

Kwalifikacja: kierowanie małymi zespołami w usługach utrzymania czystości

W Polsce częste jest zdanie, że „sprzątać” każdy potrafi. I oczywiście lekceważy się tę pracę. Niesłusznie. To praca coraz bardziej wymagająca i skomplikowana – mówi Ewa Szuba z Aspen Res sp z o.o.

– Czym kierowanie małymi zespołami sprzątającymi różni się od kierowania takim zespołami w ogóle?

- W małej grupie zawsze jest potrzebna osoba, która zarządzi i będzie pośrednikiem pomiędzy klientem a pracownikiem, ale jednocześnie będzie również osobą wykonującą te usługi. To często jest niewdzięczne zadanie: zarządzanie i jednocześnie wykonywanie tych samych zadań, których wykonania oczekuje się od swoich podwładnych. Ale w małych grupach tak jest – szef pracuje na równi z całym zespołem, zwłaszcza kiedy się zdarzy nieobecność jakiegoś pracownika. W dużej grupie wystarczy zarządca, kierownik, nie musi pełnić podwójnej roli, nie musi mieć tych konkretnych umiejętności zawodowych związanych ze sprząaniem.

– To osoba sprząająca ma inne umiejętności, niż szef takiego zespołu?

– Zdecydowanie tak, często potrzebuje wiedzy specjalistycznej. Nasza firma np. obsługuje szpitale i przychodnie zdrowia – to nie jest takie sobie ot, sprząanie. Trzeba znać zasady bezpieczeństwa, wiedzieć, jakie reguły stosować, w której sali. Np. obsługiwać duże maszyny sprząające.

– Proszę nie mówić, że to jest skomplikowane.

– W Polsce częste jest zdanie, że „sprzątać” każdy potrafi. I oczywiście lekceważy się tę pracę. Niesłusznie. Z maszyn sprząających: froterek, polerek, do mycia podłóg coraz częściej korzystamy, zwłaszcza kiedy sprząamy duże powierzchnie. I są coraz bardziej skomplikowane. Ich obsługa nie wymaga może ukończenia studiów, ale naprawdę trzeba się na tym znać. Jak ustawić, wyregulować np. gumy i pady, żeby nie zostawić śladów albo żeby nie zostawić wody. Jakich końcówek użyć do mycia powierzchni w zależności, z czego jest zrobiona – inaczej czyścimy gumę, inaczej kamień albo kafelki. A właśnie kierowników małych zespołów przygotowuje się w taki sposób do pracy, żeby umieli przeszkolić pracowników, a w razie czego ich zastąpić.

– Co muszą umieć jako pracownicy?

– Znać techniki sprząania i utrzymania czystości. Wcale to nie jest banalne, biorąc pod uwagę np. sprząanie dużych powierzchni albo pomieszczeń o specjalnym przeznaczeniu – jak sale operacyjne. Oprócz tego trzeba umieć odpowiednio dobrać chemię – a to znaczy mieć świadomość, jakie mogą zajść reakcje chemiczne pomiędzy różnymi środkami, w jakich proporcjach należy je mieszać i co takie środki mogą zrobić z posadzką. Znam sytuacje zagazowania obiektów z powodu złego użycia środków czyszczących. Znam zniszczone posadzki, bo zastosowano zły środek albo niewłaściwą mieszankę. Odpowiedzialność, również materialne, spadnie na właściciela firmy. Dlatego musi mieć dobrze przygotowanych kierowników tych, którzy bezpośrednio mają do czynienia z pracownikami sprząającymi.

- Czego się od nich wymaga, w roli kierowników?

– Umiejętności zarządzania grupą, zaplanowania i rozdzielanie pracy. Muszą umieć sporządzić dokumentację z wykonanego zlecenia, podpisują umowy o pracę. Do tego znać przepisy BHP, na nich spoczywa obowiązek odpowiedniego zachowania w ewentualnych wypadkach. Są też szkoleni produktowo – czyli jakich środków mają używać oraz z gospodarki magazynowej – co i w jaki sposób zamawiać, kupować i przechowywać. Kierownik reprezentuje również firmę przed klientem. Musi więc umieć racjonalizować usługi, czyli wiedzieć na jakie ustępstwa można się zgodzić – klienci jak wiadomo chcą nadmiernie oszczędzać – a na jakie nie mogą, bo np. nie wystarczy im godzin czy ludzi

– Jakie wykształcenie jest potrzebne?

– Wystarczy zawodowe. Mamy takich kierowników, radzą sobie świetnie i awansują. Najwięcej problemów stwarza matematyka – tu trzeba umieć kalkulować, liczyć roboczogodziny, pilnować kosztów, żeby się nie okazało np., że podjęte zadanie jest nierentowne.