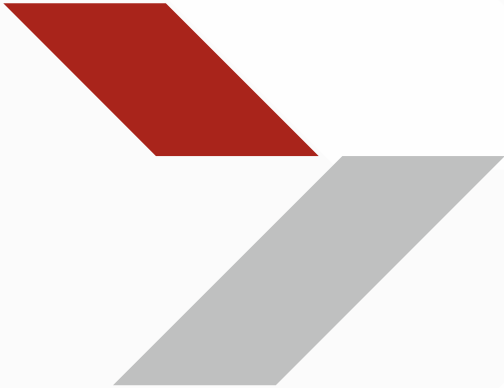




Destination Gotland

En bra start – Så introducerar vi våra sommaranställda

Vad är det vi gör?

- Daglig färjetrafik mellan Gotland och fastlandet.
- Samhällsviktig funktion året om
- Högsäsong: Från Midsommar och två månader framåt
- Stor ökning i resande under sommaren
- Kräver förstärkning i personalstyrkan ombord- ca 300 personer i ombordservice
- Många är unga och nya på arbetsmarknaden

Ombordservice

- Förutom kockarna så är alla anställda som KBV med en grundbasplacering.

Tidigare utmaningar

- Varierande introduktion
- Många frågor och mycket info på en och samma gång
- Hög belastning på ordinarie personal
- "Orättvis placering...."
- Svårare och svårare att hitta personal...var det bättre förr?
- Tagen på sängen. "Hej vem är du?"
- Personlig reflektion:
"Fasiken vad vi är oprofssiga....det här måste vi kunna göra bättre..."



”Min chef: Hör vad du säger....ta fram ett förslag.”

Vad behöver jag få med i det här?

- Skapa trygghet
- Motivation
- Lägga grunden för en bra arbetsmiljö och kultur
- Verksamhetsorganisation/policy/arbetsmiljö
- Förväntningar
- Vad service innebär
- Vad ska vi lära ut?
- Förbereda övriga medarbetare ombord
- Lika introduktion oavsett pass /fartyg/handledare



Målet är att varje ny medarbetare känner sig välkommen, trygg och redo att möta gästen

- Ett fel vi gjorde tidigare var att på kort tid försöka få in så mycket information som möjligt. – Inte bra!
- Dela in utbildningen i olika steg:
 - **Utbildning steg 1** (För alla nya- år 1)
 - Utbildning steg 2 (Fördjupning- år 2)
 - Utbildning 1:e KBV (leder och fördelar arbetet)



Deltagaren ska efter avslutad utbildning steg 1 ha tillräcklig kunskap för att förstå verksamheten i stort och omgående kunna bidra i det dagliga arbetet. Personen ska dock inte planeras in för ensamarbete, utan alltid arbeta tillsammans med erfarna kollegor.

Vaaaa? Ska jag va själv i info?



- Ibland blev det fel... "Men du har ju jobbat 3 säsonger?"
- Vad kan våra medarbetare? Hur många avdelningar kan de arbeta på? Roterar vi tillräckligt?

Vi skapade en kunskaps/kompetensmatris på alla- inte för att se vem som är bättre eller sämre- utan för att veta hur vi kan gå vidare och jobba både med personlig utveckling, göra oss själva mindre sårbara- och minimera felrekryteringar och inte minst sjukskrivningar.

