

תוכנית עבודה לאשכול השירותים לשנת 2011

ענף	פעילות	מטרות	הערות
כלל האשכול			
	הקמת פורום מנהלי שירותים	פורום מקצועי להתייעצות, תמיכה, חשיבה משותפת והתמקצעות	
	בחינת הקמת מח' רכש לשירותים	יעול והוזלת תהליכי הרכש, הסכמי רכש, השוואת מחירים, ספקים ועוד	לאור תוצאות הבדיקה יוחלט על המשך המהלך
	שיפור הקשר עם הציבור- תיבות הצעות/תלונות בכניסה לכל ענף, פייסבוק לשירותים	שיפור הקשר עם הציבור	לבדיקה מול דני פליס
	הגדרת סל שירותים לקהילה	סל שירותים מוכר ושקוף לכלל הלקוחות- תאום ציפיות מול הלקוחות	
	כתיבת אמנת שירות	הסכם על רמת, איכות וזמינות השירות בין נונתי השירות ללקוחות- החברים	בשיתוף מש"א
	שעת מפגש חודשית לכלל Happy Hour, עובדי האשכול ליצירת גאווה יחידה, הרצאות מפי מנהלי הענפים, אנשי מקצוע פנאי וכו'. ימי הולדת חודשיים של עובדי האשכול	שיפור הקשר והתקשורת הפנים אשכולית, יצירת גאווה יחידה, פורום כללי להעברת מסרים וערכים מקצועיים	
	גיבוש תוכנית הכשרה לעובד חדש בכל ענף. עובד חדש יוכשר ע"פ תוכנית הכשרה זו	קליטה מסודרת ומאורגנת של עובד חדש תוך הסבר על כללי הארגון, התנהלות, נהלי עבודה, בטיחות בעבודה	
	סקר שביעות רצון בכל ענפי האשכול	מדידת שביעות הרצון של הלקוחות מהשירותים	לבדוק עם סמדר אם יש לה תשתית סקר מוכנה, לבדוק אם קיימים סקר שנעשה על הכולבו, יעוץ חיצוני
	בדיקת צריכת החינמים בכולבו		טענה מהכולבו שאינה סבירה ברמת צריכה אישית או משפחתית
	מחסן חומרים לכלל האשכול: רכש מרוכז וחלוקה לענפי האשכול של ציוד: נייר טואלט, ידיים, חומרי ניקוי, כולבו וכד'	יש לבדוק כדאיות	

ענף הבגד (מחסן+מכבסה)	פעילות	מטרות	הערות
	נושאי משאבי אנוש:		
	איחוד שני הענפים לענף אחד - "ענף הבגד": ניהול, תוכנית עבודה ותקציב אחד	ראיה כוללת של כל מעגל היצור מרגע כניסת הכביסה המלוכלכת ועד חלוקתה לתאים, התייעלות בכ"א, איגום תקציבים	בשיתוף עם מש"א
	ביטול תורנות אחה"צ. פתיחה אחה"צ ע"י אחת העובדות ובאחריות הענף	נושא העבודה כולו יהיה באחריות המקצועית עובדי הענף. העובדים ידרשו לעבודה מפוצלת באמצע השבוע, כנדרש.	בשיתוף עם מש"א
	הכנסת גורם מקצועי טיפולי/מגשר לעבודה עם הצוות	שיפור האוירה, ברור מחלוקות, עזרה בהפנמת נהלים עבודה ודרישות חדשות.	
