

EHG GIFT · LÃNH ĐẠO & VĂN HÓA

MENTOR ĐỒNG HÀNH: TỪ THỦ TỤC ĐẾN THUỘC VỀ

Mentor Companionship: From Procedure to Belonging
Vì sao một người đồng hành nhỏ lại có thể tạo nên sự gắn bó lớn

Gửi:	Toàn thể General Manager, Head of Department, các Anh/Chị đang đảm nhận vai trò Mentor, và toàn thể nhân viên EHG
Từ:	Phòng Nhân sự Tập đoàn
Tinh thần:	Đây không phải một quy định mới. Đây là một lời mời để cùng nhìn lại một việc chúng ta vẫn làm, và tự hỏi mình đang làm nó như thế nào.

1 · NGÀY ĐẦU TIÊN: NẾU HÔM NAY MÌNH LÀ NGƯỜI MỚI

Day One: If Today I Were the New Person

Hãy thử đặt mình vào vị trí của một người mới.

Một buổi sáng, bạn bước qua cổng khách sạn lần đầu tiên, không phải với tư cách một vị khách, mà là một thành viên mới của đội ngũ. Bạn chưa biết đi đâu, hỏi ai, ăn trưa cùng ai hay khi gặp khó khăn thì tìm đến người nào.

Nếu ngày đầu tiên chỉ có chữ ký, hồ sơ và những hướng dẫn cần thiết, họ sẽ biết rằng nơi này vận hành đúng quy trình. Nhưng nếu có một người chủ động đến chào, gọi tên, chỉ cho họ những điều nhỏ nhất và hỏi: “Em đã quen chưa?”, họ sẽ cảm nhận được một điều khác: “Ở đây, mình được chào đón. Ở đây, có chỗ cho mình”.

Trong hospitality, chúng ta luôn cố gắng để mỗi vị khách cảm thấy được chào đón ngay từ giây phút đầu tiên. Vậy một người đến để đồng hành cùng chúng ta trong nhiều năm có xứng đáng nhận được điều tương tự không?

“Nếu hôm nay chính mình là người mới, mình mong người đầu tiên gặp mình sẽ làm gì?”

2 · ONBOARDING NHÂN VIÊN MỚI:

ĐÓN MỘT NGƯỜI, KHÔNG CHỈ TIẾP NHẬN MỘT NHÂN SỰ

Onboarding: Welcoming a Person, Not Just Receiving an Employee

Vai trò của Mentor không nên được hiểu như một dòng trong checklist để đánh dấu “đã hoàn thành”. Đó cũng không phải là một nhiệm vụ được giao thêm cho người thuận tiện nhất, hay một buổi hướng dẫn ngắn rồi kết thúc.

Một Mentor thực sự là người được lựa chọn để đồng hành cùng nhân sự mới trong những ngày đầu, khi họ còn nhiều điều chưa biết, còn ngại ngùng khi đặt câu hỏi và chưa thực sự tìm thấy vị trí của mình trong một tập thể mới. Đó là người sẵn sàng chỉ dẫn từ những điều nhỏ nhất, lắng nghe những bỡ ngỡ ban đầu và vẫn quan tâm ngay cả khi checklist đã được ký.

Bởi một người mới không chỉ cần được hướng dẫn cách làm việc. Họ cần cảm nhận được rằng **mình được chào đón, được quan tâm và có một người để tìm đến khi cần.**

Và đôi khi, quyết định ở lại không bắt đầu từ một chính sách lớn, mà từ một trải nghiệm rất nhỏ trong những ngày đầu tiên: **có một người nhớ tên mình, chủ động hỏi han và khiến mình cảm thấy nơi này có chỗ dành cho mình.**

“Khi bộ phận phân công một Mentor, chúng ta đang lựa chọn người phù hợp nhất để đồng hành cùng nhân sự mới, hay chỉ đơn giản là người thuận tiện nhất để giao việc?”