Namn	Anställdningsform	Andel OK	Info/Butik Bas	Info/Butik Steg 2	Info/Butik 1:KBV	Hotell Bas	Hotell 1:KBV	Konferensvärd	Café 8 /Bistrobås	Restaurang Bas	Restaurang SSK/KDS	Restaurang Steg 2	Restaurang 1:KBV	SSK/KDS 1:KBV	Baren Bas	Baren 1:KBV	Disk Bas	Kallkök Bas	Kallkök Steg 2	Servering skök ink KDS/SSK	Varmkök Bas	Varmkök Steg 2	KDS	KDS/SSK KDS	Måls Bas
	Tillsv.	31%	2401			2401	2401		2401	2401		2401	2401				2402								
	Tillsv.	31%	2401 Butik			2401					2510	2401	2401												
	Tillsv.	23%								2401															
	Tillsv.	27%								2401	2510	2401									2505	2402	2402		
	Tillsv.	27%	2401 Butik			2401			2401		2510	2401									2401	2401	2401	2409	
	Tillsv.	19%																2401	2401						
	Tillsv.	31%	2402			2402			2402	2402	2504	2402					2402								240
	Tillsv.	12%							2401	2401		2401													
	Tillsv.	27%				2401			2409	2401	2510	2401	2401				2409								
	Tillsv.	36%	2401			2401	2401		2401	2401	2505	2401	2401		2401	2401									240
	Tillsv.	23%				2401			2401	2401		2401						2401							
	Tillsv.	31%	2402	2402 Butik	2024 Butik	2402			2402	2402		2402													
	Tillsv.	19%				2401												2401	2401						
	Tillsv.	27%	2402	2402 Butik	2024 Butik	2402			2402		2402							2402							
	Tillsv.	4%																							2401
	Tillsv.	27%				2402				2402	2510	2402						2401	2401	2505		2401	2401	2401	2505
	Tillsv.	23%																2402							
	Tillsv.	38%	2401	2401	2401	2401			2401	2401		2401	2401				2401								240
	Tillsv.	8%																2401							240

Handledare



- Vi ställde frågan till våra tillsvidareanställda – vilka kan tänka sig arbeta som handledare under en period
- För att säkerställa att alla handledare lär ut rätt saker så togs det fram checklistor med stödtext till handledarna; därefter fick de fria händer att under 3 dagar med max 3 nya kollegor i taget gå igenom checklistans alla punkter.
- Handledarna tas ur verksamheten för att enbart fokusera på att handleda sina nya kollegor
- Två handledarträffar varje år innan vi börjar så att alla handledare får de rätta förutsättningarna och vilka förväntningar vi har på dom- även de behöver känna sig trygga i sin nya roll.
- Återkoppling med vad som fungerat bra eller mindre bra med handledarna- så att vi kan justera till nästa säsong.

Vi arbetar med en säsongsenkät där vi kan se hur medarbetare har upplevt vad som fungerat bra/ mindre bra, vilket vi tar med inför kommande period

HR mailar oss veckan innan vad som är planerat

Svara Svara alla Vidarebefordra Snabbmeddelande



Personal Ombordservice

Tjänst INT M/S Visby Tjänst INT M/S Gotland

Introduktioner v.9

31

Hej!

Här kommer veckans introduktioner som ska ombord fre-sön. I och med att det är månadbyxte här veckan så är det viktigt att vi ser till att vi inte glömmer lägga in ert tid för rs-tor den 29/2. Instruktörerna kommer direkt efter avslutade säkerhetsdagar meddela er tiderna för dagarna. Sen i dem föras enligt sina introduktionsscheman fre-sön. Men det kommer som sagt på torsdag. Det är väl lika bra att avvakta med att aktivera ert kontrakt till torsdag också så vet vi att alla kommit.

Har även med ert kassainlogg i listan så det ska vara klart!

Datum:	NAMN	MAIL	TELEFON	KASSAINLOGG	SPECIALKOD	Intro fartyg	Intro-period	Placering	Handledare	Spende omb	Kommer omb	Avsnov:
27-feb-3 mars						GTL	fre-sön	STAD/DISK		NEJ	Fre 1/3 kl 13.00	
27-feb-3 mars						VBY	fre-sön	SA/PUB		JA	Fre 1/3 kl 06.00	
27-feb-3 mars						GTL	fre-sön	STAD/DISK		NEJ	Fre 1/3 kl 13.00	
27-feb-3 mars						GTL	fre-sön	INFO		NEJ	Fre 1/3 kl 13.00	
27-feb-3 mars						GTL	fre-sön	SA/PUB		NEJ	Fre 1/3 kl 13.00	
27-feb-3 mars					Vegetarian	VBY	fre-sön	SA/PUB		JA	Fre 1/3 kl 06.00	
27-feb-3 mars						GTL	fre-sön	INFO		NEJ	Fre 1/3 kl 13.00	
27-feb-3 mars						GTL	fre-sön	SA/PUB		NEJ	Fre 1/3 kl 13.00	
Fastlämning 27-feb-3 mars					Ej räsk	VBY	fre-sön	DISK		JA	Fre 1/3 kl 15.00	
Fastlämning 27-feb-3 mars						VBY	fre-sön	INFO		JA	Fre 1/3 kl 15.00	
Fastlämning 27-feb-3 mars						VBY	fre-sön	DISK		JA	Fre 1/3 kl 15.00	
Fastlämning 27-feb-3 mars						VBY	fre-sön	INFO		JA	Fre 1/3 kl 15.00	



