

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi	Vị trí sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi

TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC BAN HÀNH CHO ĐƠN VỊ

STT	Tên đơn vị	Ký hiệu
1	Ban lãnh đạo	BOD
2	Khối Marketing	Marketing
3	Trung tâm Kinh doanh	Revenue Center
4	Trung tâm Tái ký và Chăm sóc khách hàng	Customer Success
5	Khối Văn phòng	Back Office
6	Khối Phát triển sản phẩm	Product

Soạn thảo	Thẩm định	Phê duyệt

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Xây dựng quy trình tuyển dụng nhân sự chuyên nghiệp, hiệu quả cho toàn bộ các vị trí nhân sự trong Công ty.

2. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Áp dụng cho tất cả các phòng ban phát sinh nhu cầu tuyển dụng nhân sự ở các vị trí không có trong Kế hoạch định biên nhân sự.

3. Thuật ngữ, định nghĩa, từ viết tắt

3.1 Định biên nhân sự:

- Định biên nhân sự: số lượng nhân viên với điều kiện về kỹ năng, kiến thức, phẩm chất, kinh nghiệm phù hợp để đáp ứng yêu cầu công việc ở vị trí cụ thể.
- Hàng năm, các Khối/Trung tâm xây dựng Kế hoạch định biên nhân sự chi rõ số lượng nhân sự ở từng vị trí, cấp bậc đính kèm JD chi tiết. Kế hoạch định biên nhân sự theo năm được Ban lãnh đạo duyệt và phòng Nhân sự công bố chính thức vào tháng 1 hàng năm.
- Trường hợp có điều chỉnh, các Khối/Trung tâm tạo Đề xuất điều chỉnh Kế hoạch định biên nhân sự theo quý. Đề xuất này được Ban lãnh đạo duyệt trước ngày 15 hàng quý.
- Bộ phận Tuyển dụng căn cứ vào định biên được duyệt theo năm/quý để lên kế hoạch tuyển dụng.

3.2 Chữ viết tắt

- CBNV: Cán bộ nhân viên
- Giám đốc Khối: Giám đốc Khối/Trung tâm có nhu cầu tuyển dụng
- HM - Hiring Manager
- HR - Human Resources Department: Phòng Nhân sự
- TPVH - Trưởng phòng vận hành
- TA - Talent Acquisition Officer: Nhân sự phụ trách tuyển dụng
- HĐPV: Hội đồng phỏng vấn

4. Thời gian áp dụng

Từ

5. Nội dung

Quy trình quy định cụ thể các nội dung công việc và người phụ trách từ khi phòng ban phát sinh nhu cầu tuyển dụng tới khi nhân sự mới nhận việc.

5.1 Diễn giải quy trình

Bước	Nội dung thực hiện	Mô tả chi tiết	Người chịu trách nhiệm	Thời gian (SLA(*))
(1)	Yêu cầu tuyển dụng	Tạo, xử lý, phê duyệt yêu cầu tuyển dụng		
1.1	Tạo yêu cầu tuyển dụng	HM tạo đề xuất tuyển dụng nhân sự trên Base Request: - Nhóm request: <i>Đề xuất Tuyển dụng nhân sự</i> - Luồng duyệt: GD Khối - Trưởng phòng Vận hành (nếu có) - Trưởng phòng Nhân sự - Tổng Giám đốc	HM	
1.2	Tiếp nhận & Xử lý yêu cầu tuyển dụng	Phòng Nhân sự xem xét đề xuất tuyển dụng của các Khối theo các tiêu chí: định biên nhân sự, ngân sách lương của các Khối, khối lượng công việc, tình hình kinh doanh, thị trường lao động, ... Nếu đề xuất chưa phù hợp thì thông báo đến các Khối để điều chỉnh. Nếu đề xuất phù hợp thì chuyển tiếp đề xuất tới Tổng Giám đốc phê duyệt.	HR	24h kể từ khi nhận đề xuất tuyển dụng từ HM
1.3	Tổng Giám đốc phê duyệt	- Tổng Giám đốc quyết định việc tuyển dụng nhân sự (nếu có). - Trường hợp có quyết định khác thì trao đổi, giải thích lại cho phòng Nhân sự và các Khối/Trung tâm.	TGD	24h kể từ khi nhận đề xuất tuyển dụng từ HR
(2)	Tạo nguồn	TA đăng tin, tìm kiếm CV trên các nguồn (gồm cả referral nội bộ)	TA	24h kể từ khi đề xuất được duyệt
		TA upload CV từ các nguồn lên Base e-hiring và gửi mail xác nhận cho ứng viên	TA	24h kể từ khi nhận được CV
(3)	Sàng lọc & Sơ vấn	TA sàng lọc lần 1 CV theo tiêu chí tại JD + CV không đạt: chuyển qua mục <i>Rejected</i> và gửi Thư cảm ơn ứng viên	TA	

