

Техническое качество обслуживания – это результат непосредственной уборки, который был согласован с клиентом, или уровень чистоты, который был обещан ему. Это качество во многом зависит от частоты уборки, применяемой технологии, опыта организации, обеспечивающей обслуживание, системы контроля и доработки, а также технических и профессиональных навыков персонала. Хорошее техническое качество означает, что непосредственный уровень чистоты соответствует ожиданиям клиента.

Являясь клиентами фирм, организующих уборку, люди также ожидают от организации и уборщиков дружелюбного отношения и гибкости, как и клиенты оздоровительных центров. Эта сторона качества обслуживания называется функциональным качеством. Существенным здесь является то, как развивается сотрудничество между организацией, заказывающей уборку, и фирмой, ее выполняющей.

● Важность функционального качества

Скорость обслуживания, гибкость и отношение персонала – факторы функционального качества. Известно, что на мнение клиента о качестве работы сильнее всего влияют факторы функционального качества. Каждый заказчик хочет, чтобы его воспринимали как личность и могли выслушать. Это важные эмоциональные факторы в ситуации общения, факторы, которые создают «моменты истины».

Исследование обслуживания клиента показало, что обслуживание характеризуют следующие факторы:

Интерес к клиенту

Клиент чувствует, что организация, ее персонал и функциональная система существуют для того, чтобы решать возникающие проблемы.

Спонтанность

Персонал имеет возможность и желание принимать независимые решения и гибко действовать в каждой ситуации.

Компетентность

Персонал обладает необходимыми знаниями и способен находить гибкие решения проблем клиента.

Находчивость в кризисных ситуациях

Персонал обладает находчивостью и готовностью действовать быстро, когда возникает проблема, или случается что-то непредвиденное.

Заказчики ценят эти факторы. Они могут быть взяты в качестве ориентира при выполнении уборки, чтобы общее качество обслуживания клиент оценил как высокое.

АЗБУКА ХОРОШЕГО СЕРВИСА



А Чистота



Е Скорость



В Вежливость



Г Доступность



С Встреча с клиентом



Г Готовность помочь клиенту



Д Гибкость



Н Профессиональные навыки

• Важен в

Обслужива...
внешнем ви...
ке. Подхо...
ный знак пр...
на гигиену...
раняются п...
на груди ср...
и внешний...
нальных на...
ную работу...
Вежливо...
ются часть...
приветство...
начну убир...
госа уборо...
ему минима...
ветное, зач...
уборщика, с

РУПОР



и быстры...
естествен...
элегантны...
пахнуть и...
со всем эт...
Размыш...
всего там...
обходите...
любые зна...
будет хоро...
блестеть м...
что обеща

С наилу...

• Важен внешний вид

Обслуживающий персонал должен постоянно заботиться о своем внешнем виде: одежде, причёске, речи, выражении лица и мимике. Подходящая для уборки спецодежда и обувь – наиболее важный знак профессионализма. Особенное внимание надо обратить на гигиену при уборке, так как различные запахи легко распространяются при движении уборщика. Карточка с именем работника на груди сразу говорит клиенту, кто выполняет работу. Состояние и внешний вид инструментов многое дает понять о профессиональных навыках работника, его чувстве гордости за собственную работу и о качестве работы.

Вежливое обращение и чуткость в различных ситуациях являются частью ежедневного обслуживания. Постучать в дверь, поприветствовать, спросить, когда неясно, «Вы не против, если я начну убирать», – это ежедневная рутина персонала, занимающегося уборкой воспринимается клиентом как желание принести ему минимальное беспокойство в его работе и вызывает у него ответное, зачастую неосознанное, стремление облегчить работу уборщика, создав ему благоприятные условия для уборки.



порость



пухлость



овность помочь клиенту



фессиональные навыки

РУПОР ПРАВДЫ.



Сразу после моего летнего отпуска я пошел на настоящий курс. Это был один из тех курсов по обслуживанию клиентов на которые все мы ходили. Там сказали, что "уборщик" – это первый и наиболее важный представитель работодателя, и что он должен быть вежливым и полезным, и быстрым, и гибким, и исполнительным. И сверх того, естественно, также эффективным и выглядящим как элегантный и искусный профессионал, непременно хорошо пахнуть и несомненно быть красивым. В этом смысле я согласен со всем этим, – быть красивым и все такое.

Размышляя о самом сервисе, я полагаю, что сервис лучше всего там, где места хорошо вычищены. Можно быть обходительным, суетиться как продавец и нацепить на себя любые значки; все время обещать клиенту, что – да, да, все будет хорошо и кланяться, но полы не будут от всего этого блестяще лучше. Где-то между всем этим нужно все же делать, что обещаешь. И знать, как это делать.

С наилучшими пожеланиями гладкий и свежий Глори Слуки.

КЛИЕНТУ НУЖНЫ ПЕРЕМЕНЫ

Работа в сфере обслуживания легко делает профессионального работника слепым рабом привычек. Профессиональная оценка очевидна, например, когда мы

- выборочно воспринимаем и используем информацию;
- сопротивляемся переменам и остаемся верными старым привычкам;
- теряем цель деятельности, и клиент исчезает из фокуса.

Недостаток знаний, не критичная и несбалансированная оценка требований клиента и собственного уровня обслуживания является помехой улучшения качества работы. Обратная оценка необходима, чтобы выбрать правильную цель, понять потребности клиента, его ожидания и удовлетворенность более точно.



БАЛАНС МЕЖДУ РЕСУРСАМИ И ОЖИДАНИЯМИ

У большинства людей есть мнение, каким должно быть обслуживание. Хорошее обслуживание на всех уровнях - желание и требование всех, кому необходимо обслуживание. Индивидуальные заказчики в особенности представляют все виды желаний и требований. Хотя часто различные ограничения, как время, экономические ресурсы, навыки, договоры и др. в конечном счете, препятствуют реализации желаний заказчика. Обслуживающая организация должна постоянно оценивать этот баланс и изменения требований клиента должны постоянно пересматриваться.

