

1. Thông tin nhóm

Môn: Project-based Business Process Modelling

Nhóm trưởng: Nguyễn Thị Anh Thư

Phạm vi: Quy trình quản lý nhân sự cho công ty startup theo mô hình Outsourcing kết hợp mô hình làm việc Hybrid

2. Bối cảnh

Trong bối cảnh các công ty startup hoạt động theo mô hình Outsourcing (thuê ngoài) và Hybrid (kết hợp làm việc từ xa và tại chỗ), việc quản lý nhân sự trở thành một thách thức quan trọng đòi hỏi sự chặt chẽ và linh hoạt. Đặc biệt, các công ty startup thường có tốc độ phát triển nhanh, với quy mô nhân sự liên tục thay đổi và yêu cầu cao về hiệu suất. Do đó, việc xây dựng và triển khai một quy trình quản lý nhân sự bài bản và tối ưu là yếu tố quyết định đến hiệu quả hoạt động và sự thành công của doanh nghiệp.

Quy trình quản lý nhân sự với phạm vi trên sẽ chỉ giới hạn cho các quy trình sau:

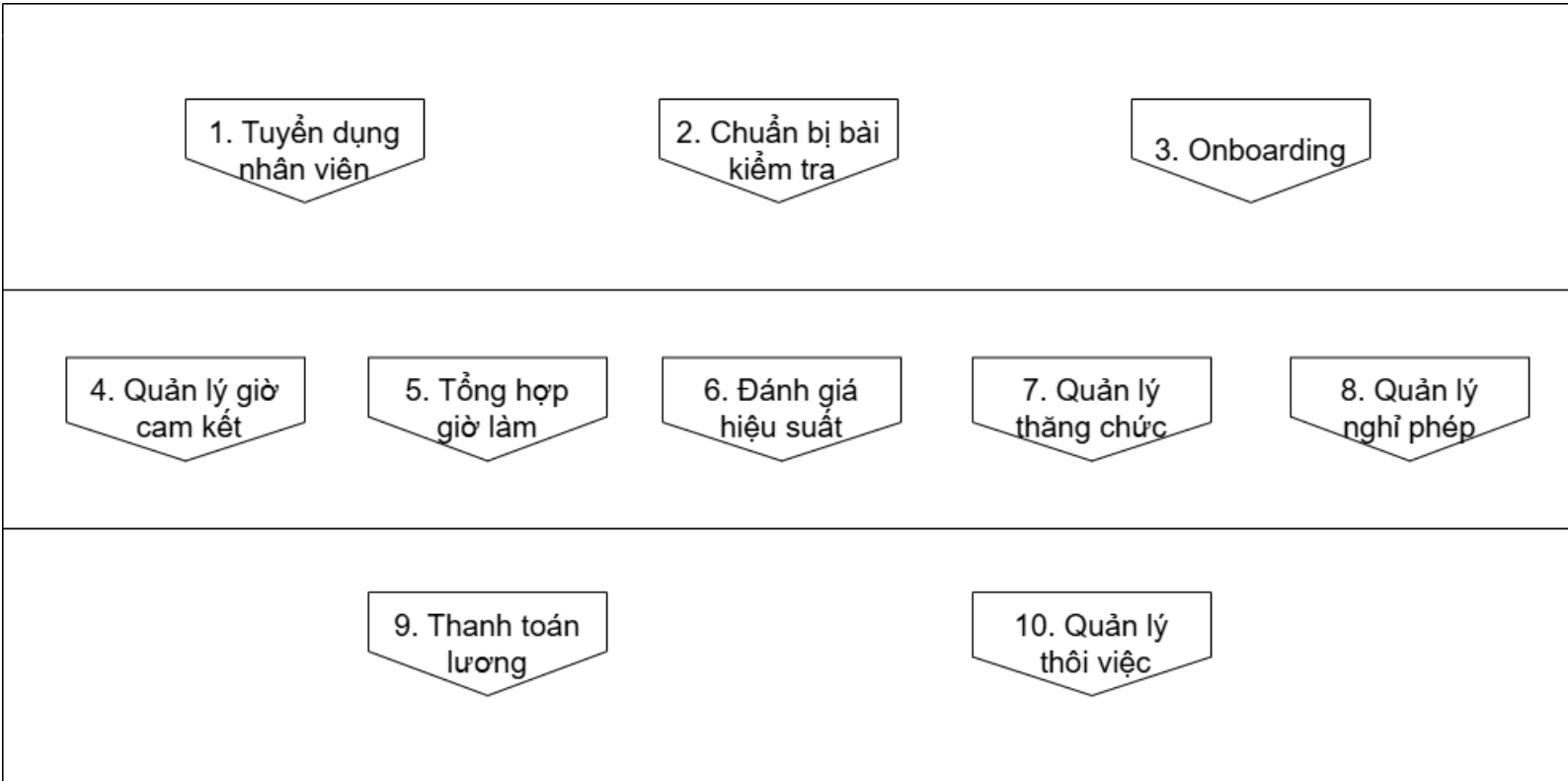
1. Quy trình tuyển dụng
2. Quy trình chuẩn bị bài kiểm tra
3. Quy trình Onboarding
4. Quy trình quản lý số giờ cam kết
5. Quy trình tổng hợp giờ làm
6. Quy trình đánh giá hiệu suất
7. Quy trình quản lý thăng chức
8. Quy trình quản lý nghỉ phép
9. Quy trình trả lương
10. Quy trình thôi việc

