Telecom với các dấu ấn sản phẩm công nghệ
- Năm 2022: Đồng hành thúc đẩy chuyển đổi số vì một Việt Nam hùng cường. Nâng tổng số tỉnh thành hợp tác chuyển đổi số với FPT lên con số 25.

2.1.3. Lĩnh vực/sản phẩm kinh doanh

2.1.3.1. Lĩnh vực hoạt động kinh doanh

- Cung cấp hạ tầng mạng viễn thông cho dịch vụ Internet băng thông rộng
- Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ viễn thông, Internet
- Dịch vụ giá trị gia tăng trên mạng Internet, điện thoại di động
- Dịch vụ tin nhắn, dữ liệu, thông tin giải trí trên mạng điện thoại di động
- Cung cấp trò chơi trực tuyến trên mạng Internet, điện thoại di động
- Thiết lập hạ tầng mạng và cung cấp các dịch vụ viễn thông, Internet
- Xuất nhập khẩu thiết bị viễn thông và Internet.

2.1.3.2. Sản phẩm - dịch vụ kinh doanh

- Internet FPT
- Truyền Hình FPT
- Camera FPT

2.1.4. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi

2.1.4.1. Tầm nhìn

FPT Telecom mong muốn trở thành một tổ chức kiểu mới, giàu mạnh bằng nỗ lực lao động sáng tạo trong khoa học kỹ thuật và công nghệ, làm khách hàng hài lòng, góp phần hưng thịnh quốc gia, đem lại cho mỗi thành viên của mình điều kiện phát triển tài năng tốt nhất và một cuộc sống đầy đủ về vật chất, phong phú về tinh thần.”

2.1.4.2. Sứ mệnh

Với sứ mệnh tiên phong mang Internet, mang kết nối đến với người dân Việt Nam cùng mong muốn lớn lao mỗi gia đình Việt Nam đều sử dụng ít nhất một dịch vụ của Công ty, FPT Telecom đang nỗ lực thực thi Chiến lược “Mang đến trải nghiệm tuyệt

vời cho khách hàng” trên cơ sở phát huy giá trị văn hóa cốt lõi “Lấy khách hàng làm trọng tâm”

2.1.4.3. Giá trị cốt lõi

Những giá trị cốt lõi làm nên thành công và quy định tính chất nổi trội của thương hiệu FPT, được hình thành qua những ngày tháng gian khổ đầu tiên của công ty, được xây dựng từ những kinh nghiệm và sự học hỏi, được tôi luyện qua những thử thách trong suốt quá trình phát triển.

“Tôn đối đồng” và “Chí gương sáng” là các giá trị tinh thần cốt lõi.

Trong đó:

TÔN: Tôn trọng cá nhân, tôn trọng đồng nghiệp

ĐỐI: Tinh thần luôn đổi mới, sáng tạo

ĐỒNG: Tinh thần Đồng đội, Tập thể, Chân tình

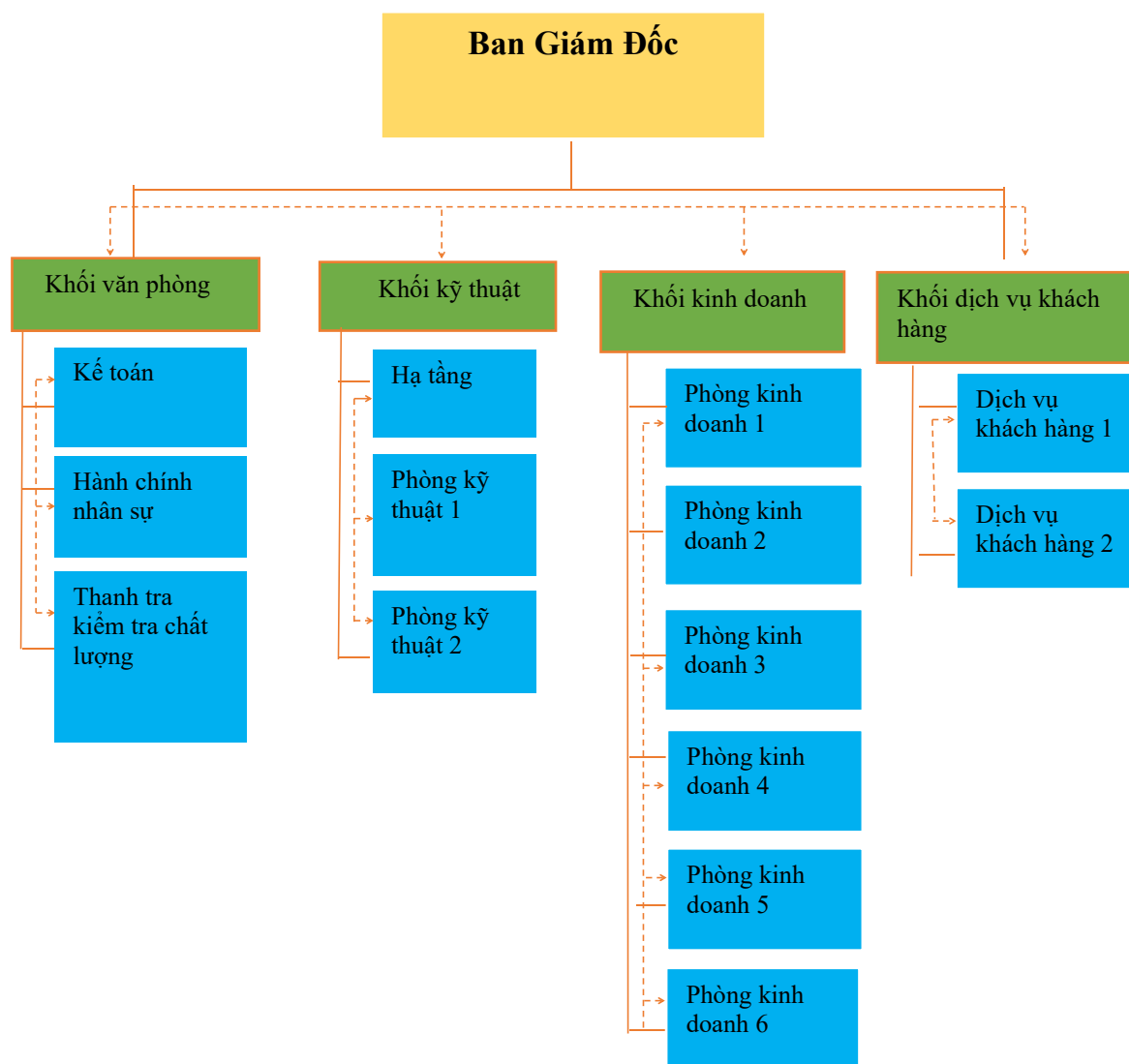
CHÍ GƯƠNG SÁNG: Chí công – Gương mẫu – Sáng suốt

Giá trị tinh thần cốt lõi của FPT Telecom luôn là kim chỉ nang dẫn lối cho FPT phát triển và đạt được những thành công to lớn trong tương lai

2.1.5. Phân tích sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty

2.1.5.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Sơ đồ: Cơ cấu tổ chức Công ty Cổ phần Viễn thông FPT Đà Nẵng



Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Công ty cổ phần viễn thông FPT Đà Nẵng

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Chú Thích: —————> : Quan hệ chỉ đạo
 - - - - -> : Quan hệ phối hợp

*** Quan hệ chỉ đạo**

- Ban Giám đốc: Quản lý và ra lệnh trực tiếp cho các khối: Kinh doanh, Dịch vụ khách hàng, Kỹ thuật, Văn phòng.
- Khối Kinh doanh: Nhận lệnh từ Ban Giám đốc, triển khai xuống các phòng IBB1 đến IBB6.
- Khối Dịch vụ khách hàng: Nhận chỉ đạo từ Ban Giám đốc, phân công nhiệm vụ xuống Dịch vụ khách hàng 1 và 2.
- Khối Kỹ thuật: Nhận lệnh từ Ban Giám đốc, triển khai đến phòng kỹ thuật hạ tầng 1 và phòng kỹ thuật - hàng tầng 2.

- Khối Văn phòng: Nhận lệnh từ Ban Giám đốc, bao gồm Hành chính nhân sự, Kế toán, Thanh tra kiểm soát chất lượng.

*** *Quan hệ chức năng***

- *Phòng Kinh Doanh và Phòng Kỹ Thuật:*

Phòng Kinh Doanh cung cấp thông tin về nhu cầu và yêu cầu của khách hàng.

Phòng Kỹ Thuật sử dụng thông tin này để phát triển các sản phẩm và dịch vụ phù hợp.

=> Mỗi quan hệ này đảm bảo rằng các giải pháp công nghệ được phát triển dựa trên nhu cầu thực tế của khách hàng.

- *Phòng Kế toán và phòng nhân sự*

Phòng nhân sự sẽ đưa ra các sổ sách về lương, bảng lương dựa trên các thông tin về nhân sự, thời gian làm việc, mức lương, thưởng, và các khoản phụ cấp.

Phòng kế toán sẽ rà soát, kiểm tra và ký xác nhận.

=> Mỗi quan hệ này đảm bảo sự minh bạch, chính xác.

- *Phòng Kinh Doanh và Phòng Tài Chính và Kế Toán:*

Phòng Kinh Doanh cung cấp thông tin về doanh số bán hàng và dự đoán doanh thu.

Phòng Tài Chính và Kế Toán sử dụng thông tin này để lập kế hoạch tài chính và quản lý nguồn lực.

=> Mỗi quan hệ này giúp đảm bảo rằng các quyết định kinh doanh được đưa ra dựa trên dữ liệu tài chính chính xác.

- *Phòng Nhân Sự và các bộ phận khác:*

Phòng Nhân Sự chịu trách nhiệm tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân viên.

Liên kết với các bộ phận khác để đảm bảo rằng tổ chức có đủ nhân lực và nhân viên được đào tạo phù hợp với yêu cầu công việc.

=> Mỗi quan hệ này giúp các bộ phận hoạt động cùng nhau và đồng bộ để đạt được mục tiêu và nhiệm vụ của FPT Telecom.

Nhận xét: Công ty Cổ phần Viễn thông FPT Đà Nẵng tổ chức hoạt động theo cơ cấu tổ chức theo chức năng, trong đó từng chức năng quản lý rõ ràng sẽ được tách riêng do một bộ phận đảm nhận. Với cơ cấu này, công ty đã tận dụng được tính ưu việt của việc hướng dẫn công tác qua các chuyên gia kỹ thuật và cán bộ nghiệp vụ chuyên môn ở các phòng ban chức năng. Mỗi bộ phận mỗi phòng ban đảm nhiệm một phần

công việc nhất định. Công ty có đội ngũ cán bộ có năng lực, có kinh nghiệm, có tầm nhìn chiến lược, có đủ năng lực đảm nhận vị trí mà công ty giao phó.

2.1.5.2. Chức năng nhiệm vụ của các bộ phận phòng ban

➤ Ban giám đốc

• Chức năng

- Lập kế hoạch chung, điều hành, quản lý các nhân sự và chịu trách nhiệm với Ban tổng giám đốc.

- Định hình chiến lược tổng thể và quyết định về các vấn đề lớn liên quan đến hướng phát triển của công ty.

- Đại diện cho công ty trong các quan hệ ngoại giao, đàm phán với đối tác lớn và các cơ quan chính phủ.

• Nhiệm vụ

- Xây dựng mô hình tổ chức, cơ cấu nhân sự tại các đơn vị, phòng ban và tổ chức thực hiện các chỉ đạo của cấp trên.

- Tổ chức hoạch định chiến lược, kế hoạch hoạt động kinh doanh của công ty Trình ban lãnh đạo Công ty phê duyệt.

- Quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh của công ty, bao gồm việc phân bổ nguồn lực và quản lý rủi ro để đảm bảo hoạt động hiệu quả và bền vững.

- Đặt ra các chuẩn mực cao về đạo đức kinh doanh và tuân thủ pháp luật, đồng thời đảm bảo công ty hoạt động theo đúng quy định.

- Xây dựng hệ thống hoàn thiện tiêu chuẩn và các chỉ tiêu chất lượng phục vụ công tác quản lý điều hành hoạt động của chi nhánh, giám sát, kiểm tra, đôn đốc các phòng ban chức năng thực hiện các hoạt động kinh doanh đạt hiệu quả cao nhất.

- Tạo ra môi trường làm việc tích cực và động viên đội ngũ nhân viên, đồng thời giám sát và đánh giá hiệu suất làm việc của họ.

➤ Khối kinh doanh

• Chức năng

- Phát triển thị trường, triển khai các chiến lược kinh doanh nhằm đạt được mục tiêu doanh số và doanh thu của công ty.

- Tăng cường vị thế cạnh tranh của công ty trong ngành công nghiệp viễn thông.

- **Nhiệm vụ**
 - Phát triển kế hoạch kinh doanh và các chiến lược bán hàng, bao gồm cả việc xác định mục tiêu doanh số, đối tượng khách hàng, và kế hoạch tiếp cận thị trường
 - Tìm kiếm khách hàng, tư vấn, thuyết phục, thương lượng, ký kết hợp đồng với khách hàng và tiến hành khảo sát.
 - Xây dựng và theo dõi thực hiện chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh.
 - Theo dõi và đánh giá hiệu quả của các hoạt động bán hàng, đồng thời cung cấp thông tin và phản hồi cho các bộ phận liên quan để điều chỉnh chiến lược kinh doanh.
 - Tham gia vào việc phát triển các chính sách, quy trình và quy định liên quan đến hoạt động bán hàng, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Công ty và pháp luật.
 - Lưu trữ, bảo quản toàn diện chức Năng liên quan của phòng bộ các văn bản, hồ sơ kinh doanh, tài liệu liên quan
 - **Khởi phục vụ khách hàng**
- **Chức năng**
 - Khởi Dịch vụ khách hàng có trách nhiệm đảm bảo sự hài lòng và những trải nghiệm tích cực của khách hàng thông qua việc cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ chuyên nghiệp một cách tốt nhất.
 - Phối hợp với các bộ phận khác trong công ty để giải quyết các vấn đề và yêu cầu từ phía khách hàng một cách nhanh chóng và đạt hiệu quả.
- **Nhiệm vụ**
 - Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, khiếu nại và phản ánh từ phía khách hàng liên quan đến sản phẩm và dịch vụ của công ty đang cung cấp.
 - Cung cấp những thông tin cần thiết, tư vấn và hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng về các khúc mắc như những vấn đề về sản phẩm mới và dịch vụ mới cũng như các chương trình khuyến mãi mới của công ty.
 - Theo dõi và giám sát tiến trình giải quyết các vấn đề của khách hàng, đảm bảo rằng chúng được xử lý một cách kịp thời và hiệu quả.
 - Thu thập phản hồi từ khách hàng và đề xuất các cải tiến để nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của họ.
 - **Khởi kỹ thuật**
- **Chức năng**

- Đảm bảo sự hoạt động ổn định và hiệu quả của hạ tầng mạng và hệ thống thông tin của công ty.

- Hỗ trợ các bộ phận khác trong việc triển khai và vận hành các dự án kỹ thuật.

- **Nhiệm vụ**

- Chịu trách nhiệm quản lý hoạt động phát triển, triển khai, và bảo trì hệ thống cũng như các dịch vụ thuê bao viễn thông Internet của công ty FPT Telecom.

- Cung cấp tư vấn chuyên môn, thực hiện thiết kế và hỗ trợ trong quá trình lắp đặt theo yêu cầu cụ thể của khách hàng và bảo trì hệ thống viễn thông của công ty.

- Đào tạo và phát triển kỹ năng cho nhân viên trong lĩnh vực kỹ thuật, đảm bảo họ có đủ năng lực để thực hiện công việc một cách hiệu quả.

- **Phòng nhân sự**

- **Chức năng**

- Quản lý và phát triển nguồn nhân lực của công ty để đáp ứng các mục tiêu kinh doanh và chiến lược tổ chức.

- Đảm bảo việc thực hiện các chính sách và quy trình liên quan đến nhân sự đồng nhất và hiệu quả.

- Đào tạo để nâng cao trình độ nghiệp vụ, cũng như các kỹ năng cần thiết cho công việc.

- Truyền đạt các thông tin về luật lao động, các quy định lao động, hay thông báo nội bộ của công ty đến toàn thể nhân viên một cách nhanh nhất.

- **Nhiệm vụ**

- Tuyển dụng và tuyển chọn nhân viên phù hợp với yêu cầu công việc, đồng thời quản lý quá trình tuyển dụng từ việc đăng tin tuyển dụng, phỏng vấn đến lựa chọn ứng viên.

- Xây dựng và duy trì các chính sách và quy trình nhân sự, bao gồm cả chính sách về lương thưởng, phúc lợi, và phát triển nghề nghiệp.

- Quản lý thông tin nhân viên, bao gồm cập nhật hồ sơ nhân viên, theo dõi kỳ hạn hợp đồng lao động và các thông tin liên quan khác.

- Hỗ trợ trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến lao động và quản lý nhân sự, bao gồm cả xử lý khiếu nại, vi phạm và mâu thuẫn lao động.

- Lưu trữ hồ sơ tài liệu, soạn thảo văn bản, tổ chức hội họp, trang bị văn phòng.

- Đào tạo và phát triển kỹ năng cho nhân viên, đặc biệt là các chương trình đào tạo về kỹ năng mềm và lãnh đạo.

- Kế toán

- Chức năng

- Chịu trách nhiệm quản lý và xử lý các vấn đề liên quan đến tài chính, kế toán và thuế của công ty.

- Đảm bảo sự minh bạch và tuân thủ các quy định pháp lý liên quan đến tài chính và kế toán.

- Nhiệm vụ

- Ghi nhận và kiểm soát các giao dịch tài chính hàng ngày của công ty, bao gồm cả việc nhập liệu vào hệ thống kế toán và kiểm tra sự chính xác của dữ liệu.

- Lập các báo cáo tài chính theo quy định pháp luật

- Thực hiện các thủ tục liên quan đến thanh toán và thu tiền, bao gồm việc xử lý hóa đơn và quản lý tài khoản ngân hàng của công ty.

- Quản lý hoá đơn, các biểu mẫu chứng từ kế toán của công ty, kiểm tra tính chính xác, hợp lý, hợp lệ của chứng từ thu, chi, chứng từ ngân hàng và các chứng từ điều chỉnh.

- Chuẩn bị và nộp các báo cáo thuế hàng tháng, quý và năm, đảm bảo tuân thủ các quy định về thuế của cơ quan thuế.

- Tham gia vào việc phân tích số liệu tài chính để cung cấp thông tin hỗ trợ cho quản lý và ra quyết định chiến lược của công ty.

- Bộ phận thanh tra và kiểm soát chất lượng

- Chức năng

- Đảm bảo mọi hoạt động trong hệ thống của công ty tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình chất lượng đã được thiết lập để đáp ứng được các yêu cầu và mong muốn của khách hàng, đồng thời giữ cho hệ thống hoạt động một cách rõ ràng, hiệu quả và minh bạch.

- Nhiệm vụ

- Xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng bao gồm việc thiết lập các quy trình, tài liệu, hồ sơ và các chỉ tiêu quản lý có liên quan.

- Theo dõi và kiểm tra việc thực hiện các quy trình chất lượng đã được thiết lập để đảm bảo sự đồng nhất và chất lượng cao nhất của sản phẩm và dịch vụ.

- Tham gia vào quy trình hoạch định, kiểm soát và đánh giá chất lượng của các dự án.
- Đề xuất các biện pháp cải thiện để nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, tối ưu hóa các quy trình, hoạt động của công ty.
- Đề xuất cải tiến quy trình đã có nhằm nâng cao hiệu quả của quy trình làm việc
- Liên hệ về những vấn đề liên quan đến hệ thống chất lượng tại công ty.

