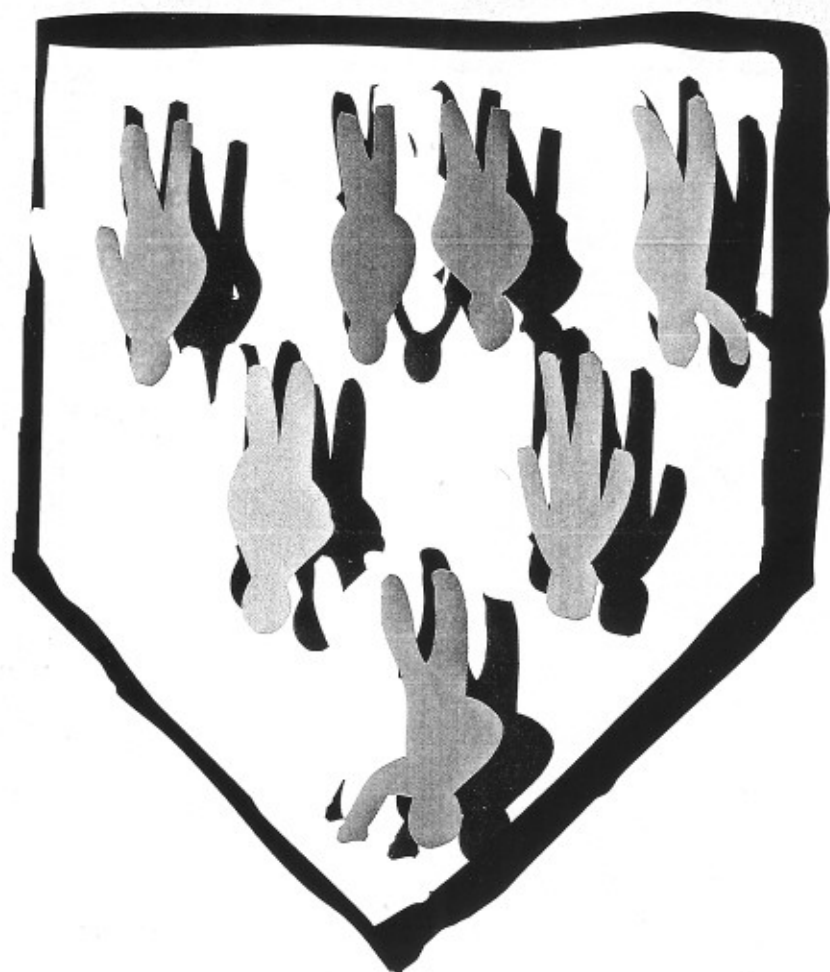




ПРКБОΔΑСТВО
НО ΥΒΟΡΚΕ

CLEANING MANUAL

Авторы: Tuula Aaltonen, Leila Hopsu, Eija Huilaja, Soile Inkeroinen, Pia Karppela, Kirsi Korppi, Tarja Kujala, Päivi Kääriäinen, Riitta Narko, Marjatta Peltokorpi, Raija Reunanen, Marja Saimelin, Aulikki Vasko and Hennele Yitio

Редакционная коллегия:
Finnish Cleaning Technology Association
редакционная группа Famos-Россия
редакционная группа Famos-Финляндия
Ассоциация Русских Уборочных Компаний (АРУК)

Руководство по уборке. СПб.: Famos, 2005. – 232 с.
ISBN – 5-89173-834-1

Руководство по уборке рассматривает области квалификации, необходимой для прибыльного клининга. Отдельно от преобладающих технических аспектов, ключевыми темами руководства являются обслуживание клиентов, работа в команде, восстановление трудоспособности, планирование собственной работы, выделение работы по уборке, стоимость уборки, экологичные методы уборки и дополнительные услуги.

Запрещается копировать, либо воспроизводить книгу любым способом без подтвержденного согласия ООО «Фармос».

© Authors and Silvoussektori Oy
Editor: Tarja Kujala
Layout: Tauno Metsä-Heikkilä
Pictures © Henna Aapola, Juha Röyskö, Helena Syrjä
Translated by Languista / Göran Längstedt, 1998

© ООО «Фармос», 2005.
Авторские права на данную книгу принадлежат
ООО «Фармос».

ISBN – 5-89173-834-1

ПРЕДИСЛОВИЕ

Справочное руководство по уборке является основополагающим материалом для финского клининга. Первое издание увидело свет в 1971 году благодаря инициативе министерства финансов Финляндии. Книга выдержала несколько изданий, регулярно обновлялась все эти годы и была признана соответствующей потребностям стремительно развивающейся отрасли клининга. Начиная с 1994 года, авторские права и права по переизданию настоящей книги принадлежат Финской Ассоциации Технологии Уборки, которая постоянно работает об актуальности содержания книги. Книга была издана на английском (1998 г.) и шведском языках (2000 г.).