Các quy trình được nhóm em chọn để quản lý nhân sự vì nó có mối liên hệ mật thiết với các hoạt động cốt lõi của công ty, giúp đảm bảo tính nhất quán trong cách thức quản lý và điều hành nhân sự. Cụ thể, các quy trình này không chỉ giúp công ty dễ dàng theo dõi hiệu suất làm việc của nhân viên mà còn giúp cải thiện sự minh bạch trong ***các khâu tuyển dụng, trả lương và thăng chức***. Việc thiết lập một hệ thống quản lý chặt chẽ nhưng linh hoạt sẽ giúp công ty nhanh chóng thích ứng với các thay đổi về quy mô và nhu cầu của dự án, đồng thời tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, tăng cường sự gắn kết khi phải làm việc từ xa và ít giao tiếp.

Ngoài ra, các ***quy trình như quản lý giờ làm và nghỉ phép*** sẽ giúp công ty tối ưu hóa nguồn lực, đảm bảo rằng nhân viên luôn làm việc ở trạng thái tốt nhất, và giảm thiểu rủi ro từ việc làm quá giờ hay không đủ nhân sự. Điều này đặc biệt quan trọng đối với các công ty Outsourcing và Hybrid, nơi mà việc quản lý nhân sự từ xa cần phải linh hoạt nhưng vẫn đảm bảo hiệu suất cao.

Thêm vào đó, ***quy trình thôi việc và đánh giá hiệu suất*** cũng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của nhân sự và giảm thiểu các tác động tiêu cực từ việc thay đổi nhân viên. Bằng cách thiết lập các tiêu chí rõ ràng và minh bạch cho việc đánh giá hiệu suất, công ty có thể nhận diện sớm các vấn đề, hỗ trợ nhân viên cải thiện và từ đó giữ chân những nhân tài có giá trị. Hoặc trong trường hợp nhân viên muốn rời công ty, ***quy trình thôi việc*** rõ ràng sẽ giúp công ty và nhân viên đảm bảo quá trình chuyển giao công việc diễn ra suôn sẻ, tránh tình trạng thiếu hụt nhân sự đột ngột ảnh hưởng đến hoạt động chung.