Destination
Gotland

Certified according to quality
and environmental management
ISO 9001 and ISO 14001.



Certified according to quality- and environmental management ISO 9001 and ISO 14001.

Framförhållning med alla viktiga smådetaljer

I informationsmailet vi får ombord av HR framgår:

- Namn och kontaktuppgifter
- Vilka avdelning/avdelningar de skall utbildas i steg 1
- Inloggningsuppgifter i kassan
- Inloggning till dator
- Vem som är fadder
- Behov av boende
- Eventuella allergier
- Status friskintyg

I samband med säkerhetsutbildningen får alla nyanställda ett kompendium som innehåller viktiga telefonnummer ombord, information om exempelvis rutiner vid sjukskrivning samt praktiska tips och svar på de vanligaste frågorna ombord, men även DG's värdegrund.

Introduktionsutbildningen steg 1 genomförs alltid efter godkänd säkerhetsutbildning.

Motivera och tagga till

En till två dagar innan planerad intro skickar INT ett mail till de berörda där vi från fartyget välkomnar dom till oss; talar om vem som kommer att ha hand om dom. Syftet är att de känner sig sedda och väntade- men också att de taggar till!

Tips: Kopiera texten nedan och skriv in rätt namn och boendeinfo; maila därefter iväg det.

Hej X!

Vi ser fram emot att du imorgon fram till söndag skall ombord till oss på introduktion.

Under dina introdagar kommer X vara din handledare som kommer möta upp dig i Informationen imorgon när ditt schema börjar.

Kom ihåg ditt passerkort samt att använda din reflexväst när du går på hamnområdet. Kom ombytt och klar i din nya uniform!

Tveka inte att höra av dig om du har några funderingar - Vi ses snart ombord!

(Sen ha med om det är boende ombord eller ej boende ombord under introduktionen. Det framgår i mailet från pers.avd. som vi tagit emot några dagar innan tillsammans med mailadress till alla som går intro)

Vad finns det för förväntningar?

- Välkomstfika med tjänstgörande ombordservicebefäl
- Så snart som möjligt efter introduktionens start hålls en välkomstfika/trygghetsmöte tillsammans med tjänstgörande ombordservicebefäl. I en avslappnad och välkomnande miljö går befälet igenom:
- Vår verksamhet och vad vi arbetar med
- Gällande lagar och regler
- Vad service innebär i vår roll
- Genomgång av innehållet under de tre kommande introduktionsdagarna
- Våra förväntningar på dig som medarbetare
- En kort presentation där de nya medarbetarna får berätta om sin bakgrund, tidigare erfarenheter och vilka förväntningar de har på sin nya roll
- Introduktionen (dag 3) avslutas med ett uppföljnings- och avslutningsmöte tillsammans med ombordservicebefälet.