2.2. Các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

2.2.1. Môi trường vi mô

2.2.1.1 Môi trường kinh tế

- *Tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế*

Năm 2024, kinh tế thành phố Đà Nẵng tiếp tục duy trì đà tăng trưởng, có nhiều khởi sắc. Tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) ước tăng 7,51% so với cùng kỳ, xếp thứ 2/5 thành phố trực thuộc Trung ương, trong khi thu ngân sách vượt 25.700 tỷ đồng, tăng 33% so với dự toán. Sự hồi phục mạnh mẽ và ổn định của nền kinh tế đã giúp người dân và doanh nghiệp đã có mức thu chi hợp lý, nhờ sự phát triển mạnh mẽ của các ngành dịch vụ. Chi tiêu bình quân đầu người tại Đà Nẵng tăng khoảng 8% so với năm 2023, tập trung vào các lĩnh vực thiết yếu và công nghệ. Đã thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ của ngành viễn thông, làm gia tăng nhu cầu sử dụng và trải nghiệm các dịch vụ như internet với tốc độ cao và giải pháp công nghệ số. Điều này đã mang lại doanh thu cao cho FPT Telecom nhờ cung cấp các thiết bị như wifi, truyền hình cáp... cho khách hàng.

- *Lạm phát*

Lạm phát tại Đà Nẵng năm 2024, được kiểm soát ở mức thấp với chỉ số giá tiêu dùng (CPI) tăng dưới 3% do Quốc Hội đề ra, vẫn đem lại những ảnh hưởng nhất định đến ngành viễn thông. Với mức lạm phát ổn định giúp duy trì sức mua của người dân và doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi cho việc chi tiêu vào các dịch vụ viễn thông và công nghệ như internet tốc độ cao, truyền hình kỹ thuật số. Bên cạnh đó cũng đem lại nhiều bất lợi vì dù lạm phát nhẹ cũng có thể khiến cho chi phí vận hành, đặc biệt là giá thành nguyên liệu và thiết bị công nghệ tăng lên làm cho các doanh nghiệp viễn thông như FPT Telecom khó khăn trong việc cân đối giá cả sao cho hợp lý với mong muốn khách hàng mà vẫn phải mang lại lợi nhuận cho doanh nghiệp. Để đáp ứng các

nhu cầu khách hàng, FPT Telecom phải cần tối ưu hóa chi phí, tập trung vào đổi mới công nghệ và đa dạng hóa sản phẩm nhằm duy trì sức cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- *Lãi suất*

Lãi suất cho vay tối thiểu tại Quỹ Đầu tư phát triển là 5,6%/năm. UBND thành phố vừa ban hành Quyết định số 2396/QĐ-UBND ngày 30-10-2024 về mức lãi suất cho vay tối thiểu tại Quỹ Đầu tư phát triển thành phố Đà Nẵng. Theo đó, lãi suất cho vay tối thiểu là 5,6%/năm. Vì vậy lãi suất tại Đà Nẵng năm 2024 có tác động quan trọng đến ngành viễn thông, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp lớn như FPT Telecom, Viettel, VNPT. Nếu lãi suất duy trì ở mức ổn định hoặc giảm, các doanh nghiệp viễn thông sẽ hưởng lợi từ chi phí vay vốn thấp hơn, tạo điều kiện thuận lợi để đầu tư vào phát triển hạ tầng công nghệ, mở rộng mạng lưới và phát triển các dịch vụ mới như 5G, giải pháp đám mây. Điều này giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Tuy nhiên, nếu lãi suất tăng, chi phí vay vốn sẽ tăng theo, làm cho áp lực tài chính doanh nghiệp lớn lên. Lãi suất cũng ảnh hưởng đến sức mua của người tiêu dùng, khi chi phí vay tiêu dùng tăng có thể làm giảm khả năng chi tiêu cho các dịch vụ viễn thông. Đòi hỏi FPT Telecom cần tối ưu dòng tiền, tận dụng nguồn vốn nội bộ và đưa ra các chiến lược quản lý chi phí hiệu quả và đòi hỏi doanh nghiệp phải linh hoạt trong việc định giá và khuyến mãi để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

- *Thu nhập và bình quân*

Năm 2024, thu nhập bình quân tháng của người lao động là 7,6 triệu đồng, tăng 7,4%, tương ứng tăng 519 nghìn đồng so với năm 2023. Con số này của lao động nam cao gấp 1,34 lần của lao động nữ, và thu nhập bình quân của lao động ở khu vực thành thị cao gấp 1,4 lần khu vực nông thôn. Có thể thấy thu nhập của người dân tăng lên đã ảnh hưởng rất nhiều cho sự phát triển các ngành dịch vụ trong đó có ngành viễn thông. Khi người dân có điều kiện tài chính tốt hơn sẽ đầu tư vào các dịch vụ như internet tốc độ cao, truyền hình kỹ thuật số, công nghệ hiện đại. Nhưng sự chênh lệch giữa khu vực thành thị và nông thôn đặt ra thách thức cho các nhà cung cấp dịch vụ. Họ cần triển khai các gói dịch vụ phù hợp với từng phân khúc khách hàng, để đáp ứng nhu cầu đa dạng. Điều này đòi hỏi FPT Telecom phải có sự linh hoạt trong chiến lược giá cả,

khuyến mãi và cải tiến công nghệ nhằm mang lại sản phẩm, dịch vụ tốt cho khách hàng.

2.2.1.2 Công nghệ

Với thời đại 4.0 thói quen và xu hướng tiêu dùng hiện nay của khách hàng và doanh nghiệp không chỉ dừng lại ở các dịch vụ truyền thống nữa mà các nội dung và dịch vụ giờ đã thường xuyên đổi mới để bắt kịp với xu hướng, đầu tư nhiều hơn cho nghiên cứu, phát triển và áp dụng các tiến bộ khoa học công nghệ tiên tiến. Hiện nay việc sử dụng công nghệ không chỉ là vào các máy móc mà còn là vào các phần mềm hệ thống đều thông qua công nghệ. Ngay cả nhiều doanh nghiệp nổi tiếng cũng đang sử dụng chính những nền tảng này để truyền thông cho chính công ty mình.

Vì vậy FPT Telecom đã cập nhật xu hướng nắm bắt được sự thay đổi của khách hàng đã ứng dụng công nghệ tiên tiến như dây cáp quang, trí tuệ nhân tạo (AI) và Internet of Things (IoT) vào hoạt động doanh nghiệp của mình. Việc nâng cấp đường mạng cáp quang FTTH giúp FPT Telecom cung cấp dịch vụ internet với tốc độ cao, ổn định không bị gián đoạn, đáp ứng nhu cầu kết nối ngày càng lớn của người dân và doanh nghiệp. Công ty cũng ứng dụng AI trong việc tối ưu hóa dịch vụ khách hàng, từ việc phân tích dữ liệu người tiêu dùng để cá nhân hóa các gói dịch vụ đến việc sử dụng chatbot và trợ lý ảo để hỗ trợ khách hàng nhanh chóng và chăm sóc khách hàng tốt hơn. Bên cạnh đó, FPT Telecom còn áp dụng IoT vào các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp, mở rộng khả năng kết nối và điều khiển từ xa. Có thể thấy những thay đổi này giúp FPT Telecom, luôn luôn nắm bắt được xu thế, đi đầu trong ngành viễn thông và nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường trải nghiệm tốt cho người dùng và mở rộng thị trường.

- Thuận lợi
 - Công nghệ giúp rất nhiều trong quá trình sản xuất, tìm kiếm và chăm sóc khách hàng giúp tiết kiệm chi phí.
 - Nhờ có công nghệ hiện đại mà FPT Telecom đã tiếp cận những nhiều nguồn thông tin cũng như khách hàng một cách dễ dàng hơn.
 - Cũng nhờ có công nghệ mà FPT Telecom đã bắt kịp xu hướng và đi đầu trong ngành viễn thông.

- **Khó Khăn**

- Việc công nghệ, viễn thông ngày càng phát triển thì bên cạnh đó cũng có rất nhiều công ty viễn thông ra đời cho ra nhiều sản phẩm tốt hơn đây cũng là mối đe dọa lớn đối với FPT. Vì vậy FPT Telecom buộc phải đưa ra nhiều công nghệ vượt bậc, tiên tiến và mới mẻ hơn để phù hợp với xu thế hiện nay.

- Để phát triển công nghệ đòi hỏi chi phí đầu tư phát triển rất cao. Rất rủi ro về chi phí nếu không đủ chi phí thì sản phẩm đến tay khách hàng sẽ không được chất lượng.

2.2.1.3. Môi trường tự nhiên

Vị trí: Thành phố Đà Nẵng là thành phố lớn thứ tư ở Việt Nam sau Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội và Hải Phòng về đô thị hóa và phát triển kinh tế – xã hội. Nằm trên bờ Biển Đông có cửa sông Hàn, Đà Nẵng là một trong những thành phố cảng có vị trí chiến lược của miền Trung Việt Nam. Với vị trí nằm trên bờ Biển Đông có ảnh hưởng lớn đến việc phát triển và ứng dụng cáp quang vào đời sống. Là trung tâm kinh tế – xã hội lớn thứ tư cả nước, Đà Nẵng đòi hỏi hạ tầng viễn thông hiện đại để phục vụ nhu cầu kết nối cho các khu công nghiệp, dịch vụ du lịch và cư dân. Vị trí ven biển giúp thành phố trở thành điểm nổi quan trọng đảm bảo tốc độ truyền tải dữ liệu nhanh và ổn định. Có thể thấy vị trí ảnh hưởng rất nhiều đến sự phát triển của FPT Telecom tại khu vực này. Là trung tâm lớn Đà Nẵng có nhu cầu sử dụng về dịch vụ viễn thông và công nghệ thông tin lớn, tạo cơ hội lớn cho FPT Telecom cung cấp các dịch vụ như internet cáp quang, camera, truyền hình số và đem lại lợi nhuận cao cho doanh nghiệp.

Khí hậu: Đà Nẵng nằm trong vùng khí hậu nhiệt đới gió mùa, nhiệt độ cao và ít biến động. Nhiệt độ trung bình hàng năm khoảng 25,6°C, cao nhất là tháng 6 (29,2°C), thấp nhất là tháng 2 (21,2°C). Đà Nẵng thuộc kiểu khí hậu nhiệt đới, nóng ẩm quanh năm. Nơi đây có 2 mùa rõ rệt trong năm là mùa khô và mùa mưa. Có thể thấy khí hậu Đà Nẵng ảnh hưởng không tốt đến FPT Telecom. Vì Đà Nẵng thường xuyên mưa bất chợt và mưa to. Các đợt mưa to kéo dài không chỉ khiến việc triển khai đường dây cáp gặp khó khăn mà việc bảo trì dịch vụ khó hoàn thành đúng tiến độ, mà còn gây thiệt hại trực tiếp đến hạ tầng mạng. Đà Nẵng có rất nhiều trường hợp ngập nước nặng đã làm thiệt hại rất nhiều về nhà cửa, xe cộ, trong đó cũng có các modern, wifi, cáp truyền dẫn làm ảnh hưởng rất nhiều đến trải nghiệm của khách hàng đối với các dịch vụ của FPT Telecom.

Nguyên vật liệu: Đà Nẵng nằm trong vùng khí hậu nhiệt đới gió mùa, nắng nóng kéo dài và mưa bão thường xuyên. Điều này ảnh hưởng rất nhiều đến ngành viễn trong đó có FPT Telecom trong việc duy trì và phát triển hệ thống hạ tầng cáp quang. Với nhiệt độ cao và độ ẩm lớn có thể làm giảm tuổi thọ của lớp vỏ bảo vệ dây cáp và mưa bão ngập lụt dễ gây đứt cáp hoặc làm gián đoạn đường truyền mạng. Đặc biệt, Đà Nẵng nằm gần cửa biển nên hơi muối từ môi trường ven biển có thể ăn mòn các bộ phận kim loại. Vì vậy, đòi hỏi FPT Telecom phải sử dụng các loại cáp quang có chất lượng cao với vật liệu chống ăn mòn, chống tia UV và có lớp bọc thép bảo vệ chắc chắn. Điều này buộc FPT Telecom phải đầu tư mạnh vào công nghệ và bảo trì định kỳ để đảm bảo sự ổn định của mạng lưới. FPT Telecom cũng cần đưa ra các giải pháp khắc phục sự cố nhanh chóng, đặc biệt trong mùa mưa bão, để đảm bảo dịch vụ không bị gián đoạn làm hài lòng của khách hàng.

2.2.1.4 Nhân khẩu học

- Quy mô dân số: Dân số trung bình của Đà Nẵng là khoảng 933 người/km². Đây là mức mật độ tương đối cao thấy sự tập trung dân cư và sự phát triển đô thị mạnh mẽ. Dân số thành thị là 38.599.637 người, chiếm 38,2% tổng dân số cả nước; dân số nông thôn là 62.513.019 người, chiếm 61,8%.
- Độ tuổi: Cơ cấu dân số của Việt Nam đang dịch chuyển theo hướng tăng tỷ lệ người cao tuổi và giảm tỷ lệ dân số trẻ. Tỷ trọng nhóm dân số trẻ từ 0-14 tuổi giảm từ 24,3% năm 2019 xuống khoảng 23,9% năm 2023; trong khi nhóm dân số từ 60 tuổi trở lên tăng nhanh, từ 11,9% năm 2019 lên 13,9% vào năm 2023. Nhóm dân số trong độ tuổi từ 15- 59 tuổi chiếm 63,8% năm 2019 giảm xuống còn 62,2% năm 2023.
- Trình độ lao động: Tính chung năm 2024, lực lượng lao động đã qua đào tạo có bằng, chứng chỉ ước tính là 14,1 triệu người, chiếm 27,0%, tăng 0,6 điểm phần trăm so với năm 2023.

Qua quy mô dân số, độ tuổi và trình độ lao động, các số liệu đã được nêu trên ta có thể thấy Đà Nẵng là một thành phố đông dân cư sinh sống đã tạo ra rất nhiều thuận lợi và bất lợi đối với công ty FPT Telecom. Thuận lợi ở đây có thể nói là bởi vì sự tăng trưởng dân số có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như di cư, tăng trưởng kinh tế, chính sách dân số của chính quyền địa phương, và xu hướng gia đình hiện đại. Làm nhu cầu về internet và viễn thông cũng tăng cao, mở ra cơ hội lớn cho các nhà cung

cấp dịch vụ như FPT Telecom. Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn rất nhiều khó khăn, mặc dù dân số đông tại Đà Nẵng mang lại cơ hội lớn, nhưng đồng thời cũng đặt ra nhiều thách thức cho FPT Telecom. Vì nhu cầu tăng cao đòi hỏi công ty phải liên tục đầu tư nâng cấp hạ tầng, gây áp lực về chi phí. Cạnh tranh khốc liệt với các đối thủ lớn buộc FPT Telecom phải cải tiến dịch vụ và áp dụng chính sách giá cạnh tranh, ảnh hưởng đến lợi nhuận. Ngoài ra, tốc độ đô thị hóa nhanh cũng tạo khó khăn trong việc triển khai hạ tầng tại các khu vực mới. Những thách thức này đòi hỏi FPT Telecom phải linh hoạt và sáng tạo để giữ vững vị thế.

2.2.1.5. Môi trường văn hóa - xã hội

Với truyền thống hiếu học của người dân Việt Nam “ Học nữa, học mãi”. Dù trong thời đại nào, truyền thống hiếu học vẫn luôn được giữ gìn và phát huy. Ngày nay thời đại 4.0 phát triển việc học không chỉ dừng lại ở việc học trực tiếp mà còn có thể học gián tiếp qua internet. Bên cạnh đó với xu hướng tiêu dùng ngày càng thay đổi và phát triển việc người dân bắt đầu phải học tập và làm việc trực tuyến tại nhà trong suốt thời gian dịch bệnh đã tạo ra cơ hội để phát triển ngành viễn thông công nghệ như mạng 5G, lưu trữ đám mây và các thiết bị điện tử kỹ thuật số.

=> Sau khi dịch bệnh xảy ra có thể thấy Internet đã đóng một vai trò rất quan trọng với mọi người mọi nhà. Điều này đã tạo điều kiện cho FPT rất nhiều về việc tìm kiếm khách hàng rất dễ dàng và cung được nhiều sản phẩm đến khách hàng và mang lại doanh thu cao. Bên cạnh đó ngành viễn thông có tiềm năng mở rộng trong tương lai. Điều này đòi hỏi FPT không ngừng đổi mới triển hơn trong tương lai.

2.2.1.6. Môi trường chính trị - pháp luật

Về chính trị: Hệ thống chính trị ổn định, an ninh tốt, an sinh xã hội được đảm bảo thúc đẩy doanh nghiệp có thể yên tâm tập trung cho hoạt động kinh doanh. Chính phủ đã có cơ chế chính sách tạo sự cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng và không phân biệt đối xử, phù hợp với đòi hỏi của các thành phần kinh tế và yêu cầu của các tổ chức tài chính quốc tế.

Về luật pháp: Thông tư số 22/2017/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông đã công bố chính sách thả nổi giá cước dịch vụ viễn thông. Chính sách này đã đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng cho người tiêu dùng và tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp. Mở ra cơ hội thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng giữa FPT Telecom và VNPT, Viettel trên thị trường. Tạo ra sự thuận lợi lớn trong việc phát triển

mạng lưới, nâng cao chất lượng, đem lại sự hài lòng của khách hàng cho FPT Telecom. Đây được coi là sự phát triển bền vững của ngành viễn thông trong bối cảnh thị trường ngày càng sôi động.

2.2.2. Các yếu tố vi mô

2.2.2.1. Khách hàng

- Khách hàng của FPT được chia làm 2 loại chính: khách hàng tổ chức và khách hàng cá nhân.

- Khách hàng tổ chức: Các doanh nghiệp, các cơ quan hay các tổ chức trong các lĩnh vực dịch vụ... trên địa bàn Đà Nẵng. Nhóm này chiếm khoảng 30% khách hàng của FPT. Tuy nhóm này chiếm tỷ lệ không cao, nhưng nhóm khách hàng tổ chức lại đóng góp nhiều vào lợi nhuận của công ty thông qua các đơn hàng có quy mô lớn. Để đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ internet phục vụ cho kinh doanh và vận hành, họ yêu cầu sản phẩm phải chất lượng cao như đường truyền dẫn mạng phải cao, tốc độ tốt không bị gián đoạn để làm việc hiệu quả như họp online..., và đảm bảo số lượng lớn với mức giá hợp lý. Vì vậy, FPT luôn tập trung cung cấp các sản phẩm có chất lượng vượt trội và chính sách giá cả phù hợp, đem lại sự hài lòng cao cho nhóm khách hàng quan trọng này.

- Khách hàng cá nhân: chủ yếu là các hộ gia đình, cá nhân... nhóm khách hàng tổ chức chiếm khoảng 70% khách hàng của FPT. Đối với khách hàng này tiêu dùng họ cũng có rất nhiều yêu cầu khắt khe như đường truyền dẫn mạng phải cao, tốc độ tốt không bị gián đoạn để phục vụ cho việc coi phim, lướt facebook và bên cạnh đó giá cả cũng phải phù hợp. Vì vậy FPT đã cho ra nhiều gói để phục vụ cho khách hàng như gói cước mới LUX tiên phong tại Việt Nam tích hợp nền tảng công nghệ mới wifi 6, đảm bảo tốc độ. FPT đã cung cấp nhiều sản phẩm mới phù hợp và không ngừng cải tiến, giá cả phù hợp, để đáp ứng với mong muốn của khách hàng đối với dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng.

Ngày nay có nhiều công ty viễn thông cung cấp dịch vụ ra đời và số lượng sử dụng internet ngày càng cao đã tạo ra rất nhiều thử thách cho FPT. Với nhân tố quan trọng là khách hàng FPT Telecom luôn chú trọng tìm ra các giải pháp tối ưu nhất để đáp ứng nhu cầu trải nghiệm sản phẩm ngày càng cao của khách hàng. Từ việc cho ra nhiều gói dịch vụ tốt thu hút khách hàng, và nhiều ưu đãi hấp dẫn và các thủ tục không mất

phí. Với mục tiêu “trải nghiệm khách hàng tuyệt vời” FPT đang không ngừng cố gắng và phát triển.