		+ CV đạt: chuyển qua mục <i>Phone Interview</i> . HR thực hiện sơ vấn qua điện thoại và ghi chú lại thông tin sơ vấn	TA	72h kể từ khi nhận được CV
		Tùy vào từng vị trí, HM có thể tham gia đánh giá CV trước khi TA hẹn phỏng vấn. HM review CV tại mục <i>Phone Interview</i> và đánh giá về sự phù hợp của CV hoặc yêu cầu cung cấp thêm thông tin (nếu cần).	HM	48h kể từ khi CV chuyển qua mục <i>Phone Interview</i> và có thông tin sơ vấn từ TA. Quá thời gian trên, các CV được mặc định cho là HM đã đánh giá phù hợp.
		+ CV đạt: chuyển qua mục <i>Test (nếu có)</i> hoặc <i>Interview</i>	TA	24h kể từ khi Phone Interview
		+ CV không đạt: chuyển qua mục <i>Rejected</i> và gửi Thư cảm ơn ứng viên	TA	24h kể từ khi Phone Interview
	Test (đối với 1 số vị trí đặc thù)	TA gửi bài test online qua email cho ứng viên kèm deadline nộp bài.	TA	24h kể từ khi CV được HM đánh giá phù hợp
		HM review test (nếu cần)	HM	48h kể từ khi nhận được bài làm
		+ Ứng viên không đạt → chuyển qua mục <i>Rejected</i> và gửi Thư cảm ơn	TA	24h kể từ khi có kết quả test
		+ Ứng viên đạt → thông báo kết quả cho ứng viên, chuyển CV qua mục <i>Interview & hẹn phỏng vấn</i>	TA	24h kể từ khi có kết quả test
(4)	Phỏng vấn	Tùy từng vị trí, có thể tổ chức từ 1-3 vòng phỏng vấn/test. Thành phần tham gia: tùy vị trí, gồm HM và/hoặc TA và/hoặc Trưởng phòng nhân sự/Trưởng phòng vận hành và/hoặc CEO Quy trình/SLAs của các bước trong (các) vòng phỏng vấn/test tương tự tại Bước (3) + (4).		
		TA trao đổi với HM & ứng viên về lịch phỏng vấn/test. TA gửi thư mời phỏng vấn tới ứng viên.	TA	24h kể từ khi CV được HM đánh giá phù hợp hoặc pass test
		TA đón tiếp ứng viên	TA	5 phút trước giờ phỏng vấn

		Phòng vấn ứng viên	HĐPV	Không muộn quá 10 phút
		Đánh giá ứng viên trên e-hiring	HĐPV	48h kể từ khi phỏng vấn
		Ứng viên không đạt → TA chuyển CV qua mục <i>Rejected</i> và gửi Thư cảm ơn	TA	24h kể từ khi có kết quả phỏng vấn
		Ứng viên đạt → TA thông báo kết quả, gửi email thông tin về (các) vòng tiếp theo cho ứng viên & chuyển CV qua mục kế tiếp	TA	24h kể từ khi có kết quả phỏng vấn
(5)	Offer	TA trao đổi với ứng viên về các kỳ vọng của ứng viên (thu nhập, chế độ đãi ngộ, thời gian có thể onboard, ...) và ghi chú trên hiring	TA	24h kể từ khi có kết quả phỏng vấn
		HM ghi chú trên hiring thông tin offer gồm: Vị trí - Level - Thu nhập & các thông tin khác	HM	24h kể từ khi có kết quả phỏng vấn
		TA trao đổi với ứng viên về thông tin offer	TA	12h kể từ khi nhận được thông tin offer từ HM
		TA tạo đề xuất offer trên Base Request - Nhóm request: <i>Đề xuất offer ứng viên</i> - Luồng duyệt: Giám đốc Khối - Trưởng phòng vận hành (nếu có) - CEO (tùy vị trí) - Trưởng phòng Nhân sự	TA	12h kể từ khi nhận được xác nhận sơ bộ của ứng viên (qua chat, điện thoại) về offer
		GĐ Khối - Trưởng phòng vận hành (nếu có) - CEO duyệt request offer	HM GĐ Khối/TGD /TPVH	Trong vòng 24h kể từ khi nhận được request offer từ HR
		TA chuyển CV qua mục <i>Offered</i> và gửi Thư mời nhận việc.	TA	12h kể từ khi request offer được GĐ Khối/CEO duyệt
(6)	Onboard	Trưởng phòng Nhân sự duyệt request offer để gửi thông tin onboard cho ứng viên. Nếu ứng viên reject offer thì Trưởng phòng Nhân sự reject request offer, TA gửi mail reject.	HR	12h kể từ khi ứng viên phản hồi nhận offer qua email

		Ứng viên đồng ý nhận offer: TA nhắc ứng viên điền thông tin trên link Onboard	TA	12h kể từ khi request offer được duyệt
		HR Chuẩn bị Welcome Kit, setup chỗ ngồi, thiết bị Chi tiết tại <i>Quy trình Hội nhập nhân sự mới</i>	HR	24h trước ngày onboard
		HM chuẩn bị tài liệu đào tạo & phân công buddy/mentor cho nhân sự mới	HM	24h trước ngày onboard
		Ứng viên tới nhận việc. TA chuyển CV qua mục <i>Hired</i> .	TA	Ngày onboard

Lưu ý: SLA là thời gian tối đa để xử lý một nhiệm vụ, tổng các SLAs trong quy trình tuyển dụng không tương đương với *Lead time* (thời gian hoàn thành tuyển dụng một vị trí). Lead time của mỗi vị trí tuyển dụng sẽ thay đổi tùy thuộc vào cấp bậc, cung-cầu thị trường nhân sự, mức độ quan trọng/khẩn cấp của vị trí, ...