В создании учебного пособия принимали участие лучшие специалисты в этой области. Авторы преследовали цель собрать в этой книге те знания и опыт, необходимые для проведения уборочных работ. Помимо технических вопросов, в книге рассмотрены вопросы, связанные с обслуживанием заказчиков, с деятельностью трудового коллектива а также вопросы экономии в области клининга. В книге использована современная профессиональная лексика.

Настоящее руководство может быть использовано в качестве основного руководства на рабочих местах, а также в качестве учебного пособия для профессионального обучения. Книга является прекрасным вспомогательным материалом для индивидуальных предпринимателей, для персонала, работающего в хозяйственных отделах учреждений и предприятий, а также для всех лиц, заинтересованных в обновлении знаний в этой отрасли.

Финская Ассоциация Технологии Уборки в качестве организации, занимающейся вопросами развития клининга, и организации, предоставляющей консультации в этой области, сотрудничает с различными организациями, работающими в этой сфере. В Финляндии, мы широко сотрудничаем с компаниями, являющимися членами нашей ассоциации и с различными учебными заведениями. На протяжении многих лет успешно сотрудничаем с Ассоциацией Технологии Уборки Северных стран. Мы надеемся, что публикация настоящего руководства послужит дальнейшему развитию успешно начатого в России сотрудничества специалистов, работающих в этой сфере.

Мы выражаем большую благодарность всем специалистам, чьи знания и опыт послужили основой качественному содержанию настоящей книги. Мы выражаем благодарность сотрудникам АРУКа за подтверждение правильности перевода. Благодарим представителей Fagmos за перевод и издание этой книги в России.

Развитие клининга является нашей общей задачей и вызовом времени. Руководство по уборке послужит важным учебным и вспомогательным средством в получении знаний и навыков в области профессиональной уборки.



Финская Ассоциация Технологии Уборки

Хельсинки, 22.8.2005



Предлагаемое Руководство по уборке является пособием для начальной подготовки специалистов низшего и среднего звена уборочных компаний. Оно изложено в дос-

тупной форме и содержит большой объем информации для понимания всех аспектов успешного клинингового бизнеса. Особенный акцент в данном пособии сделан на психологию взаимоотношений уборщика и сотрудников обслуживающей компании в нем также изложена система и психология отношений в процессе уборочных работ. Взаимное понимание позволяет добиваться доверительного ведения отношений между сотрудниками уборочной компании и пользователями данного вида услуг. Это одно из неперемennых условий в их продолжительном сотрудничестве.

В целом в пособии подробно представлена информация по видам загрязнения, материалам используемых напольных покрытий, стен, потолков, мебели, технологиям по уходу за ними. Подробно дана характеристика чистящих, моющих и дезинфицирующих средств. В разделе по оборудованию для ручной уборки и уборки с помощью машин представлен весь его ряд, позволяющий выполнять все виды уборочных работ.

Обширно представлен раздел по защите окружающей среды и по связанному с ним процессу утилизации отходов. Изложены основные принципы эргономичности и поддержания хорошего физического состояния в процессе работы.

Раздел, связанный с экономическими расчетами и нормированием рабочего процесса представлен на основе зарубежного опыта и имеет скорее познавательное значение.

В целом данное пособие будет весьма полезным для всех клининговых компаний и рекомендуется Ассоциацией Русских Уборочных Компаний для подготовки специалистов по профессиональному уходу за недвижимостью в системе профессионального и индивидуального обучения.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
Вступительное слово	5

Еия Хуилая

ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА 17 – 28

Уборка как профессия	17
Всестороннее знание технологии	18
Возможность развития	18
Обслуживание как понятие	19
Сущность обслуживания	19
Уборка необходима для выполнения основных функций	19
Клиенты и различные потребности	20
«Внутренние» и «внешние» клиенты	20
Индивидуальные и групповые заказы	20
Единство и качество обслуживания	22
Техническое и функциональное качество	22
Важность функционального качества	23
Азбука хорошего сервиса	24
Важен внешний вид	25
Клиенту нужны перемены	26
Баланс между ресурсами и ожиданиями	26
Обратная связь и оценка различными способами	27
Обратная связь должна приводить к изменениям	27
Внутреннее предпринимательство в обслуживании	28
Предпринимательство как базовая ценность	28
Свобода действия и прибыль	28

Аулики Васко и Ханнеле Юлтию

УБОРКА КАК ЧАСТЬ РАБОЧЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ 29 – 36

Предварительные условия работы	29
Оперативная идея, рабочая идея и стратегия	30
Информация	31
Результаты сотрудничества	32
Сотрудничество с клиентом	32
Сотрудничество уборщиков	32
Профессиональная поддержка	33
Обеспечение безопасности и профессиональное медицинское обслуживание	33
Обучение сотрудничеству	33
Введение в работу	34
Инструктаж	35
Контролирование изменений	36