Таким образом, необходимо постоянно накапливать информацию о потребностях клиента и получать обратную связь, доволен ли он работой. К тому же, надо ориентировать клиента на оценку качества работы в сравнении с заранее обговоренными целями.

ОБРАТНАЯ СВЯЗ
И ОЦЕНКА РАБОТЫ

Обслуживание
различными

- Качество мо
Качество явля
получающие с

- Переговоры
требований. М
добавить вып
жалобу. Подго
определение
которыми след
проблему. Так
Редко кто пол
изложит проб

- Ежедневный
правильные в
разрешать еп

- Совещания
успешного об
информацию,
остановиться
вдохновить кл

- Короткие ин
достаточное
например, ос
Таким образ

• Обратная

Каждая орга
информацию
обратную свя
ния. Важно то
само по себе;
пользовано д
При оценке с
ние две соста

- возника
ка, о кот
- пожела
рые он с
Не важно,
ся, но они до
мать важную

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ОЦЕНКА РАЗЛИЧНЫМИ СПОСОБАМИ

Обслуживание можно оценить различными способами.

— Качество может быть оценено с точки зрения участников процесса. Качество является высоким, когда люди, производящие и получающие обслуживание, довольны.

— Переговоры с клиентом важны, если речь идет о пересмотре его требований. Можно, например, составить новый договор или дебаить выполнение некоторых обязанностей или даже подать жалобу. Подготовка к переговорам включает, например, определение вопросов. Стоит заранее обдумать вопросы, с которыми следует обратиться к клиенту; это поможет разъяснить проблему. Также необходимо обдумать, что сказать клиенту. Редко кто полагает, что клиент без специального руководства изложит проблему во всех деталях.

— Ежедневный контакт с клиентом может заменить переговоры, когда правильные вопросы могут предвосхищать вопросы клиента и даже разрешать его проблемы.

— Совещания с группой заказчиков могут быть важными для успешного обслуживания. Целью здесь является сообщить клиенту информацию, а также повлиять на его поведение. Важно не остановиться на том, чтобы просто изложить свою позицию, а вдохновить клиента на высказывание его собственного мнения.

— Короткие интервью по важным вопросам могут обеспечить достаточное понимание мнения клиента. Такие интервью могут, например, осуществляться в ходе повторяющихся кампаний. Таким образом, можно достичь значительных перемен.

● Обратная связь должна приводить к изменениям

Каждая организация, занимающаяся обслуживанием, собирает информацию, в которой нуждается. Необходимо рассматривать обратную связь как важную составляющую процесса обслуживания. Важно то, что получение обратной связи не является ценным само по себе; полученное таким образом знание должно быть использовано для развития и совершенствования обслуживания. При оценке обслуживания надо постоянно принимать во внимание две составляющие во взаимоотношениях с заказчиком:

- возникающие в процессе сотрудничества пожелания заказчика, о которых знает организация, и о которых она не знает;
- пожелания, которые клиент считает более важными, и которые он считает менее важными.

Не важно, какие методы оценки и обратной связи используются, но они должны быть постоянными, систематическими и занимать важную часть в работе людей.

Внутреннее предпринимательство в обслуживании

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО КАК БАЗОВАЯ ЦЕННОСТЬ

В широком смысле атмосфера на предприятии может рассматриваться как отношение к работе. Предпринимательство является необходимым компонентом при принятии целевых направлений обслуживания. Предпринимательство – это скорее индивидуальная черта, чем групповая. И эта черта должна быть принята базовой ценностью на всех уровнях в организации, занимающейся обслуживанием, и в любых видах работы. Это качество должно быть развито до уровня характерного мышления, поведения и отношения. Эксперты говорят, что мы живем в обществе конкуренции, где у нас все меньше помощников и все больше конкурентов.

СВОБОДА ДЕЙСТВИЯ И ПРИБЫЛЬ

На людей возлагается все больше ответственности и предоставляется больше свободы действия на каждом рабочем месте. Они будут в большей степени работать как независимые предприниматели. Предпринимательство характеризуется ответственностью за прибыль и оплатой в соответствии с прибылью.

Внутреннее предпринимательство можно рассматривать как решение проблемы мотивации. Здесь все умственные ресурсы каждого человека могут использоваться наиболее эффективно. Каждому члену организации дается возможность развивать инициативу в соответствии с его способностями посредством удаления бюрократии. Способные люди могут реализовать свои ресурсы и проявить инициативу.

Характеристики предпринимателя:

- способность к проявлению инициативы
- позитивное и дружелюбное отношение к другим
- способности в области менеджмента
- способность брать на себя ответственность
- организаторские способности
- готовность к продолжительному рабочему дню
- способность принимать решения, уверенность
- надежность, порядочность, хорошая репутация
- способность выдерживать перемены, настойчивость
- способность адаптироваться к изменяющимся условиям, гибкость

А также принять вызов и развиваться в этих областях предпринимательства.

УБ
РАБО



Виды обслуживания (например, в больницах) могут быть рассмотрены с точки зрения обслуживания. В особенности это касается обслуживания пациентов (больницы) как поставщика услуг. В этом случае обслуживание является центром, к которому относятся другие отделы и подразделения.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ

Предпосылкой для будущего успеха является понимание ее ценности, но не только. Посвящая организацию вперед, что касается эффективности, которые используются к поставке продукции – это команда.

