

КАК УЛУЧШИТЬ РАБОТОСПОСОБНОСТЬ

Особенностью сегодняшней ситуации в трудовой жизни является темп. Применение новых методов в выполнении различных видов работы изменяет всю трудовую жизнь. Это приводит к физическим и психическим перегрузкам. С развитием технологий, проблемы связанные с улучшением условий для выполнения работы становятся все более значимыми.

Повышение работоспособности требует развития планирования процесса работы. В будущем улучшение работоспособности будет все больше и больше связываться с качеством выполняемой работы.



С точки зрения рабочего, действия, направленные на оздоровление и улучшение функциональных способностей, очень важны. То, что физические упражнения и здоровый образ жизни влияют на самочувствие и здоровье, не оставляет сомнений.

Действия, направленные на увеличение работоспособности, должны включать не только развитие внутренних ресурсов рабочего, но и удовлетворять его потребности, связанные с процессом работы, условиями ее протекания и человеческим окружением.

Важно отметить, что на выбор действий, направленных на увеличение работоспособности, влияют особенности рабочего места. Значительные перемены в образе жизни и привычках не сразу дают видимый эффект. Заметные и устойчивые изменения в самочувствии появляются через три-пять лет.

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

Регулярные, интенсивные и разнообразные физические упражнения предупреждают болезни, повышая, таким образом, работоспособность. Физические упражнения влияют на функциональные возможности, в частности, на физическое состояние, но также влияют и на другие стороны жизни человека.

Рабочие, выполняющие регулярно физические упражнения, утверждают, что упражнения повышают физическую силу и укрепляют дух. Ухудшение функциональных возможностей начинается в довольно раннем возрасте, не позже, чем в тридцать лет. Тяжелая работа требует того, чтобы начало выполнения физических упражнений, направленных на улучшение и укрепление

функциональных способностей, произошло до того, как они нанут ухудшаться.

Одно только введение в свой рабочий день физических упражнений не решает всей проблемы. Во многих трудовых задачах причиной проблем является монотонность работы и повторяемость действий. Для многих проблем, связанных с работой, существуют довольно легкие решения. Например, монотонная работа может быть облегчена, если достаточно часто менять вид деятельности, приемы, инструменты; разнообразное использование собственного тела, а, главное, обеих рук, поможет в решении многих проблем. Эффективность увеличивается, если во время работы выполнять разминку и упражнения на гибкость.

Изучение новых методов работы – это часть хорошей работы. Мышцы и реакция должны развиваться во время такого изучения, как в спорте. При изучении новых методов, нормальным является то, что они станут для вас привычными не раньше, чем после 30000-40000 подготовительных упражнений.

Снижение работоспособности связано не только с физиологическими симптомами (слабости, болезни), но и с взаимоотношениями на рабочем месте, управлением, поддержкой начальства. Профессиональные умения, организация работы становятся важной частью проблемы увеличения работоспособности.

Помимо основных умений, организация работы предусматривает планирование и интенсификацию труда, способность отличать реальную ситуацию от видимой, способность выполнить работу в неожиданных ситуациях.

КТО ДОЛЖЕН ОТВЕЧАТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ ТРУДА

В компаниях и на рабочих местах организация работы не должна быть упущена из виду; это должен быть постоянный процесс, тесно связанный с самим выполнением работы. Хотя ответственность за организацию и управление работой несет работодатель, ему необходимо поддерживать в рабочих желание к улучшению качества собственного труда и труда всей организации. Рабочим нельзя просто заставить принимать участие в мероприятиях, направленных на улучшения работоспособности. Получение информации, дискуссии, тренинги и достаточная свобода действий, предоставленные рабочему, влияют на его работоспособность. Мудрым решением будут усилия, направленные на повышение рабочих желания решать проблемы, возникающие в процессе работы и работы всего коллектива. Это кажется нам единственной возможностью сделать людей заинтересованными в переменах. Но само по себе это не происходит. Мероприятия по организации работоспособности должны проводиться заинтересованным и умелым лидером, который не только будет поддерживать коллектив и находить верные решения, но также будет организовывать процесс развития, придерживаясь основного русла. Такого рода мероприятия имеют больший успех, если инициатива исходит от самого коллектива; в последствии их развитие происходит уже намеченному плану.

Цели проведения таких мероприятий по улучшению работоспособности зависят от каждого конкретного случая и рабочего коллектива. Общие решения этих вопросов являются в данный

мент предметом исследований. Основой этих мероприятий служит удобное, хорошо организованное рабочее место. Успех большинства действий, направленных на улучшение производительности, зависит от взаимоотношений между рабочими и работодателем и подлинного желания изменить работу к лучшему. Никакие новые методы работы не приведут к улучшению, если не заниматься планированием, тренировкой, организацией расписания. Физическое состояние не улучшается, если не им заниматься. Все, в конце концов, сводится к вопросу знания, желания и реализации.



