

Ποιοί είμαστε

Το Έντυπο που κρατάτε στα χέρια σας αποτελεί την υλοποίηση μιας υπόσχεσης που δώσαμε καταρχήν στον εαυτό μας αλλά και σε συναδέλφους, προμηθευτές, πελάτες, εξωτερικούς συνεργάτες με τους οποίους μοιραζόμαστε κοινές επαγγελματικές πεποιθήσεις και μερικές φορές και κοινή επαγγελματική ηθική. Υποσχεθήκαμε λοιπόν κάποια στιγμή να γράψουμε για αυτά που μας ενοχλούν, για αυτά που ξέρουμε ότι είναι παράνομα αλλά και για αυτά που επί χρόνια συναντάμε στην καθημερινή μας επαγγελματική καριέρα και υποτιμούν την νοημοσύνη μας.

Είναι αυτά για τα οποία συζητάμε συνεχώς αλλά λέμε ότι δεν αξίζει τον κόπο να ασχοληθούμε. Επειδή αυτή η στάση μάλλον μας έγινε συνήθεια με τα χρόνια, νιώσαμε ότι άρχισε να επηρεάζει και την υπόλοιπη ζωή μας. Ενώ λοιπόν αυτή η στάση έδινε άλλοθι σε κάθε είδους «επιστήμονες» του επαγγελματικού καθαρισμού και σε συνδυασμό με την απουσία του κράτους ως φορέα ελέγχου και ρυθμιστή της αγοράς, η προχειρότητα επικράτησε, η υπερβολή έγινε κοινή λογική και η αγορά του ελληνικού επαγγελματικού καθαρισμού έχασε την ταυτότητά της, αν είχε ποτέ.

Στο έντυπο αυτό θα βρείτε τις τεκμηριωμένες απόψεις ανθρώπων του επαγγελματικού καθαρισμού, συμβούλων επιχειρήσεων, φορέων πιστοποίησης, φορέων εκπαίδευσης και δημόσιων οργανισμών.

Δεν γνωρίζουμε αν το πρώτο αυτό μας ενημερωτικό έντυπο θα έχει και συνέχεια ή αν θα το λαμβάνετε κάθε φορά που θα «ξεχειλίζει» το ποτήρι. Το κόστος για την αποστολή του το αναλαμβάνει εξολοκλήρου το www.cleaning.gr, χωρίς καμία οικονομική υποστήριξη από φορείς, σωματεία ή διαφημίσεις. Σας διαβεβαιώνουμε ότι τα χρήματα για την έκδοση και την αποστολή 4.500 αντιτύπων αυτού του ενημερωτικού δεν περιόρισαν από το ταμείο της εταιρίας μας.

Θα εκτιμήσουμε αν μας στείλετε τις απόψεις σας με email μπαίνοντας στο site μας www.cleaning.gr και επιλέγοντας την επικοινωνία.

Με Εκτίμηση
Παρασκευόπουλος Διονύσιος

Ποιοτική & Οικολογική Πιστοποίηση στις Υπηρεσίες Καθαρισμού

ΜΥΘΟΙ & ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Άρθρο του Συνοδικού Σταύρου Διευθυντή μελετών της Αρίστη Συμβουλευτική

Η δεκαετία που τελειώνει σηματοδοτήθηκε –στο χώρο της Ποιότητας– από μία «έκρηξη» πιστοποιήσεων με βάση κυρίως το πρότυπο ISO9001:2000, με αποτέλεσμα οι πιστοποιημένες Εταιρίες να ξεπερνούν σήμερα τις 8.000, αριθμός πολύ μεγάλος, αν αναλογιστεί κανείς, ότι την προηγούμενη δεκαετία, οι αντίστοιχες Εταιρίες δεν ξεπερνούσαν τις 100.

Έτσι, είναι σχεδόν βέβαιο ότι όλοι έχουμε γίνει κάποια στιγμή αποδέκτες προϊόντων και υπηρεσιών από πιστοποιημένες Εταιρίες. Σε αρκετές περιπτώσεις όμως η ποιότητα που συναντάμε είναι κακή, κάτι που εύλογα προκαλεί ερωτηματικά του τύπου:

«Είναι καλύτερος τελικά όποιος έχει πιστοποιητικό;»

Υπάρχει οικολογική πιστοποίηση υπηρεσιών καθαρισμού;

«Πόσο δύσκολο είναι τελικά να αποκτήσει κανείς πιστοποιητικό ISO;»

«Έχοντας το πιστοποιητικό μπορώ να προσδοκώ εμπορικά σφέλη;»

«Αξίζει το κόπο να μπει κανείς στη διαδικασία ή μόνο γραφειοκρατία θα προσθέσει;»

Σε μία εποχή ιδιαίτερα ανταγωνιστική για όλων των ειδών τις επιχειρήσεις, οι επαγγελματίες του καθαρισμού ανα-

ζητούν να προσδώσουν στην Εταιρία τους πλεονεκτήματα απέναντι στον ανταγωνισμό. Και επειδή το οικονομικό πλεονέκτημα έχει προ πολλού πεθάνει αναζητούνται άλλοι τρόποι διαφοροποίησης. Στο σκεπτικό αυτό βασίζεται πολλές φορές και η εγκατάσταση Συστήματος Ποιότητας αλλά και η προσπάθεια χαρακτηρισμού των υπηρεσιών καθαρισμού με προσδιορισμούς, «οικολογικές», «φιλικές προς το περιβάλλον», «βιολογικές» κλπ.

