

«Нормо-час» в клининге не поможет заработать!

В клининге бродит понятие «нормо-час». Компания «Дженель» утверждает, что нормо-часы не надо пытаться применять в клининге.

В предыдущем абзаце не случайно применил слово бродит. За 10 лет карьеры в клининге не встретил использования этого понятия. Я не понимал, почему не получается внедрить этот инструмент. Сегодня, когда в компании "Дженель" создали математическую модель услуги поняли, почему.

Что такое нормо-час.

Нормо-час – это не время, ни скорость, ни площадь. Это сколько унитазов за час помоеет уборщица, или сколько квадратных метров коврового покрытия пропылесосит за час, или сколько квадратных метров газона за час уберет от листвы дворник.

Как должен выглядеть нормо-час в клининге.

У клининговой компании для расчета, в соответствии с концепцией нормо-часа должны быть данные по каждому виду работ для каждого объекта. Теперь, предстоит составить перечень работ на объекте. В офисе, где арендуем помещение, насчитал больше 100 операций. Представьте, сколько трудозатрат потребуется, чтобы рассчитать стоимость уборки с использованием нормо-часов.

Проблемы применения нормо-часов.

Задачу с расчетом выполнит программа, если напишут, но возникают еще две проблемы.

Первая проблема - с замерами для нормо-часов. **Каждый вид работ на каждом объекте потребует заново замерять**, чтобы получить исходные данные для расчетов. Каждый объект уникальный - применить одинаковые нормы везде не получится.

Замеры займут времени больше чем продолжительность контракта.

Время влажной уборки пола в офисе класса «А» будут отличаться от уборки в ТЦ рядом с метро или складской зоны. Данные по уборке унитазов в складском комплексе касса «С» с дешёвыми унитазами будут отличаться от уборки в ТЦ.

При каждом замере возникает погрешность - чем больше видов работ, тем больше накопится погрешностей. Точность расчётов окажется низкой, а трудоёмкость замеров необоснованно высокой.

Метод расчета по нормо-часам не показывает, как расставить людей на объекте в течение смены. Нормо-часы **не дают и понимания** как часто выполнять каждый вид работ – это **вторая проблема**.

Как решают задачу расчета и расстановки персонала.

Клининговые компании понимают бесполезность этой работы, поэтому компании не тратят ресурсы на внедрение нормо-часов.

Для расчёта персонала в компаниях придумали таблицы с количеством метров квадратных на уборщицу в разных типах зданий и территорий. Таблицы позволяют в быстро рассчитать количество персонала на объект. Точность расчёта при этом остаётся не высокая. Отделы продаж борются с производственными отделами за изменение нормативов. Продажники, чтобы выигрывать тендеры стараются нормы повысить, а производственники – снизить.

Услугу на объекте потом организывают администраторы из своего понимания услуги и количества персонала.

Где удобно применять нормо-часы.

Нормо-часы используют на унифицированных объектах, на которых проводятся одинаковые работы. Пример унифицированных объектов это автомобили. На автосервисе концепция нормо-часов работает. Автозавод выпускал одинаковые автомобили в течение 5-7 лет и такое же время разрабатывал документацию.

На заводе, где десятки лет производят одинаковую продукцию, и рабочий выполняет ограниченный перечень работ – учитывают выполненные работы по нормо-часам.

Нормо-час применяется для учета выполненной работы.

Нормо-часы никак не помогают в организации услуги.

Проблемы клининга.

Начальники считают, что клининг организовать сможет каждый. Уборка помещения в 10 000 м² отличается от уборки в своей квартире. Отличаются как приготовление супа дома от ежедневного приготовления обеда на 1000 человек. Организации питания учат в специальных учебных заведениях, а клинингу нет.

Наше решение.

Для организации услуги клининга требуется модель услуги, а не учет произведённых операций. Методику создания модели услуги клининга нигде не нашел и пришлось разработать.

В нашей модели используем понятия как в школьной физике - скорость, время, расстояние. Только, в нашем случае вместо расстояния - площадь, и скорость измеряется в квадратных метрах в час.

Главные параметры.

В модели управляем услугой по двум параметрам - по **стоимости** и по **качеству**. Услуга формируется или из финансовых возможностей или по требованию к чистоте.

Где научиться.

Компания "Дженель" обучает руководителей клининга методике или консультирует по внедрению модели и маршрутных карт на объекте

Обращайтесь:

www.genel-cleaning.ru

andreykurkin@gen-el.ru

Коллеги, напишите, пожалуйста, в комментариях согласны ли с моим выводом.



