

О Р Г А Н И З А Ц И Я И М Е Н Е Д Ж М Е Н Т



Андреа Пфлегер

Отель

Как выстроить дело с нуля до пяти звезд

международные
стандарты организации
работы персонала
на всех уровнях

Отель

Как выстроить дело с нуля до пяти звезд

The background of the cover is a soft-focus photograph of a white towel. In the upper center, a gold-colored logo is visible, which appears to be the word 'HOTEL' in a serif font. The overall color palette is light and airy, with a gradient from white to a pale blue.

Andrea Pfleger

Management im Hotel

О Р Г А Н И З А Ц И Я И М Е Н Е Д Ж М Е Н Т

Андреа Пфлегер

Отель

Как выстроить дело с нуля до пяти звезд

международные
стандарты
организации
работы персонала
на всех уровнях



Москва
Центрполиграф

Охраняется Законом РФ об авторском праве.
Воспроизведение всей книги или любой ее части
воспрещается без письменного разрешения издателя.
Любые попытки нарушения закона
будут преследоваться в судебном порядке.

*Оформление художника
И.А. Озерова*

Пфлегер А.
П91 ОТЕЛЬ. Как выстроить дело с нуля до пяти звезд / Пер. с нем.
О.В. Барышевой. — М.: ЗАО Центрполиграф, 2008. — 239 с.

ISBN 978-5-9524-3709-8

А. Пфлегер — известный специалист в области гостиничного бизнеса из Австрии — в своей наглядной, лаконичной и весьма информативной книге приводит основополагающие правила организации и менеджмента в сфере индустрии гостеприимства. Автор подробно рассказывает о принципах наиболее продуктивной работы персонала всех служебных подразделений отеля с учетом европейского стандарта. Дает ценные практические советы по обустройству и техническому оснащению предприятий самого разного уровня, подбору и обучению персонала, приводит лучший мировой опыт, который будет полезен российским специалистам — и профессионалам, и начинающим.

ББК 65.43

Copyright © 2003 by TRAUNER Verlag
Köglstraße 14, 4021 Linz /
Austria
© Перевод,
ЗАО «Центрполиграф», 2008
© Издание на русском языке,
ЗАО «Центрполиграф», 2008
© Художественное оформление,
ЗАО «Центрполиграф», 2008

От издательства

Предлагаемая читателям книга посвящена организации управления всеми службами отеля. Автор, высококлассный специалист по туризму и гостиничному бизнесу из Австрии Андреа Пфлегер, которая обладает не только прекрасными знаниями, но и большим практическим опытом в области индустрии приема гостей, основываясь на европейской системе стандартов, приводит обширную информацию о том, как эффективно построить работу современного отеля, оснастить его наиболее подходящей техникой и оборудованием, а главное — как правильно подобрать персонал и организовать его работу таким образом, чтобы слаженная команда, не вторгаясь в приватную сферу гостя, в любое время суток четко выполняла все его желания, а обстановка была более эксклюзивной, чем домашняя.

Книга станет хорошим помощником руководителям предприятий самого разного масштаба — от крупных городских фешенебельных отелей до маленьких уютных курортных пансионатов или сельских гостиниц. Очень много полезной информации найдут на ее страницах управляющие хозяйством больших частных домов и коттеджей, где обустройство быта требует более сложного подхода, чем те, что обычно используют в домашнем хозяйстве, а также все, кто занят в туристическом и гостиничном бизнесе или готовятся стать специалистами в этой сфере. Ценным дополнением приведенных в книге теоретических положений и практических рекомендаций служат великолепные фотографии, сделанные в лучших отелях Австрии и Германии, где технология приема гостей отработана до совершенства, а также весьма информативные схемы и поясняющие рисунки.

Книга «Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звезд» удостоена золотой медали Германской гастрономической академии, и это — наивысшая гарантия качества.

Оглавление

От издательства	5	Выдача материалов со склада	38	Температура	62
Гости	8	Заказ и приемка материалов	38	Время	62
Типы гостей	10	Инвентаризация	39	Механика	62
Иностранные гости	13	Центральный склад	40	Моющие приборы, машины	63
Сотрудники на этаже	16	Единицы материала	40	Приспособления для уборки, управляемые вручную	77
Организация	18	Офисы на этажах	43	Менеджмент уборки	82
Пример организации управления. Европейская система	19	Организация и оснащение	43	Процесс уборки	84
Пример организации управления. Американская система	19	Хозяйственная тележка	44	Повседневная уборка	85
Пример организации управления. Большое предприятие	19	Тележка для белья	44	Тщательная уборка	85
Пример организации работы на этаже. Среднее предприятие	19	Склады для потерянных и найденных предметов	45	Генеральная уборка	85
Описание рабочих мест	20	Склад для технического оборудования	45	Организационные формы уборки	85
Совместная работа с другими отделами отеля	20	Инвентарная карта для очистительных приборов	45	Система Ривьеры	85
Задачи управляющей	22	Выдача приборов со склада для оборудования	46	Система колонн	85
Требования к управляющей	23	Бланк для приемки очистительных приборов и машин	46	Смешанная система	86
Персональные качества для управления этажом	23	Заявка на ремонтные работы	46	Эргономия работ	86
Описание рабочего места управляющей	24	Склад для хранения белья	47	Оптимизация работы	86
Рабочее место управляющей	24	Организация и оборудование	47	Позы при работе	87
Руководство сотрудниками	26	Наличие белья и управление складом	47	Систематизация работы	87
Коммуникация	26	Склад для хранения мебели	47	Форма и исполнение элементов управления, устройства-держатели	88
Мотивация	27	Рабочие средства	48	Методы уборки	89
Стиль руководства	27	Вода	50	Подметание	89
Развитие персонала	28	Жесткость воды	50	Уборка с пылесосом	89
Образование и дальнейшее обучение персонала	28	Экономия воды	51	Протираание полов от пыли	89
Прием на работу новых сотрудников	30	Оживление воды	51	Влажная уборка	90
Введение в курс дела	32	Химия	51	Работа со щеткой	91
Внешний вид сотрудников, работающих на этаже	32	Содержащиеся вещества	51	Уборка щеткой с образованием пены	91
Склады и офисы	34	Уровень pH	52	Полировка	91
Предпочтения по распределению помещений	36	Тенсайды	52	Распыление спрея / мытье	91
Строительное исполнение и оснащение	36	Прочие составляющие	53	Удаление пятен	91
Управление складскими и офисными помещениями	37	Моющие средства для различных материалов	54	Процесс уборки, систематизация уборки	92
Наличие материалов	37	Пиктограммы применения моющих средств	56	Предварительные работы	92
		Альтернативная химия для очистки	56	Работы по удалению пыли	92
		Дозировка моющих средств	57	Влажные и мокрые работы	93
		Хранение и меры безопасности при использовании	57	Работы по уходу	93
		Борьба с вредителями	60	Работа с пылесосом	93
				Завершающие работы	93
				Инструменты планирования	97
				Содержание каталогов файлов	97

Регистрация файлов в каталоге	98	Гостевые помещения	142	Текстильные пиктограммы	199
Планирование по составленному графику, то есть временному модулю	101	Гостевые номера	144	Постельные принадлежности	200
Составление отдельных планов	102	Виды номеров	145	Одеяла	200
Оценка результатов планирования	105	Стандартная обстановка	146	Подушки	204
Инструменты контроля	106	Карта номера	148	Постельное белье	204
Лист контроля помещений	106	Кровать	149	Белье для ванной комнаты	205
Контроль номеров для VIP-персон	107	Мебель	155	Текстиль для жилых помещений	206
Контроль отъезда гостей	107	Санитарные помещения	163	Прочие изделия из текстиля	207
Проверка инвентаря	107	Строительное оснащение	164		
		Техническое оснащение	164		
		Обстановка	165	Прачечная	208
Строительные элементы	108	Холлы	171	Собственная прачечная, белье напрокат	210
Полы	110	Общественные туалеты	171	Строительное оснащение и организация досуга	214
Текстильные напольные покрытия	112	Помещения для проведения досуга	173	Средства производства и рабочие средства	216
Твердые напольные покрытия, плитка	117	Элементы обстановки	173	Моющие средства	216
Эластичные напольные покрытия	119	Краски	173	Машины	219
Покрытия из дерева	124	Картини	175	Рабочие процессы	223
Лестницы и проходы	128	Зеркала	175	Организация персонала	230
Лестничные марши	128	Освещение	176	Персонал прачечной	230
Ступени	128	Растения и цветы	178	Указания по обучению персонала	230
Лестничные ограждения и перила	129	Бытовая техника и безопасность	180	Услуги по стирке белья для гостей	233
Проходы	129	Бытовая техника	182	Списки (формуляры)	236
Лифты	130	Освещение	182		
Стены	130	Воздух в помещении	182		
Покраска	130	Отопление	186		
Обои	132	Прочие технические приборы	187		
Панели	132	Меры для снижения уровня шума	188		
Натяжение	133	Безопасность гостей и сотрудников	189		
Окна	133	Система безопасности на входе в отель	189		
Оконные стекла	134	Хранение ценных вещей	189		
Оконные рамы и фурнитура	134	Противопожарная защита	190		
Подоконники	135	Защита от несчастных случаев	193		
Защита от солнца	136				
Защита от насекомых	136	Текстиль	194		
Двери	138	Виды нитей	196		
Виды дверей в зависимости от функций	139	Ткани и трикотажные изделия	198		
Виды дверей в зависимости от материалов	139	Потребность в белье и его закупка	198		
Дверная фурнитура	140				

Принимать гостей всегда было благородным и важным делом. Принимать так, чтобы человек почувствовал, будто он в своем собственном доме, — вот что называется гостеприимством. Гость должен иметь возможность наслаждаться всеми удобствами. Многим отелям удается решить эту задачу, и за свои старания они получают премию в виде прибавки стоимости проживания.

Гости предъявляют высокие требования, и им не всегда просто угодить. В их приватную сферу нельзя вторгаться, все желания должны четко выполняться в любое время суток, а обстановка должна быть более эксклюзивной, чем домашняя.

Не важно, в приватном пансионе, в солидной сельской гостинице, в модном курортном отеле, в городском отеле или в резиденции люкс, гость — это король! Он должен чувствовать, что получает больше, чем ожидал. А если у гостя появляется ощущение, что он получает столько, за сколько заплатил, то он будет удовлетворен лишь частично.

A vase of white flowers, possibly lilies, is shown in the lower right corner of the page. The vase is partially filled with water and has a card tucked into it. The card is white with black text and is slightly tilted. The background is a soft, out-of-focus light blue and white.

СЕРДЕЧНО ПРИВЕТСТВУЕМ

Ответственная за персонал
обслуживающий Ваш номер

ФРАУ
СИЛЬВИЯ ГРУБЕР,
управляющая этажом.

Гости



Представления о приеме гостей очень изменились в последнее время. Комфортабельное пребывание, отличное питание, красивый окружающий ландшафт стали само собой разумеющимися. Гость ищет отдыха не только для тела, но и для души. Командированные или люди, приехавшие на семинар, ожидают, кроме того, хорошего технического оснащения отеля. Потребности гостей в коммуникации, общении, образовании, которые в повседневной жизни отошли на второй план, должны быть удовлетворены в полном объеме. Кроме того, гость должен чувствовать себя уверенно и свободно.

Все раздражающие факторы в снимаемом помещении должны быть устранены департаментом сервиса отеля. Какой бы категории ни было помещение, гость ждет максимального удобства, и наша задача — предоставить все, чтобы он ощущал удобство и комфорт.

Во время пребывания в отеле гость должен наслаждаться обстановкой выбранного отеля и полностью доверять обслуживающему персоналу на этажах.

Кроме комфортной температуры, хорошо проветренного, подомашнему освещенного, безупречно убранного, удобно расположенного и соответствующе обставленного помещения, великолепных кроватей и приятного вида из окна, гости хотят иметь набор дополнительных услуг — например, наличие комнаты отдыха, мини-бара, банного халата и пр.

Для того чтобы соответствовать всем ожиданиям и представлениям, важно знать цели пребывания групп гостей. Мы расскажем, как принять группы гостей, различающихся по целям пребывания, например гости, прибывшие на курортное лечение, возрастные группы или группы, скомпонованные по национальному признаку.



Типы гостей

Каждого гостя необходимо обслуживать индивидуально. Он будет чувствовать себя особенно хорошо, если проявит внимание к его потребностям и интересам, а не предлагать стандартный набор услуг, которые отель предоставляет всем своим постояльцам.

Необходимо продумать, каких гостей вам чаще приходится принимать и что вы можете для них сделать. Если вы рассмотрите различные группы гостей — а их на самом деле больше, чем здесь представлено, — то будете знать их потребности и ожидания от отдыха и сможете выполнить все желания. Если гостя хорошо обслуживали, это может стать достаточным мотивом для того, чтобы он посетил ваш отель еще раз.

Какие группы гостей приезжают к вам?

Индивидуалы, путешествующие в одиночку

В зависимости от цели путешествия требования этих гостей различны. Поскольку число гостей, путешествующих индивидуально, растет, нужно предложить им соответствующее размещение. Одноместные номера не должны быть обезличенными, обставленными стандартной мебелью. Особенно страдают от такого обслуживания путешествующие в одиночку женщины. Для них положите на столике в номере женский журнал или маленький местный сувенир.

Командированные

По роду своей деятельности эти люди посещают много отелей, поэтому ожидают качественного исполнения обязанностей службами, повышенного комфорта, поддержки их профессиональных интересов, поэтому для них предпочтительно наличие бизнес-сервис-центра. Желательно, чтобы гостевая комната была отделена от спальни, что дает возможность проведения переговоров, там должны быть письменный стол, место для компьютера, а также предусмотрены телефон и Интернет.

Командированные обычно путешествуют в жестком графике, и это должно учитываться при обслуживании номера.

Гости, прибывшие на семинар

Номер для гостей, прибывших на семинар, обычно ничем не отличается от номеров для людей, приехавших в отпуск, или от номеров командированных. Для гостей, приехавших на семинар, подходят двухместные номера с отдельно стоящими кроватями. Желательна возможность подключения телефона и Интернета. Помещения для проведения семинара и бизнес-сервис-центр являются большим преимуществом. Конференц-залы должны быть расположены так, чтобы их было легко найти, поэтому необходимы указатели на стенах этажей.



Гости, приехавшие на каникулы или в отпуск

Такие гости приезжают отдохнуть и расслабиться. Для них можно выпустить проспекты с соответствующим предложением и описанием места пребывания. Как правило, такие гости могут иметь необычные планы времяпровождения, поэтому важен удобный график уборки помещений в зависимости от распорядка дня гостя.

Родители с детьми

Где хорошо детям, туда родители поедут с удовольствием, поскольку в таких местах им также удастся отдохнуть. К тому же дети могут стать постоянными посетителями в будущем. А значит, удачным будет напомнить им об их пребывании в гостинице. В зависимости от возраста это могут быть стикеры, этикетки, маленькие знаки внимания на день рождения, брелоки для ключей, солнцезащитные очки, и все, разумеется, должно содержать данные об отеле.

Родители с младенцами

Эти гости должны иметь возможность приготовить детское питание. Кроме того, необходимо предусмотреть место для кормления, кровать с решеткой, детскую ванночку с термометром для воды, радионяню, а также место для хранения бутылочек. На складе должны быть наготове подгузники, пеленки, ватные палочки и соски.

Родители с маленькими детьми

Они обрадуются месту для игр, детскому столику со стульчиком, вешалкам в гардеробе, рассчитанным на рост ребенка, детским вешалкам для одежды, защите у балконной двери и на окнах, стаканчику для детской зубной щетки. В ванной комнате должны быть предусмотрены дет-

ское сиденье на унитаз и подставка около раковины. Детские игры должны предоставляться по требованию.

Родители с детьми-подростками

Им должны быть предложены смежные комнаты, например маленькие спальни и комната для общего пребывания.

Гости, прибывшие на курорт

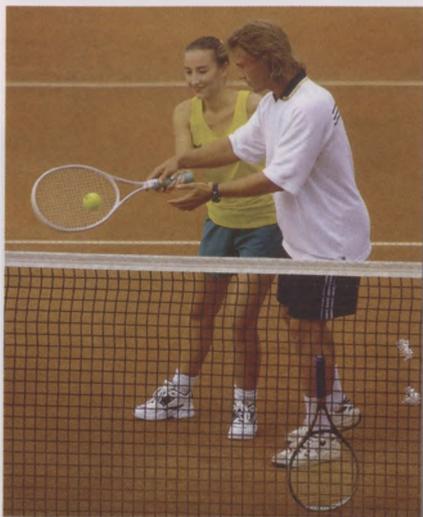


Они ждут покоя и приятного отдыха. Такие гости оценят дополнительные полотенца и банные халаты, а также возможность постирать и высушить гимнастические и купальные костюмы. Гости, приехавшие на курорт, отдыхают, как правило, дольше других постояльцев.



При уборке помещений нужно учитывать, что эти гости любят вздремнуть после обеда и им не надо мешать.

Гости, занимающиеся спортом



Им необходимы технически оборудованные спортзалы или соответствующим образом организованные помещения, а также возможность переодеться и высушить одежду. В случае если спортивный инвентарь выдается отелем напрокат, необходимо отделить помещения для занятий спортом друг от друга, чтобы не возникало путаницы.

Гости-инвалиды



Гостям с ограниченными физическими возможностями необходимо предоставлять специально оснащенные номера. Некоторые требования, предъявляемые к таким помеще-

- номера для гостей-инвалидов должны быть расположены недалеко от лифта;
- необходимы поручни, облегчающие передвижение;
- от ковров следует отказаться;
- покрытие пола должно быть рассчитано на инвалидное кресло;
- матрас кровати должен располагаться на одной высоте с инвалидным креслом;
- высота раковины должна быть такой, чтобы можно было достать до кранов сидя;
- в ванной комнате должно быть достаточно места для инвалидного кресла и человека, который помогает инвалиду;
- душ должен быть устроен таким образом, чтобы попасть в него инвалид мог без посторонней помощи, необходимо предусмотреть возможность мыться сидя;
- туалетное сиденье нужно устроить выше, чем обычно;
- выключатели должны быть расположены таким образом, чтобы можно было достать до них сидя.

Гостей с нарушением слуха следует размещать в номерах с повышенной звукоизоляцией, так как они включают радио и телевизор на повышенную громкость, что может помешать их соседям. Таким гостям также можно предложить наушники.

Гости очень высокого роста

Для таких гостей следует предусмотреть кровати длиной более 2 м. Предпочтительнее кровати сплошные. Одеяло также должно быть больше, чем стандартное. Зеркало необходимо расположить таким образом, чтобы высокий человек мог увидеть себя в нем полностью, то есть высота его не может быть менее 210 см от пола. Гостям с большим весом необходимо предложить укрепленные матрасы.

Молодожены

Эти гости ожидают совершенно особенных ощущений от прекраснейшего времени в своей жизни — свадебного путешествия. В номере для молодоженов нужно предусмотреть цветы, охлажденное шампанское,



бокалы, фрукты, выпечку, открытку с пожеланиями от сотрудников отеля и прочие знаки внимания.

Некурящие гости



Многие гости не переносят запаха табачного дыма, который впитался в стены, ковер, занавески, постельное белье, и поэтому просят предоставить им номер для некурящих. Это желание обязательно должно учитываться в хорошем отеле. Номера, в которых гости курят, должны очень тщательно обрабатываться перед следующим постояльцем.

Гости с домашними животными

Не каждый отель может принять гостей с домашними животными. В отеле, где это возможно, должны интересоваться предпочтениями гостей, предложить выбор мисок для корма и воды, средство для туалета животных, корма.

Иностранные гости

Так как немногие постояльцы готовы проживать в номере, где до них находилось животное, лучше иметь несколько номеров специально для посетителей с домашними питомцами. У гостей, страдающих аллергией, могут возникнуть серьезные проблемы, несмотря на очень тщательную уборку.

Гости, путешествующие группой



Гости, путешествующие группой, как правило, имеют четкий план встреч, поэтому легко организовать уборку занимаемых ими номеров. По возможности нужно расселить путешествующих группой гостей сравнительно поблизости друг к другу, например в одной части здания, на одном этаже.

ВИП-персона

ВИП-персоной (очень важной персоной) должен быть для нас каждый гость. Ни один отель не может позволить себе принимать гостей не как важных персон.

И все-таки есть исключения. Пожелания особенно важных гостей должны в полной мере выполняться. Для отеля такие гости могут сделать хорошую рекламу.

Особенности: ВИП-обслуживание часто предполагает особые меры по соблюдению безопасности, например охрана личности и прочие меры безопасности.

Необходимые мелочи помогут сделать приятным пребывание для ваших гостей, в зависимости от того, из какой страны прибыли постояльцы. Приведенные ниже рекомендации взяты из опыта лучших отелей. Департамент отеля и поэтажные службы должны стараться учитывать особые пожелания. Информация в ресторане, где обедают гости, или в ванной комнате номера должна быть на том языке, который понимает гость. Ниже приведены особые пожелания некоторых туристов.

Попробуйте учитывать особые пожелания иностранных туристов!

Американские гости

Гости из США

Туристы из США, путешествующие в одиночку, часто выбирают местом своего посещения Австрию. В США любой номер, даже в самой дешевой гостинице, это двухкомнатный номер; этого ждут гости из США и от своего пребывания в вашем отеле. Само собой разумеется, что номер должен быть с ванной и туалетом, с телевизором и мини-баром. Американцы оценят, если предложенный им номер будет номером для некурящих.

О дополнительной оплате за услуги, которые не включены в стоимость номера, следует предупреждать заранее.

Американские гости ожидают от работников этажа хорошее владение английским языком.



Они даже мелочи привыкли оплачивать при помощи кредитной карты, а также стоимость номера и дополнительных услуг хотя и оплачивают общим счетом.

Гости из Южной Америки

У этих гостей высокие требования к гигиене, они часто пользуются ванной комнатой, поэтому помещение ванной является для них очень важным.

Латиноамериканцы поздно встают и очень поздно ложатся спать.

Путешествующие по Европе обычно в достаточной мере владеют английским языком, но предпочтение отдается испанскому. Они с удовольствием путешествуют группой.

Предпочитают одеяла из хлопка. Ожидают прежде всего дружелюбного отношения и культурного обслуживания.

Арабские гости

Такие гости путешествуют, как правило, индивидуально или с семьей. Они ожидают персонального, дружелюбного и предупредительного обслуживания.

Персональная безопасность очень важна для арабских гостей.

Они не очень ценят ночной покой, но предъявляют высокие требования к гигиене. От персонала ожидают доброжелательности, невозмутимости, готовности помочь и предупредительности.

Как правило, глава семьи говорит на английском языке и ожидает того же от сотрудников отеля.

Гости из Австралии и Новой Зеландии

Это очень общительные и легкие гости. Они также, как и американцы, привыкли оплачивать мелочи кредитной картой и ожидают, что за все услуги, оказанные в отеле, им будет выставлен один счет.

Они индивидуалисты, которым не обязательно предлагать то, что положено предлагать всем туристам.

Сердечность, хорошее настроение и открытая дружелюбность в сервисе для них важнее, чем стилизованное, но бездушное совершенство.

Гости из Бельгии

Бельгийцы, и особенно немного владеющие немецким языком фламандцы, предпочитают уютные семейные отели 3- и 4-звездочным гостиницам. Как правило, не ожидают особенно-го владения языками, хотя сами составлять свои планы и не быть привязанными к отелю. Это индивидуалисты, которые с удовольствием сами занимаются организацией своего досуга, но при этом оценят хороший совет сотрудника отеля.

Гости из Великобритании

При выборе места для отдыха британцы обращают внимание на комфортабельность и удобства, ожидают от сотрудников отеля прежде всего доброжелательности, пунктуальности и надежности. Это очень вежливые гости, и случается, что жалобы на обслуживание поступают в отель через работников бюро путешествий лишь спустя месяц после отдыха постояльцев.

В мини-баре обязательно должны присутствовать виски и лед.

Британцы часто удивляются, если вместо одной кровати обнаруживают две сдвинутые вместе. Они предпочитают настоящую двуспальную кровать.

Британцы хотят, чтобы с ними говорили по-английски.

Гости из Дании

Датчане любят отдыхать всей семьей. Они ожидают доброжелательности персонала и соответствие отеля мировым стандартам.

Многие датчане говорят на иностранных языках, прежде всего на немецком и английском, но более молодое поколение отдает предпочтение английскому языку.

«Нет плохой погоды, есть плохая одежда» — этим девизом руководствуются датчане и принимают любые предложения по проведению досуга.

Гости из Германии и Австрии

Для них поводом отправиться в путешествие является желание переключиться, расслабиться и набраться сил. На втором месте желание сменить привычную обстановку, убежать от повседневности и позволять себе делать то, что хочется. В отпуске они хотят наслаждаться природой, свежим воздухом и чистой водой. Многие гости примут предложение заняться на досуге спортом и также оценят культурную программу.

Гости с Дальнего Востока



Они предпочитают ездить группой с условием, что группу сопровождает гид, хорошо владеющий языком, чтобы не возникало языкового барьера между гостями и сотрудниками отеля. Они с удовольствием отдыхают после обеда и не засиживаются долго вечером. Помещения для некурящих не всегда пользуются спросом. Вечером эти гости любят общаться через открытые двери соседних номеров. Языковой барьер ужасен для гостей из Гонконга, они в любом случае хотят общаться на английском языке. Для них очень важно вежливое обращение.

Гости из Финляндии

Главной особенностью гостей из Финляндии является ярко выраженная любовь к природе. Это свидетельствует скорее о финской нацио-

нальной черте, а не об альтернативном образе жизни. Финны предъявляют определенные требования предприятиям питания, а также высоко ценят гостеприимство.

Они обращают большое внимание на чистоту и придают большое значение гигиене.

Предпочитают, когда сотрудники отеля владеют английским языком.

Гости из Франции

К ярко выраженным индивидуалистам можно причислить гостей из Франции. Они оценят возможность поздно вставать по утрам и поздно ложиться вечером. Французы очень интересуются культурой, активно посещают музеи, выставки и концертные программы.

Молодое поколение говорит на английском языке, пожилые люди будут благодарны, если смогут пообщаться с сотрудниками отеля по-французски.

Гости из Греции

Туристы из Греции чаще останавливаются в семейных пансионатах, а не в больших отелях. Они предпочитают иметь красивый вид из окна, при этом не обращая внимания на уличный шум.

Греки любят поздние ужины; они часто курят, поэтому им не нужны номера для некурящих.

Отопление в гостевой и, прежде всего, в спальне считают чрезмерным, пуховое одеяло им не нужно. Большое значение уделяется ванной комнате, в которой обязательно должна быть ванна.

Греки хорошо говорят на немецком языке. Они обрадуются партнеру, с которым можно поговорить по-английски. Пожилые греки говорят на французском языке.

Гости из Голландии

Гости из Нидерландов, как правило, сами организуют свое путешествие и ездят на автомобиле. Они ценят общительность и удовольствия. Большое значение для них имеют первозданная природа, ландшафт, сохранение живой природы.

Они с удовольствием и хорошо говорят на английском языке, а также на немецком, французском и испанском.

Гости из Индии

По сравнению с другими гостями гости из Индии очень закрыты. Они чувствительны к шуму, очень любят детей и встают, как правило, рано утром.

Предпочитают, когда сотрудники отеля говорят на английском языке.

Гости из Италии

Они путешествуют с семьей или с друзьями. Итальянский гость ценит качество и сервис и готов платить за это. Кроме того, итальянцы охотно принимают предложения по культурному проведению досуга, высоко ценят красивый ландшафт и личную безопасность.

В ванной комнате предпочитают иметь биде, любят плотные занавески на окнах.

Знание итальянского языка служащими отеля предпочтительно.

Гости из Канады

Канадские гости положительно реагируют, когда их отличают от гостей из США. Они очень вежливы и ценят такое же отношение к себе.

Они хотят иметь красивый окружающий ландшафт, охотно принимают предложения по проведению культурного досуга, предпочитают наличие в отеле спортивного оборудования, но прежде всего ценят дружелюбное отношение.

Они привыкли, что в их стране обращают внимание на некурящих, например в ресторане есть столы для некурящих, а также комнаты для некурящих.

Канадцы предпочитают, чтобы обслуживающий персонал говорил на английском языке. Гости из Квебека радуются возможности пообщаться на французском языке.

Гости из Норвегии

Норвежцы любят путешествовать всей семьей. Индивидуальный туризм отходит на второй план. Они ожидают качественный, но ненавяз-

чивый сервис в месте проведения отдыха. Спорт — важная составляющая норвежской культуры, но также их привлекают и культурные ценности.

Рассудительность в повседневной жизни, привычка делать необходимое сразу являются характерными чертами норвежцев. Им не нужны лишние слова.

Большинство гостей из Норвегии владеют английским языком.

Гости из Португалии

Гости из Португалии ценят прежде всего чистоту, доброжелательность и готовность помочь.

Они привыкли поздно ложиться спать и поэтому оценят поздний завтрак.

Советуем вам, как стороне, принимающей гостей, учитывать сентиментальность португальцев. Даже в том случае, если до открытого конфликта не доходит, португальские гости помнят все неприятные мелочи.

Отдыхающий из Португалии ожидает от принимающей стороны владения каким-либо языком из группы романских. Сотрудники должны как минимум владеть английским языком.

Гости из России

Гости из России предпочитают бронировать свой отдых через бюро путешествий.

Наличие завтрака для русских обязательно.

На отдыхе они поздно ложатся спать, но при этом своевременно приходят на завтрак. Ванну предпочитают душу.

Российский гость ожидает хорошего сервиса, уютного и убранного отеля.

Гости из Швеции

Шведы привыкли путешествовать, имеют в этом опыт и ожидают от принимающей стороны современного комфорта. Особенно характерны для шведов требования к гигиене и охране окружающей среды.

Шведские гости не оценят импровизаций и не любят изменений.

Они ожидают дружелюбного контакта с окружающими и уютной обстановки. Предложения по культурной,

спортивной, прогулочной программе должны быть сделаны лично, с индивидуальным подходом.

Гости из Швейцарии

Швейцарцы также любят путешествия. Очень чувствительны к шуму.

Требования к комфорту и гигиене очень высоки.

Швейцарцы хотят в отпуске отдохнуть, насладиться культурной программой, съездить на экскурсии. Они ценят уверенность, доброжелательность сотрудников, готовность оказывать услуги, охотно принимают участие в проведении праздников.



Гости из Испании

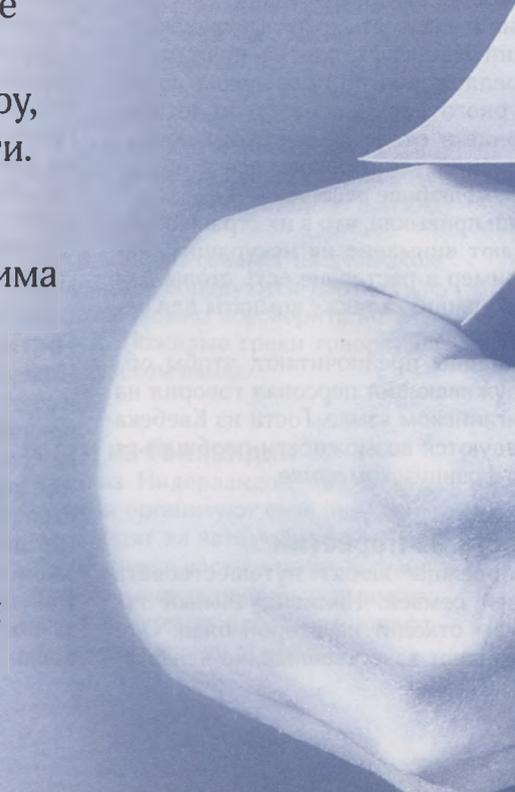
Испанские гости охотно примут предложение заняться на досуге спортом и оценят культурную программу. Они особенно ценят гостеприимство. Большинство испанцев поздно ложатся спать и поздно встают. Время завтрака должно быть для них продлено.

У них высокие требования к душе, ванне, туалету и биде, которого в отелях часто не бывает.

Знания иностранных языков испанцы от персонала отеля не ожидают. Если же с ними заговаривают на родном языке, они рады проявленному по отношению к ним уважению.

Задача дать почувствовать гостям, что они находятся у себя дома, может быть решена только в случае качественного выполнения своих обязанностей всеми ответственными лицами в отеле. Маленькая ошибка может испортить в целом положительное впечатление об отеле. Опыт, предупредительность, а также фундаментальные знания сотрудников, работающих на этажах, создадут ту атмосферу, которую хотят чувствовать в отеле наши гости.

Для хорошего обслуживания гостей необходима четкая координация задач, выполняемых службой регистрации, с задачами, которые решают сотрудники на этажах. Кроме того, хозяйственная служба отеля должна тесно сотрудничать с такими подразделениями, как кухня, сервис, сотрудники, отвечающие за проведение банкетов, коммерческий отдел отеля.





Сотрудники на этаже

Руководство хозяйственными службами отеля осуществляется управляющей, в маленьком отеле, возможно, самим хозяином. Чтобы соблюсти нейтральность можно назвать эту должность «административный управляющий». Но поскольку управление осуществляется в основном женщинами и в специальной литературе чаще употребляется термин «управляющая», мы также будем использовать его в последующих главах.

Управляющая отвечает за санитарное состояние отеля, то есть за выполнение работ по обслуживанию и уборке вверенных помещений. Для всего отеля, а еще больше для этажа подходит девиз: «Все само собой разумеющееся делается необыкновенно хорошо!» Это способствует позитивному имиджу отеля и помогает привлекать гостей. Состояние, когда гости довольны, в свою очередь, является мотивацией для работы управляющей и приносит радость и чувство успеха.

Обязанности каждого сотрудника должны быть четко сформулированы, а ответственность, замещение и позиции прописаны в трудовом листе. Хорошая подготовка ответственных людей в отделе персонала и упоминание об ответственности при приеме на работу помогут в будущем при принятии решений.

Существенным критерием оптимального решения поставленных задач является руководство сотрудниками. Проведение регулярных тренингов придает уверенность сотрудникам на этажах и позволяет оптимизировать методы работы и соответствие оказанных услуг мировым стандартам. При этом должны учитываться особенности конкретного отеля.

Служебная одежда сотрудников на этажах должна соответствовать занимаемой должности и быть простой в уходе. Сотрудники должны принимать участие в выборе форменной одежды. В этом случае у них возникает чувство собственного достоинства, они работают ответственно и компетентно. Вообще следует учитывать, что чем чаще сотрудники, работающие на этажах, принимают участие в процессе принятия решений, тем лояльнее отношение руководства ко всем службам отеля.

Поскольку от управляющей в очень большой мере зависит успешность отеля, для оптимального выполнения всех задач необходимо создать в отеле четкую организационную структуру и систему постоянного контроля. Вежливость и такт сотрудников, выполнение ими сервисных задач и их непосредственных обязанностей — все это может повлиять на то, как себя чувствует гость в отеле, как долго он останется в этом отеле и вернется ли вновь. Управляющая должна показывать пример отличной работы.

Организация

В организации работы предприятий по приему гостей существуют две системы. Европейская система была разработана Цезарем Ритцем в XIX веке в Париже, и с тех пор подобной системы придерживается множество отелей по всему миру. В центре европейской системы стоит индивидуальное обслуживание гостей. Эта система очень личностна и поэтому требует больших денежных затрат.

Американская система управления используется, как правило, в сети отелей. В этой системе круг задач сформулирован иначе, чем в **европейской системе**.

Обе системы управления были разработаны для больших предприятий. Маленькие и средние предприятия имеют более простую систему управления. Но, несмотря на это, они должны решать те же задачи. На примере приведенных ниже систем организации управления отелем вы сможете выбрать систему управления для своего отеля, распределить задачи и места работы.



Пример организации управления. Европейская система

Директор		
Отдел приема и размещения	Отдел питания	Коммерческий отдел
Регистрация Холл Этажи	Закупка продуктов Кухня Обслуживание	Отдел управления Технический отдел Сопутствующие отделы

Пример организации управления. Американская система

Генеральный менеджер			
Менеджер по питанию и напиткам	Директор отдела продаж и маркетинга	Менеджер по номерам	Главный бухгалтер
Хозяйственный отдел Непосредственно офис Инженерные службы			

Пример организации управления. Большое предприятие

Управляющая		
Заместитель управляющей / административный управляющий		
Область услуг — этаж	Область услуг — прачечная	
Управляющая этажом Кладовщик	Управляющая Прачка / гладильщица / портниха	Возможно гардеробщик
Горничная Буфетчик Рабочий Уборщица		

Пример организации работы на этаже. Среднее предприятие

Управляющая		
Горничная	Прачка / гладильщица	Кладовщик
Уборщица	Возможно, вспомогательная сила	

Замещение управляющей осуществляется силами горничных.

Организация и масштабы предприятия определяют структуру системы персонала на этажах. Задачи и объем работы каждого сотрудника должны быть четко регламентированы. Это позволяет избежать конфликтов и дать точную оценку работе каждого сотрудника. Четкое распределение задач в области управления позволяет организовать работу всего предприятия.

Управляющая / административный управляющий

Поскольку обслуживанием этажей занимаются в основном женщины, будем использовать термин «управляющая». Если управляет мужчина, то данную позицию следует обозначить «административный управляющий». Управляющая контролирует

решение всех организационных вопросов на этаже и осуществляет контроль за выполнением этих задач. В случае отсутствия управляющей ее функции переходят к заместителю управляющей, управляющей по этажу или кладовщику. В небольших предприятиях функция замещения управляющей может отойти к горничной.

Управляющая этажом

Управляющая этажом, как правило, несет ответственность за один этаж. Кроме выполнения задач по уборке, управляющая этажом осуществляет контроль за работой персонала, таким образом она облегчает работу управляющей отелем.

Горничная

Для повышения чувства собственного достоинства эта должность может обозначаться «стюардесса номера» или, соответственно, «стюарт номера». В обязанности горничных входят содержание в чистоте номеров и соответствие номеров стандартам по гигиене, содержание в порядке инвентаря в номерах. Кроме того, они отвечают за то, чтобы гость чувствовал себя комфортно. Горничные ответственны за уборку каждого помещения в номере, за смену белья, за проверку и пополнение мини-бара. При помощи списка осуществляется самоконтроль. Обучение практикантов также является обязанностью горничных. Если в отеле есть собственная прачечная, горничные могут работать и там.

Рабочий

Работы, которые требуют физических усилий, например перестановка мебели, осуществляются рабочим. В маленьких отелях он также выполняет мелкий ремонт.

Уборщик

В больших отелях холл, лестничные клетки, лестницы, туалетные помещения убирают специальные команды уборщиков. Поскольку уборку общественных помещений отеля тяжело осуществить в течение дня, не-

обходимо организовать все таким образом, чтобы по возможности не мешать гостям.

Управляющая прачечной

В функции управляющей прачечной входят координация деятельности прачечной и управление ею. Она осуществляет обмен белья во всех отделах отеля и постоянный контроль за качеством постиранного белья. В случае если в отеле есть своя прачечная, за ее работу отвечает управляющая отелем.

Прачка / гладильщица / портниха

Профессиональная чистка, сушка, а также глажение белья входят в обязанности этих сотрудников. Они осуществляют и мелкий ремонт поврежденного белья, если это можно сделать незаметно. Форменная одежда сотрудников — задача портнихи.

Описание рабочих мест

Описание рабочих мест включает в себя всю важную информацию, которая необходима каждому сотруднику с первого дня прихода на работу и до последнего дня службы. Оно содержит конкретное описание каждой должности отеля, а также права и обязанности каждого сотрудника. Описание рабочих мест также служит инструкцией для организации работы отеля.

В описании изложены цели, задачи и компетенция сотрудника для каждого рабочего места. О ходе работы в этом документе не пишут. Описание рабочих мест должно быть приложено к контракту, заключенному с каждым сотрудником. При подписании контракта будущий сотрудник обязуется исполнять пункты этого документа. Каждое изменение требует обсуждения новых условий работы и заработной платы.

В таблице отражены пункты, которые обязательно должны содержаться в описании рабочих мест.

Формирование листа описания рабочих мест

Должность сотрудника	Обозначение профессии, нейтрально
Цель сотрудника	Общие задачи на данной должности
Субординация	<ul style="list-style-type: none"> — Более высокие должности — подчинение — Равные должности — коммуникация — Более низкие должности — право отдавать распоряжения
Сфера задач / Задачи	<ul style="list-style-type: none"> — Отдельные задачи на данном месте сотрудника — Конкретное описание количества выполняемых работ
Права сотрудника	В зависимости от должности — сфера ответственности
Требования к сотруднику	Персональные и профессиональные качества, знания и образование
Оценка сотрудника и особые обязанности:	<ul style="list-style-type: none"> — Заработная плата — Рабочее и свободное время — Дополнительные услуги — Утренние и вечерние дежурства — Дежурства в выходные дни

Совместная работа с другими отделами отеля

Для качественного выполнения работы на этаже необходимо тесное взаимодействие с другими отделами отеля.

- **Отдел приема и размещения гостей:** совместная работа с сотрудниками службы регистрации и работниками в холле.
- **С отделами, отвечающими за питание:** сотрудничество с работниками кухни, сервиса и проведения банкетов.
- **С отделами управления:** совместная работа с бухгалтерией.
- **С техническими отделами:** сотрудничество с рабочими и вспомогательной силой.

Совместная работа с отделом приема и размещения

Бронирование, передача номеров и размещение гостей в отеле осуществляют сотрудники регистрации.



Уборку, обслуживание, подготовку номеров к приему гостей осуществляют сотрудники на этажах. Поскольку два этих отдела находятся в разных местах, но при этом сильно зависят друг от друга, необходим постоянный обмен информацией между регистрацией и этажами.

Служащие регистрации должны передавать сотрудникам на этажах план бронирования или заполняемости номеров. И напротив, сотрудники, работающие на этажах, передают в регистрацию сведения о том, какие номера освобождены, то есть убраны и готовы к приему новых гостей.

Из регистрации передают на этаж, какие номера должны быть обслужены по-особенному, например в номере следует поставить букет или корзинку с фруктами.

Номера, в которых необходимо провести более тщательную уборку, также должны быть указаны регистрацией.

На регистрации должен находиться список номеров, предназначенных для инвалидов. Кроме того, на регистрацию следует сообщать, если в номере нужно установить дополнительное оборудование, например вторую или детскую кровать, а также указывать номера, в которые можно поселить гостей с домашними животными.

Если гость заболел или ему нужна помощь, если он что-то потерял или забыл в номере, сотрудники, работающие на этажах, должны направлять эту информацию в регистрацию.

Для каждого случая следует предусмотреть формуляр:

- план бронирования;
- план занятости номеров;
- сообщение об особенном оснащении номера;
- план уборки номеров;
- план выезда гостей;
- перечень потерянных и найденных вещей.

Совместная работа с кухней и отделом обслуживания

Сервис на этажах осуществляется под контролем отдела обслуживания отеля. Классический сервис в номере — это подача завтрака. Также к задачам сервиса относится уборка посуды после завтрака. Если в номере находится грязная посуда, убирает ее из номера и отвозит в помещение отдела обслуживания на этаже горничная.

Лист управляющей, 1-й этаж, 18 октября

Номер	Фамилия гостя	Прибытие	Выбытие	Взрослые	Дети
Уезжают					
102	Риген Эрвин Рег. инфо: Инф. о госте:	17.10.2007	18.10.2007	1	—
103	Дуракович Дина Рег. инфо: одном. Инф. о госте:	16.10.2007	18.10.2007	1	—
105	Экеус Рихард Рег. инфо: одном., позднее прибыт. Инф. о госте: смена белья	17.10.2007	18.10.2007	1	—
106	Таблер, Феликс Рег. инфо: некурящ. Инф. о госте:	15.10.2007	22.10.2007	1	—
111	Мерит Наташа Рег. инфо: Инф. о госте: счет за номер и завтрак на имя фирмы	07.10.2007	18.10.2007	1	—
112	Йардфелт Антоине Рег. инфо: одном., позднее прибыт. Инф. о госте:	17.10.2007	18.10.2007	1	—
Приезжают					
102	Отъезд Рег. инфо: генерал. уборка ковра: Инф. о госте:	18.10.2007	19.10.2007	—	—
103	Бакоурт Эрик Рег. инфо: одном. Инф. о госте: газета	18.10.2007	22.10.2007	2	—
104	Антинойа Лиина и Джу Рег. инфо: прибыт. 11.00 Инф. о госте:	18.10.2007	23.10.2007	2	—
105	Шверин Маттиас Рег. инфо: позд. заезд, одном. Инф. о госте:	18.10.2007	19.10.2007	1	—
106	Вайссбахер Петер Рег. инфо: одном. Инф. о госте: счет на фирм. бланке	18.10.2007	19.10.2007	1	—
108	Майанлахти Микко Рег. инфо: двухм., прож. один Инф. о госте:	18.10.2007	21.10.2007	1	—
111	Нораис Йанди Рег. инфо: одном. Инф. о госте: место в подз. гараже	18.10.2007	20.10.2007	1	—
112	Майанлахти Ханна Рег. инфо: двухм., прож. одна Инф. о госте: ВИП-корзина с фр.	18.10.2007	21.10.2007	1	—
Остаются					
107	Вагнер Джон Рег. инфо: ванна Инф. о госте:	17.10.2007	21.10.2007	1	
109	Пфенниг Регине Рег. инфо: ванна Инф. о госте:	17.10.2007	21.10.2007	1	
110	Гинг Джон Рег. инфо: одном. Инф. о госте:	16.10.2007	20.10.2007	1	
115	Штангель Алоис Рег. инфо: одном. Инф. о госте:	17.10.2007	19.10.2007	1	
117	Каспра Беате Рег. инфо: Инф. о госте:	17.10.2007	19.10.2007	1	
1-й этаж				Всего 20	
Рег. инфо — информация службы регистрации и бронирования					

- **Фруктовые корзины** для гостей заказываются на кухне.
- **Шампанское и вино** для особых гостей заказываются руководством сервиса.
- **Декорации и украшения из цветов** заказывают службы управления этажом в отделе подготовки банкетов.
- **Генеральная уборка кухни и ресторана** планируется совместно.
- **Заведование бельем для кухни и ресторана** относится к функциям управления этажом.
- **Доставка моющих и чистящих средств** для кухни и сервиса осуществляется совместно с управлением этажом.

Совместная работа с бухгалтерией

Сотрудники, работающие на этажах, передают в бухгалтерию **бюджетный план**.

Руководство складскими помещениями осуществляет управляющая этажом, которая постоянно передает информацию в бухгалтерию. **Приобретение** нового оборудования, оплата сервисных работ и работ по ремонту, закупка моющих средств и прочие расходы планируются и осуществляются управляющей этажом совместно с бухгалтерией.

Если в отеле нет своей прачечной, условия **передачи грязного белья в прачечные** также обсуждаются с бухгалтерией.

Совместная работа с техническим отделом

Договариваться о **текущем ремонте** техники — задача управляющей этажом. **Заявки на ремонт и обслуживание** передаются сотрудниками, работающими на этаже, в технический отдел. **Программы ремонта** выбираются вместе с дирекцией отеля.

Задачи управляющей

В задачи управляющей входят не только планирование процессов уборки, организация работы сотрудников, но и контроль за выполнением работ. Она постоянно нацелена на улучшение качества обслуживания, на выполнение всех желаний гостей.

Зона ответственности

В зону ответственности управляющей попадают следующие помещения:

- гостевые номера;
- общественные зоны, например салон, клуб, помещение для проведения семинаров, конференц-зал, детские игровые комнаты, холл;
- места прохода: лестничные клетки и лестницы;
- гардеробы;
- санитарные помещения: все общественно доступные туалетные комнаты с оснащением;
- спортивные помещения: закрытый плавательный бассейн, сауна;
- складские помещения для белья и моющих средств;
- прачечная, если она есть в отеле;
- помещения для персонала.

Планирование

Для оптимального выполнения задач необходимы:

- план работы с сотрудниками: список сотрудников и распределение их по рабочим местам;
- план закупки и применения материалов, приборов, белья;
- составление годового бюджета;
- составление плана уборки;
- составление плана ремонта.

Уборка и техническое обслуживание

Главной задачей управляющей на этаже является составление плана (концепции) уборки, а также соответствующая данному плану закупка материалов для уборки и поддержания высокого стандарта санитарного состояния.