	שיפור שירות:		
	משלוחים הביתה	שירות לחבר, הזדמנות להכנסה ענף הבגד, פינוי מקום בתא כביסה (ראה גם סעיף סעדיה במזון)	נדרש רכב שירות או קלנועית למשימה. יתכן שהשירות יהיה כרוך בתשלום - לבדיקה והחלטה טרום ביצוע
	הוספת ריח לכביסה בשיתוף הציבור	כביסה ריחנית	יש לבדוק היתכנות אצל מס' ספקים בתנאים של כביסה/בוש בקיטור
	סימון בגדים ע"י עובד קבוע, רצוי (פנסיונר/מוגבל והפסקת הסימון ע"י החברים-	יעול עבודת המחסן וחסכון בזמן - מקום סימון קבוע ומוגדר, חיסכון בסימונים, חסכון בזמן טיפול בלא מסומנים, הפחתה באובדן בגדים	יש להגדיר תקופת ניסיון של כרבעון עד חציון שבה יבחן הנושא ויעילותו. יש להריץ את הניסיון במקביל להמשך הסימון החופשי מול החברים
ענף	פעילות	מטרות	הערות
	בינוי, רכש, אחר:		
	חיפוש פתרון לוגיסטי ואכסוני, טוב יותר לתאי הכביסה ולתלייה		יתכן ולא יהיה צורך לאחר פינוי המעגלה
	בינוי מחסן- חלונות, דלתות כניסה, רצפה		תלוי באישור תקציבי
	מכונה לשטיפת רצפה לענף הבגד +כולבו להגברת רמת הניקיון	שיפור ברמת הניקיון של המקום, חסכון בזמן עובדים- שאיפה לניקיון יומי	
	רישום מסודר של כל משקלי הכביסה הנכנסת לפי משקל וסוג בגד	הפקת דוחות ומעקב כמויות כביסה ודווח חודשי למנהלת האשכול	יבוצע ע"י צוות המכבסה
	הסכם רכש שנתי עם סבון "זוהר דליה"		במידה ותוקם מח' רכש- יטופל על ידה
	פינוי מעגילה ישנה ומכונות תפירה ישנות		מכונות תפירה-בוצע- המכונות הוחלפו במכונה חדשה
	רכש: שולחן ואקום לגיהוץ, מעגילה קטנה (?), טרמופץ במקום 1 מקולקל		
	אכסון חצי שנתי של בגדים לא מסומנים בין התערוכות		יאוכסן בחדר תפירה שפונה ממכונות
	בדיקת רשומות קודמות של חברים שקיבלו זיכוי בגין בגדים שאבדו בכביסה		הצוות טוען שמדובר בחברים קבועים הפונים ומקבלים זיכוי

ענף	פעילות	מטרות	הערות
ענף המזון	שיפור שירות:		
	הפסקת כניסת חברים לאקונומיה ומקררים- מוצרים יקנו/יחולקו בלבד בכולבו. הזמנות למוצרים בכמות גדולה/משקל גבוהה יתקבלו בכולבו בתאום מול האקונומיה	קומפלקס המזון אינו משרת לקוחות פרטיים, אלא מוסדיים בלבד.	מצריך פתרון משולב ומוסכם עם הכולבו
	שירות של הובלת ארוחת צהרים לגיל הרך, חלוקת כביסה לבתים	שיפור השירות לגיל הרך, חסכון בזמן עבודה, חסכון בפחת מזון (יאסף חזרה ולא יושלך), שיפור בהגינה, אכסון וטמפרטורת המזון.	שילוב השרות של הובלת מזון +כביסה הביתה מצריך שריון קלאב קאר לשירות וחבר למשרה זו
	חלוקת מזון ללוקחים הביתה בעמדה נפרדת ע"י עובד חד"א בשעה מסוימת/כל הזמן	שיפור באסטטיקה, קיצור זמן ההמתנה בתורי ההגשה, חסכון בהוצאת כלי חד"א הביתה, הפחתה בכמות המנות שנלקחות הביתה(?)	
	פעמיים בשבוע ארוחת ערב גדולה ולעתים מלווה בפעילות בנוסף לארוחת שישי. ביטל ארוחת ערב מוצ"ש	שלוש פעמים בשבוע תהיה ארוחת ערב גדולה עם מזון מגוון ואטרקטיבי שימשוך את הקהילה להפגש בחד"א.	
