

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



ĐOÀN NGỌC THỊNH

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

CẢI THIỆN CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI
TRUNG TÂM ANH NGỮ LANGUAGE LINK ACADEMIC
ĐÀ NẴNG

Đà Nẵng – 2024

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



ĐOÀN NGỌC THỊNH

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

CẢI THIỆN CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI
TRUNG TÂM ANH NGỮ LANGUAGE LINK ACADEMIC
ĐÀ NẴNG

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

Người hướng dẫn: TS. Lê Thị Bích Ngọc

Đà Nẵng – 2024

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu hóa và sự cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp, việc tuyển dụng nhân sự hiệu quả đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực và sự phát triển bền vững của tổ chức. Tuyển dụng không chỉ là tìm kiếm những ứng viên có kỹ năng phù hợp mà còn là quá trình lựa chọn những cá nhân có khả năng đóng góp tích cực cho sự phát triển của doanh nghiệp về lâu dài. Một quy trình tuyển dụng tốt giúp doanh nghiệp thu hút và giữ chân được những nhân tài, góp phần nâng cao năng suất lao động và tạo ra lợi thế cạnh tranh.

Hiện nay, Language Link Academic Đà Nẵng là một trong những trung tâm anh ngữ hàng đầu tại Đà Nẵng, cung cấp các chương trình học tiếng Anh chất lượng cao cho học sinh và người đi làm. Tuy nhiên, trong những năm gần đây, trung tâm đối mặt với nhiều thách thức trong việc tuyển dụng nhân sự, đặc biệt là việc thu hút và giữ chân các giáo viên và nhân viên có trình độ chuyên môn cao. Đặc biệt là những khó khăn trong việc thiếu hụt nguồn ứng viên chất lượng do sự cạnh tranh từ các trung tâm anh ngữ khác và các trường học quốc tế, quy trình tuyển dụng phức tạp và kéo dài, gây mất thời gian và nguồn lực. Cuối cùng là, chưa tận dụng hiệu quả các kênh tuyển dụng hiện đại và công nghệ thông tin. Từ đó, việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất các giải pháp cải tiến công tác tuyển dụng nhân sự tại Language Link Academic Đà Nẵng không chỉ giúp trung tâm khắc phục được những hạn chế hiện tại mà còn nâng cao hiệu quả của quy trình tuyển dụng.

Ngoài ra, về mặt lý luận, đề tài này sẽ đóng góp vào kho tàng kiến thức về quản trị nguồn nhân lực, đặc biệt là trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Những phát hiện và đề xuất từ nghiên cứu có thể được áp dụng cho các trung tâm anh ngữ khác và các tổ chức giáo dục tương tự. Về mặt thực tiễn, đề tài sẽ cung cấp những giải pháp cụ thể và khả thi giúp Language Link Academic Đà Nẵng cải thiện quy trình tuyển dụng, nâng cao chất lượng nhân sự và đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập của học viên. Điều này không chỉ góp phần vào sự phát triển bền vững của trung tâm mà còn

nâng cao uy tín và vị thế của Language Link Academic Đà Nẵng trong ngành giáo dục.

Là một người quan tâm đến lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực và có mong muốn đóng góp vào sự phát triển của ngành giáo dục, tôi nhận thấy việc cải tiến công tác tuyển dụng tại Language Link Academic Đà Nẵng là một vấn đề thiết thực và có ý nghĩa. Sự thành công của trung tâm không chỉ phụ thuộc vào chất lượng chương trình giảng dạy mà còn vào việc sở hữu một đội ngũ nhân sự tài năng và tận tâm. Vì vậy, tôi quyết định lựa chọn đề tài **“Cải thiện công tác tuyển dụng nhân sự tại Trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng”** để thực hiện đề án tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu đề án

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của đề án là đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự tại Trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng, từ đó đề xuất các giải pháp cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng của quy trình tuyển dụng. Mục tiêu này nhằm đảm bảo trung tâm có thể thu hút và giữ chân nhân sự chất lượng cao, góp phần vào sự phát triển bền vững và nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục tại trung tâm.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hoá các lý thuyết cơ bản về tuyển dụng nguồn nhân lực.
- Đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng của trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.
- Đề xuất các giải pháp cải tiến công tác tuyển dụng tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.
- Kiểm tra và đánh giá hiệu quả của các giải pháp đề xuất tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài này là tập trung nghiên cứu công tác tuyển dụng nhân sự tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Đề án được thực hiện dựa trên các thông tin cũng như tài liệu tham khảo thu thập được tại Trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.
- Về thời gian: Các tài liệu, thông tin và các nội dung nghiên cứu liên quan được thu thập từ tháng năm 2021 đến năm 2023. Việc lựa chọn khoảng thời gian này nhằm đảm bảo tính cập nhật và xác thực của dữ liệu, giúp phân tích được các xu hướng và thay đổi trong công tác tuyển dụng tại trung tâm.

4. Đóng góp của đề án nghiên cứu

- Ý nghĩa khoa học: Phương pháp nghiên cứu lý luận, tổng hợp và phân tích về công tác tuyển dụng của trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.
- Ý nghĩa thực tế: Đánh giá thực trạng về công tác tuyển dụng của trung tâm một cách thực tế. Từ đó, đưa ra các giải pháp để cải tiến và hoàn thiện hơn về công tác tuyển dụng của trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng. Chính vì vậy, Trung tâm sẽ có được cách nhìn thực tế để đưa ra phương hướng, mục tiêu phát triển riêng của mình trong lĩnh vực giáo dục.

5. Kết quả dự kiến

- Đề xuất được các giải pháp cải tiến công tác tuyển dụng nhân sự tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.
- Ứng dụng được các giải pháp cải tiến tuyển dụng nhân sự vào trong thực tiễn để trung tâm có một quy trình tuyển dụng hiệu quả, nâng cao chất lượng nhân sự và đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập của học viên.

6. Bố cục đề án

Đề án bao gồm 3 phần chính:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về tuyển dụng nhân lực;

Chương 2: Thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng;

Chương 3: Đề xuất các giải pháp để cải tiến công tác tuyển dụng nhân sự tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ TUYỂN DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC

1.1. Một số khái niệm liên quan

1.1.1. Nguồn nhân lực

Theo Trần Kim Dung (2018), nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực khác với các nguồn lực khác của doanh nghiệp do chính bản thân con người. Nhân viên có các năng lực, đặc điểm cá nhân khác nhau, có tiềm năng phát triển, có khả năng hình thành các nhóm hội, các tổ chức công đoàn để bảo vệ quyền lợi của họ. Hơn trên hết thì quản trị nguồn nhân lực là hệ thống các triết lý, chính sách và hoạt động chức năng về thu hút, đào tạo-phát triển và duy trì con người của một tổ chức nhằm đạt được kết quả tối ưu cho cả tổ chức lẫn nhân viên.

Ngoài ra, theo Phạm Minh Hạc (2001) thì nguồn nhân lực đề cập đến tất cả các tiềm năng lao động có sẵn trong một quốc gia hoặc một vùng địa lý cụ thể. Nó bao gồm những người lao động đã được chuẩn bị, ở các cấp độ khác nhau, để tham gia vào các công việc lao động. Trong thời đại toàn cầu hóa hiện nay, tuyển chọn và tuyển dụng là một trong những thành phần cơ bản của thực tiễn quản lý nguồn nhân lực tổ chức thực hiện để phát triển và nâng cao năng lực của nhân viên nhằm giúp họ đạt được cả mục tiêu cá nhân và tổ chức (Ogedegbe 2014; Selase 2018). Những thực hành như vậy nên được thực hiện song song với chiến lược tổ chức tổng thể và đảm bảo rằng tổ chức có đủ số lượng nhân sự, ở đúng nơi vào đúng thời điểm và làm đúng việc theo đúng cách. Armstrong (2009) thừa nhận rằng các hoạt động quản lý nguồn nhân lực hỗ trợ các mục tiêu và mục tiêu của tổ chức và cần được thích ứng với những thay đổi trong môi trường tổ chức. Hơn nữa, vai trò của nguồn nhân lực bộ phận trong một tổ chức hoạt động giống như một cường quốc vì họ phải thuê những người phù hợp nhất theo nhu cầu của tổ chức (Ogedegbe, 2014).

