**专业培训记录**

**■QMS** **□EMS** **□OHSMS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方** | | **重庆金科两江大酒店有限公司** | | | | **专业小类/**  **项目代码** | **30.01.00;30.05.00;35.15.00** |
| **教师姓名** | | **罗欢/杨珍全** | | **专业** | **住宿、餐饮、物业管理** | **培训地点** | **会议室** |
| **受培训人员** | **姓名** | **张心** |  |  |  |  |  |
| **专业代码** | **无** |  |  |  |  |  |
| **生产工艺/**  **服务过程** | | **许可范围内的酒店经营管理（住宿、餐饮）服务流程：**  **一 、 住宿服务流程：**  **客房准备：清洁→布草清洗消毒→房间整理**  **与顾客接触的业务流程：客人接待-住宿安排-信息核实登记-办理入住-引领客人入住-办理退房**  **二 、 餐饮服务流程：**  **菜品准备流程：食材采购→存储→加工→成品**  **与顾客接触的业务流程：客人接待引导→点餐→送菜→就餐服务→送客**  **三、物业管理流程：**  **项目投标策划和获得管理合同——前期介入管理——项目物业的接收管理——业主交接房管理——业主装修管理——业主入住及日常管理——跟踪改进** | | | | | |
| **生产过程/服务过程**  **的风险及控制措施**  **特殊过程的控制** | | **确认过程：服务过程，风险主要为服务质量、菜品质量造成顾客投诉或客户流失。**  **控制措施：拟定服务规范，验收标准进行控制。** | | | | | |
| **重要环境及控制措施** | | **/** | | | | | |
| **不可接受风险的危险源及控制措施** | | **/** | | | | | |
| **相关法律法规的要求及产品标准** | | **《餐饮企业经营规范》、《餐饮服务突发事件应急处置规范》、《住宿业卫生规范》、《住宿业服务质量管理规范》、《重庆市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》和合同协议等** | | | | | |
| **检验和试验项目及要求(如有型式试验要求,要进行说明)** | | **无型式试验要求，检验项目：清洁度、菜品质量、服务及时性等。** | | | | | |
| **其它相关知识** | |  | | | | | |

**填表人(专业人员)： 日期：2020.7.30 审核组长： 日期：2020.7.30**

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**