Организация работы сотрудников

Для планирования и выполнения задач по уборке и техническому обслуживанию необходима хорошая организация сотрудников, при которой нужно учитывать следующие пункты:

- назначение сотрудников на рабочие места;
- управление и мотивация сотрудников;
- тренинги для сотрудников;
- контроль за выполнением работ;



- планирование дежурств и отпусков;
- прием на работу новых сотрудников.

Контроль

Чтобы санитарное состояние отеля соответствовало высоким стандартам, должен осуществляться постоянный контроль за состоянием номеров и их оснащением, наличием белья, расходом материалов, состоянием приборов и машин, а также отслеживаться так называемые контракты за пределами отеля, с другими фирмами.

Улучшение качества работы и дальнейшее развитие

Постоянно высокий уровень оказанных услуг является базой для дальнейшего развития отеля. Чтобы улучшить качество обслуживания, предлагаем подумать о следующих пунктах:

- облегчении условий работы сотрудников и их дальнейшем образовании;
- повышении качества услуг за счет оптимизации методов работы;
- внедрение методик, облегчающих выполнение работы;
- постоянный контроль продолжительности выполнения разных видов работ;
- периодическая проверка соответствия услуг стандартам.

Обслуживание гостей

Необходимо, чтобы гость отеля почувствовал, что он находится у себя дома. Гость ожидает исполнения следующих условий:

- четкого и безупречного проведения повседневных работ;
- исполнения общепринятых стандартов и личных запросов;
- быстрого реагирования на пожелания и жалобы.



Требования к управляющей

Управляющая принимает участие и в непосредственном управлении отелем. Она является заместителем директора и общается с гостями и сотрудниками на этажах по мере производственной необходимости. Она решает задачи управления предприятием, поэтому к ней предъявляются определенные требования — ухоженный вид, хорошие манеры, профессиональная квалификация, а также хорошее образование являются основными качествами для претендентов на данную работу.

Для того чтобы очертить круг обязанностей управляющей, нужно выяснить, каков объем работы в отеле, который будет выполнять управляющая, чтобы впоследствии избежать некомпетентности.

Персональные качества для управления этажом

Поскольку управляющая руководит отелем, в ее подчинении находится большой штат. Поэтому она должна иметь профессиональные навыки и в области управления.

Профессиональные навыки

Профессиональные навыки предполагают наличие фундаментальных профессиональных и правовых знаний. Все задания, которые дает управляющая подчиненным, она должна уметь выполнять сама.

Необходимо следующее:

- знание материалов, используемых в отеле, и области их применения;
- знание требований к уровню качества уборки;
- знания ресурсов предприятия и возможности их применения;
- знание всех этапов выполнения работы и их продолжительности;
- эргономические знания;
- знание приемов, облегчающих работу персонала;

- знание мер противопожарной безопасности;
- знание экологичной обработки отходов.

Первые семь пунктов будут подробно рассмотрены в следующих главах. Принципы же экологичной обработки отходов в различных странах отличаются друг от друга, о них можно узнать в национальных хозяйственных министерствах или других органах, занимающихся этой проблемой.

Личная компетентность

Под личной компетентностью мы понимаем все качества сотрудника, которые необходимы для сознательной деятельности, такие, например, как самодисциплина, чувство ответственности, пунктуальность, организаторские способности, правильное распределение времени и т. п. Личная компетентность подразделяется на эмоциональную и социальную.

Эмоциональная компетентность

Эмоциональная компетентность включает в себя все качества, которые вырабатываются методичной работой над собой. Эмоциональная компетентность может рассматриваться также как самоорганизация:

- умение быстро адаптироваться к новой ситуации;
- готовность проявлять инициативу;
- способность оценить слабые и сильные стороны собственного характера;
- способность управлять эмоциями, например злостью, раздражительностью.

Социальная компетентность

Под социальной компетентностью понимают умение общаться с другими людьми:

- коммуникативность, например хорошая профессиональная и деловая аргументация;
- умение работать в команде;
- способность устранять конфликтные ситуации;
- способность проявлять чуткость.

Компетентность в области управления

Под этим термином понимают навыки правильного руководства людьми, а также способность оптимально ставить задачи, как можно лучше распределять персонал, вести беседы (информативные, инструктивные и критические).

Решающими для успешной деятельности являются:

- дальнейшее образование сотрудников;
- введение в работу методов, облегчающих производство;
- временной менеджмент, заключающийся в четком понимании затрат времени на каждый рабочий процесс.

Описание рабочего места управляющей

При правильном понимании целей и задач при работе в данной должности создается база для хорошего управления этажом. Оптимальное

выполнение перечисленных задач может служить принципиальным отличием вашего отеля от других.

Рабочее место управляющей

Рабочее место символизирует принадлежность к отелю, а также позволяет чувствовать себя комфортно. Если эти условия соблюдены, работоспособность управляющей будет соответствовать высоким требованиям к ней. Так, наличие отдельного рабочего места необходимо управляющей для выполнения письменной работы. К сожалению, этот принцип все еще не является чем-то само собой разумеющимся.

В том случае, если управляющей предоставлено собственное рабочее место, предпочтительно, чтобы оно располагалось недалеко от центрального бюро управления.

Это рабочее место должно быть оснащено так же, как и все рабочие места в отеле. Общие линии для эргономического оснащения кабинета здесь также должны быть соблюде-

ны. Очень важна функциональность рабочего места управляющей, обеспечение условий работы по планированию, заполнению документов, а также места для хранения специальной литературы. Электронное оснащение кабинета должно соответствовать требованиям к работе управляющей.



Обозначение позиции	Первая управляющая / административный управляющий
Цель сотрудника	Управление и организация работы на этаже
Субординация	<ul style="list-style-type: none"> • Отчетная зависимость от дирекции, кооперация со всеми отделами отеля. • В подчинении находятся заместитель управляющей, управляющий по этажу, горничные, уборщики, работники прачечной, рабочие и проходящие обучение сотрудники.
Замещение	<ul style="list-style-type: none"> • Замещает управляющего сотрудник из непосредственного подчинения.
Направления деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Соблюдение и улучшение стандартов качества во всех областях деятельности. • Уход за предметами техники и вещами. • Хозяйственное управление материалами и достижение высоких стандартов работы. • Создание хороших отношений в коллективе в ходе совместной работы.
Сфера деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Гостевые номера на этажах, а также конференц-залы и клубные помещения, холлы, места прохода и общего пользования, сопутствующие помещения, терраса на крыше. • Помещения управления. • Бюро управления по этажам, сопутствующая техника для обслуживания на этажах. • Помещение прачечной, организация замены и сдачи белья. • Места пребывания сотрудников.
Задачи	<ul style="list-style-type: none"> • Координация рабочих процессов. • Контроль за соблюдением гигиенических стандартов. • Совместная работа с отделами по приему и обслуживанию гостей, с коммерческим отделом, а также с регистрацией и техническим отделом. • Управление складскими помещениями, а также закупка необходимых материалов и инвентаря. • Проверка поступающих счетов. • Распоряжение о проведении ремонта, замены оборудования, а также сотрудничество с другими фирмами (в случае, если сумма покупки не превышает 350 евро, при больших затратах следует обратиться в коммерческий отдел). • Управление бюджетом текущего обслуживания этажа. • Сотрудничество с отделами при разработке концепции ремонта и перепланировки отеля. • Выбор растений для отеля и уход за ними. Пополнение числа растений по требованию. • Выбор декоративных материалов. • Организация работы прачечной, ответственность за смену, уборку и подготовку белья для гостей. • Контроль за выполнением предписаний законодательных, рабочих мер и мер безопасности. • Участие в переговорах при приеме нового персонала на работу и в совещаниях руководителей отделов. • Проведение рабочих совещаний с сотрудниками, работающими на этажах. • Составление планов дежурств и отпусков. • Управляющая несет ответственность за деятельность сотрудников, работающих на этажах, и контролирует сотрудников, которые проходят дополнительное обучение. • Обслуживание гостей и, возможно, прием жалоб от них.
Полномочия	<ul style="list-style-type: none"> • Давать указания сотрудникам, работающим на этажах. • Принимать участие в приеме на работу и увольнении сотрудников. • Выдавать определенные ключи. • Самостоятельно закупать необходимые материалы в пределах определенной суммы.
Профессиональные требования	<ul style="list-style-type: none"> • Соответствующее образование. • Двухлетний опыт работы в подобных предприятиях. • Фундаментальные знания профессионального ведения хозяйства. • Общий кругозор. • Знание компьютера. • Организаторские способности. • Знание языков: английский, французский, возможно, третий иностранный язык. • Грамотное владение родным языком.
Личные требования	<ul style="list-style-type: none"> • Умение общаться с людьми. • Способность работать в команде. • Готовность брать на себя ответственность. • Знание людей, чувство такта и готовность к разрешению конфликтных ситуаций. • Точность, тщательность. • Способность получать удовольствие от работы.
Дата	_____
Подпись	_____

Руководство сотрудниками

Под хорошим руководством сотрудниками мы понимаем ровный стиль в общении с ними, а также мотивацию и дальнейшее обучение сотрудников. Коммуникабельность в данном случае является основополагающей.

Коммуникация

Коммуникация означает:

- Кто
- Что сообщает
- Какими средствами
- Кому
- С какой целью

В отличие от информации коммуникация подразумевает общение «лицом к лицу», то есть прямое общение. Она может проходить по двум схемам, информация по одной. Если вы смотрите новости по телевизору, то такое общение называется информацией. В случае если вы участвуете в диалоге или высказываете свое мнение во время переговоров, наблюдая при этом реакцию вашего собеседника, такое общение называется коммуникацией. Цель коммуникативного общения — достижение понимания, без готовности понять собеседника коммуникации быть не может. В социальной системе, например на предприятии, люди общаются друг с другом примерно 40–60%, а в крайних случаях даже 80% рабочего времени.

Информация



Под хорошей коммуникацией на предприятии подразумевают своевременную передачу сотрудникам информации о рабочих процессах и об изменениях в них.

Обучение

Правильное обучение, то есть обучение определенным техническим приемам в работе, позволяет сэкономить время и избежать ошибок.



Готовность разрешать проблемы

При возникновении проблем между сотрудниками или между сотрудниками и руководством необходимо узнать причину, тогда можно прийти к компромиссу или к другому совместному решению проблемы.

Похвала и критика



Похвалить сотрудника нужно не только при выдающихся заслугах, но и при постоянно хорошем качестве работы. Критика также относится к коммуникации. Критика должна высказываться по существу, подталкивать к исправлению ситуации и после исправления ошибки приводить к успеху. В отеле должно быть предусмотрено место для проведения беседы по этому поводу.

Инструктаж сотрудников, работающих на этажах

Переговоры с сотрудниками, работающими на этажах, должны проводиться регулярно в соответствующей обстановке и атмосфере. Задачи на рабочий день, происшествия, слабые места в повседневной работе, служебные и правовые требования, а также изменения и нововведения в работе должны обсуждаться во время деловых переговоров. После этого обсуждения можно хвалить и критиковать сотрудников.

Обращение к сотрудникам

Обращаться к сотрудникам можно по имени или по фамилии в соответствии с традициями каждого отеля. При этом обращение непременно должно быть вежливым. Гостю также приятно знать, кто именно обеспечивает его комфортное пребывание в отеле и на этаже, поэтому наличие бейджа с логотипом отеля, именем и должности сотрудника облегчит общение.

Образец бейджа



Мотивация

Мотивация — это сумма причин, которые побуждают нас к действию. Мотивированные действия сотрудников являются важным фактором достижения успеха для каждой отрасли.

Мотивы:

- Самореализация
- Престиж
- Признание
- Уверенность
- Удовольствие

Самореализация

Сотрудники должны находить в работе возможность для раскрытия собственной личности. Хорошие достижения в работе следует оценивать и премировать возможностью повысить профессиональное мастерство, сотрудники должны получать за хорошую работу дополнительные полномочия.

Престиж

Престиж означает признание, значимость. Настоящим фактором мотивации для сотрудника является то, что его работа ценна для предприятия. А так как выполнение каждой задачи важно для предприятия, должен быть важен и каждый сотрудник, независимо от вида работы, которую он выполняет.

Признание

Признание означает внимание, уважение, оценку. Похвалив сотрудника, вы говорите о его признании и уважении к его работе, а соответственно и к нему лично. Это стимул для дальнейшего выполнения работы. Объединение в коллектив формируется за счет совместных переговоров и постоянной готовности руководства выслушать сотрудника. В большом отделе взаимное уважение между сотрудниками всех звеньев является само собой разумеющимся фактом.

Безопасность

Четкое определение выполняемых работ, соблюдение условий, указанных в анкете при приеме на работу,



компетенция, а также признание заслуг и соблюдение режима рабочего времени — все это дает сотрудникам чувство безопасности. Оплата, соразмерная выполненной работе, позволяет почувствовать гордость за собственные способности и повышает самооценку. Также важным фактором мотивации является уверенность в завтрашнем дне.

Удовольствие, радость при выполнении работы

Дело, приносящее радость, удается лучше, даже если поставленные задачи не просты. Радость в работе окрыляет.

Мотивация дает сотрудникам стимул коллективно достигать поставленные цели. Она позволяет разработать личную стратегию при выполнении задания. Успешное решение задач, а также признание этого вышестоящими сотрудниками побуждает к дальнейшему улучшению качества работы. Таким образом, полезно ставить перед собой маленькие цели, чтобы избежать застоя в работе и придать живость рабочему процессу. Цели в работе, а также необходимые для ее достижения знания должны соответствовать способностям сотрудника, которые должны быть известны руководителю.

Стиль руководства

Стиль управления подразумевает вид, способ и манеру начальника давать распоряжения подчиненным. Каким образом будет осуществляться общение начальника с подчиненными, зависит, с одной стороны, от манеры общего управления отелом, а с другой стороны, от личности начальника. Понятие «руководство» подразумевает следующее:

- знать и развивать потенциал подчиненных сотрудников;
- доверять другим, передавать им ответственность;
- уважать и с вниманием относиться к коллегам;
- быть тактичным;
- оперативно и ответственно принимать решения;
- быть образцом для своих сотрудников.

В рамках **авторитарной манеры управления** руководить означает отдавать указания и требовать неукоснительного исполнения в кратчайшие сроки. Этот стиль больше не соответствует желаниям и представлениям людей о совместной работе. При длительном отсутствии авторитарного руководителя неизбежно возникают проблемы. Сотрудники, привыкшие только выполнять приказы, не могут быть инициативными. Рекомендации, приведенные в главе «Мотивация», также не могут быть выполнены при таком стиле руководства.

Принцип невмешательства, собственно говоря, вообще не соответствует термину «руководство». При таком стиле руководитель воспринимает выполнение задач безынициативно, как данность. При таком методе руководства отелом неизбежно понизится качество выполняемых работ.

Партиципативный стиль руководства, когда предусматривается привлечение рядовых сотрудников к осуществлению управленческих процессов, требует от последних готовности к обучению. При данном стиле руководства не даются всеобъемлющие указания, контроль является

Развитие персонала

конструктивной и основной составляющей. Высокий уровень самоконтроля, ответственности и готовности принимать решения переносится с руководства на сотрудников. При данном стиле руководства принято четкое разделение областей компетенции. Руководитель должен привлекать сотрудников к принятию решений с помощью совещаний, передавать информацию и контролировать сотрудников. Этот стиль руководства соответствует общественно-политическим целям нашего времени, позволяет мотивировать сотрудников.

При перечисленных выше стилях руководства в иерархической структуре, в которой взаимодействуют руководство и подчиненные, осуществляется руководство **самоуправляющихся групп** самоуправляющимися группами. Руководство по выполнению задач распределяется по группам в целом, а в каждой отдельной отрасли в зависимости от ситуации осуществляется членами группы. В этом случае в группе может быть назначен временный координатор или конкретное руководство осуществляет тот член группы, который имеет полномочия для руководства в данный момент. На место иерархии приходит коллегиальное управление в совместной работе. Общие цели работы обсуждаются с рабочими группами. Этот стиль управления может быть применен в небольших группах.

Развитие персонала подразумевает постоянное совершенствование профессиональных, методических, социальных и личностных качеств сотрудников. Развитие персонала очень важно для будущего, поэтому необходимо разрабатывать карьерное планирование для отдельных сотрудников и концепцию развития для предприятия в целом.

Персонал следует развивать для того, чтобы работа выполнялась на более высоком качественном уровне. По необходимости принимать на работу новых сотрудников. В сравнении «требуется» — «имеется» формируется представление о сегодняшнем состоянии рабочих мест и о том, каким оно должно быть в будущем, а также об актуальности образования рабочего персонала. На этом принципе базируется планирование с учетом затрат на дальнейшее обучение персонала и необходимый набор новых сотрудников.

Образование и дальнейшее обучение персонала

Важнейшим фактором мотивации является возможность получить дополнительное образование. Большое внимание также должно уделяться обучению новых сотрудников. Рабочие приемы и процессы должны быть четко прописаны в указаниях руководства. Согласно этим указаниям новые сотрудники готовятся к выполнению возложенных на них задач.

- **Профессиональные курсы.** Профессионалы в своей области могут быть референтами различных отделов: отдела продаж, регистрации, технического отдела.
- **Курсы по технической безопасности.** В рамках этих курсов сотрудники учатся вести себя в случае опасности, при возникновении пожара, обращаться с противопожарным оборудованием и т. д.

- **Курсы по оказанию первой помощи.** Эти курсы должны регулярно посещать все сотрудники отеля.
- **Языковые курсы.**
- **Обучение пользованию техническими средствами, компьютерами и т. д.**
- **Курсы, формирующие личностные качества.**

Даже сотрудники, работающие на предприятии долгое время, могут получить пользу от курсов, которые освежат их знания. На курсах обучают новым методам работы. Такое обучение следует проводить регулярно с одинаковым временным интервалом. Затраты на обучение должны быть заложены в бюджет.

Цели обучения:

- оптимизация рабочих процессов;
- улучшение качества работы;
- бережное отношение к сотрудникам;
- стандартизация качества работы;
- гарантия качественной работы при смене сотрудников.

Каждый, кто обучает своих сотрудников — на самом предприятии или вне его, — будет доволен повышением качества выполнения работ и дальнейшим развитием бизнеса.

Преподаватель

Преподаватель должен иметь специальное образование и широкий кругозор, педагогический талант, много терпения, уметь говорить ясно и понятно, обладать блестящими знаниями и опытом работы в соответствующих отделах. Часто функцию преподавателя выполняет управляющая.

Обучаемые

К этой категории мы относим всех сотрудников, получающих дополнительное образование, например горничных, которых только что приняли на работу, практикантов и практиканток. Также к данной категории мы причисляем людей, которые должны пройти обучение по новым предметам. Чем больше мотивация сотрудника, проходящего обучение, тем лучше он будет учиться и получать радость от своей деятельности.

Нет ничего, что нельзя было бы улучшить!

Инструктаж

Инструктаж служит для обучения в конкретной области и применяется там, где обучение проходят новые сотрудники, практиканты, вспомогательные работники или в том случае, если выполнение определенного задания необходимо поручить новым людям. Чем конкретнее сформулированы принципы деятельности нового сотрудника, тем быстрее он войдет в курс дела и тем успешнее будет выполнять поставленные перед ним задачи.

Хороший инструктаж означает для предприятия следующее:

- экономию затрат за счет более быстрого введения сотрудника в курс дела;
- хорошую атмосферу на предприятии, достигнутую в ходе взаимного уважения к профессионализму сотрудников;
- гарантию качества знаний новых сотрудников.

Короче говоря, экономия времени, затрат и отрицательных эмоций!

Выбор инструкций к работе

Исходя из опыта для каждого приема, который позволяет поддерживать высокое качество работы, необходимо разрабатывать конкретные указания. За один рабочий день сотрудник может получить не более двух указаний, только в этом случае он воспримет их оптимально.

Внутренние инструкции предприятия для тренинга сотрудников

Последовательность действий в рамках рабочего процесса должна быть известна преподавателю. Последовательность действий зависит от последовательности рабочих процессов, от изменения методов производства и ведет к выполнению поставленных задач. Очень важно время от времени актуализировать указания к работе и излагать их доступным языком. Примеры конкретных инструкций можно найти в соответствующих главах.

Указания к работе не всегда являются непосредственной инструкцией к действию. Они только помогают преподавателю в организации его работы по практическому обучению. Систематическое планирование по пунктам облегчает работу. Пример указаний к работе приведен в данной схеме.

Подготовка к тренингу

Успешное прохождение сотрудником тренинга во многом зависит от его подготовки. Все факторы, которые должны быть учтены при проведении тренинга и могут повлиять на его ход, можно минимизировать следующим образом:

- для проведения тренинга должны быть предоставлены средства производства и предметы, используемые в работе;
- для проведения тренинга необходимо подготовить место, соответствующее условиям проведения тренинга;
- обучаемым необходимо объяснить цель новых инструкций, например сообщить, что они позволяют выполнять работу быстрее, с меньшими затратами сил и т. д.;
- обучаемые должны видеть все действия преподавателя, чтобы могли сразу их повторить.



Указания к работе. Тренинг для сотрудников

Учебные разделы	Описание	Обоснование
Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Учебные разделы подразумевают описание этапов выполнения рабочего процесса. Технологические этапы являются логическими временными целями	В описании указывают методы выполнения какого-либо процесса. Это описание деятельности нужно для того, чтобы достичь определенной временной цели	Обоснование показывает, почему именно этот метод важно применять для конкретного рабочего этапа, например описываемый метод положительно зарекомендовал себя, он надежен и ведет к достижению цели

Проведение тренинга

Этап 1

Преподаватель выполняет производственные операции и рассказывает, **что** он делает. Учащиеся внимательно наблюдают. Цель — пробудить интерес учащихся.

Этап 2

Преподаватель еще раз демонстрирует приемы работы и объясняет, **как** он это делает. Он строит рассказ в форме настоящего времени, поскольку речь идет о моментальном выполнении рабочего процесса. Для закрепления материала во время многочисленных повторов он каждый раз объясняет, как выполнять тот или иной прием.

Этап 3

Как правило, обучаемые сами приступают к проведению рабочего процесса. Сначала они выполняют работу без комментариев, затем преподаватель комментирует их работу. Он должен вмешиваться только в том случае, если необходимо что-то исправить, и хвалит обучаемых, когда рабочий процесс завершен.

Этап 4

Обучаемые повторяют рабочий процесс до полного механического запоминания и при этом устно комментируют свои действия. При этом они очень хорошо запоминают указания к работе и в дальнейшем могут повторить его сами. Обучаемые уже владеют профессиональным языком.

То, что умеешь, делаешь хорошо!

Очень важно хвалить обучаемых за быстроту их реакций, за способности и трудолюбие. Таким образом шаг за шагом они приобретают профессиональную компетенцию. При этом у обучаемых возрастает чувство уверенности в себе и мотивация, это позволяет избежать неудачи.

Прием на работу новых сотрудников

Управление отелем подразумевает необходимость приема на предприятие новых сотрудников. Если сотрудника нанимает бюро по персоналу,

управление отеля принимает участие в этом процессе.

Подобно тому как должны быть прописаны задачи сотрудников, работающих на этаже, описывается и должность, на которую принимают нового сотрудника.

Должность	Горничная
Цель	Получение места в подчинении управляющей
Подразделение	<ul style="list-style-type: none"> Подчинение: управляющей, заместителю управляющей. Равная позиция по отношению к сотрудникам, работающим на этажах.
Область задач	<ul style="list-style-type: none"> Повседневная уборка 3-го этажа. Владение средствами уборки, принятыми на предприятии. Сообщение о поломках управляющей. Пополнение мини-бара. Уборка помещений террасы и балкона. 3 отдельные комнаты с ванной или душевой. 1 апартаменты: жилая комната, 2 спальни, прихожая, ванная комната с ванной или душем. 19 двухместных номеров с ванными комнатами с ваннами. Помещение клуба с телевизионной установкой. Лестничный проход со 2-го на 3-й этаж. Терраса с цветочными горшками до террасы, где гости завтракают. 20 балконов с ящиками для цветов. Обслуживание моечных машин, передача информации о поломках. Требование о закупке моющих средств в магазине. Пополнение белья. Смена белья на 3-м и 4-м этажах. Ведение собственного учетного листа.
Полномочия	<ul style="list-style-type: none"> После испытательного срока обучение практикантов. Собственное управление и расчет мини-бара.
Профессиональные и личностные требования	<ul style="list-style-type: none"> Практика желательна. Образование: курсы по ведению хозяйства. Пунктуальность. Точность. Знание гигиенических стандартов. Хорошие манеры и вежливость. Готовность к дальнейшему обучению.
Дата	_____
Подпись	_____

Предварительный выбор

После ознакомления с резюме кандидатов, заслуживающих внимания, приглашают для беседы. Копии резюме, дипломов, рекомендательных писем, а также личные документы должны быть подготовлены и сортируются после собеседования.

Подготовка к собеседованию

Основой для проведения собеседования служит анкета, которая составляется исходя из нужд и требований предприятия.

Пример анкеты

Часто при собеседовании помимо управляющей присутствует шеф отдела по персоналу. В маленьких предприятиях эти функции может выполнять один человек.

Следует помнить: первое впечатление всегда решающее!



Анкета для проведения собеседования

Имя кандидата _____

Дата _____

Сотрудник, проводящий собеседование _____

Должность _____

Рекомендация от _____

Представление о профессии

- Почему вы стремитесь получить эту должность?
- Какой объем работы, по вашему мнению, вам придется выполнять?
- Что больше всего нравится вам в этой профессии?
- Как вы думаете, с какими трудностями вам придется столкнуться?
- Приведите, пожалуйста, пример того, что для вас означает тяжелая работа?
- Приведите пример ситуации, опираясь на свою предыдущую работу, в которой вы очень устали?

Вопросы к кандидатам, которые имеют опыт работы на подобном предприятии

- Опишите, пожалуйста, работу, которую вы выполняли.
- Что вам больше всего нравилось в этой работе?
- Каковы причины вашего ухода с предыдущего места работы?

Образование

- Какие школы вы посещали?
- Ваши любимые предметы?
- Какие предметы давались вам с трудом?
- Учеба приносила вам больше удовлетворения, чем работа?
- Кем вы видите себя в будущем, ваши конечные цели?

Личностные вопросы

- Как вы будете реагировать на жалобы гостя, если они, по-вашему, несправедливы?
- Что приводит вас в бешенство и какова ваша реакция на такую ситуацию?
- В каких ситуациях вы помогли другим и каким образом?
- Что вы ожидаете от начальства?
- Были ли у вас конфликты с начальством и как вы реагировали на такую ситуацию?

Вывод о работе

- Приведите пример, когда вы выполняли больший объем работ, чем должны были выполнять, или делали что-либо, чего от вас не требовали?
- Опишите случаи, когда вы работали больше (меньше), чем должны были?
- Были ли у вас случаи принятия решений, которые дались вам легко (с трудом)?

Представления о работе

- Что вы любите делать больше всего?
- Рабочее время в отелях разное. Можете ли вы работать в выходные, задерживаться после работы?
- Есть ли причины, по которым вы можете работать только в общепринятое рабочее время?
- Эта профессия подразумевает большие затраты, как психологические, так и физические (стоять, ходить, носить, быть дружелюбным). Есть ли какие-то причины, которые должны учитываться при приеме вас на данную должность?
- Вам будет предоставлена служебная одежда. Вы должны позаботиться самостоятельно о белье и аксессуарах. Есть ли причины, по которым вы не сможете этого сделать?

Заметки при беседе

Для того чтобы запомнить каждого кандидата, при собеседовании необходимо вести заметки (от руки), в которых отражены впечатления о кандидате.

Этот список может быть расширен и зависит от каждой конкретной должности. Заметки должны оставаться конфиденциальными.



Заметки при собеседовании

		😊	😐	😞
Внешнее впечатление	Одежда			
	Прическа			
	Ухоженность			
Манера ведения беседы	Осанка			
	Владение собой			
	Самопрезентация			
	Нервозность			
	Контактность			
Знание языка	Средства выражения			
	Немецкий			
	Английский			
Профессиональные знания	Другой			
	Образование			
	Уборка			
Мотивация, интерес	Белье			
	Готовность к получению дополнительного образования			
Полнота предоставленных документов				
Опыт работы				
Далеко ли живет от места работы				
Возможна ли смена квартиры				

Введение в курс дела

После приема на работу нового сотрудника начинается его введение в курс дела. Сначала опытный сотрудник, работающий на этаже, объясняет новому коллеге все тонкости работы. Для этого выбираются сотрудники, имеющие превосходные знания и лояльно относящиеся к предприятию. Нередко эту задачу выполняет управляющая, она же проводит инструктаж, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания гостей. Новому сотруднику показывают его рабочее место.

При введении в курс дела нередко необходимо обратить внимание на внешний вид, уход за волосами, выбор подходящей одежды, а также о принятом тоне обращения с клиентами, который требует много такта. Удачное введение новых сотрудников в курс дела позволяет укрепить в коллективе командный дух и получить новых сознательных и готовых принимать решения сотрудников, работающих на этаже.

Внешний вид сотрудников, работающих на этаже

Служебная одежда выбирается исходя из стиля отеля, чтобы сотрудник гармонично выглядел на своем рабочем месте. Соблюдение строгого стиля характеризует отель в выигрышном свете. Поскольку работа на этаже требует больших физических затрат, одежда должна иметь соответствующий покрой и быть сшита из подходящего материала.

Длинная блузка в ансамбле с длинными брюками очень распространены. Обувь должна хорошо сидеть и быть удобной. На первом месте в выборе служебной одежды должны быть не модные тенденции, а удобство для сотрудников. Во время введения нового сотрудника в курс дела необходимо поговорить о служебной одежде.



При выборе одежды должны быть учтены следующие критерии:

- одежда должна хорошо сидеть и оставлять свободу движений;
- желательно наличие карманов;
- материал должен пропускать воздух и впитывать влагу;
- стирка должна осуществляться при 60 °С;
- предпочтительны неяркие цвета;
- отсутствие раздражающих кожу деталей.

О стоимости пошива и чистки служебной одежды необходимо навести справки, затем сравнить предложенные варианты и выбрать наиболее выгодный вариант для предприятия. Выбор числа предметов одежды для каждого отдела необходимо тщательно разработать.

Служебная одежда, предоставляемая предприятием

Администрация отеля должна заботиться о всей служебной одежде. Ее закупают или шьют по специальному заказу в зависимости от размера отеля и его потребностей. Размеры каждого сотрудника должны быть учтены в специальном файле, причем каждому сотруднику лучше присвоить его персональный номер. Таким образом можно избежать путаницы.

Служебная одежда, закупаемая самими сотрудниками

В этом случае руководство указывает новым сотрудникам, в какой фирме им необходимо приобрести служебную одежду, и каждый сотрудник самостоятельно ее покупает. В рабочем контракте прописывается, является ли чистка служебной одежды бесплатной для сотрудников или каждый сотрудник должен самостоятельно заботиться о чистке своей одежды.

Служебная одежда, выдаваемая напрокат

При такой системе для всех сотрудников готовится список одежды, в котором отражены необходимые детали, размеры и число комплектов в неделю.

Лизинговая фирма обеспечивает починку или замену испорченной одежды. Ущерб, нанесенный одежде, учитывается для каждого предмета. В зависимости от договоренности с сотрудниками происходит расчет за ремонт или замену одежды.

SALESMAN WÄSCHEREI		QUALITÄT ISO 9000ff		SALESMAN NIETEX	
Список необходимой одежды					
Клиент. номер: 245678 Отель «Золотая звезда», 5600 Св. Йохан					
Имя	Номер артикля	Обознач.	Размер	Кол-во	
Мозер Йозеф, кухня	121703	Брюки, в клетку	52/54	3	
	121705	Куртка белая	52/54	4	
	100400	Пояс белый	—	6	
Мария Новак, этаж	700300	Блуза зеленая	38	3	
	120010	Брюки белые	38	3	
	100150	Футболка белая	38	4	
Дата: 04.05.2007.					

Чистка и ремонт

По возможности служебную одежду лучше чистить и гладить так же, как и все остальное белье. В случае если белье из отеля передают в неподведомственную ему прачечную, то и служебную одежду придется чистить вне отеля. Если служебной одежде при повседневном использовании нанесен урон или какой-то предмет больше не подходит по размеру, ее необходимо починить или перешить в ателье.

Выдача и управление

Выдача маркированной служебной одежды происходит из специального шкафа для ее хранения, где она должна лежать, отсортированная по предметам одежды и размерам.

Список сотрудников с обозначением необходимых для каждого предметов одежды и размерами находится в помещении выдачи и управления служебной одеждой.

Шкафы и места хранения служебной и личной одежды сотрудников

Для хранения личной верхней одежды, а также служебной одежды необходимо иметь специальное помещение с кабинками для переодевания. Каждый сотрудник должен иметь в таком помещении личный шкаф, закрывающийся на замок. В помещении для переодевания нужно предусмотреть большое зеркало, чтобы каждый сотрудник мог проконтролировать свой внешний вид.



Под складом понимают функциональное помещение, которое служит для хранения каких-либо предметов и материалов. Офисы являются небольшими складами канцтоваров, а также помещениями для подготовки, например, в области оказания сервисных услуг.

В управлении отелом очень важна правильная организация закупки товаров, это позволяет осуществлять качественное выполнение работы, а сотрудникам такая организация необходима для правильного обучения.

Правильная организация закупки необходимого товара и выдача его, а также обслуживание и технический контроль предоставляемой отелом техники, то есть хорошее управление складом, является важным фактором ведения хозяйства и финансового контроля.

Складские помещения должны быть расположены таким образом, чтобы обеспечивать беспрепятственный подход к ним сотрудников в течение рабочего дня и в момент его окончания. При ремонте или реконструкции необходимо уделить складским помещениям большое внимание, поскольку близость складов к проходу на этаж или к лифту поможет сэкономить время и силы сотрудников.

Склады и офисы



INHALT

06 / 2008

Решающее значение для хорошей организации работы имеет расположение помещений на этаже. Функциональное оснащение складских и офисных помещений, а также их размеры позволяют оптимально организовать рабочие процессы.

Центральный офис и офисы на этажах должны быть оснащены таким образом, чтобы обеспечивать бесперебойную работу. Недостаток оборудования и инвентаря, неработающая техника тормозят рабочий процесс и приводят к хаосу. Соблюдение правил гигиены зависит от данного фактора.

Складские помещения обычно открыты только в определенное время. Сотрудник, отвечающий за работу склада, после его закрытия выполняет работу по этажу.

Различные списки — инвентарный, сервисный, ремонтный и список технического обслуживания — помогают в управлении складом. Список для приемки оборудования, список необходимых предметов, список книг, которые есть в наличии, и список заказов — все это необходимо для хорошей организации работы склада.

На больших предприятиях склады для оборудования и для хранения моющих средств разделены. Маленькие предприятия обходятся одним складским помещением.

Помимо склада для хранения техники очень большое значение для организации работы на этаже имеет склад для хранения белья, независимо от того, есть ли в отеле прачечная или белье стирают вне отеля.

Также в отеле порой необходимо иметь мебельный склад для оснащения помещений, которые служат для проведения семинаров, банкетных залов, гостевых номеров. На мебельном складе можно хранить дополнительные стулья, столы, детские кровати.



Предпочтения по распределению помещений

Складские и офисные помещения служат для хранения всех рабочих средств, использованного белья, чистого белья, а также для хранения мебели для замены или дополнения. Удобное расположение этих помещений может значительно упростить работу, а неудобное — осложнить, например, если до склада очень далеко идти или если эти помещения слишком маленькие и узкие.

Центральный склад должен быть расположен неподалеку от рабочего места управляющей, от лифтов для перевозки материалов и от входа для поставщиков. Офис этажа в любом случае должен быть недалеко от лифта. В случае если помещения офиса и склада расположены на северной стороне здания, в них нетрудно поддерживать постоянную температуру. Кроме того, эти помещения должны хорошо проветриваться. Окна следует оснастить специальными сетками, чтобы избежать проникновения насекомых.

Склады, необходимые для управления этажом:

- центральный склад;
- офис на этаже;
- кладовая для потерянных и найденных вещей;
- склад для техники;
- склад для белья;
- склад для мебели.

Строительное исполнение и оснащение

Все складские и офисные помещения должны быть спланированы в соответствии с правилами противопожарной безопасности.

Идеально, если склад будет состоять из нескольких небольших помещений. Таким образом можно соблюдать температурный режим и режим вентиляции, необходимый для хранения каждой группы материалов.

Например, хранение чистящих средств и текстиля должно быть организовано по-разному. Запах моющих и чистящих средств не должен поступать в отделения для хранения мебели, белья и т. д.

Для **напольного покрытия** склада очень подходит плитка. Поверхность ее должна быть выполнена крупными ромбами с широкими швами. Плинтусы, плотно прилегающие к стене, облегчат уборку. Оснащение всех помещений склада одинаковыми широкими дверями облегчит проезд тележек с грузом.

Стены могут быть на три четверти от общей высоты также покрыты плиткой. В оставшееся пространство должен проникать воздух. Наличие кондиционера необязательно. Температура должна поддерживаться на уровне 18 °С, влажность воздуха составлять 50%.

Пространство склада должно быть полностью освещено. Это позволит сразу найти необходимые предметы. Наглядное хранение материалов и приборов помогут обеспечить **стеллажи** из легко моющегося материала с полками глубиной не более 50 см, а также шкафы с отверстиями, пропускающими воздух. Высота стеллажей должна быть такой, чтобы можно было стоя взять любой предмет. Для предметов, которые хранятся на самом верху, необходимо предусмотреть стремянки.

Обстановку завершит умывальник с дозатором для мыла, одноразовыми бумажными полотенцами и мусорным ведром.



Вход в помещение склада должен осуществляться только в присутствии ответственных лиц.

Управление складскими и офисными помещениями

Материалы, хранящиеся на складе, — это капитал предприятия, поэтому управлять им нужно осмотрительно и точно. За состояние склада отвечает управляющая, но на очень больших предприятиях принято иметь кладовщика. Электронные системы управления облегчают учет. Они располагаются в помещении центрального склада или в отдельном помещении. Информация о наличии материалов, находящихся на складе, может передаваться по всему отелю.

Хорошая стратегия закупок очень важна по экономическим соображениям, поскольку выбор более экономичных упаковок и цен помогает продуктивно вести хозяйство. Количество заказываемых материалов также зависит от площади складских помещений отеля. Эта административная работа может быть облегчена при наличии специальных компьютерных программ.

Содержание склада требует затрат на соблюдение условий хранения материалов, а также на уборку складских помещений. Количество материалов на складе просчитывается исходя из ежедневных, еженедельных и ежемесячных потребностей. Ассортимент материалов на складе должен обеспечивать бесперебойную работу на этаже. В случае если площадь склада позволяет, самые необходимые материалы должны быть в наличии из расчета на три месяца использования.

Промежуточное состояние материалов на складе может быть просчитано на основе ежегодной или ежемесячной инвентаризации.

Выдача материалов со склада осуществляется управляющей, ее заместителем или кладовщиком в специально отведенные для этого часы.

Работа по управлению складом состоит в следующем:

- контроле за инвентарным наличием материалов на складе, приемке материалов, инвентаризации;
- выдаче материалов;
- проверке качества хранимых на складе материалов;
- заказе материалов;
- организации стирки белья при наличии прачечной в отеле или совместной работе с другими фирмами;
- приеме на работу сотрудников, работающих на складе.

Наличие материалов

Управляющая согласовывает с коммерческим отделом наличие материалов на складе. Для всех материалов есть несколько состояний:

- закупки средней срочности;
- предупреждение о необходимости закупки;
- закупки высокой срочности.

Состояния для закупки материалов зависят от величины предприятия и рассчитываются при анализе закупок последнего месяца.

Состояние, когда о необходимости закупки материала предупредили

Этим состоянием обозначается количество товара, которое необходимо для заказа одного его наименования. То есть какое количество материала должно быть в наличии на складе, пока не совершатся заказ, оплата и поставка новой партии этого товара.

Состояние высокой срочности закупки

Это состояние должно быть спланировано таким образом, чтобы рационально тратить капитал отеля на материалы и при этом обеспечивать высокое качество его работы.

Промежуточное наличие материалов на складе на базе годовой инвентаризации

$$\frac{\text{Наличие на начало года} + \text{наличие на конец года}}{2}$$

$$\text{Пример: } \frac{220 + 314}{2} = 267$$

Промежуточное наличие материалов на складе на базе 12-месячной инвентаризации

$$\frac{\text{Наличие на начало года} + 12 \text{ месяцев инвентаризации}}{13}$$

$$\text{Пример: } \frac{220 + 3740}{13} = 304,61$$

Частота закупок

$$\text{Частота закупки} = \frac{\text{Применение материалов}}{\text{Промежуточное наличие материалов на складе}}$$

$$\text{Пример: } \frac{30\,000 \text{ евро}}{5000 \text{ евро}} = 6 \text{ закупок в год}$$

Промежуточный срок хранения на складе

$$\frac{\text{Промежуточный срок хранения}}{\text{материалов на складе}} = \frac{360 \text{ (дней в году)}}{\text{Частота закупки}}$$

$$\text{Пример: } \frac{360}{7} = 51$$

Список закупки материалов для отеля «Кайзерхоф»

BEST WESTERN HOTEL KAISERHOF					
Чистящие и рабочие средства	Составлено: г-жа Йохана Хубер, Йеннер 2007				
	1-я неделя	2-я неделя	3-я неделя	4-я неделя	5-я неделя
Средство для мытья жидкое					
Средство для дезинфекции					
Средство для мытья бокалов					
Перчатки					
Гигиенические емкости					
Косметические наборы					
Мыло					
Полироль для мебели					
Мусорные мешки, 110 л					
Мусорные мешки, 60 л					
Средство для мытья туалета					
Губки					
Щетки для мытья туалета					
Туалетная бумага					
Туалетные покрытия					
Полотенца					

Выдача материалов со склада

Для выдачи каждого вида материалов необходимо составить бланк. Движение каждого материала на складе должно быть под строгим контролем. Если в отеле используется компьютерная программа для хранения материалов, изменение сведений о наличии материала, его выдаче и предупреждение о том, что материал заканчивается, на складе происходят автоматически.

Пример

Госпожа Хубер является главной ответственной по первому этажу и раз в месяц получает на складе определенное количество материалов, необходимых для выполнения ее работы. Из данных об использовании материалов за предыдущий период управляющая имеет представление о количестве используемого в отеле средства для мытья. Она может ограничить поступление моющего материала со склада на этажи, в случае если моющего средства использовалось слишком много или его использование было неправильным, также она может сравнить данные по разным этажам.

Все материалы первой необходимости поступают на этаж ежедневно. Офис, расположенный на каждом этаже, является, таким образом, так называемым «карманным» складом и позволяет облегчить работу сотрудников, работающих на этажах.

Заказ и приемка материалов

Заказ материалов осуществляет управляющая или коммерческий отдел отеля.

Качество и исполнение заказываемого материала должны быть точно определены. Большое значение при заказе имеют выгодные предложения поставщиков или дальнейшие скидки на приобретение этого материала. Выбору могут помочь рекламные материалы, беседы с торговыми агентами, статьи в местных печатных изданиях.

Посещение специальных ярмарок также дает представление о закупаемых материалах.

Заказывать материалы следует по стандартным формулярам, разработанным для каждой фирмы. Это позволяет избежать ошибочного заказа и заказа материалов, не соответствующих требованиям по качеству.

При поставке заказанного материала необходимо осуществить следующие проверки:

- установить, нет ли повреждений при доставке: при их наличии немедленно известить поставщика;
- сравнить накладную с бланком заказа материалов: соответствует

ли количество, качество и размер упаковки;

- проконтролировать цены;
- занести данные о поставке в компьютер или в специальную книгу учета поступления материалов;
- проверить наличие скидок, транспортные издержки.

Все товары необходимо разместить на складе в соответствии с **системой хранения товаров, находящихся в обороте**, то есть все новоприобретенные товары должны быть расположены на стеллажах дальше, чем товары, которые уже лежат на складе. Это необходимо для соблюдения срока хранения.

Инвентаризация

На каждом предприятии для подведения баланса необходимо один раз в год производить полную инвентаризацию. Регулярные инвентаризации, например ежемесячные, позволяют составить картину ведения хозяйства и создают базу для идеального планирования закупок хозяйственных материалов. Наличие электронных программ позволяет облегчить проведение регулярных инвентаризаций.

Пример: список закупки моющих средств

Наименование	Артикул	Описание	Вид упаковки	Кол-во	Примеч.
«Белла-вито цитро»	0029	Пенящееся молочко	10 кг		
«Фокс»	0003	Универсальное моющее средство	10 кг	5	
«Фокс»	00032	Универсальное моющее средство	25 кг	3	
Эффективный очиститель стекол	0115	Средство для мытья окон	10 л	5	
Мыло	0131	Уход при мытье	10 кг		
Чистящее средство для ковров	0301	Средство для удаления загрязнений	10 кг		
Ополаскиватель	0191	Распылитель	10 л		
Гель чистящий с уксусом	0145	Моющее средство для туалета	10 кг	5	
Урофен	0316	Сильнодействующий очиститель для туалета	10 кг		
Освежитель воздуха	0120		10 л		
Освежитель воздуха	0038	Распылитель	1 шт.		
Запасной блок для освежителя	0039	Замена	1 уп. по 6 шт.		
«Радикалин»	0240	Для сильных загрязнений	10 кг	2	
«Гигиеник D 100»	0141	Дезинфицирующее средство	10 кг		
«Эко плюс»	0105		13 кг		
«Эко плюс»	01052		34 кг		
«Эко плюс», емкость	01507		160 кг		
«Экосоль», нейтральная	0099		10 кг		
«Экосоль», нейтральная	00992		25 кг		
«Экосоль» нейтральная, емкость	00997		120 кг		
«Экосоль», против извести	0103	Против извести	14 кг		
Туалетная бумага, мини	022608	120 м / 21 см	8 рулонов / уп.		
Туалетная бумага, миди	022606	350 м / 22 см	6 рулонов / уп.		
Рулоны для вторичного использования	004411		11 рулонов / уп.	5	
Добавочный материал	0219		4500 шт. / 1 уп.	2	
Туалетная бумага, однослойная	005148	Цельная, 1200 листов	48 рулонов / 1 уп.		
Мешки для мусора, 35 л	0197	Стандартные	100 шт.		
Щетка	0542	28 см ширина	1 шт.		
Профессиональные тряпки	0199		1 шт.		
Губки для мытья, ролик	03311	Красные, 120 см ширина	1 м		
Губки для мытья, ролик	0331	Голубые, 120 см ширина	1 м	3	

Центральный склад

На центральном складе хранятся все материалы, необходимые предприятию для работы и обслуживания гостей. Отсюда материалы по необходимости выдаются в офисы на этажи. Площадь центрального склада зависит от потребностей отеля, условий поставок, внутренней организации и площади офисов, расположенных на этажах.

На центральном складе должен быть установлен письменный стол, на ко-

тором расположены все необходимые материалы и техника для ведения инвентаризации, например компьютер. Также необходим стол для выдачи материалов с весами, местом для мусора, хранения накладных и прочего. Между полками могут быть расположены передвижные столы, высота которых должна быть равна высоте рабочих столов. Тележки облегчат прием и выдачу материалов.

