

|                                                                                   |                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP                                        | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ<br>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỐI VẬN HÀNH | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   |                                                                | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                                                | Trang: 1/10             |

QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ  
NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỐI VẬN HÀNH

| TRÁCH NHIỆM | BIÊN SOẠN                                                                         | XEM XÉT                                                                           | KIỂM SOÁT | PHÊ DUYỆT                                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| CHỮ KÝ      |  |  |           |  |
| HỌ VÀ TÊN   | Dương Phúc Anh                                                                    | Châu Thị Kim Hoàng                                                                |           | Vũ Lê Hoàng Trúc                                                                    |
| CHỨC VỤ     | Chuyên viên đào tạo                                                               | TP Nhân sự                                                                        |           | Ban Giám Đốc                                                                        |

LỊCH SỬ SOÁT XÉT

| Phiên bản/Lần ban hành | Sửa đổi Điểm/ Mục | Mô tả nội dung | Ngày hiệu lực |
|------------------------|-------------------|----------------|---------------|
| 01                     | Ban hành mới      |                | .../.../2024  |

|                                                                                   |                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP                                        | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ<br>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỐI VẬN HÀNH | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   |                                                                | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                                                | Trang: 2/10             |

MỤC LỤC

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. MỤC ĐÍCH.....                                                             | 2  |
| II. PHẠM VI ÁP DỤNG.....                                                     | 2  |
| III. TÀI LIỆU THAM KHẢO .....                                                | 3  |
| IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT .....                                         | 3  |
| IV.1 Định nghĩa .....                                                        | 3  |
| IV.2 Chữ viết tắt.....                                                       | 3  |
| V. TUÂN THỦ.....                                                             | 3  |
| VI. NỘI DUNG.....                                                            | 3  |
| VI.1. Chương trình đào tạo tiêu chuẩn và những quy định chung .....          | 3  |
| VI.1.1. Chương trình đào tạo tiêu chuẩn .....                                | 4  |
| VI.1.2. Những quy định chung.....                                            | 4  |
| VI.1.2.1. Quy định chung .....                                               | 4  |
| VI.1.2.2. Quy định đối với người đào tạo (Giảng viên) và người đánh giá..... | 4  |
| VI.1.2.3. Quy định đối với nhân viên/quản lý .....                           | 5  |
| VI.2. Quy trình đào tạo và đánh giá.....                                     | 6  |
| VI.2.1. Lưu đồ.....                                                          | 6  |
| VI.2.2. Diễn giải quy trình.....                                             | 7  |
| VI.3. Quy định về thực hiện đánh giá sau đào tạo .....                       | 8  |
| VI.3.1. Quy định về kiểm tra kiến thức.....                                  | 8  |
| VI.3.2. Quy định về đánh giá thực hành .....                                 | 8  |
| VI.3.3 Thời gian bắt buộc hoàn thành đào tạo.....                            | 8  |
| VII. Xử lý vi phạm về tham gia đào tạo .....                                 | 8  |
| VIII. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM.....                                         | 10 |

I. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này đưa ra các quy định về việc đào tạo và đánh giá nhân viên/quản lý nhằm đảm bảo các tiêu chuẩn dịch vụ của công ty Baoz Group.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Toàn bộ các cơ sở kinh doanh ẩm thực thuộc khối vận hành trực thuộc công ty Baoz Group.

|                                                                                   |                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP                                        | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ<br>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỎI VẬN HÀNH | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   |                                                                | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                                                | Trang: 3/10             |

### III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay vận hành (SOP).
- Các tiêu chuẩn, quy định, quy trình vận hành đã được phê duyệt.

### IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

#### IV.1 Định nghĩa

- Đánh giá là quy trình kiểm tra sau đào tạo bao gồm 2 hoạt động là kiểm tra kiến thức, tiếp theo sau là kiểm tra năng lực thực hiện sau khi nhân viên/quản lý được thực hành.
- Đào tạo được hiểu là có thể thực hiện bằng hình thức trực tiếp hoặc hình thức trực tuyến.
- NH được hiểu là tất cả các cơ sở kinh doanh ẩm thực của công ty Baoz Group.

