

|  |
| --- |
|  |

**Quy trình**

**ĐÀO TẠO**

**PHÒNG HCNS**

Mã số : VOLSOP/NS-003

Phiên bản : V.01

Ngày hiệu lực : 01/04/2018

**SOP**

Standard Operating Procedure

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **QUY TRÌNH**  **ĐÀO TẠO** | Mã số: VOLSOP/NS-003  Phiên bản: V.01  Ngày hiệu lực: 01/04/2018 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Soạn thảo bởi  Chị: Đặng Thị Thu Hương  Chức danh: H.R Manager  Ký tên  Ngày: 20/03/2018 | Kiểm tra bởi  Anh: Dương Nguyên Khang  Chức danh: C.E.O  Ký tên  Ngày: 25/03/2018 | Phê chuẩn bởi  Anh: Võ Tá Vinh  Chức danh:President  Ký tên  Ngày:30/03/2018 |

CÁC PHIÊN BẢN

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Phiên bản | Mục sửa | Nội dung chỉnh sửa | Soạn bởi | Kiểm tra | Phê chuẩn |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**MỤC LỤC**

[I. NGUYÊN TẮC 3](#_Toc508866725)

[II. MỤC TIÊU – KPI 3](#_Toc508866726)

[III. PHẠM VI 3](#_Toc508866727)

[IV. THUẬT NGỮ - ĐỊNH NGHĨA 3](#_Toc508866728)

[V. VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM 4](#_Toc508866729)

[VI. QUY TRÌNH 4](#_Toc508866730)

[1. Quy trình theo biểu đồ 4](#_Toc508866731)

[2. Quy trình theo các bước 4](#_Toc508866732)

[VII. KHUNG THỜI GIAN 8](#_Toc508866733)

[VIII. CÁC BÁO CÁO – CHỨNG TỪ LIÊN QUAN 8](#_Toc508866734)

[IX. ĐÁNH GIÁ RỦI RO 8](#_Toc508866735)

[X. TÀI LIỆU THAM KHẢO 8](#_Toc508866736)

[XI. CHỨNG TỪ LIÊN QUAN – CHECKLIST 8](#_Toc508866737)

## NGUYÊN TẮC

* Tất cả các công việc đều phải có SOP
* Nội dung rõ ràng, tất cả nhân viên đều có thể làm được. Khi không chắc chắn, tìm hướng dẫn
* Quy trình thao tác chuẩn (SOP) phải được phê duyệt và ban hành.
* Quy trình thao tác chuẩn phải luôn luôn được xem xét lại và cập nhật mới.
* Nội dung và hình thức có thể thay đổi để phù hợp cho từng đơn vị

## MỤC TIÊU – KPI

* Nhằm cung cấp những kiến thức chuyên môn tiêu chuẩn cho CB-CNV đáp ứng yêu cầu công việc của các Bộ phận trong Công ty.

## PHẠM VI

* Áp dụng toàn công ty Voltrans

## THUẬT NGỮ - ĐỊNH NGHĨA

Các từ Viết tắt:

|  |  |
| --- | --- |
| **THUẬT NGỮ** | **ĐỊNH NGHĨA** |
| + BOM  + P.HCNS  + CB-CNV  + TBP  + T. VPĐD | Ban Giám Đốc  Phòng Hành chính nhân sự  Cán bộ công nhân viên  Trưởng bộ phận  Trưởng văn phòng đại diện |

* Đào tạo tại chỗ: Đào tạo cho cán bộ, công nhân viên tại Công ty.
* Đào tạo bên ngoài: Gửi cán bộ, công nhân viên đi học khoá đào tạo do các cơ quan, đơn vị bên ngoài Công ty tổ chức.
* Xác định nhu cầu đào tạo:

+ Các kế hoạch và mục tiêu chiến lược và tác nghiệp trong tương lai.

+ Các nhu cầu sắp tới về cán bộ quản lý, cán bộ kỹ thuật, nhân viên nghiệp vụ

+ Sự thay đổi về qui trình công nghệ, công cụ và trang thiết bị.

