

Забота о здоровье, комфорте и самочувствии сотрудников — это инвестиция в качество сервиса

Наша задача уменьшить физическую и эмоциональную усталость сотрудников, оптимизировать время уборки, сохранив её качество.

Что такое эргономика уборки

Эргономика — это комплексный подход к организации труда, который позволяет тратить меньше времени и сил на работу без снижения качества уборки и уровня сервиса. При этом главная цель эргономики не только снизить нагрузку на сотрудниц но и предупредить проблемы со здоровьем, а также минимизировать риск получения травм.

«Уборка — физически сложный и крайне утомительный труд. Поэтому снижение утомляемости персонала — одна из ключевых целей внедрения эргономических принципов в нашей службе.

Чем меньше усилий приходится прилагать нашим сотрудникам, тем стабильнее качество уборки и сервиса. При этом сами сотрудники становятся более доброжелательными и отзывчивыми, что напрямую влияет на качество работы, и комфорт наших клиентов. Именно поэтому принципы эргономики так необходимы».

Эргономику уборки можно разделить на четыре основных направления:

- безопасность и комфорт сотрудников;
- техника движений;
- эргономика инвентаря и оборудования;
- технология уборки.

Безопасность и комфорт работников напрямую зависят от качества, например, обуви, надёжности средств индивидуальной защиты...

Обувь должна быть удобной, с закрытым мысом, фиксированной пяткой и нескользящей подошвой — это снижает риск травм. Работать в обуви на плоской подошве не рекомендуется из-за чрезмерной нагрузки на суставы ног и позвоночник.

При работе с моющими средствами обязательно использовать перчатки (одно- или многоразовые). Они защищают кожу рук от химических ожогов, которые могут возникнуть при частом контакте с агрессивными составами.

Техника движений во время уборки, или эргономика тела

Основные правила эргономики движений при уборке, которым важно научить помощникам по хозяйству:

- Сохранять прямую осанку. При мытье полов и работе с пылесосом необходимо избегать сгибаний — важно двигаться по наклонной траектории от корпуса и обратно. Это минимизирует нагрузку на позвоночник и плечевые суставы.
- Выполнять все движения при уборке (в том числе со шваброй или салфеткой для уборки) в пределах ширины плеч. Широкий размах рук приводит к избыточной нагрузке на плечевой пояс.
- Протирать небольшие поверхности по принципу «серпантина» — от дальнего угла к себе. Такой метод помогает снизить нагрузку на суставы рук и экономит силы.
- Использовать водосгон (Raclettes pour vitre) при мытье кафеля, душевых кабин и стеклянных перегородок и окон. Это позволит избежать скручиваний и сгибаний позвоночника, а также чрезмерного напряжения мышц плечевого пояса.
- Сгибать ноги в коленях, а не наклоняться, чтобы подключить пылесос или поднять предмет с пола. Так нагрузка на поясничный отдел будет распределена правильно.

- Применять телескопические швабры для удаления пыли с верхних и нижних плинтусов. Если такого инвентаря нет, нужно использовать стремянку.

Планирование рабочего времени

Чтобы уборка была оперативной и результативной, нужно уметь самостоятельно организовывать свой рабочий день и определять последовательность выполнения работ. спланировав время, которое уйдёт на уборку помещений разного типа, продумать, какие средства необходимо взять в кладовой.

Запомнить последовательность уборки помещений

Все процессы уборки должны строиться от чистого к грязному, сверху вниз, по кругу и быть направлены к выходу. На практике это значит, что убирать дом/ квартиру нужно по направлению от балкона или окна к выходу.

«Используя этот принцип, сотрудник не забудет протереть пыль на всех поверхностях, и не пропустит оставленную на полу вещь».

Главные принципы эргономики

Нужно понимать принципы эргономичной уборки. Это поможет сотрудникам меньше уставать на работе, а значит, уборка всегда будет на высоте, а работник — приветлив и доброжелателен

«Почему важно освоить принципы эргономичной уборки? Потому что это уменьшит нагрузку на спину, суставы и мышцы».