ЧТО УБОРЩИК МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

Когда хочется достигнуть высокой работоспособности, не нужно обдумывать, какие усилия придется для этого приложить. Достаточно ясно, что работник, способный работать, представляет больший интерес с точки зрения работодателя. Результатом большинства проектов по улучшению работоспособности являются, как правило, наличие нескольких отстающих и общее увеличение производительности. Но что от этого получает уборщик?

Улучшение функциональных способностей и физического состояния способствует хорошему здоровью и самочувствию, оказывает положительное влияние на психическую и общественную жизнь. Если вы в хорошей форме, работа выполняется легче. Вообще-то, наилучшие результаты достигаются, если потребности и возможности находятся на одном уровне. Сил хватает и для работы, и для отдыха.

Мероприятия, направленные на улучшение работоспособности, делают жизнь и самочувствие лучше, как во время работы, так и на отдыхе. Мы проводим, по крайней мере, треть нашего дня на работе, и то, как мы тратим это время, является для нас вопросом первостепенной важности. То, что рабочие чувствуют себя некомфортно на рабочем месте, влечет за собой низкие результаты. Решение проблем приводит к успеху и к улучшению уровня жизни.

Полезно знать, что рабочий может сохранять свою трудоспособность, даже находясь на пенсии! База для активной жизни в пенсионном возрасте закладывается во время работоспособного возраста.

Вообще говоря, мероприятия по улучшению работоспособности только начинают развиваться, но есть причины верить в то, что в скором времени их применение в различных рабочих коллективах станет обычным. Конечно же, ничего просто так не происходит. С сегодняшнего момента каждый должен задуматься о своей трудовой жизни, о поддержании своего здоровья и хорошего самочувствия.

ЗАТРАТЫ

Рассмотрим ситуацию, когда процесс организации и проведения работ по уборке помещения организован нерационально с точки зрения затрачиваемого времени и, соответственно, денег.

Вот примерный расклад по времени всей процедуры выполнения конкретного заказа:

- заказчик обращается к уборщику	15 мин.
- уборщик обсуждает заказ с супервайзером	15 мин.
- уборщик договаривается с заказчиком о времени выполнения заказа	15 мин.
- заказчик связывается с центральным офисом	20 мин.
- центральный менеджер договаривается о встрече и обсуждает заказ с супервайзером	60 мин.
- заказчик во второй раз связывается с офисом	10 мин.
- супервайзер и инструктор посещают место уборки; уборщик получает задание	120 мин.
- исследование места работы, обсуждение процедуры проведения уборки с заказчиком	60 мин.
- проведение уборки	6х60 мин.
- супервайзер проверяет выполнение заказа	15 мин.



Так, организация, осуществляющая уборку, тратит на выполнение заказа 11 ч 30мин; заказчик тратит 2 ч. Если 1 час работы стоит, предположим, 14 XEU (перевести в доллары или Евро или рубли), то

- организация тратит	161.00 XEU
- заказчик тратит	28.00 XEU

Если бы работа началась после первого обращения заказчика в организацию, затраты обеих сторон составили бы, соответственно,

– организация тратит	94.50 XEU
– заказчик тратит	3.50 XEU

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

Пример, иллюстрирующий содержание этих понятий

Эффективность:	сколько кв. м. убирает работник за 1 час?
Экономичность:	сколько окон работник вымоет за 35XEU?
Единица стоимости:	сколько стоит вымыть 1 стул?
Прибыльность:	какую прибыль приносит компании, занимающейся уборкой, ее бизнес?

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Проведя подсчет затрат, можно установить размер себестоимости единицы продукции, так, чтобы стоимость производимой компанией продукции или оказываемых услуг были согласованы с заказчиком или соответствовали выделенному бюджету.

Эффективность – это проблема использования имеющихся ресурсов (рабочей силы, материалов, капитала, энергии).

Понятие эффективности связано с объемом выполняемой работы, затрачиваемого капитала и т. д. Можно получить о нем представление, сопоставляя ресурсы, приведенные выше. Говорят об эффективности капитала (капиталоотдаче), эффективности использования материалов, эффективности работы (производительности труда) и т. д. Наиболее часто производительность труда выражается в отношении площади, на которой была проведена уборка (м. кв.), ко времени, за которое работа была выполнена (1 час или день). Таким образом, производительность может быть, например, 350 м. кв./ч или 3000 м. кв./день (8ч).

Можно говорить об эффективности использования материалов (например, насколько эффективно используется машина для уборки).

Капиталоотдача – выход готовой продукции по отношению к вложенному капиталу.

ОБЩАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- производительность труда
- капиталотдача
- эффективность использования материалов

ОБЩАЯ ЦЕНА

- цена рабочей силы
- цена капитала
- цена материалов



Высокая эффективность обеспечивает получение высокой прибыли, а это в свою очередь позволяет еще повысить эффективность. В сфере уборки это означает, что, получая высокую прибыль, можно осуществлять покупку современной и эффективной техники, использовать информационные технологии, совершенствовать профессиональное мастерство персонала путем обучения, увеличить заработную плату и уделять больше внимания улучшению уровня жизни и здоровья работников.

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ



УВЕЛИЧЕНИЕ ПРИБЫЛЬНОСТИ



Когда объем и качество производимой продукции возрастают, несмотря на то, что размер капиталовложений не изменяется, это значит, что растет эффективность.

ПРИБЫЛЬНОСТЬ

Когда расходы предприятия превышают доходы, а производимые операции приносят убытки, такое предприятие не является прибыльным. Если же размер доходов больше размеров вложений, предприятие получает прибыль, т. е. является прибыльным.

ЭКОНОМИЧНОСТЬ

Чем меньше вложений требуется для достижения запланированного результата, тем экономичнее работа предприятия, и, соответственно, тем выше прибыль, получаемая при одном и том же размере капиталовложений.

УСПЕШНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

Успешность – то, как заказчик оценивает выполненную работу, т.е. насколько выгодной, исходя из его собственных расчетов (предполагаемых денежных и временных затрат), для него оказалась сделка.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА РАБОТОЙ

То, насколько услуги, предоставляемые данной организацией, отвечают требованиям и ожиданиям клиента. Степень удовлетворенности может быть выявлена в ходе интервью и различных исследований мнения потребителей.

Затраты государства на уборку

ПЕРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ

Затраты на рабочую силу
– заработная плата
работников + социальные
выплаты 81,7%

Материальные затраты
– моющие средства,
оборудование,
покупка машин
и материалов 7,0%

Торговые издержки 1,3%

ПОСТОЯННЫЕ (ФИКСИРОВАННЫЕ) ЗАТРАТЫ

– оклады, заработная
плата и социальные
выплаты персоналу
(супервайзеры,
менеджеры и пр.) 5,0%

Административные
расходы
– доля общих затрат,
арендные платы
и т. д. 5,0%

Частные компании, занимающиеся уборкой

Заработная плата
и социальные
выплаты 74,0%

Покупка средств
и материалов 5,5%

Скидки и проценты 3,7%

Другие расходы 16,8%



70–85% стоимости уборки составляет стоимость труда.

Из чего складываются общие затраты

Можно выделить 4 основные группы затрат:

- затраты на рабочую силу
- материальные затраты
- торговые издержки
- затраты основного капитала

Системы расчета в общественном (государство, муниципальность, церкви) и личном секторах разные, поэтому сложно составить приблизительное распределение затрат по группам, переключенным выше. Два примера такого распределения иллюстрируют соответственно, два разных подхода к распределению затрат: государственные и частные компании.

В обоих случаях основную часть затрат составляют затраты на рабочую силу. В целом, сложно делать сравнения, особенно когда неизвестны используемые системы расчета и не ясно, были ли включены в список некоторые пункты расходов. Кроме того, при разделении общей суммы затрат на отдельные статьи используются разные принципы.

Bugbi zampam

ЗАТРАТЫ НА РАБОЧУЮ СИЛУ

Затраты на рабочую силу составляют основную статью расходов – около 70-85% от общей суммы расходов, в зависимости от системы расчета. Постоянные оклады и заработная плата наемных работников, выплачиваемые за выполнение работы, составляют прямые затраты на оплату труда работников.

Косвенные затраты складываются из косвенных заработных плат и окладов (например, оплата ежегодных отпусков, отпусков по болезни), предусмотренных законом выплат на социальное обеспечение (взнос на социальное обеспечение и пенсии, страховые выплаты по несчастным случаям) и затраты на обеспечение труда волонтеров (обучение, организация питания на месте работы).

Косвенные затраты обычно представляют как процент от прямых затрат. Сегодня они составляют примерно 50-70%, в зависимости от сектора. Такая разница между двумя крайними значениями является следствием ряда причин; одними из них являются перечисленные внизу различия.

Взнос на социальное обеспечение может быть

4,00%	для небольших компаний
5,60%	для средних компаний (в зависимости от скидок и общей суммы выплачиваемой заработной платы)
6,50%	для крупных компаний
4,00%	для государственных предприятий

Выплаты частного сектора на пособия по безработице могут быть

2% или 6%	в зависимости от суммы выплачиваемой заработной платы
-----------	---

Выплаты на пенсионное страхование

16,60%	личный сектор
19%	общественный сектор

Длительность ежегодных отпусков

зависит от трудового договора

Процент страховых выплат по несчастным случаям

2-6%	меняется в зависимости от вида выполняемых работ, в частном секторе; государство платит 0,38% от зарплаты.
------	--

Групповое страхование жизни

0,145%	от суммы зарплат, выплачиваемых в частных компаниях; государство платит 26 XEU на каждого служащего
--------	---



Стоимость косвенной рабочей силы составляет от 50 до 70% стоимости прямой рабочей силы.