+ Các yêu cầu về pháp luật và chế định, các tiêu chuẩn tác động đến tổ chức.

+ Ngoài ra Nhu cầu đào tạo còn dựa trên các trường hợp sau:

* + - Đào tạo khi tuyển dụng:

Nội dung: Lịch sử hình thành của Công ty, Nội qui lao động, Qui định của Công ty, qui định về an toàn, chính sách và qui định về lương bổng, các chế độ, giờ làm việc, tăng ca v.v.

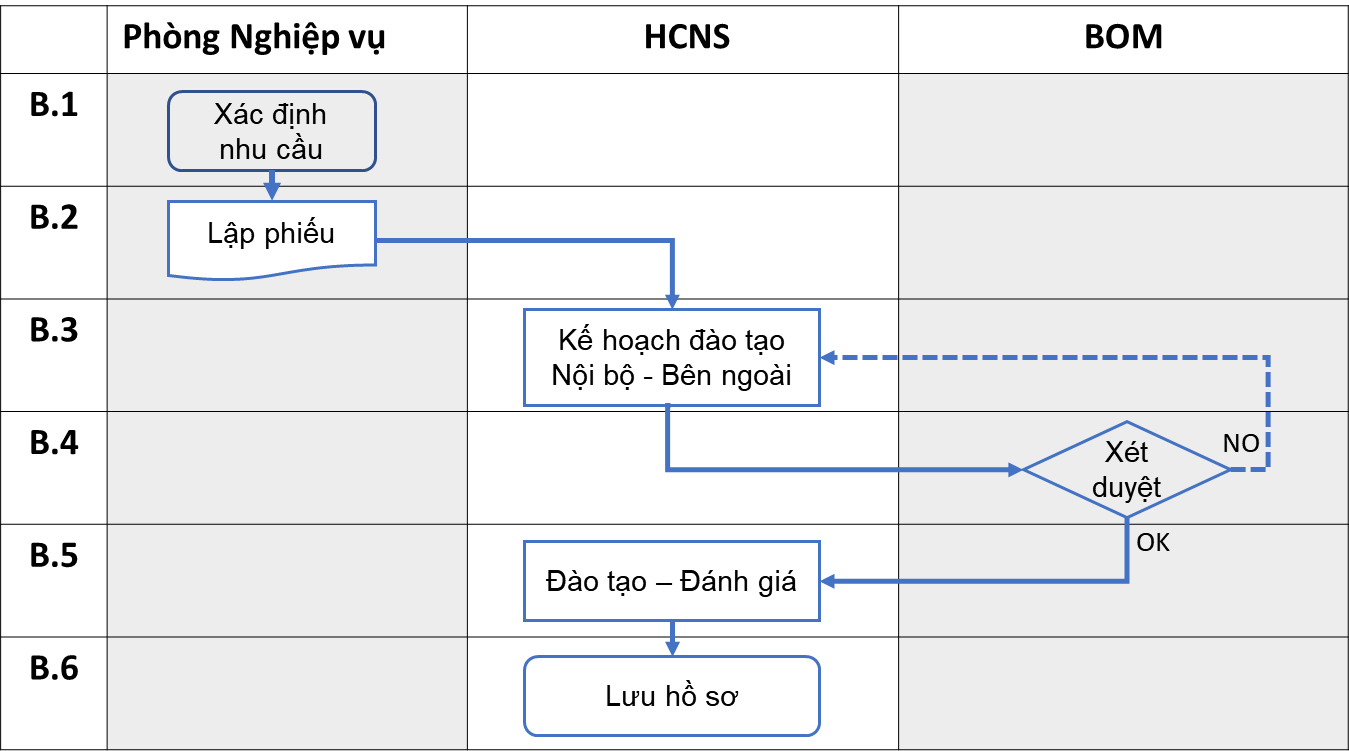
* + - Đào tạo hệ thống làm việc trong công ty.
    - Đào tạo chuyên môn nghiệp vụ tại các BP, PB trong công ty
    - Đào tạo định kỳ: An toàn lao động, hướng dẫn thực hiện công việc v.v.
    - Đào tạo đột xuất: Thay đổi môi trường làm việc, máy móc v.v.

## VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM

* Quy trình này được thiết lập bởi P. HCNS, đã được sự phê duyệt và thông qua từ BOM Công ty
* Toàn thể CB-CNV trong Công ty, đặc biệt các TBP, T VPĐD có trách nhiệm phối hợp thực hiện với P HCNS theo đúng quy trình này.

## QUY TRÌNH

### Quy trình theo biểu đồ



### Quy trình theo các bước

##### Bước 1. Xác định nhu cầu đào tạo

* Căn cứ mức độ phát triển và chính sách đào tạo nguồn nhân lực của Công ty về kế hoạch và mục tiêu chiến lược và tác nghiệp trong tương lai, các TBP/T. VPĐD thường xuyên cân đối nhân sự để xác định nhu cầu đào tạo nhằm đáp ứng kịp thời nguồn nhân lực phục vụ cho công việc của Bộ phận mình.

##### Bước 2. Lập phiếu yêu cầu đào tạo.

* TBP/T. VPĐD lập Phiếu yêu cầu đào tạo theo mã số: NS03- BM01 trong đó nêu rõ:

+ Số lượng đào tạo.

+ Mục đích và nghiệp vụ đào tạo.

+ Thời gian đào tạo.

##### Bước 3. Lên kế hoạch đào tạo.

* Căn cứ phiếu yêu cầu đào tạo của các Bộ phận, căn cứ chủ trương, chính sách phát triển và đào tạo nguồn lực. P. HCNS sẽ tập hợp toàn bộ yêu cầu đào tạo và xác định nhu cầu đào tạo vào Kế hoạch đào tạo theo biểu mẫu: NS03-BM02 dựa trên các yếu tố sau:

+ Số lượng đào tạo cho các nguồn lực cần thiết: trong đó gồm các đối tượng đào tạo: Cán bộ quản lý, cán bộ kỹ thuật, nhân viên nghiệp vụ ..vv...

+ Chương trình đào tạo để phục vụ cho công việc gì? và ảnh hưởng tích cực cho công việc ra sao?

+ Phương pháp đào tạo: Đào tạo mới hay tái đào tạo, đào tạo tại chỗ (sự hỗ trợ về nội bộ) hay qua trường lớp (sự hỗ trợ của các chuyên gia), đào tạo ngắn hạn hay dài hạn ...

* Để xác định sự cần thiết cho việc đào tạo mang tính chiến lược lâu dài và có tính hiệu lực, hiệu qủa; P. HCNS sẽ Trình BOM xem xét các nhu cầu đào tạo sau khi đã được xác định, nếu: Trường hợp thấy việc đào tạo chưa cần thiết hoặc đối tượng đào tạo không phù hợp hay các việc cần bổ sung khác, BOM sẽ có ý kiến phê duyệt để tiến hành việc xác định lại kế hoạch đào tạo.
* P.HCNS tham mưu cho BOM về hình thức và phương pháp đào tạo, cụ thể phải xem xét điều kiện sẵn có tại Công ty hoặc bên ngoài để xác định các nội dung đào tạo như:

+ Đối tượng đào tạo: Cán bộ quản lý, cán bộ kỹ thuật, nhân viên nghiệp vụ, công nhân kỹ thuật…

+ Nội dung đào tạo: Phải gắn liền với công việc.TBP/T.VPĐD lên danh sách các nội dung cần đào tạo và chương trình đào tạo nội bộ chuyển cho P HCNS phối hợp lên kế hoạch đào tạo trong năm (Biểu mẫu ??).

+ Phương pháp đào tạo: Tự đào tạo tại chỗ hay từ bên ngoài, đào tạo mới hay đào tạo bổ sung.