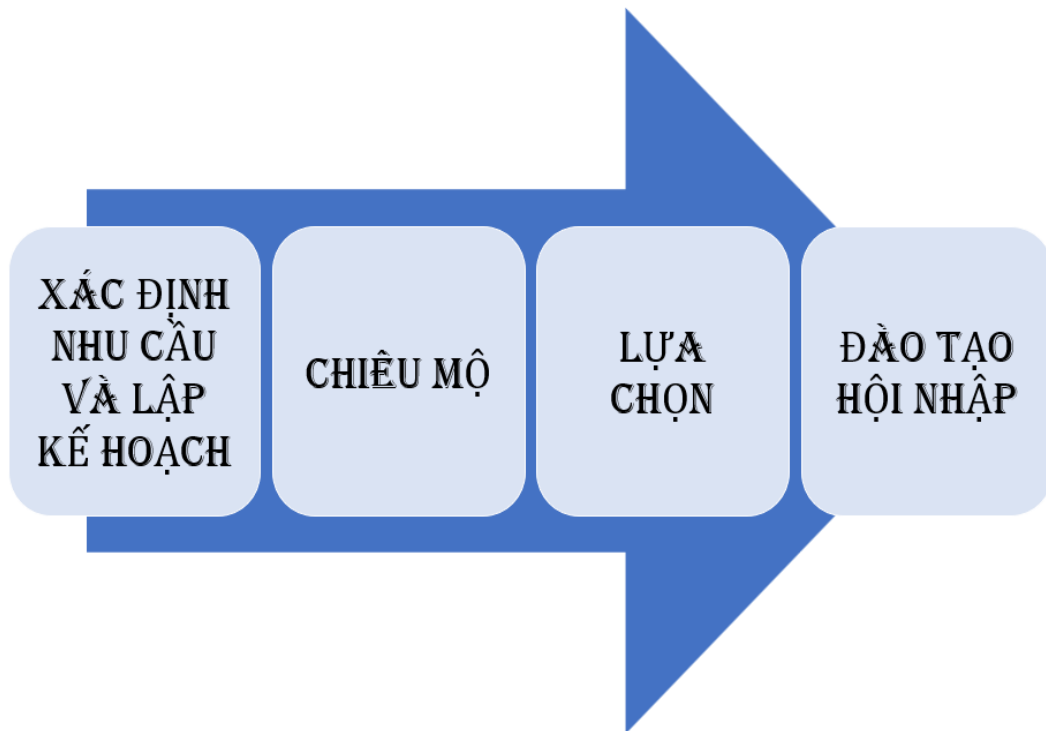
Vì nguồn nhân lực có tầm quan trọng rất lớn đối với tổ chức nên nó có thể được nhận thấy trong quá trình tuyển dụng cũng như trong lĩnh vực bố trí nhân

sự có tầm quan trọng rất lớn cho hiệu quả chung của tổ chức. Điều quan trọng cần lưu ý là những nhân viên giỏi có thể chịu trách nhiệm tổ chức đạt tới đỉnh cao thành công, trong khi một lựa chọn tồi có thể khiến doanh nghiệp bị phá sản. Tuyển dụng và tuyển chọn là bước đầu tiên để chọn đúng người, đúng việc và phát triển của tổ chức phụ thuộc trực tiếp vào nó vì nó bao gồm việc lập kế hoạch, nhắm mục tiêu, xác định, lập danh sách rút gọn và

lựa chọn những tài năng phù hợp nhất cho công việc cụ thể. Nghiên cứu hiện tại xem xét việc sử dụng rộng rãi thực hành tuyển dụng và tuyển chọn để giúp làm mới các khái niệm và hiểu biết của các nhà nghiên cứu về chủ đề này.

1.1.2. Tuyển dụng nhân sự

Theo Nguyễn Quốc Tuấn (2022), tuyển dụng nhân sự là vô cùng quan trọng đối với tổ chức. Cần thực hiện một quá trình từ việc xác định nhu cầu tuyển dụng, chiêu mộ, lựa chọn và hội nhập nhân viên và đảm bảo rằng quá trình đó được thực hiện một cách hiệu quả, phù hợp với sự phát triển của tổ chức trên cơ sở dựa vào nguồn nhân lực.



Hình 0.1: Các giai đoạn của tuyển dụng (Nguyễn Quốc Tuấn, 2022)

Theo Martin Hilb (2003), “Tuyển dụng nhân sự là quá trình lựa chọn những nhân viên có trình độ học vấn và năng lực phù hợp với yêu cầu công việc, có thái độ tích cực, và khả năng đóng góp quan trọng trong nhóm. Điều này được thực hiện bằng cách sắp xếp công việc phù hợp với tầm nhìn của doanh nghiệp, vào thời điểm và địa điểm thích hợp, với mức chi phí hợp lý”.

Theo Armstrong, 2009 thì tuyển dụng là quyết định của việc lập kế hoạch quản lý nguồn nhân lực về số lượng nhân viên cần thiết, khi cần thiết, cũng như các tiêu chí cho những gì cần thiết trong một tổ chức. Đây là lần đầu tiên bước tuyển dụng nhân viên và được coi là một chức năng tích cực nhằm thu hút một lượng lớn nhân lực có trình độ ứng viên nộp đơn xin các vị trí việc làm sẵn có.

Tuy nhiên, theo quan điểm của Henry và Temtime (2009), có thể nói rằng họ coi tuyển dụng là một quá trình trong đó các cá nhân tài năng có thể được phép gia nhập một tổ chức và với thời gian đào tạo theo thời gian, tính hợp lý của việc đó loại hình tuyển dụng có thể được làm chứng và xác minh. Gamage (2014) cho rằng tuyển

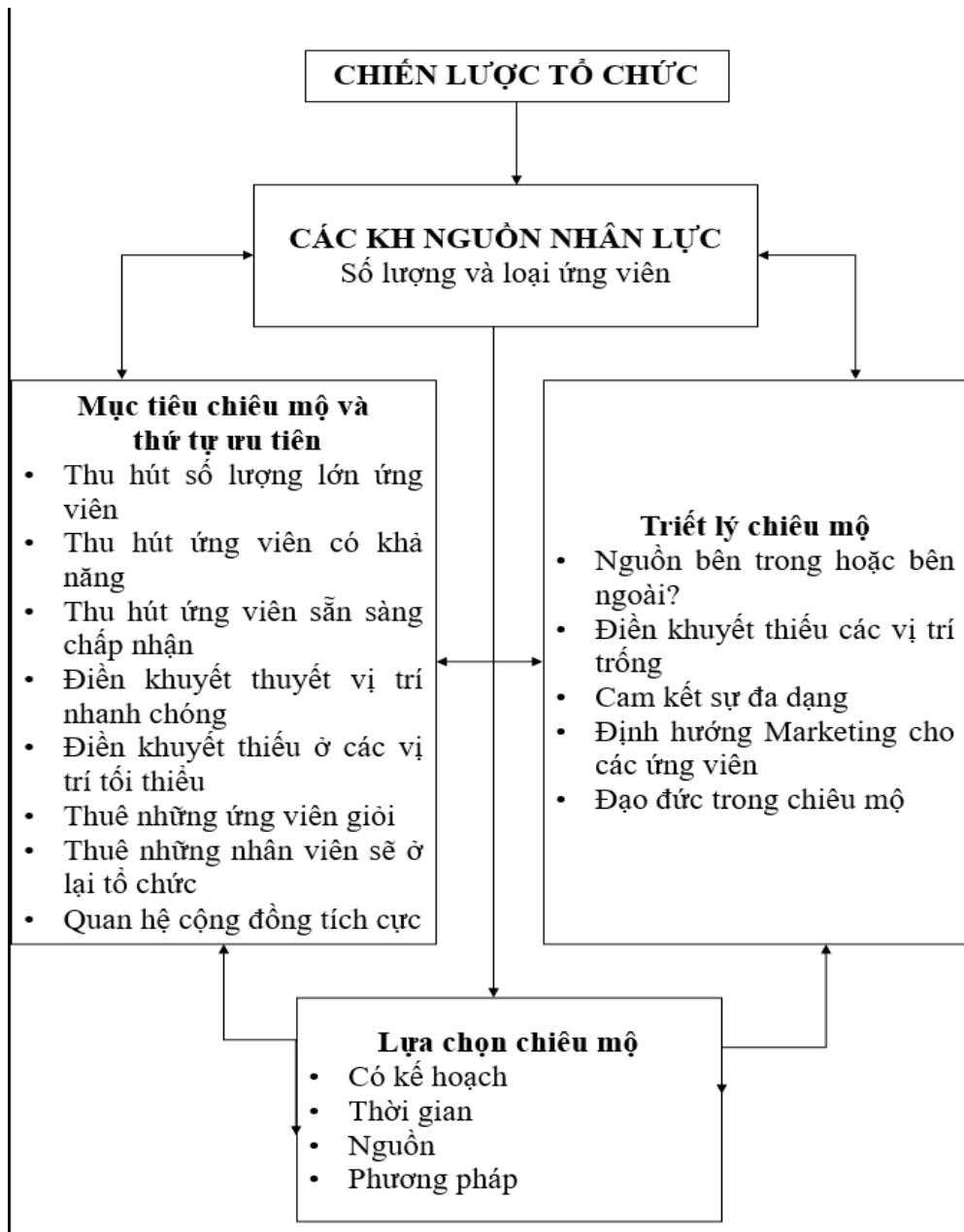
dụng là nhằm đảm bảo rằng những người có trình độ luôn sẵn sàng đáp ứng công việc nhu cầu của doanh nghiệp. Tuyển dụng không hiệu quả sẽ cản trở mọi cơ hội lựa chọn ứng viên hiệu quả vì khi tuyển dụng thiếu hụt, việc lựa chọn phải tiến hành với một nhóm ứng viên có trình độ kém. (Gamage) còn khẳng định thêm rằng nhiệm vụ của tuyển dụng là tạo ra đủ lượng ứng viên để đảm bảo rằng có đủ người với những kỹ năng và yêu cầu cần thiết để lấp đầy các vị trí (Geetha & Bhanu 2018).