Ханнеле Юлтию

ПЛАНИРОВАНИЕ СОБСТВЕННОЙ РАБОТЫ 37 – 42

Планирование целей	38
Планирование уборки	40
Планирование дополнительного обслуживания	41
Развитие и исследовательские достижения	41
Упрощение планирования работы	42

Категории грязи	43
Необходимость удаления грязи	43
Источник грязи	44
Грязь попадает на поверхности двумя путями	44
Типы грязи	44
Нелипкая грязь	44
Липкая грязь	45
Микробы	46
Как грязь прилипает к поверхности	47
Консистенция грязи	47
Предотвращение попадания грязи с улицы	48

Методы уборки	49
Методы защиты	53
Использование грунтовок	53
Полировка	53
Пропитка маслом	54
Защита матерчатых поверхностей	54
Кристаллизация	54
Методы поддерживающей уборки	55

Пластиковый настил	57
«Сырье» для изготовления материалов покрытий и его значение	57
Структура и качества	58
Поддержание чистоты пластиковых покрытий	58
Первоначальная очистка перед использованием, защита	58
Однородные пластиковые покрытия	58
Пластиковые покрытия с полихлорвиниловой пленкой	60
Пластиковые покрытия с полиуретановой поверхностью	60
Обычная поддерживающая уборка	60
Тщательная очистка	60
Пластиковая плитка	60
«Сырье» для материала	60
Структура и свойства	60
Поддержание внешнего вида пластиковой плитки	60
Линолеум	60
«Сырье»	60
Структура и свойства	60
Поддержание внешнего вида полов, покрытых линолеумом	60
Первоначальная очистка	60
Защита	60
Поддерживающая уборка и уход за поверхностью	60
Тщательная уборка	60

Пробковые полы	64
«Сырье» для материала	64
Поддержание внешнего вида пробковых полов	65
Резиновые покрытия	65
Структура и свойства	65
Поддержание внешнего вида резиновых покрытий	66
Первоначальная очистка и защита	66
Поддерживающая уборка и уход за поверхностью	66
Тщательная уборка	66
Деревянные полы	67
Дощатый настил	67
Паркетный пол	67
Паркет из палочек	67
Мозаичный паркет	68
Паркет из планок	68
Специальный паркет	68
Поддержание внешнего вида деревянных полов	68
Уход за лакированным деревянным полом	69
Уход за покрашенным деревянным полом	69
Уход за деревянным полом,	
обработанным воском на основе растворителя	69
Уход за деревянным полом,	
обработанным маслом	70
Мягкие материалы для пола (текстильные ковры)	70
Структура и свойства	70
Материалы	71
Средний слой	72
Ворс	72
Уход за текстильными покрытиями	73
Регулярная уборка и уход	73
Тщательная уборка	73
Природный камень	74
Мраморные полы	74
Уход за мраморными полами	74
Вощение мраморных полов	75
Кристаллизация мраморного пола	75
Обработка мраморных полов маслом	76
Гранитные полы	76
Уход за гранитным полом	76
Полы из каменных фрагментов	77
Другие природные камни	77
Зернистые каменные покрытия	78
Уход за зернистыми каменными полами	78
Керамические покрытия	78
Уход за керамической плиткой	78
Кирпичные полы	79
Уход за кирпичным полом	79
Мозаичный бетонный пол	80
Уход за мозаичным бетонным полом	80
Бетонные полы и бетонные покрытия	80
Вещества, связывающие пыль	81
Лак и краска	81
Пластиковое покрытие бетонных полов	81
Самовыравнивающиеся покрытия	82
Смеси, требующие выравнивания	82
Уход за пластиковыми покрытиями	82

Кирси Корппи

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ СТЕН, ПОТОЛКА И МЕБЕЛИ

83 – 98

Покрашенные поверхности	83
Лакированная поверхность	84
Очистка крашенных и лакированных поверхностей	85
Долговечность крашенных и лакированных поверхностей	85
Стены, потолок и мебель из дерева	86
Поверхности из твердого дерева	86
Уход за поверхностями из твердого дерева	86
Деревянные поверхности, пропитанные специальными веществами	87
Щиты для изготовления мебели на основе дерева	87
Изделия из фанеры	87
Доски из прессованных опилок	87
Доски из древесного волокна, обработанного при высоких температурах	88
Материалы из камня для потолка, стен и мебели	88
Гипсовые панели	88
Керамическая плитка (Очистка керамической плитки)	88
Кирпич (Очистка кирпичных поверхностей)	89
Песчаник (известковый)	89
Бетон	89
Природный камень	90
Уход за поверхностями из природного камня	90
Пластик и пластиковые покрытия	91
Пластик	91
Очистка пластиковых поверхностей	91
Пластиковые покрытия	91
Многослойный пластик (Очистка и уход за многослойным пластиком. Пластиковые панели. Ячеистые пластиковые обои. Пластиковые коврики. Ячеистые полистироловые доски)	92
Обои	93
Бумажные обои	93
Обои с пластиковым покрытием	93
Текстильные обои	93
Окрашиваемая ткань из стекловолокна	93
Металл	94
Сталь (Очистка и уход за стальными поверхностями)	94
Алюминий (Очистка алюминия)	94
Медь и латунь (Очистка и уход за медью и латунью)	95
Хром и никель	95
Другие материалы для стен, потолка и мебели	95
Линолеум (Очистка и уход за линолеумом)	95
Стекло (Очистка стекла)	96
Фаянс (Очистка фаянса)	96
Эмаль (Очистка эмали)	97
Кожа (Очистка кожаных поверхностей)	97
Искусственная кожа	97
Текстильные покрытия (Очистка текстильных покрытий) ..	98