Το να πιστοποιηθεί κάποιος κατά **ISO9001:2008** δεν σημαίνει αυτομάτως ότι έγινε καλύτερος από τον ανταγωνιστή του. Σημαίνει ότι έχει προσπαθήσει να οργανώσει την επιχείρησή του, έτσι ώστε να παρέχει προϊόντα & υπηρεσίες με ποιότητα σταθερή, με σαφείς τάσεις βελτίωσης.

Η απόκτηση ενός πιστοποιητικού δεν είναι μία δύσκολη υπόθεση, είναι όμως μία πολύ σοβαρή υπόθεση. Η ανάπτυξη ενός Συστήματος Ποιότητας, που δεν έχει ανάγκη την «εύνοια» κανενός Φορέα Πιστοποίησης, (πρέπει να) είναι το αποτέλεσμα μιας σοβαρής και συντονισμένης συνεργασίας μεταξύ Συμβούλου και Εταιρίας. Δεν μπορούμε όμως να αρνηθούμε και περιπτώσεις που κάποιες επιχειρήσεις απέκτησαν πιστοποιητικό «εύκολα και οικονομικά», πολλές φορές μέσα σε 1-2 ημέρες. Περιπτώσεις σαν κι αυτές προκαλούν την (μερική έστω) απαξίωση της Πιστοποίησης Ποιότητας στην επιχειρηματική συνείδηση, κάτι που απαξιώνει με τη σειρά του το όποιο

συνέχεια στην σελ. 3

Πιστοποιήσεις Επαγγελματικών Δεξιοτήτων και φορείς Πιστοποίησης

Άρθρο του κ. Παναγιώτη Κωνσταντίνου Δ/ντή Διαχείρισης Ποιότητας & Πιστοποιήσεων ΚΕΚ ΙΒΕΠΕ

Οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις της εγκώριας αλλά ακόμα περισσότερο της Ευρωπαϊκής και Παγκόσμιας αγοράς, για ποιότητα των διατιθέμενων από τις εταιρίες προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών, επιβάλλουν την πιστοποίηση επαγγελματικών δεξιοτήτων σε πολλούς κλάδους.

Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκαν Διεθνή και Ευρωπαϊκά Πρότυπα που καθορίζουν τα πλαίσια των πιστοποιήσεων, τα οποία ισχύουν σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα πρότυπα αυτά χρησιμοποιούνται σε εθνικό επίπεδο για να καλύπτουν απαιτήσεις της αγοράς και της νομοθεσίας.

Πιστοποιήσεις προσώπων, μετά από σχετικές εξετάσεις που περιγράφονται σε αντί-

στοιχα σχήματα πιστοποίησης, μπορούν να προσφέρουν διαπιστευμένοι φορείς κατά EN ISO 17024. Ο φορέας πιστοποίησης ΚΕΚ ΙΒΕΠΕ είναι ένας από αυτούς, διαπιστευμένος από το ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης – αρ.πιστ.153-2). Μεταξύ των πεδίων διαπίστευσης του είναι και αυτά που αφορούν:

• **Πιστοποίηση Επαγγελματιών Καθαριστών Κτιρίων και Επιφανειών**

• **Πιστοποίηση Επαγγελματιών Καθαριστών Υφασμάτων Επιφανειών (μοκέτες-χαλιά- υφάσματα επιπλώσεων) επιτόπου και σε ειδικές εγκαταστάσεις-ταπητοκαθαριστήρια.**

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονισθεί η προσπάθεια παραπλάνησης της αγοράς με δόλβεν πιστοποιήσεις επαγγελματιών καθαριστών, οι οποίες δεν έχουν κανένα αντίκρισμα μιας και αναγνωρίζονται μόνο από την εταιρία



που τις εκδίδει και από κανένα άλλο επίσημο φορέα. Είναι κατανοητό ότι τέτοιου είδους ενέργειες παραπληροφόρησης μόνο προβλήματα στην αγορά και στον συγκεκριμένο κλάδο δημιουργούν.

Ο φορέας πιστοποίησης ΚΕΚ ΙΒΕΠΕ είναι μέρος του ευρύτερου μη κερδοσκοπικού οργανισμού του Διεπιχειρησιακού Συνδέσμου, ο οποίος ιδρύθηκε το 1980 από μία

ομάδα μεγάλων Ελληνικών βιομηχανιών, με πρωτοβουλία του ΣΕΒ.

Ο φορέας πιστοποίησης ΚΕΚ ΙΒΕΠΕ, ελέγχεται από ανεξάρτητο γνωμοδοτικό συμβούλιο στο οποίο συμμετέχουν φορείς ανώτατης δημόσιας εκπαίδευσης, διαπιστευμένου εργαστηρίου ελέγχων μη-κερδοσκοπικού χαρακτήρα, εργοδοτών, εργαζομένων και τεχνικού επιμελητηρίου.

Οι εξεταστές είναι πιστοποιημένοι, από μεγάλους παγκόσμιας εμβέλειας οργανισμούς του τομέα καθαρισμού κτιρίων και υφασμάτων επιφανειών, με μεγάλη εμπειρία στο χώρο.

Πεποίθησή μας είναι ότι οι πιστοποιήσεις θα πρέπει να παρέχονται από φορείς που ελέγχονται από τους επίσημους εθνικούς φορείς (ΕΣΥΔ) ώστε να διασφαλίζεται η εγκυρότητα τους.



European Federation of Cleaning Industries

Παρουσίαση της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας

Εταιρειών Καθαρισμού (EFCl)



Fédération Européenne du Nettoyage Industriel

I. Γενική επισκόπηση της Ένωσης:

Η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Εταιρειών Καθαρισμού (EFCl) ιδρύθηκε το 1988 και συγκεντρώνει τις εθνικές εργοδοτικές ενώσεις στο χώρο του καθαρισμού. Ως εκπρόσωπος περίπου 158.000 εταιρειών καθαρισμού στην Ευρώπη, η EFCl προασπίζει τα συμφέροντά τους ενώπιον των θεσμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Ευρωπαϊκό Συμβούλιο) και έχει το ρόλο του συνομιλητή εκ μέρους των ενδιαφερομένων.