#### IV.2 Chữ viết tắt

- TTT: Train The Trainer
- PDT: Phòng đào tạo
- BGĐ: Phân quyền phê duyệt
- OPS: Phòng vận hành
- CCDC/TTB: Công cụ dụng cụ, trang thiết bị
- OJT: On-the-job Training (Đào tạo tại chỗ)
- NV/QL: Nhân viên
- QL: Quản lý
- GV: Giảng viên
- NH: Nhà hàng

### V. TUÂN THỦ

Nhân viên cần tuyệt đối tuân thủ các nội dung được trình bày trong quy trình này. Trong trường hợp vi phạm, người vi phạm sẽ chịu các biện pháp kỷ luật theo quy định tại Nội quy lao động và/hoặc Quy định thưởng phạt của Công ty Baoz Group tùy theo mức độ vi phạm và quyết định của Ban Điều hành xử lý cho từng trường hợp.

### VI. NỘI DUNG

#### VI.1. Chương trình đào tạo tiêu chuẩn và những quy định chung



|                                                                                   |                                                                            |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP                                                    | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | <b>QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO &amp; ĐÁNH GIÁ<br/>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỎI VẬN HÀNH</b> | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   |                                                                            | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                                                            | Trang: 4/10             |

**VI.1.1. Chương trình đào tạo tiêu chuẩn**

| Nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tổ trưởng                                                                                                                                                                                                                                                                   | Trưởng ca                                                                                                                                                                                                          | Quản lý                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>(1). Hội nhập vào môi trường làm việc.</b><br>+ Hội nhập vào môi trường làm việc.<br>+ Vệ sinh an toàn thực phẩm.<br>+ An ninh – An toàn trong vận hành.<br>+ Dịch vụ chạm trái tim.<br>+ Quy trình vận hành căn bản<br><b>(2). Đào tạo công việc tại chỗ (OJT - Nội dung chi tiết theo quy định tại phụ lục Kế hoạch đào tạo nội bộ (mẫu từ PĐT)).</b> | <b>(3). Trở thành quản lý</b><br>+ Sẵn sàng để lãnh đạo.<br>+ Đào tạo tại chỗ (OJT)<br>+ Quản lý dịch vụ chạm trái tim.<br>+ Quản lý nhân sự cơ bản.<br>+ Quản lý vệ sinh, vệ sinh an toàn thực phẩm & an toàn, an ninh.<br>+ Phân bổ, sắp xếp nhân viên trong ca làm việc. | <b>(4). Kỹ năng quản lý (Phần 1).</b><br>+ Báo cáo và thiết lập mục tiêu.<br>+ Đào tạo người huấn luyện<br>+ Thông tin hiệu quả đến đội ngũ.<br>+ Sắp xếp nhân viên và kiểm soát chi phí<br>+ Vận hành ca xuất sắc | <b>(5). Kỹ năng quản lý (Phần 2).</b><br>+ Đánh giá nhà hàng.<br>+ Quản lý cơ sở vật chất & trang thiết bị.<br>+ Tuyển dụng & phát triển đội ngũ.<br>+ Xây dựng môi trường làm việc thân thiện. |

**VI.1.2. Những quy định chung**

**VI.1.2.1. Quy định chung**

- NV/QL chỉ được chính thức thực hiện công việc một cách độc lập (Không có sự kèm cặp của một người khác) sau khi hoàn thành đầy đủ quy trình đào tạo và đánh giá được quy định.
- NV/QL phải tuân thủ lộ trình đào tạo và nội dung đào tạo tiêu chuẩn được quy định tại tại mục VI.1.1.
- Một số chương trình đào tạo chỉ đòi hỏi kiểm tra kiến thức mà không cần thực hành. Các chương trình trong nhóm này sẽ được nêu rõ yêu cầu này nếu có.
- NV/QL mới phải hoàn thành Kế hoạch đào tạo nội bộ theo quy định theo form mẫu **(PĐT)**.
- NV/QL phải hoàn thành việc tham gia đào tạo và đánh giá sau đào tạo trước khi đảm nhận công việc tương ứng với từng vị trí.
- Các nội dung đào tạo phải bám sát sổ tay vận hành thương hiệu và tiêu chuẩn, quy trình, quy định vận hành đã được ban hành.