Vì vậy, tuyển dụng nhân sự chính là quá trình chiêu mộ, lựa chọn, hội nhập nhân viên để giúp cung cấp cho tổ chức nguồn nhân sự với khả năng và phẩm chất phù hợp nhất, là nhân tố cốt yếu tạo nên lợi thế cạnh tranh cho tổ chức.

1.1.3. Chiêu mộ nhân sự

Theo (Nguyễn Quốc Tuấn, 2022), chiêu mộ nhân sự là “tiến trình định vị và thu hút các ứng viên để điền khuyết chức vụ trống cho tổ chức, là bước triển khai cho hoạch định nguồn nhân lực và liên quan chặt chẽ với tiến trình lựa chọn, qua đó tổ chức đánh giá sự phù hợp của ứng viên cho các công việc khác nhau”.

Quá trình chiêu mộ nhân sự đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong quá trình tuyển chọn. Trong thực tế, có những người có trình độ cao nhưng lại không được lựa chọn vì họ không biết đến cơ hội tuyển dụng hoặc không có điều kiện để nộp hồ sơ. Khi số lượng ứng viên bằng hoặc ít hơn nhu cầu tuyển dụng, quá trình lựa chọn sẽ không thể đạt được chất lượng như kỳ vọng hoặc trở nên kém hiệu quả. Hoạt động chiêu mộ đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực cho tổ chức. Nó không chỉ ảnh hưởng đến quá trình tuyển chọn ứng viên mà còn tác động đến các hoạt động quản lý nhân sự khác như đánh giá hiệu suất, quản lý thù lao, đào tạo và phát triển, cũng như quản lý quan hệ lao động.



Hình 0.2: Tiến trình chiêu mộ (Nguyễn Quốc Tuấn, 2022)

1.2. Các bước trong công tác tuyển dụng nhân sự

Chuẩn bị tuyển dụng

Xác định nhu cầu tuyển dụng

Lập kế hoạch tuyển dụng

Thành lập hội đồng tuyển dụng

Chiêu mộ nhân lực

Xây dựng chiến lược chiêu mộ

- **Lập kế hoạch chiêu mộ**
- **Xác định nguồn chiêu mộ**
- **Phương pháp chiêu mộ**
- **Chọn lọc thông tin và thiết kế mẫu thông báo tuyển dụng**

Đánh giá quá trình chiêu mộ

Tuyển chọn nhân sự

Giai đoạn tuyển chọn nhân lực là bước quan trọng để xác định những ứng viên phù hợp nhất cho tổ chức. Quá trình này thường được thực hiện qua các bước sau:

Tiếp nhận và sàng lọc hồ sơ

Kiểm tra, trắc nghiệm

Phỏng vấn tuyển chọn

Kiểm tra sức khỏe

Kiểm tra lại các thông tin

Giới thiệu tham quan công việc

Ra quyết định

CHƯƠNG II THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI TRUNG TÂM ANH NGỮ LANGUAGE LINK ACADEMIC ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về Language Link Academic Việt Nam

Tên quốc tế:	Language Link Company Vietnam
Địa chỉ:	Tầng 2, tòa 34T đường Hoàng Đạo Thúy, Phường Trung Hoà, Quận Cầu Giấy, Hà Nội

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Language Link Academic Việt Nam được thành lập vào năm 1996 tại Hà Nội, là một phần của tập đoàn Language Link International. Đây là một trong những trung tâm Anh ngữ tốt nhất theo đánh giá từ một tổ chức giáo dục uy tín trong nước.

2.1.2. Chương trình đào tạo

Chương trình Tiếng Anh Mẫu giáo

- **Chương trình Little Link**
- **Chương trình Young Link**

Chương trình Tiếng Anh Tiểu học và THCS

- **Chương trình tiếng Anh Tiểu học (6-12 tuổi):**
- **Chương trình tiếng Anh THCS (13-15 tuổi):**

Chương trình Tiếng Anh luyện thi Ielts

- **Khóa học IELTS định hướng học thuật (Academic IELTS)**
- **Khóa học IELTS định hướng nghề nghiệp (General Training IELTS)**

2.1.2. Các hệ thống liên kết và đào tạo

2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban

- Phòng tư vấn tuyển sinh và quản lý học viên:
- Phòng hành chính nhân sự:
- Phòng kế hoạch tài chính:
- Phòng marketing:

2.1.4. Phân tích môi trường kinh doanh của công ty

2.2. Đặc điểm về nguồn nhân lực tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng

2.2.1. Cơ cấu lao động theo giới tính

Đơn vị: người

STT	PHÒNG/ BAN	Số lượng		
		Nam	Nữ	Tổng số
1	Ban giám đốc	1	1	2
2	Phòng tuyển sinh và quản lý học viên	1	3	4
3	Phòng hành chính nhân sự	1	3	4
4	Phòng đào tạo	3	2	5
5	Phòng kế toán	2	2	4
6	Phòng truyền thông	1	4	5
7	Giáo viên	10	20	30
8	Bảo vệ	4	0	4
Tổng số		23	35	58

Bảng 0.1: Cơ cấu nhân lực theo giới tính

2.2.2. Cơ cấu lao động theo độ tuổi

Đơn vị: người, %

Nhóm tuổi	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
24 – 34	67,7%	70,2%	69,3%	72,5 %
34– 50	32,3%	29,8%	30,7%	27,5%

Bảng 0.2: Cơ cấu nhân lực theo độ tuổi

2.2.3. Cơ cấu nhân lực theo trình độ chuyên môn

Đơn vị: người, %

Trình độ	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Thạc sĩ	12%	12%	16%	22%
Đại học	80%	82%	75%	72%
Lao động phổ thông	8%	6%	9%	6%

Bảng 0.3 Cơ cấu nhân lực theo trình độ chuyên môn

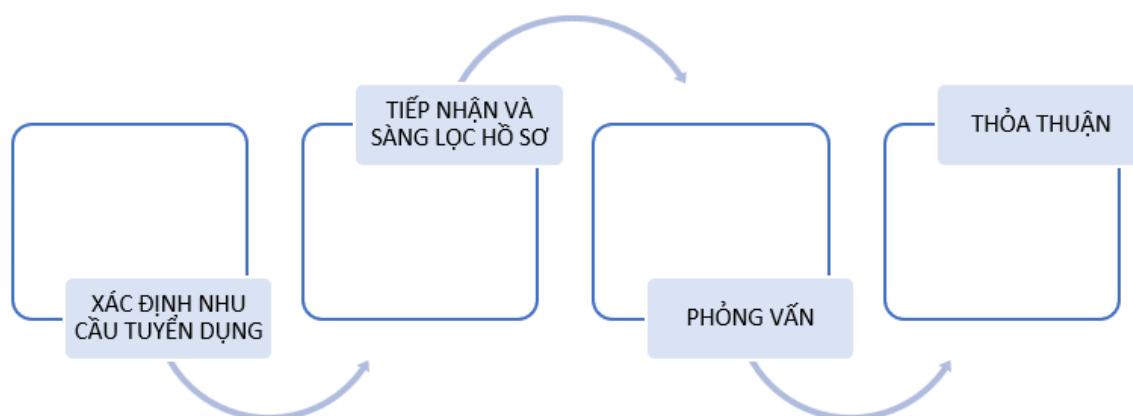
2.3. Thực trạng công tác tuyển dụng nhân lực tại trung tâm Anh Ngữ Language Link Academic Đà Nẵng

2.3.1. Thực trạng công tác lập kế hoạch tuyển dụng tại trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng

- Về phòng hành chính nhân sự đảm nhận nhiệm vụ tuyển dụng
- Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân sự
- Xây dựng kế hoạch tuyển dụng