Checklista för Trygghetsmötet

- ☐ Kort lära känna varandra- bakgrund, erfarenheter
- ☐ Förväntningar- bådas
- ☐ Visa planeringen för kommande dagar- vad hen skall få lära sig
- ☐ Vad är viktigt när man kommer ombord; säkerhetsrelaterat och arbetsrelaterat- hur man tolkar ett timschema hos oss
- ☐ Att fartyget inte nödvändigtvis är på plats när arbetstiden börjar...
- ☐ Ombordservice uppdrag- vi har hand om servicen ombord!
- ☐ Lagar vi behöver följa och varför (hygien, alkohol)
- ☐ Vikten av att jobba med framförhållning. Ett måste för vår verksamhet att se framåt och preppa
- ☐ Stor del av vårt jobb handlar om städning i någon form!
- ☐ Rundvandring – Endast det väsentliga- sen får de gå runt själva och upptäcka alla gömmor...” ta olika vägar till massen i början”
- ☐ Övriga medarbetare ombord (däck & maskin)
- ☐ Sist men inte minst: På vår arbetsplats ska vi trivas- vi jobbar tillsammans och mobbing ej ok. Det är Ok att säga NEJ. Vem kan man vända sig till? Närmaste chef, skyddsombud, kontoret –Viktigt att agera om man ser någonting dumt.

Checklista till den som utbildar sig och till handledaren.

Ombordservice

Ombordservice
fyra övergripande
mål

Arbetsområden

Beställningslistor

Generella
instruktioner

Handledning/
utbildning

**Utbildning
steg 1**

Utbildning
steg 2

Utbildning
1:e Kbh

Easy order

Alkoholservice

Inventering

Befäl

Introduktion

Nya medarbetare ska välkomnas och gå igenom introduktion innan utbildningen för arbetsområde. **Under introduktionen ska detta gås igenom.** Efter introduktionen ska Introchecklistan fyllas i och skrivas under.

Utbildningschecklista	Handledarinfo
<u>Restaurangen</u>	<u>Restaurangen</u>
<u>Bistron</u>	<u>Bistron</u>
<u>Informationen/Butiken</u>	<u>Informationen/Butiken</u>
<u>Kaféet</u>	<u>Kaféet</u>
<u>Baren</u>	<u>Baren</u>
Varmkök	Varmkök
<u>Kallkök</u>	<u>Kallkök</u>
<u>Servicekök</u>	<u>Servicekök</u>
<u>Mäss</u>	<u>Mäss</u>
<u>Hotell</u>	<u>Hotell</u>

Exempel på hur checklistorna kan se ut.

Destination
Gotland

Följande moment har gåtts genom muntligt och praktiskt under introutbildning, Restaurang

- ☐ Ombordservice uppdrag
 - ☐ Mönstring och Schema
 - ☐ Fartygskänedom
 - ☐ Öppettider, serveringstider, serveringstillstånd
 - ☐ Egenkontroll livsmedel (temperaturer/ tider/ personlig hygien)
 - ☐ Menyutskap inklusive allergimärkning
 - ☐ Byssan
 - ☐ Gameplantavlan
 - ☐ Diskmaskinen – daglig hantering
 - ☐ Generation Waste
 - ☐ Kassen
 - ☐ SSK
 - ☐ Easy Order
 - ☐ Städning hytt/ område
 - ☐ Kemikalier
 - ☐ Jag lovar att fråga en kollega/befäl om jag har några funderingar eller om det är något som jag inte förstår
 - ☐ Vikten av service och omsorgsförsäljning.
- Ombordservice står för servicen ombord.

Jag har tagit del och utfört markerade punkter och jag och min fadder är överens om att intro är godkänt och jag vet var jag hittar informationen vi gått genom.

Datum ____/____/____

Sign medarbetare

Sign fadder

Namnfortydligande medarbetare

Namnfortydligande fadder

Destination
Gotland

☐ Egenkontroll livsmedel

Gå igenom temperaturer varmhållning och kylar. Hur vår datummärkning fungerar. Varm mat på varmhållning max 2 timmar. Personlig hygien, handtvätt och rätt kläder, smycken se uniformspolicy och egenkontroll livsmedel.

☐ Menyutskap inklusive allergimärkning

Visa menyparmen och hur den fungerar. Förklara varukostnads kalkyl och portionering visa bilderna. Uppmana medarbetaren att smaka på maten så att de vet vad de serverar. Visa allergenlistan och förklara lagkrav om info. Kunden bestämmer alltid själv om hen kan äta maten. Aldrig gissa utan fråga en kollega om man är osäker. Gå igenom "Gäster med speciella önskemål" och "Frågor om allergener" som ligger på Ankarplatsen.