2.2.2.2. Đối thủ cạnh tranh

Ngày nay, ngành cung cấp dịch vụ viễn thông đang phát triển rất mạnh mẽ nên FPT Telecom không tránh khỏi những sự cạnh tranh gay gắt từ các đối thủ như Viettel, VNPT, CMC, SPT... Trong đó đối thủ mà cạnh tranh lớn nhất đối với FPT Telecom hiện nay là Viettel và VNPT.

- Viễn thông VNPT

Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (tên giao dịch quốc tế: Vietnam Posts and Telecommunications Group, viết tắt: VNPT) là một doanh nghiệp của nhà nước chuyên về đầu tư, sản xuất, kinh doanh trong lĩnh vực Viễn thông và Công nghệ thông tin tại Việt Nam. VNPT là tập đoàn kinh tế nhà nước đứng số 2 về lĩnh vực Bưu chính, Viễn thông tại Việt Nam. Chuyên về cung cấp các thiết bị chuyển mạch, nguồn, bưu chính, đầu cuối,... và dịch vụ thoại, truyền thông, truyền dữ liệu, vệ tinh, bưu chính.

Bảng 2.1 So sánh ưu nhược điểm của FPT Telecom và VNPT

	FPT Telecom	VNPT
Ưu điểm	- Tốc độ truy cập Internet cao, lên đến 1Gigabit/giây (1Gbps) - Chất lượng tín hiệu ổn định, không bị ảnh hưởng bởi thời tiết, chiều dài cáp... - Thiết bị an toàn (không sợ sét đánh lan truyền trên đường dây) - Cách chăm sóc khách hàng được nhận định chuyên nghiệp, linh hoạt. - Độ uy tín cao - Có nhiều chương trình khuyến mãi	- Môi trường kinh doanh thuận lợi về mặt pháp lý - Người đi đầu trong xây dựng đường truyền cáp quang - Sở hữu đường truyền internet trong nước và quốc tế ổn định. - Có hệ thống các chi nhánh giao dịch phủ rộng khắp cả nước - Độ uy tín cao
	- Giá cả cao hơn so với một số nhà cung cấp khác - Công nghệ cập nhật liên tục gây bất tiện	- VNPT có quy trình làm việc kiểu nhà nước đơn thuần nên thủ tục rườm rà. - Cách chăm sóc khách hàng được

Nhược điểm	- Phủ sóng chưa rộng khắp tại một số khu vực. - Thiếu một số kênh quốc tế nổi tiếng - Vấn đề bản quyền	- nhận định kém chuyên nghiệp, không linh hoạt. - Công nghệ tiên tiến hay bị ảnh hưởng bởi cáp quang biển AAG - Sản phẩm dịch vụ chưa đa dạng - Khả năng cạnh tranh yếu - Nhà mạng ít có các chương trình khuyến mãi đi kèm
-------------------	--	---

Nhận xét: Có thể thấy FPT Telecom và VNPT đều có những ưu điểm và nhược điểm riêng biệt. Về mặt tốc độ truyền mạng, dịch vụ chăm sóc khách hàng, độ an toàn cao, FPT Telecom chiếm ưu thế rõ rệt với tốc độ truy cập cao và đội ngũ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, linh hoạt và có nhiều chương trình khuyến mãi. Đây chính là điểm mạnh giúp FPT Telecom cạnh tranh với VNPT. Tuy nhiên, khi nói về giá cả và độ phủ sóng rộng khắp, và tính ổn định thì FPT Telecom lại yếu thế hơn VNPT, đặc biệt là trong các khu vực xa trung tâm, nơi mà VNPT có lợi thế về mạng lưới chi nhánh phủ sóng rộng rãi và mức giá hợp lý hơn. Chính vì vậy FPT Telecom luôn luôn cải tiến để có thể khắc phục những vấn đề còn chưa tốt để phục vụ khách hàng tốt hơn.

- Viễn thông Viettel

Tổng Công ty Viễn thông Viettel (Viettel Telecom) là công ty trực thuộc Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội được thành lập ngày 5 tháng 4 năm 2007. Các ngành nghề chính của tập đoàn bao gồm: ngành dịch vụ viễn thông & công nghệ thông tin; ngành nghiên cứu sản xuất thiết bị điện tử viễn thông, ngành công nghiệp quốc phòng, ngành công nghiệp an ninh mạng và ngành cung cấp dịch vụ số. Sản phẩm nổi bật nhất của Viettel hiện nay là mạng di động Viettel Mobile. Công ty thành viên Viettel Telecom của Viettel hiện đang là nhà mạng giữ thị phần lớn nhất trên thị trường dịch vụ viễn thông Việt Nam

Bảng 2.2 So sánh ưu nhược điểm của FPT Telecom và Viettel

	FPT Telecom	Viettel
	- Tốc độ truy cập Internet cao, lên đến 1Gigabit/giây (1Gbps)	- Giá thành rẻ - Độ phủ sóng rộng khắp

Ưu điểm	- Chất lượng tín hiệu ổn định, không bị ảnh hưởng bởi thời tiết, chiều dài cáp... - Thiết bị an toàn (không sợ sét đánh lan truyền trên đường dây) - Chế độ chăm sóc khách hàng khá chuyên nghiệp, linh hoạt và nhanh chóng - Độ uy tín cao - Có nhiều chương trình khuyến mãi	- Tốc độ Internet cao và ổn định - Dịch vụ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp - Có nhiều chương trình khuyến mãi
Nhược điểm	- Giá cả cao hơn so với một số nhà cung cấp khác - Công nghệ cập nhật liên tục gây bất tiện - Phủ sóng chưa rộng khắp tại một số khu vực. - Thiếu một số kênh quốc tế nổi tiếng - Vấn đề bản quyền	- Sản phẩm dịch vụ chưa đa dạng - Khả năng cạnh tranh yếu - Khó lựa chọn gói cước tốc độ cao ở vùng sâu, vùng xa - Tốc độ giảm nhẹ vào giờ cao điểm ở một số khu vực.

Nhận xét: Có thể thấy FPT Telecom và Viettel đều có những ưu và nhược điểm riêng. FPT Telecom chiếm ưu thế hơn Viettel về độ uy tín, tốc độ truyền đạt cao, về độ an toàn và nhiều chương trình khuyến mãi, và đa dạng sự lựa chọn. Những yếu tố này đã giúp cho FPT Telecom thu hút nhiều khách hàng. Nhưng nói về giá cả, sự thuận tiện, và độ phủ sóng thì FPT Telecom yếu thế hơn so với Viettel. Đây cũng là điều mà FPT cần khắc phục để có thể dẫn đầu về ngành viễn thông.

Sự cạnh tranh gay gắt từ giá cả, chất lượng, các ưu đãi hấp dẫn, dịch vụ chăm sóc khách hàng có thể thấy FPT Telecom không chỉ đối mặt với VNPT và Viettel mà FPT Telecom phải đối mặt với nhiều sự cạnh tranh từ một số doanh nghiệp khác. Vì thế FPT muốn khẳng định vị thế của mình là một trong những tập đoàn hàng đầu Việt Nam, tiên phong dẫn dắt sự đổi mới và sáng tạo thì FPT phải không ngừng nỗ lực,

luôn luôn đổi mới và cải tiến sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

FPT Telecom tại Đà Nẵng hợp tác với nhiều nhà cung ứng hàng đầu nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và sản phẩm. Đối tác đến từ các tập đoàn công nghệ lớn như: Internet Initiative Japan, Cisco, Microsoft, Juniper Network...cung cấp các phần mềm, ứng dụng như dịch vụ lưu trữ đám mây của Microsoft. Sự hỗ trợ này giúp đảm bảo nguồn thiết bị và cơ sở vật chất hiện đại, đồng thời duy trì sự đồng bộ và hiệu quả trong chuỗi cung ứng. Cung cấp các nguồn lực về sản phẩm dịch vụ, nguồn lực rất cần thiết cho hoạt động của doanh nghiệp.

2.3. Các nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh

2.3.1. Cơ sở vật chất

Bảng 2.3 Diện tích của Công ty Cổ phần FPT chi nhánh Đà Nẵng

Đơn vị	Diện tích (m ²)
Tổng diện tích công ty	1500
Khu vực văn phòng	1200
Khu vực nhà kho (tầng 4)	80
Khu vực để xe (tầng trệt) 80	100
Khu vực khác (nhà WC, sảnh chờ,..)	120

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhận xét: Công ty FPT Telecom được đặt ở Tòa nhà FPT Telecom , Lô A4-1 Khu đô thị FPT , đường Trần Quốc Vượng , phường Hòa Hải- Ngũ Hành Sơn TP Đà Nẵng. Với bốn tầng tổng diện tích là 1500m². Đáp ứng được môi trường làm việc thoải mái, rộng rãi cho nhân viên. Sự thoải mái và tiện nghi không chỉ tạo điều kiện cho việc làm việc hiệu quả mà còn giúp tăng cường sự sáng tạo và cảm hứng cho mọi thành viên trong công ty. Công ty có bốn tầng mỗi tầng đều đáp ứng được nhu cầu riêng.

Khu vực lễ tân (quầy giao dịch), các văn phòng được trang trí đơn giản với tông màu cam chủ đạo tạo ra một không gian thoải mái và chuyên nghiệp cho khách hàng và nhân viên.

Nhà kho được tổ chức thành hai khu vực khác nhau: một khu vực ở tầng trệt dành cho việc lưu trữ hàng hóa và thiết bị, giúp cho bộ phận

Các khu vực lễ tân, văn phòng làm việc, được thiết kế rộng rãi, tinh tế, được bố trí thêm nhiều cây xanh tạo cảm giác thoải mái cho nhân viên khi làm việc cũng như sự hài lòng khi khách hàng đến với công ty.

Nhà kho được tổ chức thành hai khu vực khác nhau: một khu vực ở tầng trệt dành cho việc lưu trữ hàng hóa và thiết bị của bộ phận kỹ thuật. Tầng 4 là nơi lưu trữ các hồ sơ giấy tờ, sổ sách của công ty.

Khu vực để xe thoải mái, đảm bảo an toàn tài sản cá nhân cho cả nhân viên của công ty lẫn khách hàng.

Mỗi tầng sẽ có một khu vực nhà WC có đầy đủ những thiết bị vệ sinh cần thiết như : đèn, gương, bồn rửa tay, giấy vệ sinh, xà phòng, thùng đựng rác, chốt cài cửa,... được lắp đặt chắc chắn, gọn gàng để phục vụ cho nhân viên.

Khu vực sảnh chờ rộng rãi, thoáng mát có trưng bày các sản phẩm công ty cung cấp.

Bảng 2.4 Cơ sở vật chất của Công ty cổ phần viễn thông FPT Đà Nẵng

Máy móc, thiết bị	Số lượng
Máy tính bàn	220
Điện thoại bàn	50
Máy scan	10
Máy in	2
Điều hòa	16
Các công cụ thiết bị thi công khác (thang, dây bảo vệ an toàn...)	
Thiết bị văn phòng	Số lượng
1. Bàn làm việc	100
2. Ghế làm việc	250
3. Bàn dài tiếp khách	5
4. Ghế dài tiếp khách	5

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhân xét: Với việc đầu tư vào các trang thiết bị hiện đại và đầy đủ, FPT cam kết mang lại một môi trường làm việc tối ưu cho nhân viên. Tại FPT Telecom, không chỉ coi trọng việc nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn tập trung vào việc tạo điều kiện làm

việc thuận lợi nhất cho tất cả nhân viên. Từ văn phòng đến phòng họp, mỗi không gian đều được trang bị đầy đủ các thiết bị công nghệ cao cấp nhất: máy tính, máy in, thiết bị viễn thông và các công cụ kỹ thuật số khác đều được chọn lựa cẩn thận để đảm bảo sự mượt mà và hiệu quả trong công việc hàng ngày.

2.3.2. Nguồn nhân lực của công ty

2.3.2.1. Nguồn nhân lực

Bảng 2.5 Bảng tình hình nguồn nhân lực 3 năm gần đây của FPT Telecom

Chỉ tiêu		Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
		Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
TỔNG		285	100	300	100	322	100	15	5,3	22	7,3
Giới tính	Nam	173	61	198	66	210	65	25	14	12	6,1
	Nữ	112	39	102	34	112	35	-10	-9	10	9,8
Trình độ học vấn	Đại học và sau đại học	247	86,6	262	87,3	285	88,5	15	6,1	23	8,9
	Cao đẳng - trung cấp	33	11,6	33	11	32	10	0	0	-1	-3
	Trung học phổ thông	5	1,7	5	1,7	5	1,5	0	0	0	0
Độ tuổi	18-25	108	38	118	39	129	40	10	9,2	11	9,3

tuổi	25-40 tuổi	150	52,6	156	52	167	52	6	4	11	7,1
	>40 tuổi	27	9,4	26	9	26	8	-1	-4	0	0

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhận xét: Trong giai đoạn từ 2022-2024, nhìn chung quy mô cán bộ nhân viên của FPT Telecom Đà Nẵng - Công ty Cổ phần Viễn Thông FPT cũng tăng lần theo từng năm do nhu cầu việc làm ngày càng tăng mạnh. Năm 2022 có 285 người lao động tăng lên 300 người năm 2023 với tỉ lệ 5,3%. Và tổng số lao động của công ty hiện nay tính đến 2024 là 322 người so với năm 2023 với tỉ lệ 7,3%. Qua đó có thể thấy tình hình kinh doanh của công ty đang ngày càng tốt lên.

- *Về trình độ học vấn*

Tại Công ty Cổ phần Viễn Thông FPT Đà Nẵng, trình độ học vấn của lao động ở mức Đại học và sau đại học chiếm tỷ lệ cao nhất. Tiếp theo đến trình độ Cao đẳng và Trung cấp. Có thể thấy ở công ty chủ yếu là nguồn nhân lực chất lượng cao. Có nhiều nguồn nhân lực chất lượng cao trong công ty là một yếu tố quan trọng để đảm bảo hoạt động kinh doanh thành công. Nhân viên chất lượng cao thường có kiến thức, kỹ năng tốt, khả năng sáng tạo và đổi mới tốt. Khi có nhiều nguồn nhân lực chất lượng cao, công ty có lợi thế cạnh tranh trong ngành tốt hơn, luôn nổi bật và thu hút sự quan tâm của khách hàng, đối tác và nhà đầu tư. Trong năm 2024, lao động có trình độ Trung học phổ thông tăng lên, có thể thấy tại Công ty Cổ phần Viễn Thông FPT Đà Nẵng luôn coi trọng các bạn nhân viên có năng lực và phẩm chất tốt.

- *Về giới tính*

Qua đó ta có thể thấy về cơ cấu giới tính thì tại Công ty Cổ phần Viễn Thông FPT Đà Nẵng có nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn. Số lượng lao động nữ trong công ty chiếm tỷ lệ không cao. Năm 2022 tỷ lệ nữ là 39% nam chiếm 61%. Năm 2023 tỷ lệ nữ 34% còn nam chiếm 66% và ở thời điểm hiện tại, lao động nữ chiếm 35% còn nam chiếm 65% trong tổng lao động. So sánh các năm ta thấy tỷ lệ lao động nam trong công ty rất lớn. Là một Công ty viễn thông liên quan đến công nghệ cao nên công việc có yêu cầu cao về mặt kỹ thuật, độ an toàn trong quá trình quản lý vận hành hệ thống điện, làm việc trong môi trường có mức độ rủi ro cao (có điện áp, môi trường bên ngoài ảnh hưởng bởi thời tiết, bụi bẩn, cần di chuyển nhiều....) nên cơ cấu giới tính này phù hợp

với đặc thù ngành bởi FPT Telecom nằm trong lĩnh vực công nghệ thông tin và viễn thông.

2.3.2.2. Nguồn nhân lực chi tiết

Bảng 2.6 Bảng nguồn nhân lực chi tiết của công ty FPT Telecom Đà Nẵng

<i>Bộ phận</i>	<i>Chức vụ</i>	<i>Số lượng</i>
1. Giám đốc	Giám đốc	1
	Phó giám đốc	1
2. Khối dịch vụ chăm sóc khách hàng	Trưởng phòng	1
	Dịch vụ khách hàng 1	15
	Dịch vụ khách hàng 2	15
3. Khối kinh doanh	IBB1	15
	IBB2	15
	IBB3	15
	IBB4	15
	IBB5	15
	IBB6	15
	Phòng doanh nghiệp	5
	Phòng đầu tư và phát triển dự án	14
	Trưởng phòng	1
4. Khối kỹ thuật	Trưởng phòng	1
	Kỹ thuật - hạ tầng	3 văn phòng, 16 ngoài
	Kỹ thuật - bảo trì 1	8 văn phòng, 60 ngoài
	Kỹ thuật - bảo trì 2	8 văn phòng, 60 ngoài
5. Khối hỗ trợ	Kế toán	4
	Hành chính nhân sự	3
	Thanh tra kiểm soát chất lượng	13
6. Khác	Bảo vệ	2
	Lao công	3

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhận xét: Theo như nghiên cứu công ty cổ phần viễn thông FPT có nguồn nhân lực lao động đông người, đẩy mạnh việc phát triển của công ty. Có độ tuổi lao động từ 22 - 30 tuổi là cao nhất. Đây chính là độ tuổi không còn non nớt về kinh nghiệm làm việc và đặc biệt là luôn nắm chắc được xu hướng và các tình hình công nghệ nói chung. Được coi là thế mạnh giúp công ty cạnh tranh tốt hơn trên thị trường và giúp công ty được mục tiêu và sứ mệnh đã đề ra.

2.3.3. Nguồn lực Tài chính và tình hình kinh doanh

2.3.3.1. Nguồn lực tài chính

2.3.3.1.1. Bảng cân đối kế toán

Bảng 2.7 Bảng cân đối tài sản - nguồn vốn của công ty (2022 - 2024)

Chỉ tiêu	Năm			So sánh			
	2022	2023	2024	2022/2023		2023/2024	
				Chênh lệch	Tỷ lệ %	Chênh lệch	Tỷ lệ %
TÀI SẢN NGẮN HẠN	19.862.298.087	26.719.253.591	34.307.156.345	6.856.955.505	34.5	7.587.902.753	28,4
Tiền và các khoản tương đương tiền	380.241.509	786.731.320	956.783.256	406.489.811	106.9	170.051.936	21.6
Các khoản phải thu ngắn hạn	7.335.361.186	9.113.194.609	12.034.569.113	1.777.833.423	24.2	2.921.374.504	32.1
Hàng tồn kho	10.156.489.403	14.744.276.687	17.956.231.004	4.587.787.284	45.2	3.211.954.317	21.8
Tài sản ngắn hạn khác	1.990.205.989	2.075.050.976	3.359.572.972	84.844.987	4.3	1.284.521.996	61.9
TÀI SẢN DÀI HẠN	34.833.132.610	40.032.891.742	47.356.890.201	5.199.759.132	14.9	7.323.998.459	18.3
Tài sản cố định	22.263.410.516	28.796.759.310	35.101.556.347	6.533.345.794	29.3	6.304.800.037	21.9
Tài sản dài hạn khác	12,569,722,094	11.236.135.432	12.255.333.854	-1.333.586.662	-10.6	1.019.198.422	9.1
TỔNG CỘNG TÀI SẢN	54.695.430.697	66.752.145.334	81.664.046.546	12.056.714.637	22.0	14.911.901.212	22.3
Nguồn vốn							
NỢ PHẢI TRẢ	25.123.679.432	29.989.125.567	35.986.950.680	4.865.446.135	19.4	5.997.825.113	20.0
Nợ ngắn hạn	23.456.125.234	25.320.469.009	31.268.124.431	1.864.343.775	7.9	5.947.655.422	23.5
Nợ dài hạn	1.667.554.198	4.668.656.558	4.718.826.249	3.001.102.360	180.0	50.169.691	1,1
Vốn chủ sở hữu	29.571.751.265	36.763.019.767	45.677.095.866	7.191.268.502	24.3	8.914.076.099	24.2
Tổng nguồn vốn	54.695.430.697	66.752.145.334	81.664.046.546	12.056.714.637	22.0	14.911.901.212	22.3

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhân xét:

- Về tổng tài sản

Tài sản của Công ty có xu hướng tăng dần qua 3 năm. Năm 2022 với 54.695.430.697 đồng và 66.752.145.334 đồng vào năm 2023 chiếm 22% so với năm 2022. Năm 2024 tổng tài sản đạt ở mức cao nhất trong 3 năm là 81.664.046.546 đồng tương đương với 22.3% so với năm 2023.

