



АССОЦИАЦИЯ РОССИЙСКИХ УБОРОЧНЫХ КОМПАНИЙ



ОБ ЭТИКЕ В БИЗНЕСЕ

В АРУК обратился директор одной из клининговых компаний с просьбой высказать свое мнение по поводу распространения некой информации через сеть Интернет для пользователей клининговых услуг города, где работает эта клининговая компания по вопросу этики и профессионального ведения бизнеса директором данной клининговой компании.

Постольку поскольку по данному факту директором клининговой компании, ставшей объектом «информации», было подано заявление в районную прокуратуру города, где располагается клининговая компания и ведется следствие, то упоминание конкретных названий и имен в данном материале мы считаем излишним. Подробности доведены до членов Ассоциации. Однако суть распространенной информации и позицию АРУК по данному действию доводим до всех читателей журнала «Профессиональная уборка».

«Информация» была разослана по электронной почте клиентам клининговой компании и «предостерегала» их от сотрудничества, ссылаясь на то, что при ведении дел данная фирма, в частности:

«... пытаясь завоевать объекты, стараются дать взятку «нужным» людям. Если эти люди отказываются сотрудничать с ними, то директор компании, ... втираясь в доверие к руководству, клеветает на этих людей, утверждая, что они взяточники!»

... сотрудничая с другими компаниями, берет их в субподрядчики, а когда наступает время расчета, то под любыми предлогами не возвращает им деньги.

... нанимая людей на работу, обещает им высокую оплату труда, но при расчете за все подряд штрафует, и практически ничего не платит».

Ниже следовало предложение всем получателям письма: «Если у Вас имеется аналогичная информация, просьба отправлять на этот электронный адрес. Данная информация будет систематизирована и представлена в АРУК (Ассоциация Русских Уборочных Компаний)». Человек, имя которого значилось в отправителе, директору компании был неизвестен, и клиентом компании он никогда не был.

Так как в этом обращении упоминается и наша Ассоциация, мы не могла оставить произошедшее без внимания.

АРУК в условиях постоянно возрастающей конкуренции в клининговом бизнесе, повышения требований к качеству и профессиональному выполнению уборочных услуг со стороны потребителей, проводит постоянную работу среди членов Ассоциации не только по повышению качества уборочных услуг, но и по этике ведения компаниями своего бизнеса.

При приеме в члены АРУК каждая компания берет на себя обязательства выполнять не только требования Устава, но и требования Кодекса. В случае нарушения этих обязательств компания может быть исключена из членов АРУК. Тем самым каждый член Ассоциации несет корпоративную ответственность за цивилизованное ведение своего профессиональ-

ного бизнеса. Опыт работы с членами Ассоциации позволяет сделать однозначный вывод о том, что успех компании целиком зависит от грамотной и целенаправленной работы руководителя компании в повышении имиджа за счет внедрения системы маркетинга, профессиональной подготовки специалистов, проведения добровольной сертификации или подготовки к ее проведению, участия в выставках и всевозможных конкурсах с целью завоевания призовых мест.

Все это способствует сплочению коллектива компании в единую команду соратников, цель которых поднять престиж компании для получения новых заказов на уборочные работы и выстоять в жестких условиях добросовестной конкуренции.

Одновременно с этим взаимоотношения каждого сотрудника с компанией выстраиваются на условиях подписываемого трудового договора в соответствии с законодательством по труду, его права социально защищены и могут быть при их нарушении оспорены в суде.

Компания, пострадавшая из-за распространения упомянутой информации, пока не является членом АРУК. Тем не менее, в ее пользу говорят то, что эта фирма работает в сфере клининга уже почти два года. Серьезность намерений вхождения в этот бизнес подтверждается обучением управленческих кадров по системе франчайзинга (постановка, ведение и сопровождение бизнеса, получение консультации в системе реального времени) у компании ЗАО «Примекс» и ООО «Клиникс».

В настоящее время в компании ведется подготовка к прохождению добровольной оценки соответствия (сертификации) уборочных услуг в Центре научных исследований и информации в сфере услуг, г. Москва.

Компания регулярно участвует в городских выставках клинингового направления, ее заслуги в продвижении индустрии отмечены городскими наградами.

За счет предоставления высокого качества услуг по уборке, компания успешно работает с рядом крупных и средних организаций по уборке офисных помещений, с 2006 года проводится уборка городской дорожной клининговой больницы ОАО «РЖД», поступательно осваивает местную сеть гипер- и супермаркетов, предоставляет услуги в направлении специализированных работ, занимается химической чисткой салонов самолетов (в том числе и московского авиапарка). Общая площадь убираемых помещений около 45 тыс м².

На конференции «Клининг в регионах. Опыт, технологии, перспективы развития», проходившей в городе, где функционирует компания, качество ее услуг отмечалось как ее клиентами, так и представителями администрации. Причем на конференции присутствовали крупнейшие клининговые компании города.

Компания является официальным дилером уборочной техники Клиникс и уборочного инвентаря компании Унгер (компания с мировой репутацией по качеству продукции). Отличительной особенностью компании яв-

ляется низкий уровень ротации кадров, что свидетельствует о грамотной работе с кадрами. Этот фактор весьма существенен для клинингового бизнеса в связи с относительно низкой престижностью работы уборщика.

Как можно охарактеризовать распространенную «информацию» и ее автора? Создается впечатление, что эту «информацию» составлял человек, который ранее работал в компании и, по тем или иным причинам, был уволен, вероятно, из-за недостаточной профессиональной пригодности. Желание очернить именно директора компании, проявляется в обвинении в даче взяток без упоминания каких либо фактов, конкретизирующих событие или события, но не производит впечатления простой запальчивости автора.

Далее. Любые взаимоотношения с субподрядчиками регулируются договорными обязательствами и нарушение их любой из сторон сопровождается штрафными санкциями, и, при необходимости, спорные вопросы решаются Арбитражным судом. Любой руководитель заинтересован решать такие спорные ситуации путем переговоров и только в крайнем случае — через суд. «Автор» не представил ссылку ни на одно судебное заседание в решении конфликтов с субподрядчиком.

И, наконец, нельзя забывать, что взаимодействие руководства компании со специалистами всегда является особым предметом гибкого и уважительного подхода к человеку, если этот человек добросовестно исполняет свои обязанности в соответствии с трудовым договором. В то же время непрофессиональные действия уборщика, его необязательность в работе в составе бригады, грубость с клиентом **настолько губительна** для взаимоотношений клининговой компании и пользователя клининговых услуг, что разом может свести на нет все усилия уборочной компании, всего ее коллектива, в построении добрых отношений с конкретным клиентом. В этом случае с таким сотрудником не может быть компромисса, так как страдает все дело.

В этом и заключается одна из основных обязанностей уборщика — сделать все, чтобы клиент был доволен услугами уборочной компании.

Автор, скромно подписавшись «Клининговые компании города», тем самым подтвердил свое намерение составить «подметное письмо», а не обращение, претендующее на официальный документ. Оставаясь безликим, он адресно указывает фамилию и должность человека, против которого распространяет порочащую информацию. На эту борьбу он настроен вполне серьезно и собирает единомышленников. Однако делу дан ход, будем ждать результатов расследования этой недобросовестной акции.

Хочется обратиться ко всем руководителям клининговых компаний в разных городах с предостережением опасаться таких «авторов» и их информации. Работать должны факты, а не эмоции.

АРУК

BERNER

БЕРНЕР – ТОЛЬКО САМОЕ ЛУЧШЕЕ

Основан в 1883 году

Финский семейный концерн

10 направлений деятельности

Профессиональное обучение

Сертификат соответствия стандарту систем менеджмента качества ISO 9001

Сертификат соответствия стандарту систем экологического менеджмента ISO 14001



Нордик Альянс

Официальный представитель
концерна BERNER в России

ХИМИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА
ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
УБОРКИ



УБОРОЧНОЕ
ОБОРУДОВАНИЕ



Нордик Альянс
105082, Москва, ул. Большая Почтовая, д.55/59, стр.1
тел. +7 (495) 101-36-52 e-mail: na@baler.ru http://www.baler.ru