Главные принципы эргономичной уборки таковы :

- Освоить технологии уборки разных типов поверхностей. Например, небольшие столы и полочки нужно вытирать по принципу серпантина от дальнего угла. Мыть и пылесосить полы и другие большие поверхности нужно по наклонной от корпуса и обратно, не заходя за ширину своих плеч.
- Сгибать ноги в коленях и приседать, а не наклоняться, например, чтобы подключить пылесос к розетке или поднять что-то с пола.
- Регулировать по уровню плеч и росту рукоять телескопической швабры и пылесоса.
- Не сгибаться и не наклоняться при мытье пола и чистке ковровых покрытий — спина всегда должна быть прямой.
- Использовать пипидастры и телескопические швабры для протирания пыли на верхних и нижних плинтусах. Если такого инвентаря нет, понадобится стремянка.

Заботиться о своей безопасности и об исправности инвентаря

Работник всегда должен заботиться о своей безопасности и об исправности инвентаря. Это поможет снизить риск травм на рабочем месте.

На работе нужно носить обувь с закрытым носком, фиксированной пяткой и нескользящей подошвой. Так ниже риск поскользнуться, травмировать пальцы ног.

Никогда не смешивать разные моющие средства. Они могут вступить в химическую реакцию и испортить поверхность предметов в номере. Также во время реакции может выделиться газ, который нанесёт вред здоровью.

Если работник заметил какую-то проблему, он должен сообщить администратору и/ или клиенту.

Использовать водосгон (Raclettes pour vitre): для мытья

(Raclettes pour vitre): — это один из инструментов для уборки, который быстро удалит воду или моющее средство с ровной поверхности. Применять его нужно для мытья окон, кафеля в ванной комнате, стеклянных или пластиковых стенок душевой кабины. Так уборка займёт меньше времени.

«После смывания моющего средства водой вытирать поверхность насухо нужно не протирочной салфеткой, а сгоном. Это быстрее. Салфетку стоит использовать только для удаления капель на швах». Оптимальная ширина водосгона — от 15 до 30 сантиметров

Важно не забывать :

- аккуратно складывать разбросанные вещи , например на тумбочку, а после того, как кровать застелена, — сверху на подушку или просто на кровать;
- сложить на места разбросанную обувь;
- собрать мусор только с открытых поверхностей: работник не должен открывать ящики тумбочек и дверцы шкафов без разрешения клиента
- «В ванной нужно очень аккуратно перемещать личную косметику, особенно духи. Их можно легко уронить во время уборки, если взять влажными руками: стеклянный флакон просто выскользнет. Я рекомендую использовать небольшие махровые салфетки (30 x 30 сантиметров), чтобы ставить на них духи, личные косметические принадлежности, если она находится на столешнице раковины».

Персонализированный сервис очень важен в нашей сфере деятельности, мы должны быть внимательны к просьбам и пожеланиям клиентов в рамках предусмотренных законодательством. Если клиент попросит, например, во время уборки не выливать воду из стакана или не перемещать вещи на столе, сотрудник должна запомнить и куда-то записать эту информацию.

Клиенты ценят такой индивидуальный подход, и благодарны, что о них так заботятся.

Если запомнить эти нехитрые секреты, работники будут меньше уставать, качественно выполнять свою работу и обеспечат хороший сервис для клиентов.

Эргономика инвентаря и оборудования

«Важно использовать современное оборудование и удобный инвентарь, который отрегулирован по росту и уровню плеч конкретного сотрудника.

Какой инвентарь рекомендуется использовать:

- **Пылесос:** лёгкий, маневренный, с поворотными колёсами и регулируемой ручкой.
- **Швабры:** телескопические, с насадками для mopов, которые поворачиваются на 180–360 градусов.
- **Инструменты для сухой уборки:** щётки и метёлки для смахивания пыли.
- **Водосгон (Raclettes pour vitre):** эффективная замена протирочной салфетке при сборе воды...

Организация технологии уборки

Для экономии сил работника и сокращения времени уборки важна правильная организация технологии и процесса уборки. Это подразумевает продуманную последовательность уборки разных зон дома/ квартиры, чередование видов уборки.