Таря Куяла

СРЕДСТВА ДЛЯ УБОРКИ

99 – 118

Безопасность использования средств для уборки	99
Поверхности	100

83 – 98
83
84
поверхностей
85
85
86
86
рева
86
специальными
87
дерева
87
87
87
88
мебели
88
88
ической плитки)
88
остей)
89
89
89
90
каменя
90
91
91
91
91
д за многослойным
стые
ки.
92
93
93
93
93
93
94
поверхностями)
94
94
ью и латунью)
95
95
мебели
95
мом)
95
96
96
97
97
97
ильных покрытий)
98
99 – 118
я уборки
99
100

Полы	100
Пиктограммы	100
Средства для уборки	102
Как удалять грязь	102
Вода в процессе очистки (Жесткость воды.	
Сила поверхностного натяжения воды.	
Количество воды.)	102
Что такое pH.	102
Активные ингредиенты	103
Поверхностно-активные вещества	
(с десятигранными молекулами)	103
Мыло	103
Щелочи	104
Кислоты	105
Растворители	105
Добавки	106
Нейтральные чистящие вещества (pH 6–8)	107
Чистящие вещества с низкой концентрацией	
щелочи (pH 8,1–10)	107
Обратите внимание	107
Щелочи (pH 10,1–11) и сильные щелочи (pH 11,1–14)	108
Обратите внимание	108
Меры безопасности	109
Кислые (pH 2–5,9) и сильнокислые (pH 0–1,9) моющие	
средства	109
Обратите внимание	109
Дезинфицирующие вещества и	
дезинфицирующие чистящие вещества	109
Дезинфицирующие средства на основе хлора	110
Четвертичные растворы аммония	111
Другие дезинфицирующие вещества	111
Чистящие средства для текстильных поверхностей	111
Растворители и чистящие вещества с растворителями	112
Обратите внимание	112
Пятновыводители	112
Вещества, связывающие грязь	112
Абразивы	113
Ферментные препараты	113
Другие чистящие вещества	113
Использование чистящих веществ	113
Защитные полирующие средства	114
Мастика на водной основе	114
Типы	115
Воск на основе растворителя	115
Вещества для защиты текстильных поверхностей	116
Другие защитные вещества	116
Средства для ухода за поверхностью	116
Средства для ухода за поверхностью пола	116
Средства для ухода за мебелью	117
Хранение и долговечность чистящих средств	118

Соиле Инкериинен

ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ РУЧНОЙ УБОРКИ

119 – 133

Тряпки для уборки	119
Очистка	121
Швабры	122
Принципы уборки шваброй	122

Швабры для пола	10
Насадки и тряпки	10
Плоские швабры	10
Мокрые швабры	10
Отжимающее устройство	10
Склизы для пола (деревянные или пластиковые скребки с резиновой пластинкой)	10
Склизы для окон	10
Лопатка для мытья окон	10
Щетки	10
Материалы, из которых изготавливаются щетки	10
Щетки для подметания пола	10
Другие щетки	10
Щетки для мытья	10
Очистка щеток	10
Совки для мусора	10
Приспособления для чистки ковров	10
Тележки	10
Инструменты для обработки края	10
Ведро	10
Лестницы	10
Распылители	10
Приспособления для распыления и мытья	10
Дозаторы	10
Рукоятки инструментов	10
Другие вспомогательные инструменты, используемые при уборке	10
Скребки	10
Полки для инструмента	10
Рабочее помещение	10

Таря Куяла

ЗАЩИТНЫЕ СРЕДСТВА, ИСПОЛЗУЕМЫЕ ПРИ УБОРКЕ 134 —

Рабочая и защитная одежда	134
Перчатки	134
Защита дыхательных путей	134
Средства защиты слуха	134
Средства для защиты глаз	134
Средства защиты от падения	134

Соиле Инкериоинен

МАШИНЫ ДЛЯ УБОРКИ 137 —

Технические характеристики	137
Электрическая безопасность машин для уборки	137
При уборке должны выполняться следующие правила безопасности:	137
Классы защиты от поражения электрическим током	137
Степень защищенности от влаги	137
Условия эксплуатации	137
Пылесосы	137
Чистка пылесосов	137
Промышленные пылесосы	137
Вертикальные пылесосы	137
Компактные пылесосы, укрепляемые на боку или на спине	137