Каждая организация сама определяет размер косвенных затрат на рабочую силу.

● Цена рабочего часа

При подсчете затрат на осуществление определенного спектра работ полезно рассчитать общие затраты на работу, выполняемую за 1 час.

Пример: если уборщик получает за 1 час работы 4.50 XEU, сумма общих затрат находится прибавлением к этой цифре доли косвенных затрат на рабочую силу, т. е. 60% от почасовой оплаты. Общая сумма затрат на рабочую силу составит 7.20

Косвенные затраты на рабочую силу называются также затратами на социальное обеспечение.

Если фактическая плата – это, чаще всего оплата за месяц, эта плата делится на количество рабочих часов за месяц.

Пример: ежемесячный оклад составляет 1.019 XEU, в месяце 163 рабочих часа, а косвенные затраты на рабочую силу составляют 70%

$$1.019.00 : 163 \text{ ч} = 6.25 \text{ XEU} + 70\% = 10.63 \text{ XEU}$$

Оба примера взяты из обычного трудового договора. В этом секторе экономики диапазон величины оплаты довольно широк. Поэтому в разных секторах при подсчете затрат на уборку территории одинаковой площади получаются разные результаты.



ЗАТРАТЫ НА ПОКУПКУ МОЮЩИХ СРЕДСТВ И МАТЕРИАЛОВ

Сюда входят, например, все моющие средства, оборудование, средства защиты, мыло, дозаторы, и другие принадлежности. Эта группа представляет довольно маленькую часть общих затрат, но тем не менее и здесь не стоит забывать об экономии.

● Определение и сравнение затрат на моющие средства

Прежде всего, нужно узнать, как правильно разводить средство в воде. Между средствами может быть большая разница, в зависимости от того, простое ли это средство, которое можно просто развести в воде, или концентрированное вещество.

Например, затраты на покупку средства могут быть подсчитаны следующим образом:

- подсчитывается цена 1 л растворенного вещества (сколько литров раствора, содержащего моющее средство, можно получить из 1 л этого средства)
- цена одного литра неразбавленного средства делится на полученное число литров
- подсчитывается, сколько моющего средства расходуется при мытье заданного участка территории
- число, выражающее расход средства (л) умножается на посчитанную цену 1 литра.
- Выясняется разница между двумя возможными вариантами

Пример: необходимо очистить участок размером 35 x 22 метра. Предполагается, что это потребует расхода 1,5 дл/кв.м. средства по удалению воска. Средство по удалению воска А стоит 3,75 Евро за литр и средство по удалению воска В – 3,0 Евро за литр.

А необходимо разводить водой в пропорции 1:10, а В – 2 дл на 5 л воды.

Участок имеет площадь 35 м x 22 м = 770 кв.м.

Расход разбавленного средства для удаления воска составит 1,5 дл/кв.м. x 770 кв.м. = 1155 дл, т.е. около 116 л.

Средство А: разбавление 1:10, т.е. 1 литр неразбавленного средства добавляется к 10 литрам воды и дает 11 л раствора.

Цена раствора за литр равна 3,75 Евро/11 л = 0,34 Евро/литр.

Средство В: разбавление 2 дл в 5 л, т.е. 1 литр неразбавленного средства добавляется к 25 литрам воды (1 литр средства дает 5 порций по 5 литров) и дает 26 л раствора.

Цена раствора за литр равна 3,0 Евро/26 л = 0,12 Евро/литр.

Средство А: 116 л x 0,34 Евро/литр = 39,44 Евро

Средство В: 116 л x 0,12 Евро/литр = 13,92 Евро

Разница в стоимости средств 25,52 Евро

• Определение и сравнение затрат на покупку инструментов

При выборе инструментов следует определить общую стоимость каждого отдельного инструмента.

Обратите внимание на следующие факторы:

- закупочная цена инструмента
- предполагаемый срок службы
- затраты на рабочую силу, связанные с использованием этого инструмента
- другие возможные затраты, связанные с приобретением инструмента

ОПЛАЧИВАЕМЫЕ УСЛУГИ И ДРУГИЕ ТОРГОВЫЕ ИЗДЕРЖКИ

В эту группу входят затраты на энергию и телефон, ремонт, техническое обеспечение и аренду машин, замену текстильных изделий, химчистку; затраты на рабочую силу, связанные с помещением офиса, реализацию продукции, ведение хозяйственных дел и др.

Проводить подсчет затрат проще, когда они распределены по отдельным статьям посредством составления накладной для внутреннего пользования. Хотя, большую часть этих затрат составляют так называемые общие затраты, которые можно распределить не единственным способом. Поэтому сложно сравнивать затраты различных организаций.