УБОРКА КАК ЧАСТЬ РАБОЧЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ



Виды обслуживания, такие как уборка, могут быть организованы различными способами. Уборка может являться видом услуг какой-то организации и иметь целью достижение должного уровня чистоты с наименьшими затратами. В особенности общественные институты (муниципалитеты, больницы) могут применять так называемую модель «покупатель-поставщик», при которой уборка организуется специальным центром, который берет плату за уборку, заказанную другими отделами. Уборку также можно заказать у других компаний.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ РАБОТЫ

Предпосылкой развития компании является представление об облике ее будущей деятельности. Это представление создает базу для достижения общей цели. Кроме этого, организацией управляют ее ценности, например, надежность и профессиональные навыки. Посвящая себя этим ценностям, работники продвигают организацию вперед.

Что касается эффективности работы, важными являются действия, которые усиливают формирование рабочих групп, стремящихся к поставленным целям. Центральные группы в организации — это команды, ячейки или пары.

ОПЕРАТИВНАЯ ИДЕЯ, РАБОЧАЯ ИДЕЯ И СТРАТЕГИЯ

Задача компании, занимающейся обслуживанием, — получить прибыль. Уборка в самой компании должна покрывать издержки или обходиться как можно дешевле. Тот факт, что клиенты довольны, или то, что у компании имеются постоянные клиенты, может гарантировать, что цели достигнуты.

Оперативная идея содержит решение о том, какие функции выполнять организация, и «по каким правилам играть» в данном случае — это уборка и различные дополнительные услуги. Рабочая идея разъясняет, как выиграть в этой игре, отвечает на вопрос что, как и для кого делает организация. Уборка организована как отдельный вид обслуживания, клиенты известны. Организация может выполнять все виды обслуживания, связанные с уборкой, или выполнять какие-то отдельные функции.

Компании, занимающиеся уборкой, могут решать, какую группу клиентов они будут обслуживать. Заказчиков группировать по видам обслуживания, размеру, масштабу работы, местонахождению или схожим потребностям, продиктованным и родом занятий.

Если это возможно, надо точно определить требования заказчика и стоимость работы. Для каждой группы заказчиков описание обслуживания определено в соответствии с договором.



Чтобы понять уровень уборки, о которой договорено с клиентом, контракт прорабатывается с уборщицами.

Рабочая идея дает ответы на следующие вопросы:

Клиент:	для кого предназначается обслуживание
Вид обслуживания:	какой вид уборки предлагается клиенту
Методы работы:	как осуществить обслуживание
Имидж компании:	как общая идея компании формируется ее реальным имиджем
Культура обслуживания:	как объяснить всем служащим, что клиент — это основа всей работы

Договор определяет перечень работ и ожидаемый результат, которые платит клиент. Все работники, обеспечивающие уровень обслуживания, информированы о содержании договора. Обслуживание будет хорошего качества, если оно соответствует подписанному договору. Чтобы обеспечить согласованное, более выгодное обслуживание, организация должна стремиться развивать его во взаимодействии с клиентом.

Стратегия организации может быть разделена на две функциональные стратегии и оперативная стратегия. Функциональная стратегия используется при получении прибыли, делении необходимых действий. Эта стратегия помогает адаптироваться к внешним условиям на протяжении длительного времени. Например, это набор и тренировка персонала.

Оперативная стратегия используется, когда надо сделать новую вещь в нужное время. Если, например, считать, что проникновение на новый рынок — это оперативная стратегия, то она может быть реализована посредством приобретения другой компании или вытеснении конкурента с этого рынка.

Очевидно, что компания несет ответственность за свои действия. Мы рассматриваем удовлетворение клиентов, но также и их характер. Например, должны ли мы дальше награждать сотрудников, как частные работники, или иметь право на...

ИНФОРМАЦИЯ

Распространение информации о компании — это не только ее расписание, но и ее культура. В ходе предоставления информации клиенту, компания должна учитывать его потребности. Таким образом, мы можем увидеть, что клиенты хотят знать о компании. Цель менеджера — знать, что клиент хочет. Например, это может быть их контроль, их реакция. При этом мы должны учитывать, что клиенты хотят знать о компании. Цель менеджера — знать, что клиент хочет. Например, это может быть их контроль, их реакция. При этом мы должны учитывать, что клиенты хотят знать о компании.

анием, — полу-
покрывать изде-
акт, что клиен-
стоянные клие-

какие функции
илам играть». —
е дополнитель-
в этой игре.
организация. К
уживания, гр
ннять все виды
ннять какие-то

ешать, какую
ков группиру
ты, местонахо
ым и родом и

требования, п
дой группы за
о в соответс

просы:

ется

едлагается

уживание

ании

м
пужающим, что
сей работы

емый резуль
печивающие
ержании дого
оно соответс
ласованное и
должна строи

ена на две ча
атегия. Функ
и прибыли и
я помогает ф
ении длите
сонала.

надо сделать
ать, что рас
еративная с
ом приобре
этого рынка

Очень важно, чтобы весь персонал был вовлечен в развитие компании. Чем сильнее работники влияют на планирование собственной активности, тем охотнее они посвящают себя общим целям. Мотивация, управление, персонал и пути тренировки могут рассматриваться как части внутреннего взаимодействия.

Удовлетворение нужд заказчика — это результат хорошей мотивации персонала. Также результатом хорошей мотивации являются, например, качество обслуживания, гибкость, эффективность, развитие собственных навыков и обмен информацией.

Характеристиками хорошей мотивации персонала являются, например, логичная и обоснованная деятельность. Работники должны чувствовать, что стоит стараться. Для них важно знать дальнейшую политику компании, оплату их труда и систему вознаграждений.

Сотрудникам необходимо четкое описание их обязанностей как части функциональной политики. При наличии мотивации работники стремятся понять требования заказчика, знают, какое решение предложить, и как постоянно быть востребованными и иметь постоянных заказчиков.