Пылесосы для уборки мусора	145
Централизованная вакуумная система	145
Промышленные пылесосы	145
Пылесосы для влажной и сухой уборки	146
Чистка пылесосов	146
Пылесосы для чистки бассейнов	146
Полотеры	147
Низкоскоростные однодисковые машины	147
Чистка полотеров	150
Высокоскоростные полотеры	150
Машины для уборки лестниц	151
Машины для влажной уборки полов	152
Поломочные машины роторного типа	152
Машины с цилиндрическими щетками	154
Чистка	155
Распыляюще-всасывающие машины (ковровые экстракторы)	155
Чистка машины	156
Машины, моющие водой под давлением	156
Уборка с использованием пены	158
Паровые машины	158
Машины для мытья окон	159
Машины для мытья пола	159
Подметающие машины	160
Аккумуляторные батареи для уборочных машин	161
Обслуживание аккумуляторных батарей	161
Открытые батареи	162
Закрытые батареи	162

Туула Аалтонен и Пяиви Кяярйяинен

УБОРКА И ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ 163 – 176

Поддерживающее экологию развитие	163
Программа EMAS	164
Цикл жизни изделия	164
Переработка	165
Операции, производимые во время уборки, и способы уменьшения вредных воздействий, на окружающую среду	165
Уборка может содействовать экономии электроэнергии	166
Потребление электроэнергии	166
Вентиляция	167
Потребление воды при уборке	167
Приобретение бытовой химии, орудий и приборов для уборки	168
Результаты уборки с использованием меньшего количества чистящих средств	168
Воздействие различных моющих средств на окружающую среду	168
Действие химических веществ на окружающую среду	169
Знаки, используемые для маркировки товаров с учетом степени их воздействия на окружающую среду	170
Отделочные материалы и их воздействие на окружающую среду	171
Утилизация	172

Закон, касающийся проведения	
процесса утилизации	
Процесс утилизации	
Сортировка бумажных отходов	
Сбор стеклотары	
Утилизация пластиковых отходов	
Знаки, используемые для маркировки	
изделий из пластика	
Органические отходы	
Сбор металла	
Переработка текстильных изделий	
Трудно перерабатываемые отходы	
Вредоносные отходы	
Пример плана по управлению мусором	
некой компании	

Леила Хопсу

СОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ЭРГОНОМИЧНОСТИ И ПОДДЕРЖАНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ РАБОТНИКОВ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

177 –

Здоровье и физическое состояние работников	
Что такое функциональные способности	
Способности, необходимые для нормального	
психического функционирования	
Социальные способности	
Физические способности	
Что такое работоспособность	
Основные виды нагрузки при работе	
Статическое мышечное напряжение	
Работа, связанная с подвижностью мышц	
Деятельность, направленная на поддержание	
работоспособности	
Рабочие условия	
Как избежать проблем, связанных	
с неправильным рабочим положением	
Держите голову прямо	
Держите руки опущенными	
Сохраняйте спину ровной	
Не перегружайте руки	
Соответствие инструментов	
и методов работы принципам эргономичности	
Хороший инструмент	
Здоровье и хорошее самочувствие рабочего	
Как улучшить работоспособность	
Повышение уровня работоспособности	
во время работы	
Кто должен отвечать за организацию труда	
Что уборщик может получить от мероприятий	
по улучшению работоспособности	

Риитта Нарко и Маря Салмелин

ЗАТРАТЫ

193 –

Эффективность, результаты, прибыльность, экономический	
аспект и удовлетворенность клиента работой	

Эффективность	194
Прибыльность	195
Экономичность	195
Успешность выполнения работы	195
Удовлетворенность заказчика работой	195
Из чего складываются общие затраты	196
Виды затрат	197
Затраты на рабочую силу	197
Цена рабочего часа	198
Затраты на покупку моющих средств и материалов	198
Определение и сравнение затрат на моющие средства	198
Определение и сравнение затрат на покупку инструментов	199
Оплачиваемые услуги и другие торговые издержки	199
Капитальные затраты	200
Амортизационные отчисления	200
Факторы, влияющие на уровень затрат в сфере уборки	201
Потребности заказчика	201
Виды занятий в помещениях, подлежащих уборке	201
Частота осуществления деятельности	201
Поток посетителей в помещении	201
Удобство уборки в помещении	201
Местоположение здания	202
Методы регулирования рабочей деятельности	202
Планирование и порядок проведения работ	202
Выбор метода	202
Профессиональные навыки персонала	202
Качество	202
Структура оплаты	203
Цена непрофессионализма	204
Инструктирование работников	204
Текущая рабочая сила	204
Отпуска по болезни	204
Использование моющих средств	204
Выбор метода	204
Схема распределения затрат на рабочую силу	205