Η EFCl αποτελεί τον προνομιακό συνομιλητή των θεσμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε θέματα που αφορούν τον κλάδο του καθαρισμού. Από την 1η Ιανουαρίου 2011, η EFCl θα αποτελείται από 19 ενώσεις - μέλη. Επιπλέον, η Ομοσπονδία δημιούργησε έναν Κύκλο που είναι ανοικτός στις εταιρείες καθαρισμού και σε άλλους φορείς που δραστηριοποιούνται στον κλάδο του καθαρισμού (κέντρα κατάρτισης, κέντρα τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης κ.λπ.). Η EFCl, που είναι αναγνωρισμένη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως κοινωνικός εταίρος, προασπίζει τα συμφέροντα των εργαζομένων στο πλαίσιο της Επιτρο-

πής Κοινωνικών Υποθέσεων της UNI-Ευρωπα, του εταίρου της που εκπροσωπεί τα οωματαία εργαζομένων. Η Γραμματεία της EFCl βρίσκεται στις Βρυξέλλες.

Οι βασικοί σκοποί της είναι οι εξής:

1. Να φροντίζει να παρακολουθούνται οι δραστηριότητες των Ευρωπαϊκών Θεσμών και να λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των εταιρειών καθαρισμού στο πλαίσιο του σχεδιασμού των Ευρωπαϊκών πολιτικών και των νομοθετικών κειμένων (οδηγιών, κανονισμών κ.λπ.) που ενδιαφέρουν ιδιαίτερα τον κλάδο.
2. Να προωθεί την ανάπτυξη του επαγγελματισμού.
3. Να διασφαλίζει τη μεγαλύτερη αναγνώριση του επαγγέλματος και να βελτιώνει την εικόνα που έχει γι' αυτό το ενδιαφερόμενο κοινό.

Η δομή της EFCl είναι αρκετά απλή. Η Γενική Συνέλευση, το όργανο διοίκησης που είναι αρμόδιο για όλα τα θέματα που αφορούν την ομοσπονδία, συμμετέχουν σε αυτή όλα τα μέλη της ομοσπονδίας και συγκαλείται μια φορά το χρόνο. Τα μέλη του Κύκλου, συμμετέχουν στη Γενική Συνέλευση χωρίς δικαίωμα ψήφου. Το Διοικητικό Συμβούλιο, που είναι το εκτελεστικό όργανο της ομοσπονδίας, συνεδριάζει κατά μέσο όρο 4 φορές το χρόνο. Το έργο της ομοσπονδίας προετοιμάζουν 3 Επιτροπές χάραξης πολιτικής (Επιτροπή Κοινωνικών Υποθέσεων και Κοινωνικού Διαλόγου, Επιτροπή Οικονομικών Υποθέσεων και Επιτροπή Τεχνικών Θεμάτων και Θεμάτων Ποιότητας), που αποτελούνται

από ειδικούς που ορίζονται από τις ομοσπονδίες μέλη.

Το Σεπτέμβριο 2010 – μετά από τρία χρόνια Ισπανικής Προεδρίας – την προεδρία της ένωσης ανέλαβε η Ολλανδία μέχρι το 2013, με νέο Πρόεδρο της EFCl τον κ. Hans Simons, από την ένωση-μέλος OSB της Ολλανδίας.

II. Ο κλάδος:

Ο κλάδος του επαγγελματικού καθαρισμού στην Ευρώπη αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους στον τομέα της παροχής υπηρεσιών και ανταποκρίνεται στις θεμελιώδεις ανάγκες της κοινωνίας μας για υγιεινή και καθαριότητα. Σε όρους οικονομίας και εργασίας, οι εταιρείες καθαρισμού αποτελούν έναν από τους πιο δυναμικούς τομείς εταιρικών υπηρεσιών με περίπου 158.000 εταιρείες καθαρισμού που απασχολούν 3,75 εκατομμύρια εργαζομένους στην Ευρώπη και κύκλο εργασιών που ξεπερνά τα 62 δισεκατομμύρια Ευρώ.

Παρόλο που ο «καθαρισμός γραφείων» αντιπροσωπεύει τον κύριο άγκο της αγοράς στην Ευρώπη, η διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων προς την κατεύθυνση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών και της διαχείρισης εγκαταστάσεων είναι πλέον πραγματικότητα στην Ευρώπη: καθαρισμός βιομηχανιών (συμπεριλαμβανομένης της υγιεινής αλυσιδών τροφίμων), εξειδικευμένες υπηρεσίες καθαρισμού (καθαρισμός νοσοκομείων και χώρων ελεγχόμενης υψηλής καθαρότητας), καθαρισμός προσώπων και παραθύρων, καθαρισμός μέσων μεταφοράς δημόσιας χρήσης και σχολείων κ.λπ. Συνολικά, όλες αυτές οι υπηρεσίες αντιπροσωπεύουν σχεδόν το μισό του κύκλου εργασιών του κλάδου και όλες περιλαμβάνουν τόσο χρήση εξειληγμένου εξοπλισμού, όσο και ειδική εκπαίδευση των εργαζομένων.

Επιπλέον, πρόκειται για τομέα υψηλής έντασης εργασίας (περίπου 80% των δαπανών παραγωγής) που στην μεγάλη πλειοψηφία του αποτελείται από μικρές και πολύ μικρές δομές. Κατά συνέπεια, το έργο της EFCl είναι έντονα επικεντρωμένο τόσο στα κοινωνικά, όσο και στα οικονομικά ζητήματα του κλάδου.