2.3.2. Thực trạng quy trình chiêu mộ

- Quy trình chiêu mộ
- Thiếu chuyên nghiệp và minh bạch trong quy trình tuyển dụng:
- Phụ thuộc vào mạng xã hội, thiếu các kênh tuyển dụng chính thống:
- Tác động tiêu cực đến hình ảnh và uy tín của trung tâm:
- Thực trạng nguồn tuyển dụng nhân lực
- Thực trạng về phương pháp chiêu mộ
- Thực trạng quy trình tuyển dụng tại trung tâm Anh ngữ Language Link Academic



Hình 0.1: Quy trình tuyển dụng tại Language Link Academic (Nguồn: Phòng HCNS)

Những mặt đạt được

- **Yêu cầu hồ sơ được quy định rõ ràng:** Trung tâm đã có những yêu cầu cụ thể về hồ sơ ứng viên, bao gồm các giấy tờ cần thiết và các chứng chỉ chuyên môn. Điều này giúp đảm bảo rằng các ứng viên đáp ứng đủ tiêu chuẩn cần thiết để trở thành giáo viên tại trung tâm, từ đó duy trì chất lượng giảng dạy.
- **Phỏng vấn sơ bộ kỹ lưỡng:** Buổi phỏng vấn sơ bộ được tổ chức với các câu hỏi phong phú, bao quát từ nền tảng giáo dục, kỹ năng chuyên môn, đến khả năng xử lý tình huống và định hướng nghề nghiệp của ứng viên. Điều này giúp hội đồng tuyển dụng đánh giá toàn diện ứng viên và chọn lọc những cá nhân phù hợp nhất với văn hóa và yêu cầu của trung tâm.

Những hạn chế

- **Khó khăn trong thu hút ứng viên chất lượng cao:** Các kênh tuyển dụng hiện tại chưa đa dạng và chưa tận dụng hết tiềm năng của mạng xã hội và các nền tảng tuyển dụng trực tuyến, gây khó khăn trong việc thu hút ứng viên có kinh nghiệm.
- **Quy trình sàng lọc ứng viên tốn nhiều thời gian:** Thiếu công cụ hỗ trợ hiện đại và phương pháp sàng lọc hiệu quả, dẫn đến việc bỏ lỡ các ứng viên tiềm năng và kéo dài thời gian tuyển dụng. Ngoài ra, quá trình thông báo kết quả ứng viên trúng tuyển tốn quá nhiều thời gian, thông thường từ 15-20 ngày và có nguy cơ ứng viên sẽ tìm kiếm được những đơn vị, cơ quan, tổ chức hoặc trung tâm tiếng Anh khác trong giai đoạn này
- **Quyết định tuyển dụng bị trì hoãn:** Quyết định tuyển dụng thường bị trì hoãn do thiếu sự đồng thuận hoặc quy trình xét duyệt kéo dài, dẫn đến việc mất cơ hội tuyển dụng ứng viên tốt.
- **Chưa sử dụng đa dạng các kênh tuyển dụng:** Trung tâm đã khai thác nhiều kênh tuyển dụng như các trang web việc làm, mạng xã hội, và hợp tác với các trường đại học, giúp tiếp cận được nguồn ứng viên phong phú.

- **Thiếu bài kiểm tra kiến thức chuyên môn:** Hiện nay, Các ứng viên khi ứng tuyển vào trung tâm chưa được kiểm tra kiến thức một cách rõ ràng, minh bạch bằng cách kiểm tra kiến thức thông qua các bài kiểm tra chuẩn Quốc tế. Ngoài ra, ứng viên còn chưa được đánh giá rất kĩ càng về mặt kỹ năng, kinh nghiệm, thái độ và ứng viên chưa có một buổi giảng demo trước ban hội đồng chuyên môn. và đào tạo học viên. Vì vậy, chưa có một đánh giá tổng quan nhất về năng lực của giáo viên trước khi vào giảng dạy tại trung tâm.

CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI TRUNG TÂM ANH NGỮ LANGUAGE LINK ACADEMIC ĐÀ NẴNG

3.1. Mục tiêu chiến lược của trung tâm

Tầm nhìn và sứ mệnh của trung tâm

Sứ mệnh

Thiết lập một môi trường học tập tích cực và đa dạng, nơi mỗi học viên đều được khuyến khích, khám phá và phát triển tối đa tiềm năng của mình trong việc học và sử dụng tiếng Anh.

Tầm nhìn

Language Link Academic luôn kiên trì nâng cao chất lượng giảng dạy và dịch vụ khách hàng với mục tiêu trở thành tổ chức giáo dục tiếng Anh hàng đầu tại Việt Nam, cung cấp các khóa học tiếng Anh toàn diện cho mọi đối tượng học viên theo lộ trình thích hợp.

Mục tiêu chiến lược của trung tâm

Mục tiêu tuyển sinh

- Phát triển chiến lược tuyển sinh hiệu quả thông qua nghiên cứu thị trường và phản hồi từ khách hàng.
- Nâng cao quy trình tư vấn và hỗ trợ học viên từ lúc tuyển sinh đến khi hoàn thành khóa học.
- Tạo lập và duy trì mối quan hệ tốt với học viên nhằm đảm bảo họ hài lòng và mong muốn tiếp tục học tập tại trung tâm

Mục tiêu tuyển dụng

- Thu hút và tuyển chọn nhân tài: Xây dựng quy trình tuyển dụng hiệu quả để tìm kiếm và chọn lọc những ứng viên có kỹ năng và phẩm chất phù hợp với yêu cầu giảng dạy và văn hóa của trung tâm.
- Phát triển đội ngũ giảng viên: Đảm bảo rằng giảng viên không chỉ có trình độ chuyên môn cao mà còn có khả năng giảng dạy tốt, đáp ứng được các tiêu chuẩn quốc tế về giáo dục tiếng Anh.
- Duy trì và cải thiện môi trường làm việc: Tạo điều kiện làm việc thuận lợi và hỗ trợ sự phát triển cá nhân, từ đó giúp duy trì đội ngũ nhân sự lâu dài và thúc đẩy sự phát triển nghề nghiệp của họ.
- Nâng cao chất lượng đào tạo nội bộ: Thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo và phát triển kỹ năng cho nhân viên, nhằm nâng cao hiệu suất làm việc và sự hài lòng của nhân viên.

Mục tiêu nhân lực

- Phát triển và xây dựng một đội ngũ nhân sự chất lượng cao, có năng lực và đam mê trong công việc.
- Tạo môi trường làm việc tích cực, đồng thời khuyến khích và hỗ trợ sự phát triển cá nhân của từng nhân viên.
- Quản lý hiệu quả công việc và nâng cao năng lực của nhân viên thông qua các chương trình đào tạo và phát triển nghề nghiệp.

Mục tiêu đào tạo

- Xây dựng và liên tục cập nhật chương trình học đáp ứng nhu cầu và tiêu chuẩn quốc tế.
- Tập trung vào việc đào tạo và nâng cao năng lực giảng dạy của giáo viên để cải thiện chất lượng giảng dạy.
- Thực hiện đánh giá định kỳ và điều chỉnh chương trình học dựa trên phản hồi từ học viên và giáo viên.

Mục tiêu tài chính

- Lập kế hoạch tài chính chi tiết dựa trên dự đoán về thu nhập và chi phí.
- Tinh chỉnh quản lý chi phí và sử dụng nguồn lực tài chính một cách hiệu quả.
- Thực hiện đánh giá và điều chỉnh kế hoạch tài chính theo định kỳ dựa trên kết quả kinh doanh và điều kiện thị trường hiện tại.

Mục tiêu marketing

- Thiết lập chiến lược tiếp thị nhằm thu hút đối tượng học viên tiềm năng.
- Cải thiện các chiến dịch quảng cáo cả trực tuyến và ngoại tuyến để nâng cao sự tương tác và nhận diện thương hiệu.
- Phát triển mối quan hệ hợp tác với các tổ chức và cộng đồng địa phương.

3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng nhân sự tại trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng

Nâng cao hiệu quả của công tác tuyển dụng thông qua việc chuyên môn hóa và phân chia công việc

Về phòng hành chính – nhân sự đảm nhận nhiệm vụ tuyển dụng

Trung tâm Anh ngữ Language Link cần thành lập bộ phận tuyển dụng chuyên biệt để công tác tuyển dụng đạt hiệu quả cao hơn, Trung tâm cần xem xét việc thành lập một bộ phận tuyển dụng chuyên biệt, tách biệt với các chức năng khác của phòng Hành chính - Nhân sự. Bộ phận này sẽ chỉ tập trung vào việc tuyển dụng, từ việc xác định nhu cầu tuyển dụng, lên kế hoạch, thực hiện quá trình tuyển chọn, đến việc đánh giá sau tuyển dụng. Điều này giúp đảm bảo sự tập trung và chuyên môn hóa, từ đó nâng cao hiệu quả của công tác tuyển dụng.