Ханнеле Юлтию

НОРМИРОВАНИЕ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА	206 – 215
Развитие процедуры нормирования	206
Стандарты, касающиеся времени и методов уборки	207
Основы нормирования	207
Осуществление расчетов с использованием временных нормативов и с учетом стандартных методов	208
От временных стандартов и временных норм для методов к стандартным временным значениям для уборки определенного типа помещений	209
Определение стандартных временных значений для уборки определенного типа помещений	210
Осуществление расчетов с использованием стандартов для помещений	210
Участники проведения расчетов	211
Развитие процедуры проведения расчетов	211
Информирование	211
Определение уровня качества уборки	211
Сбор информации	212

Подсчет объема работы	
Представление результатов	
Подготовка к составлению плана проведения работ	
Начало составления плана работ	

Раия Реунанен

УБОРКА РАЗНЫХ ТИПОВ ЗДАНИЙ

216 -

Офисы	
Школы и другие образовательные учреждения	
Фабрики	
Магазины и другие коммерческие предприятия	
Спортзалы	
Гостиницы	
Приюты и другие учреждения, оказывающие социальную помощь	
Больницы, поликлиники и другие медицинские учреждения	
Транспортные средства	
Уборка специальных помещений	
Сауны и другие помещения с повышенной влажностью	
Помещения с электрооборудованием	
Помещения с компьютерами	
Чистые комнаты	

Работа у
ния и п
В сущно
компонен
персона
Уборк
нальная
длющиеся
Также пр
ющих ос
ники на
в котор
Уборк
работаю
клиента
ранство.

Пиа Карппела

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

224 -

Заботливость	
Содержание инструмента в порядке	
Обслуживание офисов	
Чистка компьютеров	
Работа в справочном столе и на коммутаторе	
Исполнение обязанностей швейцара	
Поддержание порядка вне помещения	
Приготовление и подача кофе и чая	
Обеспечение питанием	
Нецентрализованная система раздачи	
Централизованная система раздачи	
Уход за изделиями из ткани	
Ручная стирка текстильных изделий, используемых во время уборки	
Машинная стирка тряпок для уборки	
Уход за рабочей одеждой	
Уход за бельем и текстильной мебелью	
Уход за одеждой пациентов и клиентов	
Уход за растениями и цветами	
Покупка растений и цветов в горшках	
Уход за растениями и цветами в горшках	
Уход за срезанными цветами	
Уход за композициями из сухих цветов	
Удаление паразитов	
Починка инструментов	
Уход за инструментами для уборки и их починка	
Другие работы по починке	
Починка тканей	



ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА

Уборка как профессия

Работа уборщиков является основной составляющей для создания и поддержания в обществе чистоты, порядка и комфорта. В сущности, эта работа является самым основным, необходимым компонентом, который создает условия для работы других групп персонала.

Уборка осуществляется для благополучия людей. Профессиональная уборка помещений делается для того, чтобы люди, находящиеся в них, могли сосредоточиться на собственных занятиях. Также производится уборка мест работы или аппаратуры, требующих особой чистоты. Например, при производстве электроники на некоторых стадиях работы необходимы помещения, в которых совершенно нет пыли.

Уборка помещения производится либо в присутствии людей, работающих в нем, либо когда они уходят. Эти люди и являются клиентами уборщика. Уборщик очищает окружающее их пространство.



Для тех, кто осуществляет уборку, все заказчики (и большие, и маленькие) одинаково важны.

ВСЕСТОРОННЕЕ ЗНАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Процесс обслуживания состоит из цепочки действий, со-
мных для выгоды клиента. Сила этой цепочки равна силе е-
го слабого звена, поскольку все участники процесса важ-
его успешного завершения. Самое главное звено – это убор-
так как они создают чистоту для клиента. Зачастую убор-
единственный человек, с которым общается клиент. Си-
ежедневного взаимодействия важны в плане впечатления, в-
водимого на клиента. Часто эти ситуации имеют решающее
ние на мнение клиента.

В некоторых книгах, посвященных обслуживанию кли-
подобные ситуации называются «моментами истины». При
уборщики доказывают, что они готовы успешно выполнять
дело. Когда такой момент проходит, часто становится сле-
поздно пытаться повлиять на мнение клиента о конкретной
ации. Говорят, что должна произойти дюжина благопри-
событий, чтобы исправить однажды создавшееся плохое
чтение.

Обслуживание клиента заключается в постоянной помо-
созданию для него комфортных условий, с тем, чтобы он ещ-
го оставался довольным качеством обслуживания.

Работа в сфере обслуживания требует профессиональных
умений в трех главных областях.

Обслуживание.

Люди, обладающие профессиональными навыками, знают свою
сферу, действуют в соответствии с объемом сбыта и могут,
например, контролировать непредвиденные ситуации. Уборщики
знают, что своим поведением они могут повлиять на готовность
клиента покупать их услуги в дальнейшем.

Непосредственная сущность работы.

Профессиональные навыки требуют знания основных положений
в данной сфере и обладания обширными сведениями
об обслуживании и продукции данной отрасли, а также умения
качественно выполнять уборку. Уборщик может оценить
необходимость удалять грязь и выбрать подходящий метод для ее
удаления.

