

Mã số: 2101-PCS-2R-01

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
HƯỚNG DẪN ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN DỊCH VỤ

PHÒNG DỊCH VỤ
CÔNG TY HONDA VIỆT NAM

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN DỊCH VỤ	Mã số	2101-PCS-2R-01	
	Số sửa đổi	06	Trang 1/4

Chương 1. Nguyên tắc chung

1.1.Mục đích

Hướng dẫn này dựa vào HVQS-F-2104 [Đào tạo nhận thức kỹ năng chuyên môn] quy định chi tiết về huấn luyện đào tạo để tiến hành hoạt động một cách hiệu quả trong hoạt động quản lý chất lượng tại bộ phận dịch vụ, nhằm đào tạo nhân lực theo kế hoạch để không ngừng nâng cao trình độ nhân viên.

1.2.Phạm vi áp dụng

Hướng dẫn này áp dụng cho hoạt động huấn luyện đào tạo tại phòng dịch vụ.

1.3.Chương trình đào tạo

1.3.1. Chương trình đào tạo của phòng dịch vụ được chỉ ra ở mục 6 “Hệ thống quản lý”.

1.3.2. Những khóa học và mục đích của các khóa đào tạo nhân viên dịch vụ như sau:

TT	Loại hình đào tạo	Mục đích đào tạo	Bộ phận chủ quản
1	Đào tạo cho người mới và người thay đổi	Tiến hành huấn luyện đào tạo cho người mới vào và người thay đổi công việc để đảm bảo duy trì chất lượng	Phòng hành chính & dịch vụ
2	Quản lý chất lượng	Học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về kiểm soát chất lượng và hiểu rõ tầm quan trọng của chất lượng. Bên cạnh đó, nâng cao năng lực để có thể nhận biết được những thay đổi về chất lượng trong những hoạt động hàng ngày cũng như báo cáo về những vấn đề phát sinh.	Phòng hành chính
3	Cơ bản về kỹ thuật xe máy (C1)	Nắm được cách thao tác sử dụng dụng cụ đồ nghề, tra cứu các tài liệu dịch vụ kỹ thuật bảo trì xe máy do Honda Việt Nam cung cấp.	Phòng dịch vụ
4	Nâng cao về kỹ thuật xe máy (C2)	Chuyên sâu về các hệ thống của xe như: hệ thống đánh lửa, điện, động cơ, nhiên liệu, phanh, nhún. Kỹ thuật tìm kiếm hư hỏng.	Phòng dịch vụ
5	Kỹ thuật mẫu xe mới	Các đặc điểm kỹ thuật riêng của mẫu xe mới. Kỹ thuật sửa chữa bảo trì	Phòng dịch vụ
6	Kỹ năng tiếp khách	Kỹ năng giao tiếp với khách ở khu vực dịch vụ khi khách hàng có nhu cầu đem xe đến xưởng dịch vụ.	Phòng dịch vụ
7	Công tác bảo hành, hệ thống DCS.	Nội dung về chế độ và thủ tục bảo hành của HVN. Cách sử dụng các chức năng DCS trong danh mục của phòng dịch vụ	Phòng dịch vụ

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN DỊCH VỤ	Mã số	2101-PCS-2R-01	
	Số sửa đổi	06	Trang 2/4

1.4.Phương thức đào tạo:

1.4.1.OJT: Phương thức đào tạo trong công việc. Đào tạo thực tế ngay tại nơi làm việc đối với từng công việc cụ thể.

1.4.2.Off – JT: Phương thức đào tạo ngoài nơi làm việc. Đào tạo theo nhóm được tiến hành ngoài nơi làm việc, nghĩa là những khóa học được đào tạo theo nhóm hoặc ngoài công ty nhằm hoàn thiện OJT.

Chương 2. Hệ thống

2.1.Tổ chức

Người chịu trách nhiệm đào tạo nhân viên trong phòng dịch vụ là trưởng phòng. Trưởng phòng dịch vụ chỉ định nhân viên đủ tư cách đảm nhận công việc huấn luyện.