**VI.1.2.2. Quy định đối với người đào tạo và người đánh giá**

- Người đào tạo có trách nhiệm phát triển các bài kiểm tra sau đào tạo theo quy định.
- Phải là 2 người khác nhau. Người đánh giá phải là người có vị trí công việc cao hơn học viên 1 bậc hoặc có thâm niên ít nhất 2 năm.
- Đã hoàn thành khoá đào tạo giảng viên nội bộ (Đào tạo người hướng dẫn – TTT).
- Tránh đưa ra thảo luận trong lớp học các đề tài nhạy cảm, không phù hợp văn hóa công ty Baoz Group và văn hóa Việt nam như chế độ nhân viên, chính trị, tôn giáo, giới tính...
- Đào tạo viên khi đứng lớp phải đảm bảo trang phục và tác phong phù hợp với môi trường đào tạo cũng như quy định công ty Baoz Group.

|                                                                                   |                                 |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP         | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ     | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   | NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỎI VẬN HÀNH | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                 | Trang: 5/10             |

### VI.1.2.3. Quy định về đối tượng tham gia đào tạo

#### a) Nhân viên thuộc diện bắt buộc tham gia đầy đủ học lý thuyết và thi thực hành gồm các đối tượng :

- Nhân viên mới nhận việc (tân tuyển)
- Nhân viên part time (từ 6 tháng trở lên)
- Nhân viên thâm niên, chưa tham gia các chương trình đào tạo cơ bản (bắt buộc)
- Nhân viên thi 02 lần kết quả “KHÔNG ĐẠT”
- Nhân viên thăng cấp theo lộ trình thăng tiến

#### b) Nhân viên thuộc diện bắt buộc tham gia thi thực hành gồm các đối tượng :

- Nhân viên quầy pha chế
- Nhân viên tiếp thực/ phục vụ
- Nhân viên thu ngân/ lễ tân
- Cấp quản lý, nhân viên thăng cấp

#### \*Đối với nhân viên bộ phận Vệ sinh rửa chén/ Bảo trì/ Bảo vệ tham gia các chương trình sau đây :

- Đào tạo hội nhập
- Vệ sinh an toàn thực phẩm (VSRC)
- An toàn an ninh khu vực (VSRC/Bảo trì/Bảo vệ)
- Các chương trình bổ sung theo yêu cầu của BQL và BGĐ

#### \*Đối với nhân viên Thế công, Thời vụ ngắn hạn không yêu cầu tham gia đào tạo

#### c) Về đồng phục, tác phong khi tham gia lớp học

- Trong ca làm, có thể mặc đồng phục công ty
- Ngoài giờ, áo thun có cổ, hoặc sơ mi quần dài, trang phục phù hợp công sở
- Không mặc quần sọt hoặc trang phục phản cảm gây ảnh hưởng thuần phong mỹ tục.