ИНФОРМАЦИЯ

Распространение и обмен информацией необходимы для обслуживания клиентов. Для того, чтобы предоставить услугу потребителю так, как было указано в договоре, требуется функциональное распространение информации и обмен сведениями внутри компании.

В ходе первых переговоров с заказчиком менеджер может, задавая прямые вопросы (что, как, почему), узнать реальные требования к уборке. Это лучший способ удовлетворить потребности клиента. В этой ситуации хороший менеджер, внимательно слушая заказчика, может выделить основные моменты, подчеркиваемые им.

Таким образом, компания, обеспечивающая уборку, разъясняет потребности клиента и фиксирует их в договоре. Необходимо разъяснить содержание договора всем, кто участвует в обслуживании. Договор просматривают с супервайзером, чтобы, познакомившись с условиями клиента, он мог планировать свои действия.

Цель первоначальной информации в том, чтобы заказчик услуг знал главное об обслуживающей фирме: имя уборщика, имя менеджера, как связаться с фирмой, как она работает, включая, например, систему обратной связи и систему оценки качества. Это условие для формирования деловых отношений. Уборщики и их контролеры смогут качественно обслужить клиента, только если их работодатель обеспечивает им полную поддержку.

При хорошо организованном обслуживании уборщики, общаясь с клиентами в «моменты истины», сразу получают необходимые сведения. Организация выбирает лучшие методы получения информации. Это может быть электронная почта или бюллетени. Работник должен быть честно и открыто информирован обо всех касающихся его моментах. Все вопросы договора об оказании услуг, касающиеся заказчика и уборщика, должны раскрываться на собраниях или, например, в группах качества, обсуждающих методы улучшения обслуживания.

Цель — найти средства, обеспечивающие возможность персоналу постоянно улучшать качество обслуживания заказчика и приносить компании дополнительную прибыль.

Организация должна быть готова к изменениям в окружающей обстановке. В ходе этих изменений организация адаптируется к новым обстоятельствам, обеспечивая достаточную



информированность внутри самой организации и обмен информацией между организацией и внешней средой. Хорошая информированность снижает риски в работе. Целью коммуникации является создание атмосферы, мотивирующей нужных специалистов обращаться за работой, энтузиастов – посвящать себя общим ценностям организации. Задача коммуникации – помочь всем работать в одном направлении.



Результаты сотрудничества

Заказчики, сотрудники компании, персонал, обеспечивающий безопасность труда и охрану здоровья, представители персонала, другие уборщики и их контролеры – все они являются важными партнерами и клиентами уборщиков.

Многие уборщики работают в нескольких зданиях; некоторые – партнеры, участвующие в сотрудничестве, могут представлять несколько организаций. Человек, выполняющий уборку, может принадлежать к той же компании, что и персонал, работающий в убираемом помещении, или уборка может осуществляться другой организацией. Уборщик должен видеть себя равным членом рабочего коллектива. Это условие для успешного сотрудничества с персоналом, которое мотивирует качественное обслуживание.

СОТРУДНИЧЕСТВО С КЛИЕНТОМ

Когда производится уборка, по крайней мере в дневное время, люди, для которых она делается, присутствуют при процессе. С точки зрения сотрудничества здесь можно увидеть и хорошие, и плохие стороны. Положительным моментом является то, что в этой ситуации легко получить обратную связь от клиента. Отрицательным то, что иногда эта связь не совсем адекватна.

Хорошие отношения с персоналом организации-заказчика помогают уборщику планировать свою работу в соответствии с потребностями этой организации. Когда это возможно, надо учитывать изменения требований к уборке в соответствии с изменением работы в организации.

Менеджер, договаривающийся об уборке помещения, занимает наиболее важную позицию в передаче текущей информации. Но если и остальной персонал также заинтересован в уборке, он помогает определить и обеспечить устраивающий всех уровень качества.



СОТРУДНИЧЕСТВО УБОРЩИКОВ

Сотрудничество с другими уборщиками, работающими в том же помещении, облегчает работу и помогает работникам чувствовать себя увереннее. Становится легче справляться с работой в часы пик и в непредвиденных ситуациях, если уборщик работает с коллегами и не стесняется обратиться за помощью.

Появление «коллективного духа» в небольших рабочих коллективах повышает профессиональную гордость и улучшает рабочую атмосферу.

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Профессионализм – это качество, характеризующее человека, занимающегося определенной профессией. Профессионализм – это умение выполнять свою работу качественно, эффективно, с соблюдением правил и норм. Кроме того, профессионализм включает в себя знание своей области, умение работать в команде, умение решать проблемы и т.д.

Совместно с профессионализмом важно иметь и другие качества, такие как ответственность, честность, трудолюбие и т.д. Только сочетание всех этих качеств может привести к успеху в любой профессии.

Также к профессиональным качествам относятся умение работать с техникой, умение работать с людьми, умение работать с информацией и т.д. Все это необходимо для того, чтобы быть успешным в своей профессии.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ

При работе уборщика очень важно обеспечивать безопасность и охрану здоровья. Для этого необходимо использовать специальную одежду и обувь, соблюдать правила техники безопасности и т.д.

Для того, чтобы обеспечить безопасность и охрану здоровья, необходимо также проводить регулярные медицинские осмотры и соблюдать правила личной гигиены.

ОБУЧЕНИЕ

Поскольку работа уборщика требует определенных навыков и знаний, необходимо проводить обучение и повышение квалификации работников.

Знание своей профессии и умение работать с техникой – это то, что делает уборщика профессионалом. Поэтому обучение и повышение квалификации – это обязательное условие для успешной работы.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

Профессиональную работу уборщиков поддерживают контролеры (супервайзеры) и специалисты. Сотрудничество в организации, занимающейся уборкой, должно быть непрерывным, а контакты – легко налаживаться. Контролеры должны заботиться о наличии надлежащего оборудования, машин и чистящих средств. Кроме того, они должны следить за тем, чтобы уборщики умели их правильно и эффективно использовать.

