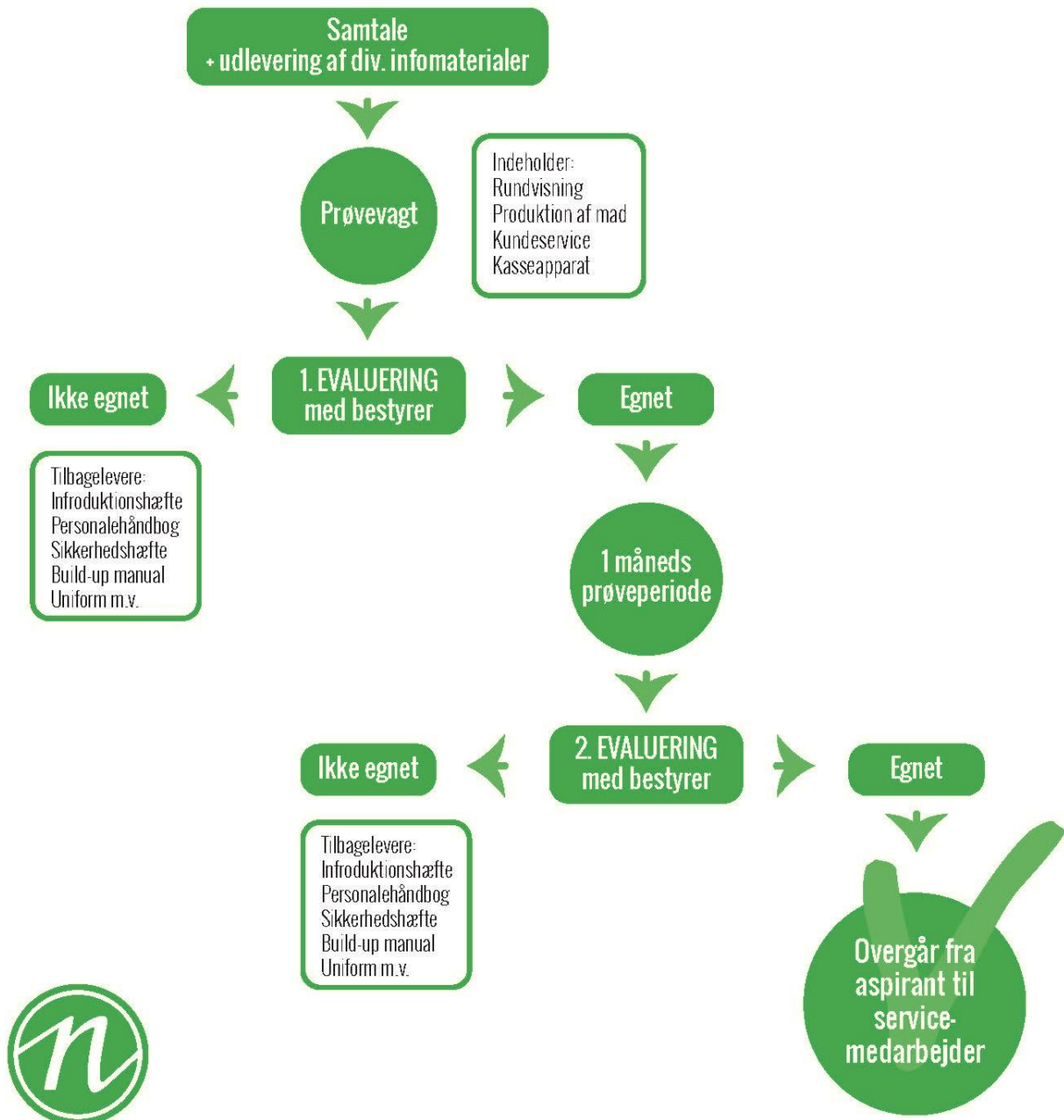


Navn på Aspirant: \_\_\_\_\_

Dato på opstart: \_\_\_\_\_

14 dages samtale: \_\_\_\_\_

## Oplæringsforløb hos Nadias Sandwich



# Oplæringsforløb

Dette hæfte må kun bruges af **bestyrere og managers** til oplæring af nye medarbejdere hos Nadias.