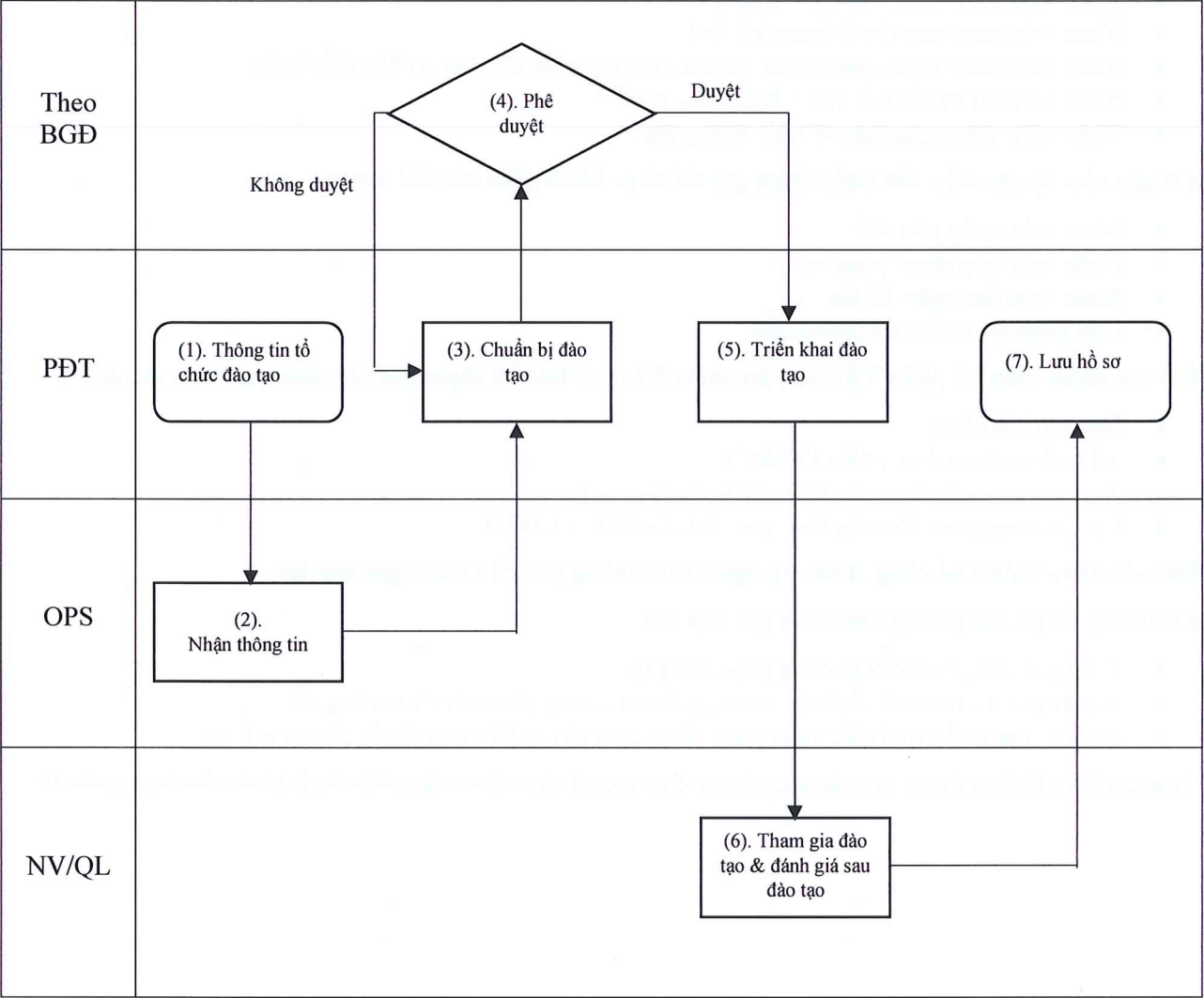
#### \*Trường hợp không đúng tác phong, phòng đào tạo sẽ cho về và cập nhật tình hình cho ban quản lý



|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP         | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                  | QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ     | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                  | NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỎI VẬN HÀNH | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                  |                                 | Trang: 6/10             |

VI.2. Quy trình đào tạo và đánh giá

VI.2.1. Lưu đồ



|                                               |                                                                                  |  |                         |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|
| <div> <div>BAOZ</div> <div>GROUP</div> </div> | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP                                                          |  | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                               | <b>QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO &amp; ĐÁNH GIÁ</b><br><b>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỐI VẬN HÀNH</b> |  | Lần ban hành: 01        |
|                                               |                                                                                  |  | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                               |                                                                                  |  | Trang: 7/10             |