+ Thời gian đào tạo: Ngắn hạn hay dài hạn, tập trung hay bán tập trung.

+ Các hỗ trợ cần có : trong quá trình tham gia đào tạo để duy trì và không làm ảnh hưởng tới hoạt động chung.

+ Ngân sách cho đào tạo

a. Đào tạo trong Công ty:

* Trường hợp đào tạo trong Công ty, P. HCNS phối hợp các Bộ phận liên quan để lập chương trình đào tạo theo biểu mẫu: NS03-BM03 bao gồm:

+ Địa điểm tổ chức đào tạo.

+ Lập danh sách những đối tượng được đào tạo.

+ Cử Cán bộ đào tạo (hướng dẫn).

+ Chương trình, nội dung đào tạo.

+ Thời gian đào tạo.

b. Đào tạo ngoài công ty:

* Trường hợp do nhu cầu đào tạo cần phải thực hiện bên ngoài Công ty, P. HCNS sẽ chịu trách nhiệm liên hệ các đơn vị đào tạo và sau đó trình BOM xem xét và ký hợp đồng đào tạo, bao gồm:

+ Địa điểm tổ chức đào tạo.

+ Chương trình và nội dung đào tạo.

+ Thời gian đào tạo.

+ Kinh phí đào tạo.

##### Bước 4. Xét duyệt.

* Xét thấy nhu cầu đào tạo đã xác lập đúng người, đúng việc thì BOM duyệt chấp thuận và cho thực hiện.

##### Bước 5. Đào tạo và đánh giá.

Tùy theo điều kiện đã được lựa chọn về hình thức đào tạo mà triển khai thực hiện:

5.1/. Đào tạo trong Công ty:

a) Triển khai thực hiện:

P.HCNS sẽ tiến hành các bước công việc sau:

* Lên lịch, thời gian đào tạo.
* Ban hành quyết định do BOM ký và thông báo cho những đối tượng được đào tạo chuẩn bị sắp xếp thời gian để tham dự kèm theo nội dung đào tạo và lịch đào tạo (Thông qua các TBP/T. VPĐD để bố trí).
* Ban hành Quyết định do BOM ký và thông báo cho những Bộ phận liên quan để các Bộ phận này chuẩn bị sắp xếp thời gian và giáo trình huấn luyện (hoặc hợp đồng với chuyên gia bên ngoài).
* Chuẩn bị các điều kiện, phương tiện cần thiết phục vụ cho việc đào tạo (xác định chi phí đào tạo).
* Trong suốt quá trình đào tạo, P. HCNS cử cán bộ theo dõi chặt chẽ lớp học và yêu cầu những người tham gia phải thực hiện đúng chương trình và giờ giấc đã thông báo.

b) Đánh giá kết quả:

* Tuỳ vào chương trình và nội dung đào tạo Cán bộ hướng dẫn phối hợp cùng các TBP/T. VPĐD đánh giá kiểm tra kết quả học tập của các đối tượng được đào tạo thông qua các công việc bố trí thực tế và thời gian đánh gái kết quả đào tạo như sau:

+ Đánh giá sau buổi học của học viên theo biểu mẫu: NS03- BM04 và báo cáo kết qủa lên BOM về tiến trình đào tạo.

+ Sau 5 ngày làm việc với các chương trình đạo tạo chuyên môn nghiệp vụ nội bộ

+ 1 tháng một lần đối với chương trình đào tạo bên ngoài từ 3 tháng đến 6 tháng

* Nếu không có sự thay đổi chất lượng và hiệu quả trong công việc so với trước khi đào tạo, thì TBP/T. VPĐD và P.HCNS xác định lại các yếu tố trong chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo cho phù hợp hơn.
* Nếu Thông qua tập huấn đào tạo, các thành viên được đào tạo nâng cao hiệu quả và có biểu hiện tích cực trong công việc, Bộ phận đào tạo và P. HCNS lập tờ trình đã hoàn thành chương trình đào tạo và trình BOM ký giấy chứng nhận.