Velkommen til Nadias.....	3
Første test.....	3
Første prøvevagt.....	3
Omgivelser og uniform.....	4
Kundeservice.....	4
Produktion af mad.....	4
Kasseapparat.....	4
Første evaluering.....	5
Fortsat oplæring.....	6
Rengøring & hygiejne.....	6
Vagtplan.....	6
Sikkerhed.....	6
Anden test.....	7
Test – Sikkerhed og uniform.....	7
Test – Kundeservice.....	7
Test – Produktion af mad.....	8
Test – Kasseapparat.....	8
Test – Rengøring & hygiejne.....	9
Anden evaluering.....	9

## Velkommen til Nadias

Inden første prøvevagt skal den nye medarbejder introduceres til afdelingen og have udleveret materialer.



<b>Besøg i afdeling:</b> Den nye medarbejder får kort intro til afdelingen og hilser på de andre medarbejdere	
<b>Udlevering af introduktionshæftet 'Velkommen til Nadias':</b> Gør den nye medarbejder opmærksom på, at hæftet skal gennemlæses grundigt.	

## Første test

Lige inden første prøvevagt skydes i gang, skal den nye medarbejder testes i sin basale viden om Nadias og de arbejdsområder, der hører til jobbet. Inden prøvevagten forventes det, at den nye medarbejder har gennemlæst introduktionshæftet. Ud fra den information der står i introduktionshæftet, skal den nye medarbejder besvare 3 spørgsmål.

**Bestyrer/manager** stiller spørgsmålene herunder og noterer, om den nye medarbejder svarer korrekt.

**Spørgsmål:**

**Svar:**



<b>Hvad indgår i en regular sandwich med kylling/bacon?</b>	Brødtop 2 skiver agurk 2 skiver tomat 1 stk. bacon 70 gram kylling 1 lille håndfuld iceberg 1 stribe dressing Tyndt lag mayo Brødbund	
<b>Nævn nogle vigtige aspekter ved god kundeservice</b>	- Du byder altid kunden velkommen med en høflig hilsen - Du står altid klar til at hjælpe og guide kunden og har bestillingen som første prioritet - Du lader aldrig kunden vente unødvendigt - Du afrunder kundens besøg hos Nadias med et smil og en positiv hilsen	
<b>Hvad indebærer aktivt salg?</b>	- Afdæk kundens behov: Spørg kunden, hvad han kunne tænke sig. Hjælp kunden på vej ved at komme med forslag. - Opsalg: Tilbyd kunden en large sandwich i stedet for en regular eller en menu i stedet for kun en sandwich. - Mersalg: Tilbyd kunden at købe nogle ekstra. Eksempelvis drikkevarer, muffin eller ekstra fyld i sin sandwich.	

## Første prøvevagt

Sammen med den nye medarbejder skal **bestyrer/manager** gennemgå alle punkter under hvert emne. Sæt ✓ når du har introduceret medarbejderen for opgaven – så ved du eller den næste, der skal oplære den nye medarbejder, hvor langt I er kommet. Gennemgå emnerne i den rækkefølge, du vurderer passer bedst i forhold til dagens forløb og den nye medarbejders evner. Inden første prøvevagt er slut, skal du have gennemgået alle 4 emner med den nye medarbejder.

Når du har oplært den nye medarbejder i et emne, sætter du ✓ på det store oplærings-skema, der hænger ved infotavlen. Så kan alle se, hvor meget den nye medarbejder kan og hvor han/hun har brug for mere træning.

## Omgivelser og uniform



<b>Uniform</b>	Udlevér cap, t-shirt, forstykke, navneskilt. Ny medarbejder sørger selv for sorte/mørke bukser og praktiske, lukkede sko	
<b>Personalerum</b>	Rengøring, omklædning, skabsplads, mm.	
<b>Køkken</b>	Opgaver, redskaber, maskiner, produkter, emballage, mm.	
<b>Front</b>	Opgaver, redskaber, opbevaring, kølediske, madvarer, handsker mm.	
<b>Kølerum</b>	Procedurer, varernes plads, holdbarhed, beholdere mm.	
<b>Infotavle</b>	Nye opslag, vigtig information, kampagner mm.	
<b>Spiseområde</b>	Opgaver, borde aftørres, skraldespande tømmes, oprydning, mm.	
<b>Lager</b>	Procedurer, varernes plads, oprydning, mm.	