VI.2.2. Diễn giải quy trình

| STT | Bước công việc            | Trách nhiệm        |                     |                                | Thời gian thực hiện                   | Diễn giải, Biểu mẫu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                           | Cung cấp thông tin | Thực hiện công việc | Chịu trách nhiệm cuối cùng (*) |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1   | Thông tin tổ chức đào tạo | PĐT                | PĐT                 | PĐT                            | 1 ngày                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PĐT thông báo bằng email thông tin tổ chức chương trình đào tạo đến khối vận hành.</li> <li>- Các thông tin thông báo tối thiểu cần có bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tên chương trình đào tạo</li> <li>+ Mục tiêu chương trình đào tạo</li> <li>+ Thời gian, địa điểm tổ chức dự kiến và cách thức tổ chức</li> <li>+ Đối tượng tham gia</li> </ul> </li> </ul>     |
| 2   | Nhận thông tin            | OPS                | OPS                 | OPS                            | 3 ngày                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng vận hành có trách nhiệm truyền đạt thông tin về chương trình đào tạo đến toàn bộ NV/QL.</li> <li>- Phòng vận hành gửi thông tin đăng ký NV/QL tham gia đào tạo bằng email đến phòng đào tạo.</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| 3   | Chuẩn bị                  | PĐT                | PĐT                 | PĐT                            | 1 ngày                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PĐT chuẩn bị “Thông Báo” trình duyệt BGĐ liên quan đến chương trình đào tạo.</li> <li>- PĐT chuẩn bị các vấn đề hỗ trợ công tác tổ chức chương trình đào tạo: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Danh sách NV/QL tham gia</li> <li>+ Địa điểm tổ chức</li> <li>+ CCDC &amp; TTB cần thiết (Máy chiếu, màn chiếu, học cụ,...)</li> <li>+ Tài liệu liên quan</li> </ul> </li> </ul> |
| 4   | Phê duyệt                 | PĐT                | Theo BGĐ            | PĐT                            | Theo BGĐ                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PĐT chuyển tài liệu đào tạo chờ phê duyệt từ BGĐ.</li> <li>- PĐT theo dõi tiến trình phê duyệt và cập nhật, bổ sung thông tin theo yêu cầu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5   | Triển khai đào tạo        | PĐT                | PĐT                 | PĐT                            | Theo từng chương trình đào tạo cụ thể | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PĐT triển khai hoạt động đào tạo: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Email thông báo tham gia với đầy đủ các thông tin được cập nhật chính xác tại bước chuẩn bị.</li> <li>+ Thực hiện tổ chức đào tạo theo danh mục logistic đã chuẩn bị trước đó</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                         |

*[Handwritten signature]*

|                                                                                   |                                                                |  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP                                        |  | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ<br>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỐI VẬN HÀNH |  | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   |                                                                |  | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                                                |  | Trang: 8/10             |

| STT | Bước công việc                          | Trách nhiệm        |                     |                                | Thời gian thực hiện                   | Diễn giải, Biểu mẫu                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-----------------------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | Cung cấp thông tin | Thực hiện công việc | Chịu trách nhiệm cuối cùng (*) |                                       |                                                                                                                                                                                                                                              |
|     |                                         |                    |                     |                                |                                       | + Thực hiện đào tạo thực tế                                                                                                                                                                                                                  |
| 6   | Tham gia đào tạo & đánh giá sau đào tạo | PĐT                | NV/QL               | OPS                            | Theo từng chương trình đào tạo cụ thể | - NV/QL tham gia đào tạo theo thông báo từ t đào tạo được gửi bởi PĐT<br>- Tuân thủ các quy định tham gia chương trình đào tạo & đánh giá sau đào tạo được thông báo cụ thể theo từng chương trình đào tạo.                                  |
| 7   | Lưu hồ sơ                               | PĐT                | PĐT /OPS            | PĐT /OPS                       | 3 ngày                                | - PĐT lưu trữ các dữ liệu đào tạo liên quan: Danh sách tham gia, điểm số, thành tích các hoạt động đào tạo liên quan, các vấn đề khác (Nếu có),...<br>- Phòng vận hành chủ động cập nhật để ghi nhận, theo dõi tiến trình đào tạo của NV/QL. |

(\*) Người chịu trách nhiệm cuối cùng được hiểu là người có quyền cao nhất của Phòng ban được xác định trong cột này.