	יציבות הגשה במגוון מזון וניקיון לכל אורך שעות ההגשה	לקוח יקבל את אותו מגוון מזון ואותה רמת שירות וניקיון בכל שעות הארוחה	
	מכירת מאפי "קלטה" בלובי בימי חמישי/שישי - דרוש שיפור אסטטי	שיפור מראה ונגישות הלובי של חד"א, שיפור בתנאי האחזקה והמכירה של המאפים.	לסייע ליזמות ברכישת מקרר תצוגה
	ביקורת ע"י משרד הבריאות	לודא שעומדים בתנאי מזון וסניטציה כנדרש	
	נושאי משאבי אנוש:		
	חתימה לביטול תורנויות חברים והחלפתם ב: פולנים/אולפן/במב"ח / עובדי קומפלקס כעבודה מפוצלת- בתשלום (פרט לסופי שבוע)	הקלת נטל התורנויות על כלל החברים- העברת האחריות וחיוב העבודה לענף	יש מקום לחשיבה משותפת עם מש"א
	סירים מקצועיים לצוותים במטבחים וחדרי אוכל קיבוציים ואחרים		
	סדנת שף מרוכזת לצוות פעם בשנה (כמו בשנה שעברה- שנעשה עם ניסים)		
	נושאי בינוי והצטיידות:		
	הערכות ותכנון תקציבי לחידוש ציוד מטבח ישן		

ענף כולבו	פעילות	מטרות	הערות
	שיפור שירות:		
	יום שוק שבועי לפירות וירקות בתשלום	שיפור במגוון, להביא לחבר את "השוק" הביתה	לבדיקת היתכנות
	מכונות שתייה וחטיפים בתשלום בחוץ	שירות לשכירים, ילדי ב"ס, לאורחים ועובדים מזדמנים, יתכן ויפחית תנועת ילדים בכלבו	
	מכירת עיתון יומי בכלבו (לא במקום המנויים הקבועים)	שחרור מכבלי מנוי קבוע, זמין לכל הציבור ברמה היומית	לבדוק משמעויות מול העיתונים של ביטול מנויים, לבדוק מול הציבור, להתלבט יחד עם הצוות
	מדבקת מחיר על כל מוצר	הצרכן ידע את מחיר המוצר, עמידה בתנאי חוק סימון המחירים.	
	סידור פינות ישיבה מחוץ לכלבו לציבור הלקוחות	מתן מענה מסודר לישיבת משפחות מחוץ לכלבו לאכילת גלידה, שיפור במראה הכניסה לחנות	יכולה יבדוק רכישה במסגרת תקציב הענף
	שיפורים לוגיסטיים:		
	ניהול מלאי והזמנות ממוחשב	שיפור ניהול המלאי, התראה ממוחשבת על פריט שהולך ואוזל במלאי	
	קביעות מוצרים על המדף	ניתן לשפר ע"י ניהול מלאי ממוחשב שיתן התראות, לקוח יוכל לחזור ולמצוא מוצר שאהב, לקוח יוזמן לדווח על מוצרים שאהב בכדי לנסות ולהכניסם למלאי הקבוע אם יהיו מבוקשים	קביעות מוצרים על המדף תיבדק אחת לחודש ע"י מיכל ויכולה
	מכונה לשטיפת רצפה לענף הבגד +כולבו להגברת רמת הניקיון	שיפור ברמת הניקיון של המקום, חסכון בזמן עובדים- שאיפה לניקיון יומי	מותנה באישור תקציבי של הקהילה או שילקח מתקציב הענפים ויתחלק ביניהם.
	תכנון אזור המחסן מחדש-צפיפות ותנאי עבודה בלתי אפשריים	שיפור בתנאי העבודה והאכסון	בוצע- רונן ממליץ על שיפור אכסון בקומפקטוס וכך יתפנה מרחב לקליטת ספקים וסחורה
	עמדת עגלות בחוץ- טעון שיפור	הצבת מתקן לסלים הכתומים ומסילות לעגלות הקטנות	
	נושאי ניהול ומשאבי אנוש:		
	כ"א- עובדים בתת תקן- קופאים קבועים, 2 קופאים בימי שישי	עמידה בהגדרות תקינת כ"א לשם עמידה במטרות ויעדי השיפור. שאיפה לעובדים קבועים ומקצועיים.	
