

3. 인적 자원

청소 조직의 가장 중요한 자산은 사람이라고 말해집니다. 청소 조직은 직원들이 충분히 교육받고, 고객 중심의 태도를 갖추며, 품질 높은 서비스를 제공하려는 책임감을 가지고 있을 때에만 효율적이고 전문적으로 운영될 수 있습니다.

따라서 조직은 조직 성과를 향상시키는 방식으로 인적 자원을 효율적이고 효과적으로 관리해야 합니다. 채용부터 교육, 실제 서비스 제공에 이르기까지 경영진과 청소 인력을 포함한 조직의 인적 자원은 조직의 품질에 대한 약속을 이행할 수 있도록 준비되어 있어야 합니다.

3.1. 인사관리 정책: 서면으로 작성된 인사관리 정책이 있어야 합니다.

▷ 설명: 성공적인 조직은 다양한 인력의 공동 노력에 기반하므로 인사관리 정책이 필요합니다. 따라서 조직은 해당 정책의 수립과 운영을 관리하는 지침을 마련해야 합니다. 궁극적으로 조직의 인사관리 정책은 직원 관계 정책을 관리하는 데 필요한 중심 참고 자료의 역할을 해야 합니다.

▷ 준수 방법: 조직은 서면 인사관리 정책을 평가자에게 제시함으로써 이 조항의 준수를 입증합니다. 평가자는 해당 정책이 어떻게 개발되었고 어떻게 실행되고 있는지 확인하기 위해 조직의 경영진과 인터뷰할 수도 있습니다.

▷ 권장 사항: 조직의 인사부서와 법률 자문은 주요 참고 자원이 될 수 있습니다. Society for Human Resource Management 웹사이트(http://www.shrm.org/hrtools/policies_published)에는 개별 조직이 맞춤화하여 활용할 수 있는 정책 예시가 제공됩니다.

3.2. 채용 관행

a. 모집: 직원을 모집하기 위한 서면 계획과 해당 계획의 효과성을 모니터링하는 방법이 마련되어 있는 것이 권장됩니다.

▷ 설명: 적합한 인재를 모집하는 것은 조직의 지속적인 성공에 매우 중요하며, 조직의 모집 정책은 우수한 인재를 확보하는 데 도움이 될 수 있습니다. 또한 조직의 인사관리 정책과 모집 계획은 관련 법규를 준수하는 데에도 도움이 되어야 합니다.

▷ 준수 방법: 조직은 모집에 사용되는 도구를 명시한 서면 계획을 갖추어야 합니다. 예를 들어 조직은 광고, 추천 보상, 채용 박람회, 방문 지원자, 옥외 광고판 등을 활용할 수 있습니다. 조직은 어떤 방법을 어떤 상황에서 사용하는지 제시해야 합니다. 평가자는 일관성 있는 모집 전략을 확인하고, 조직의 모집 전략을 논의하기 위해 경영진과 인터뷰할 수 있습니다.

▷ 권장 사항: 조직의 인사부서와 법률 자문은 주요 참고 자원이 될 수 있습니다. Society for Human Resource Management 웹사이트(http://www.shrm.org/hrtools/policies_published)에는 개별 조직이 맞춤화하여 활용할 수 있는 정책 예시가 제공됩니다.

b. 선발: 자격을 갖춘 직원을 선발하기 위한 서면 절차가 있어야 합니다.

▷ 설명: 명확한 직원 선발 정책을 마련하는 것은 조직이 가능한 최적의 인재를 채용할 수 있도록 하기 위해 중요합니다.

▷ 준수 방법: 평가자는 조직의 직원 선발 정책과 관련 채용 기록을 검토합니다. 해당 정책에는 다음과 같은 내용이 포함될 수 있습니다.

- 실시할 면접 횟수
- 면접 책임자
- 지원서 정보의 확인
- 신원 조회 실시 여부
- 약물 검사
- 추천인 확인

위 목록은 모든 항목을 완전하게 열거한 것이 아니라, 선발 정책에서 다루어야 할 수 있는 사안의 예시를 제시한 것입니다.

▷ 권장 사항: 조직의 인사부서와 법률 자문은 주요 참고 자원이 될 수 있습니다. Society for Human Resource Management 웹사이트에는 맞춤화하여 활용할 수 있는 정책 예시가 제공됩니다.

c. 유지: 직원 유지율을 장려하고 측정하기 위한 프로그램이 마련되어 있는 것이 권장됩니다.

▷ 설명: 직원을 유지하고 안정적인 인력을 개발하는 것은 서비스 향상과 품질 성과 증진에 도움이 될 수 있습니다.