**VI.3. Quy định về thực hiện đánh giá sau đào tạo**

**VI.3.1. Quy định về kiểm tra kiến thức**

- Yêu cầu về nội dung:

- + Phải gồm tối thiểu các nội dung liên quan được nêu trong sổ tay vận hành và tiêu chuẩn, quy trình, quy định vận hành đã được ban hành.
- + Phải được trình bày theo định dạng câu hỏi trắc nghiệm hoặc tự luận (tuỳ cấp bậc)
- + Được tính là **ĐẠT** với số điểm từ **80%** trở lên, mới được xem là hoàn thành đào tạo lớp đó
- + HV được thi lại ít nhất **01 lần** số điểm từ **85% trở lên**
- + Trường hợp thi **02 lần KHÔNG ĐẠT**, HV sẽ tham gia học lại kèm đánh giá

- Phải trao đổi với NV/QL nếu có câu hỏi nào trong bài kiểm tra kiến thức đã trả lời sai, nhằm đảm bảo NV/QL hiểu được lỗi sai, như thế nào là quy trình đúng, đồng thời phải xác nhận rằng NV/QL đã hiểu đúng.

- Có thể thực hiện cho kiểm tra lại nếu NV/QL chưa đạt chuẩn. Trường hợp NV/QL trượt sau 2 lần kiểm tra kiến thức, NV/QL phải tham gia đào tạo lại.

**VI.3.2. QUY ĐỊNH VỀ ĐÁNH GIÁ THỰC HÀNH**

- Yêu cầu về nội dung:

- + Phải gồm tối thiểu các nội dung liên quan được nêu trong sổ tay vận hành và tiêu chuẩn, quy trình, quy định vận hành đã được ban hành.
- + Phải được thực hiện dưới sự quan sát trực tiếp của người đánh giá.
- + Phải được trình bày theo dạng danh mục (checklist) các hoạt động cần thực hiện để dễ dàng đánh giá.
- + Được tính là hoàn thành khi tất cả các tiêu chí được tuân thủ 100% mà không cần sự trợ giúp từ người khác.

|                                                                                   |                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP                                        | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO & ĐÁNH GIÁ<br>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHỎI VẬN HÀNH | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   |                                                                | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                                                | Trang: 9/10             |

- Phải quan sát NV/QL thực hiện theo các nội dung được đào tạo, đưa ra đánh giá dựa trên các tiêu chí đánh giá có sẵn.
- Cho phép NV/QL thực hiện công việc theo sự hiểu biết của chính họ. Chỉ được can thiệp khi NV/QL vi phạm nghiêm trọng các tiêu chuẩn nhằm đảm bảo học viên có đủ năng lực thực hiện các công việc mà không cần sự hỗ trợ trực tiếp nào.
- Có thể thực hiện việc đánh giá lại nếu NV/QL chưa đạt chuẩn. Trường hợp NV/QL **KHÔNG ĐẠT** sau **02 lần** đánh giá thực hành, người đánh giá phải sắp xếp cho học viên thêm thời gian thực hành và thực hiện đánh giá lại sau đó.
- Sau khi NV/QL hoàn thành kiểm tra và đánh giá, người đánh giá thực hiện lưu hồ sơ và cập nhật vào báo cáo đào tạo và phiếu theo dõi tiến trình đào tạo của NV/QL (Form được cung cấp bởi phòng đào tạo).

### VI.3.3 THỜI GIAN HOÀN THÀNH CÁC KHOÁ ĐÀO TẠO BẮT BUỘC

- a) **NHÂN VIÊN TÂN TUYỂN** phải hoàn thành **trong vòng 20 ngày** các chương trình bắt buộc sau:
- Đào tạo hội nhập (giới thiệu công ty, chính sách phúc lợi, nội quy)
  - An toàn vệ sinh thực phẩm
  - An toàn an ninh tại nhà hàng
  - Quy trình vận hành căn bản
  - Dịch vụ chạm trái tim
- b) **NHÂN VIÊN THÂM NIÊN (nguồn)** ít nhất 12 tháng
- Lộ trình **tổ trưởng** (nắm vững kiến thức và quy trình vận hành được ít nhất **03 quây**)
  - Lộ trình **trưởng ca** (nắm vững kiến thức và quy trình vận hành được ít nhất **04 quây**)
  - Lộ trình **quản lý** (nắm vững kiến thức và quy trình vận hành được ít nhất **05 quây**)