“Nếu bỏ đi tất cả checklist và quy trình, điều gì trong cách chúng ta đón một người mới vẫn khiến họ cảm thấy: ‘Ồ đây, mình có chỗ để thuộc về?’”

3 · VỚI CÁC QUẢN LÝ VÀ TRƯỞNG BỘ PHẬN: NGƯỜI GIỮ VĂN HÓA

For Managers and Heads of Department: Keepers of Culture

Một đội ngũ giữ chân được người tài không chỉ nhờ mức lương hay chính sách đãi ngộ. Sự gắn bó nhiều khi bắt đầu từ những điều rất nhỏ: **một người được chào đón thế nào, được dẫn dắt ra sao và cảm thấy mình có vị trí như thế nào trong những ngày đầu tiên.**

Những điều ấy không nằm trong một quy trình hay checklist. **Nó được tạo ra từ cách người đứng đầu hiện diện, quan tâm và đối xử với một người mới.** Và khi người đứng đầu làm điều đó đủ nhất quán, nó sẽ trở thành cách cả đội ngũ đối xử với nhau, từ đó trở thành văn hóa.

“Khi nhìn vào tỷ lệ nghỉ việc sớm của bộ phận mình, chúng ta thấy đó là vấn đề của người mới, hay là tấm gương phản chiếu cách bộ phận đã đón họ?”

4 · VỚI MENTOR: MỘT VAI TRÒ NHỎ, MỘT DẤU ẤN LỚN

For Mentors: A Small Role, a Big Mark

Rất có thể người đang được chọn làm Mentor hôm nay cũng từng bước vào EHG với những bỡ ngỡ của riêng mình: từng có những điều không biết phải hỏi ai, từng mong có một người chủ động chỉ dẫn hay đơn giản là hỏi một câu: “Em đã quen chưa?”

Giờ đây, những điều mình từng cần trong những ngày đầu ấy chính là những điều mình có thể trao lại cho một người mới.

Bởi điều một Mentor trao đi không chỉ là kiến thức hay kinh nghiệm, mà là cảm giác: “Mình không phải tự mình bước qua những ngày đầu này.”

“Nếu nhớ lại người đã từng giúp mình vượt qua những ngày đầu bỡ ngỡ nhất, hôm nay ta có đang trở thành người ấy cho một nhân viên mới khác không?”

5 · VỚI MỖI NGƯỜI TRONG ĐỘI NGŨ: CẢM GIÁC THUỘC VỀ CÓ THỂ LAN TỎA

For Everyone on the Team: Belonging Can Spread

Không phải ai cũng là Mentor, nhưng ai cũng có thể trở thành người đầu tiên khiến một đồng nghiệp mới cảm thấy mình được chào đón, bằng một lời chào, một lời giới thiệu, một chỗ ngồi mời cùng ăn trưa, hay đơn giản là chủ động bắt chuyện trước.

Những điều ấy rất nhỏ, nhưng với một người mới, chúng có thể là những tín hiệu đầu tiên cho thấy “Mình được đón nhận ở đây.”

Văn hóa của một nơi làm việc không được tạo nên bởi riêng HR, GM hay Head of Department. Nó được hình thành từ cách mỗi người đối xử với nhau, trong những điều rất nhỏ, mỗi ngày.

“Lần gần nhất một đồng nghiệp mới xuất hiện ở bộ phận, ta đã chủ động bắt chuyện trước, hay chờ người khác làm điều đó?”

6 · MỖI VAI TRÒ, MỘT CAM KẾT CỤ THỂ

Every Role, One Concrete Commitment

Nhận thức chỉ thực sự có ý nghĩa khi được chuyển thành hành động.

Onboarding một nhân sự mới không phải trách nhiệm của riêng HR, của người quản lý hay của Mentor. Đó là một hành trình có sự tham gia của bốn phía: Bộ phận Nhân sự, các Quản lý/Trưởng bộ phận, Mentor và chính nhân sự mới.

Mỗi bên có một vai trò khác nhau, nhưng cùng hướng đến một điều: giúp một con người mới nhanh chóng tìm thấy vị trí của mình, phát huy được năng lực và cảm thấy mình thuộc về EHG.