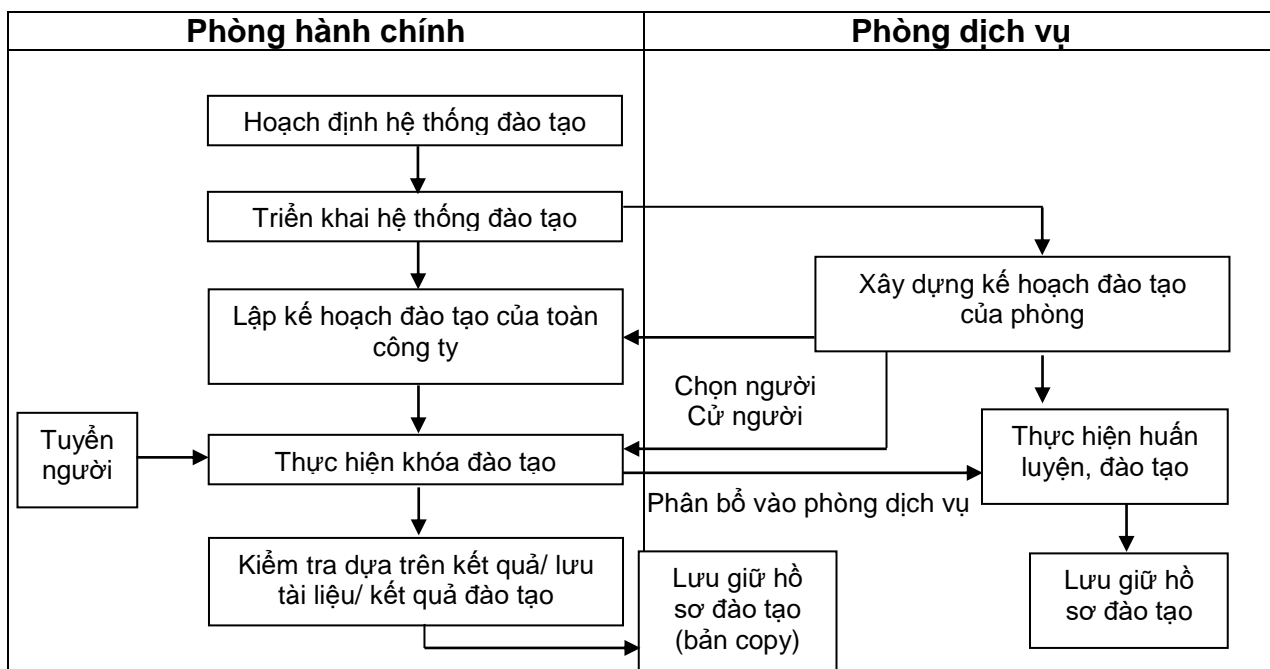
2.2.Vai trò trách nhiệm

Vai trò tổ chức, quyền hạn của người chịu trách nhiệm liên quan tới huấn luyện đào tạo trong phòng dịch vụ được quy định như sau:

Tổ chức	Vai trò	Quyền hạn
Trưởng phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết lập hệ thống đào tạo - Thúc đẩy kiểm soát công tác đào tạo 	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ định người hướng dẫn - Chỉ định hình thức đào tạo - Phê duyệt kế hoạch đào tạo - Phê duyệt kết quả đào tạo
Sec. MGR – phó phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Lập và xúc tiến kế hoạch đào tạo nội bộ phòng - Xác nhận kết quả đào tạo - Lưu giữ hồ sơ đào tạo 	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận tình hình hoạt động đào tạo - Phê duyệt kế hoạch học viên tham gia đào tạo

2.3.Hệ thống quản lí

Hệ thống quản lí hướng dẫn đào tạo tại bộ phận dịch vụ được mô tả như sau:



<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>HƯỚNG DẪN ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN DỊCH VỤ</p>	Mã số	2101-PCS-2R-01	
	Số sửa đổi	06	Trang 3/4

2.4.Kế hoạch huấn luyện đào tạo

Phó phòng dịch vụ lập kế hoạch huấn luyện đào tạo của phòng, trong đó chỉ rõ đào tạo tại công ty hay đào tạo nội bộ phòng, OJT hay Off-JT, giáo trình giảng dạy, người dạy, sau khi trưởng phòng phê duyệt thì chuyển kế hoạch đó sang phòng hành chính.

Đối với những người mới vào và những người thay đổi vị trí làm việc thì Phó phòng dịch vụ lập kế hoạch đào tạo và xin xác nhận của trưởng phòng.

2.5.Thực thi huấn luyện đào tạo

Phó phòng dịch vụ dựa vào kế hoạch huấn luyện đào tạo trong năm để xúc tiến thực thi huấn luyện đào tạo. Trong quá trình đào tạo phải tiến hành ghi chép các công việc đào tạo đã thực hiện đối với từng học viên.

2.6.Quản lí kết quả

Sau khi kết thúc mỗi khóa đào tạo cho nhân viên mới Phòng dịch vụ sẽ lưu lại kết quả đào tạo.

Trong trường hợp những người làm việc trong các công việc đòi hỏi kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm và kỹ năng riêng, sau khi kết thúc khóa đào tạo, theo quyết định phải được người có trách nhiệm huấn luyện công nhận.

Phó phòng dịch vụ bảo quản hồ sơ huấn luyện đào tạo của từng nhân viên kể từ khi họ bắt đầu làm việc cho đến khi người đó thôi việc.

Chương 3. Nguyên tắc bổ sung

3.1. Ban hành sửa đổi hướng dẫn huấn luyện đào tạo

Người chịu trách nhiệm lập và sửa đổi hướng dẫn đào tạo là trưởng phòng dịch vụ.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN DỊCH VỤ	Mã số	2101-PCS-2R-01	
	Số sửa đổi	06	Trang 4/4

Phụ lục quản lý phiên bản

Ngày ban hành, sửa đổi, thực hiện			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
00	Ngày lập Ngày áp dụng	01/01/2000 01/01/2000	Lập mới	Sasaki	P.Q.Phi	P.Q.Phi
01	Ngày lập Ngày áp dụng	25/01/2003 25/01/2003	Sửa mục 9, chương 2	Hiroki	Khánh	Khánh
02	Ngày lập Ngày áp dụng	01/03/2007 01/03/2007	. Sửa mục 3, chương 1 . Sửa mục 5, 7, 8, 9 chương 2	N.Ninomiya	H.M.Tri	P.H.Quan
03	Ngày lập Ngày áp dụng	01/08/2007 01/08/2007	Thay đổi mã số tài liệu 1501-WSE-01 ->2104-WCS-2R-01 Sửa mục 1-chương 1 phần gạch chân	N.Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
04	Ngày lập Ngày áp dụng	01/04/2008 01/04/2008	Sửa mục 9 – Chương 2 phần gạch chân	N.Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
05	Ngày lập Ngày áp dụng	10/10/2012 01/11/2012	Sửa đổi các hạng mục mới bắt đầu thực hiện 01/11/2012 (Ví dụ: Chương 1 mục 1: 1.1.....)	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
06	Ngày lập Ngày áp dụng	28/08/2014 28/08/2014	Sửa đổi mã số ISO MC-> 2R	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong