

Подбор кадров

Подбор кадров начинается с построения модели кандидата. Качество услуги в большой степени зависит от операторов клининга, их квалификации, здоровья, личностных качеств. Вначале определите, какими профессиональными и личными характеристиками он должен обладать. Для этого проводится анкетирование или простой опрос специалистов, занимающихся той же работой, изучите должностные инструкции и прочие кадровые документы, из которых можно почерпнуть необходимую информацию.

Для составления модели вам необходимо узнать следующее: физическое состояние (внешний вид, возраст, пол, здоровье); квалификация, подготовка, предыдущий опыт, знания, умения; общий интеллект, способности, интересы, характер; условия (район проживания, наличие телефона). Есть общие требования, которым должен отвечать любой сотрудник, например, честность, трудолюбие, стабильность.

В клининге, при подборе персонала следует рассматривать три основные группы:

1. Административный персонал - директор, бухгалтер, менеджер по продажам (менеджер входящего потока)
2. Менеджеры объектов - отдельно ежемесячных и отдельно мобильных (бригадир-водитель)
3. Операторы уборки (ОПУ) - отдельно для операторов на ежемесячные объекты и отдельно на мобильные объекты.

Таким образом, не учитывая административный персонал, 4 группы объявлений для поиска сотрудников: Менеджер и ОПУ на ежемесячные и менеджер и ОПУ на мобильные объекты.

Итак, при подборе **менеджера для ежемесячного объекта** следует понимать, что это должна быть женщина (идеально бывшая АХЧ, АХО, завхоз), обязательно наличие автомобиля, стрессоустойчивая и коммуникабельная, презентабельный внешний вид. Должна уметь найти общий язык с любым заказчиком, наладить процесс работы, в том числе и взаимодействие с операторами уборки, которых менеджер может забрать с собой с предыдущего места работы. Либо уже иметь базу, подходящих на должность уборщиков или дворников. При том, опыт работе в клининге не всегда является преимуществом, чаще – недостаток, не каждая клининговая компания работает по четким регламентам и дает максимальное качество, такие компании исключение на рынке в настоящее время. Соответственно брать человека наученному плохому сервису и переучивать, не самая идеальная история, тем более на старте работы.

Объявления стоит размещать на <https://hh.ru/>, <https://www.zarplata.ru> , <https://www.superjob.ru/> со следующим текстом:

В связи с расширением в Федеральную сеть клининговых компаний требуются менеджер. Опыт работы желателен, наличие авто - обязательно. возможность карьерного роста. тел. _____

Федеральная сеть клининговых компаний "Эксперт клининг" ищет сотрудников, знающих толк в чистоте, способных быстро найти сотрудников и решить любую задачу. Если ты активный, целеустремленный, едешь на своем авто и не боишься работы, то она ждет тебя по адресу: ____ Тел. ____ Бонус - Высокая ЗП.

ОБРАЗЕЦ объявления:

Требуется менеджер ежедневных объектов:

Обязанности:

- Контроль качества уборки на объектах (посещение объектов каждую неделю)
- Решение всех возникающих проблем на объектах с администраторами, директорами объектов и др.
- Заказ химии и контроль ее использования на объектах
- Разработка и внедрение технологических карт (обучаем, помогаем в разработке)
- Самостоятельный поиск сотрудников на объекты (через интернет, объявления и др.)
- Ведение отчетности по объектам (график учета рабочего времени, инвентаризационная карта и др.)
- Привлечение новых клиентов для увеличения собственной заработной платы (предложение услуг организациям, находящимся рядом с курируемыми объектами)

Требования:

- Мобильность
- Коммуникабельность, адекватность в принятии решений
- Готовность к плавающему графику (в зависимости от работы подотчетных объектов)
- Готовность к работе в режиме многозадачности
- Ответственность

Условия:

- Гибкий график
- Стабильная заработная плата
- Возможность постоянного роста заработной платы (путем увеличения объектов обслуживания)
- ГСМ оплачивается частично

Опыт вождения Права категории В.

Если говорить об операторах уборки ежемесячных объектов, стоит отметить, объявления следует размещать на столбах, подъездах, площадках, находящихся в непосредственной близости.

УБОРЩИЦЫ постоянных объектов:

Возраст 40-60 лет.

- Расклейка объявлений на остановках, около объектов, на подъезде (образец на диске https://drive.google.com/open?id=1TZy39vc6adhbT4ZX_Bxw03zYbFSKbcyq)

- Газета вакансий бесплатная:

В банк срочно требуется уборщица. Удобный график работы, высокая ЗП. Тел. менеджера

- Бегущая строка ТРЕБУЕТСЯ УБОРЩИЦА, ЗП ОТ 15 000 РУБЛЕЙ.

Для начала следует разделить персонал, после сбора информации, составляется документ «Требования к работнику». Примерный документ представлен ниже.

