

Клининг: технологии профессиональной уборки и качественной работы с персоналом

Профессиональная уборка является неотъемлемой частью эксплуатации зданий, сооружений и территорий. Она необходима для улучшения среды обитания человека, животных и растений, а также экологической безопасности населения в целом.

Как и любое производство, уборка подчиняется определенным техническим стандартам и регламентам, подробному разбору, которых, посвящена первая часть семинара.

Другой неотъемлемой частью клининга является персонал, от профессионализма которого зависит результат. Как подобрать квалифицированных сотрудников? Как мотивировать их результат? Эти и многие другие вопросы будут рассмотрены во второй части программы.

Внимание! Вы можете посетить полный курс [«Современный клининг: технологии, персонал и продвижение»](#)

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 8 – 9 июля `19
- 30 – 31 октября `19
- 29 – 30 января `20
- 27 – 28 апреля `20
- 13 – 14 июля `20

В результате обучения вы:

- ознакомитесь с основными видами и принципами клининга
- изучите регламенты и стандарты проведения клининга
- приобретете навыки построения организационного плана проведения уборки
- узнаете о принципах организации кадрового учета в соответствии с трудовым законодательством и правилами привлечения мигрантов
- изучите основные компетенции и обязанности менеджера и руководителя клининговой службы

- освоите принципы, влияющие на эффективность формирования системы мотивации и оплаты труда в клининговой компании
-

Программа семинара

День 1

Рыночные аспекты индустрии чистоты

- Комплексные задачи профессиональной уборки
- Характеристика отрасли в текущем периоде
- Основные сегменты потребителей клининговых услуг и их особенности
- Государственные и профессиональные стандарты. Нормативная база отрасли
- Сертификация услуг профессиональной уборки
- Организационная структура клининговой компании, функционал отделов

Комплексный подход и технологические составляющие услуги профессиональной уборки

- Технологические группы клининговых услуг
- Базовые составляющие технологического процесса механической и химической очистки поверхностей
- Группы оборудования, необходимые профессиональной клининговой компании. Критерии рационального выбора
- Группы моющих средств, используемые профессиональной клининговой компанией. Критерии рационального выбора. Ограничения и допуски
- Современные технологии защиты поверхностей

Ежедневная уборка объектов недвижимости как бизнес-процесс

- Бизнес-процесс оказания услуги ежедневной комплексной уборки объекта (B2B)
- Оценка объекта ежедневного комплексного обслуживания (B2B)
- Расчет стоимости услуг ежедневной комплексной уборки (B2B)

Практикум «Расчет стоимости услуг комплексной уборки помещений на примере банка, бизнес-центра, фитнес-центра и элитного ЖК»

Организация процесса комплексной уборки (B2B)

- Вопросы, на которые необходимо ответить при постановке задачи службы уборки
- Задачи, которые необходимо решить перед началом эксплуатации объекта, с точки зрения дальнейшей качественной и рациональной уборки
- Планирование работ. Составление спецификаций. Зонирование участков обслуживания

Практикум «Составление технологической карты уборки на примере учебного центра, бизнес-центра и небольшого кинотеатра»

- Инновации в клининге

Практикум «Оптимизация трудоемкости уборочных процедур за счет современных технологий»

- Постановка системы контроля качества и совершенствования услуги

Практикум — примеры «Инспекционные листы», «Листы контроля качества», «Журналы контроля качества»

- Коммуникационный ряд: от руководителя до уборщика
- Ключевые факторы успеха компаний индустрии чистоты

День 2

Подбор и адаптация персонала

- Алгоритм поиска и отбора персонала клининговой компании
- Источники и методы поиска персонала на рынке труда
- Организация кадрового учета с учетом трудового законодательства и привлечения мигрантов
- Минимизация текучести кадров
- Формирование и поддержание базы кандидатов
- Образ привлекательного работодателя в глазах соискателей и существующего персонала
- Основные черты, присущие образу идеального работодателя

Практикумы:

- Кейс «Формирование плана-графика подбора персонала»
- Кейс «Создание программы адаптации специалиста и руководителя клининговой службы»

Компетенции и обязанности менеджера клининговой службы

- Управленческие обязанности менеджера
- Порядок взаимоотношений с клиентами
- Планирование работы и управление временем
- Индивидуальная карта специалиста
- Составление и реализация сервис-плана:
 - Зоны уборки
 - Периодичность уборки
 - Время и виды уборки
 - Трудозатраты
- Программа контроля качества уборки

- Учет расходных материалов и инвентаря
- Ответственность за сохранность оборудования и инвентаря

Практикум — кейс «Составление индивидуальной карты специалиста по клинингу»

Компетенции и обязанности руководителя клининговой службы

- Разработка и составление должностных инструкций сотрудников
- Работа со специалистами по уборке:
 - Введение в должность
 - Составление программы обучения
- Разработка стандартов времени и методов уборки
- Расстановка и загрузка специалистов
- Проведение инструкций по технике безопасности
- Анализ рынка профессиональной уборки:
- Получение необходимой информации об объектах уборки
- Группировка по видам помещений и типам поверхностей
- Расчет численности персонала
- Расчет необходимого оборудования и инвентаря
- Сводный расчет себестоимости услуг
- Оптимизация затрат

Практикум «Расчет себестоимости всех услуг»

Мотивация и вознаграждение

- Мотивация и ее значение для клининговой компании
- Принципы, влияющие на эффективность формирования системы мотивации и оплаты труда
- Программы мотивации для персонала клининговой компании
- Особенности мотивации талантливых сотрудников
- Варианты расчета вознаграждения в зависимости от выполнения целей
- Факторы успеха внедрения системы мотивации и оплаты труда
- Опыт и примеры мотивационных программ в американских и российских клининговых компаниях

Практикум — кейс «Разработка системы мотивации и оплаты труда для сотрудников клининговой компании»

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **20900 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
 - Кофе-паузы
 - [Сертификат Moscow Business School](#)
 - [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Глебовская Вера Леонидовна**

МВА, эксперт-практик в области организации клининга и постановки системы контроля качества на объектах коммерческой недвижимости. Бизнес-тренер, консультант

- **Глибина Екатерина Геннадьевна**

Консультант в сфере оценки, развития и обучения персонала, системно-интегративный организационный коуч, проектный бизнес-тренер