Совместная работа должна быть согласована с контролерами. Это может делаться в различных формах, от разговора до глубокого плодотворного обсуждения. Необходимо, чтобы это происходило постоянно и имело результат. При удачном взаимодействии информация распространяется быстро и просто, проблемы предвидятся и решаются сообща, а настрой в коллективе открытый и благожелательный.

Также к партнерам уборщиков по профессиональному сотрудничеству принадлежат поставщики товаров. Знания поставщиков о машинах, оборудовании и моющих средствах, а в особенности о новых поступлениях на рынок должны быть использованы на всех уровнях. Сотрудничество с предпринимателями приносит новые идеи по улучшению и развитию работы уборщиков. Идеи в этой области доходят до производителей, и с помощью экспериментов, они сразу могут получить новый продукт. Все стороны выигрывают от сотрудничества.



ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА И ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ

При работе в сфере уборки необходимо сотрудничать с людьми, обеспечивающими безопасность труда и охрану здоровья. Уборка – это профессия, при которой возможны несчастные случаи и профессиональные заболевания. Не всегда можно избежать контакта с вредными веществами и работы в неудобной позе.

Для того, чтобы предотвратить несчастные случаи и заболевания и гарантировать неотложную помощь, необходимо, прежде всего, объяснить все риски и последствия при их возникновении работникам, которые отвечают за безопасность труда и охрану здоровья, а также описать все процедуры. Донося информацию до сведения уборщиков, вы вносите свой вклад в работу по предотвращению опасных ситуаций, причиной которых является незнание.



ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИЧЕСТВУ

Поскольку уборка относится к сфере обслуживания, человек, работающий в этой области должен уметь сотрудничать и справляться с различными ситуациями, в которых приходится общаться с клиентом.

Знание основ взаимоотношений между людьми с учетом их служебного положения, приобретаемых при знакомстве с профессией, помогает справляться с подобными ситуациями. Гордость за свою профессию и приобретение новой информации создает уверенность в себе в ситуациях общения с партнерами. Смелый и живой ум – отличный ресурс для сотрудничества.

Стадии введения в работу:

- информирование перед началом работы
- прием работника
- представление его компании
- введение в рабочие взаимоотношения
- консультирование

Введение в работу

Введение в работу включает в себя весь начальный курс, консультирование и тренировку, которые находятся между оформлением на работу и началом выполнения должностных обязанностей.

Вводные программы созданы для новых сотрудников. Их целью является предоставление работнику информации о его работодателе. Они получают основную информацию об организации, ее ценностях, политике качества и оперативных методах.

Система, содержащая процедуры, инструкции и документы, информирующие человека, поступающего на работу, должна быть сделана в начале новых рабочих взаимоотношений. Это делается для того, чтобы работник с самого начала был в состоянии ответить на вопросы клиента об организации.

Цели введения:

- создать положительное отношение к своей работе у вновь поступающего работника
- сделать более легким сосредоточение на новых заданиях
- установить хорошие взаимоотношения между новым сотрудником, его коллегами и контролером
- сократить период тренировки
- устранить неуверенность
- снизить вероятность ошибок и неприятностей, вызванных незнанием

Введение является основой практической тренировки на месте работы, например, при помощи старшего в группе. Начальная тренировка – это часть программы для персонала, которая должна разрабатываться индивидуально посредством обсуждения проблем тренирующим и тренируемым.

Вводная программа должна быть представлена в форме лекции с целью ее лучшего запоминания. Вводный курс и конкретные инструкции усваиваются лучше на практике, но при этом надо использовать различные инструменты. По мере прохождения вводной программы уборщик отмечает, что он получил знания по этому вопросу, в матрице вопросов.



Когда вводная программа будет завершена, работник должен быть уверен, что способен справиться с заданиями.

ИНСТРУКТАЖ

Инструктаж – это часть программы, в которой совмещаются обучение и конкретная работа. Целью инструктажа является обучение новых сотрудников методам выполнения функций. Особое внимание уделяется принципам, которым должны следовать на практике лучшие методы работы. Необходимо научиться работать в команде, выполнять свою деятельность посредством взаимодействия с другими.

Консультирование

- всем, для кого заданы задачи
- людям, которые не могут справиться с задачами
- тем, чьи действия могут быть опасными
- тем, кто выполняет сложную работу
- всем работникам, чья работа требует промежуточной консультации

Необходимость инструктажа возникает тогда, когда изменяются методы работы или вещества, используемые для выполнения заданий, например при смене оборудования и различных условиях. Инструктаж должен проводиться регулярно.

Консультирование должно проводиться индивидуально, чтобы удовлетворить потребности каждого сотрудника. Консультирование должно быть частью обучения и обслуживания. Надо избегать ситуаций, когда сотрудник получает информацию только от одного человека.

Решение о проведении инструктажа принимается на основе результатов собеседования с сотрудником. Если выясняется, что сотрудник не может справиться с работой, необходимо провести инструктаж. Инструктаж должен быть проведен в удобное для сотрудника время, чтобы он мог более эффективно усвоить материал.

Одной из сложностей теории и практики является осознание того, что обучение и применение на практике – это длительный процесс. Важным аспектом является мотивация персонала. Необходимо обеспечить хорошие отношения между руководством и персоналом, а также между сотрудниками. Это поможет улучшить качество услуг и обслуживания, а также повысить лояльность персонала. Обучение должно быть непрерывным процессом, который помогает сотрудникам развиваться и адаптироваться к изменениям.

Когда вводная программа завершена, работодатель может быть уверен, что работник осведомлен обо всех обстоятельствах и заданиях.