Последовательность уборки дома может выглядеть следующим образом.

1. Открыть окна и проветрить помещение.
2. Собрать мусор.
3. Нанести моющие средства на сантехнику и другие поверхности в санузле.
4. Застелить кровать.
5. Убрать последовательно санузел: зеркало, — раковина — душ/ванна — унитаз — пол.
6. Протереть пыль на зеркалах, полках и столешнице.

Пропылесосить, начать со спальни и завершить гостиной, затем кухню и т.д.

7. Завершить влажной уборкой пола во всём доме.

- «Важно следовать поэтапной уборке с зонированием пространства дома, и соблюдать правильную последовательность: от чистого к грязному, сверху вниз и по кругу в направлении выхода. Такой подход исключает перенос загрязнений на уже очищенные поверхности и гарантирует, что ни один участок не останется без внимания»

- «В течение рабочего дня работник может периодически возвращается в кладовую за дополнительными средствами для уборки. Удобно, чтобы в начале рабочего процесса был собран набор средств для уборки в дополнительное ведро / тележку. Если чего-то не хватит, сотруднице придётся каждый раз возвращаться в кладовую, а это потерянное время и силы».

- «Уборка с применением принципов эргономики — это путь к повышению эффективности и созданию того безупречного впечатления, которое так нравится нашим клиентам»

Уборочный инвентарь: хранение, цветовая кодировка и другие типы маркировки

Для разных типов уборки нужны соответствующие принадлежности. Например, нельзя мыть полы тряпкой, которая отталкивает влагу.

После каждой уборки инвентарь моют и оставляют сушиться в оговоренном с клиентом месте.

Что необходимо для уборки: швабры, совки, тряпки из разных материалов, вёдра, щётки, пылесос, моющие средства, водосгон (Raclettes pour vitre) и другие принадлежности...

Удобно использовать тряпки разных цветов для различных помещений (например – для кухни – зеленые, санузел – синие, жилые помещения – желтые и так далее) это предотвращает перекрёстное загрязнение. Разные зоны дома — туалеты, кухня ... — имеют различный уровень загрязнённости микроорганизмами. Если использовать везде одну и ту же тряпку, то уборка будет не только неэффективной, но и может привести к дополнительному распространению инфекций и грязи. Разделение тряпок / губок ... по цвету позволяет чётко разграничить средства и приспособления для разных зон и минимизировать риск перекрёстного загрязнения. Так же это позволяет избежать ошибок. Например, агрессивное моющее средство может испортить мебель.

Текстовые надписи

Самый простой метод маркировать инвентарь — подписать назначение принадлежностей словами. Например, «Кухня. Полы», «Санузел. Стены». Плюс такой системы в том, что сотрудникам не нужно запоминать какой для чего цвет — достаточно прочитать надписи.

Как оптимизировать процесс уборки

Чистота в доме крайне важна для клиентов. Как оценить эффективность уборки, оптимизировать процесс, чтобы поддержать уровень сервиса и помочь сотрудникам убирать быстро и качественно.

Наши сотрудники убирают дом/ квартиру: вытирают пыль, моют зеркала и окна, пылесосят пол, меняют постельное бельё, чистят санузел, проветривают помещение...

Также в перечень наших услуг входит стирка, приготовление несложных обедов, поход за покупками, небольшие швейные работы...

убирать общественные зоны и служебные помещения: центральное лобби, холлы и гостевые коридоры, бассейны, рестораны, территорию фитнес-центра и спа – запрещено

«Уборка и наша личная ответственность за неё — это не просто сменить грязное постельное бельё на чистое, вымыть ванную... Мы несем ответственность за сервис оказания уборки. Ответственность нашей команды — чтобы клиенты остались довольны. Если клиенты пожаловался на что-то, его жалоба должна помочь и руководителю, и сотрудникам улучшить свою работу так, чтобы не повторять ошибок, которые допускались, и предупреждать возникновение новых. Наша задача, чтобы у клиентов остались самые приятные впечатления и положительные эмоции».