Перечень материалов

Материал	Ассортимент / примечание	Особые условия хранения
Мешки для мусора, прочные	Размер подходит для уборочных тележек и мусорных корзин в помещениях	Нет
Пепельницы и стаканы	Выполнены из легко моющегося материала, с держателями для сигарет. У стаканов должно быть ровное дно	Хранятся в надписанной упаковке
Детские товары (распространены во многих отелях)	Одноразовые пеленки Очистительные салфетки Бутылочки и кружки	
Материал для выдачи гостям	Нужно особо контролировать качество. Ассортимент зависит от категории отеля и групп гостей — Например, мыло, гель для душа, шампунь, освежающие салфетки. — Папки для гостей: бумага для писем, конверты, ручки, открытки, проспекты Эти материалы всегда необходимо заказывать вовремя	Особое внимание к ароматизированным материалам. Хранить эти материалы следует отдельно от остальных, чтобы избежать проникновения запаха
Декоративный материал	Используется для различных целей	Хранение согласно маркировке материала
Дезинфекционная химия	Необходимы указания фирмы-поставщика о применении и хранении	— В закрытых ящиках — Контролировать срок годности
Сменные лампочки, светильники	Для освещения в отеле. Руководство по эксплуатации должно быть получено у фирм-поставщиков	— В небьющейся упаковке — Контролировать срок годности
Резиновые перчатки	— Разные размеры — В наличии должна быть пудра для присыпки — Изделия, подходящие аллергикам — Различное исполнение для многоцелевого использования	— Срок хранения ограничен. Просроченный товар легко рвется — Влажность воздуха более 50% — Температура не выше 20 °C

Материал	Ассортимент / примечание	Особые условия хранения
Детские игрушки (принято иметь во многих отелях) 	<ul style="list-style-type: none"> — Следить за качеством — Выбирать подходящие игрушки (с мелкими частями) для разного возраста — Учитывать мнение педагогов 	<p>В упаковке, отсортированные по возрастным категориям детей</p>
Пластиковые ванночки	<ul style="list-style-type: none"> — Укладывание штабелями экономит место — Выбор конкретного цвета для каждой области применения, например красные для ухода за мебелью, зеленые для ухода за цветами — Сливные отверстия на дне облегчат слив воды — Широкий бортик — Гладкая поверхность, различная глубина 	<p>Штабелями, сортировка по цвету</p>
Механические моющие приспособления и запасные рукоятки	<ul style="list-style-type: none"> — Разные рукоятки для приборов — Телескопические держатели нужно стабилизировать по длине — Резьба облегчает присоединение рукояток к приборам — Учитывать, что рукоятки маленького диаметра служат меньше — Поперечная щетина более долговечна — Пластиковые щетки при использовании электролизуются 	<ul style="list-style-type: none"> — Не хранить щетки и метлы стоящими на щетине — Рукоятки необходимо сортировать по длине и хранить в специальных коробках
Наборы для шитья 	<ul style="list-style-type: none"> — Белые пуговицы для рубашек — Нитки, черные и белые — Ножницы — Наперсток — Ассортимент шелковых ниток и пуговиц — Тесьма эластичная — Невидимые на ткани нитки 	<p>Быстро находить этот материал помогут прозрачные пластиковые контейнеры</p>
Бумага для гигиенических целей	<ul style="list-style-type: none"> — Одноразовые полотенца — Гигиенические емкости многократного использования — Кухонные полотенца в рулонах — Косметические салфетки, одноразовые платочки — Туалетная бумага двухслойная 	<p>Хранить в сухом месте</p>
Химия для чистки, применение чистящих средств	<ul style="list-style-type: none"> — Экономичны в использовании большие упаковки и канистры для многократного применения — Следовать инструкции по дозировке — Срок годности средств необходимо учитывать в специальной тетради 	<ul style="list-style-type: none"> — Сортировать по категориям — Отдельно хранить сильно пахнущие вещества — Хранить при температуре не выше 20 °С
Инструмент для ремонта 	<ul style="list-style-type: none"> — Молотки — Отвертки — Набор клещей — Изоляционная лента — Карманные фонарики с аккумуляторными батареями — Универсальный клей — Раствор для заполнения швов, белый — Ватерпас (строительный уровень) — Рулетки — Ножницы — Разводные ключи — Гвозди и шурупы 	<ul style="list-style-type: none"> — Хранить в чемоданчике для инструментов — Хранить в сухом месте — Универсальный клей заменять требуется своевременно — Изоляционная лента имеет ограниченный срок хранения

Материал	Ассортимент / примечание	Особые условия хранения
Таблички и карточки 	<ul style="list-style-type: none"> — Прейскуранты услуг отеля в комнатах для гостей — Правила поведения во время пожара — Таблички-предупреждения «Пожалуйста, не забывайте» — Таблички-указатели 	
Салфетки и губки	<ul style="list-style-type: none"> — Средства для уборки — Изделия различных цветов для каждой области применения, чтобы избежать путаницы — Изделия для разных поверхностей — Одноразовые полотенца в рулонах для удобства использования — Контролировать сроки использования 	<ul style="list-style-type: none"> — В оригинальной упаковке; сортировать по области применения — Хранить в сухом месте
Вазы и емкости для растений	<ul style="list-style-type: none"> — Белые фарфоровые вазы (удобны при мытье). Вазы для больших и маленьких букетов, вазы для растений в грунте — Лейки, инструмент для ухода за растениями, удобрения, салфетки для протирки, средства для полировки листьев гладколистных растений, емкости для отстаивания воды, подставки для цветочных горшков 	<ul style="list-style-type: none"> — Сортировать по величине — Щетки для мытья ваз должны быть в месте хранения этих материалов — Тщательно упаковать удобрения
Зажигалки и свечи	<ul style="list-style-type: none"> — Декоративные свечи для торжественных случаев — Хозяйственные свечи для использования в случае отключения электроэнергии 	<ul style="list-style-type: none"> — Хранить в сухом и прохладном месте
Дополнительные материалы для гостей 	<ul style="list-style-type: none"> — Гостевые зубные щетки — Гигиенические материалы — Крем для бритья — Зубная паста — Гигиенические емкости — Держатели для туалетной бумаги 	

Образец карточки

С наилучшими пожеланиями

В случае если Вы забыли какие-либо туалетные принадлежности, наш отель рад предложить их вам. Обращайтесь, пожалуйста, к сотруднику регистрации. Мы с удовольствием бесплатно предоставим Вам крем для бритья, бритву, расческу, зубную щетку, зубную пасту, вату и гигиенические принадлежности для дам.

If you have forgotten any essential toiletry item, then please contact the front desk. We will be pleased to deliver with our compliments: shaving cream, disposable razor, comb, toothbrush, toothpaste, cotton wool and female sanitary products.

もし必要な洗面用品をお忘れでしたら、どうぞフロントへお知らせください。シェービングクリーム、使い捨て髭そり、くし、歯ブラシ、歯磨き粉、コットン、女性用生理用品を準備しております。ご遠慮なくお申し付け下さいませ。



Офисы на этажах

При идеальном варианте планировки такой офис есть на каждом этаже отеля. Это филиал центрального склада, и в нем хранятся все материалы, необходимые для каждодневной уборки этажа. Такой вариант хранения экономит силы: не надо ходить на центральный склад. Офис на этаже — не место для пребывания сотрудников.

Ответственность за офис (склад) несет сотрудник, работающий на этаже. Инструкция определяет тех, кто может заходить на этот склад, а кто должен идти за материалами на центральный склад. Состояние склада, расположенного на этаже, — индикатор уровня гигиенического менеджмента отеля и атмосферы, царящей на предприятии.

Организация и оснащение

На складе, расположенном на этаже, должен быть установлен умывальник с подключением холодной и горячей воды, рассчитанный по высоте на то, что сотрудники будут наливать воду в ведро. Помещение должно быть светлым. Освещение нужно организовать таким образом, чтобы все полки и ящики были хорошо видны. Напольное покрытие должно быть удобным для мытья и подходить для использования химикатов.



Пример: организация и оснащение склада, расположенного на этаже

Рабочее место на складе (если позволяет площадь)	Дубликаты инструкций по безопасности для химических средств Инструкции по эксплуатации приборов Дозировки Списки, например, для контроля номеров Доска для сообщений и заметок
Приборы и приспособления для уборки	Пылесос с необходимыми насадками Передвижная тележка со всем необходимым Двойное мусорное ведро с крышкой Средства для мытья и соответствующие принадлежности Салфетки для протирания насухо Щетки для мытья окон и стен наверху Различные виды ручных щеток Швабры и метлы Набор предметов для подметания пола Емкость для воды
Держатели	Держатели для дополнительных приспособлений Крепежи для рукояток всех приспособлений
Салфетки и губки	Салфетки для удаления пыли Салфетки из микрофазера Флисовые тряпки для мытья пола Тряпочки для мытья Шелковые тряпочки Одноразовые флисовые тряпки Салфетки для уборки Губки
Ящики и стеллажи	Белье Средства для мытья и чистки Материалы для выдачи гостям: гостевые папки, письменные наборы и проч. Информационные проспекты в гостевых папках Резиновые перчатки Щетки для чистки унитазов Туалетная бумага Гигиенические емкости Светильники Вазы Кружки Пепельницы
Стремянка	Проверенная на безопасность стремянка
Постельные принадлежности	Запасные подушки Запасные одеяла Хлопковые одеяла
Постельное белье	Контейнер для грязного белья Контейнер для отходов
Приборы и оборудование для глаженья	Гладильная доска Утюг Швейные принадлежности
Средства безопасности	Материалы для оказания первой помощи Предписания по безопасности (не вывешенные на доску) Предписания по поведению во время пожара Огнетушитель

Все предметы должны быть видны и легко доступны. Необходимо обратить внимание и на то, чтобы на складе, расположенном на этаже, было достаточно места для передвижения. Документы для приемки материалов и использования моющих средств (инструкция по дозировке), а также инструкции по эксплуатации должны храниться в том же месте, где хранятся указанные в инструкциях материалы.

На видном месте должны быть вывешены инструкции по безопасности, предписания, как вести себя во время пожара, а также правила поведения, принятые в отеле. Поскольку не все сотрудники имеют доступ в складское помещение, дверь должна запираться на ключ.



В связи с тем, что чистящие химические средства, моющие приборы, полотенца, а также грязное и чистое белье должны быть отделены друг от друга, необходимы две тележки: хозяйственная и бельевая.

Хозяйственная тележка

Размеры и конструкция тележки зависят от числа номеров на этаже. Наличие всех необходимых материалов в тележке способствует качественному и быстрому выполнению ежедневной уборки на этаже.

При закупке хозяйственной тележки необходимо учитывать следующие моменты:

- выбрать образцы с большими колесами, легкодвигающимися, со стопором;
- тележка должна иметь габариты, подходящие для перемещения в лифте;
- надежность держателей для мусорного ведра;
- наличие встроенных емкостей для воды, в зависимости от системы мытья — для грязной и чистой;
- должны быть предусмотрены крепежи для насадок различных приборов.

Для своевременной подготовки к следующему рабочему дню ежедневно после завершения работы хозяйственную тележку комплектуют всеми необходимыми материалами:

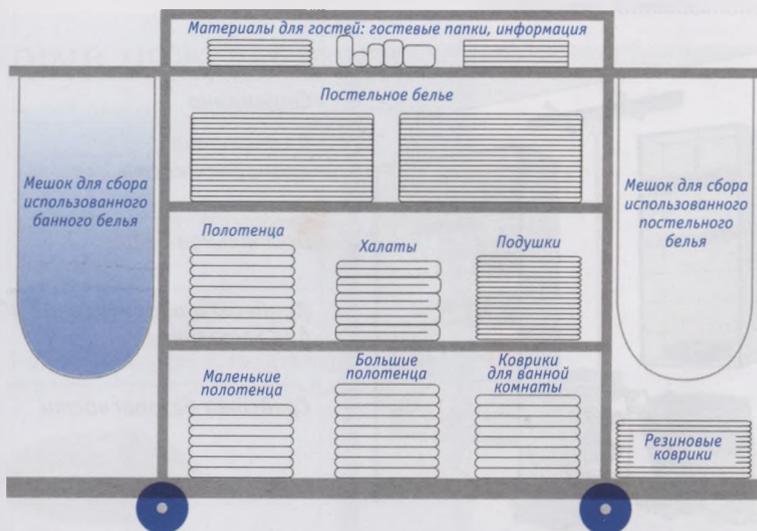
- мешками для мусора;
- комплектом для мытья ванной комнаты;
- ершом для чистки унитазов;
- туалетной бумагой;
- очищающими салфетками;
- губками для мытья;
- двумя ванночками;
- специальными средствами по уходу;
- щетками.

Тележка для белья

Тележка для белья заполняется бельем и предметами для гостевых номеров. В соответствии с разработанным планом это может быть, например, следующее:

- постельное белье;
- банное белье;
- халаты;
- материалы для оснащения ванной комнаты;
- зубные щетки, продезинфицированные и упакованные;
- дополнительный материал в папки для гостей;
- моющие средства для выдачи гостям: мыло, гель для душа и др.;
- пепельницы;
- стаканы для мини-бара.

Загруженная бельевая тележка



Пример

Если в отеле нет своей прачечной, можно установить стиральную и сушильную машины для текстиля.

Для мытья стаканчиков для зубных щеток удобно использовать специальную машинку, которая экономит много времени, поскольку помыть стаканы можно в номере.

Склады для потерянных и найденных предметов

Поскольку гости часто забывают свои вещи в отеле, необходимо предусмотреть место для их хранения. Хранение могут осуществлять органы управления отелем или сотрудники регистрации. Найденные вещи можно упаковать в специально предусмотренную для этого сумку. На сопровождающей записке должны быть указаны номер комнаты, дата и

время, когда вещь была найдена, а также фамилия гостя, который ее забыл. Копия такой сопроводительной записки должна храниться у сотрудника регистрации, чтобы в случае обращения гостя ему смогли вернуть потерянную вещь. Найденные вещи могут храниться в кабинете управляющей или на специальном складе.

Сопроводительная записка

Потерянные и найденные вещи

Номер комнаты: _____ Дата: _____

Найденный предмет: _____

Имя гостя: _____

Имя нашедшего: _____ Время: _____

Хранится на складе: _____

Извещение отправлено: _____ кем: _____

Инвентарная карта для моющего оборудования

Обозначение приборов:

Паровой очиститель, тип DE-4002

Дата покупки и обслуживания

Фирма-поставщик и конт. лицо	Фирма «Руперт Фритценваллнер» Очистительные приборы Кэрхер 5511 Хюттау	Сервисный техник	Г-н Фритценваллнер 06 64/ 38 0 28 38
------------------------------	------------------------------------------------------------------------	------------------	--------------------------------------

Описание прибора

Мощность	2250 Вт	Давление	3,2 бар
Номер заказа	1.092—100		
Сопутствующее	Насадка для пола Ручная насадка Круглая щетка Набор салфеток	Номера заказа	4.130—143 4.130—144 2.863—077 6.960—019

Внутренняя информация

Место хранения: Склад для оборудования

Область применения: Санитарные помещения, зоны отдыха, кухня

Тех. обслуживание / профилактика

Проведен _____ Кем _____

Проведен _____ Кем _____

Ремонтные работы

Поломка обнаружена _____ Кем _____

Поломка устранена _____ Стоимость _____

Вид поломки / объем ремонтных работ _____

Склад для технического оборудования

Приборы, которые не используются в отеле ежедневно, могут храниться в специальном помещении — на складе для технического оборудования. В зависимости от требований отеля по уборке определяется, какое техническое оборудование должно храниться непосредственно на этаже, а какое — на специальном складе. Поскольку техническое оборудование, как правило, громоздкое, необходимо предусмотреть наличие рядом со складом лифта.

Напольное покрытие на складе для технического оборудования должно легко мыться. Для хранения оборудования следует предусмотреть подвесные консоли и соответствующие стеллажи.

Рядом с мощным оборудованием должны находиться запасные части. Это обеспечит бесперебойную работу приборов, даже если какая-то деталь выйдет из строя. Все оборудование следует время от времени проверять и проводить его техническое обслуживание.

Инвентарная карта для очистительных приборов

Для каждого прибора необходимо завести инвентарную карту, которую можно заполнять от руки или на компьютере, где указаны все важные данные о конкретном приборе.

Выдача приборов со склада для оборудования

Для того чтобы избежать искажения информации, необходимо завести специальную карточку для приборов, получаемых со склада, где указывать

дату их выдачи, с тем чтобы обеспечить порядок учета приборов в отеле. На этой карточке сотрудник, который получил прибор, должен поставить

свою подпись. Возврат прибора на склад также должен фиксироваться. При возврате управляющая контролирует, в рабочем ли состоянии сдан прибор и есть ли какие-либо повреждения.

Карточка для приборов, полученных со склада

Обозначение:	паровой очиститель					
Тип:	DE-4002					
Место хранения:	склад оборудования					
Убран:	Дата:	Основание:	Подпись:	Поступил:	Поломки:	Подпись:
2 этаж, 2-жа Хубер	20.04.2003	уборка сауны	Хубер	21.04.2003	нет	Майер

Бланк для приемки очистительных приборов и машин

Бланки для приемки чистящего оборудования находятся на центральном складе и на складах, расположенных на этажах. Они содержат информацию о подготовке оборудования к приемке, об использовании, чистке и о заключительном контроле.

Бланк должен быть составлен понятно, чтобы сотрудники могли быстро заполнить его и вернуться к своей работе. Он важен для избежания несчастных случаев.

Заявка на ремонтные работы

Дефектные приборы изымаются из работы, при этом их следует специально пометить, например красной полоской, и как можно скорее произвести их ремонт.

На складе для оборудования должен быть специальный формуляр приборов, находящихся в ремонте.

В инвентарной карточке прибора фиксируются ремонтные работы, замена запчастей и техническое обслуживание. Она позволяет быстро установить, какие приборы в данный момент отсутствуют на складе. Инвентарная карточка помогает принять решение, нужно ли чинить прибор или лучше купить новый.

Спецификация для пылесоса

Перед началом работы	Перед началом работы, пожалуйста, проверьте: <ul style="list-style-type: none"> — не переполнен ли пылесборник; — правильно ли осуществлены все подключения; — нет ли мусора в корпусе прибора; — исправен ли шланг; — в порядке ли кабель.
При окончании работы	При окончании работы, пожалуйста, не забудьте: <ul style="list-style-type: none"> — посмотреть на индикатор пылесоса, при необходимости сменить пылесборник; — протереть корпус влажной тряпкой; — очистить щетку от волосков; — проверить трубку и шланг, убрать налипшие частицы; — все используемые насадки протереть влажной тряпкой; — закрепить кабель в специальном держателе.
В случае если вы обнаружили поломку, сообщите о ней и верните прибор на склад.	

Форма отчета о проведении ремонтных работ моющих приборов

Прибор	Дата	Ремонт / профилактика	Возврат	Контроль осуществил
Пылесос, 1-й этаж	21.07.2003	Устройство для очистки фильтра	23.07.2003	Хубер
	06.11.2003	Фирма «Мустерманн Бишофсхофен», тел. (06 64) 778 89 91	14.11.2003	Майер

Склад для хранения белья

Принцип организации стирки белья в отеле определяет размеры склада для его хранения. В случае если в отеле есть своя прачечная, куда поступает все грязное белье, площадь склада для его хранения должна быть большой. Если же грязное белье из отеля отдается в прачечную, не принадлежащую отелю, склад может иметь меньшую площадь.

Организация и оборудование

Склад для хранения белья должен быть устроен аналогично центральному складу. Температура воздуха должна быть около 20 °С, влажность воздуха не более 50%. Чем суше воздух на складе для хранения белья, тем лучше, так как при высокой влажности в помещении на белье могут появиться пятна. Служебная одежда сотрудников может храниться на передвижных вертикальных вешалках, что облегчает ее выдачу.

Постельное белье следует хранить отдельно от другого белья в хорошо проветриваемом помещении. В случае если невозможно хранить постельное белье отдельно, следует использовать специальные шкафы и камеры. Окна следует закрыть москитной сеткой, чтобы избежать проникновения насекомых.

Внимание!

Грязное белье следует хранить отдельно вплоть до момента его отправления в прачечную. На больших предприятиях может быть предусмотрен специальный конвейер, который доставляет грязное белье в контейнер. Такие контейнеры должны находиться поблизости к входу для поставщиков или к прачечной, это поможет избежать длительной транспортировки.

Наличие белья и управление складом

Принципы организации смены белья в отеле зависят от потребностей отеля. Для всех текстильных изделий должны быть заведены **инвентарные карточки**, таким образом легче контролировать наличие и качество белья.

Главную ответственность за организацию смены белья несет управляющая отелем. При наличии в отеле своей прачечной ее управление обычно осуществляет специальный сотрудник, который подчиняется управляющей.

Книга выдачи помогает контролировать передвижение белья внутри отеля. Учет можно также вести при помощи компьютера. Выдача белья должна происходить по специальному принципу, то есть белье, которое было постирано раньше, и выдается раньше. Таким образом, для белья соблюдается временной период «покоя», который повышает срок его хранения. Выдача белья должна производиться в срок, чтобы соблюдать правильную очередность его смены. Поскольку для каждого этажа постоянно нужно одно и то же количество белья, как только белье поменяли, с бельевого склада доставляют необходимое количество комплектов на склад, расположенный на этаже.

Инвентарная карточка для белья

Вид белья	Простыни
Дата покупки	
Фирма-поставщик / контактное лицо	
Дата поставки	
Количество	
Цена, включающая НДС	
Описание изделия	
Качество	
Размер	
Вес	
Номер цвета	
Дизайн	
Инструкция по стирке и уходу	
Максимальная температура при стирке	
Отжим	
Белье на замену	
Дата поставки	
Количество	
Цена	

Склад для хранения мебели

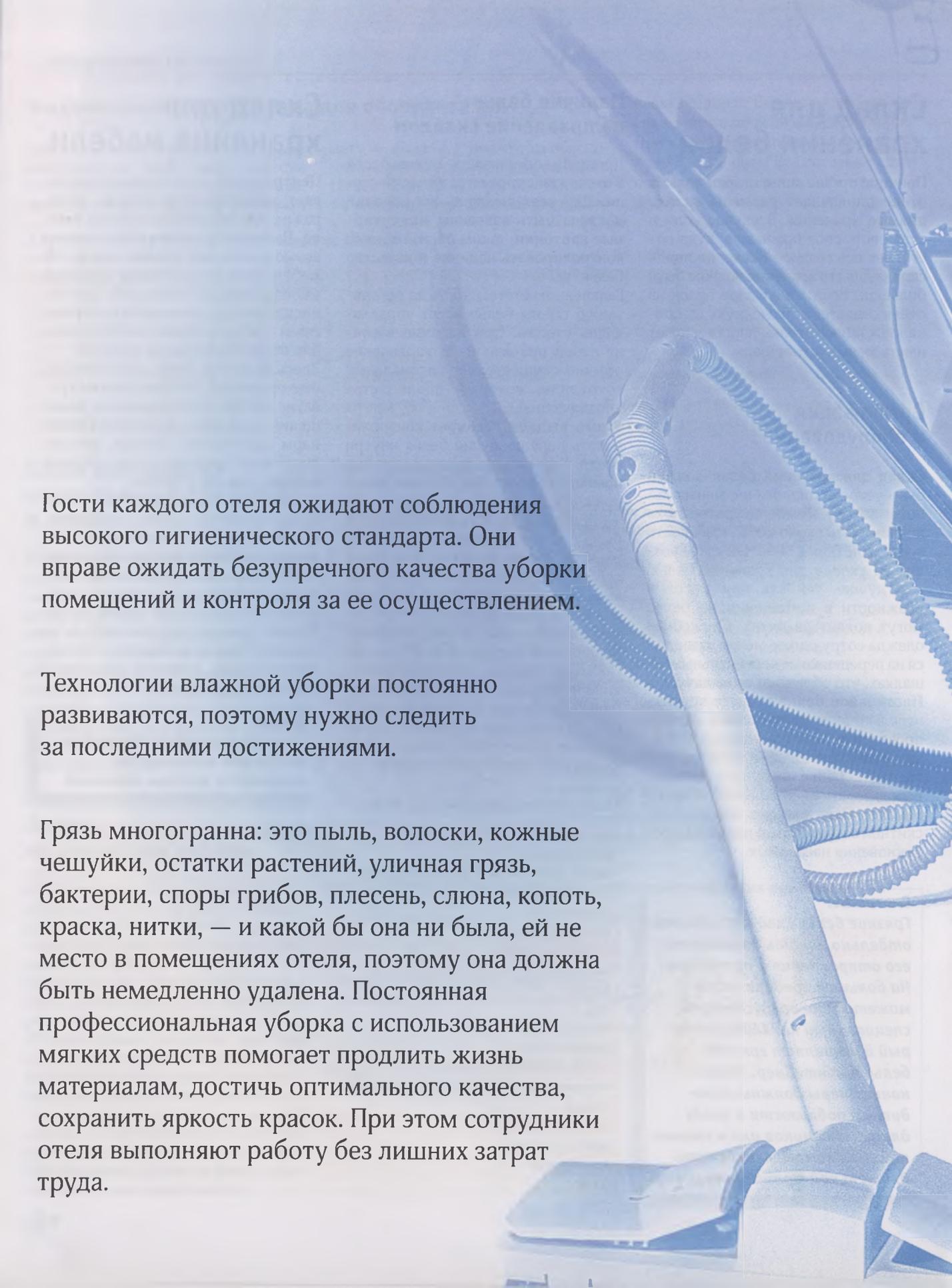
Центральный склад предусматривает хранение всей мебели, которая не используется в отеле постоянно. Разместить здесь мебель имеют возможность все отделы отеля. На мебельном складе также хранится мебель, которая необходима для индивидуального оснащения номеров в связи с пожеланиями гостей, а также для переоборудования номеров.

Здесь хранятся также дополнительные предметы мебели: детские кровати, мебель для оснащения помещений, в которых проводятся семинары, приставные столики, детские стульчики, буфетные столы, садовая мебель, лежаки и прочее.

Выдача отдельных предметов мебели осуществляется по тому же принципу, что и со склада технического оборудования. Управляющая направляет требование выдачи предметов мебели в соответствии со списком ежедневного оснащения номеров. Рабочие транспортируют мебель со склада в номера и обратно. При необходимости ремонта заполняют специальный документ.

Совет

Помещение склада для мебели не должно напоминать помещение камеры хранения.



Гости каждого отеля ожидают соблюдения высокого гигиенического стандарта. Они вправе ожидать безупречного качества уборки помещений и контроля за ее осуществлением.

Технологии влажной уборки постоянно развиваются, поэтому нужно следить за последними достижениями.

Грязь многогранна: это пыль, волосы, кожные чешуйки, остатки растений, уличная грязь, бактерии, споры грибов, плесень, слюна, копоть, краска, нитки, — и какой бы она ни была, ей не место в помещениях отеля, поэтому она должна быть немедленно удалена. Постоянная профессиональная уборка с использованием мягких средств помогает продлить жизнь материалам, достичь оптимального качества, сохранить яркость красок. При этом сотрудники отеля выполняют работу без лишних затрат труда.

рабочие средства



Пять факторов влияют на качество уборки: вода, химия, температура, время и наличие бытовой техники. Причем эти факторы тесно взаимосвязаны. Если при использовании воды можно говорить о ее жесткости и экономичном использовании, то при применении химических средств необходимо тщательно изучить все свойства. Применение бытовой техники в процессе уборки позволяет снизить использование химических средств. Кроме того, механизация очень помогает экономить время. В некоторых процессах уборки присутствуют не все пять упомянутых факторов.

Вещества, применяемые для моечных работ, должны быть тщательно выбраны и правильно использованы, только в этом случае получают хорошие результаты уборки.

Правильное хранение и дозировка, следование инструкции по применению моющих средств, а также их тщательное удаление с поверхностей — на все это необходимо обращать пристальное внимание.

Машинная уборка помогает сэкономить человеческие силы. Перед приобретением моечных машин следует просчитать, будет ли использование машин рациональным. Это зависит от площади отеля и производительности моющих машин.

Кроме того, при машинных видах уборки необходимо учитывать меры по технике безопасности.

Вода

Вода необходима в большинстве процессов мытья, а также при эксплуатации приемки многих моющих машин:

- воду вместе с химикалиями и ополаскивателями используют в процессах мойки;
- вода смывает и транспортирует загрязнения;
- вода удаляет частицы моющих веществ.

Жесткость воды

В воде всегда присутствуют соли кальция и магния. Выделение кальция и карбоната происходит при температуре 60 °С. Частицы этих веществ оседают на трубах. Жесткость воды зависит от **концентрации** в ней **этих веществ**; эта величина обозначается единицей **моль/л**. Также распространено немецкое обозначение жесткости воды °dH (в России жесткость воды обозначается единицей мг-экв/л).

Санитарные службы определяют свойства воды и дают справку о ее состоянии. Жесткость воды можно очень быстро измерить **специальным прибором**. Периодические анализы воды дают представление о годовой ее вариации.

Жесткая вода требует большего расхода моющих и чистящих средств. В соединении с обычным мылом кальций, который в избытке содержится в жесткой воде, образует так называемое кальциевое мыло, частицы которого оседают на белье и деталях стиральных машин. **Очень мягкая вода** неравномерно растворяет мыло, и это негативно действует на хромированное покрытие арматуры, а также на медные трубы, оставляя зеленоватый налет на умывальниках и ваннах, который можно удалить с большим трудом.

В случае если, несмотря на правильную дозировку моющих средств, процесс очистки идет неэффективно и наносится вред технике, необходимо вызвать специалиста по замеру жесткости воды. В продаже имеют-



ся различные системы по удалению солей кальция, которые помогают при местном воздействии. Чтобы избежать загрязнения установок по очистке воды от кальция, ее необходимо регулярно чистить. Это же относится к приборам со встроенной системой очистки. В случае если вы используете для воды **фильтральные установки**, их также необходимо регулярно чистить, чтобы предотвратить появление водорослей.

Пример оценочной шкалы отбора воды на пробу жесткости

Область жесткости	Показания
Уровень 1 Менее 3 °dH	
Уровень 2 Боле 4 °dH	
Уровень 3 Боле 7 °dH	
Уровень 4 Боле 14 °dH	
Уровень 5 Боле 21 °dH	

Экономия воды

Использование воды стоит денег. Для минимизации расходов воды процесс ее использования необходимо взять под контроль, можно завести специальный файл, где будет отражено количество используемой воды. Периодическая регистрация потребления воды полезна с точки зрения экономического и экологического ведения хозяйства на предприятии. В случае чрезмерного расхода воды можно применить меры, рассчитанные на ее экономию.

Совет

Немедленно устраняйте неполадки в капающем кране, они ведут к большому расходу воды. Проверку сантехнического оборудования необходимо проводить регулярно, особенно в конце сезона. Разработайте концепцию экономии воды, все сотрудники отеля должны принять в этом участие!

Оживление воды

Вода может иметь разного вида примеси и переносить их на различные материалы. Также при транспортировке по трубам состав воды заметно меняется. Даже при использовании очистительных фильтров и воздействии ультрафиолетовых лучей в воде присутствуют различные вредные вещества, хотя в эту воду и не была добавлена химия.

Приборы для оживления воды оказывают регулирующее действие на кислород, содержащийся в ней. В случае если вода вступает в контакт с веществами, содержащими активный кислород, колебания кислорода передаются на индикатор прибора и вода реагируется. Это позволяет оживить воду и не допустить появления в ней вредных примесей.



Наряду с полезным воздействием на механические приборы оживленная вода имеет и другие преимущества:

- повышает чистящий и дезинфицирующий эффект;
- экономит применение чистящей химии;
- снижает вероятность возникновения микробов и бактерий;
- предотвращает скопление кальция.

Химия

Применение химических чистящих веществ требует специальных знаний. Необходимо владеть следующей информацией:

- о содержащихся веществах;
- о применении бытовой химии для различных видов материала;
- о хранении химикалий;
- о мерах безопасности для применяющих моющие средства.

Химия делает грязь транспортабельной!

Содержащиеся вещества

Химические продукты имеют разнообразный состав. Они содержат **разъедающие грязь, дезинфицирующие, ополаскивающие субстанции**, применение которых по отношению к материалам разной степени загрязненности необходимо изучить. Выбор химических моющих средств требует определенных знаний не только экономического, экологического, но и эргономического характера:

- Какие инструкции по очистке оборудования и оснащения имеются?
- Даны ли указания по применению для определенных продуктов и материалов?
- Какова дозировка моющих средств?
- Как часто можно применять моющие средства?
- Какие загрязнения может устранить данное моющее средство?
- Необходимы ли приборы и оборудование при применении моющих средств?
- Обеспечивает ли выбранное средство легкое применение и экономную дозировку?
- Какие скидки можно получить при закупке большой партии, при условии, что срок хранения моющих средств это позволяет?
- Следует ли соблюдать при использовании конкретного средства меры по охране окружающей среды?

Уровень pH

Показатель pH продукта указывает на то, реагирует ли он на очищающий раствор, имеющий нейтральную, кислую или щелочную среду. Изменение данного показателя может быть представлено на шкале от 1 до 14, где pH-показатель на уровне 7 считается нейтральным.

0 → кислый ← 7 → щелочной ← 14
нейтральный

Для каждого продукта в технических характеристиках дается pH-показатель, и каждому средству в соответствии с ним может быть присвоено специальное свойство по очистке:

pH-нейтральная среда — ежедневные моющие средства;

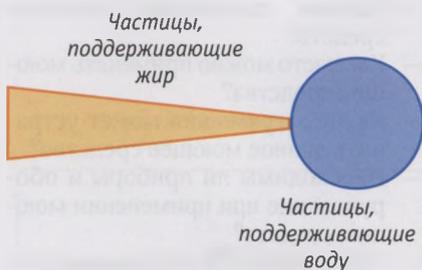
кислая среда — санитарные моющие средства;

щелочная среда — моющие средства для основной чистки и мытья бокалов.

Тенсайды

Непосредственное очищающее воздействие на частицы, которые не может растворить вода, оказывают тенсайды (поверхностно-активные вещества). Они содержатся и в средствах для ухода.

Строение тенсайда

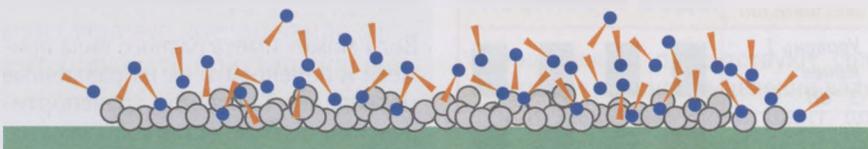


Тенсайды — это поверхностно-активные вещества, с помощью которых производится очистка материала от грязи. Они также препятствуют обратному впитыванию растворенной грязи, поскольку удерживают ее во взвешенном состоянии.

С помощью тенсайдов достигается пенящийся эффект моющих средств. Самый старый вид тенсайда — мыло. Говоря о тенсайдах, необходимо упомянуть об их отрицательном воздействии на окружающую среду. Законом предписаны определенные меры по утилизации тенсайдов.

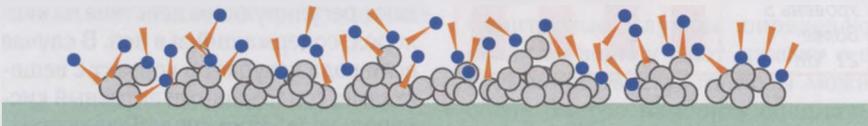
Пример работы тенсайдов при удалении жирных пятен с гладких поверхностей.

Первая фаза. Тенсайды приближаются к загрязненной поверхности. Гидрофильные частицы накапливаются в местах загрязнения.



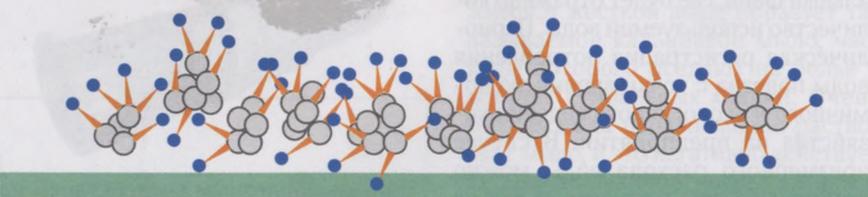
Вторая фаза. Распад жирной основы на множество частиц.

Жирная прослойка разбивается, грязь стирается с поверхности в виде мельчайших частиц. При этом гидрофильные частицы полностью удаляют загрязнение.



Третья фаза. Частицы грязи выходят в воду и стабилизируются чистящими средствами.

Частицы грязи удерживаются на поверхности воды.



Прочие составляющие

Обозначение	Воздействие / свойства	Область применения
Абразивные материалы	— Воздействуют механически — Отшлифовывают	— В средствах, которые содержатся в аэрозолях — В жидких универсальных моющих средствах — Пропитка для губчатых материалов
Щелочные / основные материалы	— Удаляют застарелые пятна — Устраняют загрязнения, содержащие масло и жир	— Основная очистка — Очистка труб
Спиртосодержащие средства	— Поддерживают растворение других средств — Консервируют субстанции — Растворяют загрязнения	— Моющие средства для ковров — Универсальные моющие средства — Средства для полировки металла — Средства для мытья бокалов
Отбеливающие средства	— Разрушают пигменты за счет содержания оксидов — Оказывают дезинфицирующее действие — Наносят вред окружающей среде	— Жидкий очиститель для труб — Моющее средство для туалета — Дезинфицирующее средство — Специальное очищающее средство
Пахучие вещества	Усиливают ощущение чистоты	
Эластины	Благоприятно воздействуют на переносимость химических средств кожей	
Эмульгаторы	Поддерживают эмульсию как устойчивую субстанцию в жидком виде	— Средства по уходу за мебелью — Средства по уходу за кожей — Средства по уходу за металлом
Уксусные кислоты	— Устраняют соли кальция и загрязнения — Вызывают появление оксидов на медных поверхностях (при поврежденном хромировании) — Необходимо замачивание швов	— Моющее средство для ванн и туалетов — Средство для мытья бокалов — При повреждении хромирования труб могут вызвать появление на их поверхности оксидов
Восстановители цвета	Способствуют улучшению оптического эффекта	
Вспомогательные материалы	— Поддерживают моющие средства — Помогают при ополаскивании — Регулируют подачу химикалий — Препятствуют появлению пятен	— Полирующие средства — Универсальные моющие средства — Моющие средства в распылителях — Средства для удаления налетов на унитазе — Средства по уходу за напольным покрытием — Средства от появления камней
Гликоли и глицеролы	— Усиливают способность веществ растворять грязь — Устраняют застарелые загрязнения	— Специальные моющие средства для сильных загрязнений — Универсальное моющее средство — Средства для мытья ванн — Средства для ухода за металлическими поверхностями
Углеводороды	Расщепляют жиры	— Средства для чистки ковров — Средства для удаления пятен
Консервирующие вещества	— Предотвращают появление плесени — Предотвращают размножение бактерий	
Парафиновые масла	Придают блеск	— Средства по уходу за мебелью — Средства по уходу за гладкой кожей
Полировочные вещества	Защищают от механического износа	— Пенящиеся средства — Средства по уходу за металлическими поверхностями
Полимеры	— Обеспечивают уход — Помогают расщеплять частицы грязи — Препятствуют быстрому загрязнению	— Средства по уходу за напольным покрытием — Средства для чистки ковров — Средства для протирки
Силиконовые масла	— Усиливают блеск при механической полировке — Имеют щадящее воздействие	— Средства по уходу за металлическими поверхностями — Средства по уходу за мебелью — Средства по уходу в виде распылителя
Горючие вещества	Облегчают распространение субстанций по уходу за материалом	Различные спреи
Воски	Придают блеск, как при полировке	— Средства по уходу за напольным покрытием — Средства по уходу за кожей — Средства для протирки
Целлюлоза	Забирает влагу и удерживает ее	Средства для чистки ковров
Лимонная кислота	— Растворяет соли кальция — Не вызывает реакции на кислоту	— Универсальные моющие средства — Моющие средства для туалетов — Средства по уходу за металлическими поверхностями

Моющие средства для различных материалов

Чистка и мытье полов относятся к ежедневной и основной задаче сотрудников, работающих на этаже. Правильно настеленный паркет или напольное покрытие обуславливает хорошую уборку пола. Профессиональные фирмы-поставщики могут предложить большой выбор моющих и чистящих средств для ухода за полом. Инструкция по эксплуатации того или иного средства для мытья

полов содержит исчерпывающую информацию. Правильное использование моющих средств поможет достичь результатов, обещанных в рекламе.

Санитарные помещения каждого предприятия (отеля) нуждаются в тщательном мытье. Поддержание гигиены в ваннах и туалетах, а также в спортивных залах требует хорошего знания моющих средств, предлагаемых на рынке, правильного их применения, а также эффективного

использования моечных машин и приборов. Налеты кальция, остатки мыла, пятна на бокалах и зеркальных поверхностях — все это должно ежедневно удаляться и дезинфицироваться.

Предметы мебели и двери при помощи моющих средств не только очищаются от пыли и грязи. После использования правильно подобранных средств они отлично выглядят, радуют глаз и сохраняют материал в надлежащем состоянии.

Моющие средства для различных материалов

Обозначение	Область применения / функция	Указания по применению
Чистящие спиртосодержащие средства	<ul style="list-style-type: none"> — Влагостойкие поверхности — Стекло, керамические поверхности 	<ul style="list-style-type: none"> — Действуют мягче, чем универсальные моющие средства — Помогают удалить пятна — Удаляют налеты кальция и мыла — Не оставляют следов
Универсальные нейтральные моющие средства	<ul style="list-style-type: none"> — Деревянные полы — Лакированные поверхности — Паркет — Искусственные материалы — Плитка, клинкер — Линолеум — Стекло, окна и оконные рамы — Удаляет масляные пятна с влагостойких поверхностей 	<ul style="list-style-type: none"> — Перед применением необходимо проверить переносимость — Следует точно соблюдать дозировку
Антистатика	<ul style="list-style-type: none"> — Напольные покрытия в технических помещениях — Уход за бельем 	<ul style="list-style-type: none"> — Наносить распылением на текстильные поверхности — Не использовать для покрытий, имеющих антистатическую обработку
Очистители (спреи)	<ul style="list-style-type: none"> — Средства по уходу за напольным покрытием — Обработка против возникновения пятен (промежуточная обработка) 	<ul style="list-style-type: none"> — Вид уборки зависит от вида напольного покрытия
Дезинфицирующие моющие средства	Влагостойкие поверхности	<ul style="list-style-type: none"> — Перед использованием следует ознакомиться с инструкцией — Использовать только при необходимости соблюдения жесткой гигиены — Очищает и дезинфицирует одновременно — Не требуется при постоянной уборке
Основные моющие средства	<ul style="list-style-type: none"> — Для постоянного ухода — Удаляют с поверхности все пятна — Удаляют все пятна с акриловых и полимерных поверхностей — Для удаления жировых и масляных загрязнений 	<ul style="list-style-type: none"> — Соблюдать инструкцию по эксплуатации — Осторожно применять на линолеумах: показания по переносимости необходимо сопоставить с PH-фактором
Замораживающие спреи	Для удаления жевательной резинки с ковровых покрытий	Соблюдать инструкцию по эксплуатации
Средства по уходу за мебелью	Обработанные и необработанные деревянные поверхности	Полировать мягкой шерстяной тряпочкой
Натуральное мыло	<ul style="list-style-type: none"> — Клинкер — Искусственный камень — Искусственные материалы 	<ul style="list-style-type: none"> — Концентрация зависит от степени загрязнения поверхности — Не пригодно к мытью деревянных полов и линолеума

Обозначение	Область применения / функция	Указания по применению
<p>Средства по уходу</p> <p>Воск-спрей</p> <p>Твердый воск</p> <p>Придающая блеск эмульсия (полимерная дисперсия)</p> <p>Не содержащие растворитель средства для полировки (моющие средства с эффектом блеска)</p>	<p>— Деревянные полы</p> <p>— Террацо</p> <p>— Оригинальная или обработанная деревянная поверхность</p> <p>— Камень, террацо, линолеум</p> <p>— Для гладких поверхностей</p> <p>— Не пригодна для структурированного искусственного материала и дерева, глазурированного камня</p> <p>— Клинкер, камень</p> <p>— Искусственные материалы</p> <p>— Плитка</p> <p>— Линолеум</p>	<p>— Уход против появления пятен. Наносится распылением на поверхность пола в качестве защиты от механической нагрузки</p> <p>— Не содержит воды, содержит растворители</p> <p>— Применяется в горячем и холодном виде</p> <p>— Можно растирать щеткой и полировать поверхность</p> <p>— Не пригоден к применению на поверхностях, не стойких к растворителям</p> <p>— Применяется в горячем и холодном виде</p> <p>— Можно растирать щеткой и полировать поверхность</p> <p>— Жидкий, быстро высыхает</p> <p>— Не пригоден для поверхностей, не стойких к растворителям</p> <p>— Остатки воска следует удалять</p> <ul style="list-style-type: none"> • При механическом удалении обращать внимание на строение древесины • Можно удалять жидким растворителем <p>— Не растирать щеткой, не полировать</p> <p>— Перед применением необходимо удалить с поверхности застарелые пятна</p> <p>— Равномерно распределяется по всей поверхности в виде пленки</p> <p>— Эту пленку можно повредить</p> <p>— При повторном использовании на поврежденных участках скапливаются вещества, которые и защищают поверхность, пока она не высохнет</p>
<p>Средства для очистки труб</p>	<p>— Чистка сифонов и сливов</p>	<p>— Применять только при необходимости.</p> <p>— Лучше использовать воду или ерш для слива</p> <p>— Может повредить детали из искусственного материала</p> <p>— Наносит вред окружающей среде</p>
<p>Средства для мытья санитарных помещений</p>	<p>— Плитка</p> <p>— Стекло</p> <p>— Фарфор</p>	<p>— Удаляют налеты кальция, остатки водного камня, ураты</p> <p>— Удаляют цементные загрязнения</p> <p>— Швы необходимо предварительно обработать, чтобы удалить загрязнения</p> <p>— Осторожно применять при эмалированных поверхностях, они могут стать тусклыми</p>
<p>Средства для чистки ковров</p> <p>Экстракты-спреи</p> <p>Пенящиеся моющие средства</p> <p>Распылители</p> <p>Средства для удаления пятен, чистящая пена и спрей</p>	<p>— Ковры из химического волокна</p> <p>— Напольные покрытия</p> <p>— Ковры, применяемые в любых помещениях</p> <p>— Маленькие ковры</p> <p>— Удаление пятен</p> <p>— Маленькие поверхности, покрытые текстилем</p> <p>— Поверхности постоянного использования (проходы)</p> <p>— Для быстрого удаления пятен</p>	<p>— Применять осторожно, чтобы не растворить проклеенные швы</p> <p>— Изнаночная сторона должна быть тщательно обработана пылесосом, чтобы избежать аллергических реакций</p> <p>— Пенящиеся моющие средства необходимо тщательно удалять (смыть)</p> <p>— Тщательно смывать пылесосом с щеткой</p> <p>— Чистящая пена применяется для очистки пятен, выводимых водой</p> <p>— Чистящий спрей применяется для удаления пятен, выводимых растворителем</p>

Пиктограммы применения моющих средств

Пиктограммы, как правило, зависят от фирмы-производителя. Здесь приведены самые известные символы. В инструкциях по эксплуатации также можно справиться о значении символов.

Символы

Влажная уборка



Чистка туалетов



Уборка при помощи дисковой машины



Уборка при помощи полировочной машины



Уборка при помощи прибора-распылителя



Альтернативная химия для очистки

Обозначение	Рекомендации и примечания
Уксусная эссенция, уксусная вода	<ul style="list-style-type: none"> — Применение уксусной воды: 2 столовые ложки эссенции развести в 10 л воды — Едкая жидкость, хранить только в закрытых бутылках — Применяется для очистки от кальция — Дезинфицирует — Удаляется после использования мыльным раствором — Не оставляет следов <p>Внимание! Уксусная кислота вызывает коррозию медных частей (появление зеленых пятен)</p>
Соль	<ul style="list-style-type: none"> — Может применяться как средство для протирки — Хранить в сухом месте — Проверять качество обрабатываемой поверхности
Многослойное мыло, мыло-ядро	<ul style="list-style-type: none"> — Применяется в целом виде и в виде стружки — Светлые поверхности напольного покрытия и линолеум могут приобрести желтоватый оттенок — Не использовать при наличии алюминиевой фурнитуры
Отмученный мел	<ul style="list-style-type: none"> — Может использоваться как средство для протирки — Для чистки металла — Удаляется при помощи мокрой тряпки — Хранить в сухом месте
Жидкое мыло	<ul style="list-style-type: none"> — Изготовление раствора: залить одну чайную ложку кипятком и растворить в 6—10 л воды — Плохо разводится в холодной воде — Высокий уровень pH, то есть щелочная реакция — Для удаления жирных и масляных загрязнений — В жесткой воде мыло теряет свои свойства и может оседать на поверхности в виде налета — На поверхностях, покрытых глазурью, могут оставаться следы — Удаляет защитную пленку за счет высокого уровня pH — Вредно для кожи рук
Сода	<ul style="list-style-type: none"> — 20—30 г растворить в горячей воде, добавить 6—10 л воды — Выбирать 4%-ный раствор — Удаляет жирные загрязнения — Растворять в горячей воде — Действует разъедающе! — Хранить только в закрытых емкостях
Спирт	<ul style="list-style-type: none"> — 2 столовые ложки на 5 л воды — Для окон, зеркал, стеклянных поверхностей и искусственных материалов — Внимание, горючее!