- ▷ 준수 방법: 조직은 직원 이직률과 유지율을 어떻게 산정하는지 설명할 수 있어야 하며, 평가자에게 유지율 및 이직률 관련 기록을 제공해야 합니다. 평가자는 조직이 직원을 유지하기 위해 사용하는 도구, 기법, 프로그램을 검토합니다. 예를 들어 조직이 인센티브 제도를 활용하는 경우, 해당 프로그램에 대한 설명을 제공하고 실제 활용 사례를 평가할 수 있어야 합니다. 또한 평가자는 조직의 직원 유지 활동이 실제로 실행되고 있는지 확인하기 위해 경영진과 인터뷰할 수 있습니다.
- ▷ 권장 사항: 조직의 인사부서와 법률 자문은 주요 참고 자원이 될 수 있습니다. Society for Human Resource Management 웹사이트(http://www.shrm.org/hrtools/policies_published)에는 정책 예시가 제공됩니다.

3.3. 현장별 오리엔테이션

- a. 각 직원은 현장별 오리엔테이션 프로그램에 참여해야 합니다.
- b. 오리엔테이션 프로그램이 실시되었음을 보여주는 서면 기록을 갖추는 것이 권장됩니다.
- ▷ 설명: 각 시설은 서로 다르며, 직원들이 인지해야 할 고유한 과제를 가지고 있습니다. 여러 건물이나 장소에 서비스를 제공하는 조직은 일반 직원 오리엔테이션 프로그램에 안전, 출입, 기타 고유 요구사항과 같은 현장별 사안을 포함해야 합니다.
- ▷ 준수 방법: 이 요소가 반드시 각 현장마다 별도의 정책을 만들 것을 요구하는 것은 아닙니다. 이 요소의 준수를 입증하기 위해서는 오리엔테이션에서 현장별 요구사항을 언급하는 것으로 충분할 수 있습니다. 평가자는 교육 기록을 검토하고 직원들과 인터뷰하여 준수 여부를 확인합니다.

3.4. 임원 개발: 임원 개발 프로그램 또는 지속적인 임원 교육 프로그램이 마련되어 있는 것이 권장됩니다.

- ▷ 설명: 빠르게 변화하는 환경에서의 리더십은 다양하고 지속적으로 발전하는 역량을 필요로 합니다. 조직의 리더십은 새로운 역량을 지속적으로 습득하고 기존 역량을 강화하도록 장려되어야 합니다.
- ▷ 준수 방법: 이 요소는 조직의 대표, 부대표, 이사 및 기타 상위 경영진에게 적용됩니다. 임원 개발은 전시회 참석, 세미나, 대학 및 교육기관 과정, 산업별 전문 교육 등 다양한 방식으로 이루어질 수 있습니다. 평가자는 임원의 활동에 대한 문서를 검토하거나 임원과의 인터뷰를 통해 지속적인 교육 활동을 확인합니다. 예를 들어 세미나 유료종은 세미나 참석을 입증하는 자료가 될 수 있습니다. IFMA 또는 IEHA에서 발급한 인증과 같은 자격도 이 요소의 요건을 충족하는 자료가 될 수 있습니다.
- ▷ 권장 사항: ISSA, IEHA, IFMA, BOMA, APPA와 같은 산업 협회는 이 요건을 충족하는 데 도움이 되는 임원 교육 프로그램을 제공합니다.

3.5. 관리자 교육

- a. 기술 교육: 관리자를 대상으로 한 기술 교육의 서면 교육과정과 해당 인원이 교육을 받았음을 입증하는 기록이 마련되어 있는 것이 권장됩니다.

▷ 설명: 기술 교육은 청소 기술과 절차에 관한 교육, 즉 '어떻게 청소할 것인가'에 대한 절차 중심 교육을 의미합니다. 조직은 해당 교육이 실시되었음을 문서화해야 합니다.

▷ 준수 방법: 조직은 평가자가 다음 자료를 확인할 수 있도록 제공하는 것이 권장됩니다.

- 기술 교육 교육과정
- 교육 자료. 예: 배포 자료, 비디오테이프, DVD 또는 교육에 사용된 기타 자료
- 교육 실시 기록. 예: 교육 참석 서명부

평가자는 해당 자료를 검토하고, 프로그램 참여자를 무작위로 인터뷰할 수 있습니다.

▷ 권장 사항: ISSA, IEHA, APPA와 같은 산업 협회는 다양한 교육 자료를 보유하고 있습니다. 예를 들어 IEHA 인증은 이 요소의 준수를 입증하는 데 활용될 수 있습니다. 또한 많은 제조사, 유통업체, 청소 컨설턴트가 이 요소의 요구사항을 충족하는 데 도움이 되는 도구를 제공합니다.