## Kundeservice



<b>Velkomst</b>	Vis den nye medarbejder, hvordan du byder kunden velkommen. Smil, hav øjenkontakt, spørg hvad du kan hjælpe kunden med	
<b>Spørgeteknik</b>	Lær den nye medarbejder om logisk rækkefølge på spørgsmål: Hvilket brød? Hvilket fyld? Hvilken dressing?	
<b>Mersalg</b>	Vis hvordan man kan sælge op på størrelse, drikkevarer, menuer eller dypelse. Husk at informere kunden om prisen	
<b>Afskedshilsen</b>	Lær den nye medarbejder, at man altid tager pænt afsked med kunde. Sig: Hav en god dag (evt. god jul, god påske, god weekend)	

## Produktion af mad



<b>Brød</b>	Vis alle brødtyper + korrekt, hurtig og sikker skæring	
<b>Redskaber</b>	Vis hvordan du bruger tænger, skeer, spatler, handsker, knive og skærebrætter og hvad du bruger dem til	
<b>Opbygning af produkter</b>	Vis og forklar opbygning af forskellige typer sandwich og salat. Husk at fortælle mængden af fyld du kommer i. Brug vægten til at afveje den korrekte mængde	

## Kasseapparat



<b>Betjening af kasse</b>	Vis de forskellige funktioner og knapper, lad den nye medarbejder se dig tage imod et par bestillinger	
<b>Ændring i ordrer</b>	Vis hvordan du ændrer og annullerer bestillinger	
<b>Rabat og gavekort</b>	Forklar hvornår der gives rabat og hvordan det indtastes på kassen. Forklar hvordan man udsteder et gavekort.	
<b>Ordre til køkken</b>	Vis hvilke ordrer der går til køkkenet og hvordan det sker via kassen	
<b>Betaling</b>	Vis hvordan der tages mod kontanter og gives byttepenge, vis hvordan der tages mod betalingskort	

## Første evaluering

Inden første prøvevagt afsluttes skal **bestyrer/manager** tage en evalueringssamtale med den nye medarbejder. Her spørger du ind til dagens forløb og de opgaver, den nye medarbejder har været igennem. Brug det særskilte evalueringsskema, ellers tag en snak med udgangspunkt i spørgsmålene her:

Hvordan har den første vagt været?
Hvad er gået godt?
Hvad er gået mindre godt?
Er du motiveret for at fortsætte arbejdet hos Nadias?
Fortæl den nye medarbejder om din opfattelse af den nye medarbejders indsats og evner (både ros og ris)

Under prøvevagten skal **bestyrer/manager** vurdere den nye medarbejders indsats og evner. Stil dig selv nedenstående spørgsmål og vurder om den nye medarbejder er egnet til at fortsætte arbejdet hos Nadias, eller om 2. prøvevagt er nødvendig.

### ☺ Vurdering ☹

<b>Produktion af mad</b>	Har den nye medarbejder et passende arbejdstempo? Kan den nye medarbejder huske indhold og mængder? Har den nye medarbejder styr på rækkefølge af indhold?		
<b>Kasseapparat</b>	Er den nye medarbejder lærenem? Kan den nye medarbejder taste ordrer ind uden hjælp?		
<b>Kundeservice</b>	Er den nye medarbejder nervøs for at betjene kunder? Er den nye medarbejder smilende og høflig over for kunder? Kan den nye medarbejder lave mersalg?		
<b>Kemi</b>	Hvordan er kemien mellem dig og den nye medarbejder? Hvordan er kemien mellem de andre kolleger og den nye medarbejder?		

Når første prøvevagt er afsluttet skal **bestyrer/manager** tage stilling til én af tre muligheder:

### Muligheder:



<b>Ja tak (egnet)</b>	Hvis første prøvevagt går godt og du vurderer, at den nye medarbejder er egnet til at arbejde hos Nadias, fortsætter oplæringen de følgende 14 dage. <b>Udfyld stempelkort og stamkort. Bed personaleansvarlig om at oprette personalenummer til kasseapparat.</b>	
<b>2. prøvevagt (måske egnet)</b>	Er du efter 1. prøvevagt i tvivl om den nye medarbejder passer ind i afdelingen og kan udføre arbejdet tilfredsstillende, kan der tildes en 2. prøvevagt. Notér hvad der skal særligt fokus på under 2. prøvevagt, så du næste gang kan vurdere om den nye medarbejder kan fortsætte.	
<b>Nej tak (ikke egnet)</b>	Hvis den nye medarbejder under 1. prøvevagt viser sig ikke at være egnet til at arbejde ved Nadias, melder du din vurdering og begrundelse til personaleansvarlig. Herefter beslutter du sammen med personaleansvarlig, om forløbet med den nye medarbejder skal afsluttes.	