Дозировка моющих средств

Соблюдение дозировки делает уборку экономичной и экологичной. Большинство концентрированных растворов следует разводить, строго следуя инструкции по эксплуатации. При обучении сотрудников этому процессу необходимо уделять пристальное внимание. Концентрацию средств, которые разводят в воде, следует постоянно контролировать и в случае необходимости исправлять. Данные должны быть точны, поскольку нет определения понятию «одна капля».

Необходимо использовать **мерные колпачки**, входящие в комплект моющих средств. Измерение при этом идет на миллилитры, это принятая мера для разведения моющих средств.

Дозировка «по каплям» приводит к 60%-ному превышению норм. Это неэкономично, при такой дозировке не достигается оптимальный эффект, страдают кожа рук, материалы и окружающая среда.

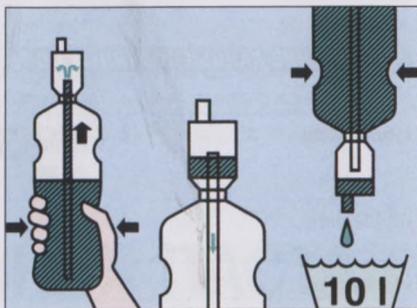
Указания по дозировке

Указания по дозировке входят в комплект большинства моющих средств и не должны применяться по отношению к другим средствам. Наиболее часто используемые способы дозировки:

- мерные колпачки;
- мерный насос, при использовании канистр и бутылей;
- нанесенная на бутылках мерная шкала;
- встроенная в бутылки дозирующая установка;
- таблетки (при их использовании нужно уточнять необходимое количество воды);
- полностью автоматические установки по дозировке.

Бутылки с нанесенной мерной шкалой:

- десятилитровые канистры маркируются по одному литру, что удобно в использовании;
- шкала для дозировки бывает нанесена непосредственно на бутылку.



Вспомогательные дозирующие средства:

- удобны в использовании;
- не занимают много места;
- наглядны;
- позволяют полностью соблюсти дозировку;
- просты в ручном использовании;
- многократного использования.

Дозировочный распылитель для высококонцентрированных веществ



Совет

При дозировочных работах лучше использовать защитную маску, она позволяет избежать вдыхания пыли и паров.

Аллергической реакции на коже рук можно избежать при использовании резиновых перчаток.

Хранение и меры безопасности при использовании

Производители моющих средств с каждым моющим продуктом поставляют **инструкции по безопасности и по эксплуатации**. Эти листы должны храниться в офисе управляющей и быть доступны сотрудникам, которые работают с моющими средствами. В этих инструкциях есть советы по применению, хранению и особые указания для моющих средств.

Инструкции по безопасности и по эксплуатации

Эти инструкции должны быть подшиты в одной папке или сохранены в электронном виде. На производственных совещаниях обсуждению этих инструкций необходимо уделять много времени.

Инструкции по безопасности и по эксплуатации должны содержать следующие данные:

- наименование производителя;
- химические характеристики;
- физические данные, такие как плотность, растворимость, уровень pH, составляющие вещества;
- указания по обозначению и маркировке, в случае содержания опасных веществ;
- меры предосторожности, хранения и использования;
- меры, принимаемые при несчастных случаях и возгораниях;
- данные по токсичности (содержание вредных веществ);
- данные по экологичному утированию отходов.

Внутри предприятия опытные работники также должны документировать использование этих продуктов. Таким образом, всесторонние указания по хранению получены, и передозировка средства при использовании может быть быстро установлена. Указанные в инструкции данные по хранению и утилизации отходов должны быть точно соблюдены. Все данные по дозировке должны быть вывешены в форме списка на этаже и доступны для всех сотрудников.

Символы опасности и обозначение опасности при работе с химикалиями

На видном месте должны быть указаны все символы, предупреждающие об опасности в доступной форме.

Символы



Ядовито (T)
Очень ядовито (T+)



Вредит окружающей среде (<<N)



Легко воспламеняемо (F)
Сильно воспламеняемо (F+)



Взрывоопасно (E)



Вредно для здоровья (Xn)
Раздражитель (Xi)



Разъедает (C)



Способствует возникновению пожара (O)

Телефоны, по которым следует обращаться при отравлении вредными веществами:

Австрия
Вена (+43 1) 406 43 43 - 0

Германия
Берлин (+49 30) 19 240

Швейцария
Цюрих (+41 1) 251 51 51

Россия
Москва (+495) 921-68-85 —
консультационный
токсикологический центр
Минздрава России, или служба
скорой помощи — 03

Инструкция по безопасности

НАИМЕНОВАНИЕ ТОВАРА		УНИВЕРСАЛЬНАЯ ПАСТА	
Химические хар-ки	Анионический тензид, омыленные жирные кислоты, ароматизаторы, вспомогательные вещества		
Форма	В виде пасты		
Цвет	Белый		
Запах	Ароматизированный		
ФИЗИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ И ДАННЫЕ ПО ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ			
Изменение состояния	При ок. 40 °С		
Плотность	(20 °С) 1,05	г/см ³ г/л кг/м ³	
Давление	мбар мбар		
Вискоза	мПа.с		
Растворяется в воде	(40 °С)	ок. 10 г/л	
Уровень PH	Ок. 7,0		
Пункт возгорания	°С		
Температура возгорания	°С		
Граница взрывоопасности:	Нижняя:	Верхняя:	%
Термическое разложение	°С		
Продукты термического разложения			
Опасные реакции			
Прочие данные			
Транспортировка	Не опасная группа		
МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ, ХРАНЕНИЕ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ			
Технические меры безопасности	Нет		
Личные меры безопасности:			
— Защита при вдыхании	Не требуется		
— Защита рук	Не требуется		
— Защита глаз	Не требуется		
— Прочее	Не требуется		
Рабочая гигиена:	Как при работе с химикалиями		
Защита от возгорания, взрыва	Не требуется		
Устранение отходов	Вывозить в отдельном мусорном мешке или сжигать		
МЕРЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЯХ И ВОЗГОРАНИЯХ			
В случае если вы пролили вещество	Механически убрать, остатки смыть водой		
Растворимые вещества			
— Стойкие	—		
— Нестойкие	—		
Первая помощь			
При попадании в глаза	Промыть водой		
При проглатывании	Обратиться к врачу		
ДАННЫЕ ПО ТОКСИКОЛОГИИ	Не оказывает вредное воздействие на здоровье		
ДАННЫЕ ПО ЭКОЛОГИИ	Используемые тензиды уничтожаются до 80%		
Настоящие данные основаны на нашем опыте и не гарантируют полной безопасности			

Инструкция по продукту



УНИВЕРСАЛЬНАЯ ПАСТА

Чистящая паста с ароматом лимона

Описание / область применения

Быстро, основательно и щадяще удаляет загрязнения. Очищает все моющиеся поверхности и предметы, такие как пол, ковры, мебель, двери, окна, плитку, автомобили и прочее. Не требует ополаскивания. Также подходит для замачивания сильно загрязненного белья, как скатерти и салфетки.

Применение / дозировка

В зависимости от степени загрязнения растворить в 10 л воды 1–3 столовые ложки и мыть как обычно.



Состав

Алионические тензиды, омыленные жирные кислоты, ароматизаторы, вспомогательные вещества

Меры по соблюдению безопасности

Беречь от детей

Упаковка

800 г / 10 кг



«Хаглайтер гигиене интернешнл» ГмбХ 5700 Целль-ам-Зее

Тел.: 06542/7 28 96, факс: 06542/7 44 22

Символы, принятые для обозначения вида утилизации упаковки мощных средств

Приведенные ниже символы указываются на упаковке для того, чтобы покупатель мог правильно ее утилизировать после использования средства.

Домашний мусор

Упаковка продукта может быть утилизирована вместе с домашним мусором.



Особое уничтожение, проблемный материал

Не выбрасывать вместе с домашним мусором, а передавать в специальный контейнер. Относить в места, предназначенные для утилизации проблемных материалов. Ядовитые вещества можно также сдать производителю.



Запрет на выброс в канализацию

Остатки вещества нельзя выливать или выбрасывать в канализацию, а следует поместить вместе с домашним мусором в отдельном контейнере, в специальном месте для проблемных материалов или передать поставщику, в зависимости от указания на упаковке.



Внутреннее управление по устранению отходов, то есть сортировка, производится управлением отеля в сотрудничестве с фирмой, которая забирает из отеля мусор.

Сотрудники должны пройти соответствующий инструктаж и обучение по утилизации мусора. Этим занимается управляющая или специальный сотрудник.

Борьба с вредителями

Насекомые проникают в помещение отеля с улицы, их можно принести на одежде и обуви, в багаже, они находятся даже в воде. Чтобы соответствовать высокому уровню гигиены в отеле, приходится бороться с вредными насекомыми, и этому необходимо уделять большое внимание. Насекомые могут быть переносчиками болезни и портить внешний вид мебели и вещей.

Средства борьбы с насекомыми в большей или в меньшей степени содержат вещества, которые могут навредить людям, животным, растениям и окружающей среде. Осторожность необходимо соблюдать при использовании всех средств борьбы против насекомых, которые содержат линдан (эзодерм), а также диоксин, который применяется в составе крысиного яда.

Средства борьбы с насекомыми выпускают в форме спреев, шприцев, в форме приманок. Из-за содержания в этих средствах вредных веществ они негативно влияют на атмосферу.

Не всегда необходимо применять высокую концентрацию средства для борьбы с насекомыми. В любом случае лучше воспользоваться профессиональной помощью и советом. Соответствующие организации быстро и качественно произведут работы по устранению насекомых.

Меры безопасности при использовании средства для борьбы с насекомыми:

- перед применением прочитать инструкцию по эксплуатации, внимательно изучить символы опасности;
- хранение необходимо осуществлять в закрытом шкафу;
- при использовании надевать перчатки;
- после использования тщательно проветрить помещения;
- при возникновении несчастных случаев обратиться к специалистам;
- в случаях отравления не давать пострадавшему молоко, яичный белок, алкоголь.

Меры по борьбе с насекомыми-вредителями

Описание	Появление	Меры
Чешуйница обыкновенная — 8—12 мм — Поглощает клещей, обитающих в домашней пыли	При непросохших местах в кирпичной кладке и в местах расположения швов	— Дождаться полного высыхания кирпичной кладки — Обработать швы бурой
Тараканы — Различного размера — Очень живучие — Не давить: яйца тараканов остаются на ботинках и переносятся дальше	За обоями и в местах расположения швов и трещинах	— Изолировать швы специальным материалом (проклеить) — Заделать трещины в стене
Моль Серые или светло-коричневые маленькие мотыльки; наиболее вредны личинки	Особенно в натуральных материалах, например в постельных принадлежностях, в мягкой мебели, коврах, занавесках	— Хранить постельные принадлежности тщательно вычищенными — На окна повесить специальные сетки от насекомых — Сушеную лаванду в мешочках положить в места хранения белья
Мошки	В солнечных помещениях, при наличии цветов, фруктов, грязи и т. д.	— Повесить на окна специальную сетку — Соблюдать идеальную чистоту — Вовремя удалять остатки еды — Проветривать помещения — Цветки лаванды или сирени — Лавровое масло
Вши — Волосяные вши: черные, маленькие белые яйца — Звериные вши — Вши от пыли	— В мебельной обивке — В местах, где лежат животные — Под обоями и текстильными изделиями	Полная дезинфекция
Клопы — Размер 10 мм — Плоские — Имеют типичный запах — Активны в ночное время	В трещинах и швах, за картинами и зеркалами	— Дезинфекция помещений от клопов специалистами — Идеальная чистота
Муравьи — Большие черные муравьи — Маленькие красные муравьи	Муравьиные тропы на подоконниках, косяках дверей, кирпичной кладке	— Посыпать муравьиные тропы пекарским порошком или дрожжами — Обработать швы бурой — Заделывать все трещины в стенах
Муравьи-фараоны Маленькие светло-желтые муравьи	В изоляционном материале, в отопительных трубах и трубах горячей воды	Устранение при помощи специалистов, поскольку места размножения очень трудно обнаружить, а меры по устранению действенны только там

Описание	Появление	Меры
Пауки	— В помещениях, где давно никто не находился — В углах комнат	— Удалять паутину — Регулярно мыть стены
Блохи	В постельном белье и матрасах	— Добавить тимьянового масла — Поставить ломтики лимона рядом с кроватью
Клещи Маленькие точки различного окраса	Между книг, на растениях, стенах, старом дереве, обоях и т. д.	— Идеальная чистота — Поверхности обрабатывать раствором уксуса
Клещи в домашней пыли — Не видны невооруженным глазом — Их экскременты могут вызвать аллергическую реакцию	В коврах, подушках, одеялах	— Регулярно проветривать помещение — Своевременно чистить ковры и постельные принадлежности

Борьба с плесенью

При влажной кирпичной кладке легко образуется плесень. Причинами ее появления являются плохая вентиляция помещений, высокая влажность воздуха, холодные стены, на которых образуется конденсат, неправильно установленные кондиционеры, слишком плотно прикрывающиеся окна или прорыв трубопровода. Плесень образует на поверхностях темные пятна. Образование плесени опасно из-за спор, которые, попадая в дыхательные пути, могут вызвать тяжелые заболевания. Специалисты по строительству помогут дать рекомендации, какие меры необходимо применить, чтобы устранить плесень.

Совет

Известковая побелка сдерживает воду и идеальна для применения в помещениях с высокой влажностью воздуха. Поэтому в функциональных помещениях, например в прачечной, рекомендуется не облицовывать плиткой на треть высоты стены.

Пятна могут возникнуть при хранении мокрого белья, например в прачечной.

Борьба с микроорганизмами

Только педантичная уборка позволяет избежать распространения вирусов и бактерий и, соответственно, заболеваний гостей и сотрудников отеля.

Дезинфекция на этажах должна проводиться только при острой необходимости, в любом случае **сначала лучше произвести генеральную уборку**. При дезинфекции необходимо помнить о воздействии дезинфицирующих средств и о их вреде для окружающей среды, поскольку продолжительность применения и дозировка очень важны при борьбе с микроорганизмами. Меры безопасности при использовании дезинфицирующих средств должны строго соблюдаться.

В ванных, саунах и в зоне отдыха необходимо строго соблюдать инструкции по гигиене, чтобы избежать появления микроорганизмов. Инспекционная санитарная служба осуществляет контроль этих помещений, можно задать вопросы ее сотрудникам по выбору и применению дезинфицирующих средств. Дезинфекция будет подробно рассмотрена нами в главе «Менеджмент уборки».

Легионеллы (возбудители болезней легионеров) являются для отелей большой проблемой, поскольку распространяются по системам водоснабжения и через кондиционеры. Они попадают в дыхательные пути и вызывают тяжелые заболевания. В случае если отель признают виновником заболевания из-за наличия легионелл, его закроют для проведения полной санитарной обработки. Легионеллы распространяются при температуре до 60 °С. Поскольку температура горячей воды в отеле во избежание ожогов настроена на отметку 55 °С, необходимо трижды в год сливать воду из старых нагревательных бойлеров и выставлять более высокую температуру. Необходимо регулярный контроль специалистов. Новые нагревательные бойлеры сконструированы таким образом, что они препятствуют возникновению легионелл, вода в них нагревается и удерживается на постоянно высоком уровне.

Температура

Температура возникновения реакции при моющих процессах составляет около 40 °С. Иногда, впрочем, для осуществления процесса уборки достаточно теплой или даже прохладной воды, поскольку в слишком горячей воде определенные частицы чистящего вещества могут раствориться и максимальный эффект уборки не будет достигнут.

В зависимости от состава чистящего средства кухонное белье можно стирать при температуре 60 °С, а постельное белье и цветное — при температуре 30—40 °С.

В то же время при использовании специализированных приборов, например при отпаривании, высокие температуры помогут сэкономить время и количество расходуемого моющего средства.

Время

Число сотрудников, вид рабочего процесса и применение специальных механизированных средств определяют фактор времени.

При сильных и очень сильных загрязнениях применение химических средств для очистки поможет сэкономить время.

Процессы замачивания и сушки белья увеличивают длительность рабочих процессов.

Механика

Применение механических средств при уборке требует профессиональных знаний, поскольку в наше время очень велик выбор моющих машин и моющих материалов. Для того чтобы сделать выгодное приобретение, необходимо до покупки получить информацию о товаре и осуществить планирование и контроль исходя из рабочего процесса:

- моющие приборы и машины: функции, уровень нагрузок, указания по уходу;
- приборы для ухода за напольным покрытием мануального управления;
- очищающие салфетки, губки и прочие сопутствующие товары.

Приобретение нового оборудования и уровень нагрузки

Площадь и оснащение предприятия определяют вид и число приобретаемых машин.

Хорошо спланированное внедрение средств для уборки может заметно облегчить работу и уменьшить длительность рабочих процессов. При внедрении большого количества механических приборов можно сэкономить химические средства, применяемые для уборки.

Как и всякое оборудование предприятия, моющие машины должны бы-

стро окупаться и приносить пользу общему капиталу предприятия, поэтому моющие машины необходимо разумно нагружать. Время простоев — это непродуктивное время.

Крупное оборудование предприятие может закупать по лизинговому контракту. Насколько выгодно приобретение или специального оборудования, зависит от размера предприятия и от процессов, выполняемых на предприятии. В любом случае лучше прибегнуть к профессиональной помощи и составить расчет окупаемости.

Пример расчетов нагрузки на оборудование при 8-часовом рабочем дне = 480 минут:

$$\frac{\text{Время применения} \times 100}{\text{Возможное количество рабочих часов}} = \text{нагрузка}$$

$$\frac{180 \text{ минут} \times 100}{480 \text{ минут}} = 37,5\%$$

Время использования оборудования в день = 180 минут

Процентная нагрузка в день = 37,5%

Посещение специальных выставок, чтение специальной литературы, рекламный материал, посещения представителей фирм или слишком дорогой ремонт старого оборудования — все это может способствовать покупке нового прибора.

Совет

При покупке нового оборудования необходимо учитывать размеры предприятия, размеры помещений, ширину проходов, размеры лифтов.

Можно организовать демонстрацию оборудования на своем предприятии.

Оборудование необходимо проверять на предприятии минимум одну неделю, чтобы понять, соответствует ли оно потребностям предприятия и удобно ли сотрудникам им пользоваться.

Все машины и оборудование необходимо принимать опытному сотруднику, все функции необходимо апробировать много раз.

Внимательно прочитать инструкцию по эксплуатации перед применением и в случае возникновения вопросов справиться у поставщика оборудования.

К хорошему менеджменту уборки относится составление доступных инструкций по применению, приемке, ремонту оборудования.



Совещание

Учет при покупке

- Проверить все части оборудования, в том числе и штепсели, чтобы они исправно функционировали.
- Бесшумная работа.
- Удобный корпус.
- Продолжительный гарантийный период.
- Гарантия для последующей покупки запчастей.
- Договор с сервисной службой.
- Качественное исполнение.
- Большие возможности замены запчастей.
- Простое применение и очистка.
- Безопасное исполнение (блокировки от несчастных случаев).
- Обучение персонала за счет фирмы-производителя.

Моющие приборы, машины

Приборы и машины, которые используются для удаления грязи, должны применяться с учетом следующих факторов:

- вид материала, который необходимо мыть;
- облегчение работы и сокращение рабочего времени;
- степень загрязненности;
- безопасность при работе;
- вид производства работ, результат работы, рабочее время.

Пылесосы

Пылесосы, несомненно, являются электрическим оборудованием, наиболее часто применяющимся на этажах. Основными показателями при их приобретении являются функциональность и производительность. Запчасти следует регулярно обновлять, чтобы продлить время работы приборов. Это также необходимо, чтобы оптимально использовать пылесосы.

Пылесосы бывают горизонтального и вертикального исполнения. Мотор и мешок для сбора мусора находятся в зоне пола. Подвижность оборудования зависит от колесиков, монтируемых на дне. Сотрудник, работающий с пылесосом, удерживает в руке только трубку и щетку, которые соединяются с корпусом шлангом.



Пылесос горизонтального исполнения

Пылесос вертикального исполнения

При ручном исполнении сотрудник, работающий с пылесосом, удерживает в руках при помощи специальной рукоятки мотор, мешок для сбора мусора, щетки и насадки.

Специальные конструкции позволяют переставить регулятор пылесоса на работу со ступенями, что облегчает мытье лестниц.

Также для мытья лестниц подходят переносные модели пылесосов, которые можно носить на спине.



Пылесос, который можно переносить на спине



Анатомическое исполнение для ношения на спине облегчает работу

Устройство прибора

Корпус пылесоса изготавливается из прочного противоударного искусственного материала или из хромоникелевой стали. Эффект всасывания достигается за счет мотора, который нагнетает давление внутри пылесоса.

Многоуровневая система всасывания достигается при помощи мотора и воздуха, который находится внутри пылесоса и через отверстие в корпусе выходит наружу.

При этом внутри корпуса пылесоса образуется высокое давление. Через

насадку, трубку и шланг пылесоса воздух проходит внутрь корпуса пылесоса. Всасываемый воздух попадает в мешок для сбора мусора, который собирает во входном фильтре большое количество пыли, ниток, волосков и других загрязнений, очищенный фильтром воздух поступает в фильтр мотора, очищается до конца, охлаждается и через выходной фильтр выводится наружу. Очищенный фильтром воздух настолько чист, что только мельчайшие частицы пыли попадают обратно в помещение. Некоторое время они остаются в воздухе, а затем оседают. Микрофильтр минимизирует количество остаточной пыли практически полностью, что позволяет избежать аллергических реакций.

Совет

После обработки помещений пылесосом их необходимо проветрить, чтобы удалить остаточные частицы пыли.

Данные по мощности

Эти данные поставщик обязан сообщать покупателю:

1. Электрическое напряжение (В)
2. Давление (бар)
3. Мощность всасывания (Вт)
4. Частота вращения двигателя

Эти технические данные связаны между собой законами физики. Во

Составные части

Составные части	На что следует обратить внимание	Применение
Шланг для всасывания из искусственного материала с усиленными желобками	— Большая подвижность за счет передвижных насадок трубки и основы прибора — Фиксированное подключение к электропитанию	Не возить пылесос за шланг
Трубка из хромированной стали или из искусственного материала, для больших расстояний алюминиевая	— Принцип подсоединения: удлиненные трубки должны быть легки при монтаже — Принцип телескопичности: изменения трубки не должны влиять на ее стабильность	Уменьшать или увеличивать длину трубки по надобности
Комбинированные / универсальные насадки из искусственного материала, секции из хромированной стали, специальная насадка для облегченной чистки мебели со встроенным удалением волосков	— С переключателями (ножное обслуживание) — Внимательно изучить инструкцию — должна быть возможность чистить плинтусы и углы	— Гладкие насадки для ковров: всасывание происходит таким образом, что удаляется даже глубоко расположенная пыль — Круглая щетка для чистки пола помогает избежать царапин и других повреждений
Насадка-фуга из искусственного материала	Косой мундштук облегчает работу в труднодоступных местах, например между частями мебели и стенами	— Мягкая мебель — За отопительными батареями, в углах, плинтусы

время работы на поток воздуха могут повлиять многие факторы: наполненность фильтра, вид и исполнение насадок, горизонтальное или вертикальное исполнение пылесоса, закупорка труб крупным мусором, высокая степень загрязнения насадки и труб пылесоса. Поэтому перед работой все составляющие части пылесоса необходимо тщательно проверить.

Внимание!

При замене насадок прибор необходимо отключать от электрического питания. Никогда не заглядывать в трубу пылесоса, если он работает в режиме. Поток всасывания очень силен!

Мощность всасывания воздуха можно регулировать при помощи клапана на корпусе пылесоса, регулятора на трубке или посредством уменьшения мощности мотора клавишей или вентилем. При работе с чувствительными поверхностями, например обивка мебели, картины, нельзя выставлять мощность пылесоса на максимум. При автоматической регулировке мощность потока воздуха зависит от степени загрязнения фильтра. Многие приборы имеют сенсоры, которые позволяют регулировать мощность при уборке различных поверхностей.



Большой плоский пылесос-щетка



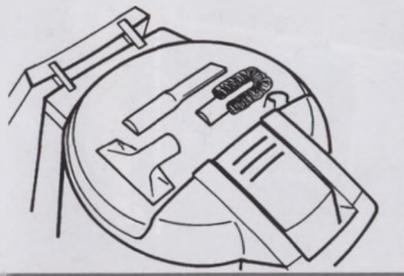
Мягкая насадка, гладкая, из искусственного материала	Частично разделенный мундштук, который позволяет обрабатывать канты и ручки кресел и кроватей	<ul style="list-style-type: none"> — Мягкая мебель, матрасы — Гардины следует обрабатывать при пониженной мощности воздуха
Насадка-кисточка из искусственного материала	Большинство производителей рекомендуют использовать эту насадку при малых мощностях, возможность поставить насадку на ребро облегчает уборку	<ul style="list-style-type: none"> — Декоративный багет — Книги — Полки — Осветительные приборы
Щетка из искусственного материала для очистки нагревательных приборов	Исполнение элемента очистки нагревательного прибора определяет форма щетки	<ul style="list-style-type: none"> — Неровные нагревательные приборы — Гладкие батареи
Щетка для твердого пола с резиновым элементом	Резиновый элемент облегчает уборку и помогает ее контролировать	Полы с чувствительной поверхностью
Щетка для чистки ковров со встроенным электромотором, который приводит в движение один или два валика щетки	Контролировать очистку краев	<ul style="list-style-type: none"> — Ковровые покрытия. После использования восстанавливается первоначальный цвет — Не применять для флиса, возможны повреждения
Турбощеточки. Валики щетки приводятся в движение потоком воздуха	Качество уборки и мощность всасывания не так велики, как у щеток для чистки ковров	Ковровые покрытия

Совет

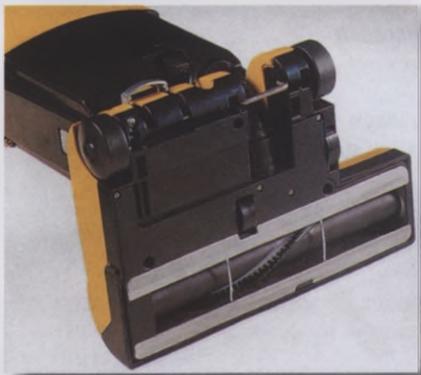
Стандартные насадки можно хранить во встроенном отделении корпуса самого пылесоса.

Для неприкрепленных ковров подходит специальная насадка: ковер приподнимается потоком воздуха и кромка ковра подвергается обработке. Это позволяет произвести чистку от залежалой пыли, насадка также изготавливается с рядом щеток.

Встроенное дополнительное оборудование



Электрическая щетка для чистки ковра



Возможности для экономии места



Учесть при покупке

- Установка и съем мешка для сбора мусора.
- Замена фильтра мотора.
- Установка фильтра для выходящего воздуха.
- Монтаж шланга для всасывания воздуха, его подвижность и надежность необходимо проверить.
- Монтаж насадок.
- Контроль за силой потока воздуха.
- Как разбирается и складывается трубка от пылесоса: важно, сколько сил необходимо при складывать.

Обслуживание и уход

- Обслуживание и уход обеспечивают долгую и бесперебойную работу.
- Использовать рекомендуемые поставщиком мешки для сбора мусора. Бумажные мешки пригодны для одноразового использования.
- При смене мешка для мусора необходимо чистить корпус пылесоса внутри.
- Держать в чистоте трубку и насадки (контролировать чистоту, только если прибор выключен из розетки). Контролировать степень изношенности валиков щеток, удалять налипшие волоски и т. п.
- Внимание: осколки стекла, крышечки от бутылок и влажная грязь могут повредить мешок для сбора мусора.
- Протирать части пылесоса из синтетического материала влажной тряпкой.
- Своевременно заменять фильтр.

Центральная система для всасывания

При покупке оборудования и ремонте помещений можно подумать о центральной системе для всасывания. Число устанавливаемых розеток следует планировать исходя из длины шланга пылесоса. Кроме того, при планировании размещения розеток необходимо учитывать, что уборка должна быть осуществима в подвальных помещениях и вне отеля. В комплекте к пылесосу поставляются только трубка, шланг и дополнительные насадки. Также нужно учитывать уровень шума пылесоса.

Составляющие:

- всасывающая конструкция и конструкция для сбора пыли, обеспечивающая выход очищенного воздуха наружу;
- встраиваемая система трубок с различными насадками;
- всасывающий шланг, который включается автоматически при включении пылесоса или отдельной клавишей; длина шланга может быть различной по выбору покупателя;
- труба для всасывания, которая может переставляться по эргономическим требованиям;
- насадки на пылесос и дополнительное оборудование.

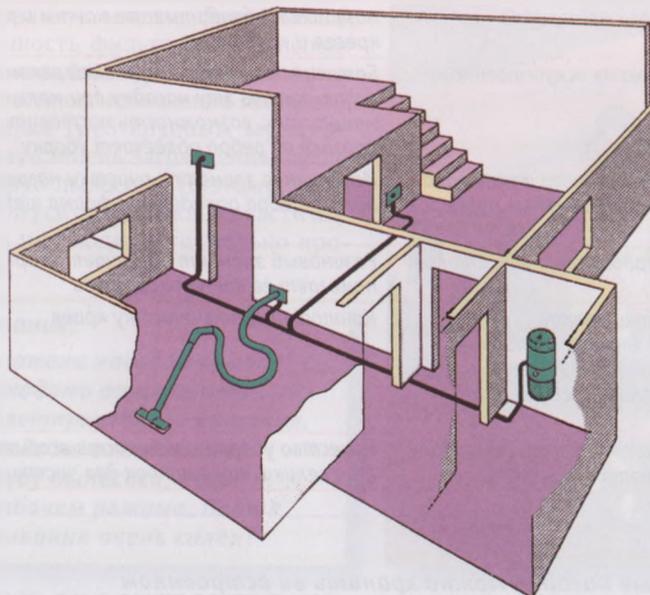
Обслуживание и уход

Центральная система для всасывания не нуждается в обслуживании. Фильтр самоочищается. Наполненность мешка для мусора следует контролировать раз в месяц и при необходимости производить его замену.

Моющий пылесос для влажной уборки

Конструкцию и функции данного прибора можно сравнить с функциями пылесоса в вертикальном исполнении. При помощи потока воздуха жидкость поступает в специальное отделение. В зависимости от процесса работы и обрабатываемой поверхности можно отрегулировать коли-

Инсталляция центральной системы для всасывания



чество жидкости в пылесосе и выбрать подходящую насадку.

Применение:

- для сбора вытекшей воды;
- для очистки от пленки грязи на поверхности;
- для устранения засора труб.

При больших свободных поверхностях насадка для всасывания присоединяется непосредственно к корпусу пылесоса, для труднодоступных мест используются трубка и шланг.

Пылесос для влажной и сухой уборки с насадкой на шланге



Уборка холла



Насадки

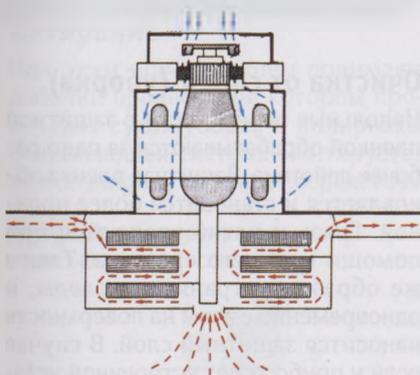


Насадка на корпусе пылесоса



Всасываемый воздух напитывается влагой, поэтому он непригоден для охлаждения мотора. Системы всасывания и охлаждения мотора отделены друг от друга байпасом. Клапаны для остановки пены или воды автоматически перекрывают поток всасываемого воздуха.

Принцип действия системы байпас: голубой — охлажденный воздух; красный — всасываемый воздух



Обслуживание и уход:

- после окончания работ на некоторое время оставить мотор включенным;
- насадки, моечные отделения и корпус после использования тщательно протереть;
- всасываемую систему пылесоса тщательно промыть и просушить.

Учесть при покупке:

- Наличие больших колесиков, облегчающих транспортировку.
- Трубка-телескоп с регулируемой длиной.
- Дополнительный насос, обеспечивающий высокое поступление жидкости, например при генеральной уборке каналов в холле и очистке бассейнов.
- Приборы для влажной и сухой уборки являются комбинированными и функционируют схожим образом. Их применяют и для влажной, и для сухой уборки.

В случае если пылесос вмещает 25–30 л воды, необходимо предусмотреть возможность слива воды в специальный контейнер или непосредственно в канализацию.

Слив в канализацию из специального передвижного контейнера



Система опрокидывания контейнера позволяет удалить всю грязь. Опрокидывание может быть осуществлено несколько раз

Удаление жидкости при помощи сливного шланга



Простое удаление. Сливной шланг позволяет легко удалить жидкость

Дисковые машины

Дисковые машины — приборы многофункционального использования в повседневной уборке. Варьируемое применение таких машин позволяет производить различные виды работ. Приборы имеют щетки, встроенные на диске. Рабочая поверхность машины может быть оснащена одной большой щеткой, двумя или тремя круглыми щетками.

Конструктивно различаются:

- машины с одним диском (типовое исполнение, самопередвигающиеся) или машины, имеющие несколько дисков (два или три);
- высокоскоростные машины с быстро движущимися дисками;
- суперскоростные машины для полировочных работ.

Дисковые машины



Мощность такого оборудования зависит от частоты вращения мотора, который встроен в корпус из искусственного материала вместе с приводным механизмом. Мотор и приводной механизм обеспечивают давление, которое необходимо для осуществления рабочего процесса. Для особых случаев можно установить дополнительный утяжелитель для придания веса (дополнительное оборудование).

В зависимости от цели использования можно выбрать приборы с различной частотой вращения приво-

дно механизма. На ручках прибора находятся выключатели и регуляторы для управления дисковой машиной, позволяющие выбрать режим работы в зависимости от материала поверхности, степени ее загрязнения, для использования щетки или губки (насадки).

Диск с губкой



Прибор со щеткой

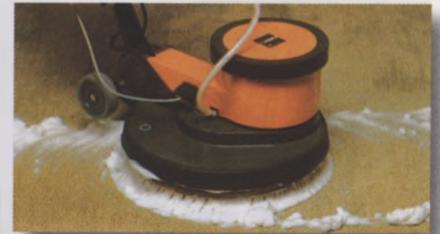


Растирание

Распределение моющего средства на губке или щетке и растирание происходят вместе с механическим удалением грязи. Выбор щеток и губок зависит от поверхности пола. В дальнейшем убираемую поверхность необходимо чистить моющим пылесосом.



Шампунь может быть удален специальным прибором. Затем ковру следует дать полностью просохнуть и обработать пылесосом.



Полировка

Вид губки, частота вращения прибора и давление влияют на результат полировки. Защитное покрытие поверхности пола при трении нагревается, уплотняется и становится более жестким, что облегчает работу.



Образование шампуня

В специальной емкости для воды находится раствор, приготавливаемый в соответствии с инструкцией по дозировке. Вследствие трения щетки о ковер образуется пена. Прибор устроен таким образом, что пена втирается в ковер, а затем удаляется вместе с загрязнениями. После применения дисковой машины необходимо обрабатывать поверхность моющим пылесосом, чтобы ковер не оставался слишком влажным. По ковру нельзя ходить до его полного высыхания. Перед сдачей помещения поверхность необходимо еще раз обработать обычным пылесосом.

Очистка от спрея (уборка)

Напольные поверхности с защитной пленкой обрабатываются за одно рабочее действие. Защитная пленка обновляется и становится более прочной. Грязь и пятна удаляются при помощи моющего средства. Таким же образом устраняются следы, и одновременно с этим на поверхность наносится защитный слой. В случае если у прибора нет встроенной установки для спрея, моющее средство можно нанести вручную, при помощи лейки.



Диски для очистки пола

Диски со щетками	Щетина из нейлона или полипропилена износостойкая, устойчива к химикалиям	— Протирание — Образование пены
Губчатая поверхность диска	— Флисовые диски из полиэстера или полиамида с добавками для шлифования различной силы и микрофазером — Вставляются в диски	— Полировка — Натирание — Шлифовка — Очищение от спрея — Подметание — Мытье
Диски на нитяной основе, микрофазер	Диски из нитяного материала или флиса из микрофазера	— Подметание — Стирание пятен

Частички грязи и использованный материал удаляются с губчатой поверхности промыванием под струей воды или в стиральной машине при температуре 40—60 °С.

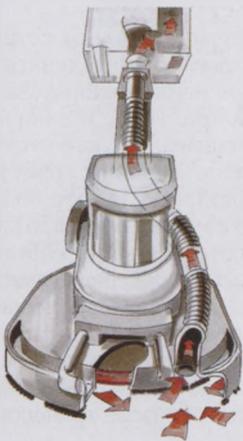
Встроенная установка для спрея



Натирание

Под этим определением понимают рабочий процесс, при котором происходят сухая уборка и полировка. Всасывающая система монтируется на всю ширину машины посредством

Корпус для натирания с всасывающей системой



специальной рукоятки, что позволяет производить очищение поверхности от пыли и полировку. Около отверстий для всprыскивания жидкости устанавливаются всасывающее кольцо и насадка на диск.

Шлифовка и сухая уборка

При этом рабочем процессе дисковая машина удаляет старую пленку при помощи всасывающей поверхности со шлифовочными дисками.

Преимущество. Этот метод особенно выгоден из экономических соображений, поскольку не требует основного очищающего материала и позволяет быстро обработать поверхность (экономия рабочего времени).

Рукоятка, регулируется на 90°



Обслуживание и уход

Внимание! Дисковые машины должны постоянно находиться в движении. Длительная работа таких машин на одном месте может повредить напольное покрытие!

- Очищать корпус, насадки и сопутствующие части следует после каждого применения.
- Перед постановкой оборудования на хранение необходимо снять щетки, губки и диски-насадки. Прибор нужно хранить вертикально на диске.
- Контролировать исправность кабеля и вилки.

Учет при покупке

- Элементы для обслуживания должны быть просты по форме, поскольку применение дисковых машин требует больших физических затрат.
- Рукоятка должна поворачиваться на 90°.
- Маленькая высота корпуса прибора облегчает уборку под мебелью.
- Необходимо обращать внимание на щетки, губки, а также насадки на диск. Не забывать регулировать уровень давления в машине.
- Возможность поворачивать щетки в разные стороны гарантирует одновременный износ.
- Для прикрепления кабеля на рукоятку можно монтировать крючок.
- Различные производители предлагают дисковые машины со щетками, поворачивающимися направо и налево; частота вращения 150—220 оборотов в минуту.
- Высокоскоростные машины (частота вращения 300—750 оборотов в минуту) имеют большой уровень нагрева, поэтому не пригодны для текстильных поверхностей.
- Суперскоростные машины (частота вращения до 2500 оборотов в минуту) не бывают самопередвигающимися.
- Машины с тремя дисками нейтральны при движении, поскольку три щетки работают в разных направлениях. Не бывают самопередвигающимися.
- Машины с двумя дисками не бывают самопередвигающимися; две круглые щетки, работающие в разных направлениях, рекомендованы для применения в маленьких помещениях для всасывания пыли и натирания.
- У дисковых машин разного вида резиновая прокладка должна быть устроена таким образом, чтобы предметы мебели не могли быть повреждены.

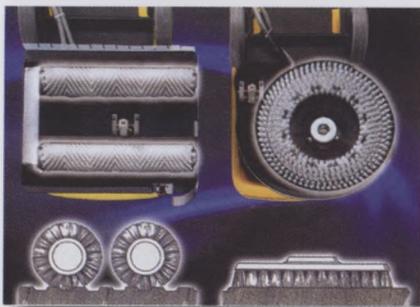
Моечные машины

Моечные машины являются **автоматическими приборами** для уборки и соединяют в себе функции дисковой машины и моющего пылесоса. Посредством этого прибора осуществляются два рабочих процесса:

- влажная уборка;
- удаление моющего средства.

Моечные машины применяются при уборке больших площадей — холлов, санитарных помещений, мест проходов, залов. Большая мощность всасывания позволяет избегать скользкой поверхности. Машина может быть использована в любое время, поскольку по убранной моечной машиной поверхности можно сразу ходить. Моечный процесс осуществляется или посредством диска, или посредством щеток-валиков.

Валики и диски моечной машины



Встроенные валики или диски бывают нескольких размеров. Они вращаются, как правило, в разном направлении и самостоятельно двигают машину вперед.

Моечный автомат с сиденьем для сотрудника



Большие автоматические машины для уборки изготавливаются с сиденьем для сотрудника и рулевым управлением. Они достигают скорости до 6 км/час за счет встроенного мотора.

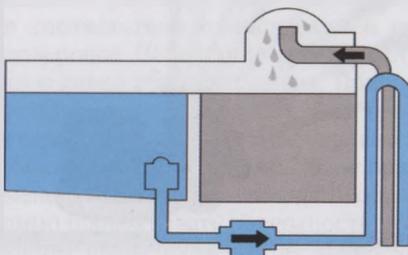
Ширина убираемой поверхности составляет от 35 до 100 см. Длинная передвижная балка для всасывания сконструирована для бесперебойной уборки пленки грязи на поверхности. Наполняемость машины чистой и грязной водой составляет от 2 до 200 л.

Изготавливаются машины трех систем наполнения:

- система двух емкостей;
- система одной емкости с мембранной перегородкой;
- система с переработкой.

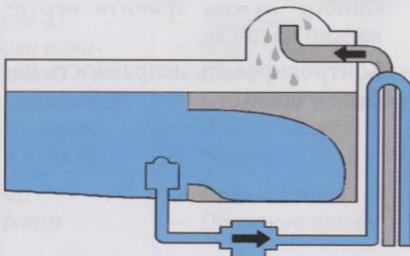
Система двух емкостей

Чистая и грязная вода располагается в двух отдельных емкостях.



Система одной емкости с мембранной перегородкой

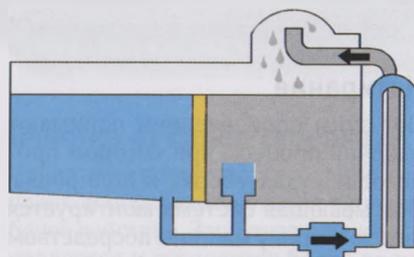
В начале работы емкость для чистой и грязной воды заполняется моющим раствором. Во время производства работ свежая вода выкачивается насосом из емкости и, проходя через щетки, попадает на убираемую поверхность. Наполненность емкости



для воды сокращается, и появляется пространство для забора грязной воды. При помощи трубки грязная вода с пола всасывается в емкость для сбора воды. Таким образом полностью используется емкость для воды и экономится рабочее время.

Система с переработкой

В моечный автомат встроена система фильтрации грязной воды. Поток грязной воды фильтруется и повторно используется в рабочем процессе. Длительность непрерывного рабочего процесса составляет 3—5 часов. Количество потребляемой воды и моющего раствора сокращается до 30—50%. Однако качество уборки снижается за счет многократного использования отфильтрованной воды, что может привести к тому, что моющаяся поверхность станет скользкой. Машины с системой переработки могут быть системами с двумя емкостями или системами с мембранной перегородкой. Некоторые поставщики предлагают специальную систему защиты между чистой и отработанной водой.



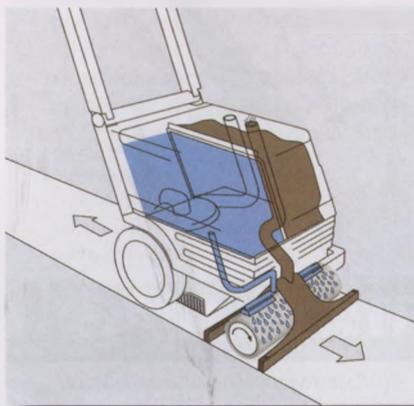
Учтите при покупке

- Система работы от сети или от батареек: радиус действия приборов на батарейках значительно шире, такие приборы более безопасны, так как отсутствует кабель. Машины, работающие от батареек, имеют по сравнению с машинами, работающими от сети, больший собственный вес. Наличие специального корпуса для батареи позволяет у некоторых модификаций отсоединить корпус батареи от самой моечной машины, облегчая, таким образом, транспортиров-

ку. Специальная система контролирует заряд батареи, не позволяя ей разрядиться полностью. Предпочтение следует отдавать батареям, не нуждающимся в специальном уходе. Предусмотрены индикаторы, сигнализирующие о разряде батареи.

- Следует обращать внимание на узкие проходы и наличие плинтусов.
- Поворотное устройство должно регулироваться в зависимости от массы сотрудника, работающего с машиной.
- Обслуживающие элементы должны легко заменяться.
- Система впрыскивания предотвращает загрязнение только что обработанной поверхности и предметов мебели.
- Защитные валики защищают моечную машину от повреждений.
- Сила нажима щеток и валиков на пол регулируется в зависимости от вида поверхности.
- Замена щеток должна легко осуществляться.
- Внешние щетки должны по высоте проходить под мебель.
- Трубы и шланги для слива обеспечивают слив воды из моечной машины в ведро или в специальную емкость.
- Емкости для чистой и грязной воды должны быть устойчивы к возникновению коррозии.
- Должен быть резервный указатель для полностью заполненной водой емкости.
- Должна быть встроенная защита от проникновения воды в электрические части машины.
- В некоторых моделях дозировка моющего раствора зависит от скорости моечной машины. Это позволяет при средней скорости сэкономить до 50% моющего средства.
- Давление щеток и валиков на поверхность должна регулироваться, чтобы достигать высокого уровня уборки разных поверхностей при разных степенях их загрязнения.

Рабочая схема для движений вперед и назад



Уборка труднодоступных мест и уборка у стен

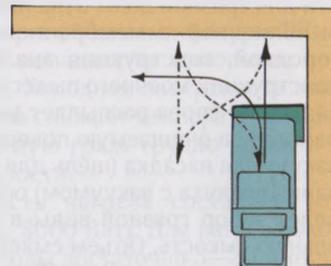


Обслуживание и уход

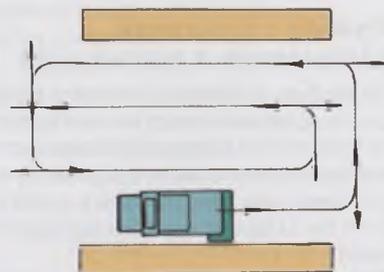
- Очистка поверхности происходит при движении щеток в разных направлениях.
- Скорость движения моечной машины влияет на качество уборки.
- Количество воды регулируется в зависимости от вида поверхности и степени загрязнения.
- Сильно загрязненную поверхность следует мыть, отключив функцию всасывания и нанося необходимое количество моющего раствора. Некоторое время спустя воду на поверхности следует высушить.
- Не использовать сильно пенящихся средств.
- Резиновые прокладки на трубке требуется регулярно менять.

- После применения следует очищать щетки, валики, колеса и корпус машины.
- Воду из специальной емкости необходимо сливать, прибор не должен храниться с водой внутри.
- Регулярно очищать фильтр и проверять крепления.

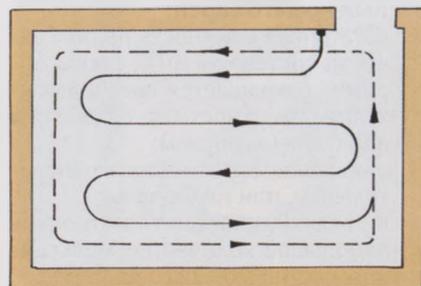
Насадки, выполненные внахлест, совершают разворот



Узкое место: разворот осуществляется на левых колесах, затем следует отъехать назад для забора остатков воды



Очистка поверхности насадками, выполненными внахлест; следует работать далеко от кабеля, в конце нужно мыть плинтусы



Приборы, распыляющие спрей

Эти приборы также называют **моющим пылесосом**, или **моющим пылесосом-щеткой**. Они предназначены для **очистки текстильных покрытий**, растворяют сильное загрязнение на нитях изделий и удаляют его.

Основная часть прибора состоит из емкости для свежей воды и, возможно, для щелочного раствора, из емкости для грязной воды отдельной или выполненной с мембранной перегородкой, конструкция аналогична конструкции моечного пылесоса. Насадка для спрея распыляет моющий раствор на очищаемую поверхность, вакуумная насадка (щель для всасывания воздуха с вакуумом) осуществляет забор грязной воды в специальную емкость. Объем емкости для воды составляет от 8 до 40 л.

По типу работы различают **два вида установок:**

- приборы с функцией распыления и всасывания;
- приборы с функциями распыления, очистки при помощи щеток и всасывания.

Прибор с функцией распыления и всасывания

На трубке, к которой крепится шланг для всасывания воздуха, монтируется специальная распылительная установка с одной или несколькими насадками для распыления в радиусе 2—4 см. Ширина насадки для распыления составляет 20—40 см.