III. Δραστηριότητες:

Για το λόγο αυτό, οι κύριες δραστηριότητες της EFCl επικεντρώνονται σε θέματα που έχουν άμεσο αντίκτυπο στις εταιρείες καθαρισμού και την οικονομική επιτυχία τους: για έναν κλάδο έντασης εργασίας, πρόκειται πρώτα απ' όλα για κοινωνικά θέματα και θέματα εργατικού δικαίου (οδηγία τοποθέτησης εργαζομένων, οδηγία περί ωραρίου εργασίας κ.λπ.), καθώς και για οικονομικά θέματα (προμήθειες του δημοσίου), πολιτικές που αφορούν τους

παρέκτοντες υπηρεσίες (οδηγία για την παροχή υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά, οδηγία περί καθυστερημένων πληρωμών κ.λπ.) και εταιρικό δίκαιο.

Ο δεύτερος κύριος ρόλος της EFCl έγκειται στην παροχή ενός φόρουμ για την προώθηση του επαγγελματισμού μέσω ανταλλαγής πληροφοριών και εμπειριών γύρω από όλα τα θέματα που είναι ουσιώδη για τη σωστή ανάπτυξη του κλάδου. Για το σκοπό αυτό, η EFCl παρακολουθεί τις εξελίξεις σε όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. συμπεριλαμβανομένων και όσων δεν έχουν ακόμα γίνει μέλη της, με στόχο τη μελλοντική εκπροσώπηση τους σε αυτήν.

α.) Κοινωνικός διάλογος σε Ευρωπαϊκό επίπεδο

Από το 1998, χρονιά που ιδρύθηκε η κλαδική επιτροπή κοινωνικού διαλόγου με την UNI-Ευρωπα, την ευρωπαϊκή ένωση οωματείων εργαζομένων, η EFCl συναντιέται τρεις φορές το χρόνο με εκπροσώπους εργαζομένων, με σκοπό να συζητήσουν σημαντικά θέματα που άπτονται των κοινωνικών πολιτικών, όπως η βελτίωση του επαγγελματισμού μέσω της επαγγελματικής κατάρτισης, η ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού, η προώθηση της κοινωνικής έντασης, η καταπολέμηση των διακρίσεων κ.λπ. Παράλληλα με τις κοινές διακηρύξεις(για παράδειγμα σχετικά με τους δημόσιους διαγωνισμούς και την εργασία των νέων), έχουν αναπτυχθεί από κοινού σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, πρακτικά εργαλεία που καλύπτουν ανάγκες των εργοδοτών και των εργαζομένων και τα οποία οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παραγγείλουν μέσω της ιστοσελίδας της EFCl:

- Ένα πακέτο κατάρτισης που περιλαμβάνει ένα πλήρες πρόγραμμα κατάρτισης στο βασικό καθαρισμό γραφείων, το οποίο μπορούν να χρησιμοποιούν είτε τα κέντρα κατάρτισης είτε απευθείας οι ίδιες οι εταιρείες.
- Ένα εγχειρίδιο για την υγεία και την ασφάλεια που παρουσιάζει, με απλό και φιλικό προς το χρήστη τρόπο, τους συχνότερους εργατικούς κινδύνους του καθαρισμού γραφείων, και παρέχει μέσα πρόληψης. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βοήθημα στην κατάρτιση (το εγχειρίδιο του εκπαιδευτή είναι διαθέσιμο κατόπιν αίτησης), να διανεμηθεί στους εργαζομένους στο πλαίσιο εκστρατειών ευαισθητοποίησης ή να χρησιμοποιηθεί από τη διοίκηση των εταιρειών στο πλαίσιο σχεδίων πρόληψης των εργατικών κινδύνων
- Ένα εικονογραφημένο εγχειρίδιο σχετικά με την εργονομία (μυοσκελετικές διαταραχές) που παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με την σωστή και τη λανθασμέ-

νη στάση του σώματος κατά την εκτέλεση των τρεχουσών δραστηριοτήτων καθαρισμού.

β.) Δημόσιες προμήθειες- Επιλέγοντας την υψηλότερη Αξία

Εδώ και 20 χρόνια, η τάση να αναθέτουν οι αρχές του δημοσίου τις υπηρεσίες καθαρισμού σε εξωτερικούς συνεργάτες, έχει αυξηθεί σημαντικά σε όλα τα κράτη της Ε.Ε. Για το λόγο αυτό, οι δημόσιοι φορείς σε Ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο βασίζονται στη θέση να πρέπει να αναθέτουν σε εξωτερικούς συνεργάτες τις υπηρεσίες καθαρισμού. Η "αγοραστική μας δύναμη" τους δίνει έναν ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο στον προσδιορισμό των κανόνων και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών καθαρισμού. Παρά την αυξανόμενη σημασία των δημοσίων διαγωνισμών, δεν είναι ιδιαίτερα ελκυστικός για τους νέους ανθρώπους. Μακροπρόθεσμα, αυτό θα μπορούσε να βλάψει τις προσπάθειες για ανάπτυξη του επαγγέλματος και για να γίνει πιο ελκυστικός ο κλάδος. Επιπλέον, η αναπόφευκτη δημογραφική αλλαγή θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στη δομή του πληθυσμού της Ευρώπης.

