**Rammeavtale for opplæring av medarbeidere**

Rammeavtale for opplæring av medarbeidere

gjeldende for 2018

er inngått

mellom

**cleaning.no**

og

 **Renhold AS**

Renhold AS har inngått rammeavtale med kurs og kompetanseselskapet Norwegian Cleaning Consultants AS om levering av kurs og rådgivning innen renhold og renholdsledelse, slik at alle ansatte renholdere blir tilbudt nødvendig teoretisk og praktisk opplæring innen renholdsfaget. Omfanget av samarbeidsavtalen med cleaning.no er beskrevet i denne opplæringsplan.

Oslo, 1. desember 2017

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Norwegian Cleaning Consultants as

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Renhold AS

**Opplæringsplan for medarbeidere 2017**

En plan for utvikling av faglig kompetanse hos renholdere og ledere gir både reell kvalitet i renholdsarbeidet og nødvendig dokumentasjon knyttet til virksomhetens kvalitetssikringssystem. Samtidig gir faglig opplæring økt motivasjon og trivsel hos medarbeiderne, noe som igjen leder til stabilitet og et lavere sykefravær blant ansatte.

**1. Gyldighetsområde**

Denne opplæringsplanen gjelder for alle typer renholdere som direkte kan påvirke kvaliteten på renholdstjenester til våre kunder.

**2. Hensikt**

Opplæringsplanen skal sikre at alle medarbeidere er i stand til å levere avtalt kvalitet til kunder innen eget ansvarsområde.

**3. Opplæringsplan**

Opplæringsplanen består av følgende opplæringstrinn:

3.1 Introduksjon ved ansettelse

3.2 Instruksjon på arbeidsplassen

3.3 Basisopplæring i renhold

3.4 Videregående opplæring

3.5 Spesialistopplæring

3.6 Fagbrev – renholdsoperatør

3.7 Arbeidsleder / teamleder

Trinn 3.1 og 3.2 ivaretas internt av bedriftens egne ledere, mens trinn 3.3 – 3.7 dekkes av denne samarbeidsavtale med Norwegian Cleaning Consultants AS.

**3.1 Introduksjon ved ansettelse**

Forarbeid: Selvstudie av bedriftens personalhåndbok, arbeidsinstruks og annen intern dokumentasjon. Introduksjonen gjennomføres så snart det er praktisk mulig. Introduksjonen består av:

* en generell del (teori) lik for alle medarbeiderkategorier.
* en teoridel og en praktisk del, tilpasset stilling og arbeidsområde.

 Opplæringsansvarlig signerer på sjekklisten for ivaretatt introduksjon.

|  |  |
| --- | --- |
|  Hva/mål | Hvordan |
| 3.1.1 Kunnskap om selskapet generelt  | Teoretisk gjennomgang /personalhåndbok utleveres  |
| 3.1.2 Kjennskap til eget arbeidsområde, oppgaver og kvalitetskrav  | Som 3.1.1 |
| 3.1.3 Beherske de oppgaver som inngår i eget arbeidsområde | Det trenes i bruk av relevant utstyr |
| 3.1.4 Forhold angående ansettelsen skal være i orden | Skattekort leveres. Ansettelseskontrakt fylles ut  |
| 3.1.5 Kjenne til områdeplan/arbeidsomfang | Gjennomgang ved den som veileder |
| 3.1.6 Få nødvendig arbeidstøy og nøkler | Utdeles av nærmeste overordnet  |

**3.2 Instruksjon på arbeidsplassen**

Etter gjennomført praktisk veiledning skal medarbeideren vite hva han/hun skal gjøre, hvor og når, samt være i stand til å levere avtalt kvalitet. Instruksjon skal være gjennomført umiddelbart ved ansettelse og oppstart av arbeidet.

# Gjennomført instruksjon skal signeres for på sjekkliste av opplæringsansvarlig som en del av den enkeltes ansettelsesdata.

|  |  |
| --- | --- |
|  **Hva/mål**  | Hvordan |
| 3.2.1 Bli presentert for kunden, bli kjent med redskapsrom og aktuelt arbeidsområde | Foretas av nærmeste overordnet |
| 3.2.2 Være i stand til å anvende teoretisk info (f. eks. renholdsplan) som beskriver utførelsen av eget arbeid | Utførelse følges opp av nærmeste overordnet |
| 3.2.3 Kjenne og kunne anvende rutiner i kvalitetssystemet som gjelder egetansvarsområde | Nødvendig skriftlig materiell utdeles og gjennomgås |
| 3.2.4 Kjenne de kundekontrakter/deler av kundekontrakter som er nødvendig foreget ansvarsområde  | Gjennomgås med nærmeste overordnet |
| 3.2.5 Vite hva som skal gjøres, kjenne egenarbeidsprosess samt vite hvor, når og med hvilken kvalitet arbeidet skal utføres | Gjennomgang/oppfølging av nærmeste Overordnet |
| 3.2.6 Kjenne anvendelsen av rengjøringsutstyr og midler  | Praktisk og teoretisk gjennomgang med nærmeste overordnet |
| 3.2.7 Kjenne sikkerhets-/verneutstyr, herunder bruk av verneutstyr som gjelder egen arbeidsplass/-arbeidsområde  | Praktisk og teoretisk gjennomgang. Nærmeste overordnet sørger for at dette blir ivaretatt |
| 3.2.8 Skal kunne levere avtalt kvalitet i det praktiske arbeidet uten bistand fra nærmeste overordnet | Egenkontroll, oppfølging og kontroll av nærmeste overordnet |