Trung tâm hiện nay cần phân chia công việc rõ ràng giữa các bộ phận. Điều này là bởi vì Phòng Hành chính - Nhân sự hiện nay đang đảm nhiệm quá nhiều nhiệm vụ khác nhau, dẫn đến việc tuyển dụng không được chú trọng đúng mức. Cần có sự phân chia rõ ràng các công việc giữa các bộ phận và cá nhân, giúp mỗi người có thể tập trung vào nhiệm vụ chính của mình. Ví dụ, việc quản lý hồ sơ, giám sát an toàn

lao động, và thi đua khen thưởng có thể được giao cho các chuyên viên riêng biệt, để những người phụ trách tuyển dụng có thể tập trung hoàn toàn vào nhiệm vụ của họ.

Xây dựng quy trình xác định nhu cầu tuyển dụng chuẩn hóa

Trung tâm cần xây dựng một quy trình phân tích công việc chuẩn hóa và chặt chẽ hơn. Quy trình này cần bao gồm các bước rõ ràng, từ việc thu thập thông tin về các vị trí công việc hiện có, phân tích các yêu cầu công việc chi tiết, đến việc xác định các kỹ năng, trình độ và kinh nghiệm cần thiết cho mỗi vị trí. Điều này giúp đảm bảo rằng thông tin phân tích công việc là đầy đủ và chính xác, hỗ trợ tốt hơn cho việc xác định nhu cầu tuyển dụng.

Để quá trình xác định nhu cầu tuyển dụng đạt hiệu quả, cần có sự tham gia chặt chẽ hơn của các bộ phận liên quan, bao gồm các tổ bộ môn, phòng Nhân sự và Ban Giám đốc. Các bộ phận này cần phối hợp với nhau trong việc phân tích công việc và xác định nhu cầu nhân sự. Trung tâm có thể tổ chức các buổi họp định kỳ giữa các bộ phận để thảo luận và đồng nhất các thông tin liên quan đến nhu cầu tuyển dụng.

Tối ưu hóa quy trình lập kế hoạch tuyển dụng

Trung tâm cần nâng cao chất lượng phân tích nhu cầu tuyển dụng bằng cách trước khi lập kế hoạch tuyển dụng, cần tiến hành phân tích kỹ lưỡng nhu cầu tuyển dụng của Trung tâm. Việc này bao gồm việc đánh giá các vị trí công việc hiện có, dự đoán nhu cầu nhân sự trong tương lai, và xác định các khoảng trống về nhân sự. Trung tâm nên tổ chức các buổi họp giữa các phòng ban, phòng Nhân sự, và Ban Giám đốc để thảo luận và thống nhất về nhu cầu tuyển dụng trước khi xây dựng kế hoạch.

Ngoài ra, kế hoạch tuyển dụng cần được xây dựng dựa trên dữ liệu thực tế vô cùng cần thiết, bao gồm thông tin về số lượng nhân sự cần tuyển, thời gian tuyển dụng, và ngân sách. Trung tâm nên sử dụng các công cụ hỗ trợ quản lý dữ liệu và dự báo nhu cầu nhân sự để lập kế hoạch chính xác và hiệu quả hơn. Kế hoạch này cũng cần phải linh hoạt để có thể điều chỉnh kịp thời nếu có sự thay đổi trong nhu cầu tuyển dụng.

Cải tiến các bước trong quy trình chiêu mộ

Quy trình chiêu mộ

- **Thiết lập quy trình thông báo tuyển dụng rõ ràng và minh bạch**
 - Trung tâm cần thiết lập một quy trình tuyển dụng chi tiết, bao gồm việc xác định nhu cầu tuyển dụng từ các tổ bộ môn, phê duyệt của ban giám đốc, và công khai thông tin tuyển dụng. Quy trình này cần được chuẩn hóa và minh bạch để đảm bảo tính trách nhiệm và hiệu quả trong việc tuyển dụng.
 - Thông báo tuyển dụng cần bao gồm đầy đủ các thông tin như vị trí tuyển dụng, mô tả công việc, yêu cầu về kinh nghiệm và bằng cấp, thời hạn ứng tuyển, và thông tin liên lạc. Điều này giúp ứng viên có đủ thông tin để đưa ra quyết định chính xác và chuẩn bị hồ sơ phù hợp.
 - Mỗi thông báo tuyển dụng cần được phê duyệt chính thức có con dấu đồ doanh nghiệp bởi Ban Giám đốc trước khi công bố. Điều này không chỉ nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm trong quy trình tuyển dụng, mà còn giúp giảm thiểu các rủi ro pháp lý và đảm bảo quy trình được tuân thủ chặt chẽ.
- **Nâng cao hình ảnh và uy tín của trung tâm qua quy trình chiêu mộ**
 - Xây dựng thương hiệu tuyển dụng chuyên nghiệp là một giải pháp hữu hiệu xây dựng một thương hiệu tuyển dụng chuyên nghiệp. Điều này bao gồm việc thiết kế các tài liệu tuyển dụng chất lượng, phát triển website chuyên nghiệp, và tổ chức các sự kiện tuyển dụng để giới thiệu về trung tâm. Thương hiệu tuyển dụng mạnh mẽ sẽ thu hút nhiều ứng viên tiềm năng và nâng cao uy tín của trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm cần đảm bảo rằng ứng viên được đối xử chuyên nghiệp và tôn trọng trong suốt quá trình tuyển dụng. Điều này có thể bao gồm việc cung cấp phản hồi cho ứng viên sau mỗi vòng phỏng vấn và duy trì liên lạc thường xuyên để họ cảm thấy được quan tâm và đánh giá cao.

- Ngoài ra, trung tâm nên thiết lập các tiêu chí để đánh giá hiệu quả của quy trình tuyển dụng, như tỷ lệ hoàn thành kế hoạch tuyển dụng, mức độ hài lòng của ứng viên, và thời gian tuyển dụng. Dựa trên các tiêu chí này, trung tâm có thể điều chỉnh và cải thiện quy trình tuyển dụng để đạt hiệu quả tốt hơn. Bên cạnh đó, Trung tâm cần thu thập và xem xét phản hồi từ ứng viên và các bên liên quan để liên tục cải tiến quy trình tuyển dụng. Điều này giúp đảm bảo rằng trung tâm không ngừng hoàn thiện và đáp ứng tốt hơn các nhu cầu tuyển dụng trong tương lai

Về nguồn tuyển

- **Tối ưu hóa nguồn chiêu mộ nội bộ**
 - Trung tâm cần thiết lập một quy trình rõ ràng và minh bạch cho việc tuyển dụng nội bộ, bao gồm việc thông báo vị trí trống đến tất cả nhân viên, quy trình ứng tuyển, và tiêu chí lựa chọn. Quy trình này cần được công khai để đảm bảo rằng mọi nhân viên đều có cơ hội ứng tuyển và phát triển.
 - Trung tâm nên khuyến khích nhân viên nội bộ tham gia vào quá trình tuyển dụng bằng cách tạo điều kiện cho họ nộp hồ sơ và đề xuất nguyện vọng của mình. Điều này giúp đảm bảo rằng mọi nhân viên có năng lực và mong muốn đều được xem xét cho các vị trí trống.
 - Quy trình tuyển dụng nội bộ cần được thực hiện công bằng và minh bạch, với việc xem xét kỹ lưỡng năng lực và tiềm năng của từng ứng viên. Điều này giúp trung tâm tránh bỏ sót những nhân viên có khả năng và động lực, đồng thời tạo điều kiện cho họ phát triển sự nghiệp
- **Tăng cường hiệu quả chiêu mộ từ nguồn bên ngoài**
 - Trung tâm nên mở rộng và đa dạng hóa kênh tuyển dụng bên ngoài bằng cách sử dụng các trang web tuyển dụng chuyên nghiệp, hợp tác với các cơ sở đào tạo và tổ chức các ngày hội việc làm. Điều này giúp thu hút nhiều ứng viên chất lượng hơn và giảm thiểu sự phụ thuộc vào các kênh không chính thức như mạng xã hội. Ngoài ra, Trung tâm cần đầu tư vào việc quảng bá hình ảnh

chuyên nghiệp, tạo dựng thương hiệu tuyển dụng uy tín để thu hút những ứng viên có trình độ cao. Các nội dung tuyển dụng cần nhấn mạnh vào môi trường làm việc, cơ hội phát triển, và các chính sách phúc lợi để thu hút ứng viên từ bên ngoài.