Οι προκλήσεις αυτές πρέπει να αντιμετωπιστούν και είναι ζωτικής σημασίας να αρχίσουν οι εταιρείες καθαρισμού να προετοιμάζονται για αυτό το μελλοντικό σενάριο. Ο τομέας του καθαρισμού πρέπει να γίνει πιο ελκυστικός για τους νέους ανθρώπους και να προσφέρει τη δυνατότητα εύρεσης ευκαιριών στο-διοδρομίας, ενώ χρειάζεται να δημιουργηθούν και περισσότερες θέσεις για μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζομένους. Για το λόγο αυτό, το Μάρτιο του 2007, η EFCl και η UNI-Ευρωπα προχώρησαν σε μια κοινή διακήρυξη σχετικά με τον καθαρισμό κατά τη διάρκεια της ημέρας, με σκοπό να συζητηθούν οι ώρες απασχόλησης των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της ημέρας. Η αύξηση της ημερήσιας απασχόλησης στον καθαρισμό θα έχει αμοιβαίο όφελος για πελάτες, εταιρείες καθαρισμού και εργαζομένους. Επιπλέον, θα επιτρέπει στους εργαζομένους να διεκπεραιώνουν περισσότερες εργασίες, γεγονός που θα αυξήσει την ευελξία των εταιρειών και την απασχολησιμότητα των εργαζομένων στον κλάδο.

Για το λόγο αυτό, το 2004, η EFCl και η αντίστοιχη ομοσπονδία των οωματείων εργαζομένων, η UNI Ευρωπα, παρουσίασαν τον οδηγό με τίτλο **Επιλέγοντας την Υψηλότερη Αξία - ένας οδηγός για τους οργανισμούς που απονέμουν συμβάσεις παροχής υπηρεσιών καθαρισμού**. Ο οδηγός καλεί τις αρχές που αποφασίζουν για την ανάθεση συμβάσεων καθαρισμού να επιλέγουν την πιο «οικονομικά ωφέλιμη προσφορά» αντί τη «χαμηλότερη τιμή». Για να αντιμετωπίσουν αυτή την επιζήμια κατάσταση, η EFCl θα συνεχίσει τις προσπάθειές της για αύξηση της ευαισθητοποίησης σε

Ευρωπαϊκό επίπεδο.

γ.) Πρόβλεψη και διαχείριση της αλλαγής

Η βιομηχανία μεταβάλλεται: οι δραστηριότητες των εταιρειών διαφοροποιούνται προς την κατεύθυνση της παροχής πολλαπλών υπηρεσιών και της διαχείρισης κτιρίων. Επιπλέον, η αγορά επιβάλει και δομεί αλλαγές, οι εταιρείες αναζητούν μεγαλύτερη ευελξία και βρίσκονται αντιμέτωπες με σοβαρά προβλήματα όσον αφορά την πρόσληψη και τη διατήρησή του προσωπικού κ.λπ.. Σε πολλά Ευρωπαϊκά κράτη, ο τομέας του καθαρισμού βρίσκεται ήδη αντιμέτωπος με δυσκολίες στη απασχόληση προσωπικού όπως ο μεγάλος κύκλος κίνησης εργαζομένων, ενώ, παράλληλα, δεν είναι ιδιαίτερα ελκυστικός για τους νέους ανθρώπους. Μακροπρόθεσμα, αυτό θα μπορούσε να βλάψει τις προσπάθειες για ανάπτυξη του επαγγέλματος και για να γίνει πιο ελκυστικός ο κλάδος. Επιπλέον, η αναπόφευκτη δημογραφική αλλαγή θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στη δομή του πληθυσμού της Ευρώπης.

Οι προκλήσεις αυτές πρέπει να αντιμετωπιστούν και είναι ζωτικής σημασίας να αρχίσουν οι εταιρείες καθαρισμού να προετοιμάζονται για αυτό το μελλοντικό σενάριο. Ο τομέας του καθαρισμού πρέπει να γίνει πιο ελκυστικός για τους νέους ανθρώπους και να προσφέρει τη δυνατότητα εύρεσης ευκαιριών στο-διοδρομίας, ενώ χρειάζεται να δημιουργηθούν και περισσότερες θέσεις για μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζομένους. Για το λόγο αυτό, το Μάρτιο του 2007, η EFCl και η UNI-Ευρωπα προχώρησαν σε μια κοινή διακήρυξη σχετικά με τον καθαρισμό κατά τη διάρκεια της ημέρας, με σκοπό να συζητηθούν οι ώρες απασχόλησης των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της ημέρας. Η αύξηση της ημερήσιας απασχόλησης στον καθαρισμό θα έχει αμοιβαίο όφελος για πελάτες, εταιρείες καθαρισμού και εργαζομένους. Επιπλέον, θα επιτρέπει στους εργαζομένους να διεκπεραιώνουν περισσότερες εργασίες, γεγονός που θα αυξήσει την ευελξία των εταιρειών και την απασχολησιμότητα των εργαζομένων στον κλάδο.

δ.) Μεγαλύτερη αναγνώριση του επαγγέλματος

Παρά τον κρίσιμο ρόλο που παίζουν

οι υπηρεσίες καθαρισμού αναφορικά με μία από τις μεγαλύτερες ανάγκες της κοινωνίας μας (π.χ. υγιεινή και καθαριότητα των χώρων εργασίας, εγκαταστάσεων ψυχαγωγίας, δημοσίων κτιρίων, καθώς και νοσοκομείων και αλυσιδών παραγωγής τροφίμων), ο κλάδος υποφέρει από τη σχετικά αρνητική εικόνα που έχει για αυτόν το κοινό. Η εικόνα αυτή συχνά σχετίζεται με το γεγονός ότι οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται τις υπηρεσίες μας μόνο όταν δεν παρέχονται, π.χ. όταν το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται, ζουν κ.λπ. δεν είναι καθαρό, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις συνθήκες υπό τις οποίες παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές. Ήδη από τη δημιουργία της, το 1988, η EFCl αγωνίζεται για τη δημιουργία θετικής εικόνας, συγκεντρώνοντας τις εθνικές αντιπροσωπευτικές

επαγγελματικές ενώσεις του κλάδου του καθαρισμού. Το έργο αυτό συνοδεύεται φυσικά και από πολλές δράσεις που διεξάγονται από τις εθνικές ενώσεις, αλλά εξακολουθεί να υπάρχει ανάγκη για πιο συντονισμένη δράση όλων των εμπλεκόμενων (οωματεία εργαζομένων, πελάτες, δημόσια διοίκηση κ.λπ.).