- Về tài sản ngắn hạn

Tài sản ngắn hạn có xu hướng tăng dần qua 3 năm. Từ năm 2022 là 19.862.298.087 đồng, năm 2023 là 26.719.253.592 đồng tăng 34.5% so với năm 2022, đến năm 2024 lên tới 34.307.156.345 đồng có tỉ trọng chiếm 28.4% so với tổng tài sản. Vì các khoản phải thu ngắn hạn và hàng tồn kho tăng cho thấy công ty bị ảnh hưởng bởi tình hình kinh tế thế giới dẫn tới sức mua của người dân giảm nên hàng tồn kho qua các năm tăng. Nhưng nhìn chung tài sản ngắn hạn qua 3 năm từ 2022 đến 2024 có xu hướng tăng theo từng năm. Giúp cho công ty tránh được các vấn đề về tài chính, tăng sức cạnh tranh của FPT đối mặt với các đối tác.

- Về tài sản dài hạn

Tài sản dài hạn tăng qua các năm từ 2022 là 34.833.132.610 đồng đến năm 2024 tăng 47.356.890.201 đồng. Năm 2023 với 40.032.891.742 đồng với tỷ lệ chiếm 14.9% so với năm 2022. Năm 2024 tăng lên 18.3% so với 2023. Đến năm 2024 vẫn tăng cho thấy công ty có sự đầu tư về tài chính. Việc tài sản dài hạn tăng có thể thuận lợi cho công ty về việc nâng cao sản xuất (máy móc, cơ sở vật chất,... được nâng cao), tuy nhiên cũng có một số rủi ro có sự thay đổi không lợi trong điều kiện thị trường, như sự suy giảm nhu cầu hoặc sự biến động trong giá cả làm suy giảm nguồn thu của công ty.

- Về nguồn vốn

Về nguồn vốn của FPT Telecom nợ phải trả có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2022 là 54.695.430.698 tổng nguồn vốn. Năm 2023 tăng lên 66.752.145.334 đồng so với năm 2022 tăng 22%. Năm 2024 tăng lên 81.664.046.546 đồng chỉ số chiếm 22.3% so với năm 2023. Nhìn chung nguồn vốn của những năm qua tại công ty không có biến động gì lớn. Các số liệu đều tăng dần qua từ năm 2022 đến 2024. Từ đó cho thấy FPT Telecom đã sử dụng một phần tài sản ngắn hạn để thanh toán các khoản nợ vay ngắn hạn, nhằm mục đích giảm thiểu rủi ro tài chính và tăng cường được khả năng cạnh tranh, cải thiện dịch vụ và quy mô hoạt động.

2.3.3.2. Tình hình kinh doanh

2.3.3.2.1 Bảng báo cáo doanh thu - kết quả tình hình kinh doanh

Bảng 2.8 Báo cáo doanh thu - báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh (2022-2024)

Chỉ tiêu	Năm			So sánh			
	2022	2023	2024	2022/2023		2023/2024	
				Chênh lệch	Tỷ lệ %	Chênh lệch	Tỷ lệ %
1. Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	64.299.783.969	72.817.343.022	87.045.702.783	8.517.559.053	13.2	14.228.359.761	19.5
2. Các khoản giảm trừ doanh thu	60.593.632	70.319.848	80.347.458	9.726.216	16.1	10.027.610	14.3
3. Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ	64.239.190.337	72.747.023.174	86.965.355.325	8.507.832.837	13.2	14.218.332.151	19.5
4. Giá vốn hàng bán	47.370.082.406	50.603.542.642	53.381.677.133	3.233.460.236	6.8	2.778.134.491	5.5
5. Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ	16.896.107.391	22.143.480.532	33.583.678.192	5.274.373.141	31.1	11.440.197.660	51.7
6. Doanh thu hoạt động tài chính	592.684	516.171	479.011	-76.513	-12.9	-37.160	-7.2
7. Chi phí tài chính	0	0	0	-	-	-	-
8. Chi phí bán hàng	5.516.100.474	5.877.844.441	5.915.487.638	161.743.967	2.8	37.643.197	0.6
9. Chi phí quản lý doanh nghiệp	7.518.073.357	8.460.991.566	9.130.615.984	942.918.209	12.5	669.624.418	7.9
10. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh	3.635.526.784	7.805.160.696	18.538.053.581	4.169.633.912	114.7	10.732.892.885	137.5
11. Thu nhập khác	1.689.250	709.500	2.503.498	-979.750	-58.0	1.793.998	252.9
12. Chi phí khác	0	0	0	-	-	-	-

13. Lợi nhuận khác	1.689.250	709.500	2.503.498	-979.750	-58.0	1.793.998	252.9
14. Tổng lợi nhuận trước thuế	3.637.216.034	7.805.870.196	18.540.557.079	4.168.654.162	114.6	10.734.686.883	137.5
15. Lợi nhuận sau thuế TNDN	3.637.216.034	7.805.870.196	18.540.557.079	4.168.654.162	114.6	10.734.686.883	137.5

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhân xét: Công ty cổ phần FPT Đà Nẵng năm 2022-2024 vẫn có doanh thu tăng trưởng liên tục, cụ thể doanh thu năm 2023 tăng trưởng 13.2% so với năm 2022 và doanh thu năm 2024 là 87.045.702.783 tăng trưởng 19.5% so với năm 2023 là 72.817.343.022. Doanh thu năm 2022-2024 tăng đều liên tục theo các năm đây chính là thành quả của các hoạt động đẩy mạnh kinh doanh bán hàng của FPT Telecom.

- Giá vốn hàng hóa bán vào năm 2023 tăng hơn 50.603.542.642 từ 47.370.082.406 tương ứng với 6.8% so với năm 2022 nguyên nhân chủ yếu là do chi phí nhập các thiết bị đầu vào cao. Đến năm 2024 vẫn tăng lên 53.381.677.133 tương ứng với 5.5% so với năm 2023 vì công ty tập trung đầu tư vào máy móc, cơ sở vật chất. Trong năm 2023, chi phí bán hàng là 5.877.844.441 đồng chiếm tỷ 28% so với năm 2022. Và năm 2024 là 5.915.487.638 đồng chiếm tỷ lệ 0.6% so với năm 2023 cho thấy doanh nghiệp đang phát triển nguyên nhân là vì nhu cầu sử dụng wifi và internet của người dân ngày càng cao vì tất cả mọi hoạt động học tập, làm việc đều qua internet.

- Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh tăng qua các năm. Năm 2023 là 7.805.160.696 tăng 114.7% so với năm 2022. Năm 2024 là 18.538.053.581 tăng 137.5% so với năm 2023. Từ đó cho thấy cơ cấu giá vốn tăng làm doanh thu thuần tăng nhanh.

2.4. Thực trạng công tác đào tạo khối kỹ thuật tại công ty cổ phần viễn thông FPT - Telecom Đà Nẵng

2.4.1. Tình hình đào tạo khối kỹ thuật tại công ty các năm gần đây.

Công ty cổ phần viễn thông FPT là một đơn vị những lớn trong nước. Là một trong những công ty đi đầu liên quan đến các hoạt động cho việc phát triển năng lực của người lao động. Đào tạo là một trong những hoạt động giúp cho doanh nghiệp đạt được nhiều lợi thế hơn trong việc nâng cao năng lực của người lao động từ đó đạt được những mục tiêu trong việc kinh doanh. Vì vậy trong những năm gần đây FPT đã tiến hành đào tạo nhiều khóa dành cho nhân viên mới và cả nhân viên cũ.

Công ty có rất nhiều nội dung chương trình đào tạo như nâng cao tay nghề, an toàn lao động và điện. Nhưng nội dung đào tạo chủ yếu của công ty đa phần tập trung vào việc phát triển sản phẩm của công ty, tìm hiểu rõ hơn về sản phẩm công ty cũng như về văn hóa của công ty. Bởi vì đối với một nền công nghệ luôn có sự thay đổi thì các sản phẩm công ty đang có và đang cung ứng cũng đang thay đổi theo nhu cầu thị trường. Vì vậy khi nhân viên nắm rõ được kiến thức thì họ sẽ đáp ứng được mục tiêu yêu cầu công việc một cách tốt hơn.

Công ty FPT đã sử dụng đa dạng phương pháp trong việc đào tạo để nhân viên có thể tiếp cận kiến thức một cách tốt nhất và chính xác nhất. Bởi vậy công ty đã có những chương trình hợp tác với nước ngoài như Nhật Bản và liên kết với các trường Đại học.

- Hợp tác với các chương trình đào tạo quốc tế

Công ty đã hợp tác với Nhật Bản trong việc đào tạo nhân sự nhằm nâng cao chất lượng và kỹ năng làm việc của khối kỹ thuật. Đào tạo khối kỹ thuật trong các máy móc công nghệ tiên tiến vượt bậc và dưới sự chỉ dẫn của những người có tay nghề cao ở Nhật. Điều này giúp nâng cao tay nghề và thích ứng với công nghệ mới và đáp ứng được nhu cầu của thị trường.

- Liên kết với các trường Đại học

Bên cạnh đó FPT Đà Nẵng đã tổ chức nhiều sự kiện liên kết với các trường đại học để tìm kiếm nhân viên kỹ thuật và chương trình đào tạo. Điển hình như sự kiện Bee Matchig 2025 tại Cao đẳng FPT Polytechnic. Hoặc liên kết với các trường đại học, luôn cập nhật chương trình theo chuẩn đào tạo quốc tế.

Để có một cái nhìn rõ hơn về tình hình hoạt động liên kết với các trường đại học hiện tại thì thông qua việc khảo sát có 100% nhân viên đều được tham gia vào các chương trình đào tạo của công ty.

Bảng 2.9 Khảo sát tham gia đào tạo

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Anh/chị có được tham gia vào việc đào tạo không	Có	100
	Không	0.0

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Và khi hỏi về tuần suất tham gia thì chúng ta có thể thấy số lượng tham gia của công ty đa phần sẽ tham gia từ 3 lần trở lên số lượng chiếm đến 60% nhân viên.

Bảng 2.10 khảo sát về số lượng nhân viên tham gia

Nội dung	Phân loại	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Trong 1 năm vừa qua bạn đã tham gia bao nhiêu khoá đào tạo	Tham gia 1 lần	0	0.0
	Tham gia 2 lần	3	5.0
	Tham gia 3 lần	21	35
	Tham gia 3 lần trở lên	36	60

Anh/ chị được đào tạo trong nước hay nước ngoài	Trong nước	37	61.67
	Nước ngoài	23	38.33

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Căn cứ vào Số nhân viên cũng được đào tạo ở nước ngoài tuy chỉ chiếm 38.33% nhưng cho thấy công ty cũng đang rất tích cực để đưa nhân viên ra nước ngoài để đào tạo những kiến thức và kỹ năng cao hơn. Nhưng số lượng nhân viên được đào tạo trong nước vẫn được diễn ra rất cao, luôn đảm bảo được nhân viên luôn được cập nhật và đào tạo những kiến thức mới một cách nhanh nhất. Và nhân viên được đào tạo nước ngoài đa phần là nhân viên cũ.

Kết luận: Như vậy với tình hình nêu qua ta có thể thấy công ty đã có những đầu tư không chỉ về mặt chương trình, về mặt số lượng và về nội dung giúp cho việc đào tạo các kỹ năng làm việc của nhân viên tốt hơn.

2.4.2. Thực trạng đào tạo khối kỹ thuật tại công ty

2.4.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Xác định nhu cầu đào tạo là một trong những hoạt động yêu cầu để triển khai một chương trình đào tạo. Để xác định nhu cầu đào tạo đúng đảm bảo cho chương trình đào tạo diễn ra một cách hiệu quả thì công ty cần tiến hành xác định nhu cầu đào tạo. Tại FPT luôn xác định nhu cầu đào tạo để chọn đúng đối tượng, và thực hiện đúng chương trình nhằm mang lại hiệu quả cao nhất.

Nhu cầu đào tạo của công ty được xác định định dựa trên cơ sở

- Đào tạo khi có sản phẩm mới
- Năng lực thực hiện công việc của khối kỹ thuật
- Đào tạo theo số liệu mắc lỗi
- Đào tạo lại chuyên môn
- Đào tạo bắt buộc

Ngoài ra, Công ty FTel cũng xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ hằng năm nhằm nâng cao chất lượng nhân sự, đảm bảo nhân viên khối kỹ thuật đáp ứng tốt yêu cầu công việc. Công ty cũng có kế hoạch đào tạo định kỳ để đáp ứng được yêu cầu công việc. Thông thường công ty xác định đào tạo định kỳ hằng năm rơi vào tháng 3 và tháng 10. Ngoài ra nó cũng sẽ rơi vào những dịp đặc biệt hay những lý do đặc biệt trong năm như khi công ty có sản phẩm mới hoặc có dự án mới bất ngờ thì công ty sẽ gửi form và email để yêu cầu các đơn vị tiến hành đề xuất nhu cầu đào tạo.

Quá trình xác định nhu cầu đào tạo sẽ được bắt đầu từ phòng nhân sự. Phòng nhân sự sẽ tiến hành xem xét căn cứ dựa trên mục tiêu của doanh nghiệp, căn cứ dựa trên mục tiêu yêu cầu của công việc mà sẽ đưa ra những yêu cầu liên quan đến việc xem xét nhu cầu đào tạo định kỳ hằng năm. Phòng nhân sự sẽ tiến hành xây dựng một kế hoạch đào tạo chi tiết hoàn chỉnh.

Kế hoạch đào tạo chi tiết tháng 1 năm 2024 tại công ty FPT Telecom ĐN

STT	Đơn vị	Tên khóa học	Thời gian	Ngày bắt đầu dự kiến	Ngày kết thúc dự kiến	Đối tượng học viên	Thời lượng toàn khóa (giờ)	Hình thức tổ chức	Giảng viên	Tình trạng	Phụ trách care lớp
1	IBB	Đào tạo wifi 6 cho IBB		05/01/2024	05/01/2024	Toàn bộ IBB	2	Offline	Tupa@fpt.com	Đã thực hiện	Lichnt3
2		Cách tính cước và các điểm lưu ý khi sales tư vấn HĐ cho KH	08h00 - 09h30	19/01/2024	19/01/2024	IBB1,2,3,7	1.5	Offline	Giang LPT		Lichnt3
3		Cách tính cước và các điểm lưu ý khi sales tư vấn HĐ cho KH	14h00 - 15h30	19/01/2024	19/01/2024	IBB4,5,6	1.5	Offline	Giang LPT		Lichnt3
4	DVKH	Đào tạo wifi 6 cho Thu Ngân		06/01/2024	06/01/2024	Toàn bộ TN	1	Offline	Tupa@fpt.com	Đã thực hiện	Thanhntl
5		Đào tạo wifi 6 cho DVKH		08/01/2024	08/01/2024	Toàn bộ DVKH	1	Offline	Tupa@fpt.com	Đã thực hiện	Thanhntl
6		Hướng dẫn cách xử lý cơ bản qua phone khi khách hàng gặp sự cố	11h00 - 12h00	20/01/2024	20/01/2024	Thu Ngân TIN	1	Offline	Điều hành TIN (Vunt/ binhTD) và Trưởng CUS		Thanhntl
7		Đào tạo thao tác tool CR	11h00 - 12h00	22/01/2024	22/01/2024	CUS	1	Offline	CS HO		Thanhntl
8	Kỹ thuật	Đào tạo tân binh kỹ thuật		15/01/2024	17/01/2024	Tân binh kỹ thuật mới tuyển	24	Offline	Phòng Kỹ thuật	Đang thực hiện theo lộ trình đào tạo của TIN	
9		Đào tạo chính sách tin care mới cho Kỹ thuật	18h00 - 18h30	23/01/2024	23/01/2024	UR 1	0.5	Offline	Thanhntl		Thanhntl
10		Các vấn đề thường hay gặp với khách hàng và cách xử lý	18h30 - 19h30	23/01/2024	23/01/2024	UR 1	1	Offline	Tupa9/ HungTL3		Thanhntl
11		Đào tạo chính sách tin care mới cho Kỹ thuật	18h00 - 18h30	24/01/2024	24/01/2024	UR2	0.5	Offline	Thanhntl		Thanhntl
12		Các vấn đề thường hay gặp với khách hàng và cách xử lý	18h30 - 19h30	24/01/2024	24/01/2024	UR2	1	Offline	Tupa9/ HungTL3		Thanhntl

Hình 2.2 Kế hoạch đào tạo chi tiết tháng 1 năm 2024

(Nguồn phòng hành chính nhân sự)

Sau khi lên kế hoạch đào tạo chi tiết phòng nhân sự sẽ gửi lại cho các đơn vị kiểm tra lần cuối về các nội dung đào tạo và danh sách tham gia đào tạo để các trưởng phòng, các phòng đơn vị sẽ ký giấy xét duyệt.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO HỘI NHẬP TÂN BINH DNG KHÓA 2_THÁNG 3.2025.



Thanh Tran Thi Le

To: Lê Văn Thành; Nguyễn Thanh Khoa; Lê Phước Nhật; Hoàng Huy Thắng; Huỳnh Thị Hiệp; Van Lương Thị; Lê Thị Thanh Nga

Cc: Hoai Nguyen Ut; Tram Le Thi Huyen; Giang Le Phuoc Tra; Dieu Nguyen Thi; Minh Ngo Tay; Tu Phan Anh; Oanh Huynh Thi Thuc; Lich Ngo Thanh

Dear anh, chị,

Nhằm giúp các bạn nhân sự mới nhanh chóng hòa nhập và nắm bắt những giá trị cốt lõi của FPT Telecom, HCNS kính mời, anh chị tham gia buổi Đào tạo hội nhập Tân binh Tháng 3/2025, với các thông tin như sau:

- Thời gian: 08:15 – 08h45, ngày 27/03/2025
- Địa điểm: Phòng họp Hàn Giang (Tầng 1 – Văn phòng Ngũ Hành Sơn)
- Đối tượng: Tân binh IBB, Kỹ thuật, DVKH
- Người đào tạo: Mrs. ThanhTTL – Hành chính Nhân sự FPT Telecom Đà Nẵng

Nội dung chính:

1. Giới thiệu về FPT Telecom, Cơ cấu tổ chức của FPT Telecom Đà Nẵng
2. Văn hóa doanh nghiệp và những giá trị cốt lõi của FTEL
3. Chính sách và quy định của Công ty
4. Giao tiếp nội bộ và công cụ hỗ trợ cho công việc
5. Kế hoạch đào tạo và phát triển
6. Hỏi đáp và giao lưu.

Danh sách học viên:

STT	Họ và tên	Email	Bộ phận
1	Lê Văn Thành	TbhanhLV8@vienthongtin.com	TDNGUSR2
2	Nguyễn Thanh Khoa	KhoaNT2@vienthongtin.com	TDNGUSR2
3	Lê Phước Nhật	NhatLP@vienthongtin.com	TDNGUSR2
4	Hoàng Huy Thắng	ThangHH@vienthongtin.com	TDNGUSR2
5	Nguyễn Xuân Phúc		UR
6	Đặng Năm		UR
7	Ngô Minh Hiếu		UR
8	Nguyễn Ngọc Sơn		IB1
9	Nguyễn Trọng Thúc		IB2
10	Lê Đình Bảo Sơn		IB2
11	Nguyễn Ngọc Khánh		IB3
12	Lê Quang Mạnh Cường		IB5
13	Huỳnh Thị Hiệp	HiepHT1@vienthongtin.com	TDNGCUS2
14	Lương Thị Vân	VanLT27@fpt.com	DNGCS2
15	Lê Thị Thanh Nga	NgaLTT1@vienthongtin.com	TDNGCUS1

Chương trình sẽ giúp các bạn hiểu rõ hơn về môi trường làm việc, định hướng phát triển nghề nghiệp và kết nối với đồng nghiệp. Rất mong các bạn tham gia đầy đủ và đúng giờ để buổi đào tạo diễn ra hiệu quả.