3. Process Landscape



4. Process Profile

4.1 Quy trình tuyển dụng nhân sự

Name of process: 1. Quy trình tuyển dụng nhân sự	
Vision: Quy trình tuyển dụng nhằm đảm bảo việc tuyển chọn nhân sự phù hợp cho các vị trí công việc trong công ty, đảm bảo quá trình này diễn ra hiệu quả, minh bạch và đáp ứng đúng yêu cầu về kỹ năng và kinh nghiệm.	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">Bộ phận cần tuyển dụngỨng viên	Expectations of customer: <ol style="list-style-type: none">Ứng viên<ul style="list-style-type: none">Quy trình tuyển dụng nhanh chóng, hiệu quả về chi phí và toàn diện.Ứng viên được nhận vào làm việc minh bạch, nhanh chóng.Bộ phận cần tuyển dụng<ul style="list-style-type: none">Tuyển dụng được ứng viên có kỹ năng chuyên môn cao, phù hợp với văn hóa công ty
Outcome: <ul style="list-style-type: none">Nhân sự được tuyển dụng cho vị trí phù hợp hoặc quá trình tuyển dụng kết thúc nếu không có ứng viên đạt yêu cầu.Các ứng viên được thông qua quá trình tuyển dụngCác phòng ban tuyển dụng được nhân viên theo yêu cầu	
Trigger: Yêu cầu tuyển dụng từ bộ phận có nhu cầu nhân sự.	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">Xác nhận và phê duyệt các yêu cầu tuyển dụng.Đăng tin tuyển dụng.Tiếp nhận và xử lý hồ sơ ứng viên.Phỏng vấn và đánh giá ứng viên.Gửi thư mời nhận việc hoặc từ chối ứng viênTiến hành onboarding cho nhân viên mới.	
Interfaces inbound:	
Interfaces outbound: 3. Quy trình Onboarding	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">Con người<ul style="list-style-type: none">Bộ phận tuyển dụngTrưởng nhóm kỹ thuậtTài liệu<ul style="list-style-type: none">Hồ sơ mô tả công việc (JD)Hồ sơ ứng viênWork environment, materials, infrastructure:<ul style="list-style-type: none">Phần mềm tuyển dụng (Hệ thống theo dõi ứng viên), công cụ đánh giá, hệ thống tạo lịch phỏng vấn	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">Thời gian hoàn tất quy trình tuyển dụng: Thời gian từ khi các phòng ban yêu cầu tuyển dụng cho đến khi ứng viên được gửi thư mời nhận việc.Tỷ lệ ứng viên đạt yêu cầu: Tỷ lệ ứng viên được công ty gửi thư mời nhận việc.Chi phí tuyển dụng: Chi phí này bao gồm chi phí quảng cáo, chi phí phỏng vấn, chi phí cho các công cụ tuyển dụng, và các chi phí khác.Tỷ lệ hài lòng của ứng viên: quy trình tuyển dụng diễn ra chuyên nghiệp.	

4.2 Quy trình chuẩn bị bài kiểm tra

Name of process: 2. Quy trình chuẩn bị bài kiểm tra	
Vision: Đảm bảo bài kiểm tra được thiết kế chuyên nghiệp, phù hợp với yêu cầu tuyển dụng và giúp đánh giá khách quan năng lực của ứng viên.	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">• Ứng viên• Nhân sự• Trưởng kỹ thuật• Nhóm chuyên viên• Nhóm phát triển	Expectations of customer: <ol style="list-style-type: none">1. Phòng nhân sự<ul style="list-style-type: none">• Phản ánh đúng yêu cầu công việc và các kỹ năng cần thiết.• Bài test giúp có thể tìm kiếm được các ứng viên có năng lực.2. Ứng viên<ul style="list-style-type: none">• Bài test cho tất cả ứng viên phải giống nhau để đảm bảo công bằng và minh bạch.
Outcome: <ul style="list-style-type: none">• Nhận được một bài test hoàn chỉnh và phù hợp với yêu cầu của từng vị trí.• Kết quả từ bài test giúp ban tuyển dụng có cái nhìn rõ ràng về kỹ năng, kiến thức và khả năng của từng ứng viên.• Cải thiện quy trình tuyển dụng, từ khâu thiết kế bài test đến cách thức đánh giá ứng viên.	
Trigger: Xác định được các tiêu chí của nhu cầu tuyển dụng.	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">1. Nhóm chuyên viên xác định được các tiêu chí tuyển dụng để tạo bài test phù hợp.2. Trưởng kỹ thuật thẩm định nội dung.3. Tiến hành kiểm tra và đánh giá độ khả thi của bài kiểm tra.4. Tổng phê duyệt bài kiểm tra.5. Ghi nhận bài kiểm tra vào hệ thống.	
Interfaces inbound: Interfaces outbound: <ol style="list-style-type: none">1. Quy trình tuyển dụng.3. Quy trình Onboarding.3.3 Quy trình OJT độc lập	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">5. Con người<ul style="list-style-type: none">• Phòng nhân sự.• Technical Lead• Nhóm chuyên viên• Nhóm phát triển6. Tài liệu<ul style="list-style-type: none">• Công cụ làm việc: Máy tính, tài khoản email• Tiêu chuẩn bài kiểm tra• Kho bài test	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">• Thời gian hoàn thành quy trình chuẩn bị bài test.• Mức độ hài lòng của các bên liên quan về nội dung bài test.• Chi phí phát triển nội dung cho các bài test theo từng tiêu chí.	