Атмосфера общения.

Профессионал в сфере обслуживания знает, как общаться
с людьми, понимает различные стили поведения и умеет
контролировать собственное настроение. Используя собственную
индивидуальность, уборщик может очаровать клиента.

ВОЗМОЖНОСТЬ РАЗВИТИЯ

Обслуживание – это работа, требующая профессиональных
выков, на которых надо специализироваться, как и на любой
добной работе. Некоторые личностные качества делают обслу-
вание более тщательным, но, тем не менее, профессиональ-
навыки – это результат обучения.

Предрасположенность к работе в области уборки делает ра-
ту более интересной. Часто уборщик общается с очень широ-
кругом людей. Люди, работающие в сфере обслуживания, где
из-за регулярного общения вынуждены постоянно адаптиров-
ся, обычно лучше сохраняют жизнерадостность, чем представ-
ли менее социальных профессий.

У людей, работающих в сфере обслуживания, развивается способность справляться с различными ситуациями и взаимодействовать с разными людьми. Профессионал может разместить нужные вещи в соответствии с их ценностью. Можно сказать, что в сфере обслуживания личность духовно развивается по мере того, как человек втягивается в широкий круг абсолютно различных вопросов. Уборщики также принадлежат этой сфере.

Обслуживание как понятие

СУЩНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Традиционно мы привыкли думать, что только парикмахеры, банковские клерки, продавцы, и т.д. работают в сфере обслуживания. Но уборщики также принадлежат этой сфере.

Уборка – это работа в сфере обслуживания, так как ей присущи черты, типичные для работы в этой сфере.

Обслуживание – это частично духовный процесс.

Чистота – это в большей степени настроение и субъективное переживание. Обычно ежедневные ситуации общения протекают на эмоциональном уровне.

Обслуживание – это ряд последовательных действий.

Обслуживание – это непрерывный процесс, в котором одно действие сменяет другое, завершая предыдущее.

Обслуживание иногда производится и используется одновременно.

Его нельзя хранить. Зачастую уборка производится в то время, когда люди находятся в этом же помещении. Пока помещение убирается, в нем снова накапливается грязь.

Клиент, пользующийся услугами, сам является частью процесса обслуживания.

Когда уборка делается в присутствии клиента, ситуация обусловлена взаимными ожиданиями и потребностями.

Клиент может своим поведением либо помогать процессу уборки, либо делать его более трудным. Например, клиент может освободить место для уборки, выйдя из помещения или перейдя на другое место; или же организовать рабочее место таким образом, чтобы его было удобно убирать.

Открытые поверхности мебели и пола, а также порядок значительно облегчают процесс уборки. С другой стороны, уборщик может повлиять на ситуацию, например, вежливо попросив клиента очистить стол или убрать уличную обувь в специально предназначенное для нее место. Можно сказать, что уборка – это сотрудничество с клиентом.

В сфере обслуживания очень важно уважать профессиональные умения другого человека. Заказчик является специалистом в своей области, уборщик – в своей.

УБОРКА НЕОБХОДИМА ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ОСНОВНЫХ ФУНКЦИЙ

Обслуживание можно определить по-разному. Например, оздоровительные центры поддерживают и улучшают здоровье людей. Это их основная задача.

Уборка, производимая в этих центрах – это дополнительная задача, которая необходима для выполнения основной, но она не является причиной существования оздоровительных центров. Для того, чтобы улучшить основное обслуживание и сделать его более простым и приятным, можно предложить клиенту называемое дополнительное обслуживание. Однако, оно не обязательно.

Дополнительными видами обслуживания в оздоровительных центрах могут быть, например, кафе или возможность читать газеты и журналы в комнате ожидания. Точно также в гостиничном бизнесе размещение по номерам является основным видом услуг, с которым также связана работа горничных, а рестораны, прокат автомобилей и организация встреч – дополнительным обслуживанием. С точки зрения компаний, занимающихся уборкой, она является основным видом услуг, поскольку они были созданы с этой целью.

Дополнительное обслуживание существует для обеспечения основного, поэтому занимающиеся им люди должны помнить о своих собственных задачах и обязанностях. Пожилому инвалиду, пришедшему в оздоровительный центр, может понадобиться сопровождение и помощь. За это несет ответственность весь персонал центра. С точки зрения клиента весь центр является единым целым. Продавец в кафе, медицинские сестры и обслуживающий персонал формируют у клиента единую картину обслуживания в оздоровительном центре.

Клиенты и различные потребности

«ВНУТРЕННИЕ» И «ВНЕШНИЕ» КЛИЕНТЫ

Люди, которые посещают места, обслуживаемые уборщиками (например, иностранные клиенты на бумажной фабрике), приходят по личным вопросам (скажем, гражданин посещает муниципальную службу), или ночуют в гостинице (постояльцы рассматриваются как клиенты).