Hình 2.3 Email phòng nhân sự gửi tháng 3 - 2025

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Để đảm bảo cho việc khảo sát yêu cầu hợp lý thì công ty sẽ có những căn cứ dựa trên các căn cứ thực tế. Ví dụ như để xác định nhu cầu đào tạo diễn ra có hiệu quả và chính xác phù hợp với từng đối tượng thì công ty cần có những căn cứ thực tế. Những căn cứ để xác định nhu cầu đào tạo định kỳ hằng năm của công ty thì thường xuất phát từ chiến lược của công ty cũng như sự thay đổi trong công việc hoặc là mong muốn của người lao động.

** Chiến lược của công ty*

Trong năm 2024 hoặc giai đoạn 2025 công ty cần đội ngũ nhân viên kỹ thuật có chuyên môn cao, kỹ năng mềm tốt, kỹ năng chuyên môn tốt, và nhân viên điều có chứng chỉ an toàn lao động. Điều này đòi hỏi công ty luôn luôn đầu tư nhiều cho các việc liên quan đến an toàn lao động cũng như các hoạt động liên quan đến công việc.

** Bản thân của công việc*

Công việc kỹ thuật là một công việc có độ khó, mang tính chất phức tạp và có thể nguy hiểm nên nó cần phải có bảng phân tích công việc và được đào tạo kỹ về mặt chuyên môn. Nó bắt buộc công ty phải đầu tư rất mạnh cho các hoạt động liên quan đến an toàn lao động cũng như các hoạt động chuyên môn và tính kỹ thuật cao trong việc thực hiện quy trình đào tạo.

** Mong muốn của nhân viên*

Ngoài ra để đảm bảo cho quy trình đào tạo phù hợp với tình hình thực tế của công việc người ta cũng cần xem xét về trình độ cũng như mong ước của nhân viên tất cả những cái đó sẽ giúp cho việc xây dựng đưa ra các tiêu chí lựa chọn sẽ phù hợp hơn. Và căn cứ dựa trên cơ sở mà ta đã nói trên thì tại công ty FPT với căn cứ dựa trên việc phân tích cơ sở cũng như yêu cầu của công việc thực tế thì FPT luôn có một định kỳ hằng năm trong việc xây dựng nhu cầu đào tạo.

- Để có cái nhìn rõ hơn về thực tế rõ hơn về công ty hiện nay như thế nào thì tác giả cũng đã tiến hành khảo sát 100 nhân viên khối kỹ thuật của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT. Công ty có tổng số 100 nhân viên với tổng số phiếu khảo sát phát ra là 100 phiếu. Sau khi tiến hành khảo sát thu về 60 phiếu hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu. Trong những năm vừa qua, công tác tạo đào tạo khối kỹ thuật trong những năm gần đây. Khi tiến hành khảo sát nhân viên ta có bảng cơ cấu như sau:

Bảng 2.11 Khảo sát nhân viên khối kỹ thuật tạo FTel Đà Nẵng

Nội dung	Phân loại	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính của người lao động	Nam	60	100%
Tổng		60	100.0
Độ tuổi	Từ 22 đến 30 tuổi	30	50%
	Từ 31 đến 40 tuổi	20	33.3%
	Từ 41 tuổi trở lên	10	16.7%
Trình độ học vấn	Đại học	35	60%
	Cao đẳng	25	40%
	Trung cấp	0	0.0
	Khác	0	0.0
Tổng		60	100.0
Thời gian làm việc	Ít hơn 1 năm	5	8.3%
	Từ 1 đến 2 năm	25	41.7%
	Từ 3 năm trở lên	20	33.3%
	Từ 5 năm trở lên	10	16.7%
Tổng		60	100.0

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Có thể thấy thông qua khảo sát trên ta có thể thấy khối kỹ thuật tại công ty FPT chủ yếu là nam. Điều này phù hợp với đặc thù của công việc. Vì khối kỹ thuật luôn làm việc ở ngoài trời chịu nhiều ảnh hưởng xấu của môi trường đòi hỏi sự chịu áp lực cao. Nhân viên toàn nam sẽ giúp cho công ty luôn đảm bảo tính ổn định trong công việc. Bên cạnh đó đội ngũ nhân sự trẻ có, lớn có với cơ cấu như trên nó có thể giúp cho công ty kết hợp giữa người lao động trẻ năng động và người lao động lớn nhiều kinh nghiệm. Trình độ học vấn cao và đa dạng về thời gian làm việc sẽ giúp công ty phát triển mạnh mẽ, sáng tạo và bền vững. Sự phối hợp hài hòa giữa các nhóm tuổi và trình độ khác nhau sẽ tạo ra môi trường làm việc hiệu quả, năng suất đáp ứng được nhu cầu thị trường.

Để có một cái nhìn thực tế hơn thì công ty cũng đã tiến hành khảo sát nhân viên khối kỹ thuật tại công ty Ftel chi nhánh Đà Nẵng. Thì khi được hỏi về nhu cầu đào tạo thì chúng ta sẽ thấy có khoảng 100% nhân viên được khảo sát và được biết về thông

tin liên quan tới việc nhu cầu đào tạo liên quan đến thông tin đào tạo. Thì có khoảng 60 người biết về nhu cầu đào tạo đó.

Bảng 2.12 Khảo sát nhu cầu đào tạo

Nội dung	Phân loại	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Khi khảo sát về nhu cầu đào tạo thì anh/chị có được biết không?	Có	60	100
	Không	0	0.0

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Và khi hỏi nhu cầu đào tạo đó có phù hợp không thì chúng ta có bảng kết quả như sau

Bảng 2.13 Khảo sát về mức độ hài lòng của nhân viên

ST T	Anh/ chị thấy nhu cầu đào tạo của công ty như thế nào?	Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					Giá trị trung bình (%)
		1 Rất không hài lòng	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng	
		1	2	3	4	5	
1	Anh/ chị có thấy thời gian đào tạo có hợp lý không?	0.0	0.0	0.0	0.0	100	5.0
2	Sự phù hợp giữa kiến thức đào tạo với trình độ học viên	0.0	0.0	0.0	16.7	83.3	4.83
3	Sự phù hợp giữa kiến thức đào tạo với mục tiêu đào tạo của học viên	0.0	0.0	0.0	11.7	88.3	4.88

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Thông qua bảng thì chúng ta thấy 100% nhân viên điều cho rằng kế hoạch đào tạo của công ty là hợp lý về mặt thời gian. Và khi muốn tìm hiểu về sự phù hợp như kiến thức đào tạo với từng trình độ thì chúng ta có 83.3% nhân viên rất hài lòng. Và gần

90% nhân viên cho rằng kiến thức được đào tạo phù hợp với mục tiêu mong muốn đào tạo của họ.

2.4.2.2. Mục tiêu đào tạo

*** Mục tiêu đào tạo của công ty**

Công ty Cổ phần FPT đặt ra những mục tiêu đào tạo rõ ràng cho khối kỹ thuật nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, cập nhật công nghệ mới và phát triển. Mục tiêu đào tạo chính mà FPT muốn hướng tới là

- Nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng cho nhân viên
- Đào tạo kỹ thuật viên tân binh
- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ tiên tiến

Để đạt được những mục tiêu trên, FPT đã đầu tư đáng kể vào hoạt động đào tạo. Năm 2023, công ty đã chi 187,3 tỷ đồng cho các chương trình đào tạo nội bộ, với tổng cộng 851.874 lượt cán bộ nhân viên tham gia, tương đương 5,6 triệu giờ học. Đặc biệt, 100% nhân viên mới được tham gia khóa đào tạo định hướng nhằm làm quen với công việc và hiểu rõ các giá trị cốt lõi của FPT.

*** Mục tiêu khi tham gia đào tạo của nhân viên**

Các năm qua công ty FPT Telecom Đà Nẵng đã có những mục tiêu và những người tham gia đào tạo cũng đã đạt rất nhiều mục tiêu cho bản thân mình. Công ty đã đào tạo về các kỹ năng mềm, kỹ năng chuyên môn, nâng cao trình độ học vấn giúp nhân viên đáp ứng được nhu cầu làm việc.

Tiến hành khảo sát nhân viên khối kỹ thuật tại Công ty Cổ phần Viễn thông FPT Đà Nẵng về mục tiêu đào tạo có kết quả như sau:

Bảng 2.14 Khảo sát về mục tiêu đào tạo của nhân viên

Về mục tiêu đào tạo	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nâng cao tay nghề	59	98.3
Hiểu biết hơn về công việc	57	95
Học thêm nhiều kỹ năng mới	46	76.7
Có cơ hội thăng tiến	49	81.7
Đáp ứng được nhu cầu làm việc	35	58.3
Biết ứng dụng các công nghệ thực tế	15	25
Mở rộng mối quan hệ	7	11.7

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Qua khảo sát có thể thấy, nâng cao tay nghề là cao nhất có 59 người chọn và chiếm 98.3% và xếp thứ hai là hiểu biết hơn về công việc có 57 người bình chọn và chiếm 95%. Vì vậy mục tiêu khi tham gia đào tạo nhân viên là mong muốn nâng cao tay nghề. Điều này giúp họ rất nhiều trong công việc, giúp họ có thể phát triển thêm nhiều kỹ năng mềm và kiến thức chuyên môn liên quan thích nghi nhanh với công việc và có nhiều cơ hội thăng tiến hơn. Bên cạnh đó được hiểu thêm công việc cũng là một việc hết sức cần thiết đối với nhân viên. Khi họ có mục tiêu công việc rõ ràng, được hiểu thêm công việc họ sẽ có tinh thần làm việc và có trách nhiệm hơn trong việc giúp cải thiện năng suất làm việc cho bản thân và công ty.

Nhận xét:

Có thể thấy mục tiêu đào tạo của công ty và nhân viên có điểm tương đồng với nhau. Họ đều muốn được đào tạo về kỹ năng hay các xu hướng công nghệ mới.

- Đối với công ty thì công ty tập trung vào ba mục tiêu chính đó là: Nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng cho nhân viên, Đào tạo kỹ thuật viên mới thông qua chương trình 3T và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ tiên tiến AI.
- Còn mục tiêu của nhân viên đa phần mong muốn được đào tạo nâng cao tay nghề, muốn hiểu biết hơn về công việc và tìm kiếm cơ hội thăng tiến trong tương lai. Mở rộng thêm mối quan hệ chưa phải là vấn đề mà nhân viên cần trong lúc này.

Có thể thấy được mục tiêu đào tạo của công ty rất chi tiết và phù hợp với nhu cầu thực tế và mong muốn của nhân viên. Nhân viên khi tham gia đào tạo mong muốn được nâng cao tay nghề, hiểu biết sâu hơn về công việc và có cơ hội thăng tiến trong tương lai. Nhận biết được điều đó công ty đã đưa ra các chương trình đào tạo và những mục tiêu phù hợp với mong muốn của nhân viên. Điều này không chỉ giúp nhân viên nâng cao tay nghề, cập nhập thêm nhiều kiến thức mà còn nâng cao năng suất lao động của nhân viên và công ty.

2.4.1.3. Đối tượng đào tạo

Tại công ty cổ phần Viễn Thông FPT, hầu hết nhân viên khối kỹ thuật đều được tham gia các chương trình đào tạo của công ty bao gồm nhân viên mới, nhân viên cũ. Các chương trình đào tạo đều được thiết kế phù hợp với từng đối tượng, nhằm đáp ứng những kiến thức phù hợp và nội dung đúng với từng nhân viên.

- ***Đào tạo đối với nhân viên mới***

Ở FPT 100% nhân viên mới được tham gia khóa học đào tạo định hướng mang tên “72h trải nghiệm”. Với khóa học này, các thành viên mới có cơ hội sinh hoạt cùng nhau để hiểu về lịch sử, con người, giá trị văn hóa cũng như tinh thần của FPT. Nhằm bước đầu làm quen với công việc và hiểu thêm về các giá trị cốt lõi của FPT.

Có thể thấy ở FPT nhân viên mới phải tham gia 90 ngày đào tạo trước khi được vào làm chính thức tại FPT. Nhân viên mới sẽ phải trải qua đào tạo 2 chặng

*** Chặng 1: Tham gia 6 ngày đào tạo tại Hà Nội (6 ngày)**

Nhân viên mới sẽ có 6 ngày ra Hà Nội để tham gia tập trung đào tạo. Nội dung đào tạo gồm

- Giới thiệu về văn hóa doanh nghiệp, chính sách và quy trình làm việc tại FPT Telecom.
- Đào tạo chuyên sâu về các kỹ năng chuyên môn, thiết bị, cấu hình hệ thống mạng, đào tạo về an toàn lao động bắt buộc nhân viên phải có chứng chỉ lao động.
- Kiểm tra đánh giá năng lực thông qua bài thi kết thúc khóa học.

*** Chặng 2: Đào tạo thực chiến tại đơn vị**

Sau khi kết thúc 6 ngày ở Hà Nội, nhân viên sẽ được đào tạo tiếp tục thực chiến tại đơn vị.

- Nhân viên có 9 ngày để chuyển giao về các chi nhánh và tiếp tục được đào tạo.
- Có 30 ngày được làm việc độc lập một mình ở những bước dễ nhất.
- Và 30 ngày cuối cùng được phân việc tại một điểm điểm nào đó theo năng lực của bản thân.

- Đào tạo đối nhân viên cũ

Ở FPT ngoài đào tạo cho nhân viên mới thì công ty cũng tổ chức rất nhiều cho nhân viên cũ nhằm nâng cao tay nghề cho nhân viên và nếu nhân viên mong muốn thăng tiến trong công việc. Nhân viên cũ hằng năm sẽ được công ty đào tạo lại những nội dung sau như:

- *Công nghệ sản phẩm mới:* Giúp nhân viên hiểu biết hơn về sản phẩm mới ra, chức năng của sản phẩm, nắm bắt kịp thời nhằm đáp ứng được công việc.
- *Đào tạo bắt buộc:* Khi công ty có dự án mới thì nhân viên cũ sẽ được đào tạo về quy trình, quy định, nội dung liên quan về dự án đó

- *Đào tạo lại về kỹ năng mềm:* Nhân viên sẽ được đưa ra tình huống giả định và nhân viên sẽ xử lý tình huống đó và đưa ra cảm nhận về tình huống đó.
- *Đào tạo lại về chuyên môn:* Cập nhật lại những kiến thức cho nhân viên, đảm bảo nhân viên luôn cập nhật xu hướng mới.
- *Đào tạo lại theo số liệu lỗi:* nếu trong quá trình làm việc số liệu lỗi lặp lại quá cao thì nhân viên sẽ được đào tạo lại nhằm cải thiện sai sót hơn trong công việc.
- *Đào tạo về an toàn lao động và điện:* Đây được coi là chương trình đào tạo của FPT, bắt buộc nhân viên phải tham gia và bắt buộc phải có chứng chỉ lao động.
- *Đào tạo nâng bậc nghề:* Chương trình đào tạo này giành cho nhân viên cũ ở FPT. Đây là cơ hội để nhân viên có thể nâng cao trình độ chuyên môn, nâng cao kỹ năng. Nhân viên có mong muốn được nâng cao bậc nghề, hiểu biết sâu hơn về công việc hay muốn có cơ hội thăng tiến trong công việc thì sẽ được tham gia các chương trình đào tạo chuyên sâu.

Kế hoạch 90 ngày đồng hành cùng tân kỹ thuật viên

90 NGÀY ĐỒNG HÀNH CÙNG TÂN KTV							
Ngày	Nội dung	Buổi	Môn học	Thời gian	Thời lượng (h)	Giảng viên	Địa điểm tham gia học
CHẶNG 1 : THAM GIA 6 NGÀY ĐÀO TẠO TẠI HÀ NỘI							
Ngày 1 03/03/2025	TINPNC chào đón bạn - Luôn Vui Tươi khi về "Nhà"	Sáng	1. Nhập môn "Luôn Vui Tươi"	8:30 - 9:45	1.5	LinhNH84	P.ĐT FPT Play, tầng 8 FPT Tower Số 10 Phạm Văn Bạch, Cầu Giấy
			2. Tìm hiểu chế độ, chính sách	9:50 - 10:50	1	HR TIN	
			3. Company Tour - FPT Tower	10:50 - 11:50	1	DoNL	
Ngày 2 04/03/2025	Hành trang kỹ thuật viên - Chuyên môn chuẩn	Sáng	4. Tư duy DVKH và xây dựng trải nghiệm KH tuyệt vời	14:00 - 17:00	3	LinhNH84	
			5. Tổng quan sản phẩm dịch vụ và thiết bị FPT	8:30 - 10:30	2	DoNL	
		6. Các công cụ làm việc của KTV	10:35 - 11:55	1.5			
Ngày 3 05/03/2025	Hành trang kỹ thuật viên - Lâm an toàn	Sáng	7. Hiểu biết cơ bản về wifi	14:00 - 17:30	3.5	KhanhTQ19	
			8. FPT PLAY - Mô hình triển khai & các lỗi thường gặp	8:30 - 10:30	2		
		9. An toàn lao động trong thi công viễn thông	10:30 - 12:00	1.5	LamPQ		
Ngày 4 06/03/2025	Hành trang kỹ thuật viên - Giải thi công	Sáng	10. Hình mẫu KTV 3T và kỹ năng giao tiếp với KH	14:00 - 17:30	3.5	LinhNH84	
			11. Cấu hình thiết bị mạng	8:30 - 12:00	3.5	DoNL, TuyenTD2	
		12. Thi công FAST CONNECTOR	13:30 - 17:30	4	KhanhTQ19, LamPQ		
Ngày 5 07/03/2025	Hành trang kỹ thuật viên- Triển khai tốt	Sáng	13. Hướng dẫn triển khai dịch vụ	8:30 - 17:30	8	KhanhTQ19, LamPQ	
		Chiều					
Ngày 6 08/03/2025	KTV 3T toàn diện: Luôn Vui Tươi	Sáng	14. Quy trình dịch vụ tận tâm	8:30 - 10:00	1.5	DonNL	
			15. Tổng kết chương trình	10:05 - 11:00	1		
Ngày 7, 8	Thi hết khóa - Online tại efox.fpt.vn			2 ngày	45 phút		
CHẶNG 2: ĐÀO TẠO THỰC CHIẾN TẠI ĐƠN VỊ							
9 ngày	- FHRDT chuyển giao học viên về chi nhánh, tiếp tục tham gia đào tạo thực chiến tại đơn vị, - Tham gia workshop "Đồng hành cùng tân binh" do FHRDT tổ chức						
30 ngày	- Làm việc độc lập, được phân công công việc từ ngày 31						
30 ngày	- Phân công địa bàn theo năng lực (sau khi ký HĐ chính thức)						

Hình 2.4 Kế hoạch 90 ngày đồng hành cùng tân kỹ thuật viên

(Nguồn: Phòng hành chính nhân)

2.4.1.4. Nội dung đào tạo

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
"AN TOÀN LAO ĐỘNG NHẮC LẠI"
NHÓM 3

Kính gửi các Anh/Chị học viên,
Đồng kính gửi các Anh/Chị Quản lý, Điều hành,
Keep cc Anh/Chị BGĐ, CBQL cùng nắm thông tin.

Thị công viên thông là ngành nghề lao động có đặc thù đặc biệt nguy hiểm, vì vậy cần ưu tiên công tác đào tạo ATLĐ dành cho đội ngũ kỹ thuật.

Nhằm nhắc lại kiến thức an toàn, đảm bảo không xảy ra tổn thương sức khỏe, tinh thần, thiết hại kinh tế cũng như sự ổn định bền vững công việc của bản thân hay doanh nghiệp. Tháng 03 này FHRDT tổ chức chương trình đào tạo "An toàn lao động - nhắc lại" dành cho Đội ngũ kỹ thuật với thông tin cụ thể như dưới đây.