☐ Byssan

Presentera de som jobbar i byssan och vem som gör vad. Var hämtar man påfyllning av Kantinmat, Kall mat.

☐ Gameplantavlan

Visa hur gameplantavlan ska tolkas.

☐ Diskmaskinen – daglig hantering

Visa hur man sätter disken i diskbackarna samt hur man hanterar diskmaskinen.

☐ Generation Waste

Förklara vikten av att mäta matavfallet och visa hur man hanterar vägen och paddan som hör till Generation Waste. Se information på Ankarplatsen

Uppföljning –mest hela tiden...

- För att säkerställa att nyanställda inte bara vet *vad* de ska göra utan också *varför*, är kontinuerliga uppföljningar en central del av introduktionen. Små, regelbundna avstämningar under introduktionsdagarna ger möjlighet att fånga upp frågor, förtydliga arbetsmoment och säkerställa att den nya medarbetaren känner sig trygg i sin roll. Det är genom dessa checkar vi skapar förståelse, kvalitet och säkerhet i det dagliga arbetet.
 - Signera dokumentet – alla berörda!
 - Lämna dokumentet till befälet ombord för vidare dokumentering
-
- Alltid ett avslutningsmöte med INT sista dagen.
 - Ombordservicebefälet registrerar det i för uppgiften avsedd dokument.



Vad gör vi när någon inte håller måttet...

- Målsättningen är förstås att alla skall trivas och vilja jobba hos oss, och att även vi vill ha dom med oss. Därför är det så viktigt med uppföljning under introdagarna för att hjälpa och lotsa våra blivande medarbetare- så de verkligen förstår vad som förväntas av dom.
- Skulle det visa sig att någon efter introduktionen inte passar hos oss; så skall detta tas upp av INT med berörd person på avslutningsmötet innan de går av fartyget.
- Motivering och anledning till varför personen inte är lämplig att arbeta hos oss skall dels delges berörd person, men även dokumenteras och mailas in till personalavdelningen.



Rutiner, rutiner och så rutiner...

Vi har många viktiga rutiner – men i praktiken ser vi att:

- Flera av dem är ganska generella och behöver tolkas i det dagliga arbetet.
- Många medarbetare letar inte upp rutinerna i vardagen.
- Det saknas rutiner för vissa mindre moment – så kallade vardags-"lifehacks" – som ofta skapar frustration.

Därför ville vi testa ett nytt grepp:

Små korta filmer som komplement till befintliga rutiner och checklistor.



Filmsnuttar...

- Visuella instruktioner för dagliga moment- tex hur städar man en hytt?
- Tips och tricks ("lifehacks")- tex hur lindar man in dammsugarslangen?
- Korta, lättillgängliga (1–3 minuter)
- Ej proffsfilmad, utan i egen regi med egna medarbetare som pratar båtspråk.

Syftet med filmerna som komplement till våra rutiner:

- Göra det enklare att göra rätt från början.
- Minska behovet av att tolka eller gissa.
- Fånga upp sånt som inte finns i rutinerna – men som alla stör sig på.



Hur ser filmerna ut?

För att vara ärlig: Jättesvårt första året att hitta några som ville medverkade.... Däremot andra året så kom medarbetarna till mig och föreslog vad vi kunde spela in. Så roligt!

- <https://vimeo.com/showcase/10378381?video=831443230> (Dammsugarsladd)
- <https://vimeo.com/showcase/10378381?video=932786290> (Diskrummet)
- <https://vimeo.com/showcase/10378381?video=968653706> (Skyddskor)
- Målsättningen nu är att få med driften då jag är övertygad om att även de har arbetsmoment som kan va bra att spela in för nyanställda.

Tack.

Hamid BaniShoraka

Intendent M/SDrotten

hamid.banishoraka@destinationgotland.se