Nếu thiếu một mắt xích, hành trình ấy sẽ có một khoảng trống, và người cảm nhận khoảng trống đó rõ nhất chính là người mới.

BỘ PHẬN NHÂN SỰ (HR): NGƯỜI CHUẨN BỊ NỀN TẢNG

Bộ phận Nhân sự (HR) là bên có thông tin đầy đủ nhất về nhân sự mới trước khi họ bước vào bộ phận. Vì vậy, vai trò của HR không kết thúc khi hợp đồng được ký, mà là đảm bảo người mới có một điểm bắt đầu đủ chuyên nghiệp, rõ ràng và sẵn sàng.

- **Trước ngày đầu tiên:** Hoàn tất hồ sơ, chuẩn bị tài khoản/hệ thống, thông báo cho bộ phận về ngày nhận việc và xác định rõ người sẽ đảm nhận vai trò Mentor.
- **Trong ngày đầu tiên:** Bàn giao cho bộ phận những thông tin cần thiết về nhân sự mới: không chỉ hồ sơ hành chính, mà cả nền tảng chuyên môn, thế mạnh, động lực và định hướng phát triển.
- **Đảm bảo điều kiện làm việc:** Thiết bị, đồng phục, grooming và các công cụ cần thiết được chuẩn bị đầy đủ, để người mới có thể bắt đầu công việc mà không phải tự xoay xở với những thiếu sót có thể chuẩn bị từ trước.
- **Chia sẻ rõ kỳ vọng:** JD, chính sách, phúc lợi, lịch làm việc và các mốc review 15/30/60 ngày được truyền đạt rõ ràng, để nhân sự biết mình đang bắt đầu hành trình như thế nào và sẽ được đồng hành ra sao.

HR không chỉ “bàn giao một nhân sự” cho Bộ phận. HR có trách nhiệm đặt nền móng để hành trình của người đó bắt đầu một cách tốt nhất.

CÁC QUẢN LÝ VÀ TRƯỞNG BỘ PHẬN: NGƯỜI XÂY VĂN HÓA ĐÓN NHẬN

Sự hiện diện của người đứng đầu luôn mang một ý nghĩa đặc biệt. Một lời chào, một cuộc trò chuyện hay vài phút dành cho nhân sự mới có thể gửi đi một thông điệp mà không một quy trình nào thay thế được: *“Bạn quan trọng với chúng tôi.”*

- **Ngày đầu tiên:** Chủ động đón tiếp, chào hỏi và giới thiệu nhân sự mới với đội ngũ; không giao hoàn toàn việc chào đón cho Mentor.
- **Một đến hai tuần đầu:** Chủ động quan sát và tận tình hỏi han về quá trình hòa nhập, tinh thần, mối quan hệ với đồng nghiệp và những khó khăn mà người mới có thể chưa đủ tự tin để nói ra.
- **Tại các mốc 15, 30 và 60 ngày sau ngày on board:** Không chỉ xem đây là một buổi đánh giá, nhận xét về quá trình tiến bộ của nhân sự mà hãy coi đó là **một GIFT từ người mới dành cho người quản lý**, một cơ hội để nghe họ nói thật về những điều EHG và bộ phận đã làm tốt, những điều chưa tốt và những gì chúng ta có thể làm tốt hơn, chứ không phải là một bản báo cáo một chiều.

Đừng chỉ nhận xét nhân viên mới có qua thử việc hay không. Hãy hỏi thêm: *“Chúng ta cần làm gì để có thể đồng hành cùng nhau lâu dài hơn nữa?”*

Bối văn hóa không chỉ được nói ra trong những cuộc họp. Văn hóa được hình thành từ cách người đứng đầu đối xử với từng con người mỗi ngày.

MENTOR: NGƯỜI ĐỒNG HÀNH NGHIỆP VỤ VÀ TINH THẦN

Nếu GM/HOD là người tạo nên cảm giác được đón nhận thì Mentor là người giúp cảm giác ấy được duy trì trong từng ngày làm việc.