MR. PHAM QUANG LÂM
CV HUẤN LUYỆN KỸ THUẬT
FPT TELECOM

LỚP	Ngày	Thời gian
LỚP 19	26.03.2025	08:30-12:00
LỚP 20		14:00 - 17:30
LỚP 21	27.03.2025	08:30-12:00
LỚP 22		14:00 - 17:30

Hình thức:
Live learning: Webex
ID: 2510 008 5234 Password: 19006600

Đối tượng học viên: NHÂN VIÊN KHÔI KỸ THUẬT
(Chuyên viên kỹ thuật TIN & Nhân viên kỹ thuật hạ tầng INF)

Danh sách học viên: Chi tiết File đính kèm

LƯU Ý KHI THAM GIA ĐÀO TẠO

- Mặc đồng phục khi tham gia đào tạo
- Vào ổn định laptop học trước 10 phút
- Bắt camera và tương tác trong suốt thời gian đào tạo
- Tham gia điểm danh trước khi bắt đầu

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
"CẤP THẺ AN TOÀN LAO ĐỘNG"
NHÓM 3

Kính gửi các Anh/Chị học viên,
Đồng kính gửi các Anh/Chị Quản lý, Điều hành,
Keep cc Anh/Chị BGĐ cùng nắm thông tin.

Trung tâm Đào tạo và Phát triển xin thông báo tới các Anh/Chị Chương trình đào tạo "Cấp thẻ An toàn lao động" – Nhóm 3 dành cho đội ngũ kỹ thuật với nội dung cụ thể như sau:

THỜI GIAN
7:45 – 17:30
Thứ 4, ngày 12/03/2025

ĐỊA ĐIỂM
Live - learning Webex
Meeting number: 2511 005 5188
Password: 19006600
Offline
Phòng đào tạo FPT Play, tầng 8 FPT Tower

ĐỐI TƯỢNG HỌC VIÊN
NHÂN VIÊN KHÔI KỸ THUẬT
(Chuyên viên kỹ thuật TIN & Nhân viên kỹ thuật hạ tầng INF)
(Danh sách chi tiết: File đính kèm)

Đơn vị	Tổng	Đơn vị	Tổng	Đơn vị	Tổng	Đơn vị	Tổng
TINTDT	25	TINDB	24	TINHMI	33	TINTBB	40
TONGUSR1	3	TBNHUSR	1	TIN01USR2	5	TBGGUSR	10
TONGUSR2	7	TBNHUSR	4	TIN03USR1	2	TBNHUSR	13
THOQINF	1	THPGUSR1	1	TIN03USR2	4	TPTOINF	1
THOQUSR1	3	THYHUSR	3	TIN04USR1	1	TPTOUSR	8
THOQUSR2	3	THYHUSR1	3	TIN05USR1	4	TTNNUSR	4
THPGINF	1	THYHUSR2	1	TIN05USR2	2	TTQOUSR	1
THPGUSR2	3	TNANUSR	2	TIN06USR1	1	TVPCINF	1
TQNHINF	1	TBNHUSR	1	TIN06USR2	1	TVPCUSR	2
TQNHUSR	1	TNDHUSR	2	TIN07USR1	6	TININF	13
TQNHUSR	2	TSLAUSR	2	TIN07USR2	1	TINFHT1	5
TINTNMT	8	TTHAUSR	4	TIN08USR1	1	TINFHT2	2
THUEUSR	5			TIN08USR2	4	TINFHT4	6
TGBHUSR	3			TIN09USR2	1		
Tổng							143

Đây là chương trình đào tạo tạo cấp chứng chỉ hành nghề, nếu không tham gia sẽ không được cấp thẻ ATLĐ và sẽ không hợp đồng của nhân sự. CBQL và nhân sự sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh.

Do đó, kính mong các Anh/Chị CBQL sắp xếp công việc nhắc nhở nhân sự tham gia đào tạo đầy đủ và đúng giờ

LƯU Ý DÀNH CHO HỌC VIÊN KHI THAM GIA ĐÀO TẠO

- ☒ **TRANG PHỤC:** Mặc đồng phục khi tham gia đào tạo
- ☒ **CHUẨN BỊ:**
 - Vào ổn định laptop học trước 10 phút
 - Giấy, bút để ghi chép và làm bảo kiểm tra cuối khóa
 - Đổi với nhân sự học live learning bắt camera và tương tác trong suốt thời gian đào tạo
 - Group vào để theo dõi thông tin **TẠI ĐÂY**
 - Update ảnh 3x4 (Chỉ rõ họ tên + Đơn vị theo link **TẠI ĐÂY**)

Học viên vui lòng không reply lỗi mail này.

Mọi thông tin cần hỗ trợ, Anh/Chị vui lòng liên hệ: Nhung.TTH40@fpt.com- 3527

Hình 2.5 Chương trình đào tạo an toàn lao động

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

FPT đặt nặng việc đào tạo liên tục để đảm bảo rằng nhân viên của mình luôn cập nhật với những xu hướng và công nghệ mới. Trong những năm qua Ftel đã tổ chức nhiều buổi đào tạo với nhiều nội dung khác nhau. Số buổi đào tạo tăng dần theo từng năm.

Bảng 2.15 Số buổi đào tạo của công ty qua các năm 2022-2025

Nội dung đào tạo	2022	2023	2024	2025
Đào tạo về an toàn lao động - điện	4	7	9	12
Đào tạo định hướng mới cho nhân viên mới (72h trải nghiệm)	4	6	12	12
Đào tạo các kỹ năng, chuyên môn	4	5	7	9
Đào tạo về sản phẩm và dịch vụ của công ty	3	3	5	7

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Trong giai đoạn 2022–2025, công tác đào tạo tại FPT Telecom có xu hướng tăng rõ rệt, thể hiện sự đầu tư nghiêm túc vào phát triển nhân lực, đặc biệt là khối kỹ thuật.

Các khóa đào tạo về an toàn lao động – điện tăng gấp ba lần, cho thấy công ty ngày càng chú trọng đến an toàn nghề nghiệp và giảm thiểu rủi ro trong công việc.

Chương trình định hướng cho nhân viên mới đã có những thay đổi lớn vào năm 2024 và được duy trì ổn định đến hiện tại. Cho thấy công ty cũng rất chú trọng vào việc đào tạo nhân viên mới. Điều này góp phần giúp nhân viên mới nhanh chóng hòa nhập và nắm bắt văn hóa công ty làm nâng cao hiệu quả công việc.

Các khóa đào tạo chuyên môn, kỹ năng và sản phẩm và dịch vụ được mở rộng qua từng năm cho thấy công ty rất nỗ lực nâng cao năng lực và các kỹ năng mềm và chất lượng phục vụ khách hàng cho nhân viên.

Công ty Ftel chú trọng đào tạo khối kỹ thuật không chỉ về chuyên môn mà còn về văn hóa doanh nghiệp, nhằm nâng cao tay nghề, phát triển cá nhân và tối ưu hiệu quả công việc.

Bảng 2.16 Thời gian tham gia đào tạo cụ thể

Thời gian tham gia đào tạo	2022	2023	2024	2025
Đào tạo về an toàn lao động - điện	1 ngày	1 ngày	2 ngày	2 ngày
Đào tạo định hướng mới cho nhân viên mới (72h trải nghiệm)	3 ngày	3 ngày	3 ngày	3 ngày
Đào tạo các kỹ năng, chuyên môn	1 ngày	2 ngày	2 ngày	2 ngày
Đào tạo về sản phẩm và dịch vụ của công ty	1 ngày	1 ngày	1 ngày	1 ngày

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Qua các năm, có thể thời gian đào tạo tại công ty đã có sự điều chỉnh tích cực, nâng cao chất lượng đào tạo. Các khóa đào tạo an toàn lao động tăng từ 1 lên 2 ngày cho thấy công ty đang rất chú trọng đến tạo ra môi trường làm việc an toàn cho nhân viên. Đào tạo định hướng cho nhân viên mới giữ ổn định 3 ngày, đảm bảo quá trình hòa nhập hiệu quả. Đào tạo về mặt kỹ năng hay chuyên môn được kéo dài từ 1 lên 2 ngày từ năm 2023, cho thấy công ty chú trọng đầu tư vào năng lực nhân sự.

2.4.1.5. Phương pháp đào tạo

Công ty FPT Telecom đã áp dụng rất nhiều phương pháp đào tạo mới, tiên tiến đa dạng vào các khóa đào tạo. Các phương pháp đào tạo bao gồm

- * **Đào tạo tại nơi làm việc**

Phương pháp đào tạo thực tế và phương pháp kèm cặp kéo dài trong suốt quá trình làm việc của nhân viên. Các phương pháp này mang tính toàn vẹn từ chuyên môn đến các kỹ năng nó giúp cho nhân viên hiểu rõ hơn trong công việc hằng ngày cũng như là tăng thêm các kỹ năng tiếp xúc thực tế trong việc tương tác với khách hàng.

- *Phương pháp đào tạo kèm cặp*: một nhân viên mới sẽ được kèm cặp bởi một nhân viên cũ. Và trong quá trình đào tạo nhân viên sẽ được quan sát và thực hành theo.
- *Phương pháp thực hành thực tế*: nhân viên sẽ có cơ hội vừa học vừa làm thực tế. Trong điều kiện mô hình thực tế của công ty và mô hình thực tế làm việc bên ngoài nhưng vẫn đảm bảo được an toàn.
- *Phương pháp trực tuyến*: Phương pháp này có thể giúp nhân viên có thể học mọi lúc mọi nơi phù hợp và linh hoạt thời gian. Nhân viên có thể học qua app E.FOX trên điện thoại hay máy tính. Giúp cho nhân viên chủ động nắm bắt kiến thức hơn.

*** Đào tạo ngoài nơi làm việc**

- *Phương pháp cử đi đào tạo*: Công ty sẽ cử nhân viên đến các đơn vị đào tạo hoặc trường chuyên đào tạo tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh hoặc nước ngoài để nâng cao kiến thức và kỹ năng chuyên môn.

Để đảm bảo 100% nhân viên đều được tiếp cận các phương pháp đào tạo của công ty, tác giả đã thực hiện khảo sát đối với nhân viên khối kỹ thuật nhằm đánh giá hiệu quả và mức độ phù hợp của các hình thức đào tạo hiện có.

Bảng 2.17 Về phương pháp đào tạo có phù hợp không

STT	Các phương pháp đào tạo có phù hợp với nội dung đào tạo không	Có	Tỷ lệ (%)	Không	Tỷ lệ (%)
1	Đào tạo tại nơi làm việc	60	100	60	100
	Đào tạo kèm cặp	60	100	0	0.0
	Đào tạo trực tuyến	60	100	0	0.0
	Đào tạo thực hành thực tế	60	100	0	0.0
2	Đào tạo ngoài nơi làm việc	60	100	60	100
	Cử đi đào tạo	43	71.67%	17	28.33%

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Qua khảo sát mọi nhân viên khối kỹ thuật đều cảm thấy các phương pháp đào tạo của công ty phù hợp với nội dung được đào tạo. Có thể thấy công ty rất chú trọng đến việc trang bị kiến thức và kỹ năng cơ bản cho nhân viên. Các phương pháp đào tạo này, được coi là dễ đào tạo và dễ tiếp cận nhân viên một cách tốt nhất.

Bên cạnh các chương trình đào tạo được tổ chức trong nước, công ty còn cử nhân viên đến các đơn vị đào tạo hoặc trường chuyên đào tạo tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh hoặc nước ngoài tham gia các khóa học nâng cao. Tại đây, nhân viên có cơ hội học tập từ các chuyên gia nhiều kinh nghiệm và được đào tạo bởi các thiết bị công nghệ hiện đại, tiên tiến. Mặc dù số lượng cho thấy không phù hợp vẫn còn, nhưng công ty đang từng bước thay đổi và mở rộng phạm vi đào tạo, giúp nhân viên tiếp cận những chương trình mới và học hỏi thêm nhiều kiến thức.

2.4.1.6. Chi phí đào tạo

Công ty FPT Telecom hỗ trợ kinh phí cho các khóa học cho các buổi đào tạo của nhân viên hằng năm. Các khóa học được đầu tư chính chu để phục vụ cho công việc.

- Đối với nhân viên được ra Hà Nội đào tạo: Khi nhân viên mới và cũ được cử đi Hà Nội đào tạo. Công ty sẽ hỗ trợ chi phí cho nhân viên như sau

Bảng 2.18 Chi phí đào tạo

Nội dung chi phí	Đơn vị	Chi phí (VND)
Vé tàu	1 vé	550.000
Ăn uống	1 ngày	150.000
Khách sạn	1 đêm	300.000
Tài liệu đào tạo	1 bộ	50.000
Tổng		1.250.000

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

- Đào tạo tại công ty: Đối với những buổi đào tạo tại công ty sẽ có chi phí như sau

Nội dung chi phí	Đơn vị	Chi phí (VND)
Thuê giáo viên	1 người	1.000.000
Ăn trưa	1 suất	30.000
Nước uống	1 thùng	120.000
Tổng		1.150.000

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Có thể thấy công ty FPT Telecom đã đầu tư chi phí rất nhiều cho công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật. Chi phí đào tạo được xây dựng hợp lý, phù hợp với ngân sách hiện có giúp công ty tránh lãng phí vừa đảm bảo chất lượng đào tạo. Bên cạnh đó, công ty cũng tạo điều kiện thuận lợi và môi trường học tập thoải mái cho nhân viên, giúp họ yên tâm tham gia đào tạo mà không lo ngại về chi phí trong quá trình tham gia đào tạo. Điều này giúp cho nhân viên có tinh thần ham học hỏi cao và có sự gắn kết với công ty.

2.4.1.7. Lựa chọn giảng viên

Ngoài chú trọng đến chương trình đào tạo, nội dung hay phương pháp đào tạo thì lựa chọn giảng viên đào tạo phù hợp cũng là điều mà FPT rất chú trọng. Phòng nhân sự sẽ làm việc trực tiếp với các giảng viên để bàn về nội dung, hình thức và phương pháp giảng dạy. Ở FPT luôn sử dụng nguồn đào tạo từ bên trong, chỉ thuê giảng viên từ bên ngoài khi có những nội dung đào tạo mới. Tùy theo nội dung, phương pháp hay nội dung mà công ty sẽ xác định giảng viên giảng dạy là từ nguồn bên trong hay nên thuê từ bên ngoài. Nếu chương trình đào tạo chỉ chú trọng đến các kỹ năng mềm hay các văn hóa doanh nghiệp thì sẽ sử dụng nguồn giảng viên nội bộ từ công ty, còn nếu cung cấp cho nhân viên các kiến thức mới hay các xu hướng công nghệ mới thì công ty sẽ thuê giảng viên từ bên ngoài.

- *Giảng viên nội bộ:* FPT tận dụng giảng viên ngay tại công ty. Họ là các nhà lãnh đạo tại FPT, có thành tích xuất sắc và có kinh nghiệm làm việc lâu năm. Họ có trình độ chuyên môn sâu, có năng lực và có kinh nghiệm liên qua đến nội dung đào tạo. Giúp công ty tiết kiệm chi phí và thời gian. Tuy nhiên họ cũng còn yếu về mặt truyền đạt kiến thức đến nhân viên còn hạn chế.

- *Giảng viên bên ngoài:* Ngoài ra FPT cũng thuê những giảng viên bên ngoài đến từ các cơ quan nhà nước, các trường đại học, trung tâm đào tạo uy tín hay các chuyên gia gia đào tạo. Họ được huấn luyện để nắm được những mục tiêu chương trình đào tạo mà công ty muốn hướng tới. Họ là những người giỏi về chuyên môn hay kỹ năng mềm. Họ có kỹ năng sư phạm nên việc truyền đạt thông tin đến nhân viên rất tốt. Tuy nhiên họ sẽ không hiểu hết về các hoạt động và mong muốn của công ty.

Có thể thấy việc lựa chọn giảng viên ở FPT diễn ra rất tốt, có chất lượng và đảm bảo công tác đào tạo cho nhân viên khối kỹ thuật.

2.4.1.8. Đánh giá chất lượng sau đào tạo

Sau khi tham gia chương trình đào tạo, thì nhân viên khối kỹ thuật đã được tạo chuyên sâu về các kỹ năng chuyên môn, về lý thuyết hay các kỹ năng mềm liên quan. Các nhân viên góp phần cải thiện, nâng cao và duy trì hiệu quả làm việc. Các nhân viên đánh giá cao việc được xây dựng các kỹ năng mới, nâng cao hiệu quả công việc và có thể nâng tầm bản thân trong những vai trò đầy thách thức hơn.

Bảng 2.19 Đánh giá sau chất lượng đào tạo

ST T	Anh/ chị thấy sao sau khi tham gia chương trình đào tạo	Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					Giá trị trung bình (%)
		1	2	3	4	5	
1	Anh/Chị có hài lòng về nội dung đào tạo của công ty cổ phần FPT Telecom	0.0	0.0	8.3	41.7	50.0	4.4
2	Chương trình đào tạo có phù hợp với đặc thù công việc	0.0	0.0	16.7	41.7	41.7	4.3
3	Phương pháp đào tạo có phù hợp, dễ hiểu với anh chị không	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0	4.0
4	Công ty đào tạo đầy đủ các kỹ năng cần thiết để thực hiện tốt công việc	0.0	0.0	20.0	50.0	30.0	4.1
5	Thời gian và lịch trình có phù hợp	0.0	3.3	50.0	30.0	16.7	3.6
6	Nội dung đào tạo cung cấp những kiến thức kỹ năng phù hợp với mong đợi	0.0	0.0	8.3	50.0	41.7	4.3

(Nguồn: khảo sát của tác giả)

Có thể thấy, qua khảo sát đa số nhân viên điều hài lòng với chất lượng đào tạo của công ty.

- **Về nội dung đào tạo:** Có thể thấy về nội dung đào tạo thì tỷ lệ nhân viên rất hài lòng được đánh giá cao nhất chiếm đến 50% và mức độ nhân viên hài lòng đứng thứ

hai với 41.7%. Và hầu như không có nhân viên nào không hài lòng với nội dung đào tạo của công ty. Điều này cho thấy FPT Telecom đã xây dựng một hệ thống đào tạo hiệu quả, đáp ứng tốt nhu cầu của nhân viên.

- **Sự phù hợp với công việc:** Chương trình đào tạo tại FPT không chỉ cung cấp những kiến thức chuyên môn mà còn đào tạo thực tế về đặc thù công việc. Có thể thấy qua khảo sát có tới 83.4% nhân viên đánh giá chương trình đào tạo phù hợp hoặc rất phù hợp với đặc thù công việc. Điều này cho thấy FPT rất đầu tư vào nội dung cũng như mục tiêu đào tạo nhân viên của mình.

- **Phương pháp đào tạo:** Qua khảo sát có thể thấy đa số nhân viên cũng chỉ hài lòng với phương pháp đào tạo. Chỉ có 25% nhân viên rất hài lòng và có 50% hài lòng. Có thể thấy phương pháp đào tạo của công ty thật sự chưa phù hợp với nhiều nhân viên. Cho thấy phương pháp giảng dạy dễ hiểu nhưng vẫn còn khoảng trống để cải thiện.

- **Đào tạo kỹ năng:** Tuy FPT không chỉ tập chung vào đào tạo lý thuyết mà còn tập trung vào đào tạo kỹ năng mềm. Tuy nhiên về đào tạo kỹ năng thì nhân viên cũng chỉ ở mức hài lòng của nhân viên. Chứng tỏ chương trình đào tạo chưa đủ để đáp ứng kỹ năng của nhân viên, công ty cần nâng cao hơn nữa về chương trình và nội dung đào tạo.

- **Thời gian và lịch trình:** Đa số mọi người đều không hài lòng với thời gian lịch trình đào tạo của công ty. Có tới 3.3% nhân viên không hài lòng với gian và lịch trình đào tạo của công ty đưa ra. Cho thấy vẫn có một số bất cập về sắp xếp thời gian đào tạo, nên điều chỉnh để phù hợp hơn với lịch làm việc của nhân viên.

- **Mức độ đáp ứng mong đợi:** Về tổng thể đa số mọi nhân viên đều hài lòng với nội dung được đào tạo của mình. Những nội dung này giúp nhân viên có thể ứng dụng vào công việc của như nhu cầu và mong muốn của mình.