- Trung tâm cần thực hiện các phân tích chi phí-lợi ích khi quyết định sử dụng nguồn chiêu mộ từ bên ngoài. Trong trường hợp cần thiết phải tuyển dụng từ nguồn bên ngoài, trung tâm nên ưu tiên tuyển dụng những ứng viên có kinh nghiệm và kỹ năng phù hợp để giảm thiểu chi phí đào tạo và tăng hiệu quả làm việc. Một phần quan trọng không kém, Trung tâm nên xây dựng một kế hoạch tuyển dụng dài hạn, bao gồm cả việc luân chuyển nhân viên nội bộ và tuyển dụng bên ngoài. Kế hoạch này cần được cân đối giữa việc duy trì động lực cho nhân viên hiện tại và việc đưa vào những nhân tố mới để phát triển trung tâm.

- **Khuyến khích phát triển nguồn nhân lực nội bộ**

Trung tâm nên thiết lập các chương trình đào tạo và phát triển chuyên sâu cho nhân viên, giúp họ nâng cao kỹ năng và chuẩn bị cho các vị trí cao hơn. Điều này không chỉ giúp nhân viên phát triển sự nghiệp mà còn tăng cường sự gắn kết và cam kết với trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm nên khuyến khích nhân viên tham gia vào các dự án mới và đảm nhận các vai trò khác nhau trong tổ chức. Điều này giúp họ tích lũy kinh nghiệm và sẵn sàng cho những vị trí cao hơn, đồng thời giúp trung tâm khai thác tối đa tiềm năng của nguồn nhân lực nội bộ.

- **Đánh giá và cải tiến liên tục**

Trung tâm cần thiết lập các tiêu chí cụ thể để đánh giá hiệu quả của cả hai nguồn chiêu mộ nội bộ và bên ngoài, như tỷ lệ tuyển dụng thành công, thời gian tuyển dụng, và mức độ hài lòng của nhân viên mới. Cuối cùng, Trung tâm cần thường xuyên thu thập phản hồi từ các ứng viên, nhân viên, và các bên liên quan để liên tục cải tiến quy trình tuyển dụng. Điều này giúp trung tâm luôn điều chỉnh chiến lược tuyển dụng kịp thời và hiệu quả, đáp ứng tốt nhu cầu phát triển của tổ chức.

Cải tiến phương pháp chiêu mộ

- **Cải thiện phương pháp chiêu mộ từ nguồn nội bộ**

- Trung tâm cần đăng tải các thông báo tuyển dụng nội bộ trên các kênh chính thức như website của trung tâm, bảng thông báo nội bộ, và email công ty. Việc này giúp đảm bảo mọi nhân viên trong trung tâm đều có thể tiếp cận thông tin tuyển dụng một cách dễ dàng và kịp thời.
- Trung tâm nên thiết lập quy trình thông báo tuyển dụng nội bộ một cách chuẩn hóa và rõ ràng. Các thông báo nên bao gồm đầy đủ thông tin về vị trí tuyển dụng, yêu cầu công việc, thời hạn nộp hồ sơ, và quy trình ứng tuyển. Điều này không chỉ tăng tính minh bạch mà còn giúp thu hút được nhiều ứng viên nội bộ có năng lực.
- Khuyến khích nhân viên đóng góp ý kiến về quá trình tuyển dụng và đề xuất các biện pháp cải thiện. Phản hồi này sẽ giúp trung tâm điều chỉnh quy trình tuyển dụng để phù hợp hơn với nhu cầu và mong muốn của nhân viên.

- **Cải thiện phương pháp chiêu mộ từ nguồn bên ngoài**

- Trung tâm cần xây dựng một chiến lược tuyển dụng rõ ràng và chuyên nghiệp trên các nền tảng mạng xã hội. Thay vì chỉ đăng tải thông tin tuyển dụng cơ bản, trung tâm nên tận dụng các công cụ quảng cáo của mạng xã hội để tăng khả năng tiếp cận đến đối tượng ứng viên mục tiêu.
- Bên cạnh việc sử dụng Facebook, trung tâm cần mở rộng việc tuyển dụng qua các nền tảng khác như LinkedIn, các trang web tuyển dụng chuyên nghiệp (như VietnamWorks, TopCV), và các diễn đàn giáo dục. Điều này sẽ giúp tiếp cận được nhiều ứng viên tiềm năng hơn, đặc biệt là những người có kinh nghiệm và chuyên môn cao.

- **Kết hợp giữa tuyển dụng nội bộ và bên ngoài**

Trung tâm nên phối hợp cả tuyển dụng nội bộ và bên ngoài để đảm bảo sự cân đối giữa việc phát triển nhân sự hiện tại và việc thu hút những nhân tố mới. Việc này giúp trung tâm không chỉ duy trì sự ổn định mà còn mang lại những luồng ý tưởng mới từ bên ngoài. Và để đảm bảo tính hiệu quả của quá trình tuyển dụng, trung tâm

cần thiết lập các tiêu chí lựa chọn ứng viên rõ ràng và phù hợp với từng vị trí. Điều này sẽ giúp trung tâm tuyển dụng được những ứng viên có năng lực và phù hợp nhất với yêu cầu công việc

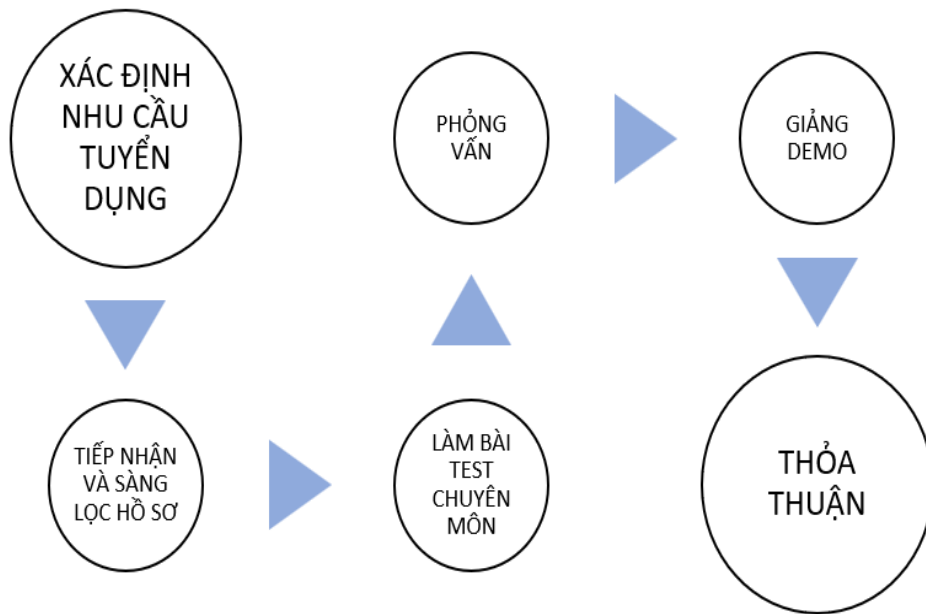
Đánh giá và điều chỉnh phương pháp chiêu mộ

- Trung tâm nên thường xuyên theo dõi và đánh giá hiệu quả của từng kênh tuyển dụng, bao gồm cả nội bộ và bên ngoài. Việc phân tích các dữ liệu như số lượng ứng viên, chất lượng ứng viên, và tỷ lệ tuyển dụng thành công sẽ giúp trung tâm nhận ra đâu là kênh hiệu quả nhất và điều chỉnh chiến lược tuyển dụng kịp thời.
- Dựa trên các đánh giá và phản hồi từ quá trình tuyển dụng, trung tâm cần liên tục cải tiến và điều chỉnh phương pháp chiêu mộ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu tuyển dụng. Việc này giúp trung tâm giữ vững sự cạnh tranh và thu hút được những nhân tài tiềm năng.

3.3. Cải tiến các bước trong quy trình tuyển dụng

Hiện nay, quy trình tuyển dụng của Trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng được đánh giá là khá đơn giản và chỉ bao gồm các bước cơ bản như xác định nhu cầu tuyển dụng, tiếp nhận và sàng lọc hồ sơ, phỏng vấn, và thỏa thuận hợp đồng. Tuy nhiên, với một quy trình tuyển dụng đơn giản như vậy, trung tâm chưa thực sự có cái nhìn toàn diện về năng lực của giáo viên, đặc biệt là trong các khía cạnh quan trọng như nghiệp vụ sư phạm và kỹ năng đứng lớp. Điều này có thể dẫn đến việc tuyển chọn những giáo viên chưa đạt được tiêu chuẩn chất lượng cần thiết, gây ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng giảng dạy của trung tâm. Do đó, trung tâm cần bổ sung thêm một số bước quan trọng trong quy trình tuyển dụng, chẳng hạn như đánh giá kỹ năng giảng dạy thực tế, kiểm tra trình độ chuyên môn qua các bài test nghiệp vụ, và phỏng vấn chuyên sâu về phương pháp giảng dạy. Những cải tiến này không chỉ giúp quy trình tuyển dụng trở nên hoàn thiện hơn mà còn đảm bảo rằng trung tâm sẽ tuyển chọn được những giáo viên có năng lực xuất sắc và có tâm huyết với nghề giáo.