**3.3 Opplæring i profesjonelt renhold**

Opplæringen skal hovedsakelig gi renholderen innsikt i hvorfor og hvordan de enkelte arbeidsoperasjoner utføres, samt avklare eventuelt uklare forhold som har kommet opp siden introduksjon.

Mottatt opplæring skal signeres for av renholder. Opplæringen skal gjennomføres senest 1 måned etter ansettelse.

Alle renholdere får opplæring innen følgende leksjoner:

Del 1;

Leksjon 1:      Innføring i renholdsyrket
Leksjon 2:      Renholdsmetoder, utstyr, maskiner
Leksjon 3:      Renholdsmidler
Leksjon 4:      Renholdsflater, materiallære
Leksjon 5:      Helse
Leksjon 6:      Den dyktige renholder

Del 2;

Leksjon 1:      Arbeidsmiljø
Leksjon 2:      Arbeidsteknikk
Leksjon 3:      Renholdsplaner
Leksjon 4:      Periodisk renhold
Leksjon 5:      Internkontroll

Del 3;

Leksjon 1:     Kvalitetsstandard NS INSTA 800
Leksjon 2:     Renholdsøkonomi, kalkulsjon
Leksjon 3:     Mikrobiologi, hygiene
Leksjon 4:     Avfallshåndtering, miljø
Leksjon 5:     Facility services

Aktuelle kurs fra cleaning.no som dekker opplæringen:

[C: Fagkurs renhold](http://cleaning.no/tjenester/kurs/kurs-c-fagkurs-renhold-2/)

[D: Renholder del 1,2 og 3 – nettkurs](http://cleaning.no/tjenester/kurs/renholder-del-1-2-og-3-nettkurs/)

[J: Profesjonell renholder](http://cleaning.no/kurs-j-profesjonell-renholder/)

**3.4 Videregående opplæring**

Skal utdype temaer fra grunnopplæringen. Opplæringen tilbys medarbeidere ved behov, avhengig av arbeidssted og oppgaver. Aktuelle temaer kan være:

* Bakteriologi / hygiene
* Kjemikalier
* Arbeidsmetodikk
* HMS
* Arbeidsplaner / arbeidsområder
* Metodebeskrivelser
* Maskiner / Utstyr
* Kvalitet

Aktuelle kurs fra cleaning.no:

[A: Kvalitet – NS INSTA 800](http://cleaning.no/tjenester/kurs/kurs-a-kvalitet-ns-insta-800/) kunnskapsnivå 3

L: Kvalitet – NS INSTA 800 kunnskapsnivå 2

[R: Arbeid i renholdsbransjen](http://cleaning.no/?page_id=1845)

**3.5 Spesialistopplæring**

 Medarbeidere som utfører oppgaver som krever spesiell stillingstilpasset opplæring, skal i tillegg til ovennevnte basisopplæring gjennomføre opplæring som gir grundig teoretisk og praktisk innsikt i hvordan de enkelte arbeidsoperasjoner utføres.

Denne opplæringen kan for eksempel gjelde følgende temaer;

* Hovedrenhold
* Vinduspuss
* Gulvbehandling
* Teppe og møbelrens
* Næringsmiddelrenhold
* Renhold i helseinstitusjoner

Aktuelle kurs fra cleaning.no:

[I: Renhold i helseinstitusjoner](http://cleaning.no/kurs-i-renhold-i-helseinstitusjoner/)

[J: Profesjonell renholder](http://cleaning.no/kurs-j-profesjonell-renholder/)

[D: Renholder del 1,2 og 3 – nettkurs](http://cleaning.no/tjenester/kurs/renholder-del-1-2-og-3-nettkurs/)

**3.6 Fagbrev – renholdsoperatør**

Mange renholdere velger å få dokumentert sin fagkompetanse ved å ta fagbrev, et bevis på at man er fagarbeider innenfor renholdsfaget, og har rett til å benytte yrkestittelen *Renholdsoperatør*. Medarbeidere som har fagbrev gir en indikasjon på et høyt utdanningsnivå i bedriften, og på en bedrift som fokuserer på kvalitet. Vi stimulerer derfor til at flest mulig av våre renholdere skal ta fagbrevet, og har en målsetning om at 20 % av våre renholdere til enhver tid skal ha fagbrev.

*Tema for kurset:*

*1. Planlegging*

 Hovedområdet handler om bruk av ulike systemer for planlegging og bruk av godkjente standarder for å ivareta innemiljøet. Det omfatter bruk av tegninger og arbeidsbeskrivelser, utvikling av renholdsplaner og vurdering av kostnadseffektive og ergonomiske metoder.