IV. Εκπροσώπηση:

Μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. των 15, η EFCl δεν έχει εκπροσώπηση στην Ιρλανδία και την Ελλάδα. Παρόλο που η Ιρλανδία αναγκάστηκε να αποχωρήσει από την EFCl λόγω έντονων οικονομικών δυσκολιών σε συνδυασμό με τα μέτρα λιτότητας που εισήγαγε η Ιρλανδική κυβέρνηση, η περίπτωση της Ελλάδας είναι διαφορετική. Στην Ελλάδα, φαίνεται ότι υπάρχει ήδη μια εθνική

εργοδοτική ένωση που εκπροσωπεί τις εταιρείες καθαρισμού, η οποία όμως δε φαίνεται να είναι ιδιαίτερα δραστήρια, και μέχρι σήμερα δεν έχει επικοινωνήσει με την EFCl. Η απουσία αυτή δημιουργεί κενό στις σχέσεις του κλάδου και, ως εκ τούτου, συμβάλλει στη διαίωνιση των δυσκολιών στην ανάπτυξη του και τη βελτίωση της εικόνας που έχει για αυτόν το ενδιαφερόμενο κοινό. Για το λόγο αυτό, η EFCl θα εκτιμούσε ιδιαίτερα τη δημιουργία μιας ένωσης εργοδοτών που θα αντιπροσωπεύει τα συμφέροντα των εταιρειών καθαρισμού ενώπιον των εθνικών αρχών, των οωματείων εργαζομένων και άλλων εμπλεκόμενων φορέων. Πιο μακροπρόθεσμα, αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε συμμετοχή της στις δραστηριότητες της EFCl σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

*** Τον Οδηγό: «Επιλέγοντας την Υψηλότερη Αξία - ένας οδηγός για τους οργανισμούς που απονέμουν συμβάσεις παροχής υπηρεσιών καθαρισμού» μπορείτε να κατεβάσετε από το site μας www.cleaning.gr στο πεδίο νέα.**

Το www.cleaning.gr εξασφάλισε από το EFCl τον οδηγό αυτό στα ελληνικά, για να τον χρησιμοποιήσετε στις προσφορές σας αλλά και να τον προτείνετε ως έγκυρο οδηγό αναφοράς, για την ανάθεση συμβάσεων καθαρισμού σε όλους τους διαγωνισμούς του δημοσίου. Ο οδηγός αυτός αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο στα χέρια σας μιας και έχει δημιουργηθεί από τον συλλογικό Ευρωπαϊκό φορέα του καθαρισμού EFCl σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της ευρωπαϊκής επιτροπής και τις ομοσπονδίες συνδικάτων. Είναι δε τεκμηριωμένος οδηγός για την επιλογή της συμφερότερης προσφοράς και όχι της χαμηλότερης τιμής.

Ποιοτική & Οικολογική Πιστοποίηση στις Υπηρεσίες Καθαρισμού

συνέχεια από την σελ. 1

εμπορικά όφελη προσδοκούνται από την επικοινωνία της πιστοποίησης στην αγορά. Από εκεί και πέρα, δεν υπάρχει θέμα ορισμού οικολογικών υπηρεσιών καθαρισμού. Αντίθετα υπάρχουν αρκετές περιπτώσεις οργανισμών (GREEN SEAL, NORDIC SWAN, PROCURA PLUS) που καθορίζουν τα περιβαλλοντικά standards που πρέπει να πληρούν τα προϊόντα καθαρισμού αναλύοντας και μελετώντας όλο τον κύκλο ζωής των προϊόντων. Επομένως είναι επιφύλιμη η παροχή πιστοποίησης σε προϊόντα όμως πιστοποιητικού πράσινης ταυτότητας (eco label). Επομένως ένας επαγγελματίας του καθαρισμού μπορεί να επικαλεστεί τη χρήση οικολογικών προϊόντων στον καθαρισμό. Η χρήση τέτοιων προϊόντων δεν είναι όμως ικανή και αναγκαία συνθήκη ώστε να χαρακτηριστεί το

σύνολο της υπηρεσίας ως οικολογική. Η μεταφορά των προϊόντων στο χώρο της εργασίας μπορεί κάλλιστα να γίνεται με ένα πεπελαωμένο όχημα το οποίο εκπέμπει σωρεία «μη οικολογικών ρύπων».

Σε κάθε περίπτωση η απόκτηση πιστοποιητικών ή η χρήση πιστοποιημένων προϊόντων δεν μπορεί από μόνη της να αλλάξει το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας. Οι όποιες πιστοποιήσεις είναι σαν τη συσκευασία. Ένα καλό προϊόν δεν μπορεί όμως να κάνει καλό, Ένα κακό προϊόν δεν μπορεί όμως να κάνει καλό.

Σταύρος Συνοδινός
Διευθυντής Μελετών
Άριστη Συμβουλευτική



Από τις αρχές του χρόνου έχει αναρτηθεί στο site του Εκεπίς το περίγραμμα του «επαγγελματία καθαριστή» στο οποίο στέλεχος του cleaning.gr συμμετείχε ως εμπειρογνώμονας. Ακολουθεί άρθρο της κυρίας Μπάσδρα προϊσταμένης τμήματος πιστοποίησης προγραμμάτων του ΕΚΕΠΙΣ.