Mentor không phải là người giám sát hay người đánh giá. Đó là **người mà nhân sự mới có thể tìm đến khi chưa biết phải hỏi ai**, từ những câu hỏi nhỏ nhất đến những bờ ngõ mà họ chưa biết cách gọi tên.

- **Về tinh thần:** Đồng hành như một người bạn; chủ động hỏi han, lắng nghe và giúp người mới cảm thấy an toàn khi đặt câu hỏi, đặc biệt trong một đến hai tuần đầu.
- **Về nghiệp vụ:** Chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm một cách tận tình, chủ động giải thích không chỉ *“làm như thế nào”* mà cả *“vì sao chúng ta làm như vậy”*. **Hướng dẫn một người mới cũng là một GIFT dành cho chính mình:** cơ hội để nhìn lại, hệ thống hóa và làm mới những kiến thức tưởng như đã quen thuộc.
- **Về theo dõi và hỗ trợ:** Sử dụng checklist đào tạo, theo dõi tiến độ theo từng giai đoạn và chủ động trao đổi với Quản lý khi nhận thấy nhân sự mới cần thêm hỗ trợ.

Một Mentor tốt không chỉ giúp một người làm được việc, mà giúp họ tự tin hơn, học nhanh hơn và cảm thấy mình không phải bước qua những ngày đầu một mình.

NHÂN SỰ MỚI: NGƯỜI CHỦ ĐỘNG ĐÓN NHẬN GIFT

Onboarding không phải là hành trình mà chỉ Công ty cần cố gắng để người mới hòa nhập. **Nhân sự mới** cũng là một phần chủ động tạo nên sự thành công của hành trình ấy.

Khi gia nhập EHG, mỗi người được trao cơ hội bước vào một môi trường đã có sẵn những con người, kiến thức, kinh nghiệm và văn hóa được tích lũy qua nhiều năm. Có những điều nếu tự mình trải qua có thể mất rất nhiều thời gian để học được, nhưng ở đây, người mới có thể học trực tiếp từ những người đang làm nghề mỗi ngày.

Đó cũng là một GIFT.

Vì vậy, hãy đón nhận món quà ấy bằng sự chủ động:

- **Chủ động học hỏi:** Đừng ngại hỏi khi chưa biết. Quan sát, lắng nghe và học từ những người có kinh nghiệm thay vì chờ được hướng dẫn từng bước.
- **Chủ động hòa nhập:** Làm quen với đồng nghiệp, tìm hiểu văn hóa EHG, cởi mở với những cách làm mới và nỗ lực thích nghi với môi trường.
- **Chủ động phản hồi:** Khi chưa hiểu, gặp khó khăn hoặc có điều chưa hài lòng, hãy lên tiếng đúng lúc để người đồng hành có cơ hội hỗ trợ.
- **Chủ động phát triển:** Coi những ngày đầu không chỉ là thời gian để chứng minh mình làm được việc, mà còn là khoảng thời gian để **học càng nhiều càng tốt từ những người xung quanh.**

Một người Mentor có thể trao cho bạn nhiều năm kinh nghiệm mà không yêu cầu bạn phải tự mình trả giá bằng từng năm tháng để có được nó. Hãy coi đó là một món quà, và đón nhận nó bằng sự biết ơn, chủ động và cầu thị.

Và món quà lớn nhất mà một nhân sự mới có thể trao lại cho EHG là **sự tiến bộ của chính mình.**



Mong các Anh/Chị dành vài phút suy ngẫm, và quan trọng hơn, mang tinh thần này vào ngày làm việc kế tiếp khi một người mới xuất hiện.

“Đừng chỉ dạy người mới cách làm việc. Hãy cho họ thấy vì sao nơi này đáng để ở lại.”

1 người · 1 ngày · 1% ♥

Phòng Nhân sự Tập đoàn

Elegance Hospitality Group