4.3 Quy trình Onboarding

Name of process: 3. Quy trình Onboarding	
Vision: Mục tiêu của quy trình onboarding là đảm bảo nhân viên mới được giới thiệu một cách toàn diện về công ty, các chính sách, quy trình và văn hóa doanh nghiệp. Đồng thời, cung cấp đầy đủ các chương trình đào tạo cần thiết để nhân viên có thể nhanh chóng bắt nhịp với công việc và đạt được hiệu suất làm việc tối ưu trong thời gian ngắn nhất.	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">Nhân viên mớiNhóm dự ánPhòng nhân sự	Expectations of customer: <ul style="list-style-type: none">Quy trình hội nhập đầy đủ, rõ ràng và không gặp trở ngại.Nhân viên mới được trang bị kiến thức, kỹ năng và công cụ cần thiết để thành công trong công việc.Thời gian onboarding hiệu quả, giúp nhân viên hòa nhập văn hóa doanh nghiệp nhanh chóng và bắt đầu đóng góp vào công việc.
Outcome: <ul style="list-style-type: none">Nhân viên chính thức sẵn sàng làm việc với đầy đủ kiến thức, kỹ năng và công cụ cần thiết.Nhân viên mới cảm thấy tự tin và hòa nhập tốt với văn hóa công ty.Tỷ lệ duy trì nhân viên tăng nhờ quá trình Onboarding hiệu quả.	
Trigger: Quá trình tuyển dụng hoàn tất và nhân viên mới chấp nhận đề nghị làm việc.	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">Nhân viên tiến hành Pre-OnboardingPhòng nhân sự định hướng nhân viênĐào tạo tại chỗ / đào tạo độc lậpKết thúc quá trình thử việc, hợp đồng thử việc bị hủy bỏSau training, nhân viên ký hợp đồng lao động chính thức	
Interfaces Inbound: Quy trình tuyển dụng hoàn tất, thông báo từ HR về nhân sự mới. Interfaces Outbound: <ol style="list-style-type: none">Quy trình thăng chứcQuy trình giờ cam kếtQuy trình trả lươngQuy trình thôi việc	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">Nguồn lực con người:<ul style="list-style-type: none">Quản lý nhân sựBộ phận chuyên môn (đào tạo kỹ năng công việc)Trưởng nhóm kỹ thuậtTài liệu, kiến thức và công cụ:<ul style="list-style-type: none">Tài liệu về văn hóa công ty, chính sách nội bộ, và quy trình làm việc.Tài liệu kế hoạch OJT có cấu trúc, danh sách các kỹ năng cần đào tạoCông cụ làm việc: Máy tính, tài khoản email, phần mềm quản lý công việc, tài liệu đào tạo chuyên môn.Cơ sở vật chất:<ul style="list-style-type: none">Phòng làm việc, khu vực đào tạo, thiết bị làm việc (nếu cần)	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">Thời gian hoàn tất Onboarding: Thời gian từ khi nhân viên mới bắt đầu đến khi hoàn tất quá trình hội nhập.Tỷ lệ giữ chân nhân viên sau 6 tháng: Tỷ lệ nhân viên tiếp tục làm việc sau 6 tháng từ khi được tuyển dụng.Hiệu suất công việc trong 3 tháng đầu: Đánh giá hiệu suất công việc của nhân viên mới trong 3 tháng đầu tiên.	

4.4. Quy trình quản lý số giờ cam kết

Name of process: 4. Quy trình quản lý số giờ cam kết	
Vision: Quy trình này nhằm đảm bảo nhân viên đăng ký số giờ cam kết mỗi tháng một cách minh bạch, dễ dàng, và quản lý số giờ này để phân bổ công việc hợp lý.	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">• Nhân viên chính thức• Quản lý dự án	Expectation of customer: Nhân viên kỳ vọng có một quy trình rõ ràng, nhanh chóng để đăng ký, sửa đổi và phê duyệt số giờ cam kết hàng tháng, đảm bảo phù hợp với khối lượng công việc và năng suất.
Outcome: Số giờ cam kết được ghi nhận và lưu trữ trong hệ thống để quản lý khối lượng công việc của nhân viên.	
Trigger: Mỗi tháng đến ngày đăng ký giờ cam kết cho tháng đó.	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">1. Nhân viên đăng ký giờ cam kết2. Phòng nhân sự xem xét và phê duyệt3. Phòng nhân sự thông báo và lưu trữ	
Interfaces inbound: Không Interfaces outbound: <ol style="list-style-type: none">5. Quy trình tổng hợp giờ làm5.1. Quy trình xử lý bảng chấm công	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">1. Con người:<ul style="list-style-type: none">• Nhân viên, quản lý dự án, phòng Nhân sự.2. Thông tin, tài liệu<ul style="list-style-type: none">• Hợp đồng, bảng lương, thông tin nhân viên.3. Cơ sở vật chất<ul style="list-style-type: none">• Hệ thống quản lý nhân sự, công cụ hỗ trợ đăng ký và phê duyệt giờ cam kết.	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">• Thời gian xử lý đơn cam kết: Thời gian từ khi nhân viên nộp đơn đăng ký đến khi nhận được phê duyệt hoặc yêu cầu chỉnh sửa.• Tỷ lệ phê duyệt: Tỷ lệ số giờ cam kết được phê duyệt so với tổng số giờ đã đăng ký.• Tỷ lệ yêu cầu chỉnh sửa: Số lượng yêu cầu chỉnh sửa so với số lượng đăng ký cam kết ban đầu.	