2.4.3. Kết luận chung về công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật của FTel Đà Nẵng.

2.4.3.1. Thành công

- Công ty FPT đã đầu tư rất nhiều về chương trình và nội dung đào tạo cho khối kỹ thuật của công ty nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo nhân sự và đáp ứng được yêu cầu của công việc.

- Công ty đã xây dựng một quy trình đào tạo thống nhất, bài bản trong những năm vừa qua. Quy trình đào tạo của công ty được xây dựng theo từng bước rõ ràng, cơ bản, kết hợp chặt chẽ giữa lý thuyết và thực hành giúp nhân viên tiếp thu kiến thức một cách hiệu quả.

- Công ty đã đưa ra được mục tiêu của công ty và mục tiêu của công việc và đã kết hợp chặt chẽ giữa mục tiêu công ty và mục tiêu công việc để đưa ra một chương trình đào tạo hợp lý và phù hợp với mục tiêu của công ty đã đề ra.

- Công ty đã xác định được rõ thời gian đào tạo rõ ràng hợp lý cho nhân viên, đưa ra được thời gian cố định điều này giúp nhân viên dễ dàng sắp xếp công việc và tham gia đầy đủ, qua đó nâng cao hiệu quả đào tạo.

- Bên cạnh đó công ty đã đưa ra chương trình, nội dung hợp lý kết hợp giữa lý thuyết và thực tế đáp ứng được nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo của nhân viên.

2.4.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

Về xác định nhu cầu đào tạo

Hiện tại công ty xác định nhu cầu đào tạo của nhân viên chỉ mang tính chất hình thức mà chưa thực sự điều tra chi tiết nhu cầu thực sự cần đào tạo. Vì phòng nhân sự chỉ làm như kế hoạch đã có sẵn mà không thực hiện điều tra nhân viên cần đào tạo những gì, kỹ năng gì, thiếu kiến thức gì. Điều này dẫn đến chính sách đào tạo không đúng với thực tế và nhu cầu, làm giảm hiệu quả và chất lượng đào tạo.

Về phương pháp đánh giá kết quả mục tiêu sau khi tham gia đào tạo

Hiện tại các mục tiêu đào tạo đã được nêu ra nhưng nó không được mô tả cụ thể và lượng hóa bằng những con số. Nên điều này nó có thể dẫn tới việc nhân viên công ty được đào tạo nhưng không xác định được trọng điểm của họ là cái gì, hoặc có những nội dung chưa thực sự phù hợp với nội dung công việc. Vì những mục tiêu này chưa ổn chưa tốt nó có thể ảnh hưởng tới phương pháp đánh giá sau đào tạo, công ty không có nhiều phương thức để đánh giá hay để kiểm tra mà chỉ dựa trên những cách đánh giá thông thường.

Về phương pháp và nội dung đào tạo

Các phương pháp và nội dung đào tạo của công ty chưa đa dạng chưa được cập nhật các công nghệ mới và nội dung đào tạo mới. Vì công ty chưa chủ động đầu tư vào các máy móc hiện đại mà vẫn còn thụ động trong các phương pháp đào tạo truyền thống và các nội dung cũ từ nhiều năm trước.

Về chính sách dành cho giảng viên nội bộ

Hiện nay khi nhân viên tham gia giảng dạy tại công ty thì họ chỉ được hỗ trợ chi phí khi tham gia giảng dạy và hưởng nguyên lương mà không được hưởng bất kì một chính sách khen thưởng nào về mặt tinh thần. Nguyên nhân là vì công ty không xin được chính sách khen thưởng từ công ty mẹ ngoài Hà Nội. Điều này không tạo động lực cho họ khi tham gia giảng dạy.

Bên cạnh đó các giảng viên đào tạo đa số là giảng viên nội bộ làm việc lâu năm và giàu kinh nghiệm tuy nhiên họ chưa có kinh nghiệm giảng dạy. Nguyên nhân là vì công ty không có chính sách cho giảng viên nội bộ được tham gia đào tạo qua trường lớp hay các khóa giảng dạy chuyên nghiệp.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN KHỐI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY VIỄN THÔNG FPT - TELECOM ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng phát triển của công ty trong thời gian tới

3.1.1. Mục tiêu định hướng đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty

Hiện nay, đội ngũ nhân viên khối kỹ thuật tại FPT Telecom giữ vai trò then chốt trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, duy trì hạ tầng công nghệ và trực tiếp hỗ trợ khách hàng trong các vấn đề kỹ thuật. Nhận thức được điều này công ty luôn chú trọng đến công tác đào tạo nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, nâng cao tay nghề, kỹ năng xử lý tình huống thực tế và an toàn lao động cho nhân viên khối kỹ thuật.

3.1.2. Định hướng đào tạo khối kỹ thuật tại công ty

Đào tạo nhân sự khối kỹ thuật tại FPT Telecom được định hướng theo mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu chuyên môn ngày càng cao và thích ứng với sự đổi mới không ngừng của công nghệ thông tin – viễn thông. Với đặc thù công việc đòi hỏi nhân viên khối kỹ thuật phải có kỹ năng chuyên sâu và khả năng xử lý linh hoạt trong các tình huống. Vì vậy công ty xác định rõ đào tạo không chỉ là nhiệm vụ mà còn là chiến lược dài hạn nhằm phát triển năng lực cốt lõi của công ty.

- *Đào tạo lý thuyết phải đi đôi với thực hành:* Phải xây dựng nội dung đào tạo đa dạng, phù hợp với mục đích của công việc. Phải kết hợp đào tạo lý thuyết và thực hành chung với nhau thì nhân viên mới dễ nắm bắt và tiếp thu kiến thức.

- *Nâng cao chuyên môn kỹ thuật:* Luôn luôn cập nhật kiến thức mới về công nghệ, các hệ thống mạng, thiết bị và các sản phẩm, dịch vụ chuyên dụng mà công ty đang triển khai hoặc các sản phẩm sẽ được ra mắt trong tương lai.

- *Đào tạo kỹ năng thực hành và xử lý sự cố:* Tăng cường huấn luyện các khóa đào tạo qua mô phỏng tình huống thực tế, thực hành trực tiếp để nâng cao khả năng phản ứng nhanh, chính xác và an toàn trong quá trình làm việc.

- *Phát triển kỹ năng mềm hỗ trợ chuyên môn:* Đào tạo thêm các kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, chăm sóc khách hàng và kỹ năng quản lý thời gian là những yếu tố giúp kỹ thuật viên làm việc hiệu quả hơn trong môi trường đa dạng.

- *Khuyến khích tự học và sáng tạo:* Tạo điều kiện và động lực để nhân viên chủ động học tập, nghiên cứu công nghệ mới, từ đó đề xuất cải tiến kỹ thuật, góp phần nâng cao năng suất và chất lượng công việc.

3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty

3.2.1. Hoàn thiện hoạt động xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu

Để tăng cường tính chủ động hơn trong các chính sách đào tạo thì cần phải xây dựng một chính sách xác định nhu cầu đào tạo cụ thể. Công ty thực hiện điều tra nhu cầu đào tạo của nhân viên để có cơ sở lên các phương án đào tạo phù hợp. Cứ 6 tháng hoặc 1 năm thì các bộ phận nhân sự hoặc các trưởng phòng ban sẽ xác định nhu cầu đào tạo, hoặc sẽ tổ chức các cuộc họp. Công ty sẽ tổ chức các cuộc khảo sát nhưng định kỳ hằng tháng hằng tuần công ty sẽ tăng cường các cuộc họp để lấy ý kiến của nhân viên. Dựa vào căn cứ mục tiêu công việc hằng năm và sự thay đổi về mặt công nghệ các bộ phận sẽ lên kế hoạch phát triển nhân sự của họ. Vào các định kỳ mà công ty đã đưa ra phòng nhân sự sẽ gửi phiếu khảo sát nhu cầu cần đào tạo cho nhân viên. Điều này sẽ giúp công ty xác định đúng mục tiêu đào tạo. Sau khi thu nhập ý kiến phòng nhân sự hoặc các trưởng phòng sẽ

- + Xác định thời gian và hình thức đào tạo
- + Xây dựng nội dung và phương pháp đào tạo
- + Dự trù chi phí và lựa chọn giảng viên đào tạo

Bảng 3.1 Mẫu khảo sát nhu cầu đào tạo

PHIẾU KHẢO SÁT NHU CẦU ĐÀO TẠO Phòng Nhân sự – Công ty FPT Telecom Đà Nẵng Mục đích: Khảo sát nhằm xác định nhu cầu đào tạo thực tế để xây dựng chương trình đào tạo phù hợp, nâng cao năng lực và hiệu quả làm việc của nhân viên. Thông tin cá nhân (Thông tin sẽ được bảo mật): - Họ và tên: - Bộ phận/phòng ban: 1. Bạn cảm thấy tự tin với kỹ năng chuyên môn hiện tại của mình? ☐ Rất tự tin ☐ Tự tin ☐ Bình thường ☐ Thiếu tự tin ☐ Rất thiếu tự tin 2. Những kỹ năng nào bạn cho rằng mình đang thiếu hoặc cần đào tạo lại ? ☐ Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ ☐ Kỹ năng giao tiếp ☐ Kỹ năng làm việc nhóm ☐ Kỹ năng giải quyết vấn đề ☐ Kỹ năng quản lý thời gian ☐ Kỹ năng lãnh đạo ☐ Kỹ năng mềm ☐ An toàn lao động - điện ☐ Khác (ghi rõ): 3. Bạn kỳ vọng điều gì sau khóa đào tạo? ☐ Nâng cao kỹ năng làm việc ☐ Được ghi nhận, đánh giá cao ☐ Cơ hội thăng tiến ☐ Tăng thu nhập ☐ Đáp ứng yêu cầu công việc mới ☐ Khác: 2. Bạn có đề xuất gì mới về nội dung, phương pháp và giảng viên đào tạo ? Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

Bảng 3.2 Mẫu khảo sát về vấn đề nhân viên đang gặp phải

PHIẾU KHẢO SÁT: BẠN ĐANG GẶP VẤN ĐỀ GÌ TRONG CÔNG VIỆC?

Thông tin cá nhân (Thông tin sẽ được bảo mật):

(Mục đích: Nhằm thu thập thông tin để cải thiện môi trường làm việc và hỗ trợ nhân viên tốt hơn)

- Họ và tên:

- Bộ phận/phòng ban:

1. Bạn đánh giá mức độ hài lòng hiện tại với công việc của mình như thế nào?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Bình thường
- ☐ Không hài lòng
- ☐ Rất không hài lòng

2. Bạn đang gặp khó khăn trong những khía cạnh nào? (Chọn tất cả những mục phù hợp)

- ☐ Khối lượng công việc quá nhiều
- ☐ Thiếu sự hỗ trợ từ cấp trên
- ☐ Giao tiếp/kết nối với đồng nghiệp chưa tốt
- ☐ Thiếu công cụ/lương hỗ trợ công việc
- ☐ Áp lực thời gian, deadline gấp
- ☐ Thiếu cơ hội phát triển/khen thưởng
- ☐ Lương, chế độ đãi ngộ chưa phù hợp
- ☐ Thiếu sự rõ ràng trong phân công công việc
- ☐ Môi trường làm việc không tích cực
- ☐ Vấn đề cá nhân ảnh hưởng đến công việc
- ☐ Khác (vui lòng ghi rõ):

3. Theo bạn, nguyên nhân của những vấn đề trên là gì?

.....

4. Bạn có mong muốn tham gia những gì để cải thiện tình hình hiện tại?

- ☐ Kỹ năng giao tiếp
- ☐ Kỹ năng mềm
- ☐ An toàn lao động - điện
- ☐ Kỹ năng chăm sóc khách hàng
- ☐ Sự tự tin
- ☐ Môi trường làm việc
- ☐ Khác....

Xin chân thành cảm ơn bạn đã dành thời gian hoàn thành khảo sát này!

Sau khi khảo sát nhu cầu đào tạo của nhân viên công ty sẽ lên một bảng tổng hợp kế hoạch đào tạo sau khảo sát nhu cầu đào tạo và đưa ra kế hoạch đào tạo phù hợp với từng nhân viên

Bảng 3.3 Mẫu bảng tổng hợp kế hoạch đào tạo sau khảo sát

STT	Mục tiêu đào tạo	Hình thức tổ chức	Đối tượng tham gia	Thời gian dự kiến	Phụ trách
1	Nâng cao tay nghề	Online	Nguyễn Văn Toàn	12-6-2025	TriTP
2	An toàn lao động	Offline	Tổng Thành Nhân	20-5-2025	ThanhNTL

Việc thực hiện đầy đủ và đúng trình tự các bước trên sẽ giúp công ty xác định nhu cầu đào tạo một cách cụ thể, sát thực tế và mong muốn được đào tạo của nhân viên, sẽ giúp công ty xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp, góp phần nâng cao năng lực nhân viên và đáp ứng mục tiêu phát triển chung của doanh nghiệp.

3.2.2. Xây dựng chương trình đánh giá sau khi tham gia đào tạo

Để có thể nhìn rõ hơn về kết quả thực hiện công tác đào tạo. Công ty có thể xác định được sau khi tham gia đào tạo nhân viên đã học được những gì, học những kỹ năng gì, kiến thức nào trong thời gian tham gia đào tạo. Từ đó có thể đưa ra giải pháp nhằm hoàn thiện hơn.

Các phương pháp đánh giá được thực hiện như sau tiến hành khảo sát nhân viên sau khi tham gia đào tạo, đánh giá kết quả tình huống công việc trước và sau đào tạo, kiểm tra trình độ nhân viên qua các bài test, tổ chức các bài thi.

* Tiến hành khảo sát nhân viên sau khi tham gia đào tạo

Bảng 3.4 Phiếu khảo sát nhân viên sau khi tham gia đào tạo

PHIẾU KHẢO SÁT NHÂN VIÊN SAU KHI THAM GIA ĐÀO TẠO				
Đối tượng: Nhân viên khối kỹ thuật				
Mục đích: Đánh giá hiệu quả khóa đào tạo và đề xuất cải tiến				
Thông tin người khảo sát (Không bắt buộc):				
Họ tên: _____				
1. Nội dung và chất lượng đào tạo				
Đánh dấu ☒ vào ô phù hợp với mức độ bạn cảm nhận được sau đào tạo:				
Tiêu chí đánh giá	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém
Nội dung đào tạo phù hợp với công việc thực tế				
Tính ứng dụng của kiến thức được đào tạo				

Thời lượng đào tạo hợp lý				
Cập nhật công nghệ, kỹ thuật mới trong lĩnh vực				
Cách xử lý tình huống thực tế				
Hiểu rõ quy trình làm việc và an toàn lao động				
Có khả năng hỗ trợ đồng nghiệp khi cần				

2. CÂU HỎI TỰ LUẬN

1. Bạn học được những gì sau khi tham gia chương trình đào tạo?

.....

3. Bạn đã áp dụng được những kỹ năng gì ?

.....

IV. NHẬN XÉT VÀ GÓP Ý

Bạn có đề xuất nào để nâng cao hơn chất lượng đào tạo không ?

.....

* Đánh giá kết quả tình huống công việc trước và sau đào tạo

Bảng 3.5 Đánh giá kết quả tình huống công việc trước và sau đào tạo

Họ và tên	Kỹ năng	Trước đào tạo	Sau đào tạo
Lê Lý Luân	Kỹ năng mềm, chuyên môn	Chưa tốt hay quên hay mắc lỗi	Có sự thay đổi tốt, số lần mắc lỗi giảm
Tổng Thành Nhân	Kỹ năng giao tiếp	Thái độ chưa tốt thiếu sự tự tin	Đã tự tin hơn, thái độ chịu lắng nghe
Nguyễn Văn Toàn	Kỹ năng xử dụng thiết bị	Chưa quen, còn chậm, hay mắc lỗi	Thành thạo, nhanh hơn, ít mắc lỗi sai
Trương Minh Tú	Kỹ năng xử lý sự cố kỹ thuật	Lúng túng khi gặp lỗi, thao tác còn chậm	Phản ứng nhanh, xử lý hiệu quả
Trần Cao Sang	Kỹ năng an toàn lao động	Hay ẩu, quên mang thiết bị an toàn lao động	Chấp hành tốt, có ý thức hơn trong công việc

*** Kiểm tra trình độ nhân viên qua các bài test**

Bảng 3.6 Kiểm tra trình độ nhân viên qua các bài test

BÀI TEST ĐÁNH GIÁ SAU ĐÀO TẠO Đối tượng: Nhân viên khối kỹ thuật Thời gian làm bài: 30 phút Hình thức: Trắc nghiệm + Tự luận ngắn I: Trắc nghiệm: (Chọn đáp án đúng nhất mỗi câu đúng 1 điểm) Câu 1: Trong trường hợp thiết bị điện gặp sự cố cháy nổ, bước đầu tiên cần làm gì? A. Báo quản lý B. Ngắt nguồn điện C. Dùng nước dập lửa D. Chạy ra ngoài Câu 2: Dụng cụ nào thường dùng để đo tín hiệu cáp mạng? A. Tô vít B. Máy đo laser C. Bộ test mạng D. Kim bấm mạng Câu 3: Trong quá trình bảo trì, bước đầu tiên cần thực hiện là gì? A. Kiểm tra log thiết bị B. Ngắt nguồn điện C. Tháo toàn bộ thiết bị D. Gọi kỹ thuật viên khác Câu 4: Khi nối cáp quang cần đảm bảo yếu tố nào sau đây? A. Nối càng nhanh càng tốt B. Không cần làm sạch đầu sợi C. Đảm bảo đúng kỹ thuật và sạch sẽ D. Dán băng keo là đủ Câu 5: Khi khách hàng thắc mắc nhiều, bạn nên: A. Trả lời qua loa cho xong B. Giữ thái độ bình tĩnh, giải thích rõ ràng C. Tránh giao tiếp D. Bỏ qua và sửa nhanh Câu 6: Khi thực hiện thi công cáp trên cột điện, nhân viên bắt buộc phải sử dụng thiết bị ? A. Dây thừng B. Giày thể thao C. Dây đai an toàn D. Túi đồ nghề Câu 7: Khi khách hàng báo mất kết nối mạng, bước đầu tiên cần kiểm tra là gì? A. Tốc độ đường truyền B. Kiểm tra cáp ngoài trời B. Kiểm tra đèn tính hiệu modem/router D. Gọi hỗ trợ kỹ thuật khác II Tự luận: (3 điểm) Hãy viết lại một quy trình thực hiện công tác bắt mạng và kiểm tra lỗi mất mạng tại nhà khách hàng. Trình bày rõ các bước thực hiện, các công cụ được sử dụng.
--

3.2.3. Đa dạng hóa các phương pháp đào tạo

Hiện tại công ty gần như giảng dạy chỉ dựa vào lý thuyết và kèm cặp mà chưa ứng dụng các công nghệ để cho mở rộng đa dạng hóa. Để phát triển nhân viên một

cách toàn diện hơn về mặt kỹ năng và phương pháp đào tạo. Công ty nên thường xuyên cập nhật xu hướng đào tạo mới cũng như công nghệ mới để nhân viên có thể học tập và phát triển tốt nhất.

1. Ứng dụng công nghệ vào các phương pháp đào tạo

Thay vì học trực tiếp thì chuyển qua học trực tuyến online từ xa chúng ta có thể sử dụng các phần mềm AI để cho nhân viên có thể tự học tập và có thể tự tạo ra. Đào tạo từ xa giúp công ty và nhân viên tiết kiệm chi phí, linh hoạt hơn về thời gian đào tạo và địa điểm đào tạo. Hoặc có thể xây dựng một website học tập trực tuyến có tất cả các nội dung đào tạo cần thiết hay các mô hình đào tạo ảo. Mỗi nhân viên sẽ có một tài khoản để đăng nhập vào khóa học và sẽ được hỗ trợ trực tiếp từ giảng viên.