Når du har truffet din beslutning, skal du informere personaleansvarlig. Derefter skal du gøre følgende:



<b>Information</b>	Informér den nye medarbejder om valget og den kommende proces: - Hvad skal der ske? (start af prøveperiode, 2. prøvevagt, ikke egnet) - Forklar den nye medarbejder, hvad han/hun skal have fokus på fremover (mad, kasse, kundeservice, rengøring, sikkerhed, hygiejne)	
--------------------	--	--

## Fortsat oplæring

Efter første prøvevagt fortsættes oplæringen i de forrige emner. Den nye medarbejder skal også oplæres i emnerne herunder. Dette er på første og anden lønnede vagt.

## Rengøring & hygiejne



<b>Køkken</b>	Vis hvilke elementer der skal rengøres og hvordan de gøres rent	
<b>Restaurantområde</b>	Vis aftørring af borde, tømning af skraldespande, fejning af gulv, min. 1 gang i timen	
<b>FIFO</b>	Vis princip om First In First Out - de ældste produkter bruges først, for at undgå spild	
<b>Front/disk</b>	Vis aftørring af bord, kantiner, brødsværingsområde. Handsker – hvordan og hvornår	
<b>Redskaber</b>	Vis hvilke redskaber der skal rengøres og hvor ofte – skærebræt, knive, skeer mm.	
<b>Kølere</b>	Vis aftørring og oprydning af kølere. Vis tjek af temperatur i kølere	
<b>Tjeklister</b>	Vis udfyldelse af tjeklister, åbne- og lukkelister	
<b>Håndhygiejne</b>	Vis rutine for håndvask, hvor ofte, sæbe, håndklædepapir, sprit.	
<b>Risikofyldte fødevarer</b>	Råt kød, laks, bacon, tun, frost, køl. Temperaturer og håndtering med handsker	
<b>Rengøringsartikler</b>	Forklar hvad der bruges hvornår	
<b>Hygiejnebevis</b>	Hvis ikke den nye medarbejder har hygiejnebevis, skal det bestilles ved kontoret	

## Vagtplan



<b>Timesedler + vagtplan</b>	Vis hvordan man stempler ind og ud, pauser skal registreres, forklar vagtplan, regler for sygemelding og vagtbytte, noteringssystem på fremmødeprotokol	
<b>Pauser</b>	Forklar pauserregler, hvor og hvor længe, rabat på mad i arbejdstid, spiseområde, rygning foregår med jakke over for at skåne uniformen for lugt mm.	
<b>Facebookgruppe</b>	Den nye medarbejder meldes ind i afdelingens Facebookgruppe	
<b>Alarmkode</b>	Udlevering af nøgle og alarmkode – forklar at koden er personlig og aldrig må udleveres til andre	

## Sikkerhed



<b>Ovn</b>	Generel anvendelse, potentielle farer, vis afbryder	
<b>Friture</b>	Generel anvendelse, potentielle farer, vis afbryder	
<b>Komfur</b>	Generel anvendelse, potentielle farer, vis afbryder	
<b>Shawarma-varmer</b>	Generel anvendelse, potentielle farer, vis afbryder	
<b>Klaprister</b>	Generel anvendelse, potentielle farer, vis afbryder	
<b>Brandslukningsudstyr</b>	Placering, anvendelse til hvad og hvornår	
<b>Førstehjælpskasse</b>	Placering, indhold, anvendelse til hvad og hvornår	

## Anden test

Inden der er gået 14 dage fra første prøvevagt, skal **bestyrer/manager** teste den nye medarbejder i alle oplæringsemnerne. Den nye medarbejder skal kunne svare rigtigt på mindst 8 ud af 10 spørgsmål i hver test. Svarene på de forskellige tests finder du her i hæftet så undgå, at andre medarbejdere ser hæftet og læser de rigtige svar. Kan den nye medarbejder ikke svare rigtigt på testspørgsmålene, så skal du overveje, om den nye medarbejder skal fortsætte hos Nadias efter prøveperioden.