4.5. Quy trình tổng hợp giờ làm

Name of process: 5. Quy trình tổng hợp giờ làm.	
Vision: Quy trình này đảm bảo việc ghi nhận và tổng hợp giờ làm việc của nhân viên làm việc linh hoạt (Hybrid) một cách chính xác, minh bạch và đáng tin cậy. Điều này nhằm hỗ trợ tính lương chính xác, đánh giá hiệu suất và quản lý chi phí nhân sự, đồng thời đáp ứng nhu cầu linh hoạt của mô hình làm việc linh hoạt.	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">Tất cả nhân viên trong công ty, bao gồm cả nhân viên chính thức và freelancer.Bộ phận kế toánQuản lý bộ phận	Expectation of customer: <ul style="list-style-type: none">Giờ làm việc của nhân viên từ xa được ghi nhận chính xác và minh bạch, dựa trên hệ thống chấm công nội bộ.Báo cáo giờ làm được gửi đúng hạn cho bộ phận nhân sự để đánh giá trước khi gửi đến bộ phận kế toán để tính lương và các chế độ liên quan.Hệ thống theo dõi giờ làm linh hoạt, dễ sử dụng, đặc biệt đối với nhân viên làm việc từ xa theo nhiều múi giờ khác nhau.Đảm bảo sự liên kết giữa giờ làm việc và hiệu suất thực tế của nhân viên làm việc từ xa
Outcome: <ul style="list-style-type: none">Nhân viên từ xa có thể dễ dàng ghi nhận giờ làm việc của mình qua các hệ thống trực tuyến.Dữ liệu giờ làm việc được tổng hợp và xử lý kịp thời, chính xác, hỗ trợ quá trình tính lương và đánh giá hiệu suất.Nhân viên từ xa được thanh toán đúng giờ và chính xác theo số giờ làm việc thực tế và hiệu quả công việc.	
Trigger: Kết thúc một ngày làm việc của nhân viên	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">(Mỗi ngày) Nhân viên tiến hành chấm công trên hệ thốngHệ thống kiểm tra tính hợp lệ của logwork(Mỗi tuần) Hệ thống đối chiếu số giờ đã logwork với giờ cam kếtHR đánh giá và đưa ra đề xuấtHR xác nhận bảng chấm công với nhân viênHR gửi báo cáo chấm công cho phòng kế toán	
Interfaces inbound: 4. Quy trình quản lý số giờ cam kết Interfaces outbound: 6. Quy trình đánh giá hiệu suất 9. Quy trình trả lương	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">Con người:<ul style="list-style-type: none">Nhân viên chính thức (Employee).Bộ phận nhân sự (HR).Bộ phận kế toán (Accounting).Công cụ và hệ thống:<ul style="list-style-type: none">Phần mềm chấm công (Time Tracking Software).Phần mềm quản lý công việc (Jira, Plane nội bộ).Tài liệu:<ul style="list-style-type: none">Bảng chấm công, báo cáo chấm công.Biên bản vi phạm.Thông tin chi tiết nhiệm vụ, hướng dẫn chấm công.	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">Thời gian chu kỳ: Thời gian từ khi kết thúc kỳ lương cho đến khi báo cáo giờ làm được gửi cho bộ phận kế toán.Tỷ lệ lỗi: Đo lường số lần nhân viên phải yêu cầu chỉnh sửa giờ làm do chấm công sai.Tỷ lệ nhân viên chấm công đúng hạn theo quy định.	