Характеристики затрат этой группы:

- производимые материалы и услуги приобретаются при использовании (например, электричество или услуги по пользованию телефоном)
- они могут быть использованы только один раз (например, все виды услуг)
- могут производиться внешней стороной
- могут зависеть от времени

Так же, как и в случае с моющими средствами и принадлежностями, здесь можно провести подсчет и сравнить возможные варианты услуг, предоставляемых внешней стороной.

Например, рассмотрим две возможные альтернативы осуществления затрат на текстильные изделия.

1 вариант:

Закключается соглашение на замену ковриков для ног, задерживающих пыль, каждые 4 недели, т. е. 13 раз в год. Общая площадь требуемых ковриков – 15 м. кв. Затраты на одну замену всех ковриков составляют 105 XEU, ежегодные затраты будут тогда равны $13 \times 105 = 1.365$ XEU

2 вариант:

Принимается решение купить собственные коврики и машину, моющую под высоким давлением, для их чистки.

В этом случае учитываются цена ковриков и машины, затраты на оплату труда уборщиков, осуществляющих уборку ковриков, и расходы на моющие средства и электроэнергию. Производятся подсчеты общего количества годовых затрат на осуществление этого варианта.

После проведения всех подсчетов 1 и 2 вариант сравниваются, и выбирается наиболее выгодный.

КАПИТАЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ

Этот вид затрат включает амортизационные отчисления и страховые платежи. Эти затраты связаны с долгосрочными производственными факторами, такими как покупка, финансирование и страхование зданий, машин и другого оборудования.

• Амортизационные отчисления

Амортизационные отчисления включают распределение затрат на покупку изделия по сроку его службы.

Амортизационные отчисления основываются на уменьшении стоимости, которое для машин, например, происходит по следующим причинам:

- модель устаревает
- снижается ее эффективность
- машина сносилась за время использования

При подсчете следует определить экономический срок службы оборудования и то, как общая сумма отчислений распределяется по времени использования.

Существует несколько типов амортизационных отчислений

Факторы, влияющие на уровень затрат в сфере уборки

ПОТРЕБНОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Требования заказчика – основной фактор, учитываемый при оказании услуг по уборке. То, какой вид уборки предпочитает заказчик и каково должно быть ее содержание, влияет на время, необходимое на проведение уборки, которое и составляет основную часть затрат на уборку. Чем меньше время, которое требует проведение уборки, тем меньше затраты.

ВИДЫ ЗАНЯТИЙ В ПОМЕЩЕНИЯХ, ПОДЛЕЖАЩИХ УБОРКЕ

Характер деятельности, осуществляемой в помещении, нуждающемся в уборке, определяет задачи и содержание работ. Понятно, что такие помещения, как, например, магазин, бассейн, офис и автосалон, предусматривают абсолютно разные виды деятельности, а, значит, и разные задачи и содержание уборки.

ЧАСТОТА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

От того, что это за помещение, от выходных, отпусков, времени года и пр. зависят изменения интенсивности деятельности в течение дня, недели, и т. д., то есть частота осуществления деятельности. Например, в школе необходимость уборки в течение каникул меньше, чем в учебное время.

ПОТОК ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ПОМЕЩЕНИИ

Объем потока посетителей влияет на объем работ по уборке данного помещения. В этом отношении банки, магазины, выставочные залы и другие подобные помещения практически постоянно подвергаются загрязнению, особенно в сызкую погоду.

УДОБСТВО УБОРКИ В ПОМЕЩЕНИИ

Под удобством помещения для проведения в нем уборки подразумевается возможность его эффективной и экономичной уборки.

Факторы, обеспечивающие удобство уборки:

- наличие условий для уборки, обеспечение всем необходимым для успешной работы
- отделочные материалы, позволяющие применять различные методы
- отсутствие препятствий для свободного перемещения и передвижения предметов
- особенности планировки помещения должны позволять уборку на различных его участках.
- наличие средств, препятствующих попаданию грязи внутрь помещения (коврики для ног, вентиляция и т. д.)



МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ЗДАНИЯ

Место, где расположено здание (парковая зона; промышленный район; близлежащая автомагистраль), влияет на степень и основные источники загрязнения, что, в свою очередь, сказывается на задачах и методах уборки и затрат на ее проведение.

МЕТОДЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методы регулирования должны направлять, поддерживать и мотивировать организацию в процессе достижения общей цели.

ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ

Тщательные расчеты, составление плана работ и его корректировка в соответствии с меняющимися условиями обеспечивают надежную основу успешного выполнения деятельности. Составление расписания работ с учетом интенсивности деятельности в помещении, где производится уборка, вспомогательные мероприятия и отсутствие посторонних вмешательств в ход работы сказываются на размере затрат.