Задачей дополнительного обслуживания является всесторонняя поддержка и помощь основному обслуживанию и его участникам. Следовательно, недостаточно обслуживать только так называемых «внешних клиентов». Клиентурой уборки является также весь персонал бумажной фабрики или муниципальной службы. Клиентами горничных также является персонал гостиницы. Для медицинских сестер – это, например, «внешние клиенты», требующие обслуживания, а также персонал, обслуживающий лечение, то есть весь персонал оздоровительного центра. Эти люди, постоянно работающие на своих местах, – «внутренние клиенты» уборщиков.

В общем коллеги, вышестоящие и подчиненные – это «внутренние клиенты»; а все люди, покупающие или продающие или, например, администрация – это «внешние клиенты». Необходимым условием успешных взаимоотношений с «внешними клиентами» являются хорошие отношения с «внутренними клиентами».

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ И ГРУППОВЫЕ ЗАКАЗЫ

Определяя клиентов, важно провести различие между индивидуальными заказами и заказами от группы клиентов, то есть организации.

ВНУТРЕ

– РАЗН
ПРОЦ



Внутренние клиенты принадлежат к коллегам и инспекторам. Клиентами могут быть работники, участвующие в производстве товаров или через которых на пути к конечному потребителю (производители в

Группой клиентов с которым бытовым оборудованием может быть представителем, с ним часто контактируют, и к другой, прох

КЛИЕНТ

ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ

- РАЗНЫЕ СТАДИИ ПРОЦЕССА



- ОРГАНИЗАЦИЯ
- КОЛЛЕГИ
- ИНСПЕКТОР

Внутренние клиенты – это лица, принадлежащие к самой организации, коллеги и инспекторы. Внутренними клиентами могут быть, например, работники, участвующие в производстве того же продукта, или через которых продукт проходит на пути к конечному пользователю (производители волокна для мопсов).

ВНЕШНИЕ КЛИЕНТЫ

- ПОЛУЧАТЕЛЬ УСЛУГИ



- ПЛАТЕЛЬЩИК
- ПОКУПАТЕЛЬ
- ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ
- ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ
- ДРУГИЕ

Внешние клиенты – получатели услуг, пользователи площадей, подлежащих уборке, лица, принимающие решения о покупке услуг по уборке, а также плательщики.

Группой клиентов может быть компания или объединение, с которым была согласована цена и качество работы. Здесь заказчиком может быть торговая организация или отдел организации. Обычно организация назначает специального человека, который будет представлять компанию. Этот человек представляется отдел, организацию или объединение и поддерживает контакты между организацией и фирмой, производящей уборку. Как правило, этот человек представляет всю группу и называется представителем; с ним согласуются все практические вопросы. Представители часто несут ответственность за оплату. Они обеспечивают контакты, и информация, поступающая от одной организации к другой, проходит через них.

С другой стороны, каждый человек со своими личными ожиданиями и потребностями является тем, кто пользуется услугой и оценивает качество работы уборщиков. Эти люди представляют заказчика на индивидуальном уровне. Может случиться так, что качество уборки, согласованное на уровне организации, не удовлетворяет клиентов на индивидуальном уровне. Из-за плохой информированности человек может не знать о том, что было согласовано. Недостаток информации может быть причиной неоправданных ожиданий и неоправданной критики в адрес фирмы, выполняющей уборку. Необходимо, чтобы персонал такой фирмы был в курсе подобных ситуаций и оповещал своего представителя или собственное начальство. Потребности организации могут по многим показателям отличаться от потребностей клиентов на индивидуальном уровне.

Единство и качество обслуживания

ТЕХНИЧЕСКОЕ И ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ КАЧЕСТВО

В том, что касается общего качества обслуживания, важно то, что клиент получает, когда пользуется услугами фирмы, заказывая уборку. Оправдание ожиданий клиента является одним из показателей качества работы. Например, клиент может оценить уровень чистоты и порядка, который соответствует его потребностям и роду занятий.

КАЧЕСТВО УСЛУГ ПО УБОРКЕ



Качество услуг по уборке — это способность отвечать ожиданиям и потребностям потребителей. Если опыт клиента в работе с компаниями по уборке соответствует его ожиданиям, он считает качество высоким. Имидж компании влияет на опыт в отношении качества. Если имидж компании хорош, потребитель готов иногда принять плохие услуги.

Техническое качество уборки — уровень чистоты, который зависит от часов работы организации, от количества и доработки навыков персонала, непосредственно контактирующего с клиентом.

Являясь клиентом, вы ожидаете от организации гибкости, как и от качества обслуживания. Существует различие между качеством выполняющей работы и качеством обслуживания.

• Важность ф

Скорость обслуживания — функция от качества обслуживания. Чем выше качество обслуживания, тем быстрее происходит процесс обслуживания. Это означает «момент

Исследования в области обслуживания

Интерес к клиенту

Спонтанность

Компетентность

Находчивость

Заказчики ценят ориентир при обслуживании