Требования к кандидату на должность оператор клининга

- Желание работать в клининге
- Внешний вид: аккуратный, вызывающий доверие
- Физическое состояние: отсутствие хронических заболеваний, которые могут обостриться вследствие работы
- Возраст: ограничений нет, желательный – 25-40 лет
- Речь: вежливость, корректность
- Коммуникабельность, умение работать в бригаде, ладить с людьми, но не чрезмерная болтливость (для работы бригадным способом)
- Умение видеть объем работы (появляется с опытом)
- Дисциплинированность, пунктуальность, обязательность
- Исполнительность (не «слепая»), умение осознанно следовать инструкции (понимать ее)
- Обучаемость, опыт (не обязателен)
- Умение распределять свое время, самоорганизация
- Внимательность
- Отсутствие вредных привычек
- Умение контролировать себя и свою работу
- Стремление повышать профессиональные знания и умения
- Умение принимать замечания, спокойно реагировать на них, исправлять ошибки
- Положительный настрой на работу, любовь к чистоте
- Готовность работать по неопределенному графику: возможно в выходные или после определенного времени
- Желательно иметь городскую прописку
- Желательно иметь телефон

ПРИМЕР:

Менеджер мобильной бригады:

Занятость: полная

Образование: от среднего специального

Возраст: от 22 лет

Пол: любой

Опыт работы: от полугода (желателен)

График работы: пятидневка (возможна работа в выходные с согласия работника)

Требования:

Знание ПК

Наличие прав категории «В» и личного авто (для своей мобильности)

Умение вести переговоры, управлять коллективом (не менее 5 человек)

Обязанности:

Информирование заказчиков по телефону и в офисе по вопросам уборки помещений, прием заказов, выезд к заказчику, замеры помещения заказчика, составление сметы.

Организация работы у заказчика (при наличии опытных бригадиров и рабочих), контроль качества выполнения работ.

Контроль оплаты.

Условия:

Обучение

Заработная плата + высокий процент от реализации.

Офис в центре города.

После того, как вы определитесь с моделью кандидата, можно приступить к поиску и отбору.

Искать претендентов можно везде: среди знакомых, подав объявление в газеты, в Интернет, среди объявлений ищущих работу.

Будьте внимательны ко всем людям, чтобы не потерять хорошего работника. У сотрудника отношение к компании начинает формироваться не тогда, когда он приступает к работе, а задолго до этого, когда он только видит ваше объявление о вакансии, когда вы отвечаете на его звонок, когда вы просите его заполнить нужные документы или проводите собеседование.

На собеседовании выясняются способности, черты характера, мотивированность (желание работать), трудоспособность, совместимость с организацией.

Существуют общепринятые правила проведения собеседования, позволяющие более продуктивно провести данное мероприятие:

- Составьте перечень вопросов и заданий, напрямую связанных с должностью, на которую вы ищите специалиста. Каждый вопрос и каждое задание должны помогать вам выяснять наличие или отсутствие у претендента той или иной характеристики.

- Создайте атмосферу доверия (начните разговор с нейтральной темы, используйте поощрительные реплики, кивки, улыбки).
- Во время собеседования больше слушайте, наблюдайте. Большую часть времени должен говорить претендент.
- Не засоряйте собеседование ненужной информацией.
- Беседуя, старайтесь не выражать своих отрицательных эмоций. Отмечайте вопросы, на которые у претендента была неадекватная реакция, постарайтесь узнать, почему он так среагировал.
- Не стесняйтесь задавать прямые вопросы.
- Помните, что каждый кандидат – интересная, уникальная личность, поэтому проявляйте к нему естественный интерес.
- Оценка каждого кандидата должна осуществляться непосредственно после собеседования с ним, пока все детали еще свежи в памяти.

Обращайте особое внимание на такое качество как честность. Если хоть раз заказчик заподозрит, что у него что-либо пропало, считайте, что вы потеряли этого клиента и нескольких других. Ведь дурная слава распространяется быстро. Никто не будет проверять достоверность слухов.

К подбору руководящего состава предъявляется еще больше требований. Прежде всего, по словам Тейлора, внимание следует обращать не такие качества как решительность и конструктивное мышление, выносливость и выдержка. Выдержка и выносливость помогают преодолевать препятствия, поражения и каждый раз, несмотря на вереницу неудач, с улыбкой возвращаться к незавершенным делам и исправлению ошибок. Конструктивное мышление – способность человека из имеющихся у него знаний, сконструировать новое знание, необходимое для поиска нестандартного выхода из сложной ситуации.

Наличие у людей всех этих качеств, да еще и честности, может быть определено только с помощью конкурса, испытаний. Ваше решение о найме управляющего должно основываться на его специализации. Специализация – четкое разделение функций.