При помощи насадки для распыления на текстильную поверхность попадает моющий раствор и путем всасывания попадает обратно в машину. Надо учитывать, что обработка всегда осуществляется в обратном направлении.

Преимущества прибора, распыляющего спрей:

- остаточная влажность на поверхности составляет 10%, таким образом сокращается время высыхания поверхности по сравнению с мытьем шампунем;
- очищение можно назвать основательным, или глубинным;
- в воздухе остается только очень небольшое количество мельчайших частиц моющего раствора.

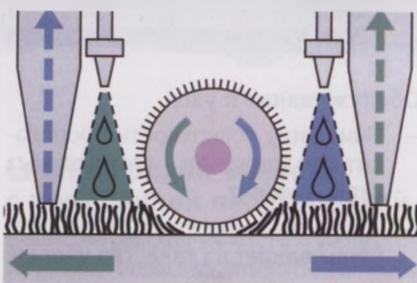
Прибор с функцией распыления и всасывания



Приборы с функциями распыления, очистки при помощи щеток и всасывания

На корпусе прибора между шлангом для всасывания и установкой для распыления спрея встроен валик-щетка. Щетка позволяет механически обрабатывать края ковра и поддерживает эффект химической очистки. В больших приборах моющее средство наносится непосредственно на щетку-валик и втирается в ковер.

Прибор с функциями распыления, очистки при помощи щеток и всасывания



Валик-щетка осуществляет движение вперед и назад. Обрабатывается поверхность перед щеткой и за ней

Насадка машины для очистки ковровых покрытий



Уборка



Составные части, оснащение

- Ручная насадка — для уборки труднодоступных мест, например в углах, нишах, на ступеньках.
- Для устранения небольших загрязнений на обивке мебели.

Специальная ручная насадка для чистки жалюзи



Моющая часть

Подключается в приборах с функциями распыления и всасывания на шланг для всасывания.

Моющая часть**Прямое подключение для чистой и грязной воды**

Некоторые машины изготавливают со встроенным прямым подключением к системе водоснабжения для забора чистой воды, у этих машин также встроен насос для бесперебойного слива грязной воды в систему канализации. Емкость для моющего раствора снабжена дозатором, что позволяет поддерживать точный уровень моющего раствора.

Интегрированная система нагрева

Моющее средство в некоторых машинах может быть подогрето ступенчатым нагревателем, что позволит улучшить качество уборки. При такой уборке необходимо заранее убедиться, устойчива ли убираемая поверхность к нагреванию.

Обслуживание и уход

- Все приборы и сопутствующее оборудование после применения необходимо протирать влажной тряпкой, а затем давать им просохнуть.
- Емкости для воды следует промывать и удалять из них всю воду.
- Шланг и трубку для всасывания промывать чистой водой и хранить в висячем положении, чтобы удалить из них остатки жидкости.
- Удалять загрязнения с корпуса.

Учесть при покупке

- Сравнить данные различных поставщиков о давлении насадки для распыления, о необходимом количестве распыляемого вещества и о средствах достижения вакуума при всасывании.
- Большие отверстия для набора воды позволяют быстро проделать это действие.
- Устройство для слива грязной воды в ведро или в систему канализации.
- Устойчивость прибора к коррозии.
- Возможность переставлять ручку, при помощи которой сотрудник толкает прибор, облегчит работу сотрудников, независимо от их роста и веса.
- Специальный датчик позволяет узнать оставшееся количество грязной воды и моющего средства.
- Специальный датчик контролирует степень наполняемости емкостей водой и автоматически при полном наливе закрывает насосы для воды.
- Транспортировка прибора облегчается при помощи больших колесиков и перекидных ручек.
- Сопутствующее оборудование должно быть простым в обращении и удобным в хранении.
- В случае если прибор очень большой, следует предусмотреть в нем встроенное устройство для уничтожения пены моющего средства.

Пароочиститель

Этот прибор универсален в применении и используется для удаления грязных пятен со следующих поверхностей:

- с полов, покрытых искусственным материалом;
- с керамической плитки и камня;
- с наклонных поверхностей, при условии, что напольный материал устойчив к нагреванию;

- с оконных стекол;
- из труднодоступных мест, например ниш, углов, швов;
- со стен около нагревательных приборов;
- стен ванных комнат и туалетов.

Поскольку при использовании пароочистителя химические моющие средства не применяются, эта уборка не наносит вреда окружающей среде.

Функции

Пар, нагретый до температуры 140—150 °С, попадает на напольное покрытие. Холодная поверхность значительно снижает температуру пара. Застарелую грязь трудно удалить с поверхности.

Мощность нагрева составляет от 1400 до 3000 Ватт. Для нагрева около 7 л воды достаточно 5—20 минут. Меры безопасности прибора гарантируют невозможность его открыть в работающем состоянии. Приборы со встроенной системой всасывания имеют дополнительно пылесос, емкость для грязной воды, а также шланг и насадку.

Прибор и сопутствующее оборудование:

- паровой котел;
- подвижный шланг;
- трубка для удлинения;
- напольная насадка;
- различные комплекты насадок, в зависимости от поставщика;
- очищающие салфетки.



Обслуживание и уход

- Налив воды осуществлять, только когда прибор отключен от сети и при контроле датчика давления.
- Сопутствующее оборудование после применения очищать от грязи и протирать салфетками.
- При замене сопутствующего оборудования обращать внимание на нагретые части.
- Добавлять моющие средства, только если допускает конструкция прибора.
- Конденсированные грязные пятна удаляются при помощи очищающих салфеток или мокрой тряпки.

Совет

Обязательно изучите все функции прибора.

Поскольку загрязнения растворяются, но не удаляются при помощи пара, необходима ручная работа.

Очищение паром



Мойка высокого давления

Мойки высокого давления применяются для мытья холлов, бассейнов, площадок вне отеля и спортзалов. Также мойки незаменимы для дезинфекции и прочистки сливов и труб. По сравнению с применением шланга мойки высокого давления расходуют до 80% меньше воды. Применение их универсально. Посредством специального оснащения мойки высокого давления становятся пескоструйными приборами или приборами для подачи пара. В зависимости от конструкции прибора его можно переключить на различные режимы питания: питание от сети или бензиновое питание. В больших приборах предусмотрена система дозирования моющего средства, а также манометр рабочего давления.

Выбор насадок

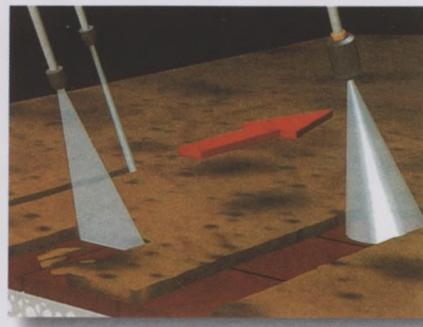
Насадка «точечный луч»	Пучок лучей	<ul style="list-style-type: none"> — Точечная уборка — Интенсивность уборки понижается с удалением загрязнений
Насадка «плоский луч»	<ul style="list-style-type: none"> — Острая форма с наконечниками различного исполнения — Гладкий луч 	Уборка гладких поверхностей, применима также для больших помещений
Регулируемая насадка	Возможность менять угол впрыскивания от 0 до 90°	Универсальное применение
Вращающаяся насадка «точечный луч», «фреза»	<ul style="list-style-type: none"> — Турбина водяного луча в компактном исполнении — Луч вращается вокруг своей оси с частотой 4000 об/мин 	<ul style="list-style-type: none"> — Высокотехнологичное воздействие — Эффективное удаление плотных загрязнений — Пригодно для применения на больших поверхностях

Очистка канализационных труб



Маленькие приборы, в которых нет встроенного нагревателя, можно подключать к системе водопровода для набора теплой (60 °С) воды. При повышенной температуре воды в таких приборах экономится моющее средство. В передвижном приборе высокого давления вода подогревается.

«Точечный луч», «плоский луч», «фреза»



Учет при покупке

- Использование горячей или холодной воды при рабочем процессе.
- Возможность питания от сильного тока.
- Переносной прибор весом 10—50 кг, позволяющий осуществить работу на лестнице, или передвижной прибор с большими колесами.
- Рабочее давление: у маленьких приборов 30—150 бар, необходимое количество воды около 500 л/час.
- Все детали и корпус машины должны быть выполнены из материала, устойчивого к коррозии.
- Регулировка согласно условиям мойки по давлению и количеству необходимой воды.
- Возможность добавления моющего средства и чистящей химии.
- Встроенная или прикрепляемая емкость для моющего средства.
- Крепления на машине для шланга, стальной трубки и кабеля.
- Соответствие производительности мойки высокого давления размерам убираемых поверхностей.
- Дополнительное оснащение: моющие щетки, стальная трубка для очистки пола, комплект труб.

Обслуживание и уход

- Горячая вода экономит время на 40%.
- Необходимо учитывать угол и расстояния вспыскивания.
- Продолжительность воздействия водяного луча обуславливает результат работы.

Машины для подметания полов

Такие машины предназначены для уборки территории около отеля, парковочной площадки и подземных гаражей. При уборке больших площадей экономятся силы и время. Управление машиной осуществляется вручную или посредством мотора.

Машина для подметания полов

Валик для подметания расположен по всей ширине машины. При помощи валика мусор попадает в специальный контейнер. Боковые щетки и поворотные ленты позволяют убирать мусор из труднодоступных мест и углов.

Автоматический выброс мусора в контейнер



Опустошение контейнера для мусора



Машина с боковыми щетками

**Машина для подметания полов и всасывания мусора**

Такая машина работает по принципу машины для подметания полов, но при этом у нее есть встроенная установка для всасывания мусора. Машина также оснащена фильтром.

Принцип действия

У этих машин два разных принципа действия.

- В первом случае грязь продвигается в специальный контейнер при помощи вращающегося валика. Такой принцип используется в маленьких приборах. При этом наполняемость специального контейнера для мусора может составлять 50%.



- Во втором случае использован принцип, когда мусор попадает в специальный контейнер через валик сверху. Наполняемость контейнера должна составлять в зависимости от прибора 85—100%. Принцип поступления сверху позволяет убирать крупный мусор.

**Обслуживание и уход**

- После применения следует очищать боковые щетки и валик.
- Обслуживание и уход продлевают срок службы оборудования.
- Внешние части машины следует протирать влажной тряпочкой.

Учет при покупке

- Прибор должен быть изготовлен из материала, устойчивого к коррозии.
- Должна быть предусмотрена возможность регулировки боковых щеток.
- Должна быть предусмотрена возможность использовать валики на сухих и влажных поверхностях, регулировать их по высоте.
- Привод для вождения у автоматических машин должен быть регулируемым по уровням.
- Предусмотрено движение машины для подметания полов назад.
- Хорошая проходимость машин в труднодоступных местах, например на лестницах, по тротуару.

Ручная машина для подметания полов: удобна при использовании на лестнице



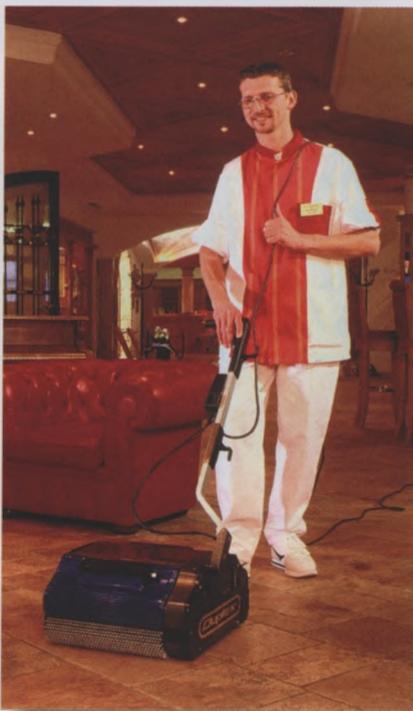
Специальное оборудование

Комбинированные приборы для уборки напольного покрытия и ковров

Эти приборы multifunctional, моющий раствор при помощи специальной насадки попадает на валик для подметания пола. За счет движения валика раствор распределяется по поверхности пола и снова счища-

ется щеткой во время движения валика. Использованная вода щетками перемещается к движущейся ленте и с ее помощью попадает в специальную емкость для грязной воды. Поскольку моющий раствор находится на поверхности пола недолго, не происходит повреждения материалов и промокания нитей, поэтому эти приборы особенно подходят для уборки ковров. Они также быстро осушают ковры теплым воздухом, который поступает через валик на убираемую поверхность, и после обработки остается чисто вымытый и сухой пол. Перед применением приборов необходимо изучить свойства материала убираемой поверхности, чтобы предотвратить возникновение повреждений. Справки о материале можно получить от поставщика.

Сотрудник, убирающий твердый пол



Прибор для сухой чистки ковра

Сухая чистка ковра и ковровых покрытий позволяет пользоваться ими сразу же после проведения уборки. Сухая чистка показана изделиям из букле, велюра, шерсти, фетра.

Вид уборки зависит от степени загрязнения ковра.

- Крупную грязь удаляют машиной-щеткой с функцией всасывания мусора.
- Загрязненные поверхности, например с жирными пятнами, убирают с предварительным распылением моющего средства.
- При основной чистке с помощью щеток и моющего средства смывается грязь, затем с коврового покрытия удаляется оставшаяся влага.



- Завершается чистка всасыванием мусора и оставшегося моющего средства.

Современные приборы для сухой чистки ковров по форме и выполняемым функциям аналогичны пылесосам для уборки ковров. Грязь убирается при распылении моющего средства, которое втирается, затем удаляется с ковра щетками. По очищенной поверхности можно снова ходить через 30 минут после проведения уборки. Эти приборы позволяют реже производить генеральную чистку ковров и ковровых покрытий.

Приспособления для уборки, управляемые вручную

При ежедневной уборке такое оборудование незаменимо. Везде, где невозможно или нерационально применение машин, например из-за малых размеров помещения, мебелировки, объема уборочных работ, небольшой степени загрязнения покрытий, применяются приборы ручного управления.

Метла

Позволяет убирать загрязненные покрытия определенных размеров при помощи щетины, укрепленной на черенке из дерева или искусственных материалов.

Метлы бывают:

- для сбора мусора в специальную емкость;
- для помещений и залов (шириной 25—100 см);
- уличные.

Черенок может быть изготовлен из дерева, искусственных материалов или легких видов металла.

Все метлы должны храниться в подвешенном состоянии, поскольку при другом хранении можно повредить щетину за счет тяжести черенка. Крупные загрязнения или остатки пыли можно удалить с поверхности при помощи маленькой щетки, а также щетки, которую можно применить для влажной уборки.

Щетки

В большинстве случаев для уборки мусора используются ручные щетки. На плашке из дерева или искусственных материалов крепится кокосовая щетина или щетина из синтетических материалов.



Швабра

Швабра считается классическим прибором для уборки мусора. Так же как и щетка, швабра состоит из черенка и поперечины с прикрепленной к нему щетиной. Конструкция позволяет заменить щетину в случае ее полного истирания. Черенок для швабры может быть изготовлен из натурального дерева, искусственных материалов или легкого металла. Щетки из полиамида не предназначены для использования в санитарных помещениях, так как не переносят кислоты и быстро приходят в негодность. Во время генеральной уборки рекомендуется установить все щетки под одним углом.

Приспособления для влажного протирания

Эти приспособления называют веревочными щетками или щетками с бахромой. Крепление веревок должно быть компактным. Следует обратить особое внимание на:

- крестообразное или шарообразное исполнение крепления для легкости управления черенком веревочной щетки;
- надежные крепежные элементы;
- простоту механизма для смены веревочных насадок;
- согласование вида отжима веревок (вертикальный, горизонтальный или роликовый вид);
- возможность регулировать черенок по высоте.

Для изготовления веревок используют хлопковые нити и нити из искусственного материала. Материал, из которого изготовлены веревки, должен соответствовать поверхности, для уборки которой они предназначены. Хорошее качество веревок гарантирует невозможность выпадения волокон и нитей и их проникновения в стиральные машины при стирке.

Материал, из которого изготовлена веревка или бахрама для щетки, должен быть высокого качества и надежно закреплен, чтобы обеспечить качественную уборку мусора. Щетки в виде крупных петель непригодны для уборки углов и плинтусов.

Моечная пластина с прикрепляющейся к ней веревочной поверхностью



Веревки и держатели



Насадка для влажной уборки с крепежом



Веревочные щетки



Гладкие щетки



Веревочная насадка специальным образом прикрепляется к моечной пластине. При помощи ножного клапана влажную щетку можно отжать. При помощи такого же движения пластина возвращается в рабочее состояние.

Приспособление для влажной уборки

Эти приборы применяются не только для влажной уборки, но и для уборки пониженной влажности. Черенок щетки и насадки аналогичны веревочным щеткам, но при использовании применяется только распыление влаги. Крепления бывают двух видов:

— быстрое крепление посредством клапана;

Трапецевидная пластина для крепления веревок



Трапецевидная пластина для крепления флисовых салфеток



— трапецевидная моечная пластина с поверхностью из искусственного материала.

Для уборки используются одноразовые флисовые или хлопковые салфетки. Хлопковые салфетки изготавливаются из 100%-ного хлопка и применяются для уборки пыли. Они могут применяться неоднократно. Одноразовые салфетки изготавливают из смеси хлопковых и синтетических материалов и применяют обычно с использованием моющих средств. Несмотря на то что речь в этой главе идет о сухих салфетках, этот способ уборки принято обозначать как влажный. Таким простым способом легко убирать поверхности с незначительной степенью загрязнения. При использовании необходимо обращать внимание на то, чтобы салфетки из флиса не вступали в контакт с влагой, поскольку это приводит к образованию катышек на их поверхности.

Приспособление для уборки кантов и стен

Различают два вида исполнения таких приспособлений:

- **ручное приспособление:** пластина из искусственного материала с ручкой, с помощью которой распределяют моющее средство. Нижняя поверхность имеет рифление, чтобы качественно очищать текстильные материалы;
- **приспособление на черенке:** моющая пластина крестообразно крепится к черенку. Предпочтительно, если черенок регулируется по высоте, что облегчит работу сотрудникам разного роста.

Прибор для чистки кантов и насадки



Резиновые собиратели воды

Это приспособление состоит из черенка, прямого или изогнутого, со встроенным резиновым осушителем. Резиновый осушитель помогает собирать воду в специальную емкость.

Резиновые осушители



Приспособления для мытья окон

На эргономичной рукоятке крепится моющая пластина со встроенной резиновой прослойкой. Предусмотрена ступенчатая регулировка длины рукоятки и угла расположения пластины, что позволяет убирать труднодоступные места, например окна с решетками. Оптимальное скольжение по стеклу обеспечивает варьируемая длина моющей шины. Выдвижной черенок позволяет убирать высоко расположенные части окон, не прибегая к помощи стремянки. Резиновый осушитель необходимо регулярно проверять, поскольку, если на ее поверхности есть повреждение, на стеклах после уборки могут остаться разводы.

Комплект для мытья окон



Совет

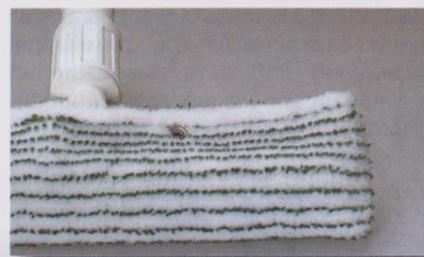
Рукоятка с креплением должна быть многофункциональна, применяться для других процессов уборки, например оттирания со стекол краски, лака.

Приспособление для предварительной очистки

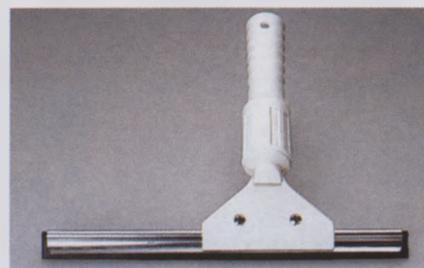
На рукоятке из алюминия крепится насадка из материала, который очень хорошо собирает влагу, например велюр или микрофазер. Приспо-

бление служит для предварительной уборки стекол и приготовления к мытью с применением моющих средств. Следует обратить внимание на возможность регулировки длины рукоятки. Очень часто приспособление изготавливают **комбинированным: для предварительного и основного мытья окон.** Это экономит время, затрачиваемое на смену насадки. Такие приборы используют при средних загрязнениях.

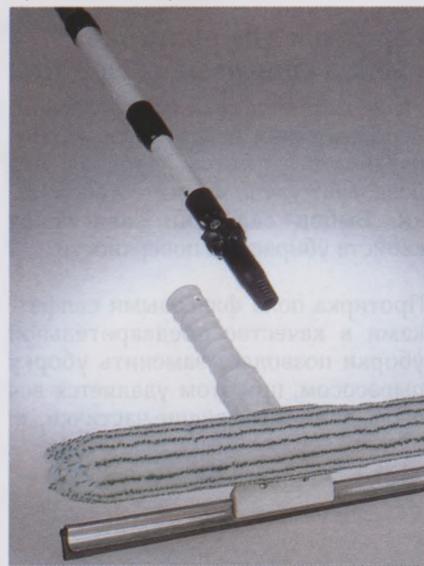
Устройство для предварительной мойки окна с насадкой из микрофазера



Прибор с передвижным резиновым осушителем



Насадка для предварительного мытья с резиновым осушителем



Моющие салфетки и губки

Выбор материалов, из которых изготовлены салфетки для мытья, зависит от свойств убираемой поверхности, вида мытья, применения определенных моющих средств. Применение моющих салфеток и губок значительно облегчается, если выбрать их определенной цветовой гаммы в зависимости от области уборки, это позволяет избежать неправильного применения, например если салфеткой протирают мебель, ее не следует использовать в ваннх комнатах. Такое раздельное применение позволяет избежать повреждения материалов и распространения бактерий.

Салфетки и губки



Салфетки для протирки пыли и флисовые салфетки

Различают салфетки многократного использования и одноразовые. Поверхность салфеток неровная, что позволяет улучшить качество уборки. Выбор салфетки зависит от свойств убираемой поверхности.

Протирка пола флисовыми салфетками в качестве предварительной уборки позволяет заменить уборку пылесосом, при этом удаляется вся пыль, даже мельчайшие частички.

Протирка пыли пластиной для мытья с насадкой для флисовых салфеток



Пластина с резиновым осушителем



Тряпки для протирки пола

Для протирки пола больше всего подходят тряпки из хлопка, вискозы, полиэстера, полиамидного волокна.

При выборе товара следует обратить внимание на:

- впитывающую способность салфетки;
- отсутствие на тряпке выпавших волокон;
- удобство использования;
- высокая прочность изделия.

Замша для протирки оконных стекол

Замшу для протирки оконных стекол изготавливают из шерсти различных животных.

Перед первым использованием замшу нужно как следует намочить. Замша для протирки оконных стекол чувствительна к алкалоидам и кислотам, горячая вода и прямые солнечные лучи могут повредить эластичность материала. После применения замшу для протирки оконных стекол следует тщательно высушить и придать ей прежнюю форму.

Полировочные салфетки

Хорошую полировочную способность имеют салфетки из льна, которые применяются для слабо-влажной уборки. Такие салфетки легко удаляют остатки воды с поверхности.

Губки

Пористая структура губки увеличивает объем воды и загрязнений, которые губка может впитать. Губки хорошо удаляют большие загрязнения и, соответственно, идеальны для предварительной уборки. Для крупных предприятий предпочтительнее губки различных цветов в виде метровых лент. Это позволяет индивидуально выбрать размер губки и цвет в зависимости от вида уборочных работ.

Синтетические губки, губки для протирки

Губки бывают различного исполнения в зависимости от области применения. Большое внимание следует уделить размеру губки. Губка должна идеально располагаться в руке, это облегчает процесс уборки. Часто губки бывают изготовлены из синтетических материалов или имеют специальный флисовый слой для протирки. Таким образом, губка многофункциональна в использовании. На предприятии должны быть в наличии губки разных расцветок, для каждой области применения следует определить свой цвет.

Насадки

Они изготавливаются из полиэстера или полиамида и применяются в качестве дисков к очистительным приспособлениям с ручным управлением. При необходимости можно применять насадки с неровной поверхностью для шлифовки.

Такие насадки можно крепить к приспособлениям для ручной уборки. Такими насадками легко удаляются сильные загрязнения.

Насадки из полиэстера очищают под струей воды или стирают в стиральных машинах при температуре до 60 °С.

Очищающие салфетки и веревочные щетки из микрофазера

При помощи очищающих салфеток из микрофазера, смоченных чистой водой, можно протирать гладкие поверхности. Таким образом достигается высокий уровень уборки при меньшей затрате сил и умеренном применении моющих средств.

Свойства

Нити из микрофазера очень тонки. Один грамм нити микрофазера может достигать длины 1 км. В зависимости от качества одну нить можно расщепить на множество (до тысячи) волокон. Соединение нитей микрофазера происходит по тому же принципу, что и крепление щетинок у щетки. При соединении нитей между ними образуется пустота, которая хорошо впитывает воду и загрязнения, то есть грязь поднимается с убираемой поверхности так же, как и при применении щетки. Экономия расхода моющих средств при такой уборке может составить 80—90%.

Руководство по уходу и применению

Перед первым применением очищающие салфетки из микрофазера, которые предполагается использовать для влажной уборки, следует тщательно прополоскать чистой водой. Из-за многообразия фазерных нитей следует внимательно читать инструкцию по эксплуатации для правильного применения. Поставщики в зависимости от области применения разным цветом маркируют текстильные изделия или дают конкретные указания по применению на этикетке.

При мытье текстильных изделий нельзя применять моющие средства, температура воды должна быть точно соблюдена.

Осторожно!

Микрофазер может повредить стеклянные поверхности!

Преимущества микрофазера и уход за ним:

- простота в применении;
- экономия до 90% моющего средства;
- меньшее потребление воды при большем впитывании загрязнений;
- отсутствие проблем дозирования;
- исключены аллергические реакции, так как не применяются химические средства;
- не оставляет разводов, ниток, ворса;
- низкая степень повторного загрязнения.

Различные изделия из микрофазера



Ожидания гостей относительно чистоты и качества уборки номеров очень высоки. Следует постоянно соблюдать гигиенические стандарты. Идеальным является тот вариант, когда гость вообще не замечает процесса уборки. Это требует организаторского таланта и вкуса.

Выполнение всех задач, которые стоят перед департаментом ведения хозяйства, возможно только при хорошем менеджменте уборки и профессионализме сотрудников. Планирование работ является важной основой для успешной деятельности. На тренингах у сотрудников формируют сознательное стремление к соответствию результатов их работы стандартам гигиены.

Уборка — это такая услуга, которая требует тщательного планирования рабочих процессов. Основой для такого планирования являются знания о каждом процессе работы. Уборка должна проходить при соблюдении эргономики.

A photograph of a hand wearing a white latex glove being washed under a stream of water from a modern, polished chrome faucet in a white sink. The background is a plain, light-colored wall. The overall tone is clean and professional.

Менеджмент уборки

В зависимости от объема работ уборка подразделяется на генеральную, тщательную, уборку для поддержания чистоты. Количество времени, затраченного на каждый отдельный процесс уборки, применение различных моющих средств и материалов регламентируется гигиеническими стандартами предприятия. В процессе уборки можно использовать различные методы. Эти методы зависят от материалов и степени загрязнения поверхностей, рабочих средств, а также времени, необходимого техническим службам для уборки. В процессе уборки не только поддерживают определенные гигиенические стандарты, но и придают помещениям ухоженный вид.

Уборка должна быть экономичной!

Необходимо точно рассчитать потребное количество моющих средств, трудовых ресурсов и расход энергии. Цель предприятия в данном случае — достичь максимального качества уборки с минимальными затратами.

Уборка должна быть экологичной!

Наши гости все больше интересуются вопросами охраны окружающей среды и ожидают от отеля соответствующего подхода. Для личной выгоды также лучше использовать средства, не вредящие окружающей среде.

Уборка должна быть эргономичной!

Работа на этажах требует большой физической нагрузки. Неправильное распределение нагрузки может привести к проблемам со здоровьем, которых можно было бы избежать при правильной организации работ.

Работа выполнена хорошо, если в короткое время при умеренных нагрузках достигнут максимальный результат.

Продолжительность необходимого на выполнение работы времени устанавливается посредством каталога данных, который составляется в каждом отеле. Вид и объем отдельных работ складывается в процесс уборки. Хорошее выполнение работ и правильное применение средств уборки ведут к достижению цели. Внутри предприятия рождается определенная система контроля, которая помогает оценить результаты работ.

Точная постановка задач при уборке облегчает контроль, а проверка объема и качества выполнения работ гарантирует соблюдение стандартов гигиены и экономичный менеджмент по уборке этажа.

Процесс уборки

Менеджмент уборки на предприятии в большой степени зависит от ответов на следующие вопросы:

- когда должна производиться уборка / когда можно убрать?
- как часто должна производиться уборка?
- насколько основательно должна производиться уборка?

Необходимо так организовать ежедневный процесс уборки, чтобы не беспокоить гостей. Степень загрязнения поверхностей, которые подлежат уборке, особенности уборки данных поверхностей, а также внедрение определенных механических средств и человеческий фактор определяют временные затраты, конкретные часы проведения уборки.

Рабочие средства должны быть в идеальном состоянии, моющие средства — правильно храниться и использоваться. Сотрудники должны периодически проходить дополнительное обучение, чтобы убирать более качественно, не допускать несчастных случаев и простоев в работе. После определенного промежутка времени процессы работы необходимо пересматривать с учетом новых технологий и оборудования.



Процессы уборки можно определить следующим образом:

Процессы уборки		
Повседневная уборка	Тщательная уборка	Генеральная уборка
	Частичная уборка поверхностей	Уход
	Специальная уборка	

Повседневная уборка

Повседневная уборка для поддержания чистоты проводится через определенные промежутки времени, например ежедневно или раз в неделю. Объем работ определяется категорией предприятия, оснащением отеля.

Тщательная уборка

В случае возникновения сильных загрязнений или пятен на поверхности предпринимают тщательную уборку.

Применение различных моющих средств зависит от:

- обрабатываемого материала;
- вида загрязнения;
- метода уборки.

При помощи регулярных тщательных уборок можно отложить по времени проведение генеральной уборки. Это относится к напольным покрытиям и окнам.



Поскольку при тщательной уборке убирается только часть поверхности или покрытия, можно говорить также о **частичной уборке поверхности**.

В случае возникновения особых загрязнений в рамках тщательной уборки проводят **специальную уборку**.



Генеральная уборка

Время проведения генеральной уборки определяют степенью изношенности и загрязнения материалов. После закрытия сезона или в то время, когда в отеле мало гостей, сотрудники отеля проводят генеральную уборку, при этом не мешая гостям, живущим в отеле на момент проведения уборки.

К генеральной уборке относится **специальный уход, соответствующий каждому отдельному материалу**. О специальном уходе говорят, когда, например, на поверхность наносится специальное средство, которое:

- очищает материал;
- улучшает визуальное восприятие;
- оказывает благотворное действие на свойства материала;
- облегчает и упрощает процессы уборки;
- обеспечивает безопасное хождение по поверхности.

Организационные формы уборки

Мы различаем три системы уборки:

- **система Ривьеры;**
- **система колонн;**
- **смешанная система.**

Система Ривьеры

Эта система часто применяется на небольших предприятиях. При системе Ривьеры каждый сотрудник отвечает за конкретную область. Все работы, необходимые для производства в данной области, выполняет один сотрудник, который отвечает за результаты работы и за применение моющих и других средств при уборке.

Преимущества данного метода. Система Ривьеры позволяет легко осуществить контроль за результатом и затраченным временем. Сотрудник, убирающий конкретную область, начинает к ней по-особому относиться. В момент приема сотрудника на работу может быть точно указана его область для уборки.

Недостатки данного метода. Не стоит ждать при такой системе повышения производительности труда; в случае ухода сотрудника ему трудно найти замену.

Система колонн

Каждый сотрудник занимается определенным процессом в общем процессе уборки, например один моет туалеты, другой полы, третий работает с моечными машинами и т. д. Сотрудник отвечает не только за мойку при помощи моечной машины, но и за ее техническое состояние.

Преимущества данного метода. Эта система предлагает оптимальное распределение нагрузки посредством автоматизации определенных процессов уборки. Процессы уборки внутри системы колонн можно сравнивать между собой.

Недостаток данной системы. Сотрудники не взаимозаменяемы.

Смешанная система

Смешанная система наиболее часто применяется во всем мире. Если система Ривьеры для одной персоны обеспечивает полную занятость, а для другой занятость недостаточна, следует применить смешанную систему. Например, гостевые номера убираются по системе Ривьеры, а общественные места — по системе колонн.

Часто для уборки общественных мест вызываются сотрудники из специальных фирм вне отеля. Проведение уборки такими специалистами может быть организовано с привязкой к конкретному времени и не зависит от рабочих часов сотрудников отеля.

Эргономия работ

Самая лучшая организация уборки не будет действенной, если подводит исполнение. Поэтому необходимо уделять время для обучения сотрудников методам работы, экономящим силы.

Методика выполнения работ влияет на:

- длительность участия сотрудников в работе;
- усталость сотрудников;
- получение удовлетворения от выполнения работы;
- частоты заболеваний сотрудников;
- затраты моющих средств;
- износ технических средств;
- результат работы.

Основу для эргономически верной организации работы дают научные исследования.

Иногда даже маленькие новации могут облегчить работу. Но из-за инерции эти изменения зачастую не вво-

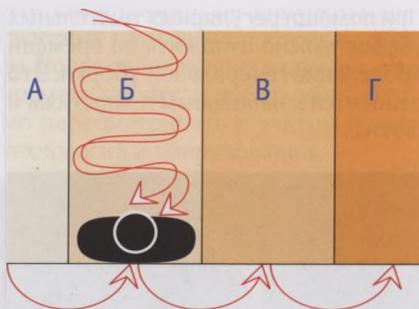
дятся на предприятиях. Быстрая утомляемость, возникновение боли у сотрудников могут повлиять на качество повседневной уборки.

Средства производства подбираются в зависимости от выполняемых процессов сотрудником, а место работы каждого сотрудника определяется его личностными особенностями (рост, масса).

Оптимизация работы

Работы, которые выполняются на уровне плеча или сидя на коленях, особенно нагружают сотрудников. Наиболее трудоемкие работы должны производиться на поверхности, не превышающей ширины плеч. Поэтому эту поверхность лучше разделить на части.

Разделение поверхности на части. Начало



Следует разделить поверхность на части так, чтобы можно было выполнять работы на участке, равном ширине плеч. Избегайте движений на очень большой поверхности

Работ, которые производятся выше человеческого роста, лучше избегать. Применяя, например, специальные приспособления или безопасную лестницу, можно облегчить процесс мытья окон. Используя специальные безопасные приставные лестницы, можно достичь большей стабильности при уборке лестниц и лестничных пролетов.



Специальные приспособления для облегчения работы на лестнице



Позы при работе

Ни в коем случае не следует работать наклонившись. Лучше обрабатывать поверхность присев или согнув ноги в коленях.

Сбор мусора в совок



При включении прибора в розетку следует присесть



Нагрузка должна быть перенесена с ног на туловище, чтобы предотвратить судороги.

Поднимаемся из полуприседа



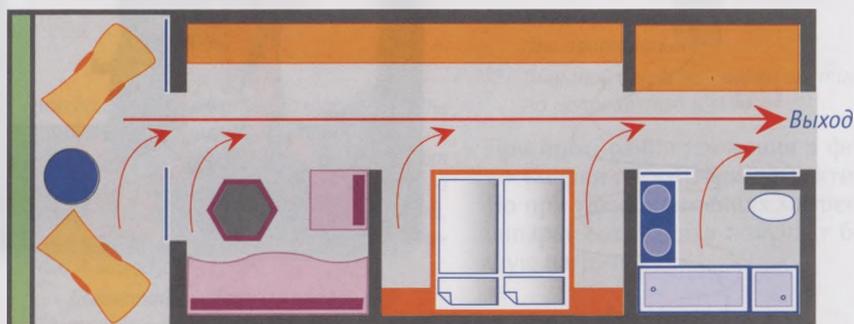
Поднимаем чемодан: нагрузки на туловище



Многие работы могут быть выполнены в положении сидя. Таким образом удастся защитить от чрезмерных нагрузок ноги и спину. Сидячими рабочими местами необходимо оснастить склады и прачечную. В этих помещениях можно производить работу сидя.

Систематизация работы

Все процессы уборки должны осуществляться сверху вниз и быть направлены к выходу. В гостевом номере следует убираться по направлению от балконной двери или от окна к выходу из номера.



Стрелками указано направление работ от балкона к выходу, от ванной комнаты к выходу

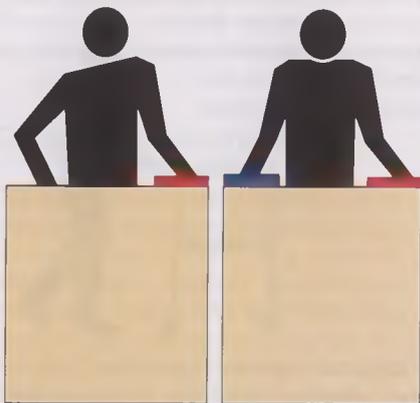
Толкать лучше, чем поднимать. Предпочтение следует отдавать устройствам на колесиках, например тележкам для белья, передвижным емкостям для цветов, рабочим тележкам. В случае если их все-таки необходимо переносить, нагрузку следует равномерно распределить на обе руки, чтобы избежать возникновения судорог.



Приспособления с рукояткой, например моечные приборы, должны быть отрегулированы по уровню плеча. Таким образом можно снизить нагрузку. Рукоятки-телескопы и трубки облегчают регулировку по росту работающего сотрудника.



Уборка гладкой поверхности: в правой руке следует держать тряпку с нанесенным на нее моющим средством, в левой руке — салфетку для последующего протирания поверхности.

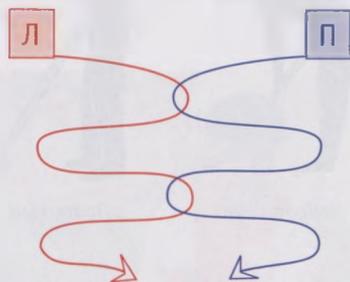


Неправильно

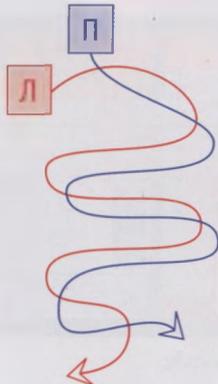
Правильно

В случае если технические средства для уборки необходимо удерживать в руках, следует работать попеременно то правой, то левой рукой.

Пример: работа двумя руками

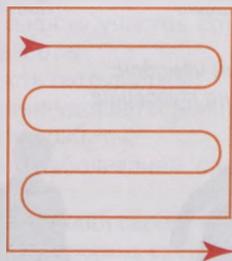


Протирание поверхностей: салфетки в обеих руках



Все маленькие поверхности обрабатываются по принципу серпантина, при этом работу выполняют с удаленной точки в направлении к туловищу. Работать должны только руки, движения спины вызывают усталость. Следует обратить внимание на то, что движения рук должны быть четко отработаны.

Движения по принципу серпантина при мытье окон



При всех процессах работы лучше разделить поверхность, которую следует убрать, на части. Размер таких частей зависит от применяемых приборов и приспособлений.

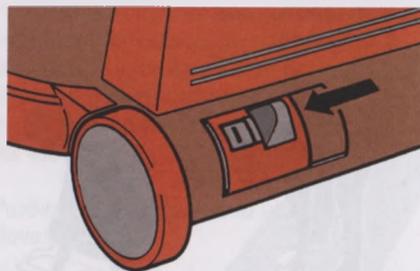
Все большие поверхности следует убирать по наклонной от корпуса и обратно, такие движения можно обозначить как поворотные.

Рукоятку следует поднимать вверх по направлению к туловищу, например при отжимании губки



Форма и исполнение элементов управления, устройства-держатели

Элементы управления должны быть исполнены таким образом, чтобы к ним можно было прикасаться даже мокрыми руками. Особенно хорошо, если форма и верхняя поверхность выполнены по-разному. В этом случае приборы легко отличить друг от друга на ощупь. Это существенно облегчает работу, поскольку не обязательно смотреть на приборы. Необходимо обращать внимание на то, чтобы переключатели и кнопки на приборе были прочными и легкими в использовании. Переключатели, которыми можно пользоваться при помощи ног, значительно экономят время, которое при другом исполнении приборов нужно тратить на наклоны.



Рукоятки должны быть широкими, такими, чтобы на них без труда могли поместиться четыре пальца руки. Большой палец охватывает рукоятку с другой стороны. Описанный способ удерживания рукоятки позволяет осуществлять оптимальный ее захват. Следует предпочитать нескользящие материалы.

Панель управления моечной машины



При покупке новых приборов следует проверять, какие из них отвечают принципам эргономики и удобны в использовании.

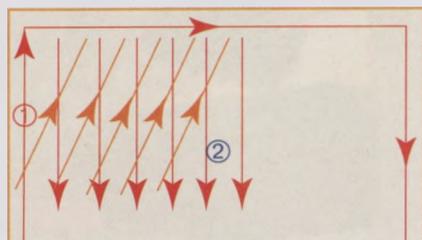
Методы уборки

При описании методов уборки в последующих главах уделяется большое внимание принципам эргономики. Их следует запомнить, так как в дальнейшем автор не будет к ним возвращаться.

Подметание

Этот метод используют, как правило, для того, чтобы удалить с поверхности крупные загрязнения. Подметание осуществляется посредством специальных приборов или вручную. Вид загрязнения и вид поверхности являются определяющими при выборе метлы. Частицы мусора можно собрать метлой определенного вида, но в основном этот процесс тесно связан с процессом всасывания пыли. То есть процесс подметания облегчает последующие процессы уборки, экономя время и применение моющих средств.

Движения метлой при уборке номера следует производить таким образом



↑ Направление движения

↗ Обратные движения: метлу следует привести к исходной позиции

Всю поверхность, которую нужно убрать, следует поделить на части. Сотрудник стоит сбоку от метлы и выполняет движения метлой вдоль тела. Направление щетинок метлы при уборке остается одинаковым. Всегда следует работать по направлению к выходу из номера.

- ① Подметание углов и краев
- ② Движения метлой выполняются по указанной траектории

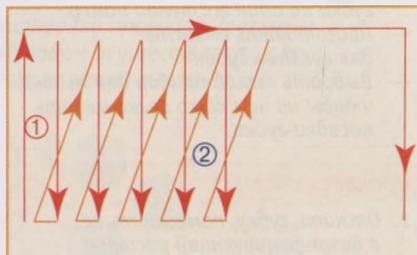
Уборка с пылесосом

Уборка с пылесосом применяется для очистки текстильных и нетекстильных поверхностей от неплотно прилегающих загрязнений. Выбор модели пылесоса для уборки, а также дополнительного оборудования к нему зависит от области применения. Пылесос позволяет удалить сухую грязь, пыль, влажные загрязнения и пятна с горизонтальных и вертикальных поверхностей.

Во время уборки с пылесосом зачастую удаляется только часть загрязнений из-за вида или состояния пылесоса.

Уже во время настила коврового покрытия следует обращать внимание на направление настила пола, чтобы уборка с пылесосом была заметна гостям. В случае если в номере для гостей видны следы от колесиков тележки или человеческие следы, на гостей будет произведено неблагоприятное впечатление, даже при условии, что комната убрана безупречно.

Движения во время уборки с пылесосом



Всю поверхность, которую нужно убрать, следует разделить на части. Сотрудник, работающий с пылесосом, притягивает щетку пылесоса по направлению к себе, а затем двигает ее перекрестно вперед. Работать всегда следует по направлению к выходу.

- ① Подметание углов и краев
- ② Движения с пылесосом выполняются по указанной траектории

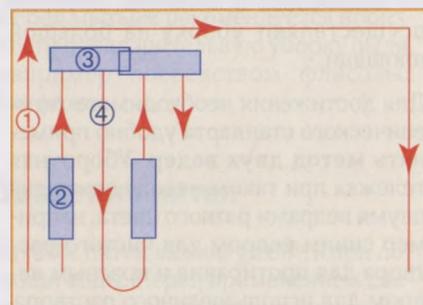
Протирание полов от пыли

Влажная уборка означает работу с очень небольшим количеством моющих средств. При обычных загрязнениях достаточно влажной уборки. Это облегчает рабочий процесс и экономит воду и моющие средства. Тряпочки для протирания опрыскиваются водой из специальной емкости (то есть распыляет на них воду). Далее следует применить средства, которые позволяют бороться с пылью, например односторонние флисовые салфетки. Этот метод обеспечивает хороший сбор пыли и исключает излишнее увлажнение.

Для сильных загрязнений этот метод не подходит.

Вид применяемых средств для протирки зависит от степени загрязнения поверхности и от ее вида. Приборы на круглых или крестовых шарнирах предпочтительны в использовании.

Протирание поверхности влажной тряпочкой



Сотрудник работает по направлению от себя и всегда по направлению к выходу.

- ① Протирание углов и краев
- ② Узкой стороной следует направлять тряпочку вперед
- ③ Менять поверхность для протирания
- ④ Широкой стороной снова протирать по направлению к себе

При протирании движения в форме восьмерки также очень эффективны. Но при таких движениях мышечный аппарат сотрудника получает большую нагрузку.

Совет

При протирании поверхности от пыли следует обратить внимание на равномерное распределение нагрузки рук, то есть приспособление для протирания следует использовать попеременно то правой, то левой рукой.

Влажная уборка

Влажная уборка предназначена для удаления сильных загрязнений. Также ее применяют при необходимости избавиться от пятен. Для влажной уборки нужно иметь в своем распоряжении ведро с тряпкой, ведро, которое можно передвигать, и специальную швабру с веревками или губкой в качестве насадки. Предпочтение следует отдавать передвижному ведру и швабре, поскольку при применении этих вспомогательных средств можно избежать прямого контакта с химическими моющими средствами. Для влажной уборки предпочтительно использовать приборы, которые осуществляют уборку на большой площади.

Для достижения необходимого гигиенического стандарта удобно применять метод двух ведер. Уборочная тележка при таком методе оснащена двумя ведрами разного цвета, например синим ведром для чистого раствора для протирания и красным ведром для использованного раствора. На ведрах установлен специальный держатель для швабры таким образом, чтобы губчатую насадку швабры

Моечная тележка с двумя ведрами



можно было легко выжать в оба ведра. Движения для влажной уборки идентичны движениям при протирании пыли.

Метод двух ведер

Подготовка

- Наполнить **синее ведро**, оставив до края примерно 5 см, моющим средством.
- **Красное ведро** наполнить моющим средством на одну четверть.
- Закрепить держатель над **красным ведром**.
- Приготовить швабру для мытья.

Процесс работы

1. Окунуть губку (от швабры) в **синее ведро**, не сильно отжать ее.
2. Помыть поверхность: сначала углы и края, затем всю полностью.
3. Окунуть губку в **красное ведро** и сильно ее отжать.
4. Окунуть губку в **синее ведро** и снова сильно отжать.
5. Избытки моющего средства удалить посредством мытья, как описано в пункте 2.
6. Сильно отжать губку, промыть ее в **красном ведре** и снова интенсивно отжать.
7. Рабочий процесс повторяется в том же порядке.

Метод смены губок

Подготовка

- В **синем ведре**: приготовить дезинфицирующий раствор, следуя инструкции.
- Приготовить две увлажненные губки на один гостевой номер.
- Приготовить емкость для грязных губок.
- Выбрать такой прибор для мытья, чтобы на нем было легко менять насадки-губки.

Процесс работы

1. Отжать губку, поместить ее в дезинфицирующий раствор и снова слегка отжать.
2. Помыть поверхность: сначала углы и края, затем всю полностью (ок. 30 м²).
3. Положить губку в емкость для грязных губок.
4. Достать новую губку.
5. Удалить остатки раствора, смыв его.
6. Вторую губку также поместить в емкость для грязных губок.
7. Рабочий процесс повторяется в том же порядке.

Метод смены губок предполагает наличие в отеле большого их количества. Следует учитывать их стоимость при планировании. Губки можно подготавливать для работы, поместив их в стиральную машину со специальным раствором. Чистые и еще влажные губки следует сразу же использовать в работе. В этом случае не потребуется дополнительно разводить в ведре дезинфицирующий раствор. Метод стирания губок в стиральной машине и использования их затем при работе экономит время, которое сотрудник вынужден тратить на отжимание при другом методе.