4.6. Quy trình đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên

Name of process: 6. Quy trình đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên	
Vision: Mục tiêu của quy trình đánh giá hiệu suất nhân viên giúp quản lý nắm bắt được quá trình làm việc của nhân viên từ đó đưa ra đánh giá phù hợp giúp nhân viên phát triển kỹ năng, tăng cường năng lực làm việc, đạt được các mục tiêu cá nhân và của công ty.	
Process Owner: N.L.Q.	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">Tất cả nhân viên trong công ty, bao gồm nhân viên các cấp.Bộ phận nhân sự.	Expectation of customer: <ul style="list-style-type: none">Quy trình đánh giá diễn ra định kỳ và không bỏ sót các nhân tố quan trọng (như năng lực làm việc nhóm, hiệu quả công việc).Phản hồi kịp thời, hỗ trợ cải thiện hiệu suất và định hướng phát triển nghề nghiệp cho nhân viên.Quy trình cung cấp thông tin chính xác cho việc ra quyết định về thăng chức, tăng lương, hoặc đưa ra giải pháp phù hợp.
Outcome: <ul style="list-style-type: none">Nhân viên nhận được phản hồi chính xác về hiệu suất làm việc của mình, từ đó biết được những điểm mạnh cần phát huy và những điểm yếu cần khắc phục.Ban lãnh đạo có đủ dữ liệu để ra quyết định về lương thưởng, thăng tiến hoặc đào tạo bổ sung.	
Trigger: Đến thời gian đánh giá định kỳ (hàng quý).	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">(Hàng quý) Hệ thống thông báo cho tất cả nhân viên, quản lý về kỳ đánh giáNhân viên các cấp tuân thủ phương pháp tự đánh giá bản thân và đồng nghiệpHR phân tích hiệu suất dựa trên các kết quảHR thiết lập lộ trình phát triển phù hợp (nếu có)HR trả kết quả về hiệu suất (bao gồm lộ trình phát triển)Kết quả đánh giá và kế hoạch phát triển được lưu trữ vào hệ thống	
Interfaces inbound: 5. Quy trình tổng hợp giờ làm 4. Quy trình quản lý số giờ cam kết 8. Quy trình quản lý nghỉ phép Interfaces outbound: 7. Quy trình thăng chức	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">Con người:<ul style="list-style-type: none">Nhân viên các cấpBộ phận nhân sự (HR)Công cụ và hệ thống:<ul style="list-style-type: none">Hệ thống quản lý nhân sựTài liệu:<ul style="list-style-type: none">Bảng đánh giá hiệu suấtThông tin về kỳ đánh giáKế hoạch phát triểnBiểu mẫu đánh giá hiệu suất (Performance Evaluation Forms)Báo cáo chấm côngThống kê ngày nghỉSố giờ cam kếtBiên bản vi phạm	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">Thời gian chu kỳ: Chỉ số đo lường: Thời gian trung bình để hoàn thành quy trình đánh giá cho từng nhân viên hoặc nhóm nhân viên.Tỷ lệ đánh giá đạt yêu cầu: Tỷ lệ phần trăm số đánh giá được hoàn thành đúng tiêu chuẩn và không có tranh chấp.Tỷ lệ lỗi về các thông tin đánh giá	

4.7. Quy trình quản lý thăng chức

Name of process: 7. Quy trình quản lý thăng chức	
Vision: Mục tiêu của quy trình là tối ưu hóa việc công nhận và phát triển nhân sự, đảm bảo sự công bằng và minh bạch trong quy trình thăng chức.	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: Tất cả các nhân viên trong công ty	Expectation of customer: Thăng chức nhanh chóng, công bằng, và dựa trên năng lực thực sự của nhân viên.
Outcome: Nhân viên được thăng chức.	
Trigger: Đánh giá định kỳ về hiệu suất làm việc của nhân viên.	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">1. Xác định nhân viên đủ điều kiện (so sánh các ứng viên có cùng cột mốc trong lộ trình phát triển)2. Lên danh sách các ứng viên dựa trên lộ trình, tiêu chí đánh giá và hiệu suất làm việc3. Xem xét và phê duyệt đề xuất thăng chức4. Gửi đề xuất thăng chức cho ứng viên phù hợp.5. Lên lịch và phỏng vấn nhân viên được đề xuất.6. Phân bổ trách nhiệm mới	
Interfaces inbound: 6. Quy trình đánh giá hiệu suất 3.2. Quy trình định hướng nhân viên	
Interfaces outbound: 7.1. Quy trình phân bổ công việc	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">1. Con người: Giám đốc, nhân viên, trưởng phòng, ban lãnh đạo.2. Tài liệu, thông tin: Danh sách nhân viên được đề xuất, đơn đề xuất thăng tiến, danh sách tiêu chí đánh giá3. Thiết bị, hệ thống: Hệ thống quản lý nhân sự, công cụ đánh giá hiệu suất, hệ thống thông báo thăng chức	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">• Thời gian chu kỳ: Đo lường thời gian hoàn tất từ khi khởi động quy trình thăng chức đến khi nhân viên nhận trách nhiệm mới.• Chi phí vận hành: Tổng chi phí cho việc thực hiện quy trình thăng chức.• Thời gian xử lý yêu cầu thăng chức từ lúc nhận đề xuất đến khi đưa ra quyết định chính thức.	