Ανάπτυξη και Πιστοποίηση επαγγελματικών Περιγραμμάτων

● Η μεθοδολογία που συμφωνήθηκε μεταξύ κράτους και κοινωνικών εταίρων, επιτρέπει μέσα από συναινετικές διαδικασίες των εμπλεκόμενων την ανάπτυξη ενός προφίλ κάποιου επαγγέλματος, δίνοντας προτεραιότητα σε εκείνα τα επαγγελματικά περιγράμματα που έχουν υψηλή ζήτηση στην αγορά εργασίας.

● Αποβλέπει στην ανάπτυξη μιας σχέσης συμπληρωματικότητας, συγχρονισμού και αναβάθμισης μεταξύ των δεξιοτήτων που αποκτώνται μέσω της αρχικής και της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης.

● Διευκολύνει την ανάπτυξη κοινής μεθοδολογίας για τη δημιουργία προγραμμάτων σπουδών, λαμβάνοντας υπόψη τις μεθοδολογίες που χρησιμοποιούν η αρχική και η συνεχιζόμενη κατάρτιση και προβλέπει τη μετατροπή των προγραμμάτων σπουδών αρχικής και συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης, σε μορφή μονάδων και σπονδύλων.

● Επιπλέον θα διευκολύνει τη μελλοντική εφαρμογή συστημάτων πιστωτικών μονάδων κατάρτισης στην αρχική και τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση, καθώς και την αντιστοίχιση των προγραμμάτων με τα ευρωπαϊκά επίπεδα εκπαίδευσης και επαγγελματικών προσόντων.

Με την εφαρμογή του συστήματος επαγγελματικών περιγραμμάτων επιτυγχάνεται μακροπρόθεσμα:

- Η δημιουργία ενός Εθνικού Καταλόγου Πιστοποιημένων Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.
- Η δυνατότητα αναγνώρισης εναλλακτικών

τρόπων απόκτησης επαγγελματικών προσόντων.

- Η δυνατότητα αναγνώρισης των εκροών των δύο συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- Η αποδοχή από την αγορά εργασίας των προσόντων που αποκτώνται μέσω του συστήματος της διά βίου κατάρτισης, δεδομένου ότι οι συντελεστές της συμμετέχουν στον καθορισμό των απαιτούμενων προσόντων για κάθε επάγγελμα ή/και ειδικότητα.
- Η άμεση σύνδεση του περιεχομένου των προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τα αντίστοιχα επαγγελματικά περιγράμματα.
- Η θεσμοθέτηση μεθόδων, προδιαγραφών και κριτηρίων ανάπτυξης, αξιολόγησης και πιστοποίησης επαγγελματικών περιγραμμάτων.
- Η ενίσχυση της αξιοπιστίας της επαγγελματικής κατάρτισης και η στενότερη σύνδεσή της με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Η βελτίωση των επαγγελματικών προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας καθώς και η διευκόλυνση της ένταξης των ανέργων και των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων στην απασχόληση.
- Η ενίσχυση του ρόλου των κοινωνικών εταίρων στο σύστημα της διά βίου επαγγελματικής κατάρτισης.
- Η διασφάλιση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων που υλοποιούνται στο πλαίσιο της διά βίου επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Ένα επαγγελματικό περίγραμμα περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές ενότητες:

- Τίτλος και Ορισμός του Επαγγέλματος ή / και ειδικότητας
- Ανάλυση του επαγγέλματος ή / και ειδικότητας – προδιαγραφές
- Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες
- Προτεινόμενες Διαδρομές απόκτησης των προσόντων
- Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων

Τίτλοι επαγγελματικών περιγραμμάτων

Το Ε.ΚΕ.ΠΙΣ, μέχρι σήμερα έχει αναπτύξει και πιστοποιήσει 202 επαγγελματικά περιγράμματα.

Στο επόμενο χρονικό διάστημα αναμένεται η ανάπτυξη και πιστοποίηση 200 ακόμη νέων επαγγελματικών περιγραμμάτων.

Καταλήγοντας θα ήθελα να επισημάνω ότι η διαδικασία ανάπτυξης και πιστοποίησης των επαγγελματικών περιγραμμάτων δίνει σημαντική ώθηση στις προσπάθειες για διασφάλιση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων που υλοποιούνται στο πλαίσιο της διά βίου επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ενισχύει την αξιοπιστία της και τη στενότερη σύνδεσή της με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και οδηγεί στην άμεση σύνδεση με το Εθνικό Σύστημα Πιστοποίησης Προσόντων.

Το περίγραμμα του «επαγγελματία καθαριστή» μπορείτε να κατεβάσετε και από το site μας www.cleaning.gr στην ενότητα ΝΕΑ.

Για πρώτη φορά στη χώρα μας θεσμοθετήθηκε η διαδικασία ανάπτυξης και πιστοποίησης των επαγγελματικών περιγραμμάτων με τρόπο συστηματικό και μεθοδικό μέσω της Κοινής Υπουργικής Απόφασης με αριθ. 110998/19-04-2006 και με τίτλο «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων».

Στόχος:

1. Η συστηματοποιημένη ανάλυση και καταγραφή του περιεχομένου των επαγγελματιών / ειδικοτήτων καθώς και
2. των τρόπων απόκτησης των απαιτούμενων για την άσκηση του επαγγέλματος / της ειδικότητας προσόντων.