Дезинфекция

При дезинфекции также необходимо протирать поверхности влажной тряпкой. Для этого процесса больше всего подходит метод смены губок, так как он позволяет избежать распространения микробов.

Емкость с приготовленными губками



Другую возможность производить дезинфекцию посредством протирания поверхности предоставляют специальные технические средства со встроенной емкостью для дезинфицирующего раствора. На рукоятке прибора крепится съемный контейнер объемом 1,5–2 л для дезинфицирующего раствора, который посредством специального дозатора наносится на губку. Губки должны иметь трапециевидную форму, их следует менять после протирания каждые 30 м². Для удаления пыли и загрязнений перед обработкой влаж-

ной губкой рекомендуется протереть поверхность одной стороной флисовой салфеткой.

Совет

Уксус, разведенный в воде, или содовый раствор также имеют дезинфицирующие свойства (см. главу «Средства производства»).

Работа со щеткой

Щетка применяется для удаления с поверхности сильных загрязнений, для окончательной же уборки следует использовать пылесос.

Уборка посредством влажных щеток

Передвижные моющие машины, которые следует толкать, или машины, при использовании которых образуется пена, так называемые моющие автоматы.



Уборка посредством сухих щеток
Пылесос с электрической щеткой-насадкой для уборки ковров. Таким методом уборки не следует пользоваться при напольных покрытиях из флиса.

Уборка щеткой с образованием пены

Слишком сильные загрязнения с поверхности можно удалить, смывая их большим количеством воды. Для такого метода необходимы следующие средства производства:

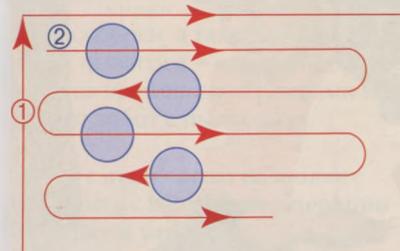
- для небольших поверхностей — швабра, щетка, губка и ведро;
- для больших поверхностей — передвижная моющая машина или моющий автомат со специальными насадками в виде щеток либо валиков и соответствующие губки.

Полировка

Во время всех полировочных работ посредством моющей машины на поверхность наносится специальный защитный слой. Таким образом с гладких и воощенных поверхностей, которые обрабатывают при помощи влажной уборки, удаляют следы загрязнений и человеческие следы, а также ухаживают за поверхностью и придают ей презентабельный вид. Вид поверхности и толщина слоя, который необходимо на нее нанести, определяют частоту вращения механизма моющей машины и тип насадки.

Этот метод также применяется во время промежуточной уборки, в результате чего можно проводить генеральную уборку поверхностей менее часто.

Полировка последовательным методом осуществляется по направлению к выходу



- ① Полировка углов и краев
- ② Поверхность, которую нужно полировать, следует разделить на части и полировать указанным способом
- Так же следует действовать при использовании моющей машины

Распыление спрея / мытье

Этот метод уборки в определенной степени можно сравнить с проведением влажной уборки, но при мытье основное количество необходимой воды подается при помощи моющей машины. Распыление спрея используют при повседневной и тщательной уборке. Но при этом также следует проводить регулярную генеральную уборку.

Движения при таком методе идентичны движениям при полировке поверхности передвижной машиной. Следы от каблуков, застарелые пятна легко удаляются моющей машиной посредством добавления в нее моющего спрея. Спрей также можно распылять на поверхность вручную. Моющее средство распыляется непосредственно на область загрязнения. Важное значение при мытье имеет правильный выбор губки и частота вращения механизма моющей машины, которые следует выбирать, учитывая особенности поверхности. Перед мытьем рекомендуется произвести предварительную уборку пыли, например посредством флисовых салфеток.

Удаление пятен

До 80% пятен можно удалить при помощи воды. Перед применением специальных средств для удаления пятен следует внимательно прочитать инструкцию и выяснить, переносит ли это средство материал, из которого изготовлена поверхность.

Совет

Пятна следует обрабатывать круговыми движениями по направлению от себя!

Процесс уборки, систематизация уборки

Все действия, производимые в процессе уборки, осуществляются в строгой последовательности. Это необходимо, чтобы к моменту завершения уборки был достигнут максимально качественный результат. Не имеет смысла, например, сначала вымыть в гостевом номере пол, а затем заправлять постель.

Процесс уборки, то есть последовательность операций, базируется на простой схеме. Каждый процесс уборки в систематизации может быть поделен на шесть частей. Следует описать оптимальный метод уборки, таким образом, мы получим необходимую последовательность действий во время уборки.

1. Предварительные работы:

- перед началом работ на этаже;
- в помещении, где должна производиться уборка.

2. Работы по устранению пыли.

3. Влажные работы.

4. Работы по уходу.

5. Работа с пылесосом.

6. Окончательные работы / финиш:

- в помещении, где должна производиться уборка;
- в конце рабочего дня.

Предварительные работы

Под термином «предварительные работы» следует понимать все действия, которые обеспечат бесперебойный процесс дальнейших работ. При планировании следует учитывать различия предварительных работ при начале работы в целом и предварительных работ при начале уборки в помещении, которое следует убирать.

Предварительные работы перед началом работ в целом

Под этим термином следует понимать все работы, которые обеспечат дальнейшие действия во время рабо-

чего времени. Например, для выполнения задач на день следует провести на этаже следующие подготовительные работы:

- подготовка и проверка средств производства, то есть проверка функционирования приборов, проверка их безопасной работы, согласно списку, который находится в офисе на этаже;
- контроль за наполненностью мочных тележек;
- контроль за наличием контейнера для грязного белья;
- подготовка моющих средств и приборов для проведения специальных работ.

Предварительные работы в помещении, которое следует убирать

Перед непосредственной уборкой помещения в нем следует произвести следующие работы:

- открыть шторы;
- открыть окна и проветрить помещение;
- навести в помещении порядок, например убрать грязную посуду, посторонние предметы и предметы одежды;
- правильно поставить мебель;
- вынести мусор.



Работы по удалению пыли

Пыль скапливается на горизонтальных и вертикальных поверхностях. В пыли содержатся пыльца, бактерии, вирусы, частички кожи и экскременты клещей, которые размножаются в домашней пыли. Все это может привести к проблемам со здоровьем. Истирание текстильных поверхностей также приводит к образованию пыли.

Работы, которые вызывают образование пыли:

- снятие постельного белья;
- замена матраса;
- замена чехла матраса;
- уборка грязного белья (в специальный мешок или контейнер);
- застилание постелей;
- замена одеяла;
- сухая уборка;
- работы со щеткой;
- встряхивание вещей (на балконе или террасе);
- подметание.

Процессу удаления пыли следует уделять большое внимание, так как в последнее время участились случаи заболевания аллергией. Наличие пыли может не только привести к проблемам со здоровьем у гостей и сотрудников, но и вызывает скопление различных материалов. Пыль следует убирать таким образом, чтобы в воздухе не оставалось ее частичек.



Влажные и мокрые работы

В процессе влажной уборки при помощи влажных или мокрых текстильных изделий удаляются пыль и легкие загрязнения, такие как следы пальцев на дверных ручках, телефоне или выключателях, уличная грязь с пола.

Сильные загрязнения следует удалять при помощи мытья с большим количеством воды, предпочтительнее использовать метод двух ведер. Дезинфекция также проводится в процессе влажной уборки в обрабатываемом помещении.

Влажные работы в убираемом помещении:

- протирание предметов обстановки влажной тряпкой или флисовыми салфетками;
- уборка ванной комнаты и туалета;
- проведение дезинфекции;
- мытье окон;
- протирание пола влажной или мокрой тряпкой.



Работы по уходу

Уход за предметами обстановки гостевого номера предотвращает их износ. При помощи нанесения

средств по уходу за поверхностью можно обновить ее защитный слой. Это не только придает приятный вид поверхности, но и препятствует ее механическому истиранию, например колесиками стульев. Грамотное использование средств по уходу способствует облегчению уборки.

Работы по уходу:

- нанесение защитного слоя на поверхность пола;
- распыление на поверхности пола, например, спрея;
- обработка предметов обстановки защитными средствами.



Работа с пылесосом

В ежедневном процессе уборки работа с пылесосом занимает отдельное место. Качество и вид поверхности, степень загрязнения, выбор метода уборки, а также выбор насадки для пылесоса — все это обуславливается временными рамками проведения работ с пылесосом.

Работа с пылесосом позволяет выполнить следующие операции по уборке и уходу:

- удаление отдельных комочков грязи;
- удаление пыли: этого можно достичь только при наличии хорошего фильтра;
- глубокая уборка при помощи механических щеток: способствует поддержанию результата уборки;

- ворсинки ковра должны лежать по направлению к пылесосу — так достигается позитивное влияние на оптическое восприятие.

Завершающие работы

Термином «завершающие работы», или финиш, обозначают работы, которые завершают процесс уборки и позволяют осуществить контроль.

При планировании следует учитывать разницу между завершающими работами в убираемом помещении и завершающими работами в конце рабочего дня.

Завершающие работы в убираемом помещении / финиш

Под финишем мы понимаем завершение работ таким образом, чтобы гостю было приятно взглянуть на свой номер.

Следующие действия следует произвести после завершения процесса уборки в гостевом номере:

- пополнить папку для гостей новыми материалами;
- дополнить комплект для ванной комнаты;
- проверить функционирование электрических и электронных приборов;
- проконтролировать мини-бар и при необходимости пополнить его;
- закрыть окна;
- задернуть занавески.



Мини-бар



Отметка в списке номеров о том, что номер убран
 В случае если комната признана безупречно убранной, ее фиксируют как убранную в главном офисе. Внутри предприятия следует решить, кто будет производить отметку номеров в списке. На многих предприя-

тиях эту работу осуществляет управляющая. В случае если отметку номеров в списке осуществляет горничная, управляющей следует производить регулярный контроль. Аналогично к указаниям по работе горничной следует разработать список номеров.

Список для помещений прихожей

Что проконтролировано?	На что следует обратить внимание?	Что было обнаружено?	Сделано
Дверные ручки, дверные коробки	Устранены царапины		
Двери	— Устранены следы рук — Шарниры смазаны маслом		
Дверной щиток	Устранена пыль		
Дверной фальц	Устранена пыль		
Внутренняя сторона двери	— Присутствуют пояснительные объявления — План поведения во время пожара — Указание на аварийный выход		
Вешалки для вещей	Устранена пыль		
Дверь в ванную комнату	Устранены следы рук		
Дверная ручка	Гладкая		
Гардероб	Внутри и снаружи нет пыли		
Вешалки	— В достаточном количестве — Устранена пыль		
Зеркало	Чистое		
Мешки для одежды	В наличии		
Список прачечной	В наличии		
Табличка «Просьба не беспокоить»	Безупречна		
Резервное одеяло	В наличии		
Полки в шкафу	Устранена пыль		
Пол	Устранены следы		
Пространство, где заканчивается стена	Устранена пыль		
Комплект для защиты обуви	В наличии		
Освещение	Функционирует		
Выключатели	Безупречны		

Список для жилых помещений

Что проконтролировано?	На что следует обратить внимание?	Что было обнаружено?	Сделано
Полы	— Безупречно — Устранены следы		
Пространство, где кончается стена	Устранена пыль		
Стены	— Устранена паутина — Устранены пятна		
Кресла	Устранена пыль		
Мягкая мебель	— Устранены пятна — В швах пыль отсутствует		
Места для хранения вещей	— Безупречно — Устранена пыль — Произведена полировка		
Стол	— Устранена пыль — Скатерть безупречна		
Письменный стол	— Отсутствуют поврежденные места — Устранена пыль — Произведена полировка		
Полки	Устранена пыль		
Настольная лампа	— Функционирует — Устранена пыль		
Гостевая папка	— Полная — Отсутствуют пятна		
Батареи	— Устранена пыль — Безупречны		
Подоконники	Выполнена полировка		
Занавески	— Не имеют запаха — Отсутствуют пятна		
Торшеры	— Функционируют — Устранена пыль		
Общее освещение	— Функционирует — Устранена пыль		
Мини-бар	— Полный — Указаны цены — Фронтальная сторона отполирована — Температура выставлена верно — Стаканы блестят		
Пепельницы	Чистые		
Телевизор	— Устранена пыль — Присутствует пульт управления		
Выключатели	Безупречны		
Картины	— Висят прямо — Рамы вытерты от пыли — Стекла чистые		
Кондиционер	— Функционирует — Устранена пыль		
Окна	— Чистые стекла — Рамы чистые		
Сейф	Устранена пыль		

Список для спальных помещений

Что проконтролировано?	На что следует обратить внимание?	Что было обнаружено?	Сделано
Облицовка стен	— Выполнена полировка — Чистая		
Места для хранения вещей	Выполнена полировка		
Постельные принадлежности	Комплект		
Простыни	Согласно инструкции		
Одеяла и подушки	Гладко застелены с уголками		
Телефон	— Устранена пыль — Телефонный список лежит рядом		
Полы	Чистые		
Освещение	— Функционирует — Устранена пыль		

Список для террасы / балкона

Что проконтролировано?	На что следует обратить внимание?	Что было обнаружено?	Сделано
Двери	— Дверная коробка чистая — Дверной косяк чистый		
Пол	Устранена пыль		
Освещение	— Функционирует — Устранена пыль		
Перила	Устранена пыль		
Кресла, стол	Устранена пыль		
Скатерть	Безупречна		
Растения	— Здоровые — Отцветшие соцветия удалены		
Выключатели	Чистые		

Список для санитарных помещений

Что проконтролировано?	На что следует обратить внимание?	Что было обнаружено?	Сделано
Внутренняя сторона дверей	Удалены следы рук		
Задвижки	Функционируют		
Полы	Чистые		
Стены	Чистые		
Швы	Безупречные		
Зеркальный шкаф, места для хранения вещей	Чистые		
Полочки в ванной внутри и снаружи	Безупречны		
Стаканчики для зубных щеток	Соответствуют стандартам гигиены		
Ванна / душ	Безупречно		
Биде	Безупречно		
Арматура	Произведена полировка		
Запоры на сливные отверстия	— Нет следов отложений — Отсутствует запах		
Освещение	— Функционирует — Устранена пыль		
Крючки	Устранена пыль		
Стенка, закрывающая душевую кабину	— Нет следов отложений — Нет остатков известкового налета		
Мыльницы	Нет следов отложений		
Фен	— Функционирует — Устранена пыль		
Гостевой комплект	Присутствует		
Туалет	— Безупречно — Слив функционирует		
Туалетная бумага	— Положена — Присутствует резерв		
Гигиеническая емкость	Присутствует		
Выключатели и розетки	— Функционируют — Безупречны		
Мусорное ведро	— Безупречно — Заполнено		
Мусорная корзина	— Безупречна — Заполнена		
Звонок, который используют при несчастном случае	Функционирует		
Массажные средства	— Положены, согласно инструкции — Полный комплект		

В списке всегда необходимо проверять колонку «Сделано». В зависимости от оснащения отеля список всегда будет выглядеть по-разному. В нем представлен общий объем работ и расходы, которые необходимы для выполнения всего объема работ. Просто и наглядно. Для всех помещений, которые следует убрать, можно составить подходящий список.

Завершающие работы в конце рабочего дня на этаже

К завершающим работам в конце дня на этаже мы причисляем все работы, которые заканчивают систему работ на сегодняшний день и помогают подготовиться к следующему рабочему дню:

- уборка средств производства;
- уборка химических моющих средств;
- пополнение уборочной тележки и тележки для белья;
- сдача и прием белья;
- пополнение складских помещений, чтобы на следующий день не произошло так, что какого-то материала осталось на складе минимальное количество.

Состояние складов для белья и средств производства следует постоянно контролировать. Необходимые материалы заносятся в специальный список, который в начале или в конце дня сдается в главный офис.



Инструменты планирования

Экономический менеджмент уборки предполагает анализ всех отдельных процессов с тем, чтобы можно было планировать. Контроль за временными рамками выполнения какого-либо процесса уборки составляет базу для планирования. На качественное выполнение уборки следует обратить пристальное внимание.

Составление файлов и структуризация каталога файлов внутри предприятия производят руководство отеля и управляющая. Только после этого, на основе составленных файлов, может быть осуществлено планирование. После составления основного плана можно перейти к персональному и отдельному планированию. Оценка выполнения плана должна быть разделена на части, это позволит устранить слабые места и усовершенствовать то, что получается хорошо.

Содержание каталогов файлов

Каталог файлов составляется для каждого предприятия индивидуально. Файлы для планирования задач на этаже зависят от:

- объема работы;
- оснащения предприятия;
- процесса уборки;
- средств производства и вспомогательных средств;
- подготовленности, способностей, скорости работы сотрудников.

Чтобы составить наиболее реальные файлы для планирования, следует несколько раз проследить за процессами работы и выявить среднюю величину. Составление планов по одной проверке непродуктивно.

Пример

Опытной горничной для уборки ванной комнаты нужно 8 минут. Сотрудница, только что принятая на работу, тратит на это 12 минут. Для каталога файлов необходимо взять среднее число, то есть 10 минут.

Хронометраж служит для планирования рабочего дня сотрудников, для распределения работы между сотрудниками, удобно в том случае, если сотрудники проходят обучение.

Хорошо структурированный каталог файлов содержит:

- рабочее задание;
- объем работы (ОР);
- деятельность;
- основное время;
- степень нагрузки (СН);
- время на выполнение;
- указания о методах работы и применении средств производства.

Определение рабочих задач

Конкретное определение рабочих задач необходимо для того, чтобы каталог был верным. Цель задания при этом должна быть четко определена, так же как и начало и конец рабочего процесса.

Объем работы (ОР)

Объем работ выражают в конкретных единицах измерения (например, штуках, квадратных метрах, размерах и т. д.). Размер помещений можно посмотреть в плане здания. Определение размера помещений помогает при планировании уборочных работ как силами отеля, так и привлеченными фирмами.

Деятельность

Деятельность должна быть описана кратко и простым языком, при этом следует указать методы уборки.

Основное время

Действия, которые сотрудники выполняют чаще всего, следует регулярно хронометрировать у разных сотрудников. Продолжительность

каждого действия следует записать, вывести среднее арифметическое и получившийся результат взять за основу. Для учета использовать часы с таймером.

Учет основного времени

Учетное основное время заносится в каталог файлов

Задание: 1. Заправить простынь	Сотрудник 1	Сотрудник 2	Сотрудник 3	
Учет времени от	14 июня	19 июня	27 июня	Среднее время = основное время
Основное время, мин	0,4	0,6	0,5	$= 1,5 : 3 = 0,5$ мин

Степень нагрузки (СН)

Степень нагрузки дает представление о физической нагрузке, необходимой для выполнения определенного процесса работы. Степень нагрузки считают по процентуальной формуле по отношению к основному времени. Полученное таким образом время на выполнение может быть задействовано при планировании.

Для всех работ, производимых на этаже, следует по возможности вывести формулу соотношения времени и степени физической нагрузки. Опытные сотрудники, инструкторы

сотрудников и, возможно, представители сотрудников должны быть привлечены к этой работе.

Очень большая степень нагрузки: все работы, которые следует выполнять выше человеческого роста, в согнутом положении, а также работы, которые требуют риска.

Средняя нагрузка: поднятие тяжелых предметов, работы, которые следует выполнять в положении на коленях.

Малая нагрузка: деятельность, которая может долгое время осуществляться без нагрузки.

Время на выполнение

К основному времени добавляются проценты в зависимости от степени нагрузки при работе. Таким образом определяется период времени на выполнение, которое заносится в каталог. Продолжительность выполнения является основой для планирования всех процессов уборки.

Указания о методах работы и применении средств производства

Рекомендации к выполнению работ и применению средств производства имеют большое значение.

При покупке новых приборов и при изменении метода уборки время на выполнение следует учитывать заново.

Пример

Процентная ставка по нагрузке может варьироваться у каждого предприятия

Сильная нагрузка: СН 2 = 15% добавочного времени к основному.

Средняя нагрузка: СН 1 = 10% добавочного времени к основному.

Регистрация файлов в каталоге

Пример: составление каталога

Поставленные задачи: паркетный пол в номере 108, тщательная уборка и нанесение защитного слоя

Объем работ (ОР)	Деятельность	Основное время	Степень нагрузки (СН)	Время на выполнение	Указания о методах работы и применении средств производства
10 м ²	Работа с пылесосом		1	2,00	Насадка для твердого покрытия
	Распыление спрея и протирание пола		2	10,00	Мытье производить последовательным методом, вытирать насухо
	Полировка		2	5,00	Высокоскоростная машина, насадка желтая
			Сумма	17,00	

Временной модуль

Временной модуль можно получить, если вычленив из одного задания время, необходимое для выполнения каждого рабочего процесса в этом задании. Отдельные процессы должны быть представлены в каталоге для аналитического использования, все вместе они создают временной модуль.

Пример для определения модуля:
уборка постели, односпальная кровать.

Рабочий процесс:	Время на выполнение
Обработка матраса	0,2
Переворачивание матраса	0,1
Обработка матраса с обратной стороны	0,2
Протирание остова кровати	2,6
Уборка сопутствующего оборудования	1,5
Застилка чехла	0,4
Временной модуль, мин	5,0

Пример: временной модуль для генеральной уборки номера с кроватью для подростка к началу сезона.

Модуль	Действия	Кол-во	Рабочее поле	Время на выполнение (мин)	Временной модуль
А	Работа с пылесосом	1	Стены, углы	4,0	15,0
		2	Пол на балконе	1,0	
		2	Матрасы	2,0	
		2	Решетчатый стеллаж	1,0	
		2	Прочая мебель	0,5	
		2	Обивка кресел	0,5	
		30 м ²	Ковер	6,0	
Б	Протирание лампочек	4	Светильника	4,0	10,0
		8	Лампочки	4,0	
		4	Кабель	2,0	
В	Уход за деревянными предметами мебели	2	Деревянные части кровати	2,0	26,5
		12	Ящики внутри	2,0	
		2	Полки	6,0	
		1	Ящики снаружи	4,0	
		2	Двери ящичков	2,0	
		1	Письменный стол	3,1	
		1	Рамки картин	1,0	
		1	Туалетный столик	2,0	
		2	Консоль	1,0	
			Подставка для чемодана	3,0	
	Двери	0,4			
Г	Уборка технических приборов	1	Гладкие батареи	0,5	5,0
			Телевизор, телефон, радио	1,5	
			Мини-бар	1,5	
			Выключатели, розетки	1,5	
Д	Уборка балкона	1	Двери, лакир. части дверей, балконная решетка, перила, мытье поверхности балкона, осветительные приборы	4,0	10,0
				1,25	
				4,5	
				0,25	
Е	Санитарные помещения, уборка ванной		Мытье стен	0,5	30,0
			Плитка, двери	5,0	
			Углы, швы, решетки, сливы, плиточный пол	4,5	
			Батареи, арматуры	2,0	
			Хромированные части, крючки	2,0	
			Унитаз + сливной бачок	5,0	
			Умывальник, зеркало	4,0	
			Ванна	3,0	
			Биде	2,0	
			Отдельные предметы	2,0	
Ж	Застилание постелей	2	Надевание чехла на матрас, заправка простыни, заправка одеяла и подушки, финиш		10,0
З	Окончание уборки номера		Гостевая папка, гостевой набор, ВИП-корзина, цветы		3,0
			Общее время работ		109,5

Управляющей следует участвовать в составлении всех планов и временных модулей, поскольку она знает сумму времени, затраченного на выполнение работ, и представляет конкретные рабочие задачи. Эта практика очень помогает при составлении плана на рабочий день, поскольку для всех помещений предприятия есть заготовка временных модулей.

Учетные временные модули следует проверять снова и снова, поскольку при введении новых технических и моющих средств они меняются. Строительные перепланировки и изменение материалов, которые имеют другие свойства при уборке, также влияют на изменения временных модулей.

Временные модули служат для планирования работ, которые подлежат к исполнению. Исходя из этого планирования можно установить, что выполнение некоторых работ лучше доверить привлеченным фирмам, например генеральную уборку окон и полов.



Пример: образец каталога файлов
На следующем примере мы рассмотрим файлы для повседневной уборки стандартных номеров, а также для генеральной уборки на протяжении сезона в номерах отъезжающих гостей. Степень загрязнения этих помещений разная, следова-

тельно, продолжительность времени, затраченного на их уборку, тоже будет разной. Этот каталог был заведен в отеле среднего класса и должен явиться примером процессов уборки при различных ее методах. В свободные ячейки можно занести данные вашего предприятия.

Объем работ	Предмет	Рабочий процесс	Время, мин	Учетное время
1	Двухместный номер / ванна	Стандартный Пребывание	15,0	
1	Двухместный номер / ванна	Ген. уборка	55,0	
1	Двухместный номер / ванна	Стандартный отъезд	25,0	
2	Номер с местом для подростка	Стандартный Пребывание	40,0	
2	Номер с местом для подростка	Ген. уборка	226, 0	
4	ВИП-апартаменты	Приготовление	40,0	
1	Одноместный номер / ванна	Стандартный отъезд	10,0	
1	Одноместный номер / ванна	Стандартный Пребывание	20,0	
1	Одноместный номер / ванна	Ген. уборка	40,0	
1	Салон, 1-й этаж	Стандартный	12,0	
1	Салон, 1-й этаж	Ген. уборка	45,0	
2	Салон, партер	Стандартный	30,0	
1	Проход, партер	Ген. уборка	50,0	
1	Холл	Стандартный	25,0	
1	Холл	Ген. уборка	120,0	
1	Кровать	Застелить	5,0	
1	Ванная комната	Стандартный	6,0	
1	Ванная комната	Ген. уборка	30,0	
1	Балкон	Стандартный	3,0	
1	Балкон	Ген. уборка	10,0	

Следующие данные, которые необходимы для работ, производимых иногда

ОР	Предмет	Рабочий процесс	Время, мин	Учетное время
25 м ²	Ковер букле	Раб. с пылесосом	7,0	
25 м ²	Маленький коридор	Раб. с пылесосом	7,5	
25 м ²	Средний коридор	Раб. с пылесосом	22,5	
80 м ²	Конференц-зал	Раб. с пылесосом	28,0	
16	Ступеньки, мрамор	Ген. уборка	64,0	
	Лестничный пролет	Стандарт	20,0	
	Перила	Ген. уборка	55,0	
	Поворотная дверь стеклянная	Ген. уборка	30,0	
1	Окна	Полная уборка	20,0	
1	Подоконники	Смазать маслом	2,0	
3	Окна в холле	Полная уборка	60,0	
1	Кристалльные светильники	Ген. уборка	40,0	
1	Плафон из стекла	Влажная уборка	3,0	
1	Потолочные лампы из стекла	Влажная уборка	4,0	
1	Медные светильники	Уход за металлом	25,0	
10	Подставки под горшки из фарфора	Влажная уборка	8,0	
1	Склад	Стандарт	15,0	
1	Склад	Ген. уборка	85,0	

Планирование по составленному графику, то есть временному модулю

Применяя составленный каталог, можно осуществить планирование всех областей управления отелем. Составленный каталог является при этом незаменимой единицей, поскольку при его наличии можно планировать работы исходя из конкретного времени и потребного числа сотрудников. Чем конкретнее велись различные учеты и исследования, тем рациональнее может быть планирование.

Нельзя сделать работу быстрее того времени, которое реально необходимо для ее выполнения. Можно работать только медленнее или менее продуктивно. При одинаковом качестве выполнения работ фактор времени становится значительным.

Основа для развития планов

Временной промежуток, который требуется для выполнения работ определенного вида, устанавливается для каталога руководством по этажу. Сумма времени для выполнения, то есть временных модулей, нужна для планирования всего объема работ и планирования привлечения того количества сотрудников, которое нужно для их осуществления.

Пример: разработка планов

Задание:	<i>подготовить все номера на одном этаже для приема группы гостей до 15.00</i>
Объем работы	<ul style="list-style-type: none"> — 10 одноместных номеров с душем и туалетом и 6 двухместных номеров с ванной и туалетом подготовить для приема новых гостей (отъезд постояльцев) — 4 номера убрано за день до этого, осуществить контроль — убрать лестничную клетку и саму лестницу, согласно каждодневному заданию
Средства производства	Согласно инвентарному списку на этаже
Цель работы	20 номеров на этаже, готовых для приема гостей
Время работы	9.30—14.00
Число сотрудников	2

Актуальные файлы из списка занятости номеров (прогноз) передаются для информации руководством этажа. По результатам этих файлов устанавливаются количество рабочей силы, комплектность белья, чтобы гарантировать бесперебойное выполнение работ.

Прогноз — занятость номеров от 16 ноября

Отель «Вильдальпен», Зоннендорф

Стр. 1

№ ком.	Кат.	Имя гостя	Доп. инф.	Взр.	Дети	Бронь	Прибытие	Отъезд	Группа	Бронь с
10	Дв. номер	Мюллер, г-н Аксель		1		Завтрак	14.11	19.11	TUI	
11	Дв. номер					0				
12	Дв. номер					0				19.11
14	Дв. номер	Хубер, сем. Херберт		2		Полупанс.	14.11	19.11	TUI	
15	Дв. номер					0				
16	Дв. номер					0				17.11
17	Дв. номер	Буш, сем. Хольгер		2		Полупанс.	16.11	22.11		16.11
18	Дв. номер	Менер, г-н Клаус		1		Полупанс.	16.11	22.11		16.11
19	Дв. номер					0				19.11
20	Дв. номер					0				
21	Дв. номер	Майр, сем. Анна		2		Полупанс.	14.11	19.11	TUI	
22	Дв. номер					0				19.11
23	Дв. номер					0				
24	Дв. номер	Груб, сем. Симоне		2		Завтрак	14.11	19.11	TUI	
25	Дв. номер					0				
30	Апарт.	Хайнрих, сем. Стефан		2	1	Полупанс.	14.11	19.11		
101	Дв. номер					0				
102	Дв. номер					0				
103	Дв. номер					0				
104	Дв. номер					0				
105	Дв. номер					0				

Планирование необходимого числа сотрудников

По результатам исследования отрезка времени на выполнение работ и временных модулей можно быстро рассчитать продолжительность времени, необходимое для выполнения всего объема работ. Общий объем работ позволит определить число сотрудников, необходимое для успешного их выполнения.

Пример: расчет необходимого числа сотрудников

Этаж	Номер	Время / номер	Затраты времени
1-й этаж	10 дв. номеров и балконы (пребывание)	20,0	200,0
	10 дв. номеров и балконы (отъезд)	30,0	300,0
2-й этаж	6 дв. номеров и балконы (отъезд)	30,0	180,0
	4 дв. номера и балконы (пребывание)	20,0	80,0
	8 од. номеров и часть террасы (пребывание)	15,0	120,0
3-й этаж	4 клубных пом. и часть террасы	30,0	120,0
	10 дв. номеров и балконы (пребывание)	20,0	200,0
4-й этаж	3 номера для взр. + подросток	30,0	90,0
	Помещение проведения семинаров	60,0	60,0
5-й этаж	10 од. номеров (пребывание)	10,0	100,0
	10 од. номеров (отъезд)	15,0	150,0
6-й этаж	6 помещений для сотрудников	10,0	60,0
1-й этаж	Холл: место для пребывания, переговорные будки, сопутствующие пом., туалет		60,0
Подвал	Бассейн и сопутствующие пом.		110,0
Лестницы	Общее время для всего отеля		60,0
Проходы	Общее время для всего отеля		70,0
Лифты	2 кабины и двери	15,0	30,0
Склады	1 на каждом этаже, 1 в подвале	10,0	70,0
Общие затраты времени, мин			2140,0
Общие затраты времени, ч			35,66 ч = 35 ч 40 мин

Исходя из общей продолжительности времени для всего объема работ можно получить число необходимых сотрудников по формуле:

$$\frac{\text{Общее время для всего объема работ}}{\text{Число рабочих часов в день}} = \text{Сотрудники} \quad \frac{36,66}{8} = 4,45$$

При полном заселении отеля можно нанять на работу сотрудника по совместительству для выполнения незапланированных срочных работ.

При планировании необходимо учитывать отпуска, больничные и время, которое сотрудники тратят на переговоры.

Пример: составление рабочего плана

Сотр./этаж	Понед.	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскр.
Анна	—	1 + 2	1 + 2 6	1 + 2 6	1 + 2	1 + 2	—
Берта	3 + 4	—	—	3 + 5 5	3 + 4	3 + 4	3 + 4
Карла	5 + 6 Пом. сотрудн.	5 + 6	—	—	5 + 6	5 + 6	5 + 6 Подвал
Эмиль	1 + 2	3 + 4	3 + 4 5	—	—	Первый этаж + подвал	1 + 2 Подвал
Даниель Сотрудник по совмест.	Первый этаж + подвал	Первый этаж + подвал	Первый этаж + подвал	Первый этаж + подвал	Первый этаж + подвал	—	—

Составление отдельных планов

Не важно, обозначаются ли задачи для выполнения в устной или в письменной форме, они должны быть четко сформулированы, чтобы делать планирование простым. Таким образом можно избежать ошибочных заданий и недопонимания.

Для общей координации всех необходимых работ руководство по этажу должно составить следующие планы:

- рабочий план;
- план задач на день;
- план встреч.

Составление рабочих планов

Данные для планирования

- В следующем примере рассмотрена суббота, самый интенсивный день с точки зрения количества работ. Присутствовали все сотрудники с полным графиком занятости.
- Все сотрудники имеют на неделе два смежных выходных дня.
- В течение рабочего дня каждый сотрудник отвечает за два этажа.
- Уборка первого этажа и подвала осуществляется сотрудниками, работающими по совместительству.
- Замещение для всех остальных областей уже определено.
- Помещения пребывания сотрудников убираются один раз в неделю.
- Сотрудники имеют право начать рабочий день позже. Подвижность рабочего дня отражена в описании позиций.

Составление планов задач на день

Составление планов на день подразумевает распределение сотрудников по местам работы. Оно должно производиться исходя из ответов на следующие вопросы:

- кто?
- где?
- что?
- когда? с какого времени по какое?
- как долго?
- какими средствами?

При распределении задач на рабочий день следует обращать внимание на то, что задачи должны быть конкретно сформулированы, и, если есть какие-то расхождения со стандартами, должны быть даны четкие указания. Кроме того, должно четко прослеживаться, какие сотрудники работают вместе.

Задачи на день сообщаются каждому сотруднику во время утреннего совещания, при этом следует учитывать пожелания самих сотрудников.

Пример: письменные указания на рабочий день

Для Эммы, руководителя по 5-му этажу
Желаем Вам приятного рабочего дня!
Начало работы: 08.00

Специальные задания: обучение Илзе и Йохана.

Пример: устное распределение задач на рабочий день

Эмма, номера, которые вы должны убрать сегодня на этаже, освобождаются в 8.45. Наш ассистент Йохан предоставил вам вчера моечную тележку. Просим вас проверить ее на правильность заполнения.

Сегодня с вами будет работать Илзе. Таким образом, мы сократим стандартное время на уборку — я думаю, хватит 15 минут. Для одноместных номеров это 10 минут.

В 10.30 я жду вас обеих в переговорном помещении на чашку кофе. С 11.00 вы обе снова работаете на этаже.

При контроле прошу вас инструктировать Илзе. Она должна будет потом убрать средства производства. Вы забираете все белье, которое я вам приготовила на завтра. Сегодня вы можете пополнить тележку для мытья еще до обеда.

После обеда вы работаете на 4-м этаже с Элли и Йоханом в номерах для взрослых с подростком. Мы должны подготовить эти номера, поскольку завтра первый раз в сезоне туда приедут гости.

В 15.45 я жду вас у себя с предложениями по ассортименту цветов.

Задача	Время	Длительность, мин	Примечания
Содержание и переговоры по планированию дня	8.00—8.15	15,0	Согласно плану заселения номеров
Тележка для мытья, средства производства	8.15—8.30	15,0	Пожалуйста, контроль
1 дв. номер / ванна 504	8.30—8.45	15,0	Стандарт
6 дв. номеров / ванна	8.45—10.45	120,0	Пребывание
Пауза на кофе, совещание	10.45—11.00	15,0	Переговорное помещение
3 дв. номера / ванна	11.00—12.00	60,0	Пребывание
2 од. номера / душ	12.00—12.40	40,0	Отъезд
Телефонная связь с управляющей	12.40—12.45	5,0	—
Комплектация тележки для мытья на следующий день	12.45—13.00	15,0	Складируйте белье. Илзе убирает средства производства, потом идет помогать Герде
Обед	13.00—13.30	30,0	
4-й этаж: уборка номеров для взрослых с подростком, согласно инструкции	13.30—15.40	130,0	Обучение ассистента Йохана. Генеральная уборка
Совещание	15.40—16.00	20,0	Принести план расстановки цветов
Конец рабочего дня	16.00		

Список для горничных, 19 ноября

Отель «Вильдальпен», Зоннендорф

№	Имя, примечание	Стат.	Приб.	Отъезд	Взр.	Дети	Питание	Дата рожд.
10	Мюллер, сем. Аксе	Зан. Своб.	14.11	19.11	1		Зав.	19.07.1953
11	Генеральная уборка ковра	Нераб.	20.11					
12	Цеггелер, сем. Альфред Постоянный клиент, ВИП-пакет 1 доп. кровать для ребенка	Зан.	19.11	23.11	1	1	П/п	15.04.1975
14	Хубер, сем. Херберт	Зан.	14.11	19.11	2		П/п	14.11.1953
14	Майер, г-жа Зиглинде Номер 14 по желанию гостей	Зан.	19.11	27.11	1		П/п	13.01.1967
15		Своб.						
16	Грюнбергер, г-н Альфред Отъезд 17.00	Зан. Номер своб.	17.11	21.11	1		П/п	28.07.1954
17	Буш, сем. Холгер Смена белья	Зан.	16.11	22.11	2		П/п	04.05.1967
18	Менер, г-н Клаус Переезд в ном. 22	Зан. Своб.	14.11	19.11	1		П/п	22.03.1939
19	Ролль, сем. Гернот	Зан.	19.11	24.11	2		П/п	09.04.1937
20		Своб.						
21	Майр, сем. Анна	Зан.	14.11	19.11	2		П/п	12.03.1935
21	Арнольд, г-н Хуберт	Зан. Своб.	19.11	25.11	1		П/п	17.05.1975
22	Менер, г-н Клаус, переезд из ном. 18	Зан.	19.11	22.11	1		П/п	22.03.1939
23		Своб.						
24	Груб, сем. Симоне	Зан. Своб.	14.11	19.11	2		Зав.	24.04.1977
25	Пихлер, сем. Руперт	Зан.	19.11	23.11	2		Зав.	18.05.1956
30	Хайнрих, сем. Стефан	Зан.	14.11	19.11	2		П/п	16.09.1967
30	Руссеггер, сем. Себастиан	Зан.	19.11	26.11	2		Зав.	18.01.1965
101		Своб.						
102		Своб.						
103		Своб.						
104		Своб.						
105		Своб.						

Стат. — статус номера

Зан. — номер занят

Нераб. — номер в нерабочем состоянии

Планирование встреч

Для особых случаев, например проведение конференции, выставки, ярмарки, в отеле необходимо провести большую предварительную работу, которая позволит рационально спланировать встречи.

Завершение рабочих задач на день — оптимальное время для проведения подготовительных работ, незадолго до начала выставки.

Каждый день работы выставки заносится в план, для того чтобы определить промежуточные цели, насколько это позволяет сделать время и число сотрудников. Работы перечисляются в хронологическом порядке. Начало работ зависит от их объема и даты определения задания.

Пример: планирование встреч

Помещение для проведения семинаров 2 будет использоваться для показа мод, который состоится 17 апреля.

№	Процессы	1	2	3	4	5
01	Переговоры с руководством	02.04	10.04	15.04	16.04	17.04
02	Переговоры с сотрудниками					
03	Наладка освещения					
04	Разработка плана посадочных мест					
05	План расстановки цветов					
06	Монтаж подиума					
07	Устройство гардероба					
08	Проверка расстановки посадочных мест					
09	Проведение технической проверки					
10	Завершающие работы					
11	Расстановка цветов					
12	Доклад дирекции о готовности					

Такая техника планирования зарекомендовала себя при проведении **ремонтных работ**, перестройке, а также при **составлении полного концепта уборки**. Следует определить, в каком порядке будут производиться ремонтные работы, и по результатам их проведения установить порядок уборочных работ. Руководство этажа на основании тщательного планирования встреч сможет избежать неправильных согласований и проведения лишних работ сотрудниками отеля.

Пример: планирование проведения генеральной уборки

Генеральная уборка на 1-м этаже

№	Стены	Плитка	Швы	Прочее	Ковер	Занавеси	Мягкая мебель	Уборка номера	Контроль	Готовность
1	08.04	05.04	05.04		09.04	В процессе уборки с 05.04, завершение 11.04	09.04	11.04	11.04	12.04
2	08.04	05.04	05.04		09.04		09.04	11.04	11.04	12.04
3	09.04	05.04	05.04		10.04		10.04	11.04	11.04	12.04
4	08.04	08.04	08.04	Обновить карнизы 09.04	10.04		11.04	12.04	12.04	12.04
5	09.04	08.04	08.04		10.04		10.04	12.04	12.04	12.04
6										
7										

Оценка результатов планирования

Руководство этажом должно постоянно проверять качество выполненных работ и объективность составленного каталога. Постоянный контроль за числом сотрудников, которое фиксировано на каждом этаже, также показывает, достоверно ли проведено планирование. Не следует упускать из виду соблюдение стандарта гигиены.

Контроль за нагрузками

Нагрузка сотрудников должна постоянно контролироваться. Нагрузка сотрудников в виде разного рода деятельности заносится в различные отчеты, которые следует подшивать к делу. Руководство этажом должно задаваться следующими вопросами:

- соответствует ли работа физическим и интеллектуальным способностям работника?
- не слишком ли загружен сотрудник?

- достаточно ли того обучения, которое получил сотрудник?
- есть ли у него свободное время?
- можно ли применить средства производства для облегчения его работы?
- соблюдены ли все противопожарные меры и меры безопасности?
- оптимально ли используются паузы в работе?
- что может улучшить рабочую ситуацию?

Оценка выполнения работ

Постоянно проводимый контроль со стороны руководства этажом позволяет иметь объективную оценку. Письменные данные о контроле должны содержать дату и время его проведения. Многократные проверки и книга отзывов гостей позволяют получить реальную картину и стимулировать дальнейшее выполнение работ на высоком уровне.

Определение слабых мест в работе является основой для проведения тренингов внутри отеля и исправления ситуации. Для определения разницы в заработной плате сотрудников эти отчеты необходимы. Контроль следует производить как администрацией отеля, так и инспекторами извне.

Проведение контроля работ сотрудников:

Собственный контроль



Посторонний контроль с сотрудником



Посторонний контроль без сотрудника



Инструменты контроля

Качество выполнения работ подвергается постоянному контролю. Контроль является составной частью управления предприятием и напрямую связан с процессом работы. Инструменты контроля зависят от ситуации и постоянно меняются. Контроль позволяет обнаружить слабые места, устранение которых экономит время и затраты, а также позволяет избежать стресса.

Бесперебойный контроль гарантирует качественное выполнение работ и показывает компетенцию руководства и сотрудников.

Лист контроля помещений

Лист контроля помещений подается служащему регистрации перед сдачей номеров. Поскольку гостевые номера являются визитной карточкой отеля, контролю их состояния следует уделять самое большое внимание.

Ежемесячный обзор:

контроль сданных гостевых номеров управляющей

№	Дата	Дата	1-й этаж	Дата	Дата	2-й этаж	Дата	Дата
10			101			201		
12			102			202		
14			103			203		
15			104			204		
16			105			205		
17			106			206		
20			107			207		
22			108			208		
			109			209		
			110			210		
			111			211		
			112			212		
			115			215		
			117			217		

Контроль номеров для гостей производится согласно списку и выполняет множество задач:

- помощь сотрудникам, которые осуществляют личный контроль;
- экономия времени, так как вследствие систематизации ничто не скроется из вида;
- оптимизация управления предприятием;
- помощь при планировании работ посредством выявления слабых мест.

Перед разработкой списка помещений следует обсудить с опытными работниками, какие работы должны быть включены в этот список. Это позволит сотрудникам осуществить анализ собственной работы, а руководству этажом выразить уважение своим сотрудникам.

Особенно часто встречающиеся слабые места при уборке гостевых номеров: телефон, кабель, телевизор, радио, окно, двери (верхний кант и шарниры), пол под кроватью.

Ванная и туалет (нижняя сторона унитаза, сифон, зеркальный шкаф, вентиляционное отверстие, сиденье унитаза, щетка для унитаза и подставка для щетки).

Для бесперебойного контроля за качеством выполнения работ хорошо зарекомендовала себя практика в номерах с одинаковой обстановкой начинать контроль с одного пункта (гостевые номера).

Последний контроль — это первый взгляд гостя на номер.

Сдачу номеров осуществляет управляющая. На некоторых предприятиях ответственность за сдачу номеров несут горничные. В таком случае управляющая осуществляет контроль периодически, например трех сданных номеров за два месяца. Сначала необходимо сдать номера, которые будут заселены в этот же день.

Контроль номеров для VIP-персон

Номера для гостей с особым обслуживанием проверяются особенно тщательно по сравнению с контролем стандартных номеров. Кроме того, для таких номеров составляется специальный список дополнительного оснащения и согласно этому списку осуществляется контроль.

Контроль отъезда гостей

Контроль номера в момент отъезда гостей — весьма деликатная процедура, этот контроль необходимо проводить особенно тактично. Необходимо проверить число полотенец, наличие банных халатов, полноту мебелировки. О недостающих вещах следует сообщить в главный офис.

Проверка инвентаря

Минимум раз в год следует проверять наличие общего инвентаря отеля. Изношенный и поврежденный следует устранять, вовремя производить ремонт. Исходя из этой проверки составляется бюджет на год, в который включаются затраты на ремонт и приобретение новых предметов обстановки.

Карточка контроля полноты мини-бара

Количественный контроль

В список необходимо вносить предметы обстановки, которые должны быть в номере. При недостатке предметов делаются пометки с обоснованием их отсутствия с тем, чтобы их дополнить.

Качественный контроль

Поврежденный инвентарь следует доставить в отдел ремонта техники или на предприятие вне отеля. Если ремонт не выгоден по экономическим соображениям, следует приобрести новые предметы обстановки.

BEST WESTERN HOTEL		KAISERHOF			Минибар в номере _____	
Просим внести в список Ваши пожелания и передать на регистрацию. Минибар пополняется ежедневно в 15.00						
	ПРОДУКТЫ	ЕВРО	КОЛИЧЕСТВО	СУММА		
1	Минеральная вода Perrier 0,20 л	3,00				
1	Негазированная вода Römerquelle 0,25 л	2,20				
2	Минеральная вода Römerquelle 0,25 л	2,20				
1	Яблочный сок PAGO 0,20 л	2,60				
2	Апельсиновый сок PAGO 0,20 л	2,60				
1	Клубничный коктейль PAGO 0,20 л	2,60				
2	Coca Cola light 0,20 л	2,60				
1	Schweppes Tonic 0,20 л	2,60				
1	Schweppes Bitter Lemon 0,20 л	2,60				
1	Red Bull 0,25 л	3,00				
1	Пиво Gösser Spezial 0,33 л	3,20				
1	Пиво Budweiser 0,33 л	3,20				
1	Белое вино	3,60				
1	Красное вино	3,60				
1	Сухое игристое вино 0,20 л	9,00				
2	Виски Jack Daniels 5 сл	5,00				
2	Виски Ballantines 5 сл	6,60				
2	Джин Gordon's Dry 5 сл	5,00				
2	Водка Wyborowa 5 сл	5,00				
2	Ром Bacardi 5 сл	5,00				
2	Бренди Freihof 2,5 сл	3,60				
2	Мартель VSOP 3 сл	6,60				
1	Шоколад Toblerone уп.	1,60				
1	Manner Schnitten уп.	1,60				
1	Орешки Kelly's уп.	1,60				
1	Чипсы Kelly's уп.	1,60				
1	Солёный миндаль Kelly's уп.	1,60				
1	Конфеты Mozartkugeln уп.	1,60				
	Дата	Подпись	Итого:			

Инструментология

Важно не только создание формы, но и определение места. Главная задача — найти оптимальное место, с которым постоялец сможет идентифицировать себя. Архитектура, которая не создает настроения, плохая архитектура! Архитектура без поэзии плохая архитектура!