4.8. Quy trình quản lý nghỉ phép

Name of process: 8. Quy trình quản lý nghỉ phép	
Vision: Mục tiêu của quy trình là đảm bảo quyền lợi nghỉ phép của nhân viên theo đúng quy định của công ty, đồng thời duy trì hoạt động công việc liên tục và hiệu quả trong thời gian nhân viên nghỉ phép.	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">Tất cả các nhân viên trong công tyBộ phận nhân sự	Expectation of customer: Quy trình nghỉ phép diễn ra thuận lợi, nhanh chóng, đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng trong việc phê duyệt và ghi nhận số ngày nghỉ của nhân viên.
Outcome: Nhân viên được nghỉ phép hợp lệ và sự phân bổ công việc trong thời gian nghỉ được đảm bảo.	
Trigger: Đánh giá định kỳ về hiệu suất làm việc của nhân viên.	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">Nhân viên nộp đơn xin nghỉXem xét và phê duyệtPhản hồi và thông báoQuản lý sau khi nghỉ phép	
Interfaces inbound: 6. Quy trình đánh giá hiệu suất 3.2. Quy trình định hướng nhân viên Interfaces outbound: 7.1. Quy trình phân bổ công việc	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none">Con người:<ul style="list-style-type: none">Quản lý dự án, nhân viên, phòng nhân sự.Tài liệu, thông tin:<ul style="list-style-type: none">Hồ sơ nghỉ phép của nhân viên, báo cáo số ngày nghỉ phép, các đơn xin nghỉ phép đã được duyệt.Thiết bị, hệ thống:<ul style="list-style-type: none">Hệ thống quản lý nhân sự, hệ thống thông báo nội bộ, email.	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">Thời gian xử lý đơn xin nghỉ: Đo lường thời gian từ khi nộp đơn đến khi có quyết định phê duyệt hoặc từ chối.Tỷ lệ phê duyệt: Tỷ lệ các đơn nghỉ phép được phê duyệt so với tổng số đơn.Sự hài lòng của nhân viên: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên đối với quy trình nghỉ phép.	

4.9. Quy trình trả lương

Name of process: 9. Quy trình trả lương	
Vision: Mục tiêu của quy trình là đảm bảo việc trả lương diễn ra đúng hạn và chính xác cho tất cả nhân viên, bao gồm các loại hợp đồng khác nhau, từ đó tăng cường sự hài lòng và động lực của nhân viên..	
Process Owner: N.L.Q	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none">Tất cả các nhân viên trong công ty (Nhân viên Full-Time, Freelancer)	Expectation of customer: <ol style="list-style-type: none">Nhân viên <ul style="list-style-type: none">Lương được trả chính xác, đúng hạn và đầy đủ theo các điều khoản hợp đồng.Phòng kế toánXử lý các khoản thanh toán chính xác, nhanh chóng cho nhân viên
Outcome: Nhân viên/Freelancer nhận được lương chính xác theo các điều khoản hợp đồng, sau khi đã kiểm tra và duyệt qua các bước quy trình cần thiết.	
Trigger: Yêu cầu trả lương cuối mỗi kỳ lương (tháng) hoặc thông báo hoàn thành dự án từ Freelancer	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none">Phòng tài chính kiểm tra giờ làm việc của tất cả nhân viên và dự án mà freelancer làmTính lương cho nhân viênGiám đốc xem xét và duyệt bảng lươngPhòng tài chính ghi nhận bảng lương vào hệ thốngPhòng tài chính chuyển khoản lương cho nhân viên	
Interfaces inbound: 5. Quy trình tổng hợp giờ làm 8. Quy trình quản lý ngày nghỉ	
Interfaces outbound:	
Required Resouces: <ol style="list-style-type: none">Con người<ul style="list-style-type: none">Bộ phận nhân sựGiám đốcBộ phận kế toán.Nhân viênFreelancerTài liệu<ul style="list-style-type: none">Hợp đồng lao độngBảng lươngThông tin nhân viên.Ngày nghỉ của nhân viênHệ thống phần mềm quản lý lươngChính sách lương	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none">Thời gian hoàn tất trả lương: Đánh giá mức độ đúng hạn trong việc trả lương cho nhân viênChi phí vận hànhTỷ lệ lỗi: Tỷ lệ sai sót xảy ra trong quá trình tính toán lương và thanh toánMức độ hài lòng của nhân viên: quá trình thanh toán diễn ra minh bạch, nhanh chóngSố lượng khiếu nại: Tỷ lệ các khiếu nại từ nhân viên liên quan đến lương.	