Ở quy trình tuyển dụng đề xuất cho trung tâm Anh ngữ Language Link Academic, có thêm 2 bước để nâng cao chất lượng nhân sự tuyển dụng nhân sự. Trong giáo viên giảng dạy tiếng Anh, sẽ có giáo viên giảng dạy về TOEIC, IELTS, tiếng Anh thiếu nhi, tiếng Anh luyện thi THPTQG, mỗi chương trình tiếng Anh sẽ có một bộ kiến thức và kiểm tra khác nhau. Cụ thể 2 bước mới trong quy trình tuyển dụng sẽ như sau:



Hình 0.1: Quy trình tuyển dụng đề xuất cho trung tâm Anh ngữ Language Link Academic

Tuyển chọn bằng cách làm bài test chuyên môn

- **Đối với giáo viên giảng dạy TOEIC**

Cấu trúc bài thi TOEIC

Phần nghe (Listening)

- Phần thi TOEIC listening gồm: 100 câu hỏi; Thi 45 phút.

Phần Listening	Chi tiết
Phần 1 Mô tả tranh (6 câu)	Xem 1 bức tranh trong đề và nghe 4 đáp án. Chọn đáp án mô tả đúng về bức tranh.
Phần 2 Hỏi đáp (25 câu)	Nghe một câu hỏi và 3 lựa chọn trả lời cho từng câu hỏi => chọn câu trả lời phù hợp với câu hỏi. Bài nghe có thể xuất hiện các cách nói rút gọn như: going to => gonna, want to => wanna Câu hỏi và câu trả lời không in trong đề thi.
Phần 3 Hội thoại ngắn (39 câu)	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe 13 đoạn hội thoại ngắn không in trong đề thi. Mỗi đoạn có 03 câu hỏi, mỗi câu hỏi sẽ có 4 đáp án lựa chọn. => chọn đáp án đúng nhất. - Xuất hiện các đoạn hội thoại có 3 người nói thay vì 2 người: 1 man & 2 women hoặc 2 men & 1 woman - Người thi phải kết hợp những gì nghe được với biểu đồ/ bảng biểu cho sẵn để trả lời câu hỏi. - Có câu hỏi buộc người đọc phải dựa vào những gì nghe được để đoán ý người nói.
Phần 4 Bài nói chuyện ngắn (30 câu)	Nghe 10 đoạn thông tin ngắn. Mỗi đoạn có 03 câu hỏi. => chọn đáp án đúng nhất Lưu ý: Có dạng bài người thi phải kết hợp thông tin nghe với biểu đồ, hình ảnh được cho sẵn để trả lời.

Bảng 0.1: Cấu trúc bài thi Listening TOEIC

Phần đọc (Reading)

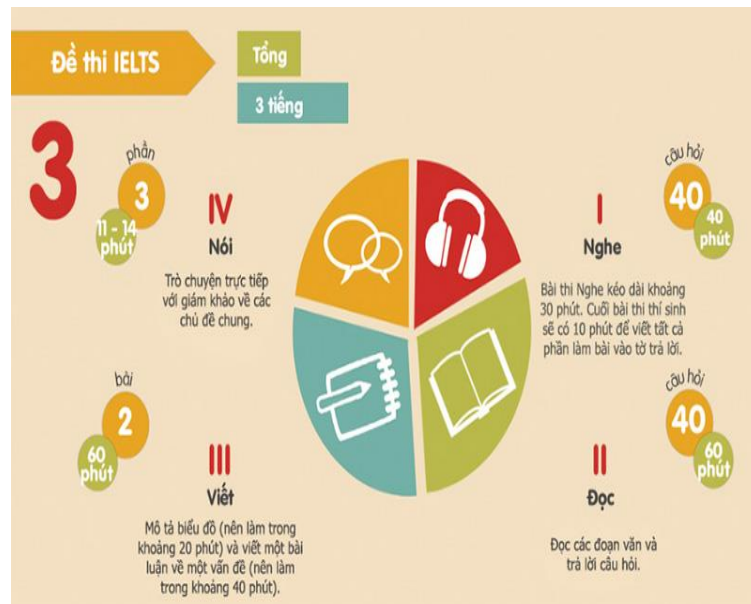
- Tương tự như Phần nghe, Phần đọc cũng vẫn giữ nguyên số câu là **100 câu** và thời gian thi là **75 phút**.

Phần reading		Chi tiết
Phần 5: Hoàn thành câu (30 câu)		Gồm các câu chưa hoàn thành + 4 từ hoặc cụm từ được đánh dấu tương ứng A, B, C, hoặc D => chọn từ đúng nhất để hoàn thành câu.
Phần 6: Hoàn thành đoạn văn (16 câu)		Gồm 4 bài đọc ngắn, mỗi bài đọc có 3 chỗ trống cần điền từ hoặc cụm từ, câu + 4 đáp án => chọn đáp án thích hợp Có dạng bài tập bắt người thi điền một câu vào chỗ trống thay vì chỉ điền từ/ cụm từ.
Phần 7	Đoạn đơn (29 câu)	- Gồm 10 đoạn đơn, có nội dung dựa trên các tài liệu đọc như thư từ, thông báo, biểu mẫu, báo. Hết mỗi đoạn văn sẽ có 2-5 câu hỏi và 4 lựa chọn => chọn ra câu trả lời chính xác nhất. - Xuất hiện bài đọc bao gồm 3 đoạn. - Có bài đọc dạng tin nhắn điện thoại, chat, ... - Xuất hiện câu hỏi yêu cầu người thi điền câu vào chỗ trống.
	Đoạn kép (25 câu)	Có 2 đoạn văn kép và 3 đoạn ba, 5 câu hỏi mỗi đoạn, mỗi câu hỏi có 4 phương án trả lời A, B, C, hoặc D. Bạn cần xác định đáp án đúng cho từng câu hỏi.

Bảng 0.2: Cấu trúc bài thi Reading TOEIC

- **Đối với giáo viên giảng dạy IELTS**

- Giáo viên giảng dạy IELTS, sẽ tham gia bài test chuyên môn bao gồm 4 kỹ năng liên quan đến vấn đề học thuật trong đời sống và khoa học (Listening, Speaking, Reading, Writing).



Hình 0.2: Cấu trúc bài kiểm tra năng lực IELTS

- **Đối với giáo viên giảng dạy cấp I, II, III.**

Bài đánh giá năng lực giáo viên giảng dạy cấp I, II, III sẽ bao gồm 8 chuyên đề kiến thức chính trong tiếng Anh.

Chuyên đề	Đơn vị kiến thức	Cấp độ nhận thức (số câu)		
		Nhận biết – Thông hiểu	Vận dụng	Vận dụng cao
Phát âm	Cách phát nguyên âm	1		
	Cách phát âm phụ âm	1		
Trọng âm	Trọng âm với từ 2 âm tiết	1		

	Trọng âm với từ 3 âm tiết	1		
Ngữ pháp	Câu hỏi đuôi	1		
	Câu bị động	1		
	Giới từ	1		
	Câu so sánh	1		
	Động từ nguyên thể	1		
	Thì động từ	1		
	Liên từ	1		
	Mệnh đề trạng ngữ chỉ thời gian	1		
	Rút gọn mệnh đề	1		
	Loại từ	1		
	Đại từ	1		
	Mạo từ	1		
	Từ vựng	Phrasal verb	1	
Idiom			1	
Collocation		1		

	Word choice	1	1	
	Tìm từ đồng nghĩa	2		
	Tìm từ trái nghĩa	2		
	Tìm lỗi sai: Word choice		1	
Câu giao tiếp	Đáp lại một ý kiến	1		
	Đáp lại một lời đề nghị	1		
Kỹ năng đọc điền từ	Đại từ quan hệ	1		
	Word choice	1	1	
	Liên từ	1		
	Lượng từ	1		
Kỹ năng đọc hiểu	Hỏi tiêu đề		1	1
	Từ gần nghĩa	3		
	Hỏi thông tin chi tiết	3		
	Hỏi về đại từ thay thế	2		
	Suy luận		1	1
Kỹ năng viết	Tìm câu đồng nghĩa	3		


	Nói câu	2		
Tổng số câu		42	6	2
Tỷ lệ		84%	12%	4%

Bảng 0.3: Cấu trúc bài kiểm tra năng lực giáo viên giảng dạy cấp I, II, III

Giảng demo

Sau khi ứng viên đã vượt qua được bài test chuyên môn và được xét duyệt đạt ở vòng phỏng vấn sơ bộ với hội đồng xét tuyển. Ứng viên sẽ có 3 ngày để chuẩn bị 1 buổi giảng demo trước hội đồng chuyên môn. Bài giảng demo sẽ cho ứng viên được chọn bài nhưng phải liên quan đến lĩnh vực chuyên môn trong tiếng Anh mà mình ứng tuyển bao gồm IELTS, TOEIC, tiếng Anh cấp I, II, III.