ВЫБОР МЕТОДА

Метод уборки выбирается в соответствии с типом помещения, количеством и видом загрязнений. Учитывая особенности уборки в данном помещении, величину нагрузки и размер затрат, стоит выбрать метод, требующий наименьшего количества воды. Когда позволяют условия, следует использовать моющие машины.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ ПЕРСОНАЛА

Профессиональные работники, заинтересованные в выполнении поставленных задач, способны достичь требуемого уровня обслуживания, затратив на это минимум усилий. Профессиональное мастерство – это легкая приспособляемость к новым условиям, постоянное развитие навыков работы, организованность и внимательность.

КАЧЕСТВО

Качество можно определить как выполнение обязательств. Ожидания заказчика основываются на его опыте, обязательствах исполнителя заказа и собственных потребностях. Ряд предыдущих заказов, уровень их выполнения, влияют на представление заказчика о качестве сервиса. Высокое качество не ведет к увеличению затрат; напротив, недостаточно качественное выполнение работ приводит к увеличению затрат. Клиент, недовольный уровнем обслуживания, не способствует созданию позитивного имиджа организации. Чтобы не повредить качеству работы, надо с первого раза как следует выполнять все рабочие операции, чтобы потом не переделывать работу заново.

СТРУКТУРА ОПЛАТЫ

Более 80% затрат на уборку составляют затраты на рабочую силу, поэтому цена рабочей силы, косвенные затраты, социальные выплаты существенным образом влияют на размер затрат. Размер стоимости рабочей силы меняется в зависимости от трудового договора.

Сравнение разных видов работ

Основные сведения

- расценки услуг по уборке 15 XEU
- количество рабочих часов в году 1951
- количество рабочих дней в году 255
- длина рабочего дня 7.65 ч

Уборка пола с помощью швабры

- легкая влажная уборка, влажная уборка, мытье пола
- грязи и мусора немного; в помещении - несколько предметов мебели
- оценка времени (исходя из стандартных методов, используемых при работе, и временных норм)
- цена "годовой минуты" - 63.80 XEU

	норма времени мин/м. кв.	XEU/год на м.кв.
легкая влажная уборка (№ 107)	0.09	5.74
влажная уборка (№123)	0.13	8.29
мытье пола (№103)	0.30	19.14

Легкая влажная уборка открытых коридоров

- основные сведения, приведенные выше
- ширина швабры - 60 см и 120 см

легкая влажная уборка (№102)	0.08	5.10
легкая влажная уборка (№103)	0.03	1.91

Влияние частоты проведения конкретной рабочей операции на величину затрат

Опорожнение мусорных ведер

Эта операция может проводиться ежедневно; раз в два дня; дважды в неделю. Грязи при этом немного; норма времени для одного ведра - 0.33 мин/единицу

Если операция проводится раз в неделю или реже, степень загрязнения выше; норма времени будет составлять 0.38 мин/единицу.

	норма времени мин/ед.	XEU/год
ежедневно (№503)	0.33	21.05
раз в два дня	0.33/2	10.53
дважды в неделю	0.33/2.5	8.42
раз в неделю	0.38/5	4.85

Стандартное временное значение для уборки определенного типа помещений - общее время (мин/день), необходимое на уборку данного типа помещения с условием достижения определенного уровня чистоты. Вот пример для офиса, занимающего 1 комнату размером 12 кв. м; норма времени, предусмотренная стандартом - 63.80

	мин/день	XEU /мин. год	XEU /год
а. ежедневная уборка	3.96	63.80	253
б. уборка раз в два дня	2.88	63.80	184
в. еженедельная уборка	1.68	63.80	107

Годовая стоимость уборки территории, которая ежедневно требует 7.65 часов работы, равна 29.265 XEU (цена одного рабочего часа, умноженная на число рабочих дней в году). Если разделить эту сумму на 7.65 часа, получим 3 825.50 XEU - стоимость одного «годового часа»; тогда стоимость «годовой минуты» будет 3 825.50 XEU : 60 = 63.80 XEU. Если время работы сократить на 1 час каждый день, годовая стоимость уборки снизится на 3 825.50 XEU, т.е. на стоимость 1 «годового часа». Увеличение времени уборки вызовет соответствующий рост затрат. Определенный вид рабочей деятельности, например, протирание стеклянных дверей, на которую уходит 6 минут ежедневно, имеет годовую стоимость, равную 382.55 XEU.



Цена непрофессионализма

Понятие профессионального мастерства, так же, как и его недостатка, можно рассматривать с разных точек зрения. Один из подходов к его определению – это перевод мастерства в денежный эквивалент.

ИНСТРУКТИРОВАНИЕ РАБОТНИКОВ

Было определено, что нетренированный работник тратит на выполнение работы в среднем в 10-12 раз больше времени, чем работник, имеющий навыки выполнения этой деятельности. Это влечет за собой лишние затраты. Инструктирование работников и посвящение его в детали выполняемой работы поможет избежать этих затрат.