*2. Renhold*

Området tar for seg ulike typer overflatebehandlinger i bygg og anlegg, installasjoner og transportmidler. Regelmessig periodisk renhold og spesialrenhold av behandlede og ubehandlede overflater, valg og bruk av utstyr, kjemikalier og metoder. Estetikk og vurdering av egenskaper, tilstand og bruksområder for overflater og renholdsobjekter, i tillegg til helse, miljø og sikkerhet.

*3. Bransjelære*

Hovedområdet omhandler renholdsfagets historie og plass i samfunnet. Det omfatter også regelverk, arbeidsmiljø, arbeidsrutiner, kvalitetssikring og etikk.

 Aktuelle kurs fra cleaning.no:

[F: Renholdsoperatør – Fagbrev](http://cleaning.no/tjenester/kurs/renholdsoperator-fagbrev/)

**3.7 Arbeidsleder / teamleder**

Vår opplæring for ledere er spesielt tilpasset opplæring av renholdsledere. Kursene gir kunnskap og stimuli til refleksjon rundt viktige lederoppgaver og utfordringer knyttet til renholdsledelse. Opplæringen er både teoretisk, arbeid med praktiske og konkrete oppgaver samt coaching fra overordnet leder og ekstern konsulent.

*Temaer i kurset*

• Ledelse

• Kommunikasjon

• Motivasjon

• Personaladministrasjon

• Ansettelser

• Opplæring av renholdere

Dyktig ledelse er en vesentlig faktor for kvalitet i arbeidet og trivsel på arbeidsplassen.

 Aktuelle kurs fra cleaning.no:

[E: Renholdsleder – nettkurs](http://cleaning.no/tjenester/kurs/kurs-e-renholdsleder-nettkurs/)

[H: Lederrollen – forventninger og ferdigheter](http://cleaning.no/kurs-h-lederrollen-forventninger-og-ferdigheter/)

**4. Ansvarsmatrise**

Det er vesentlig at alle medarbeidere kjenner ansvarsfordelingen knyttet til opplæring

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Saksgang** | **Renholdsleder** | **Driftssjef** | **Daglig leder** |
| 4.1 Introduksjon og ansettelse |  A |  I |  G |
| 4.2 Praktisk veiledning på arbeidsplassen |  A |  G |  |
| * 1. Grunnopplæring
 |  A |  I |  I |
| * 1. Videregående

opplæring |  A |  G |  I |
| * 1. Spesialistopplæring
 |  A  |  G |  I |

A = Ansvar for gjennomføring

G = Godkjenning av program/innhold

I = Informeres

**5. Opplæringsansvarlig**

Det er vesentlig at de som faktisk utfører opplæringen har nødvendig kompetanse og arbeider etter et gjennomtenkt metodisk opplegg, ikke bare renholdsfaglig men også pedagogisk. Norwegian Cleaning Consultants rådgivere har høy kompetanse fra lang erfaring med praktisk drift av renholdsvirksomhet samt rådgivning og undervisning.

Renholdsbransjen har store pedagogiske utfordringer knyttet til at mange arbeidstakere har utenlandsk bakgrunn. Kultur og språkforskjeller gjør at vi må i større grad tilpasse vår opplæring av medarbeidere til deres begrensede forståelse av budskapet. For eksempel vil noe av undervisningen kunne gjennomføres på engelsk, samt at nettkurs kan avhjelpe situasjonen ved at kursene kan gjennomføres på ulike språk ved hjelp av Google Translate. Kunnskapsrike og positive renholdere er et aktivum for bedriften, og er et viktig satsningsområde for oss.

**VEDLEGG;**

**SJEKKLISTE FOR INTRODUKSJON OG OPPLÆRING AV RENHOLDERE**

 **NAVN;\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Født\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **Introduksjonsdelen:**

Teoretisk introduksjon

Praktisk opplæring

 Dato Sign.

**Ved ansettelsen:**

Arbeidstillatelsen kopiert

Skattekort mottatt

Ansettelseskontrakt utfylt

Arbeidstøy utdelt \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_

Nøkler utdelt \_\_\_\_\_\_ Dato Sign.

**Instruksjon på arbeidsplassen:**

Områdeplan/arbeidsomfang gjennomgått

Presentert for kunden/brukerne

Vist redskapsrom

Gått igjennom området med renholder

Gjennomgang av spesielle forhold hos kunden

Gitt innføring i aktuelle midler/metoder/utstyr

Gjennomgått spesielle verne- og sikkerhetsrutiner \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Dato Sign

Instruksjon på arbeidsplassen gjennomført: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Oppfølging**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Oppfølging er gjennomført Dato Sign.

**Opplæring**

Registrering av gjennomført opplæring:

Basisopplæring \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Videregående \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Spesialist \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fagbrev \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Lederopplæring \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Annet \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 Dato Sign

Melding om gjennomført opplæring sendt \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

lønningskontoret Dato Sign

Mottatt opplæring: Gjennomført opplæring:

 Renholder Opplæringsansvarlig

(NB – Kopi til renholder)