- **Thang điểm đánh giá buổi giảng demo sẽ như sau:**
 - XUẤT SẮC: 90-100;
 - TỐT: 75-89;
 - KHÁ: 65- 74;
 - ĐẠT: 50-64;
 - KHÔNG ĐẠT: <50
- **Các tiêu chí sẽ được cụ thể như sau:**

 <p>Language Link ACADEMIC Học ở đây. Graduate anywhere.</p>	<p>PHIẾU ĐÁNH GIÁ DỰ GIỜ</p>
--	-------------------------------------

I/ Thông tin chung		
Tên GV:	Tên môn học:	TBM:
Người dự giờ:	Tên bài giảng:	Người hướng dẫn:
Học kỳ:	Phòng:	Buổi: Tiết: Ngày:

Bảng 0.4: Bảng đánh giá dự giờ

- Các tiêu chí đánh giá**

XUẤT SẮC: 90-100; TỐT: 75-89; KHÁ: 65- 74; ĐẠT: 50-64; KHÔNG ĐẠT: <50

STT	TIÊU CHÍ	THANG ĐÁNH GIÁ (ĐIỂM)				
		4	3	2	1	0
A Tiến trình lên lớp						
1	Chuẩn bị tốt bài giảng trước giờ lên lớp (có slide hỗ trợ, có các đề mục bằng Tiếng Anh, có hình ảnh/phim minh họa...)					
2	Hồ sơ học phần đầy đủ theo quy định, trong đó các tiêu chí và phương án đánh giá HỌC VIÊN được đưa ra rõ ràng, cụ thể					
3	Ôn bài cũ & kiểm tra việc tự học của HỌC VIÊN					
4	Giới thiệu sơ bộ bài mới					
5	Tóm tắt/ Củng cố bài dạy					

6	Hướng dẫn HỌC VIÊN tự học ở nhà & chuẩn bị bài tiếp theo					
B Chất lượng và nội dung bài giảng						
7	Mục tiêu & thiết kế của bài giảng phù hợp với người học					
8	Bài giảng có cấu trúc rõ ràng, hợp lí, có tính hệ thống					
9	Bài giảng bảo đảm chính xác về các kiến thức nền tảng & thể hiện sự am hiểu kiến thức của GV					
10	Các hoạt động/bài tập trong giờ giảng phong phú, giúp HỌC VIÊN tiếp cận kiến thức bài học từ nhiều góc độ khác nhau					
11	Bài giảng có cập nhật các kiến thức mới					
12	Bài giảng có các ví dụ minh họa thực tế, gần gũi với HỌC VIÊN					
C Phương pháp tổ chức bài giảng						
13	Tạo môi trường học tập giúp HỌC VIÊN phát huy tính chủ động, tích cực trong bài giảng					

14	Các phương pháp dạy học trong từng phần của bài giảng hợp lí và phù hợp với mục tiêu bài giảng					
15	Có phương pháp dạy học phù hợp với đặc trưng bộ môn					
16	Trình bày bảng/ slide hợp lí, đảm bảo HỌC VIÊN ghi chép được					
17	Kết hợp tốt các phương tiện, thiết bị dạy học & điều kiện vật chất tại trường để hỗ trợ hoạt động dạy học					
18	Sử dụng hiệu quả các phương thức truyền đạt bằng ngôn ngữ & phi ngôn ngữ					
19	Biết nhấn mạnh những ý chính của bài học					
20	Tạo cơ hội cho HỌC VIÊN thực hành các kỹ năng mềm trong các hoạt động (trình bày ý kiến, thể hiện quan điểm...)					
21	Sử dụng đa dạng các phương pháp kiểm tra, đánh giá					
D Không khí lớp học & quan hệ trong lớp						

22	Đón nhận ý kiến phản hồi của HỌC VIÊN một cách tích cực					
23	Giờ học có sự tương tác, gắn kết giữa GV với HỌC VIÊN, giữa HỌC VIÊN với HỌC VIÊN					
24	Sử dụng hiệu quả các biện pháp động viên, khích lệ người học tích cực tham gia vào quá trình dạy & học; tạo được môi trường học tập hào hứng, tích cực					
E Hiệu quả giảng dạy						
25	Đa số HỌC VIÊN hiểu bài và vận dụng được kiến thức bài giảng					
TỔNG ĐIỂM:		XẾP LOẠI				
		GIỜ DẠY:				

Bảng 0.5: Các tiêu chí đánh giá

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt trong lĩnh vực giáo dục, đặc biệt là trong ngành đào tạo Anh ngữ, việc nâng cao hiệu quả của công tác tuyển dụng nhân sự đóng vai trò then chốt trong việc duy trì và phát triển chất lượng dịch vụ của Trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng. Qua quá trình nghiên cứu, đề án đã trình bày một cách chi tiết về thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự tại trung tâm, từ việc xác định nhu cầu tuyển dụng, lập kế hoạch đến quá trình chiêu mộ và tuyển chọn nhân sự. Những hạn chế được chỉ ra bao gồm quy trình tuyển dụng chưa thực sự toàn diện và chuyên sâu, thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận, cũng như việc chưa tận dụng tối đa các kênh tuyển dụng hiện đại. Những yếu tố này không chỉ làm giảm hiệu quả tuyển dụng mà còn ảnh hưởng đến chất lượng nhân sự, từ đó tác động đến chất lượng đào tạo và hình ảnh của trung tâm.

Để khắc phục những vấn đề trên, đề án đã đề xuất một số giải pháp cải tiến cụ thể, bao gồm việc bổ sung các bước quan trọng trong quy trình tuyển dụng như đánh giá năng lực thực tế của ứng viên, mở rộng và đa dạng hóa các kênh tuyển dụng, và nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan. Những giải pháp này được kỳ vọng sẽ giúp trung tâm không chỉ nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng mà còn tuyển chọn được những nhân sự có năng lực và tâm huyết, góp phần xây dựng và phát triển trung tâm ngày càng vững mạnh.

Với những kết quả đạt được, việc cải tiến công tác tuyển dụng nhân sự tại Trung tâm Anh ngữ Language Link Academic Đà Nẵng là một yêu cầu cấp thiết nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển trong thời kỳ mới. Những giải pháp đề xuất trong luận văn này, nếu được thực hiện một cách hiệu quả, sẽ đóng góp quan trọng vào việc nâng cao chất lượng giáo dục và khẳng định vị thế của trung tâm trên thị trường.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- **Tài liệu Tiếng Việt**

- [1] Trần Kim Dung (2018). *Quản trị nguồn nhân lực*. Nhà xuất bản Tài chính.
- [2] Nguyễn Quốc Tuấn cùng các cộng sự (2022), *Quản trị nguồn nhân lực*. Nhà xuất bản Đà Nẵng
- [3] Phạm Minh Hạc (2001). *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào Công nghiệp hoá, hiện đại hoá*. - H.: Chính trị Quốc gia.
- [4] Mai Thanh Lan (2014). *Giáo trình Tuyển dụng nhân lực*, NXB Thống kê
- [5] Lê Cẩm Hà (2010) *Một số nội dung tuyển dụng nhân lực khu vực Nhà nước, Tổ chức Nhà nước*, Luận văn tốt nghiệp, Đại học Nội vụ

- **Tài liệu Tiếng Anh**

- [1] (Ogedegbe 2014; Selase 2018). Critical Review of Recruitment and Selection Methods: Understanding the Current Practices
- [2] Armstrong (2009), Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. 11th Edition, Kogan Page Limited, London.
- [3] Martin Hilb (2003), Glocal Management of Human Resources
- [4] Henry và Temtime (2009), Recruitment and Selection Practices in SMEs: Empirical Evidence from a Developing Country Perspective.
- [5] Gamage (2014). J Recruitment and Selection Practices in Manufacturing SMEs in Japan: An analysis of the link with business performance.
- [6] Geetha & Bhanu 2018. Recruitment through artificial intelligence: A conceptual study.
- [7] Mathis (2014). Human Resource Management
- [8] Noe (2015). Human Resource Management