**1. Giới thiệu**

Onboarding nhân sự mới là quá trình giúp nhân viên nhanh chóng hòa nhập với môi trường làm việc, nắm vững văn hóa doanh nghiệp và hiểu rõ trách nhiệm công việc. Một quy trình chuẩn giúp:

* Rút ngắn thời gian thích nghi.
* Giảm tỷ lệ nghỉ việc sớm.
* Tăng hiệu quả làm việc ngay từ 3–6 tháng đầu.

**2. Cơ sở pháp lý & tham chiếu**

* **Bộ luật Lao động 2019** (các quy định về hợp đồng, quyền và nghĩa vụ).
* **Luật An toàn thông tin 2015** (về bảo mật dữ liệu nhân viên).
* Quy định nội bộ ngân hàng về quản trị nhân sự và bảo mật thông tin.
* Chính sách tuân thủ nội bộ (Code of Conduct, Quy chế bảo mật).

**3. Thuật ngữ & định nghĩa**

* **HR (Human Resources):** phòng nhân sự.
* **IT Helpdesk:** bộ phận hỗ trợ công nghệ.
* **Mentor/Buddy:** người hướng dẫn nhân viên mới.
* **LMS (Learning Management System):** hệ thống đào tạo trực tuyến.

**4. Vai trò & trách nhiệm (RACI)**

| **Vai trò** | **Nhiệm vụ chính** | **R** | **A** | **C** | **I** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HR | Chuẩn bị hồ sơ, hợp đồng, giới thiệu chính sách | X |  |  |  |
| IT Helpdesk | Cấp tài khoản email, AD, quyền truy cập hệ thống |  | X |  |  |
| Quản lý trực tiếp | Phân công công việc, giám sát đánh giá thử việc |  |  | X |  |
| Mentor/Buddy | Hướng dẫn nghiệp vụ, văn hóa, hỗ trợ hòa nhập |  |  |  | X |
| Nhân viên mới | Hoàn thành hồ sơ, tham gia đào tạo, tiếp nhận công việc |  |  |  | X |

**5. Quy trình chi tiết**

**5.1 Trước ngày làm việc đầu tiên**

* HR gửi **thư mời nhận việc** + danh sách giấy tờ cần chuẩn bị.
* IT chuẩn bị laptop, account AD, email, VPN, phần mềm.
* Quản lý phân công Mentor.

**5.2 Ngày làm việc đầu tiên**

* Chào mừng và giới thiệu công ty, văn hóa, nội quy.
* Ký hợp đồng lao động, bàn giao tài khoản, thiết bị.
* Mentor giới thiệu phòng ban, quy trình nội bộ.

**5.3 Tuần 1**

* Đào tạo quy trình nghiệp vụ cơ bản.
* Làm quen với Core Banking, CRM, HRM.
* Hoàn thành khóa học e-learning bắt buộc (AML/KYC, bảo mật).

**5.4 Tháng 1–3 (thử việc)**

* Thực hiện công việc được giao với sự giám sát của Mentor.
* HR tổ chức đánh giá định kỳ 30–60–90 ngày.
* Feedback song chiều (nhân viên → HR, HR → nhân viên).

**5.5 Sau 3 tháng**

* Đánh giá kết quả thử việc.
* Nếu đạt → ký Hợp đồng chính thức.
* Nếu chưa đạt → xem xét gia hạn hoặc chấm dứt.

**6. Workflow minh họa**

HR → Chuẩn bị hồ sơ → IT cấp tài khoản → Quản lý phân công Mentor

→ Ngày đầu chào mừng → Đào tạo nghiệp vụ → Đánh giá thử việc → Hợp đồng chính thức

**7. Checklist Onboarding**

**Checklist trước ngày đầu**

* Hồ sơ nhân sự (CV, giấy tờ tùy thân, bằng cấp).
* Tài khoản email, AD, VPN.
* Laptop, điện thoại (nếu có).
* Phân công Mentor.

**Checklist ngày đầu tiên**

* Chào mừng và giới thiệu.
* Ký hợp đồng lao động.
* Bàn giao thiết bị, tài khoản.
* Tham quan văn phòng, gặp gỡ phòng ban.

**Checklist tuần 1**

* Đào tạo văn hóa doanh nghiệp.
* Hướng dẫn nghiệp vụ cơ bản.
* Truy cập LMS, hoàn thành khóa học AML/KYC.

**8. Tình huống thực tế & kịch bản xử lý**

**Case 1 – Nhân sự không nhận được tài khoản email ngày đầu**

* Hành động: HR liên hệ IT Helpdesk → cấp bổ sung trong ngày.

**Case 2 – Nhân sự mới chưa quen Core Banking**

* Mentor tổ chức buổi training bổ sung.

**Case 3 – Nhân sự không phù hợp văn hóa**

* HR gặp gỡ, trao đổi định hướng.
* Nếu không cải thiện → xem xét dừng thử việc.

**9. Rủi ro & biện pháp kiểm soát**

| **Rủi ro** | **Biện pháp kiểm soát** |
| --- | --- |
| Thiếu thiết bị, tài khoản ngày đầu | Chuẩn bị checklist trước ngày onboarding |
| Nhân sự mới bỡ ngỡ, chậm hòa nhập | Phân công Mentor/Buddy hỗ trợ sát sao |
| Tỷ lệ nghỉ việc sớm cao | Đánh giá định kỳ 30–60–90 ngày, phản hồi song chiều |
| Không nắm rõ quy định tuân thủ | Bắt buộc hoàn thành e-learning AML/KYC |

**10. Phụ lục**

**10.1 Mẫu thư mời nhận việc**

* Thông tin ngày giờ, địa điểm, giấy tờ cần mang theo.

**10.2 Mẫu kế hoạch Onboarding 90 ngày**

| **Thời gian** | **Hoạt động chính** | **Người phụ trách** |
| --- | --- | --- |
| Ngày 1 | Chào mừng, ký hợp đồng, bàn giao thiết bị | HR + IT |
| Tuần 1 | Đào tạo văn hóa, nghiệp vụ cơ bản | HR + Mentor |
| Tháng 1 | Bắt đầu công việc chính | Quản lý trực tiếp |
| Tháng 3 | Đánh giá thử việc, ký hợp đồng chính thức | HR + Quản lý |

**10.3 Form đánh giá 90 ngày**

* Tiêu chí: năng lực, thái độ, văn hóa, hiệu quả công việc.
* Kết quả: Đạt / Cần cải thiện / Không đạt.