Trên lớp chúng ta sẽ lấy người học làm trung tâm và đầu tư thêm các thiết bị hiện vật để cho nhân viên có thể dễ dàng tương tác trong quá trình học tập và làm quen với công việc. Vì định hướng của công ty là học đi đôi với hành là nhân viên học xong là phải làm việc được thì thay vì học tại các lớp học hay học tại một văn phòng thì nên cho họ học tại một phòng thí nghiệm hoặc đưa những thiết bị công cụ cần thiết cho công việc vào nơi học tập. Tại đó để người học có thể thực hành ngay tại chỗ để họ biết rõ điểm sai của họ.

2. Về việc áp dụng các kỹ thuật AI vào các phương pháp đào tạo

Để nhân viên có thể nâng cao tay nghề và tiếp xúc với những công nghệ hiện đại và bắt kịp thời đại 4.0 ngày nay. Công ty nên trang bị kiến thức nền tảng và chuyên sâu về những kỹ thuật AI để áp dụng vào công việc.

- *Cá nhân hóa chương trình đào tạo:* AI sẽ phân tích dữ liệu học tập và năng lực của từng nhân viên để xây dựng lộ trình đào tạo phù hợp với trình độ, nhu cầu và mục tiêu nghề nghiệp của họ.
- *Đào tạo thông qua mô phỏng và thực tế ảo (VR/AR kết hợp AI):* AI kết hợp với công nghệ mô phỏng hoặc thực tế ảo để tạo ra môi trường huấn luyện gần giống với thực tế, giúp nhân viên thực hành mà không gặp rủi ro.
- *Tự động đánh giá và phản hồi:* AI sẽ có những bài kiểm tra định kỳ và tự động chấm điểm các bài thực hành hoặc bài kiểm tra, phân tích lỗi và cung cấp phản hồi chi tiết để nhân viên cải thiện kỹ năng một cách nhanh chóng.

- *Phân tích dữ liệu hiệu suất sau đào tạo:* AI theo dõi và phân tích hiệu quả áp dụng kiến thức vào công việc, từ đó đánh giá chất lượng chương trình đào tạo và đề xuất điều chỉnh phù hợp.

Việc công ty áp dụng kỹ thuật AI vào công tác đào tạo sẽ giúp nhân viên hiểu biết hơn về công nghệ áp dụng tốt hơn công việc. Điều này góp phần tạo nên một đội ngũ kỹ thuật vững mạnh, sáng tạo, đóng vai trò then chốt trong chiến lược chuyển đổi số và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

3. Xây dựng văn hóa học tập trong doanh nghiệp

Công ty nên xây dựng một văn hóa học tập trong công ty. Công ty cần tạo môi trường khuyến khích tinh thần học hỏi liên tục, sẵn sàng đổi mới và trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau cho nhân viên điều này giúp nhân viên chủ động học tập hơn.

Công ty sẽ tạo một trang web diễn đàn nội bộ trong công ty. Tất cả nhân viên sẽ dùng account công ty đăng nhập vào diễn đàn đó để có thể đăng và tương tác với nhau. Có thể đưa ra những rắc rối mà họ gặp phải để nhân viên khác có thể phản hồi, giúp đỡ lẫn nhau và kết nối với nhau hơn nữa

Bên cạnh đó, vào mỗi năm một lần công ty sẽ tổ chức các buổi gặp mặt trực tiếp giữa nhân viên và cấp quản lý. Để họ có thể trao đổi công việc với nhau hay nhằm tạo không gian trao đổi cởi mở. Những buổi gặp gỡ như vậy sẽ giúp xây dựng niềm tin và khích lệ tinh thần đóng góp ý kiến của mỗi nhân viên.

Ngoài ra công ty có thể xây dựng những câu lạc bộ học tập trong công ty như câu lạc bộ kỹ năng chuyên môn, câu lạc bộ kiến thức. Câu lạc bộ sẽ phối hợp với công ty để tổ chức workshop định kỳ 6 tháng một lần để có thể cập nhật các kiến thức mới, trao đổi thông tin và những kỹ năng mới.

3.2.4. Đề xuất các chính sách dành riêng cho giảng viên nội bộ

Để khuyến khích và tạo động lực cho giảng viên nội bộ trong công tác giảng dạy. Công ty nên có những chính sách đãi ngộ và lộ trình đào tạo đặc biệt cho họ để có thể đáp ứng tốt công tác giảng dạy tại công ty.

Các hoạt động nhằm khuyến khích và tạo động lực cho giảng viên như sau

- *Khen thưởng:* khen thưởng giảng viên hoàn thành xuất sắc các khóa đào tạo bằng hình thức tuyên dương tại các cuộc họp toàn công ty hoặc khen thưởng tại gala cuối năm của công ty.

- *Thăng tiến trong công việc:* ưu tiên thăng tiến và được phân công đảm nhiệm các công việc quan trọng trong công ty. Điều này giúp họ có động lực hơn trong công tác tham gia giảng dạy.
- *Tăng lương:* tăng 10% lương cho giảng viên tham gia giảng dạy tại công ty. Góp phần nâng cao hiệu quả giảng dạy của họ
- *Tham gia các lớp tập huấn:* công ty tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng sư phạm cho giảng viên nội bộ như kỹ năng trình bày, dẫn dắt lớp học, tương tác và xử lý tình huống.
- *Nâng cao trình độ:* giảng viên sẽ tham gia các khóa học đào tạo chuyên sâu về các phương pháp giảng dạy hiện đại, phù hợp với xu thế, thiết kế nội dung phù hợp với chương trình đào tạo, xây dựng bài giảng hiệu quả.
- *Lựa chọn giảng viên phù hợp:* lựa chọn những nhân viên có khả năng thuyết trình, giao tiếp và truyền đạt tốt, có tinh thần chia sẻ kinh nghiệm và tư duy đào tạo.

KẾT LUẬN

Công tác đào tạo là một vấn đề cần thiết với bất kỳ công ty nào. Bởi mỗi nhân viên là những người được mong muốn đào tạo, mong muốn được tốt hơn hằng ngày đóng góp cho sự phát triển cho bản thân và cho công ty. Nếu công ty chú trọng đến công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật thì sẽ thúc đẩy nhân viên làm việc hết mình, cố gắng phấn đấu học tập để nâng cao kết quả làm việc, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của công ty. Và khi nhân viên được đào tạo một cách phù hợp, hợp lý sẽ khiến cho nhân viên gắn bó với công ty hơn. Với đề tài “ **HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN KHỐI KỸ THUẬT TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT ĐÀ NẴNG**” luận văn trên đã làm rõ một số vấn đề như sau

Trong chương 1, luận văn đã trình bày cơ sở lý luận về công tác đào tạo nhân sự, vai trò của đào tạo, các phương pháp đào tạo, các yếu tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo

Trong chương 2, luận văn đã tiến hành nghiên cứu, khảo sát và phân tích thực trạng Công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty Cổ phần Viễn thông qua các công tác xác định nhu cầu đào tạo, mục tiêu đào tạo, phương pháp đào tạo, nội dung đào tạo, chi phí đào tạo, lựa chọn giảng viên, đánh giá đào tạo. Từ đó, tác giả đã chỉ ra được các kết quả đạt được, những mặt tồn tại cần khắc phục trong công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty.

Tại chương 3, tác giả dựa trên phương hướng tạo đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại Công ty Cổ phần Viễn thông FPT, đưa ra một số biện pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nhân viên khối kỹ thuật tại công ty như giải pháp hoàn thiện hoạt động công tác xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu, nâng cao các phương pháp đào tạo, xây dựng chương trình đánh giá sau đào tạo, các chính sách riêng cho giảng viên nội bộ.

Trong công tác đào tạo cho nhân viên khối kỹ thuật của Công ty cổ phần Viễn thông FPT phần lớn người lao động đều hài lòng với các chính sách đào tạo do công ty đưa ra. Nhưng vẫn còn một số nhân viên chưa thực sự hài lòng với công tác đào tạo của công ty. Để nhân viên hài lòng hơn công ty nên đưa ra các chính sách đào tạo mới phù hợp với mong muốn của nhân viên.

Do giới hạn về thời gian và khả năng nghiên cứu, chắc chắn luận văn khó tránh khỏi những khiếm khuyết thiếu sót nhất định. Tác giả rất mong nhận được sự đóng ý kiến của các thầy cô, và các hội đồng để luận văn hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU KHAM KHẢO

1. PGS TS Trần Kim Dung (2018), Quản Trị Nguồn Nhân Lực (Thư viện Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng)
2. Biên soạn Đình Phúc – Khánh Linh, Quản lý nhân sự, (Thư viện Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng)
3. George T. Milkovich và John W. Boudreau - Human Resources Management (2008)
4. Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực của PGS.TS Trần Minh Quân (2012)
5. GS.TS Nguyễn Ngọc Quân & ThS Nguyễn Tấn Thịnh, Giáo trình Quản Lý
6. Nguồn Nhân Lực Trong Tổ Chức (Thư viện Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng)
7. Nguồn lực tài chính và tình hình kinh doanh năm 2021, 2022, 2023 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
8. Nguyễn, N. S. (2020). Đào tạo nhân sự từ A đến Z. Nhà xuất bản Lao động. (Thư viện Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng)
9. Thông tin trên Website của công ty: <https://fptdanang.info.vn/>

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NHÂN VIÊN KHỐI THUẬT TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT ĐÀ NẴNG

Xin chào mọi người, Em tên là Nguyễn Thị Phương Thảo, hiện đang là sinh viên năm 4 của Khoa Kinh Tế ngành Quản Trị Kinh Doanh tại Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Em đang có bài khảo sát về đề tài "Hoàn thiện công tác tạo đào tạo khối kỹ thuật tại Công Ty Cổ Phần Viễn Thông FPT". Hi vọng quý Anh/Chị dành ít phút giúp em hoàn thiện bảng câu hỏi khảo sát để làm cơ sở dữ liệu để thực hiện bài, vì những thông tin từ quý Anh/Chị vô cùng có ý nghĩa và có giá trị đối với bài hoàn thiện này. Em xin cam đoan mọi thông tin, ý kiến của quý Anh/Chị sẽ được bảo mật hoàn toàn và chỉ để dành cho mục đích nghiên cứu bài. Em xin chân thành cảm ơn sự hỗ trợ này từ quý Anh/Chị.

I. Thông tin người điền khảo sát

1.1 Giới tính

Nam

Nữ

1.2 Độ tuổi

Từ 22 đến 31 tuổi

Từ 32 đến 41 tuổi

Từ 42 đến 51 tuổi

Từ 52 tuổi trở lên

1.3 Trình độ học vấn

Tốt nghiệp phổ thông

Trung cấp

Cao đẳng

Đại học

Khác

1.4 Thời gian làm việc

Ít hơn 1 năm

Từ 1 đến dưới 5 năm

Từ 5 năm đến dưới 10 năm

Từ 10 đến dưới 15 năm

Từ 15 năm đến dưới 20 năm

Trên 20 năm

1.5 Bạn đã từng được tham gia đào tạo tại Công ty FPT Telecom chưa?

Rồi

Chưa

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Bảng khảo sát mức độ hài lòng của Anh với các yếu tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo trong công việc Vui lòng chỉ đánh dấu một câu trả lời cho mỗi câu hỏi:

1. Hoàn toàn không hài lòng

2. Không hài lòng

3. Bình thường

4. Hài lòng

5. Hoàn toàn hài lòng

Anh/Chị có hài lòng về chương trình đào tạo của công ty cổ phần FPT Telecom

	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Anh/Chị có hài lòng về chương trình đào tạo của công ty cổ phần FPT Telecom					
Chương trình đào tạo có phù hợp với đặc thù công việc					
Phương pháp đào tạo có phù hợp, dễ hiểu với anh chị không					
Công ty đào tạo đầy đủ các kỹ năng cần thiết để thực hiện tốt công việc					

Thời gian và lịch trình có phù hợp					
Nội dung đào tạo cung cấp những kiến thức kỹ năng phù hợp với mong đợi					

Trong 1 năm vừa qua bạn đã tham gia bao nhiêu khoá đào tạo

Tham gia 1 lần

Tham gia 2 lần

Tham gia 3 lần

Tham gia 3 lần trở lên

Anh/ Chị được đào tạo trong nước hay nước ngoài

Trong nước

Nước ngoài

Khi khảo sát về nhu cầu đào tạo thì anh/chị có được biết không?

Có

Không

Anh chị đã được đào tạo bằng những phương pháp nào

Đào tạo tại chỗ

Đào tạo kèm cặp

Đào tạo trực tiếp

Đào tạo trực tuyến

Cử đi học tại các trường đại học

Đào tạo thực tế

Anh/Chị đã được đào tạo những nội dung nào

Đào tạo về kỹ năng

Đào tạo về lý thuyết

Đào tạo thực hành

Đào tạo với các công nghệ mới

Đào tạo các kỹ năng mềm

Được đào tạo thực tế

Đào tạo về an toàn lao động
Đào tạo trực tuyến
Đào tạo về tác phong làm việc
Đào tạo quy chuẩn
Đào tạo nâng bậc nghề
Đào tạo chuyên môn

Mục tiêu khi tham gia đào tạo

Nâng cao tay nghề
Hiểu biết hơn về công việc
Học thêm nhiều kỹ năng mới
Có cơ hội thăng tiến
Đáp ứng được nhu cầu làm việc
Biết ứng dụng các công nghệ thực tế
Mở rộng mối quan hệ

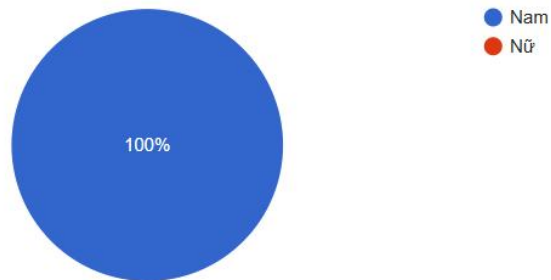
Phục lục 2

I. Thông tin người khảo sát

1.1. Giới tính

60 câu trả lời

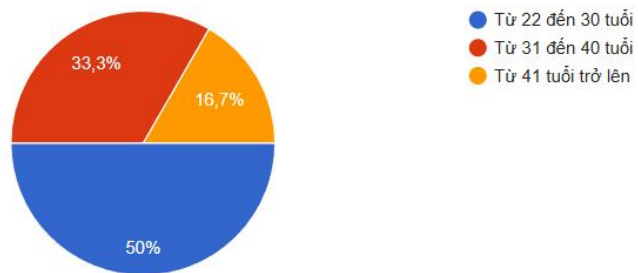
 Sao chép biểu đồ



Độ tuổi

60 câu trả lời

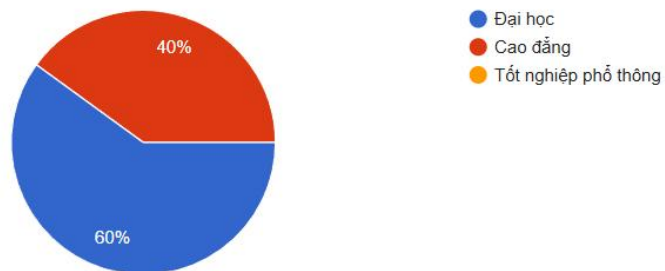
 Sao chép biểu đồ



Trình độ học vấn

60 câu trả lời

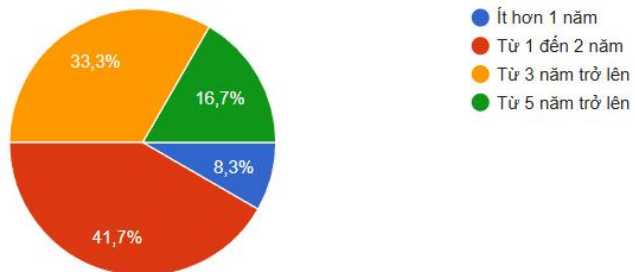
 Sao chép biểu đồ



Thời gian làm việc tạo công ty FPT Telecom

60 câu trả lời

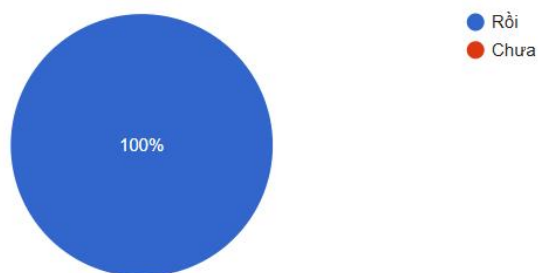
[Sao chép biểu đồ](#)



Bạn đã từng được tham gia đào tạo tại Công ty FPT Telecom chưa?

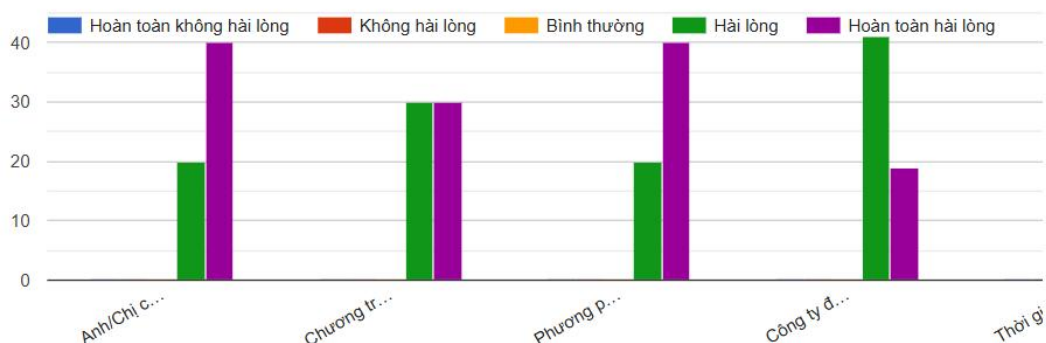
59 câu trả lời

[Sao chép biểu đồ](#)



Anh chị thấy sao về chương trình ào tạo

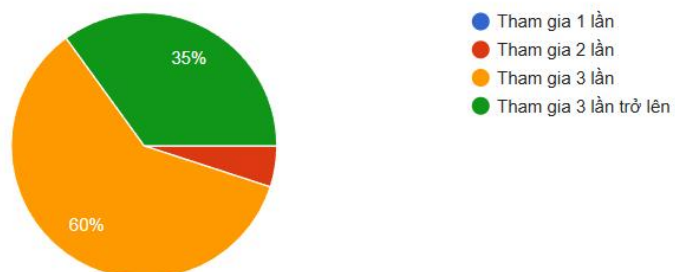
[Sao chép biểu đồ](#)



Trong 1 năm vừa qua bạn đã tham gia bao nhiêu khoá đào tạo

 Sao chép biểu đồ

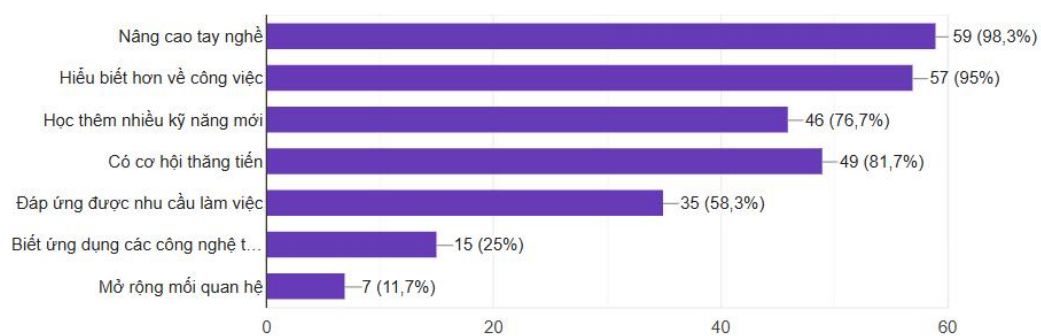
60 câu trả lời



Mục tiêu khi tham gia đào tạo

 Sao chép biểu đồ

60 câu trả lời



NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: Nguyễn Thị Phương Thảo
- MSSV : 2154030092
- Đơn vị thực tập: Công ty cổ phần viễn thông FPT Đà Nẵng
- Vị trí thực tập: Thực tập sinh nhân sự

2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)