ИНСТРУКТАЖ

Инструктаж – это часть общей программы обучения персонала, в которой совмещаются работа и тренировка. Рабочий инструктаж – это процедура, в результате которой сотрудник обучается конкретной работе, использованию машин, инструментов и подходящих методов.

Целью инструктажа является обеспечение глубокого знания функций. Особое внимание надо обратить на обучение тем основам и принципам, которые помогают работнику применить на практике лучшие методы в каждой конкретной ситуации. Необходимо научить работника сознательно контролировать свою деятельность посредством инструктажа.

Консультирование необходимо:

- всем, для кого задание является новым
- людям, которые не работали долгое время
- тем, задачи которых изменяются
- тем, чьи действия отражают незнание основ безопасности
- тем, кто выполняет специальные задания
- всем работникам через некоторые промежутки времени, поскольку отрасль развивается

Необходимость инструктирования становится очевидной, когда изменяются методы или применяются новые машины, инструменты или вещества; а также в ситуациях редко появляющихся заданий, например более тщательная уборка. Профессиональные заболевания и различные несчастные случаи также должны упоминаться в инструкциях.

Консультирование проводится постепенно, с учетом индивидуальной потребности и графика работы. Инструктора могут тренироваться отдельно для разных групп клиентов. Важные для обеспечения обслуживания проблемы изучаются как можно подробнее. Надо избегать напоминания очевидных вещей людям, получившим профессиональную подготовку.

Решение о прохождении тренировки базируется на результатах собеседования с инструктором, в ходе которого анализируется ее необходимость для инструктируемого работника. Всегда может появиться надобность в новых инструкциях для выполнения конкретных заданий. Целью является сделать работника как можно более независимым.

Одной из сложностей инструктирования является сочетание теории и практики. Базовым в процессе обучения можно назвать осознание его необходимости, самостоятельный выбор метода обучения и применение полученных знаний о повседневной работе. Важный аспект обучения на практике – это развитие и мотивация персонала посредством его своевременного консультирования относительно новых задач, методов и условий оказания услуг и обслуживания. Цель обучения на практике – консультировать человека по новым заданиям, так чтобы он совершенствовался, обучаясь им и выполняя их.



Контролирование изменений

Изменения – это постоянный элемент в развивающейся организации. Думая, что в организации все остается постоянным, мы медлим ее развитие. Изучая возможные изменения, необходимо помнить о том, как люди на них реагируют.

Перемена – это кризис. Кризис либо предоставляет новые возможности, либо пугает, в зависимости от понимания. В изменяющихся условиях люди пытаются найти различные способы выжить, упростить вещи, и не способны перешагнуть через собственные убеждения. Поскольку глубокие изменения вызывают в человеке различные реакции, можно выделить несколько фаз: шок, реакция от неуверенности до несогласия, формирование нового понимания и переориентация.

Защитные реакции сильны в фазе шока. Обычно на этой стадии люди используют такие выражения как «не может быть, это не относится ко мне», «только не здесь». На стадии реакции возникает ощущение страха и незащищенности. В голову приходят мысли: «я несчастен, ни на что не годен», но достижение цели над чувствами приносит облегчение. В фазе переориентации человек становится активным, решительным, расставляет свои места и производит переоценку ценностей. Находясь в подобном кризисе, работник имеет право на всяческую поддержку со стороны коллектива. С помощью обсуждений с руководителем и консультантом создаются условия, которые позволяют преодолеть кризис.

*Вы не можете изменить прошлое,
но вы можете изменить настоящее,
заботясь о будущем.*

Дж. П. Морган

ПЛАНИРОВАНИЕ СОБСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Работу уборщика можно проанализировать в зависимости от способа мышления, теорий и принципов, на которых основана работа. Работа может быть организована на трех уровнях: она может выполняться стихийно, в соответствии с определенной схемой и основываясь на общих принципах. Стихийная работа основана на конкретном наблюдении, опыте и незамедлительной реакции. В работе уборщика это означает, например, что надо выполнить разовую работу без общего планирования. Эта работа практически никогда не отвечает требованиям эффективности, которыми являются:

- организация работы
- выбор необходимых инструментов и моющих средств
- правильное и эффективное использование инструментов
- избегание ненужных действий
- избегание перегрузок



Создание инструкций по работе

Работа в соответствии с определенной схемой производится по памяти. Письменные инструкции становятся более привычными с увеличением объема работы. Рабочие инструкции основаны на общей оценке степени загрязнения экспертом и хозяином помещения. Когда известен требуемый уровень качества, планируются методы очистки и график посещения помещений. Человек, работающий по определенной схеме, не учитывает остальные условия.

При работе, основанной на общих принципах, уборка проводится в соответствии с мероприятиями, проходящими в данном помещении, погодными условиями и графиком работы в помещении. В данном случае работник может отклоняться от инструкций, поскольку неизвестно:

- какая грязь ежедневно накапливается на поверхностях
- как должна проводиться работа при различных обстоятельствах
- в каком порядке она должна проводиться
- какие инструменты и средства наиболее удобно использовать
- сколько будет стоить работа

Профессиональный уборщик может учитывать дополнительные требования и отдельно планировать каждую ситуацию. От работника ожидают качественного выполнения обязанностей, способности быстро адаптироваться, сотрудничества и инициативности.

Рабочие инструкции содержат:

- частоту выполнения работы (ежедневно, еженедельно, ежемесячно, ежегодно)
- инструкции о том, какие поверхности надо очищать
- инструкции о том, какие методы применять
- возможные инструкции о применении инструментов (использование пылесоса, швабры).



В связи с особенностями пространственной организации необходимо планирование работ. Например, мебель в детских садах настолько низкая, что, убирая её, работники должны уделять особое внимание эргономике.