Рабочий инструктаж исключает дополнительные затраты.

ТЕКУЧЕСТЬ РАБОЧЕЙ СИЛЫ

Рабочие, нанимаемые на средства, выделенные для этой цели, обычно меняются каждые шесть месяцев. Исследования показали, что работники, не владеющие навыками работы в достаточной степени, чаще меняют место работы, чем работники, обладающие такими умениями. Затраты работодателя на смену уборщика составляют в среднем 1,600 XEU, а чтобы сменить первого уборщика, требуется примерно 8,300 XEU.

ОТПУСКА ПО БОЛЕЗНИ

Неправильные привычки и способы работы часто бывают причинами профессиональных заболеваний уборщиков. Пренебрежение принципами эргономичности может привести к частым отпускам по болезни, и, следовательно, к росту затрат.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОЮЩИХ СРЕДСТВ

Зачастую использование слишком большой дозировки моющих средств является следствием недостатка у работника профессиональных навыков. Он может не уметь или не знать, как правильно разводить в воде моющее средство, соблюдая верную пропорцию. Ясно, что регулярное превышение необходимой дозы моющего средства влечет за собой лишние затраты. Оно может также причинить неприятности, связанные с использованием слишком сильного химического раствора.



ВЫБОР МЕТОДА

При выборе между ручным трудом и использованием машин неопытные работники часто останавливаются на первом варианте, так как их навыков недостаточно для пользования машинами. Такое пренебрежение услугами техники увеличивает затраты на уборку.

Схема распределения затрат на рабочую силу



НОРМИРОВАНИЕ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА

В Финляндии нормирование играет чрезвычайно важную роль в усовершенствовании процесса уборки. Процесс нормирования связан с анализом удобства и эффективности инструментов, машин и моющих средств с целью определить их соответствие актуальным условиям работы. Зачастую используемые методы считаются уже устаревшими и тяжелыми, набор моющих средств беспорядочен, инструменты находятся в плохом состоянии, а машины применяются далеко не всегда, когда это возможно. Кроме того, по некоторым другим причинам может произойти разделение убираемой территории на отдельные зоны, так что уборка этих зон будет требовать затрат разного количества усилий. Нормирование – это способ достичь того, чтобы программы по уборке удовлетворяли потребностям компании, осуществляющей данную деятельность, и представляли определенную пользу. Так, определение необходимой степени чистоты поможет избежать недостаточной или слишком тщательной уборки.

Нормирование также обеспечивает справедливое разделение на равные между собой зоны и как можно более равномерные нагрузки. Благодаря планированию и развитию методов уборки, рабочие имеют возможность использовать инструменты и методы, отвечающие новейшим технологическим требованиям.

В процессе разработки нормативов анализируется то, насколько оборудование может облегчить работу уборщика. Применение новых машин делает проще выполнение тяжелых рабочих операций и повышает производительность труда. Пересмотр используемых чистящих средств позволяет изъять из обращения ненужные средства. Более узкий спектр применяемых средств облегчает работу с ними и уменьшает расход.

РАЗВИТИЕ ПРОЦЕДУРЫ НОРМИРОВАНИЯ

До начала использования систем временных стандартов, составляемых с учетом применяемого метода, работа уборщиков нормировалась в соответствии с площадью пола и посредством вынесения оценки работы. Использувавшиеся системы были негибкими и не учитывали особенностей обрабатываемой поверхности.

В 1972 г. министерство Финансов Финляндии опубликовало руководство по планированию уборки и книгу, посвященную методам уборки и временным стандартам. С помощью этой брошюры можно было установить строгие требования к уборке различных помещений. Время уборки одинаковых помещений, определяемое этой системой нормирования, должно было совпадать. Однако, несовпадения затрат на уборку в схожих помещениях повлекло за собой дальнейшую разработку норм и стандартов уборки.

В 1991г Национальный Департамент по Общественному Строительству опубликовал пересмотренный вариант брошюры по методам уборки и временным стандартам, куда были включены стандарты, вошедшие в использование с 1972 г. В 1994 г. правительственная публикация стандартов получила Финская Ассоциация Технологии Уборки.

Стандарты, касающиеся времени и методов уборки

ОСНОВЫ НОРМИРОВАНИЯ

Нормирование рабочего процесса основывается на временных нормативах и стандартных методах. Эти нормативы состоят из описаний методов и временной нормы выполнения работы с использованием конкретного описываемого метода. Временной стандарт показывает, сколько времени должно уходить на уборку территории площадью 1 кв. м (определенного участка территории; 1 погонного метра). Определенные временные стандарты более точно определяют размеры территорий и объектов, а также те препятствия, которые могут замедлять работу и должны учитываться при применении стандартов на практике.