### VII.1.1 XỬ LÝ VI PHẠM VỀ THAM GIA ĐÀO TẠO

| STT | TRƯỜNG HỢP VI PHẠM                                                                                                | ĐỐI TƯỢNG XỬ PHẠT                          | HÌNH THỨC XỬ PHẠT                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Nhân viên không đến tham gia theo lịch đã đăng ký mà không báo trước hoặc thông báo trễ không có lý do chính đáng | Nhân viên                                  | -Lập biên bản xử phạt<br>01 biên bản/ 01 lần vi phạm                                                                                |
| 2   | Quản lý & trưởng ca không thông báo cho PĐT về việc nhân viên xin vắng hoặc dời lịch                              | Quản lý<br>Trưởng ca                       | -Lập biên bản xử phạt<br>01 biên bản/ 01 lần vi phạm<br>-Xét vào KPI hàng tháng<br>Quản lý/ trưởng ca - 5% KPI đào tạo/01 nhân viên |
| 3   | Nhân viên trễ hoàn thành đào tạo so với khung thời gian quy định (đào tạo bắt buộc)                               | Nhân viên                                  | -Tạm giữ thu nhập gần nhất cho đến khi hoàn thành đào tạo theo quy định                                                             |
| 4   | Quản lý/ trưởng ca không đăng ký cho nhân viên dẫn đến nhân viên bị quá hạn (đào tạo bắt buộc)                    | Quản lý<br>Trưởng ca                       | Xét vào KPI hàng tháng<br>01 nhân viên quá hạn = 01 biên bản<br>Quản lý/ trưởng ca - 5% KPI đào tạo/01 nhân viên                    |
| 5   | Nhân viên thiếu tôn trọng giảng viên, không tuân thủ nội quy.                                                     | Áp dụng toàn bộ nhân viên tham gia đào tạo | -Lập biên bản xử phạt<br>01 biên bản/ 01 lần vi phạm<br>-Xét vào KPI hàng tháng<br>Quản lý/ trưởng ca - 5% KPI đào tạo/01 nhân viên |
| 6   | Nhân viên không thực hiện bài kiểm tra/ điểm thấp không chủ động thi lại.                                         | Áp dụng toàn bộ nhân viên tham gia đào tạo | -Lập biên bản xử phạt<br>01 biên bản/ 01 lần vi phạm<br>-Xét vào KPI hàng tháng<br>Quản lý/ trưởng ca - 5% KPI đào tạo/01 nhân viên |



|                                                                                   |                                                                            |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP</b>                                             | Mã số: 01-2024/QĐ-QT/ĐT |
|                                                                                   | <b>QUY ĐỊNH ĐÀO TẠO &amp; ĐÁNH GIÁ<br/>NHÂN VIÊN/QUẢN LÝ KHÔI VẬN HÀNH</b> | Lần ban hành: 01        |
|                                                                                   |                                                                            | Hiệu lực: 11/10/2024    |
|                                                                                   |                                                                            | Trang: 10/10            |

**VII.1.2. TUÂN THỦ**

Để đảm bảo tính tuân thủ và đồng nhất về dịch vụ. Mọi trường hợp vi phạm, sẽ được tính vào điểm thưởng cuối năm và lộ trình thăng tiến cho các cấp nhân viên/ quản lý theo quy định của Công ty Baoz Group tùy theo mức độ vi phạm và quyết định của Ban Giám Đốc xử lý cho từng trường hợp.

**VIII. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM**

| Stt | Tên phụ lục/biểu mẫu            | Mã số | Nơi lưu hồ sơ | Thời hạn lưu hồ sơ |         |
|-----|---------------------------------|-------|---------------|--------------------|---------|
|     |                                 |       |               | Bản cứng           | Bản mềm |
| 1   | Lộ trình đào tạo tân tuyển      |       |               | 3 năm              | 10 năm  |
| 2   | Kế hoạch đào tạo nội bộ (nguồn) |       |               | 3 năm              | 10 năm  |