Густав Пайхль «Архитектура и смысл», 1988

При входе в помещение само собой возникают визуальные и акустические ассоциации. С первого взгляда гость чувствует, рады ли ему.



Строительные
элементы

При создании концепта обстановки номеров использование и функциональность так же важны, как и качество строительных элементов. Строительные элементы — стены, пол, окна и двери — создают первое впечатление. Следует обратить внимание на то, какие ассоциации рождает материал: хром, медь и сталь выглядят благородно, мрамор символизирует долговечность и красоту, бархат и шелк приносят шик, дерево и текстиль излучают тепло, стекло придает легкость. Сознательный выбор материалов поможет создать выигрышное первое впечатление.

Строительные элементы образуют поверхности, которые необходимо убирать. Уборка — работа, требующая затрат сил и напряжения, поэтому ее следует тщательно планировать и проводить рационально. Большое значение следует придавать материалам, их прочности и виду ухода, который необходим в каждом конкретном случае.

Стены в холлах, в местах прохода, на лестничных маршах, в номерах и санитарных помещениях предоставляют множество возможностей создать гостю необходимый настрой. Стены не должны «давить» на гостей. Посредством архитектурных решений даже узкие и длинные проходы можно оптически расширить и укоротить. Освещение тех мест, где недостаточно светло, создает благоприятный настрой у гостей. Функция стен — это разделение помещений и звукоизоляция их друг от друга. В стенах также монтируются электрокабели, выключатели, климатическая установка и отопление.

Полы предполагают богатство оснащения. Вид напольного покрытия помещения зависит от функции, которую оно выполняет.

Окна являются глазами дома. Декорирование окон, с одной стороны, очень важно для выполнения архитектурной задачи при оснащении помещения, с другой стороны, позволяет свету проникать в номера. Кроме того, к функциям окон можно отнести регулирование климата в помещении. Незаменимые возможности задекорировать окна от солнца посредством жалюзи и карнизов очень важны для архитектуры.

Двери приглашают войти в дом и в номер для гостей. Если гость закрывает за собой дверь номера, он чувствует себя защищенным и может побыть один вдали от остальных людей и помещений отеля.

Полы

Для всех гостевых помещений, к которым помимо номеров для гостей относятся лестничные клетки, марши, холлы, общественные помещения, помещения бассейна, функциональные и санитарные области, необходимо найти оптимальное решение по устройству полов. Полы представляют собой постоянные поверхности в отеле, которые следует убирать. Подходит ли покрытие пола для определенного помещения, должна гарантировать фирма-производитель. Конструктивные особенности пола важны для определения нагрузки, которую можно на него оказывать, степени колебания полов. Для менеджмента уборки основное значение имеет поверхность пола.

При замене напольного покрытия есть шанс повысить качество самого здания и улучшить условия работы сотрудникам. Необходимо предусмотреть утилизацию использованных полов, стоимость которой зависит от материалов для пола.

Критерии выбора

Требования, которые предъявляются к напольным покрытиям, необходимо занести в список и только затем принимать решения о покупке:

- напольное покрытие должно подходить для помещения и области применения;
- должна быть указана степень скольжения (безопасность);
- напольное покрытие должно обеспечивать звукоизоляцию;
- необходимо проконтролировать степень нагрузки на напольное покрытие;
- необходимо учесть, что по напольному покрытию будут передвигаться оборудование на колесах (стулья);
- проверить соответствие области применения пожарному классу;
- проверить внутреннюю конструкцию;

- следует учесть сервис фирмы-поставщика;
- на работу по настилу пола и качеству покрытия следует получить гарантию качества у производителя;
- ковровые покрытия и покрытия из искусственного материала должны пройти проверку на антибактериальную обработку, следует обратить внимание на их электростатические свойства;
- должна быть установлена быстрая загрязнения полов;
- должны быть научно обоснованы рекомендации по уходу;
- должен быть указан срок годности;
- при выборе следует учитывать комфорт от нахождения на определенном напольном покрытии;
- цвета должны быть долговечными;
- расцветка должна подходить к другим предметам оснащения, то есть совпадать по стилю, цветовой гамме. Должны быть представлены каталоги образцов.

Плинтусы следует подобрать к материалу полов или остальному оснащению помещения. Перед тем как установить плинтусы, следует подумать о возможности их дальнейшей уборки. Стены нельзя задевать уборочной техникой, поэтому высота плинтуса должна составлять не менее 12 см. Плинтус и напольное покрытие должны быть проложены стык в стык, чтобы в щели не забивалась пыль и не размножались вредные насекомые. Кроме того, при влажной уборке в такие места не будет проникать вода.

Цоколем называют плинтусы из керамического материала. Наличие специальных выемок облегчает уборку пола.

Картотека напольного покрытия

Поскольку напольное покрытие разное и требует разного ухода, следует завести специальную картотеку. Эта картотека должна содержать

письменные рекомендации по уходу за напольным покрытием фирмы-производителя. В случае если никаких указаний по уборке нет, всю

ответственность за состояние напольного покрытия несет фирма-производитель.

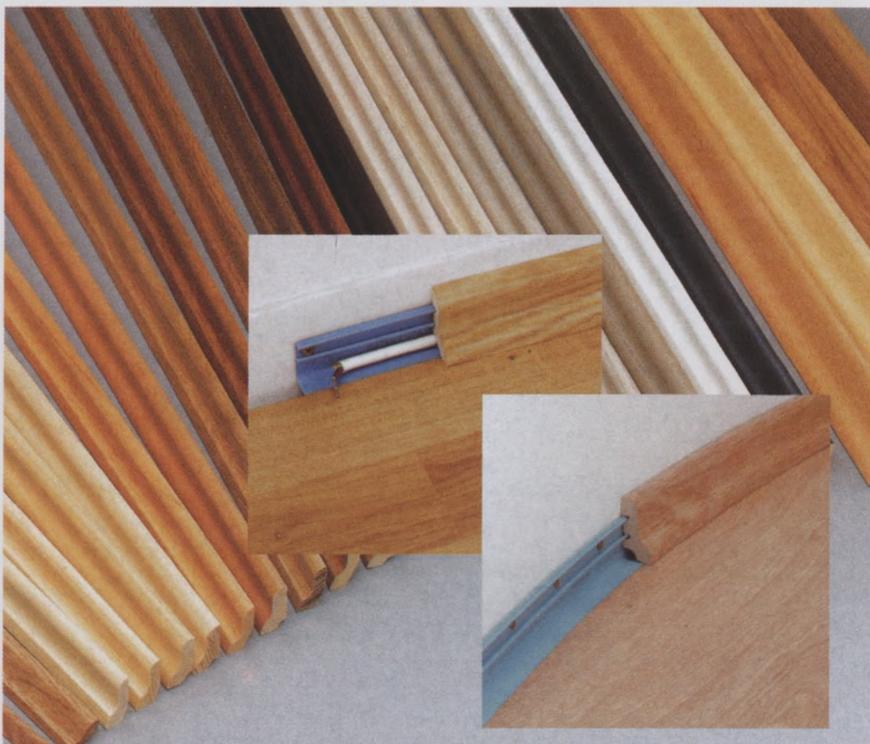
Пример: картотека напольного покрытия

Способ настила	Стык в стык
Вид покрытия	Тафта
Номер цвета	В-70013
Артикул	02 175888
Номер заказа	424
Ширина	400 см
Цена за кубический метр	62 евро
Фирма-поставщик	«Макс Мустер», Инсбрук, Мариа Тереза штр. 21 Тел. 0043/051 12/84 45 37/доб. 210, г-н Андреас, Хофмайстер
Фирма, которая произвела настил	«Дизайн жилых помещений», Инсбрук, Шпекбахер штр. 47 Тел. 0043/051 12/83 13 37/ доб. 17, г-жа Сюзанна Вальднер
Дата производства настила	25 июня 2002
Особенности	Подходит для мебели на колесиках

Совет

При получении счета за покупку и настил напольного покрытия, вы должны потребовать инструкцию по уходу за напольным покрытием.

Плинтусы для деревянного пола



Виды напольного покрытия

При планировании отеля или при планировании ремонтных работ в отеле следует учитывать возможности уборки напольного покрытия. При выборе материала и цвета покрытия, помимо поддержания определенного стиля, следует учитывать возможности ухода за ним.

Исходя из того, из каких материалов изготовлено напольное покрытие, различают следующие его виды:

- текстильное напольное покрытие;
- твердое покрытие;
- эластичное покрытие;
- покрытие из дерева.

Текстильные напольные покрытия

В гостевых номерах в качестве напольного покрытия, как правило, выбирают ковер. Такой выбор предо-

ставляет неограниченные возможности для оснащения помещения. Огромен выбор материала и варианты ковровых покрытий. Все особенности относительно направленности ворса и цвета могут быть учтены.

Уборка и уход за текстильным напольным покрытием требует профессиональных знаний. Гость приходит в номер с улицы и приносит на обуви влагу, камешки, землю, соли и т. д., все это может повредить материалу ковра.

Области применения:

- номера для гостей;
- общественные помещения;
- функциональные помещения;
- места прохода.

Для облегчения выбора ковров принята определенная система знаков, указания на особенности применения в зависимости от типа помещения.

От области применения ковров зависит **скорость их износа и комфортность при применении**. Ориентировочную пользу при выборе ковров может оказать специальная организация, которая занимается вопросами качества и пригодности для здоровья напольных покрытий.

Ковровые покрытия в зависимости от скорости износа и комфорта подразделяются на четыре класса. Предпочтениями для деления на классы являются различные требования к ковровым покрытиям, такие как устойчивость к свету, влаге, нескользкость покрытия. Качество износа может быть от умеренного до экстремально сильного. Число узелков, толщина и плотность ворсинок создают степень комфорта, которая может быть обычной, хорошей, высокой и степени люкс. В зависимости от области применения к коврам предъявляются дополнительные требования. В инструкции по эксплуатации символы укажут необходимую информацию — обладает ли ковер какими-то особыми качествами, например износостойким, антистатичным, влагостойким, пригоден к применению при обогреваемых полах, устойчив к мебели на колесиках и прочее. Кроме того, в инструкции по эксплуатации указаны материалы, из которых изготовлено ковровое покрытие.

Вид нитей и обработка

Около 75% применяемых для ковровых покрытий нитей **синтетические**. Они изготовлены из полиамида, полиэстера или полиакрила, износостойкие, скрывающие грязь и устойчивые к свету. Для области прихожей применяются ковры из полипропилена, так как этот материал влагостоек. Натуральные нити позитивно влияют на климат в помещении.

Из **натуральных волокон** чаще всего применяется стриженная овечья шерсть, а также шерсть козы. Эти материалы зарекомендовали себя как очень прочные. Мягкость ниток, их эластичность и водоотталкивающие свойства говорят в пользу этого материала, плохо воспламеняющаяся шерсть действует как естественная изоляция.



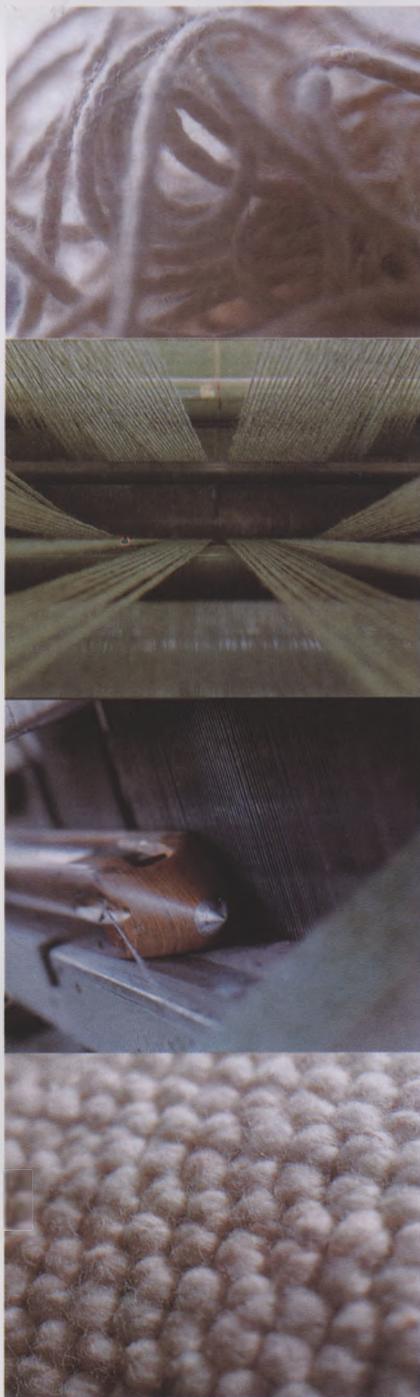
Пример маркировки ковра из стриженной шерсти высокого качества



Волокна сизаль и кокос получают из растений, такие материалы для ковровых покрытий очень высоко ценятся из-за их износостойкости. Чтобы добиться позитивных свойств натуральных или искусственных воло-

кон, их очень часто смешивают при производстве. Производители разрабатывают все новые виды типы смешанных волокон, чтобы улучшить качество продукта и облегчить его уборку.

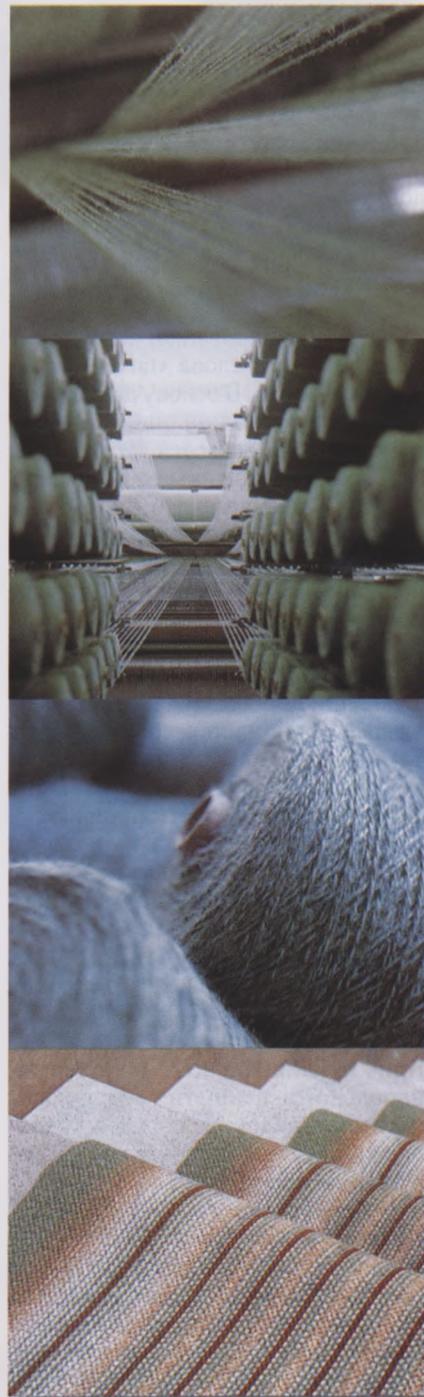
Шерстяные волокна



Волокна текстильных агав



Синтетические волокна



Текстильные напольные покрытия теплоудерживающие и звукоизолирующие; ногам тепло при хождении по такому покрытию, ноги не скользят.

Самое частое исполнение напольного покрытия из текстиля — это **буклирование**, изготовленные из флиса, ткачество, плетение.

Буклирование

Это самое часто встречающееся исполнение текстильных напольных покрытий. Такое исполнение предоставляет широкие возможности для создания эффектного исполнения и высоких технических свойств покрытия.

Понятие «буклирование» происходит от английского слова «taft» — «связывать пучком». В основу напольного покрытия (из полипропилена, джута) как бы вяжутся нити других волокон. Добавленные нити могут обвивать основные или быть обрезанными. Полезная поверхность напольного покрытия при таком исполнении обозначается на языке профессионалов как «ворс».

На нижней стороне ковра для повышения его прочности наносят специальный слой, например из латекса. Также возможно изготовление ковров двустороннего буклирования. Такое покрытие изготавливают в основном из химических волокон или джута. В случае влажной уборки таких покрытий с применением пены следует учитывать, что пена через буклированную ткань может просочиться на изнаночную сторону ковра.

При буклированном исполнении напольного покрытия различают несколько видов: велюровое исполнение, обвитие, разноуровневое исполнение и соты.

Велюровые ковры

Петельки волокон обрезаются машинным способом. В зависимости от обработки или толщины ниток различают следующие виды исполнения: плюш, тонкую шерстяную нить,

Велюровый ковер



Плюш



Длинный ворс



длинный ворс. У велюровых напольных покрытий, вне зависимости от области применения, образуются места, которые выглядят по-разному: светлее и темнее, как будто на ковре образовалось пятно. Такой цветовой эффект создается за счет разного расположения ворсинок ковра. Этот феномен получил название «затемнение». Возникновение этого феномена не зависит от материала покрытия, поставщика, настила и применяемого способа уборки. Возможно, порождают данный феномен электромагнитные поля. При замене напольного покрытия из-за затемнений лучше остановить свой выбор на буклированном исполнении.

Букле

Буклированные ковры состоят из расположенных друг за другом коротких петель. Они зарекомендовали себя как прочные. Принято обозначать их как «букле».

Петли / букле



Разноуровневая структура

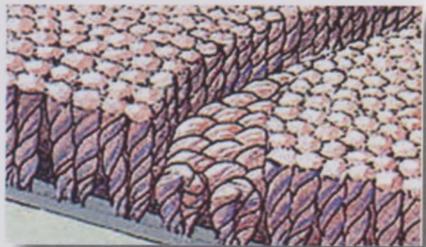
При таком исполнении буклированного покрытия петли присоединяются к основному покрытию и имеют разную длину. Таким образом можно изготавливать ковры разнообразных расцветок.

Разноуровневая структура



Существует много методов исполнения многоуровневых структур напольного покрытия. При одних методах петли обрезаются, и тем самым ковру придается особенный вид. При классическом методе обрезных петель обрезают длинный ворс.

Обрезные петли

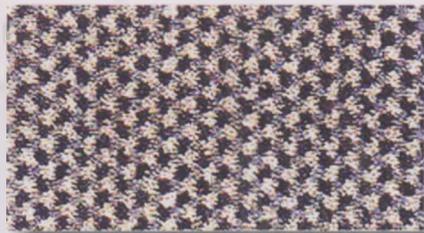


Соты

Метод такого изготовления напольного покрытия подразумевает перекрестные петли. Многочисленные нити при изготовлении всегда укла-

дываются в определенную сторону, таким образом достигается возникновение небольших рисунков.

Соты

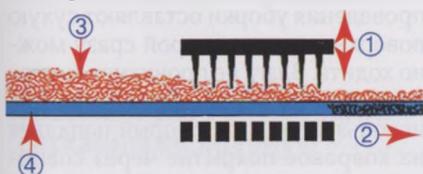


Покрывтия из флиса

Вторым по популярности видом напольных покрытий являются изготовленные из флиса. Эти текстильные покрытия выполняются из нескольких слоев ниток, которые сшиваются между собой. Часто только верхний слой волокон имеет высокое качество. Посредством химической и тепловой обработки покрытие может быть дополнительно укреплено. Напольные покрытия, изготовленные из флиса, выпускают в форме дорожки или квадратов.

Схема изготовления ковра из флиса

- ① Нитяное покрытие
- ② Решетка из ниток
- ③ Флис (изготовление справа налево)
- ④ Джутовая основа



Тканые ковры

Цепочки ниток приподнимаются или опускаются посредством машинной обработки. Между нитями образуются отверстия, так называемые корбочки, через которые протягивается уточная нить. В зависимости от числа нитей ковры бывают различного качества и используются по-разному.

Плетение

Ковры, сплетенные вручную, пришли к нам из Китая и Северной Африки. Качество и цена таких изделий за-

Тканый ковер



висит от материала, из которого они изготовлены, плотности покрытия, числа петель на квадратном сантиметре, вида расцветки, способа изготовления.

Плетеные ковры состоят из петель, уточной нити и ворса. Петли и уточная нить обычно производятся из хлопка, джута или пеньки. Ворс, видимая часть ковра, состоит из цветных нитей, которые вплетаются в основные нити и удерживаются посредством утка. Основа для такого ковра изготавливается из шерсти овцы; стригут живое животное — тогда шерсть отличается повышенной прочностью. Реже используют шерсть верблюда или козы. Для настенных ковров применяют шелковые нити.

Часть ковра, по которой ходят, составляет пространство шириной 1300 мм при длине 2500 мм. Размеры, отличающиеся от указанного стандарта, обозначаются следующим образом:

- ковровые дорожки: длинные и узкие;
- маленькие коврики: короткие и узкие;
- ковры в прихожей: маленькие и узкие;
- настенные ковры: различных размеров.

Пример диаграммы Европейского коврового объединения на основе EN 1307

Износоустойчивость				Комфортабельность				
экстремальная	сильная	нормальная	низкая	обычная	хорошая	высокая	люкс	престижная

Совет

Большие и тяжелые ковры удобны при настиле. При настиле маленьких ковров сначала следует настелить ковровую решетку, чтобы устранить эффект скольжения.

Загибание углов ковра можно предотвратить при помощи кожаных уголков, которые прикрепляются к нему с внутренней стороны.

Двери не должны скользить по ковру, так как это нарушает целостность его поверхности. На нижнюю часть мебели следует изготовить специальные насадки, чтобы при перестановке мебели не повредить ковер.

Качество ковров

Сведения о качестве ковров необходимо внести в специальный каталог.



Дополнительные обозначения



Подходит для пола с подогревом



Подходит для мебели на колесиках



Подходит для настила на лестнице



Антистатическое исполнение



Пригоден для настила во влажных помещениях

Настиление текстильных напольных покрытий

Настил текстильных напольных покрытий осуществляется, как правило, дорожками. Ковер, постеленный на пол, придает помещению жилой и уютный вид. Перед тем как настелить ковер, следует тщательно осмотреть поверхность. Остатки старого покрытия и клея нужно удалить. В случае если на поверхности присутствуют неровности, их следует устранить при помощи выравнивающей массы. Ковер нужно укладывать, учитывая направления поверхности пола. Не важно, настилаете вы изделие из велюра или букле, направление всегда должно быть одинаковым. Как правило, направление, по которому следует настелить ковер, указано на изнаночной стороне изделия.

Настил без подложки

Такой метод настила рекомендуется только для маленьких и небольших помещений. Для фиксации ковра следует воспользоваться двусторонним скотчем, прикрепив его по краю ковра или создав на ковре решетку.

Настил на растяжках

Этот метод настила применяется для покрытий, изнаночная сторона которых также представляет собой текстиль. По краям ковер посредством гвоздей крепится к полу. Напольные покрытия, которые настилаются на растяжках, очень легко потом заменить на новые.

Приклеивание по всей поверхности напольного покрытия

Этот метод зарекомендовал себя для больших поверхностей, по которым часто ходят. Выбор клеящего материала должен производиться специалистом в зависимости от основы ковра. Несколько лет назад стали выпускать изделия, которые при помощи ленты-липучки клеятся на пол.

Уборка и уход за напольными покрытиями

Текстильные волокна еще на предприятии-изготовителе обрабатывают специальным составом, который благоприятно воздействует на нити и облегчает устранение грязи с покрытия. Но во время генеральных уборок этот специальный состав удаляется с волокон, также они теряют свои антистатические свойства, при этом повышается быстрота загрязнения покрытия. А во время распыления спрея на поверхность ковра он может сесть. Поэтому генеральную уборку текстильного напольного покрытия лучше доверить профессионалам.

Совет

Метод уборки необходимо выбирать, учитывая материал покрытия и вид настила. Информацию об этом должен предоставить поставщик покрытия.

Моющие средства следует предварительно проверить на обрезках коврового покрытия.

Каждодневная уборка

Ковровое покрытие следует регулярно пылесосить специальной щеткой-насадкой. Глубоко проникшую грязь можно удалить подходящей насадкой. Флисовые покрытия и покрытия с длинным ворсом не рекомендуется пылесосить щеткой. Пятна следует удалять как можно быстрее после их появления. Избыточную влагу удаляют с ковра при помощи впитывающих салфеток. Теплой воды, как правило, бывает достаточно, чтобы удалить грязь с покрытия. При необходимости можно воспользоваться специальным средством для удаления пятен. Пятно всегда удаляется круговыми движениями по направлению от внешней стороны к внутренней.

Сухая грязь удаляется с ковра щеткой, сухие частицы грязи устраняют посредством пылесоса.

Тщательная уборка

Она применяется тогда, когда следует убрать сильно загрязненную поверхность. При частичной уборке коврового покрытия следует обращать внимание на цвет ковра, он может измениться при использовании моющих средств. Чем меньше воды применяется при уборке текстильных напольных покрытий, тем лучше.

Генеральная уборка

Проводить генеральную уборку следует только в том случае, если недостаточно тщательной уборки. Генеральную уборку можно начинать только после того, как ковровое покрытие высохло после проведения предыдущей уборки.

Сухие методы уборки

Моющее средство, распыленное или в виде гранулята, наносится на поверхность ковра и втирается в ворс. После необходимого промежутка времени средство удаляется с поверхности пылесосом. Многократное применение пылесоса гарантирует удаление средства без остатка.

Специальные машины для мытья полов и напольных покрытий после проведения уборки оставляют сухую поверхность, по которой сразу можно ходить. Влага не проникнет внутрь волокон при такой уборке, так как используется пар, который попадает на ковровое покрытие через специальные валики, а следом за этим проводится обработка пылесосом. Перед использованием моечной машины следует проверить ковер на пригодность для такой уборки.

Сильно загрязненные места обрабатываются посредством нанесения раствора вручную с помощью распылителя или дисковой машины. Губка из микрофазера, укрепленная на диске машины, собирает всю оставшуюся грязь.

Методы влажной уборки

При нанесении шампуня при помощи специального прибора или дисковой машины (взбивание пены посредством трения щеток) после определенного промежутка времени, необходимого для действия шампуня, пятна удаляются с поверхности моющим пылесосом или другим оборудованием. Поверхность ковра должна быть полностью сухой.

При использовании специального прибора-распылителя, из которого во время первого процесса уборки покрывают ковер моющим составом, после короткого временного промежутка происходит второй процесс уборки, когда средство удаляется с ковра чистой водой с последующей обработкой пола пылесосом.

При прямом применении моющего средства его наносят щеткой на всю поверхность ковра и втирают в нее, а затем, за этот же рабочий процесс, удаляют посредством пылесоса. Увлажнение напольного покрытия при таком методе умереннее, чем при применении шампуня.

Остатки моющего состава образуют на поверхности покрытия кристаллы, которые притягивают жидкость. Это может стать причиной быстрого повторного загрязнения покрытия.

Уборка и уход за коврами, сотканными вручную

Такие ковры следует обрабатывать не чаще двух раз в неделю при помощи гладкой насадки. Не следует применять вращающиеся щетки. Для поддержания цвета при уборке таких ковров можно добавлять в распылитель воду, разведенную с уксусом, и распределять этот раствор по поверхности. Эта мера не является заменой чистки ковра, которую необходимо проводить каждые 8–10 лет, ее лучше доверить специалистам.

Специалисты также могут произвести добавление ланолина в основу напольного покрытия и выполнить необходимый ремонт.

Твердые напольные покрытия, плитка

Выбор напольных покрытий из минеральных материалов очень велик и предоставляет массу возможностей применения в интерьерах отеля. Такие покрытия применяются как внутри, так и вне отеля, они зарекомендовали себя как прочный материал для оформления.

При выборе материала для твердого покрытия необходимо учитывать область применения и ожидаемую нагрузку. Твердые напольные покрытия подразделяются на **натуральные** и **искусственные**.

Область применения:

- холлы, места проходов;
- представительские помещения;
- санитарные помещения;
- функциональные помещения.

Виды покрытий

Покрытия из натурального камня. В отелях используют гранит, мрамор, сланец или песчаник.

Гранит считается самым прочным природным материалом и используется в помещениях, где нагрузка на полы очень высока. Гранитные покрытия устойчивы к царапинам, нагреванию и кислотам.

Мрамор с его многообразием расцветок и структуры считается одним из самых благородных материалов. Поскольку основа мрамора — известково-содержащие отложения, такое покрытие очень восприимчиво к кислотам. Посредством нанесения специальных средств для ухода на такие поверхности можно существенно облегчить уход за ними.

Сланец имеет неровную поверхность и поэтому зарекомендовал себя как прочный и нескользкий материал.

Обработка поверхностей из натурального камня оказывает значительное воздействие на свойства материала и соответственно на область применения. Поверхности можно полировать, шлифовать или обрабатывать щетками.



Искусственный камень

Искусственный камень производят из минеральных пород, которые скрепляются посредством цемента или искусственных смол. Первичный материал и вид обработки определяет свойства покрытий из искусственного камня. Плиты из искусственного камня подразделяются на однородные, моющийся бетон, и структурные пластины. В случае если поверхность отшлифована, говорят о терраццо или пластинах палладиан. Они известны своей твердой поверхностью, но за счет содержания цемента чувствительны к кислотам.

Плитка

Глазурованные плитки вырабатывают из глины, каолина и фарфора, затем покрывают глазурью. Плитки из благородного камня производят цельные и не покрытые глазурью. У них очень твердая поверхность, они не подвержены влиянию низких температур, поэтому пригодны для применения вне отеля.

Продукты из глины

Котто и клинкер — известные продукты из глины — не покрывают глазурью, поэтому на них чаще образуются пятна, но у них теплая поверхность. Клинкер обрабатывается при более высоких температурах, не впитывает воду и не подвержен промерзанию. Такие продукты чувствительны к жировым и масляным загрязнениям. На напольное покрытие из клинкера следует наносить специальный защитный слой на основе синтетических материалов, модифицированных на масляной основе.

Цементные и бетонные полы

Полы для гаражей, мест прохода внутри отеля, как правило, изготавливают из цемента или бетонной стяжки. Они обрабатываются защитным покрытием на основе каучука, которое изготавливается в различной цветовой гамме и легко убирается.

Настиление

Часто пол настилают посредством влажной стяжки. Бесшовный настил из натуральных материалов и искусственного камня облегчает уборку. Швы часто служат элементом декора, при уборке следует учитывать, что такие места чувствительны к кислотам. Широкие швы предпочтительнее. Масса для заполнения швов обеспечивает плотное прилегание плитки.

Уход за поверхностью

После того как произведен настил пола, следует позаботиться о предварительном уходе за его поверхностью, при этом нужно учитывать особенности и свойства поверхностей. После согласования с поставщиком могут быть приняты следующие меры предварительного ухода:

- **Нанесение защитного слоя.** Посредством этого метода можно поменять расцветку поверхности и ее структуру. Поверхность становится устойчивой к масляным загрязнениям и водоотталкивающей. Перед нанесением защитного слоя пол должен быть полностью сухим, поскольку иначе на нем могут образоваться пятна.
- **Заполнение пор.** Поры на полу заделывают, предотвращая таким образом появление пыли. Повышается комфорт при уборке та-

кой поверхности, при этом процесс испарения воды с поверхности изменен не будет. После заполнения пор поверхность пола становится более гладкой.

- **Нанесение защитной пленки.** Эта мера не только облегчает уборку и улучшает свойства поверхности, но и делает пол более устойчивым к нагрузкам и защищает его от химических воздействий. Выбор защитного материала, который производят на основе полимеров или воска, зависит от вида поверхности.

Для санации прочной поверхности из камня перед наложением следует заполнить поры.

Уборка и уход

Каждодневная уборка

Простые загрязнения следует удалять посредством подметания, работы с пылесосом или протирания влажной тряпкой. Застарелые загрязнения смывают мокрой тряпкой или специальной шваброй.

При использовании моечных машин загрязнения легко удаляются даже без добавления моющего раствора. При использовании моющих средств следует обращать внимание, чтобы они не образовывали пленку на поверхности и были PH-нейтральны.

Тщательная уборка / нанесение защитного слоя

Сухая полировка посредством дисковой машины растворяет загрязнения и укрепляет защитный слой. Сильные загрязнения и следы от ног можно удалить при помощи распыления спрея (менеджмент уборки).

Генеральная уборка

При помощи моющего средства, подходящего для поверхности и дисковой машины, можно полностью удалить старый защитный слой. Перед нанесением нового защитного слоя поверхность должна полностью высохнуть.



Пример

Рабочее задание: убрать гладкую поверхность пола моечной машиной

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Укрепить насадку-щетку для образования пены	Щетки двумя руками повернуть вправо, пока насадка не будет установлена	Щетки соединены с корпусом
Заполнить емкость для воды	— Открыть колпачок на верхней стороне — Добавить раствор — Заккрыть колпачок	
Подключить прибор	— Провести кабель за машиной — Вставить шнур в розетку	Прибор готов к использованию
Привести прибор в действие	Включить мотор щеток	— Насадка со щетками начнет вращаться, прибор также передвигается — Грязные следы устраняются с поверхности
Уборка поверхности пола	— Поставить прибор в исходное положение — Снять с предохранителя — Последовательно обработать поверхность	Таким образом убирают всю поверхность
Вылить грязную воду	Использовать специальное сливное устройство	Это обеспечит слив всей грязной воды
Вытащить насадку из гнезда	Двумя руками повернуть насадку влево, пока она не будет снята	Щетки можно очистить

Эластичные напольные покрытия

Они проявили прекрасные свойства при небольших денежных затратах. Такие поверхности устойчивы к химикалиям, маслам и жирам, что позволяет применять их повсеместно. Они водостойки, легки в уборке и комфортны при ходьбе. Широкий выбор образцов и вариантов настила предоставляет большие возможности при декоре.

Виды покрытия:

- покрытия ПВХ;
- покрытия из полиуретфина;
- покрытия из каучука (эластомера);
- линолеум;
- пробковые покрытия.

Виды покрытий распределяются на различные классы. Для жилых помещений подходят материалы класса «промышленного и индустриального использования». Соответствующие обозначения с описанием продукта указывают на дополнительное оснащение покрытия. Если посмотреть в микроскоп, то различные покры-



Пример: обозначения для промышленного и индустриального использования согласно EN-685

Класс	Символ	Промышленное использование	Область применения	Помещения
31		Умеренно	Приватное применение	Спальни, отели, конференц-залы, небольшие офисы
32		Нормально	Области с небольшой проходимостью	Классы, небольшие офисы, отели, бутики
33		Сильно	Области с большой проходимостью	Коридоры, универмаги, школы, многофункциональные помещения, кассовые залы
34		Очень сильно	Области с повышенной нагрузкой	Залы аэропорта, многофункциональные помещения, кассовые залы
Класс	Символ	Индустриальное использование	Область применения	Помещения
41		Умеренно	Помещения, в которых работа производится сидя при небольшом применении трансп. средств	Электрические мастерские, мастерские мелкой механики
42		Нормально	Помещения, где работы производятся стоя с использованием трансп. средств	Складские помещения, электрические мастерские
43		Сильно	Другие индустриальные помещения	Складские помещения, продовольственные рынки

тия перед обработкой имеют различную структуру. Качество уборки и ухода за эластичными напольными покрытиями можно улучшить посредством нанесения специалистами специального слоя перед окончанием уборки.

Полы из ПВХ

В качестве основного материала для таких покрытий используется гранулят из поливинилхлорида с добавками. Стабилизаторы защищают покрытие от деформации и термического разложения. Эластичность при проходе достигается добавлением таких веществ, как мел или размолотый песчаник. Затем добавляются пигменты для придания цвета. В качестве несущего материала используют джут или плитки. Для покрытия с обратной стороны применяется ПВХ-пена.

Свойства:

- влагостойки;
- чувствительны к кислотам, растворителям, например известковым;
- эластичны;
- устойчивы к свету и старению;
- износостойкие.

Области применения:

- жилые помещения;
- функциональные помещения;
- влажные помещения.

Покрытия из полиолефина

В отличие от напольных покрытий ПВХ они производятся без добавления смягчающих материалов. Мел и коалин используются как единственные составляющие. Области применения покрытий из полиолефина соответствуют областям применения напольных покрытий из ПВХ.

Свойства:

- выдерживают сильную нагрузку, но чувствительны к царапинам. Поэтому подходят не для всех областей;
- чувствительны к солнечным лучам;

- водостойки;
- масла вредно воздействуют на покрытие.

Настиление покрытий из ПВХ и полиолефина

Дорожки или плитки наклеиваются на всю поверхность пола. Швы обрабатываются раствором ПВХ или полиолефином. Настил без основы может быть произведен в помещениях размером 20 м². Основа должна быть чистой и сухой. Возможные неровности следует устранить посредством специальной массы.

Уборка и уход за покрытиями из ПВХ и полиолефина

Каждодневная уборка

Легкие загрязнения можно удалить подметанием, пылесосом и протиранием пыли текстильными изделиями. Сильные загрязнения устраняются мытьем с образованием пены, например с использованием моечной машины. При этом не применяются дощечки для покрытий.

Внимание!

Средства для мытья, содержащие растворитель, наносят покрытие вред!

Тщательная уборка

Для удаления застарелых пятен, например следов от каблучков, применяется метод распыления спрея и работы с дисковой машиной (менеджмент уборки). Таким образом защитный слой укрепляется и добавляется. При проведении тщательной уборки в помещениях с сильной нагрузкой можно перенести на более поздний срок генеральную уборку при применении шлифования поверхности. После тщательной уборки от пыли на поверхность можно нанести дополнительный защитный слой.

Генеральная уборка

Пятна могут быть удалены с поверхности средствами, подходящими для таких покрытий. Остаточные загрязнения можно легко удалить, протерев полы мокрой тряпкой. Дав поверхности высохнуть, можно нанести второй слой.

Важно!

Полы из ПВХ с добавлением полиуретана являются цельными. Проведение генеральной уборки не рекомендуется.

Каучуковые покрытия (эластомер)

Натуральный каучук добывают из млечного сока каучукового дерева. После тридцатилетнего использования каучук научились получать в искусственных условиях, он является основой для покрытий из эластомера. Хорошие способности этого материала к обработке позволяют изготавливать цоколи и плитусы, он подходит для применения на лестницах. Многообразие видов позволяет осуществить цветовые решения. При выборе покрытия следует учитывать нагрузку на него.

Места прохода



Каучуковые покрытия настиляются так же, как и покрытия из ПВХ. При больших нагрузках нанесение защитного слоя позволит облегчить уборку и уход за напольным покрытием.

Свойства:

- выдерживает очень большие нагрузки;
- хорошая устойчивость поверхности;
- устойчив к кислотам, щелочи, жирам и маслам;
- не подвержен возгораниям;
- устойчив к погодным условиям.

Коридор



Помещение для занятий фитнесом и сауна

**Области применения:**

- места прохода;
- функциональные помещения;
- складские помещения;
- спортивные залы и залы для фитнеса.

Лестничная клетка

**Уборка и уход за покрытиями из каучука****Каждодневная уборка**

Легкие загрязнения можно удалить подметанием, пылесосом и протиранием пыли текстильными изделиями. Сильные загрязнения устраняются при помощи мытья с образованием пены, например моечной машиной. При этом не применяются добавки для покрытий.

Важно!

Абразивные моющие средства и применение для полировки губок с жесткой поверхностью наносит вред покрытию.

Тщательная уборка

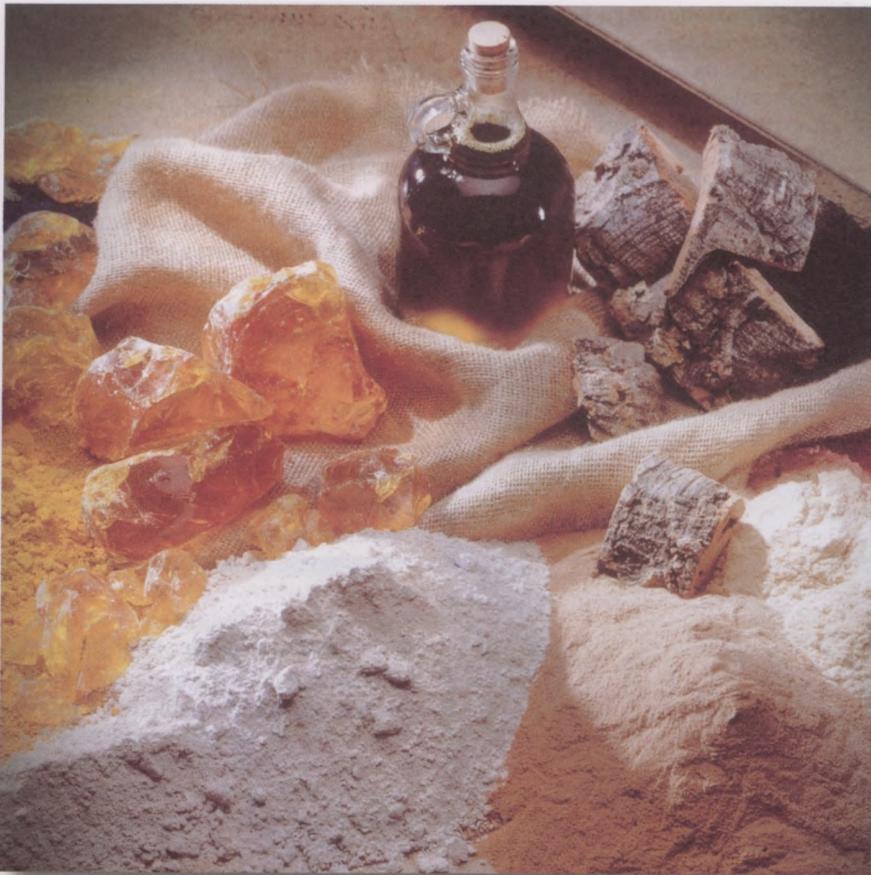
Для удаления застарелых пятен, например следов от каблучков, применяется метод распыления спрея и работы с дисковой машиной (менеджмент уборки). Таким образом защитный слой укрепляется и обновляется. При проведении тщательной уборки в помещениях с большой нагрузкой можно перенести на более поздний срок генеральную уборку при применении шлифования поверхности. После тщательной уборки пыли на поверхность можно нанести дополнительный защитный слой.

Генеральная уборка

Пятна могут быть удалены с поверхности средствами, подходящими для применения при таких покрытиях. Остаточные загрязнения можно легко удалить, протерев полы мокрой тряпкой. После определенного периода времени, когда поверхность высохнет, можно нанести второй слой.

Важно!

Покрытия из эластомера с добавлением полиуретана являются цельными. Проведение генеральной уборки не рекомендуется.



Материалы для производства линолеума: льняное масло, древесная мука, мука из известняка, пигменты и джут



Лен

Линолеум

В списке экологически благоприятных материалов линолеум находится на первых позициях. Он производится из натуральных продуктов, таких как льняное масло, древесная смола, древесная и известняковая мука, красящие пигменты и джут. После варки льняного масла и смешения с другими компонентами полученная масса наносится на джутовую основу. Поверхность должна созреть несколько недель при температуре около 70 °С.

У таких покрытий возможен широкий спектр цветовых решений. Готовые образцы могут быть дополнены по желанию, например логотипом конкретной фирмы, что позволяет сделать дизайн напольного покрытия индивидуальным и инновативным. Линолеум обладает запахом, который держится в помещении некоторое время после настилки.

Свойства:

- износостоек, возможно длительное использование;
- стоек к химикалиям;
- пригоден для мебели на колесах;
- слабо возгораемый;
- передает тепло при ходьбе, звукоизолирующий;
- натуральный антистатик и бактерицид;
- устойчив к трению и нагреванию.

Области применения:

- функциональные помещения, склады;
- места проходов;
- помещения для занятий спортом и фитнесом.

Жилое помещение



Настилка

Настилка осуществляется дорожками или пластинами. Швы свариваются. Линолеум, на который заводским способом нанесен защитный слой, легче убирать и обрабатывать.

Уборка и уход

Каждодневная уборка

Каждодневная уборка осуществляется посредством применения пылесоса или стирания пыли специальными салфетками. Сильные загрязнения можно удалить при помощи мокрой тряпки или специальной швабры.

Тщательная уборка

Уборка поверхности средствами для мытья, не содержащими осадка, повышает сопротивляемость покрытия сильным нагрузкам. Посредством полировки и использования распылителя и моечной машины поверхность упрочняется, удаляются пятна, например следы ног, следы от каблучков. Моющие средства, содержащие щелочь, наносят вред линолеуму, следует обращать внимание на уровень pH моющих средств: он не должен превышать 10. Не использовать мыло с добавлением масел.

Генеральная уборка

Подходящее моющее средство удаляет с покрытия все пятна. Губки с жесткой поверхностью использовать не стоит, поскольку они могут негативно изменить структуру поверхности, а следовательно, ее свойства и особенности при уборке. Поверхность следует основательно вымыть и высушить. Полировка всей поверхности с соответствующей уборкой пыли гарантирует хороший результат. В заключение проводится генеральная уборка.

Завершение стены



Пробковые напольные покрытия

Исходным материалом для изготовления пробковых напольных покрытий является пробковый дуб. Дерево примерно каждые 10 лет освобождает от части коры, это не вызывает его гибели, напротив, благодаря таким мерам повышается качество пробки. Снятые покровы размалывают до состояния муки, в них добавляют связующий материал и обрабатывают высоким давлением при больших температурах. Полученный материал не пропускает воду и газ. Размеры составляющего гранулята определяют свойства образца. Пробковые напольные покрытия используют в жилых помещениях.

Свойства:

- эластичные и легкие;
- устойчивы к высоким температурам;
- звукоизолирующие и сохраняют тепло;
- износостойкие;
- антистатические;
- передают тепло при ходьбе;
- устойчивы к бактериям гниения;
- относительно устойчивы к кислотам, маслам и бензину.

Получение пробкового материала



Детская игровая комната



Настиление

На сухую основу наносят специальную подложку, таким образом достигается полное или плавающее прилегание с пазами. Пробковые напольные покрытия нельзя укладывать на старое покрытие. Настеленные пробковые полы подлежат специальной обработке или нанесению слоя воска. В торговле пробковые полы предлагаются со специальными слоями, выполненными из ПВХ. В таком случае производить специальную обработку пробковых покрытий не нужно. Поверхность может шлифоваться в целях обработки или в ремонтных целях, только если ее толщина составляет 6 мм.

Уборка и уход

Каждодневная уборка

Легкие загрязнения можно удалить подметанием, уборкой пылесосом и протираанием текстильными изделиями. Застарелые загрязнения следует устранять при помощи влажной уборки с добавлением универсальных моющих средств.

Тщательная уборка

На чистую поверхность примерно 2 раза в год следует наносить тонкий слой воска. Для интенсивного ухода и обновления защитного слоя на поверхность при помощи шпателя наносится масляный бальзам.

Из-за того что покрытие целикое, генеральная уборка не производится.

Покрывтия из дерева

Сегодня, как и 200 лет назад, форма паркета остается неизменной. Паркетные полы подходят для всех

стилей, они очень прочные и комфортные в использовании. Толщина полезной поверхности 3 мм. Качество пола зависит от толщины поверхности. Деревянные покрытия могут применяться для полов с обогревом, но следует внимательно изучить инструкцию по эксплуатации. К деревянные напольным покрытиям причисляют:

- массивные деревянные полы;
- готовый паркет;
- ламинат.

Массивные деревянные полы

Паркет изготавливается из массива таких пород дерева, как клен, береза, дуб, ясень. Более мягкие породы, такие как ель и сосна, подвергаются специальной обработке, их делают более износостойкими. Вишневый и ореховый паркет применяется для декоративного оформления помещений. От использования древесины тропических деревьев, известных своей прочностью, отказались по экологическим соображениям.

Твердость деревянного покрытия определяется по методу Бринелля: стальной шарик диаметром 10 мм вдавливается в пол с усилием 100 кг. Чем выше твердость по Бринеллю, тем прочнее деревянные полы. Так, например, древесина канадского тополя считается очень прочной, тогда как сосна имеет мягкую структуру древесины.

Уход за поверхностью пола

Натуральные поверхности имеют матовую структуру и полы выглядят прекрасно. Для таких полов очень важен правильный, осторожный и регулярный уход, поскольку на деревянных покрытиях легко оседает грязь, и их необходимо чаще убирать.

Покрывтые лаком поверхности (матовые или глянцевого) несколько, хорошо отталкивают грязь и легки в уборке за счет улучшенной структуры поверхности. Ремонтные работы следует производить по всей поверхности.

Места применения:

- гостевые комнаты, салоны;
- пути прохода;
- офисы, переговорные помещения;
- танцевальные залы.