Уважение к собственному труду также проявляется в том, что работник может и хочет позаботиться о собственном физическом состоянии. Упражнения на потягивания и расслабление составляют часть ежедневных процедур по уборке наравне с дневной нормой работ.

Планирование целей

Когда расходы возрастают, это отражается на оказываемой уборке. Клиенты требуют все лучшее за все меньшие деньги. Результатом является расширение уборки и повышение требований к планированию уборщика.

Планирование работы означает систематичность, осведомленность о выполнении запланированных действий. В простых случаях планирование может осуществляться в устных обсуждениях или в письменной форме.

Различные уровни планирования собственной

Планирование целей

– требования к уровню чистоты

Планирование собственных действий

– как я должен делать свою работу

Планирование конкретных заданий

– как распланировать порядок действий на ближайшее время

Планирование собственной работы основано на методах, происходящих в помещении, и требуемом уровне чистоты. В зависимости от помещения, в котором производится уборка, могут подчеркиваться требования гигиены, безопасности, комфорта или представительности. По мере изменения обстоятельств могут изменяться и требования. В таком случае уборщик приспосабливается к ситуации.

В зависимости от требований надо планировать методы достижения целей. Это может включать в себя планирование ежедневных, еженедельных, ежемесячных и ежегодных заданий, которые оцениваются и пересматриваются при необходимости. Например, программа регулярной очистки может меняться в зависимости от сезона и степени загрязнения. Ежедневные и более редкие задания должны выполняться так, чтобы необходимое качество было достигнуто. Планирование уменьшает нагрузку. Целью является снизить как можно больше нагрузку и избежать монотонности. Движения и поза работника должны быть наиболее эргономичны и отвечать требованиям безопасности. Когда планируются редко выполняемые работы, например, уборка полов с помощью машины или мытье окон, работник должен быть достаточно продолжительным, чтобы имело смысл брать с собой специальное оборудование. Тем не менее, тяжелая работа не должна продолжаться долго, чтобы переутомить работника.

Планирование

1. Планирование
 - гибкость
 - ожидания
2. Планирование
 - разделение
 - работа
3. Будьте внимательны
 - работа
 - процесс
4. Будьте последовательны
 - следование
5. Не замыкайтесь
 - общение
 - уважение

Планирование и важная часть более эффективного планирования работы и эффективной

Правильно

- обеспечение
- затратами
- эффективное
- снижает
- не портит

Надо пытаться приходить к тому, как можно достигать шагов и повторов

Ночные столики

Кровать

Сухие цветочные лепестки

Планирование регулярной поддерживающей уборки

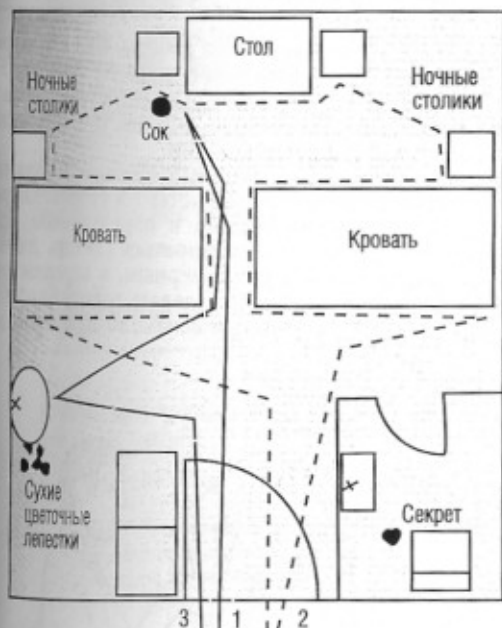
1. Планируйте порядок выполнения регулярных заданий
 - гибкая последовательность работ, минимальное время ожидания
2. Планируйте порядок редко выполняемых заданий
 - разьясните рутинные обязанности; учитывайте график работы предприятия
3. Будьте внимательны к остальным работникам
 - работайте профессионально, вы представитель важной профессии
4. Будьте примером для других
 - следите за своей рабочей одеждой и инструментами
5. Не замыкайтесь в себе
 - общайтесь с другими, у вас появятся друзья, и вас будут уважать.

Планирование индивидуальных заданий – это постоянная и важная часть работы уборщика. Целью является выбор наиболее эффективных методов уборки конкретных помещений и планирование работы таким образом, чтобы она была экономичной и эффективной.

Правильно выбранный метод

- обеспечивает нужный результат с минимальными затратами
- эффективен и не требует больших усилий
- снижает физическое напряжение
- не портит обрабатываемой поверхности

Надо пытаться планировать работу так, чтобы как можно реже приходилось менять инвентарь, а работать одним инструментом как можно дольше. При движении следует избегать ненужных шагов и повторного выполнения работы.



Пример порядка работ при уборке мебели в больничной палате (одна из нескольких альтернатив).

1. обход (голубая линия):
 - замена мешков для мусора у пациентов
 - осмотр загрязнений, выбор методов
 - осмотр пятен от сока
 - сбор крупных сухих цветов в мешки для мусора
2. обход (пунктир):
 - вытирание поверхностей и других областей, загрязнённых руками пациентов, переворачивая тряпку чистой стороной при переходе от одного пациента к другому
3. обход (чёрная линия):
 - помывка раковины отдельной щёткой
 - удаление пятна от сока

Теперь палата готова к влажной уборке пола и чистке туалета.

Если в здании работают несколько уборщиков, надо разложить их обязанности и ответственность, чтобы загрузка требований были примерно одинаковыми. Область уборщика должна представлять собой отдельный участок, в котором легко спланировать ритм работы. Если обязанности уборщиков различаются из-за структуры здания или сущности работы, можно ежегодно менять работников местами.