Ως Επαγγελματικό Περίγραμμα, ορίζεται το σύνολο των βασικών και επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών που συνθέτουν το αντικείμενο εργασίας ενός επαγγέλματος ή μιας ειδικότητας καθώς και οι αντίστοιχες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται για την ανταπόκριση στις λειτουργίες αυτές.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος πιστοποίησης επαγγελματικών περιγραμμάτων είναι τα εξής:

Εμείς οι Προμηθευτές

Εδώ και χρόνια, τουλάχιστον τα τελευταία 17 που εγώ βρίσκομαι στη αγορά του επαγγελματικού καθαρισμού, οι προμηθευτές επαγγελματικών ειδών καθαρισμού αντιμετωπίζονται ως αναγκαίο κακό. Θέλω λοιπόν να προσπαθήσω να περιγράψω το προφίλ του προμηθευτή επαγγελματικών ειδών καθαρισμού και να προσπαθήσω να δώσω τις πραγματικές διαστάσεις αυτού του επαγγέλματος.

Προμηθευτής σημαίνει να προμηθεύεις κάτι σε κάποιον επί αμοιβή και να εξασφαλίζεις τα 4 βασικά συστατικά της προμήθειας των υλικών. Να εξασφαλίζεις δηλαδή το προϊόν, με ανταγωνιστική τιμή, να το προωθείς αποτελεσματικά

και να εξασφαλίζεις την προμήθεια του είτε παραδίδοντάς το ο ίδιος είτε δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες σου να έχουν πρόσβαση για την απόκτησή του.

Επαγγελματικών ειδών σημαίνει ότι τα προϊόντα σου απευθύνονται σε επαγγελματίες που κατά πάσα πιθανότητα ζουν παρέχοντας μια υπηρεσία που έχει άμεση σχέση με την ορθή επιλογή και εφαρμογή αυτών των προϊόντων. Σε αυτό το σημείο αρχίζει η ταυτότητα του προμηθευτή να γίνεται ποιά απαιτητική.

Καθαρισμού σημαίνει ότι τα προϊόντα αφορούν την δημόσια υγεία, μπαίνουν σε όλους τους χώρους και κατά πάσα πιθανότητα θα χρησιμοποιηθούν από ανθρώπους που δεν έχουν καμία σχέση με την χημεία. Επιπλέον σε μια εντελώς αρρυθμιστη αγορά όπως η ελληνική και με ασταθισμένο το επάγγελμα του επαγγελματικού καθαρισμού, οι απαιτήσεις γίνονται πιο δύσκολες. Σ' αυτό το σημείο αρχίζουν και τα προβλήματα του προμηθευτή επαγγελματικών ειδών καθαρισμού.

Ενώ λοιπόν από τον προμηθευτή απαιτείται να γνωρίζει και να προτείνει μια μεγάλη γκάμα προϊόντων καθαρισμού, για μια ακόμα μεγαλύτερη γκάμα επιφανειών, με ότι είδος λεκέ και ρύπο μπορεί να φανταστεί κάποιος, τότε είναι προφανές το δύσκολο συμβουλευτικό έργο του.

Ακόμα και αν εξασφαλιστούν τα πιο πάνω και ο πελάτης επιλέξει τελικά το κατάλληλο προϊόν, τα προβλήματα δεν

έχουν τελειώσει. Η κακή χρήση, η υπερβολική δόσολογία, η ανάμειξη των χημικών και πολλοί άλλοι παράγοντες μπορούν να ακυρώσουν το πλεονέκτημα και την εξειδικευμένη χρήση για την οποία προορίζετε το προϊόν.

Το αποκορύφωμα της εκμετάλλευσης των υπηρεσιών του προμηθευτή έρχεται όταν οι προδιαγραφές των προϊόντων χρησιμοποιούνται για να συνθέσουν μία τεκμηριωμένη προσφορά, κυρίως στα έργα του δημοσίου, μιας και δεν υπάρχουν αυτή τη στιγμή τεκμηριωμένες προδιαγραφές καθαρισμού στους μειοδοτικούς διαγωνισμούς. Είναι κοινό μυστικό ότι οι φερόμενες ως τεχνικές προδιαγραφές των δημοσίων διαγωνισμών, έχουν προκύψει σε μεγάλο μέρος από την αντιγραφή –συνήθως κακή– των προδιαγραφών επαγγελματικών προϊόντων καθαρισμού. Και ενώ όλες οι διαδικασίες έχουν ολοκληρωθεί και ο εργολάβος καθαρισμού έχει «κλείσει» τη δουλειά, στο τέλος χρησιμοποιεί άλλο προϊόν μικρότερης αξίας και αμφίβολης ποιότητας.

Συμπληρώνοντας τα χαρακτηριστικά του προμηθευτή επαγγελματικών προϊόντων καθαρισμού δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι είναι και ο τελευταίος που πληρώνεται. Μήπως τελικά πρέπει να του αναγνωρίσουμε τουλάχιστον την αξία της εξειδίκευσής του;

Παρασκευόπουλος Διονύσιος

Cleaning press

ΕΚΔΟΣΗ: www.cleaning.gr

ΑΘΗΝΑ - Ν.ΨΥΧΙΚΟ
info@cleaning.gr

Χρήσιμες επαφές και ιστοσελίδες

Αρίστη Συμβουλευτική

Τηλ: 210 8982853 - info@aristi-s.gr

ΚΕΚ ΙΒΕΠΕ

Τηλ: 210 8257800 - pconstantinou@ivepe.gr

ΕΦΟΙ: office@feni.be

www.ekepis.gr

Στο επόμενο τεύχος:

Καθαρισμός Νοσοκομείων, Καθαρισμός Χαλιών, Καθαρισμός Σαλονιών και στρωμάτων