5.2/. Đào tạo ngoài công ty:

a) Triển khai thực hiện

P.HCNS sẽ tiến hành các bước công việc sau:

* Thông báo với các TBP/T. VPĐD liên quan và trình BOM ban hành Quyết định cử đi học cho từng cá nhân được tuyển chọn tham dự khóa đào tạo với các nội dung quyền lợi và trách nhiệm trong và sau khi được đào tạo.

+ Tổ chức các phương tiện cần thiết cho việc phục vụ công tác đào tạo.

+ Các hổ trợ khác để tạo điều kiện người được đào tạo tham gia đầy đủ chương trình.

b) Đánh giá kết quả:

* Tuỳ vào chương trình và nội dung đào tạo Cán bộ hướng dẫn phối hợp cùng các TBP/T. VPĐD đánh giá kiểm tra kết quả học tập của các đối tượng được đào tạo thông qua các công việc bố trí thực tế và thời gian đánh gái kết quả đào tạo như sau:

+ 1 tháng một lần đối với chương trình đào tạo bên ngoài từ 2 tháng đến 6 tháng học theo biểu mẫu: NS03- BM05 và báo cáo kết qủa lên BOM về tiến trình đào tạo.

* Sau khi kết thúc khóa học, các đối tượng được cử đi đào tạo phải có văn bản về kết quả học tập và khả năng vận dụng thực tế, nộp văn bản đó (có xác nhận của TBP trực tiếp) về P.HCNS để theo dõi. Đồng thời các cá nhân đó chuyển một bản copy của Giấy chứng nhận (hoặc bằng cấp) cho P. HCNS để xem xét kết quả học tập và tất cả giấy tờ này được lưu trong hồ sơ cá nhân.
* Nếu xét việc đào tạo không đạt yêu cầu cho công việc thì Phòng HCNS kết hợp cùng Trưởng bộ phận của người được đào tạo phải tìm nguyên nhân để khắc phục: Nơi đào tạo không đạt yêu cầu chất lượng, người được đào tạo không tiếp thu tốt trong quá trình tham gia đào tạo, bố trí công việc không phù hợp với khả năng, kiến thức được đào tạo .... Qua việc xác định đó làm cơ sở để xác lập lại nhu cầu đào tạo.

##### Bước 6: Lưu hồ sơ đào tạo:

* P. HCNS lưu đầy đủ hồ sơ đào tạo đối với mỗi chương trình đào tạo cụ thể có sự ký nhận của nhân viên.
* Các bộ phận phải đào tạo hoặc hướng dẫn nhân viên về cách thức thực hiện công việc, các quy định mới … thì ghi hồ sơ đào tạo theo biểu mẫu: NS03- TTDT-JOJO, bản chính chuyển về Phòng HCNS lưu.

## KHUNG THỜI GIAN

* Các nội dung đào tạo nên ghi rõ lịch triển khai, thời hạn đăng ký, thời gian bắt đầu/kết thúc để nhân viên các phòng ban bố trí sắp xếp công việc của mình, bố trí nhân sự hỗ trợ trong thời gian nhân viên đi học để bảo đảm công việc hàng ngày vẫn hoạt động bình thường.

## CÁC BÁO CÁO – CHỨNG TỪ LIÊN QUAN

## ĐÁNH GIÁ RỦI RO

* Nhân viên đi học bên ngoài bỏ học nửa chừng
* Nhân viên đi học bên ngoài về bỏ việc nửa chừng

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

## CHỨNG TỪ LIÊN QUAN – CHECKLIST

|  |  |
| --- | --- |
| Mô Tả Chứng Từ: *( mô tả các chứng từ đi kèm của qui trình theo từng giai đoạn theo file hình ảnh )* | |
| *(Tên của giai đoạn)* | *( hình ảnh đi kèm dạng hình ảnh khổ giấy A4)* |
| *Bước 2* |  |
| *Bước 3* |  |
| *Bước 5* |  |