Test også gerne de rutinerede medarbejdere engang imellem for at holde deres viden opdateret.

## Test – Sikkerhed og uniform

Spørgsmål:	Svar:	✓ / ÷
Hvilke elementer består den korrekte uniform af?	Nadias cap, t-shirt, sort forstykke, navneskilt, sorte/mørke bukser, praktiske lukkede sko	
Hvorhenne skal du placere dit navneskilt?	På forstykket, på venstre bryst	
Hvor ofte skal din uniform vaskes?	Så snart den er synligt snavset.	
Hvad gør du, hvis du mangler din cap?	Spørger dine kolleger om de har set/lånt den – kontakter din bestyrer for at få en ny	
Hvis du har langt hår - Hvordan skal dit hår sidde?	Opsat – fri af skuldre og nakke	
Hvilke smykker er tilladte at bære?	Kun en glat vielsesring og piercinger under tøjet	
Hvor er førstehjælpskassen placeret?	Bestyrer ved hvor afdelingens førstehjælpskasse er placeret	
Hvor er brandslukkeren placeret?	Bestyrer ved hvor afdelingens brandslukker er placeret	
Hvornår skal du bruge brandslukkeren?	Ved mindre brand. Er branden stor og ude af kontrol skal bygningen forlades af alle.	
Hvad gør du, hvis du skærer dig i fingeren?	Stop blødning, vurder skadens omfang, find førstehjælpskasse, plaster/forbinding og handsker. Evt. skadestuen, hvis skaden er alvorlig.	

## Test – Kundeservice

Hvad gør du hvis:	Svar:	✓ / ÷
En kunde klager over sin mad?	Lyt - beklag - kald på bestyrer - tilbyd kompensation	
En kunde bliver syg af sin mad?	Kald på bestyrer – ring til administrationen	
En kunde ringer ind med en klage over manglende mad?	Lyt - beklag - nedskriv oplysninger - tilbyd kompensation	
En kunde truer dig og opfører sig ubehageligt over for dig og dine kollegaer?	Kald på bestyrer – ring efter politi, hvis situationen er ude af kontrol	
En kunde tvinger sig vej ind bag disken?	Bed ham forlade køkkenet – ring efter politi hvis han ikke vil forlade køkkenet	
En kunde bestiller flere end 10 sandwich?	Bed om hjælp til produktion – mind kunden om at ringe ind/bestille over nettet ved store ordre – lav bestilling med et smil	
Dankortmaskinen ikke fungerer?	Kald på bestyrer – genstart – ring til administrationen	
Der er kø hele vejen ud af butikken?	Bevar roen – skru tempo op med fortsat fokus på kvalitet – smil og vær venlig	
I er løbet tør for et vigtigt produkt?	Gør kunden opmærksom på det, hvis han bestiller produktet – meld det ind til bestyrer – bestil mere af produktet	
En kunde har fået sin bestilling, har betalt og forlader butikken?	Venlig afskedshilsen og et smil – tak og hav en god dag	

## Test – Produktion af mad

Brug en vægt for at tjekke, at den nye medarbejder rammer nogenlunde korrekt på hver ingrediens i forskellige produkter. Det er godkendt, hvis der er et par gram for lidt/for meget. Herunder er der eksempler på, hvad du kan teste den nye medarbejder i:

Fyld	Gram	✓ / ÷
Ananas i regular	15 gram (1 ske)	
Tun i regular	95 gram (2 skeer)	
Rejer i regular	35 gram (2 skeer)	
Kylling i en luksus	70 gram (1 tanggreb)	
Shawarma i en large	120 gram	

Tag build-up manualen frem – stil 10 spørgsmål til forskellige produkter. Herunder er der eksempler på spørgsmål:

Spørgsmål:	Svar:	✓ / ÷
Hvor mange gram kylling skal der i en large sandwich?	110 gram	
Hvordan måler du tunen op?	Med en ske	
Hvor mange stk. bacon skal der i en regular kylling/bacon?	1 stk.	
Hvor mange skiver skal én almindelig frikadelle deles i?	3 skiver på langs	
Hvor mange skiver kalkun skal der i et urtestykke?	4 skiver	
Hvordan skærer du brød? (bed den nye medarbejder skære forskellige brødtyper)	Tjek at der skæres korrekt, hurtigt og sikkert	
Hvordan skal laksen håndteres?	Være på køl og tages med handsker	
Hvor skal dressingen/pestoen være i en bagel?	I låget	
Hvor mange skiver tomat skal der være i en regular sandwich?	2 stk.	
Hvornår skal brødet destrueres?	Når det er tørt, er overskredet udløbsdato eller har været på gulvet	

## Test – Kasseapparat

Spørgsmål:	Svar:	✓ / ÷
Hvordan slår du en regular med kylling/bacon ind?	Tjek at den nye medarbejder klarer opgaven korrekt	
Hvordan slår du en menu ind?	Tjek at den nye medarbejder klarer opgaven korrekt	
Hvor meget rabat får kunden ved fremvisning af gyldigt studiekort?	10 % på alle sandwich. Én rabat pr. studiekort	
Hvordan taster du rabatter ind?	Tjek at den nye medarbejder klarer opgaven korrekt	
Hvem kan få rabatter?	Studiekort og særlige rabataftaler	
Hvilke korttyper kan vi modtage?	Alle	
Hvilke ordrer går til køkken?	Alle varme retter og spejlæg til luksusbagel	
Hvordan annullerer du en bestilling?	Tjek at den nye medarbejder klarer opgaven korrekt	
Hvordan udfylder du et gavekort?	Beløb i cifre, beløb i bogstaver, underskrift, dato	
Hvordan slår du en crispy chicken menu ind?	Tjek at den nye medarbejder klarer opgaven korrekt	



## Test - Rengøring & hygiejne

Spørgsmål:	Svar:	✓ / ÷
Hvad gør du hvis køleren er gået i stykker?	Meld det til bestyrer, tjek temperatur på fødevarer, flyt de varer der kan reddes, ring til administrationen	
Hvad skal du rengøre, når du går ud i restaurantområdet?	Borde, gulv, skraldespande	
Hvad er proceduren for korrekt håndvask?	Minimum 1 gang i timen, sæbe, vask med varmt vand, aftør, sprit/gel	
Hvordan opbevares laks?	På køl under sandwichdisken	
Hvordan håndteres bacon?	Med tang	
Hvad menes der med FIFO?	First In First Out - de ældste produkter bruges først	
Hvor ofte skal restaurantområdet tjekkes?	Minimum 1 gang i timen	
Hvad er grunde til destruktion af fødevarer?	Forkert temperatur, overskrevet holdbarhed, tabt på gulvet, dårlig kvalitet	
Hvor ofte skal du vaske dit forstykke?	Så snart det er synligt snavset eller lugter	
Hvor hænger åbne- og lukkelister?	Ved infotavlen – bruges hver dag	

## Anden evaluering

Når den nye medarbejder har arbejdet hos Nadias i 14 dage er det tid til anden evalueringssamtale. Samtale afholdes mellem den personaleansvarlige og den nye medarbejder.

Bestyrer/manager sætter en dato for samtalen (cirka 14 dage efter 1. prøvevagt) og informerer både den nye medarbejder og den personaleansvarlige om datoen. Inden samtalen informerer bestyrer/manager den personaleansvarlige om den nye medarbejders arbejdsindsats og hvordan oplæringen går.

Under anden evalueringssamtale vurderes det, om den nye medarbejder skal være en fast del af Nadias.

Spørgsmål - stilles af den personaleansvarlige til den nye medarbejder:
Hvordan er de første 14 dage hos Nadias gået?
Hvem har stået for din oplæring?
Hvad går godt?
Hvad går mindre godt?
Hvilke områder vil du gerne udvikle inden for de næste 3 måneder?
Hvor ser du dig selv om 1 år?

Efter anden evalueringssamtale er den nye medarbejder klar til at stå på egne ben. Bestyrer/manager har stadig ansvar for at lave opfølgning på den nye medarbejders arbejdsindsats. Sørg for at holde træningen af madproduktion, kundeservice og rengøring ved lige.

Et par dage inden første prøvemåned udløber, skal den personaleansvarlige i samråd med bestyrer afgøre, om den nye medarbejder skal have en endelig kontrakt. Efter dette skal personaleansvarlig tage billede til personalekort og kontrakten skal udfyldes.