

QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Mục đích áp dụng

Xác định phương pháp thực hiện và kiểm soát quá trình đào tạo của khách sạn nhằm:

Đảm bảo rằng mọi cá nhân có liên quan hoạt động có liên quan đến khía cạnh môi trường đều được đào tạo và thấu hiểu đầy đủ kiến thức về môi trường và hệ thống quản lý ở mức độ phù hợp

Tuân thủ đúng, đầy đủ các yêu cầu, ngăn ngừa những sai sót có liên quan đến hoạt động của họ

2. Phạm vi áp dụng

Đối tượng: Thủ tục này được áp dụng cho toàn thể cán bộ nhân viên của khách sạn và cho các nhân viên do khách sạn thuê ngoài.

3. Trách nhiệm áp dụng

Phòng HR kết hợp với các phòng ban liên quan trong khách sạn chịu trách nhiệm theo dõi, triển khai, đưa vào áp dụng quá trình này.

4. Tài liệu liên quan

Tiêu chuẩn ISO 14001:2015 (điều khoản 7.2)

Khung kiến thức môi trường và hệ thống quản lý của khách sạn

5. Thuật ngữ định nghĩa

Hiệu lực hoạt động đào tạo:	Kết quả đào tạo đạt được so với mong đợi của khách sạn (ví dụ: Mức độ thấu hiểu, khả năng áp dụng, kiến thức vào thực tế, thời lượng đào tạo, mức độ sai sót khi áp dụng kiến thức vào thực tế,...)
HTQLMT	Hệ thống quản lý môi trường
CBCNV	cán bộ công nhân viên (bao gồm trưởng phó bộ phận, công nhân viên)
HR	Phòng Nhân sự

6. Mô tả quá trình thực hiện

6.1. phân tích và xác định nhu cầu đào tạo

Trong suốt quá trình thực hiện, áp dụng và duy trì HTQLMT tại khách sạn, Ban Giám Đốc, các lãnh đạo bộ phận,... đều có trách nhiệm phân tích và xác định các kiến thức liên quan đến môi trường và hệ thống quản lý cho CBCNV của khách sạn nhằm tiếp tục nâng cao kết quả hoạt động môi trường, tuân thủ pháp luật, đáp ứng nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thích đáng,...

Các kiến thức môi trường và hệ thống quản lý được chấp nhận phải được cập nhật vào khung kiến thức để làm cơ sở việc thực hiện thích đáng.

Đối với những yêu cầu đào tạo ngoài khung kiến thức thì trưởng bộ phận có đề nghị phối hợp với phòng HR làm công văn trình lãnh đạo xem xét phê duyệt.

6.2. Lập kế hoạch đào tạo

Căn cứ vào khung trách nhiệm kiến thức, công văn đào tạo đã được duyệt, kết quả theo dõi và kiểm tra kiến thức CBCNV khách sạn, nhu cầu điều động nhân sự,...

Phòng HR lập kế hoạch đào tạo hàng năm Theo mẫu PRO-ENV-02-APP-01 và trình BGĐ phê duyệt

KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO NĂM.....

Mã số: PRO-ENV-002-APP-01

Ngày lập:.....

dấu x : kế hoạch dấu a : hoàn tất dấu O: chưa làm

UT1: Bắt buộc **UT2:** Khi thích hợp

STT	Nội dung đào tạo	Mức độ ưu tiên	Thành phần		Thời lượng đào tạo	Kinh phí	Đơn vị thực hiện		Tháng											
			Chức danh	Số lượng			Nội bộ	Bên ngoài	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Soạn thảo

Phòng Nhân sự

Phê duyệt

Giám đốc khách sạn

6.3. Triển khai kế hoạch đào tạo

Để đảm bảo việc tham gia của nhân viên vào các hoạt động đào tạo phòng HR phải kịp thời thông báo nội dung, chương trình đào tạo đến các bộ phận liên quan, đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị các vấn đề như: liên hệ các cơ sở đào tạo, phối hợp sắp xếp lịch, chuẩn bị phương tiện, tài liệu, phòng học, danh sách học viên) cũng như các tài liệu, phương tiện đào tạo cần thiết khác

Đối với đào tạo nội bộ thì người đào tạo có năng lực được chỉ định phải chuẩn bị tài liệu đào tạo, bài kiểm tra và các công cụ phương tiện hỗ trợ đào tạo khi cần.

Trong quá trình thực hiện đào tạo, phòng HR phối hợp với người đào tạo kiểm tra tham gia của học viên (danh sách ký tên), các điều kiện học tập theo quy định nhằm đảm bảo kết quả đạt được theo mong muốn.

Đối với khách hàng, nhà cung cấp, định kỳ hàng năm (đối với nhà cung cấp thường xuyên) và khi phát sinh nhà cung cấp không thường xuyên: tiến hành phổ biến, hướng dẫn khi cần bằng phương pháp theo quy định ở khung kiến thức.

Kết quả đào tạo phổ biến được duy trì bằng văn bản. Nội dung văn bản thể hiện ít nhất các nội dung sau: chi tiết nội dung phổ biến, Họ và tên người được phổ biến, chữ ký xác nhận của người phổ biến và được phổ biến, cam kết hiểu, trường hợp kết quả kiểm tra chưa đảm bảo thấp hơn 100% kiến thức thì phải chỉ rõ chưa hiểu kiến thức gì.

6.4. Báo cáo kết quả đào tạo và đánh giá hiệu lực hoạt động đào tạo

Phòng HR theo dõi cập nhật kết quả đào tạo vào kế hoạch đào tạo, báo cáo kết quả này với lãnh đạo bằng văn bản (email, công văn,...) cho các trường hợp không thực hiện đúng theo kế hoạch đối với kế hoạch đào tạo bắt buộc, có tham gia nhưng không đầy đủ, các phát sinh, nguyên nhân và dự báo các rủi ro, cùng các kế hoạch đề xuất tiếp theo.

Tối đa 3 tháng sau khi kết thúc đào tạo, phòng HR phối hợp cùng với trưởng bộ phận liên quan sử dụng kết quả đào tạo thực hiện đánh giá hiệu lực đào tạo theo các tiêu chí sau (Mức độ thấu hiểu kiến thức, có thể áp dụng kiến thức vào công việc, có thể là số lượng tham dự). Kết quả đánh giá đó được ghi nhận bằng văn bản. Trường hợp đào tạo chưa đạt thì xem xét triển khai hành động thích hợp các cải tiến (các nội dung cải tiến có thể bao gồm: chương trình đào tạo, năng lực của người đào tạo và năng lực của người tham gia, thời lượng đào tạo, phương pháp kiểm tra, môi trường đào tạo, giáo trình đào tạo,...)

7. Biểu mẫu đính kèm: N/A

8. Lưu trữ hồ sơ

STT	TÊN VĂN BẢN	ĐƠN VỊ LUU	THỜI GIAN LUU
1	Kế hoạch đào tạo	HR	3 năm
2	Kết quả đào tạo (chứng chỉ, bằng cấp, danh sách học viên, báo cáo, đánh giá)	HR , Bộ phận liên quan	Thêm 1 năm sau khi nhân viên nghỉ việc

Ngày 22 tháng 01 năm 2018

Soạn thảo
Đại diện Lãnh đạo Môi trường

Vũ Ngọc Lợi



Phê duyệt
Giám đốc khách sạn
Phan Thanh Long