4.10. Quy trình thôi việc

Name of process: 10. Quy trình thôi việc	
Vision: Mục tiêu của quy trình thôi việc là đảm bảo quá trình chấm dứt hợp đồng lao động diễn ra một cách minh bạch, rõ ràng, bảo vệ quyền lợi của nhân viên và công ty, đảm bảo bàn giao công việc suôn sẻ và thanh lý các quyền lợi còn lại cho nhân viên.	
Process Owner: N.L.Q.	
Customer of process: <ul style="list-style-type: none"> Nhân viên muốn thôi việc. Phòng nhân sự. Giám đốc công ty. Phòng kế toán. 	Expectation of customer: <ol style="list-style-type: none"> Nhân viên: <ul style="list-style-type: none"> Nhận được sự hỗ trợ của công ty về quá trình bàn giao công việc và các thủ tục hành chính Được thanh toán đầy đủ lương, thưởng và các quyền lợi khác. Phòng nhân sự: <ul style="list-style-type: none"> Đảm bảo việc bàn giao công việc, bàn giao tài sản diễn ra suôn sẻ không bị gián đoạn Thực hiện các thủ tục pháp lý liên quan đến nghỉ việc của nhân viên (biên bản thanh lý hợp đồng). Phòng kế toán: <ul style="list-style-type: none"> Xử lý các khoản thanh toán còn lại trước khi nhân viên nghỉ việc.
Outcome: Nhân viên hoàn tất các thủ tục nghỉ việc và các khoản thanh toán còn lại và thanh lý quyền lợi. Công ty bảo đảm bàn giao đầy đủ công việc và tài sản, đảm bảo không có sự gián đoạn. Lưu trữ đơn xin thôi việc, biên bản thanh lý hợp đồng đúng quy định và các thủ tục pháp lý khác.	
Trigger: Nhân viên quyết định thôi việc	
Main Activities: <ol style="list-style-type: none"> Nhân viên nộp đơn xin thôi việc. Phê duyệt đơn xin nghỉ Nhân viên tiến hành bàn giao công việc Ký biên bản thanh lý hợp đồng Thanh toán các khoản còn lại Nhân viên được nghỉ việc và công ty được bàn giao tài sản. 	
Interfaces inbound: 8. Quy trình nghỉ phép 4. Quy trình tổng hợp giờ làm 3. Quy trình Onboarding Interfaces outbound: 1. Quy trình tuyển dụng 7. Quy trình thăng chức	
Required Resources: <ol style="list-style-type: none"> Con người: <ul style="list-style-type: none"> Nhân viên nghỉ việc Bộ phận Nhân sự (HR) Quản lý trực tiếp Bộ phận Kế toán Tài liệu: <ul style="list-style-type: none"> Đơn xin thôi việc Biên bản thanh lý hợp đồng, bàn giao công việc Danh sách công việc cần bàn giao Số ngày thông báo trễ Hợp đồng lao động, Bảng lương Hồ sơ bảo hiểm, và phụ cấp 	
Process performance measures: <ul style="list-style-type: none"> Thời gian hoàn tất thôi việc: Thời gian từ lúc nhân viên nộp đơn xin thôi việc đến khi phòng kế toán thanh toán các khoản còn lại cho nhân viên. Tỷ lệ bàn giao công việc đúng hạn: Phần trăm công việc được bàn giao hoàn thành trên tổng số công việc còn lại của nhân viên. Tỷ lệ hài lòng: Phản hồi từ phỏng vấn nghỉ việc hoặc khảo sát sự hài lòng của nhân viên nghỉ việc. 	