Изменяющимися параметрами в составе временных стандартов являются степень загруженности мебелью пространства, неровность поверхности и уровень загрязнения. Степень заполненности пространства мебелью рассчитывается как отношение площади, занимаемой мебелью, к свободной площади пола (в процентах). Обычно используют 4 степени: 10% – низкий уровень заполненности мебелью; 10–20% – довольно высокий уровень; 20–30% – перегруженное мебелью пространство; 50% – в значительной степени перегруженное пространство. Для каждого метода стандарт указывает приемлемую степень мебелированности. Степень загрязнения варьируется от слегка загрязненных поверхностей до крайне загрязненных, имеющих пятна, в соответствии с методом, используемой техникой и возможностями инструмента. Неровность поверхностей может варьироваться от гладкой до неровной.

Временные нормативы предусматривают время восстановления, продолжительность которого может быть 13–27%. Это время определяется исходя из величины физических и психических нагрузок. Оно входит в общее время выполнения работы предполагает восстановление физических и психических ресурсов организма после рабочих нагрузок до нормального уровня. Методы значительно различаются по степени утомления работников в процессе уборки. В последнем пересмотренном варианте брошюры по методам уборки и временным стандартам для каждого временного норматива указывается время восстановления (в процентах), что упрощает сравнение между собой различных методов по степени утомительности.

Временные нормативы не включают в себя время, затрачиваемое на подготовку к проведению уборки, например, удаление

Стандарт времени

Стандарт времени дает затраты времени на метод, либо на единицу, квадратный метр или погонный метр.

Методологические стандарты представляют цели, необходимые инструменты, машины и моющие средства, подготовительную работу и исходный пункт, процедуру работ и факты, за которыми следует следить, для каждого метода уборки.

Степень мебелированности

Степень мебелированности дает соотношение площади, занимаемой мебелью к общей площади пола. Обычно используется четыре градации по мебелированности: малая – <10%; средняя – 10–20%; высокая – 20–30%; очень высокая – >50%

Время восстановления

Под временем восстановления подразумевается время, необходимое для снятия усталости, вызванной работой

Вспомогательное время

Вспомогательное время включает в себя вспомогательные действия, которые повторяются через определенные интервалы:

- очистка и уход за инструментом до и после работы;
- перемещения на рабочем месте;
- другая работа, которая не может быть включена в исполнительное время.

Обычно, вспомогательное время составляет 10–25% от эффективного времени работы.

Уровень чистоты

Уровень чистоты является субъективным параметром уборки, отражающим ее конечный результат.

Он определяется в зависимости от представлений как заказчика, так и исполнителя заказа. Рабочая инструкция определяет те методы, которые следует использовать для достижения соответствующего уровня.

бумажек и подобного сора с сильно загрязненных поверхностей перед их мытьем. Они также не предусматривают дополнительное время, которое должно отдельно учитываться при выполнении каждого конкретного задания. Дополнительное время включает в себя разного рода вспомогательную деятельность, осуществляемую периодически в процессе работы. Это могут быть очистка и приведение в порядок инструментов, передвижения по территории и другие виды работ, которые не могут быть предусмотрены заранее. В общей сложности, дополнительное время составляет 10–25% от общего времени выполнения работы.

Временные стандарты разработаны с расчетом используемого метода или инструмента. Эти стандарты определяются за счет исследования обычного рабочего процесса. Они всегда разрабатываются совместно с профсоюзами. Исследования проводятся непрерывно, чтобы включать стандарты для усовершенствованных методов, машин и инструментов в существующие нормативы и предлагать новые методы работникам.

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ВРЕМЕННЫХ НОРМАТИВОВ И С УЧЕТОМ СТАНДАРТНЫХ МЕТОДОВ

Подсчет времени, затрачиваемого на уборку, основывается на умножении: стандарт, выбранный в соответствии с измеренной поверхностью, умножается на кв. метры, отдельные объекты уборки и т.д., в результате получается общее время работы, выраженное в минутах. Для помещения или территории, подлежащих уборке, выясняются степень загрязнения и заполненности мебелью, поверхность мебели, метраж или число других единиц уборки. Для того, чтобы подсчитать время, требующееся для уборки, например, одной комнаты, с учетом находящейся в ней мебели, требуются десятки расчетов; на расчет времени для уборки целого здания уходит большое количество времени и бумаги.

При расчетах с использованием временных нормативов и с учетом стандартных методов подсчитывается все рабочее время за месяц; в расчеты включаются также рабочие операции, производимые реже. Для этого значение временного норматива для определенной рабочей операции умножается на число, выражающее частоту проведения уборки. Если месяц содержит, в среднем, 20 рабочих дней, а уборка производится раз в два дня, то частота будет равна 10; если раз в неделю – 4, и т. д. Чтобы подсчитать, сколько времени будет уходить на уборку всего помещения каждый день, нужно сложить результаты описанных выше подсчетов (время уборки за месяц для одной рабочей операции – например, мытья полов) и разделить сумму на количество рабочих дней в месяце.