Выгоды планирования собственной работы:

- усиливается понимание важности работы
- общая картина работы становится более ясной
- лучше видны цели работы
- снижается загруженность
- легче распределить работу во времени
- некоторые процедуры могут исключаться или добавляться по необходимости
- планирование дает уверенность в себе и удовольствие от работы
- растет мотивация
- добавляется признание со стороны окружающих
- проще оценить качество уборки и обслуживания
- становится легче воплощать в реальность задуманное, чем при непланируемой работе
- по мере приобретения знаний беспокойство о невыполненной работе уменьшается
- уборка становится проще и приобретает смысл для человека, ее выполняющего

Планирование уборки

Планирование – это постоянная оценка работы. При планировании уборки надо отдавать предпочтение здравому смыслу. Например, рабочие инструкции, выведенные из расчетов, хороши, но их практическое применение должно соответствовать профессиональным навыкам и ситуации.

При планировании уборки, необходимо учитывать ограничения, задаваемые помещением и пожеланиями к уборке. Например, определенные места можно убирать только в определенные дни (например, приемную врача). Надо стараться сделать ритм работы как можно более равномерным, а периоды как можно более свободными. Чтобы сделать работу более равномерной, можно поделить ее на фрагменты, то есть пер-

Планы работ можно составить с инспектором или с сотрудником, производящим обмеры.



регулярную и более редкую работу – на стадии. Отдельные рабочие планы могут быть составлены на неделю, месяц, год вперед. Легче составлять дневник работы, если вам помогает контролер, который знает особенности объекта уборки, где будет производиться уборка, и эксперт, прогнозирующий необходимое время для работы.

Инструкции для планирования порядка исполнения работы:

- сначала делаются более важные вещи
- надо учитывать задания, ограниченные по времени
- неограниченные по времени задания можно делать в любое время
- если мало времени, надо определить задания, которые не могут быть опущены
- сначала надо делать то, что неприятно
- полезно использовать письменные инструкции при планировании
- хороший план – гибкий план

При начале планирования уборки необходимо решить, кто будет ее выполнять – один человек, двое или целая группа. Может использоваться совмещенная модель, когда работники выполняют отдельные задания, а менее частые и специальные задания выполняются группой или парой. Модель зависит от работников. В зависимости от характера и желания можно попробовать разные модели работы, переходя от индивидуального выполнения к групповому.

Планирование дополнительного обслуживания

Для многих людей, работающих в этом бизнесе, уборка как таковая занимает меньше половины рабочего времени, а остальное время уходит на другие занятия и поддерживающее обслуживание. При планировании ежедневной работы, а также той, которая выполняется реже, необходимо учитывать требования ко времени выполнения других заданий и их особые характеристики. В определенное время надо разносить еду, и от этого зависит график уборки. Задания, связанные с обслуживанием клиента, ограничивают время уборки и заставляют изменять дневной график работы.

Развитие и исследовательские достижения

Уборщики лучше всего сами совершенствуются в своей работе.

Основные вопросы, задаваемые человеком, выполняющим уборку:

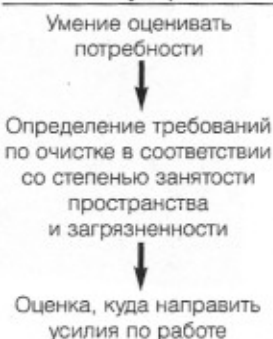
- какой инструмент использовать?
- какой метод использовать?
- как часто?
- есть ли более подходящий и простой способ?



Для успешной уборки самолёта требуется качественное планирование работ.



Приемка подконтрольной работы по уборке



Приспособление и исследование способов работы упрощает выполнение и придает ей смысл. Развивая собственные подходы к выполнению работы, лучше начать с общего, а затем перейти к индивидуальным заданиям. Уборка конкретного объекта участка требует специального обдумывания и умения выбирать методы и инструменты, наиболее подходящие в данной ситуации. Критическое отношение и специфика обслуживания дает возможность развиваться и изменять собственные привычки, а также наилучшим образом выполнять поставленные задачи.

При оценке работы необходимо обратить внимание на движения, необходимое количество физической нагрузки, статическую и динамическую работу мышц, использование силы, скорость работы, паузы на отдых, а также средства, оборудование, машины и конечный результат. Критическое отношение означает нахождение новых методов, обучение им, а также применение и оценку. Основываясь на оценке, можно выбрать новые методы, которые снова надо оценить и, таким образом, найти оптимальный способ работы.

Упрощение планирования работы

Планируя собственную работу, можно применять приемы упрощающие планирование.

1. Уберите из своей работы
 - лишние шаги
 - воду, попавшую на спецодежду путем ее выжимания
 - фазы работы, например, споласкивание и время действия моющих средств
 - повторную работу
 - бессистемную смену инструментов
 - сильные моющие средства
 - излишние дозы
 - споласкивание
 - тяжелые и медленные методы и рабочие привычки
 - чистку
 - избыточный и недостаточный ритм работы
2. Совмещайте
 - все задания одного типа в одном пространстве
 - ресурсы, кооперируясь с другими
3. Чтобы отдохнуть, меняйте
 - инструменты по мере надобности
 - области уборки
 - порядок работы
 - сотрудников
 - методы
 - средства
 - руки, или лучше работайте обеими
 - ход мыслей на более позитивный
 - статическую работу на динамическую
4. Будьте гибче в меняющихся ситуациях
 - при смене процедур
 - при смене метода
 - при перепланировании расписания
 - при смене пожеланий клиента
 - при оказании помощи своим коллегам
 - при уборке помещений различной степени загрязненности



Грязь — это его задача. Грязь, спланированная. Стандартом обобщенной возможности быть в воздухе. Более актуально. Обычно грязь не является мусором в корзине.

Грязь может быть по необходимости, по источнику, по типу загрязнения, по химическому составу.

Необходимо. Должна ли быть исходная уборка. Грязь действительно в местах, она не должна сидеть.