	ישיבה חודשית עם הצוות והמנהל	תקשורת קבועה ושוטפת עם הצוות, שיתוף הצוות בקבלות החלטות, מידע, לקיחת אחריות והתמקצעות	ביצוע- מיכל
	שיפור תקשורת והגדרת יחסי עבודה כולבו- אקונומיה (אם רכש יהיה עצמאי ע"י הכולבו מבקשים קונטינר קירור קיים לאכסון פירות וירקות	שיפור יחסי העבודה בין הענפים והגדרת נהלי עבודה ברורים	בוצע
	פתיחת הכולבו ללקוחות חוץ	שיפור שירות לשכירים, תוספת הכנסה לחצרים ולכולבו (?)(לא מטרה ישירה של האשכול),	יש לבדוק את המהלך קודם כל עם אבישי או שלומי בהט. יקודם במידה וישרת אינטרס של הכולבו ושל לקוחות. יוסלה מוכן בתנאי שהתשלום יהיה רק באשראי ולא במזומן.

ענף	פעילות	מטרות	הערות
ספורט (פרט לבריכה)	מגרש כדורגל - לבדוק תקציב לתחזוקת הדשא		
	מגרש כדורגל - גדר נפלה - יש לבנות מחדש		
	אולם ספורט - להביא שוב ממונה בטיחות ולבחון את סוגיית השארת האולם פתוח (ונדליזם ובטיחות).		
	אולם ספורט - פינוי 1 משני החדרים שבי"ס משתמש בהם לתחזוקה לצורך חדר הלבשה ומקלחות לקבוצות		
	חדר כושר - בדיקה עם ממונה בטיחות ועו"ד ולגבי פעילות ללא מדריך. פתיחת חדר כושר רק עם מדריך מוסמך!		הנהלת האשכול ביקשה לקבל ליידוע את נוסח החוק למכוני כושר - יועבר ע"י מיכל
	חדר כושר - שדרוג מכשירים וציוד נלווה		
	מגרש טניס - החלפת גדר		
	מגרש טניס - לשקול נעילה בשל כניסת זרים		
	מגרש טניס תקצוב החלפת רצפה ב- 2012 (1 ל- 5 שנים)		
	כללי- הקמת ו. ספורט - יזום 2-3 ארועי ספורט לציבור במסגרת פיתוח תרבות הספורט		
ענף	פעילות	מטרות	הערות
טלפונים ניידים	פרסום ב"פורטל" את ההסכם עם "סלקום" הנחיות לחברים ודפי פניה לשירות		
	הכשרה בטכנולוגית המכשירים לאנשי הקשר בקיבוץ - לשקול הכשרה ע"י סלקום או במרכז שירות		
	שעות קבלה - יש להתפנות מלא לקבלת קהל בשעות הקבלה וכן להרחיב אותן /או להזיזן משעות הבוקר בלבד.		
	חידוד הטיפול בבני משפחה (שאינם חברי קיבוץ או מתגוררים בקיבוץ) רק דרך בן המשפחה בקיבוץ.		שולה תוציא דוח פניות מרבעון אחד של 2010 ונוסיף מקדם של פניות טלפוניות שאינן רשומות במחשב, על מנת להעריך את אחוז השירות הניתן ללא חברים ולחברים.
	שיפור הקשר עם הציבור ויידוע על השירות שניתן לקבל כמו למשל בדיקת חשבוניות שנמצאים במסלול המתאים וכיוב'.		
ענף	פעילות	מטרות	הערות
מגרש משחקים	פעם בשנה יש להביא בודק מוסמך למגרשי משחקים ממכון התקנים (בדיקה אחרונה מלפני 1.5 שנים)		לביצוע מייד!
	לעמוד בדרישות של תקן הבטיחות (ת"י 1498) כיום לא עומדים בדרישות הבטיחות ברזיה- אמורה להיות מותקנת ע"י רונן בבניין.		ברזיה שעוברת מהבריכה.
	יש להחליף חלק סדוק ממנהרה במגלשה הגבוהה הפונה דרומה		
	מציאת מחליף לגדי		מבקש לסיים את תפקידו לאחר שנים רבות.
	שיפור ברמת הניקיון		מבוצע כיום ע"י גן רקפת
	תוספת סככת צל- אולי בעתיד		