Многослойные паркетные полы

В данном случае речь идет о многослойном паркете. Полезная поверхность выполнена как и у массивных деревянных полов и имеет толщину 2,5 мм. Средний слой выполнен из древесины мягких пород дерева или деревянных материалов, которые для придания им стабилизации подвергаются термической обработке. Нижний слой бывает выполнен из дерева или специально обработанной бумаги и выполняет роль стяжки. Общая толщина напольного покрытия составляет максимально 7 мм. При изготовлении три слоя формируются в плиты или доски и покрываются лаком. Визуально готовый паркет практически не отличим от массивных деревянных полов. Готовый паркет выгоден по цене, удобен в уходе, при настиле стык в стык, его можно настелить поверх войлочной основы, ПВХ, линолеума или пробкового покрытия.

Применяются там же, где и массивные деревянные полы.

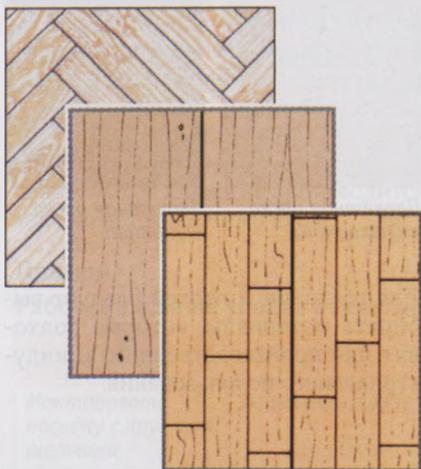
Настиление

Настилаем ли мы массивные деревянные полы или многослойный паркет, все (кроме цены) зависит от основы. Вид наиболее подходящего настила должен определять специалист. При настиле полов следует учитывать звукоизоляцию, освещенность, предназначение помещения.

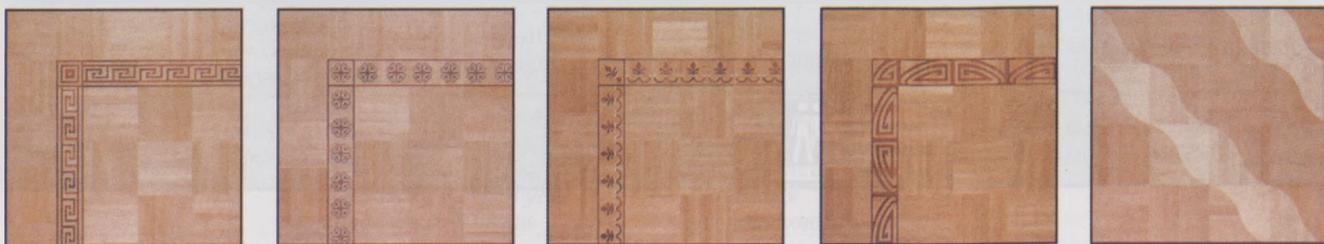
Виды настила:

- массивные пластины соединяются в паз и полностью приклеиваются к основе;
- деревянная мозаика или пластины, наклеенные на небольшие металлические подложки, которые соединяются между собой, покрытие полностью приклеивается;
- настил половой доски по косой: трехметровые доски шириной от 69 до 183 мм настилаются на мягкую основу.

Образцы: попеременный настил, настил «половая доска», настил по косой



Инкрустация



Образец настила готового паркета



Уборка и уход

После настила полов проводят специальную обработку. Наличие шлюзов у входа для грязи предотвращает попадание на поверхность крупных абразивных частиц, которые могут повредить пол. Насадки на ножки столов и стульев помогают избежать царапин на паркете.

Специальные насадки на ножки столов и стульев



Уборка натуральных напольных покрытий

Каждодневная уборка

Легкие загрязнения можно удалить подметанием, пылесосом и протирая пыль сухой тряпкой. При сильных загрязнениях проводят влажную уборку хорошо отжатой тряпкой.

Влажная уборка с применением моющей машины должна производиться только в случаях очень сильного загрязнения. При этом работать следует аккуратно, поскольку при неправильно проведенной уборке паркет может вспучиться. Излишек воды придаст паркету серый оттенок.

Важно!

При уборке деревянных поверхностей нельзя использовать тряпки из микрофазера.

Тщательная уборка

Сильные загрязнения могут быть удалены с паркета шлифовальной машиной со специальной насадкой. Уборка должна быть сухой. При использовании распылителя можно не только устранить загрязнения, но и нанести защитный слой. При необходимости произвести генеральную уборку осуществляют частичную шлифовку поверхности с последовательным нанесением нового защитного слоя.

Генеральная уборка

Генеральная уборка поверхности производится с применением распылителя и моющего средства или моющего средства, образующего пену. Здесь следует учитывать те инструкции, которые были даны специалистом для проведения каждодневной уборки. Чистая поверхность должна полностью высохнуть, на нее следует нанести новый защитный слой.

Уборка поверхностей, покрытых лаком

Уход

В зависимости от вида полового покрытия и возможностей ухода за поверхностью при средних нагрузках можно произвести обработку против скольжения. При сильных нагрузках рекомендуется нанесение защитного слоя, поскольку это улучшает качество покрытия и облегчает уборку.

Каждодневная уборка

Легкие загрязнения можно удалить подметанием, пылесосом и протирая пыль сухой тряпкой. При сильных загрязнениях проводят влажную уборку хорошо отжатой тряпкой.

Важно!

При уборке деревянных поверхностей нельзя использовать тряпки из микрофибры.

Влажная уборка с применением моющей машины должна производиться только в случаях очень сильного загрязнения. При этом работать следует аккуратно, поскольку при неправильной проведенной уборке можно нарушить основу.

Тщательная уборка

Сильные загрязнения могут быть удалены с паркета шлифовальной машиной со специальной насадкой. Уборка должна быть сухой. При использовании распылителя можно не только устранить загрязнения, но и нанести защитный слой.

Пример данных по ламинатному покрытию

Технические данные							
Толщина	Содержание	Палетта	Класс применения	Область применения	Несущая поверхность	Класс эмиссии по содержанию формальдегида	Гарантия (см. условия)
7 мм	1,75 м ³	70 м ³		Коридоры, офисы, жилые комнаты	HDF	E 1 пограничный показатель	30 лет

Генеральная уборка

Генеральная уборка поверхности производится с применением распылителя и моющего средства или моющего средства, образующего пену. Здесь следует учитывать те инструкции, которые были даны специалистом для проведения каждодневной уборки. Чистая поверхность должна полностью высохнуть, на нее следует нанести новый защитный слой.

Санация

Паркетные полы следует шлифовать. Шлифовальный материал с добавлением связующих компонентов используется при заполнении швов. Обработка должна производиться только специалистами. Применяют такие шлифовальные материалы, как фенол, карбамид, меламин, изоцианат (полиуретан). Благоприятным с точки зрения охраны окружающей среды является лак ДД или двухкомпонентная обработка на основе полиуретана для полов из дерева и деревянных покрытий. В заключение на слой лака наносят защитный слой. Эта процедура может быть повторена несколько раз.

Ламинат

Ламинатные полы дают неограниченные возможности при обстановке помещения, поскольку верхняя часть пола состоит из обработанной меламином бумаги, на которую наносятся элементы декора. Ламинат имеет прочную поверхность, за которой легко ухаживать.

Свойства:

- очень прочные, устойчивые к нагрузкам;
- устойчивы к царапинам;

- возможно применение мебели на колесиках;
- устойчивы к воздействию света, не выгорают;
- на них практически не образуется пятен;
- пожаробезопасны.

Места применения:

- жилые помещения;
- функциональные помещения;
- коридоры и холлы.

Ламинат-декор



Дощатый пол



Дощатый пол «синий клен»



Паркетная доска «кустарник»



Паркетная доска «каштан»

Для гостиных и отелей следует выбирать материалы, которые подходят для производственного и индустриального использования.

Настиление

Настиление ламинатного покрытия осуществляется в паз с проклеиванием или без проклеивания. При выборе ламинатного покрытия следует обращать внимание на устройство кантов. Нельзя допускать проникновения воды, поскольку это может привести к повреждению напольного покрытия.

Система настила — соединение в паз



Уборка и уход

Каждодневная уборка

Сильные загрязнения можно удалить веником или пылесосом. При небольших загрязнениях можно воспользоваться сухой тряпкой. При сильных загрязнениях следует провести слабовлажную уборку. Мыло на основе масел, ядровое мыло и моющие средства наносят вред ламинатному покрытию. Для удаления пятен, например от краски или жира, следует воспользоваться моющими средствами на основе спирта или уксуса.

Тщательная уборка

Для тщательной уборки применяют моющие машины. Предварительно на пол распыляют моющее средство.

Генеральная уборка

Генеральная уборка не производится, так как нет защитного слоя.

Ламинатное покрытие в коридоре



Пример

Рабочее задание: уборка паркетного пола

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Монтировать насадку с круглыми щетками	Вставить трубу пылесоса	Эта насадка пригодна для уборки гладких покрытий
Выдвинуть трубу-телескоп	Таким образом, чтобы была достигаема длина 2 м	Эргономически правильно
Выбрать режим работы пылесоса	Средняя сила	Правильный режим для уборки паркетного пола
Включить	Нажать клавишу ногой	
Пылесосить	— Встать слева от прибора, удерживать шланг правой рукой — Согласно рабочей схеме начать уборку в левом углу по направлению к двери	— Правильное положение при работе — Убирается вся поверхность
Выключить прибор	Нажать клавишу ногой	

В случае если генеральную уборку выполняет приглашенная фирма, стоимость работ следует рассчитывать исходя из размеров помещений (их можно уточнить на поэтажном плане). Предложения разных фирм следует проанализировать и сравнить эти показатели со стоимостью уборки, производимой сотрудниками отеля. На основании этих данных следует создать картотеку (см. «Менеджмент уборки»).

Лестницы и проходы

Лестницы и проходы составляют основные пути в отеле. Лестницы и перила быстро изнашиваются вследствие частого использования. На лестничные марши следует обращать большое внимание при повседневной уборке.

Поскольку не следует мешать гостям каждодневными уборками, особенно важна организация уборки лестничных маршей в отеле.



Совет

Лестничные марши и площадки не должны быть заставлены стульями, лампами, горшками с растениями, декоративными предметами и прочим. Во время пожара это единственные пути спасения из здания, поскольку лифтами при пожарах пользоваться запрещено.

Не следует устанавливать на лестничных маршах и площадках зеркала! Они искажают пространство, что, в свою очередь, может привести к несчастным случаям.

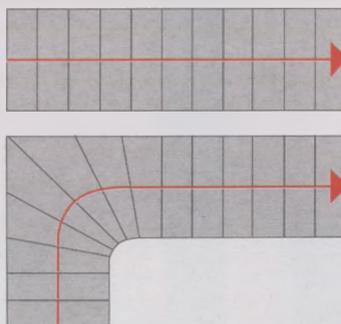
Освещение лестничных маршей должно быть ярким, чтобы избежать образования тени, а следовательно, несчастных случаев.

Для уборки ступеней есть специальные стремянки (см. «Менеджмент уборки»).

Лестничные марши

Прямые лестницы очень удобны, в отличие от поворотных, поскольку все ступеньки у них имеют одинаковую ширину. Прямыми лестницами проще воспользоваться инвалидам, которые не могут ходить и передвигаются в коляске. Ширина ступеней должна составлять не менее 120 см. Для слабовидящих людей следует предусмотреть специальную цветовую маркировку в начале и в конце ступеней.

Прямые и поворотные ступени



Ступени

Лестницы всегда являются предметом повышенного травматизма, но несчастные случаи можно предотвратить посредством хорошего освещения и специальной маркировкой в начале и в конце ступеней. Но к травме также могут привести жирные пятна, канты, металлические или из искусственного материала, а также вода. Ступени глубиной 29 см и высотой 17 см очень удобны, поскольку выбрано правильное соотношение их параметров и физических возможностей человека. Закругленные канты предотвращают застревание каблучков. Выступающие канты неудобны, так как о них можно споткнуться. При планировании лестничных маршей должны учитываться все группы гостей, такие как инвалиды, люди с ограниченными возможностями, маленькие дети и люди с большим, например 48-м, размером обуви.

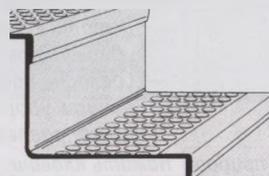
Ступени не должны резко заканчиваться кантом, лучше выбрать закругленное исполнение. Канты не должны быть гладкими, следует предусмотреть насечку.

Ступени с выступающим кантом



На входе или в помещениях для занятий спортом следует оснастить ступени антискользящим покрытием. При всех видах покрытий следует учитывать опасность соскальзывания.

Ступени с антискользящим покрытием



Лестничные ограждения и перила

Ограждения следует устанавливать таким образом, чтобы маленькие дети не могли провалиться. Расстояние между стойками должно составлять не более 10 см. Парапеты должны быть высотой 100 см, если отмерять от канта ступени.

Перила являются вспомогательным средством при подъеме по лестнице, они должны быть смонтированы с обеих сторон лестницы. В случае если лестница прерывается лестничной площадкой, продолжение перил особенно важно для пожилых людей и инвалидов. Перила должны быть удобными. Для детей можно установить дополнительные перила на высоте среднего детского роста. Несущая конструкция перил должна быть выполнена отдельно. В случае если она выполнена совместно со ступеньками, ее сложно убирать.

Перила смонтированы со стороны ступеней, поверхность лестницы готова к уборке



Лестничные марши с перилами



Перила в форме доски с кантом неудобны. При монтаже перил следует устранять возможность соскальзывания руки в месте, где они заканчиваются.

Проходы

Проходы следует устраивать по возможности многоуровневыми. Ширина прохода должна составлять около 150 см, это осуществит беспрепятственный проход всех гостей. Это позволит также разворачивать уборочные и бельевые тележки. При наличии ступеней следует обращать внимание на исполнение плинтусов.

Уборка

Методы уборки следует выбирать учитывая материалы покрытия. Для уборки ступеней следует применять переносной пылесос-рюкзак. Также есть специальные модели пылесосов, которые удобно использовать на ступеньках. Ступеньку за ступенькой обрабатывают гладкой насадкой. Борозды и углы обрабатываются насадкой-фугой. Чтобы избежать не-

счастливых случаев, рабочая поверхность должна быть хорошо видна. Гладкие ступеньки обрабатываются специальным уборочным комплектом для подметания.

Влажную уборку следует производить по направлению сверху вниз. Сотрудник находится на одну-две ступени ниже, чем обрабатываемая ступень. Если на лестнице проводится влажная уборка, следует информировать об этом гостей при помощи специальных табличек.

Предостерегающая табличка-указатель с надписью: «Осторожно, скользко!»



Тщательная и генеральная уборки должны производиться на лестницах и в местах прохода только тогда, когда вымытые ступени успеют полностью высохнуть. Это условие сложно выполнить из-за большой проходимости в отеле.

Лифты

Гостевой лифт, как правило, располагается таким образом, чтобы его можно было легко найти. В больших отелях есть специальные лифты для сотрудников и транспортировки крупногабаритных предметов, не предназначенные для гостей. Эти лифты предназначены для сотрудников сервиса, они позволяют осуществить транспортировку уборочных и бельевых тележек, средств производства и мебели. Для сервисного обслуживания лифтов следует заключить договор с фирмой-поставщиком. Лифты убирают ежедневно с применением средств, подходящих для материала, из которого они изготовлены. Дверные проемы следует убирать особенно тщательно.

Транспортировка грязного белья



Стены

Строительное качество и внешний вид стен характеризуют здание.

Хорошая звукоизоляция стен гарантирует покой гостям. Внешняя изоляция позволяет не слышать звуков и сохранять тепло. Изоляция внутренних стен должна в первую очередь предохранять от шума, но при этом необходима хорошая вентиляция.

Отделка стен зависит от функции помещения и внутренней архитектуры.

Возможности отделки стен:

- покраска;
- обои;
- обшивка панелями;
- обивка текстилем.

Покраска

Покраска чаще всего применяется для отделки стен. Вид покраски зависит от:

- области применения;
- основы под краской;
- свойств материала при покраске;
- вида обработки;
- выбора цвета.

Покрасочный материал состоит из четырех основных частей:

- связующего материала;
- непосредственно красителя;
- растворителя;
- дополнительных составляющих.

Качество покрасочного материала зависит от того, из натуральных или искусственных материалов он изготовлен.

Основа, на которую наносится краска, имеет очень большое значение, от нее зависит, как будет держаться и выглядеть краска. неподготовленная к покраске поверхность может стать причиной того, что материал даст трещины, краска станет осыпаться, стираться. Неправильный выбор цвета может негативно повлиять на атмосферу помещения.

Существует множество видов обработки для достижения разнообразных эффектов покраски. Наряду с традиционными методами нанесения краски, такими как **покраска, нанесение краски валиком, из краскопульта**, существуют и другие, такие как **нанесение краски при помощи губки, размытие, растирание и шпательная техника**.

В бассейне или в комнатах отдыха, в коридорах, холлах и т. д. применяется декоративная отделка, и помещениям придается особое настроение.

В гостевых номерах такие методы следует применять умеренно, чтобы не очень утяжелять внешний вид помещения.

Бордюры



Силикатная краска

Свойства:

- водостойкая;
- очень устойчивая к воздействиям кислот и щелочи;
- хорошо наносится;
- устойчива к климатическим условиям;
- пожаробезопасна;
- пропускает влагу;
- антисептична.

Места применения

Силикатная краска применяется для отделки помещений с высокими гигиеническими требованиями, например для кухонь и помещений с повышенной влажностью. Ее также можно применять в бассейнах.

Совет

Стекланные и керамические поверхности следует тщательно закрывать при обработке, поскольку силикатные краски их разъедают.

Известковая побелка

Потолки и верхнюю треть стен часто обрабатываются известковой побелкой. Это очень выгодное с ценовой точки зрения решение.

Свойства:

- гидроскопичность;
- облегчает дыхание;

- устойчива к прониканию воды;
- обладает дезинфицирующими свойствами;
- не дает проникать ползучим и летающим насекомым;
- не подлежит влажной уборке;
- быстро изнашивается, но новая обработка проводится легко и быстро;
- оказывает положительное воздействие на микроклимат помещения;
- абсорбирует запахи с кухни и запахи сигаретного дыма.

Места применения:

- потолки и стены в помещениях с переменной или повышенной влажностью, например в ванных комнатах, кухнях;
- жилые помещения;
- влажные помещения;
- складские помещения.

Краски на клеевой основе

Такие краски можно использовать только в сухих помещениях. На старую дисперсионную краску такие краски не наносятся.

Свойства:

- не водостойкая;
- устойчива к мытью, но не к воде;
- обеспечивает хорошее покрытие;
- возможны разнообразные цветовые решения;

- нельзя наносить новый цвет на старый. Все остатки краски перед новым покрытием следует тщательно удалить.

Места применения:

- жилые помещения;
- коридоры, холлы.

Дисперсионные краски

Дисперсионные краски на основе искусственной смолы

Используемые связующие материалы — полимеры, на основе переработки нефти. Дисперсионные краски на основе искусственной смолы можно наносить на старый слой краски. При использовании таких красок во влажных помещениях необходимо, чтобы в их состав входили противогрибковые вещества.

Места применения

Для внешней и внутренней обработки существуют различные виды дисперсионной краски.

Такие краски можно наносить практически на любую основу.

Свойства:

- очень прочные;
- не пропускают влагу;
- восприимчивы к растворителям;
- при повреждениях краска легко осыпается;
- не обладают антистатическим эффектом.

Дисперсионные краски на основе натуральной смолы

При производстве таких красок используется натуральная смола. Такие краски пригодны для нанесения на минеральную основу, штукатурку, гипсокартонные панели, обои из грубых волокон. Такой вид покраски применяют в отелях, которые стремятся сохранить окружающую среду, так как эти краски гарантированно не ядовиты, но и не стойкие. Они окрашены натуральными веществами.

Уборка и уход за покрашенными стенами

Покрашенные стены подразделяются на те, которые можно мыть, протирать, и на те, которые устойчивы к веществам, образующим пену.

Можно протирать	Известковая побелка	Не очень стойкая к протиранию
	Краски на клеевой основе	При сухом вытирании не должно произойти изменения цвета
Можно мыть	Силикатная краска, дисперсионные краски	Возможна влажная уборка с губкой без нарушения цвета. При сильных загрязнениях рекомендуется применять нейтральное моющее средство
Устойчивы к веществам, образующим пену	Силикатная краска, дисперсионные краски со специальным обозначением	При использовании пены и щетки с мягкой щетиной не нарушается цвет



Обои

Производители предлагают широкий ассортимент обоев. В зависимости от вида обоев помещению можно придать разный вид: от простого до шикарного. Обои выбирают в зависимости от стиля дома. Материалы, структура влияют на выбор. Поверхность стен должна быть по возможности гладкая, это позволит избежать скопления пыли. Светлые полосы оптически увеличивают помещение. Также широк выбор плинтусов, которые подходят к различным видам обоев.

Обои бывают бумажные, из искусственного материала, текстильные. Также есть обои с вкраплениями алюминиевой фольги или натуральных веществ, таких как пробка или бумага. Символы на инструкции по эксплуатации помогут и дадут справку о свойствах обоев. Обои следует выбирать невыгорающие, моющиеся, среднего класса.

Символы европейских норм EN 235

Водостойкие на момент обработки



Водостойкие



Устойчивы к материалам, образующим пену



Устойчивость цвета к выгоранию

Достаточная



Удовлетворительная



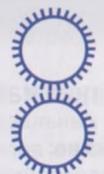
Хорошая



Очень хорошая



Превосходная



Как и при покраске, перед наклеиванием обоев следует обработать поверхность, старые обои и остатки клея — удалить. Способность обоев впитывать влагу определяет выбор клея. Складки и неровности на поверхности должны быть устранены.

Совет

Запасные рулоны обоев следует хранить подписанными.

Удобно прикреплять обои к стене на картинные крючки, если надрезать обои на соответствующем месте острым ножом и вставить иголку. Таким образом обои не будут продырявлены, затем их можно наклеить так, что не будет видно следа надреза.

Швы в углах следует проклеивать клейстером для обоев в тубах.

Уборка и уход за обоями

Обои можно чистить пылесосом, используя в качестве насадки крестовую щетку. При этом необходимо открыть клапан для воздуха, чтобы уменьшить поток воздуха.

Загрязнения на обоях часто можно удалить при помощи ластика.

Жирные пятна удаляются специальной пастой. Намокший слой удаляется кисточкой, пыль от обоев вдыхать не следует. Пыль на нагревательных приборах следует удалять специальной салфеткой.

Панели

Панели выполняются, как правило, из деревянных материалов и являются очень долговечными. Обшивка панелями комбинируется с элементами декора. Существуют панели на всю поверхность и панели, которые занимают лишь часть поверхности. Панели из искусственных материалов или из металла применяются в основном во влажных помещениях. Панели также дают хорошую звукоизоляцию и удерживают тепло. Под панелями можно скрыть поврежденные или неровные стены. В панели можно вмонтировать осветительные приборы. Уборка панелей зависит от материала, из которых они изготовлены.

Обшивка панелями



Натяжение

Натяжные обои, как правило, наносятся на основу из пенящегося или из мягкого материала и натягиваются на рамки. Такие обои изготавливаются из различных материалов, например шелка или хлопка. Материал может быть тканым, вязаным или с вышивкой, например гобелен. Также можно выполнить обои из натуральных волокон, стекла и т. д.

Уборка и уход за натяжными обоями

Выбор метода уборки осуществляется с учетом материала обоев и вида натяжения.

Дамаст и шелк очень чувствительны, к ним не следует применять влажную уборку. Их следует обметать специальной метелкой и очищать пылесосом с насадкой для мебели, при этом необходимо уменьшить поток воздуха.

Натяжные гобелены, если на это указывает производитель, можно убирать при помощи влажной салфетки, а также применять средства для чистки ковров.

Материалы из грубых натуральных волокон следует пылесосить насадкой для мебели.

Перед уборкой **рамок (крепёжных конструкций)** следует защитить натяжение посредством специального шаблона. Рамы следует убирать в соответствии с рекомендациями для материалов, из которых они изготовлены.

Уборка и уход для всех стен

Из-за циркуляции воздуха в помещении на стены оседает пыль. Для обоев есть специальные метлы, щетин-

ки у которых располагаются таким образом, что позволяют осуществлять уборку углов и потолка. Черенок можно отрегулировать на необходимую высоту.

Метелка для уборки стен



При уборке вертикальных поверхностей следует применять перекрестный метод, поскольку иначе на материале могут остаться темные полосы, которые затем трудно удалить. Эту работу следует производить перед началом сезона, временные затраты при такой уборке очень велики, так как стены занимают большую часть помещений.

Совет

Следует также обметать потолок, верхние части дверей и карнизы.

Часть стены рядом с приборами отопления нужно убирать чаще, поскольку на этих местах оседает больше всего пыли.

Перед тем как обметать стены, следует устранить паутину. Ее нужно удалять, приподнимая вверх, чтобы не прилипла к стене.

Материал рам	Средство для мытья
Дерево лакированное	Универсальное моющее средство
Дерево выделанное	Средство для протирания мебели
Пластик	Универсальное моющее средство
Металл, хромированный или анодированный	Полировка, не применять средство для ухода

Пример

Рабочее задание: очистить стены специальной метелкой

Что следует сделать	Каким образом следует сделать	Почему следует делать таким образом
Освободить стены	— Снять занавески — Отодвинуть мебель — Снять картины	Это дает возможность осуществлять работу непрерывно и бережет предметы интерьера
Установить трубку-телескоп	— Отрегулировать высоту по своему росту — Укрепить насадку	Прибор готов к использованию
Обмести верхнюю часть	— Начать следует с углов напротив окон — Поместить щетку на нижний кант потолка, перемещать прибор перекрестными движениями с легким давлением вниз	Таким образом удастся избежать образования затемнений и полосок
Обмести нижнюю часть	— Укоротить длину трубки-телескопа — Обмести стены до начала плитусов	Рациональный метод, который позволяет экономить силы

Оконные стекла

Вид стекол	Описание
Изолированные стекла	Два отдельных стекла соединяются посредством одной промежуточной рамы. Большой теплоизоляции можно добиться, если заполнить промежуток инертным газом.
Плавающие стекла	Отдельные стекла, которые названы так по методу их производства. Жидкое стекло отливается и вальцуется. Такие стекла применяются для больших рам и термоэлементов.
Теплоудерживающие, звукоизоляционные, защитные стекла	На внутреннюю поверхность стекла напыляется серебряный слой. Ультрафиолетовые солнечные лучи могут проникать в помещение, инфракрасные лучи отражаются. Стекла, задерживающие солнечные лучи, служат также для защиты ковров, обоев и занавесей от выгорания. Кроме того, эти стекла удерживают тепло и обладают хорошей звукоизоляцией.
Безопасные / пожаростойкие стекла	В соответствии с требованиями безопасности эти стекла имеют особые свойства.
Самоочищающиеся стекла	Самоочищающиеся стекла выполнены со специальным напылением на внешней стороне, которое предотвращает загрязнение. Кроме того, такие стекла поглощают ультрафиолетовые лучи. На поверхности происходит химическая реакция, при которой частички грязи распадаются и удаляются. Специальное покрытие осуществляет самостоятельное очищение, которое происходит в два этапа. 1-й этап: разложение грязи Ультрафиолетовые солнечные лучи используются для того, чтобы растворить грязь. В результате их воздействия скопления грязи разлагаются на поверхности со специальным покрытием. 2-й этап: уборка остатков грязи Дождь и влага равномерно распределяются на поверхности стекла и образуют тонкую пленку. Влага стекает, и вместе с этой пленкой смываются частички грязи. Специальное покрытие обеспечивает быстрое высыхание.

Окна

Окна являются важным элементом здания. Количество, расположение и вид окон определяют стиль, а также влияют на обстановку внутри здания. Форма, цвет, размеры и оконные переплеты бывают самыми разнообразными.

Окна служат прежде всего для проникновения света в помещение. Через окна в помещениях осуществляется проветривание. Хорошая конструкция окон обеспечивает также тепло- и звукоизоляцию. Важно, чтобы была возможность зашторить окна от солнечного света.

Новые оконные системы позволяют уменьшить затраты на отопление помещения. Уход за новыми окнами стал намного легче, что экономит время при уборке, поскольку стекла гладкие, а рамы не профилированы. При установке новых окон следует выбирать модели, которые просты в использовании и в уборке. Самые большие временные затраты при уборке приходится на состыкованные окна, поскольку такие оконные конструкции состоят из нескольких рам.

Оконные стекла

Использование различных видов стекол влияет на качество и свойства окон.

Не только рамы, но и стекла имеют тепло- и звукоизоляционные свойства. Изоляционные функции стекол зависят от рам, толщины стекол и их количества.

Оконные рамы и фурнитура

Оконные рамы могут быть изготовлены из дерева, искусственных материалов или алюминия. Самая дорогая, но и самая устойчивая к погодным условиям оконная рама представляет собой конструкцию из

внутренней и внешней деревянной рамы, которая выполнена с алюминиевыми профилями.

Оконные рамы из дерева можно покрасить в различные цвета или покрывать лаком. Следует обращать внимание на поверхность внешних рам. Эти рамы нуждаются в особенном уходе. Внутренние рамы следует мыть, они не нуждаются в столь тщательном уходе, как внешние.

В случае, если **деревянные рамы покрыты лаком**, следует учитывать, что светлые краски меньше вбирают тепло, чем темные. Поэтому темные рамы следует чаще ремонтировать. **Металлические рамы** можно покрыть лаком или анодировать. Они требуют небольших затрат на уход. **Рамы из искусственных материалов** светлых тонов требуют больше ухода, но они устойчивы к неблагоприятным метеорологическим условиям.

Деревянно-алюминиевые рамы соединяют тепло дерева с сопротивляемостью металла.

Борозды и канты оконных рам, а также оконные водостоки должны быть выполнены таким образом, чтобы их было легко убирать. Стабильность всей конструкции должна быть гарантирована. Ограничители притока воздуха и специальные средства для безопасности детей должны быть легки в установке. В оконных рамах, выполненных из искусственного материала, соблюдение этих требований не всегда возможно.

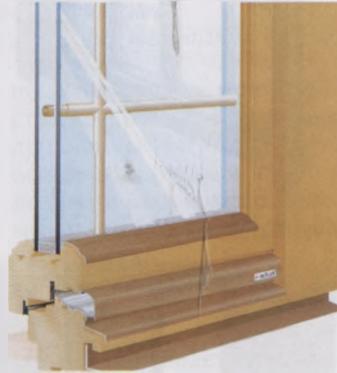
Циркуляция воздуха осуществляется через специальные отверстия в оконных конструкциях. Состояние влажности воздуха в помещении можно

Специальные средства для безопасности детей

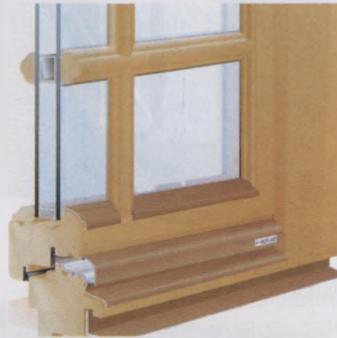


поддерживать на постоянном уровне. Перекладчины, которые выбираются как декоративный элемент, должны располагаться между рамами, чтобы не затруднять уборку. Нижняя часть оконных рам, как правило, снабжена **конструкцией, не допускающей проникновения влаги**. В сервисный контракт следует включить такие пункты, как последовательная установка механизмов открывания, задвижек, откидывающего устройства.

Окна с перекладчинами, расположенными внутри



Окна с наклеенными перекладчинами



Окна с перекладчинами, являющимися частью стекол



Изоляция окон защищает от шума и проникновения пыли. Изоляция окон, ориентированных на юг и на запад, быстрее изнашивается, ее следует чаще заменять, вызывая сервисную службу.

Оконная фурнитура



Подоконники

Подоконники устанавливаются внутри и снаружи. Внутренние подоконники следует выбирать таким образом, чтобы они подходили к обстановке помещения. Глубина подоконника часто используется полностью, заменяя, таким образом, полки. Внутренние подоконники могут быть изготовлены из гранита, мрамора, искусственного камня, плитки, дерева и т. д.

Внешние подоконники (отливы) производят из гранита, искусственного камня, оцинкованной стали, покрытой лаком на основе искусственных веществ, или из искусственных материалов. Монтаж подоконников следует осуществлять таким образом, чтобы избежать попадания влаги на стены.

При выборе материалов следует обращать внимание на их долговечность и прочность, устойчивость к внешним воздействиям, к появлению пятен, на хорошие условия уборки и ухода, а также на износоустойчивость.

Подоконники могут представлять собой мостики для установки холодильных ящиков, поэтому монтаж внутренних и внешних подоконников следует осуществлять отдельно.

Защита от солнца

Существует множество вариантов защиты от солнца. Выбор какого-либо из них зависит от конструкции здания и от материалов.

Жалюзи роликовые

Их всегда устанавливают снаружи. Управление осуществляется изнутри здания посредством шнуров и лент, которые можно зафиксировать. Также можно предусмотреть электрическое управление.

Оконные ставни

Их также монтируют снаружи здания, они должны иметь специальное устройство, которое фиксирует их по отношению к стене.

Внутренние или наружные жалюзи

Тонкие пластины удерживаются и управляются посредством шнура.

Шторки

Они располагаются внутри помещения и являются частью декора.

Встроенные жалюзи или фальшшторы

Они располагаются между двумя стеклами окна и не подлежат уборке.

Защита от насекомых

Существует много способов избежать проникновения насекомых внутрь помещения:

- натяжные сетки, крепящиеся непосредственно на оконные рамы;
- передвижные сетки. Посредством магнита, расположенного сверху, они могут подниматься и опускаться. Такой вариант защиты идеален для применения в балконных дверях и дверях террасы.

Совет

Не следует ничего ставить на подоконник, если окно открыто! Порыв ветра может захлопнуть окно, предметы, поставленные на подоконник, упадут наружу. Если произойдет несчастный случай, то виноват будет хозяин отеля!

Устройства, защищающие от проникновения солнца

Роликовые жалюзи



Наружные роликовые жалюзи



Оконные ставни



Внутренние жалюзи



Внутренние жалюзи



Защитная сетка от насекомых



Уборка и уход за окнами

Уборка окон, к которой относятся уборка рам и арматуры, мытье стеклянных поверхностей, уборка внутренних и внешних подоконников, а также возможная уборка устройств, защищающих от проникновения солнца, требует больших временных затрат и относится к работам на этаже, которые сопряжены с большой нагрузкой. Поэтому следует обращать внимание на эргономические движения — менеджмент уборки.

При уборке окон особенно необходим целевой тренинг для сотрудников. Частота уборки зависит от степени загрязнения окон. Окна, выходящие на улицу и западную сторону, необходимо мыть чаще.

При составных конструкциях с деревянной рамой следует обращать внимание на то, чтобы все части рамы можно было открыть, это позволит осуществить внутреннюю уборку. В этой конструкции четыре стекла, которые необходимо помыть. В случае, если на окнах установлена изоляция, количество стекол уменьшается до двух, поскольку при изоляции в пространство между стеклами не попадают воздух и грязь. Это экономит время и материальные затраты на уборку.

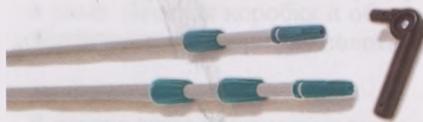
В случае, если створки окна открываются внутрь, можно производить уборку из помещения, это снижает опасность возникновения несчастных случаев. В старых домах, которые являются памятниками архитектуры, створки окон открываются наружу. В таких случаях уборку окон лучше доверить профессионалам.

Фурнитура должна иметь прочную поверхность, ее следует только полировать.

Следует обратить особое внимание на:

- использование безопасных лестниц;
- возможное использование страховочного троса;
- тщательно проверять соединения страховочного ремня;
- избегать прямого попадания солнечных лучей в глаза;

- соблюдать систематизацию работ: сначала следует мыть рамы и арматуру, потом стекла и в конце подоконники;
- сроки годности средств для мытья, в случае необходимости заменять их на новые;
- для мытья больших окон следует использовать трубку-телескоп, которую можно отрегулировать по высоте;



Штанга-телескоп с поворотным механизмом

- не использовать моющие средства, которые образуют пену;
- при сильных загрязнениях не использовать моющие губки с неровными поверхностями, это может вызвать появление на стекле царапин. Следует на время нанести моющее средство и потом смыть его.

Средства производства и рабочие средства:

- двухкамерная емкость для моющего средства и чистой воды;
- приспособление для мытья окон с резиновой щеткой. Размер резиновой щетки следует выбирать согласно размеру стекол;
- моющие изделия из текстиля: из грубой и мягкой кожи, хлопка или микрофазера, очистительные салфетки для стекол из микрофазера, непенящиеся средства для предварительной уборки, средства для нанесения моющего раствора, полотняные салфетки;
- бутылочка с насадкой для распыления моющего раствора.

Применение специальных приспособлений для мытья стекол необходимо хорошо продумать и практически оценить при использовании.

Моющие средства для стекол:

- теплая вода, средство для протирания окон и специальные салфетки — этого вполне достаточно, чтобы удалить легкие загрязнения;
- добавление универсальных моющих средств или средств для

- мытья окон повышает эффект уборки и предотвращает быстрое повторное загрязнение окон;
- поскольку средство для мытья стекол помимо воды содержит еще тенсайды, цветные и парфюмированные масла, консерванты и вспомогательные вещества, можно заменить эти средства на более безопасные с точки зрения окружающей среды: растворить в одном литре воды столовую ложку уксуса, или две-три капли нашатыря, или одну столовую ложку спирта. Осторожно: уксусная кислота может увеличить уже имеющиеся царапины на стекле!

Уборка самоочищающихся стекол
Специальный слой следует обрабатывать чистой мягкой салфеткой или губкой, наносить моющее средство, не образуя пены. Моющий раствор полностью удаляется чистой водой. Для того чтобы стекло высохло, следует протирать его мягкой безворсовой салфеткой. Между стеклом и салфеткой не должно попадать инородных частиц, поскольку это может повредить защитную поверхность стекла. При уборке самоочищающихся стекол нельзя применять моющие приборы с металлическими частями.

Совет

После малярных работ следы краски можно удалить с помощью уксуса.

Если добавить в моющий раствор спирт, стекло быстрее высохнет.

Две капли глицерина на литр горячей воды предотвращают износ стекол.

Рамы, швы и стекла можно пылесосить с насадкой-кисточкой. Часто при применении пылесоса достаточно сухой полировки.

Следует ограничить распыление моющего средства на стекло, поскольку оно может повредить силикон, изоляцию стекол и части рам.

Уборка подоконников

Сначала подоконники следует протереть влажной тряпкой, а затем отполировать сухую поверхность. Каждый производитель рекомендует для подоконников определенное средство для полировки. Обязательно следует выбирать мягкие универсальные моющие средства с нейтральным уровнем pH. Натуральный камень всевозможных видов повышает устойчивость к образованию загрязнений и упрощает уход за поверхностью.

Пример

Двухстворчатые окна с верхней фрамугой, лакированными металлическими рамами 8 м², изолированные стекла, две оконные задвижки из анодированного металла, подоконник из мрамора

Рабочее задание:

вымыть окно в двухместном номере на третьем этаже: стекла со спиртовым раствором, рамы всухую

Встроенная защита от проникновения солнечных лучей, такая как легкие металлические жалюзи или жалюзи из текстиля, которые располагаются между стеклами, не нуждаются в уходе. Рольставни, наружные жалюзи и балки нуждаются в специализированном уходе. Жалюзи, расположенные внутри помещения, следует поддерживать в чистоте посредством влажной уборки.

Двери

Внешние и внутренние двери создают уют и вызывают чувство защищенности. За дверями следует осуществлять непрерывный уход. Первый взгляд гостя падает на входную дверь в отеле, через которую он попадает в холл. Двери лифта, двери в номера попадают ему на глаза по дороге в номер. Придя в номер, он закрывает дверь. Двери предоставляют защиту и обеспечивают охрану личной жизни человека.

Функции дверей:

- разграничение помещений;
- звукоизоляция;
- теплоизоляция;
- устранение сквозняков;
- защита от пожара и от табачного дыма;
- защита от проникновения посторонних.

При установке двери следует обращать внимание на оснащение помещений, между которыми монтируется дверь. Для того чтобы открыть дверь, необходимо свободное пространство, которое следует предусмотреть при планировке. Необходимо предусмотреть возможность спокойного передвижения и достаточную ширину прохода, чтобы была возможность осуществить транспортировку мебели, проезд моечных машин, стульев на колесиках.

Ширина прохода должна составлять не менее 90 см. В старых зданиях предусмотрена ширина прохода только 80 см. Угол открытия двери должен составлять от 90°. Не следует планировать двери таким образом, чтобы они соприкасались или задевали за предметы обстановки. Специальные устройства остановки двери препятствуют этому. Глубокие дверные ниши разделяют длинные коридоры. Интерьер определяют цветовые решения и выбранное освещение.

Что следует делать?	Каким образом следует делать?	Почему следует делать таким образом?
Очистить рамы	— Работа с пылесосом: для фрамуг применить насадку-кисточку с трубкой-телескопом, для нижней части трубка-телескоп не используется	— Удаляются паутина и крупная грязь — Можно работать стоя на полу
Очистить стекла	— Использовать разведенный спиртовой раствор и губку — Использовать трубку-телескоп для верхней части окон — Работать по направлению сверху вниз перекрестными движениями. Для нижней части не применять трубку-телескоп	— Стекла быстро высыхают, грязь удаляется основательно — В применении стремянки нет необходимости — Не остается следов на стеклах — Экономия сил
Высушить стекла	Снять воду со стекла специальным приспособлением с резинкой-осушителем, при этом постоянно снимать воду с самой резинки	— Позволяет работать быстро — Не образуется следов на стекле
Отполировать стекла	Протирать стекло льняной салфеткой или салфеткой из микрофазера, движения круговые	Так не образуется потеков, и стекло становится безупречно чистым
Вычистить фурнитуру	Протирка фланелевой тряпочкой	Анодированный слой оберегает от царапин
Очистить подоконник	— Протереть влажной губкой — Насухо отполировать	Таким образом можно избежать возникновения водяных разводов

Дверных порожков следует по возможности избегать, так как они способствуют возникновению несчастных случаев и затрудняют движение мочных машин. Для стульев на колесиках дверные порожки также являются преградой.

Двери должны легко открываться и быть простыми в обслуживании. Специальные пожарные двери очень тяжелые, но открываются и закрываются, как правило, автоматически. Эргономические ручки облегчают процессы открывания и закрывания дверей.

Виды дверей в зависимости от функций

Распашные двери

Это самый выгодный и часто используемый вид дверей, они пригодны как для внешних, так и для внутренних пространств. Такие двери бывают одно- и двустворчатыми. Если необходимо добавить света в помещение, верхняя часть двери может быть изготовлена из стекла или вся дверь может быть стеклянной, возможно в деревянной коробке.

Раздвижные двери

В случае, если в отеле мало места, раздвижные двери могут стать хорошим решением. Ручки облегчают механизм открывания. Они монтируются перед стеной или непосредственно в стене.

Двойные двери

Такие двери обладают хорошей звукоизоляцией и не позволяют проникать неприятным запахам в гостевые комнаты. Двойные двери между входом и гостевым номером придают чувство защищенности и безопасности.

Противопожарные, защищающие от табачного дыма безопасные двери

Такие двери должны быть изготовлены согласно предписаниям, кроме того, их следует регулярно проверять.

Виды дверей в зависимости от материала

Двери могут быть изготовлены из различных материалов. Выбор материала зависит от функций помещения и требований к дверям. Сама дверь может быть выполнена гладкой конструкцией или конструкцией в раме. Дверная коробка и обшивка подбираются к дверному полотну.

Деревянные двери

В отелях чаще всего используют деревянные двери. Они изготавливаются различными способами. Двери могут быть монолитными или собранными из деревянных заготовок, которые обиваются фанерой, лакируются или покрываются шпоном. Кроме того, есть деревянные конструкции со стеклянными вставками. Также есть деревянные двери, которые соответствуют требованиям противопожарной безопасности.

Металлические двери

Они в основном применяются в функциональных помещениях. Такие двери покрываются лаком и используются также как противопожарные и безопасные двери. Входные двери также изготавливают из металла, их можно искусно украсить, выполнить со стеклянными вставками. Как и при изготовлении оконных рам, двери производят из анодированного металла.

Двери из искусственных материалов

Такие двери производят чаще всего из алюминия с добавлением искусственных материалов, поскольку это улучшает стабильность дверной конструкции. Двери из искусственных материалов окрашиваются в разные цвета.

Обтянутые двери

Изготавливают также двери, обитые кожей. Они обладают очень хорошей звукоизоляцией. При покупке таких дверей следует обращать внимание на безупречную отделку.

Полностью стеклянные двери

Такие двери украсят застекленные помещения, например помещения террасы. При изготовлении может быть использовано цветное стекло, стекло с пескоструйной техникой нанесения рисунка, стекло с бороздками, шлифованное стекло, рельефное стекло и др.

Стеклянные двери следует украшать рисунками или наклейками на уровне человеческого роста, чтобы избежать травм и несчастных случаев. Следует также учитывать низкорослых людей и детей.



Дверная фурнитура

Дверные ручки имеют большое значение как элемент декора и функциональное устройство. Они должны быть выполнены эргономически, то есть подходить по руке, и легкодоступны.

Дверная ручка, которую следует повернуть для того, чтобы открыть дверь, зарекомендовала себя как проблематичная в использовании для детей и пожилых людей.

Изготавливают модели дверных ручек из желтой меди, благородной стали, алюминия, кованого железа и из искусственных материалов.

Совет

Двери, которые установлены не вплотную к полу, могут быть декорированы снизу пластиковыми полосками или специальной окантовкой, чтобы устранить сквозняки. Также могут быть использованы специальные изоляционные полоски.

Если дверь подвесная, можно добавить дополнительную фурнитуру в виде диска, это поможет выровнять дверное полотно при большой разнице в наклоне стен.

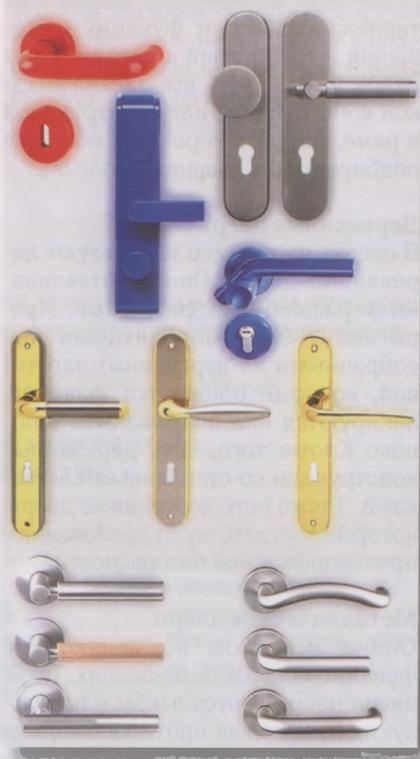
Шарниры следует регулярно смазывать маслом.

От всех механически закрывающихся замков необходимо иметь запасной ключ. Ключи должны быть подписаны.

Приборы для остановки дверей не должны портить общее впечатление от интерьера помещения и мешать при уборке. Модели, которые кажутся сомнительными, следует проверять и оценивать на месте.

Перед использованием стремянок необходимо проверить их безопасность.

На поверхности фурнитуры не должны оставаться царапины, она не должна реагировать на потожировые выделения, иначе на ручке образуются пятна.



Дверные таблички

Номера комнат должны быть изготовлены из того же материала, что и дверные ручки, и крепиться на верхней трети двери. Таблички с обозначениями также могут быть укреплены на стене рядом с номером. Следует обращать внимание на то, чтобы шрифт был читаемым.



Уборка и уход за дверями

Деревянные двери, покрытые прозрачным лаком высокого качества, нужно дополнительно защищать от повреждений. Условия уборки следует обсудить с поставщиком, поскольку некоторые моющие средства могут повредить лак.

Натуральные деревянные двери требуют такого же ухода, как деревянная мебель.

Белые лакированные двери следует протирать влажной тряпкой из микрофазера. В этом случае поверхность будет дольше оставаться неповрежденной.

Профили и рейки на дверном полотне требуют больших затрат при уборке, поскольку в таких местах скапливается пыль, которая может быть удалена при помощи специальной метелки или кисточки для мебели.

Двери с деревянной рамой и стеклянными вставками — при уборке таких дверей следует следить за тем, чтобы на деревянные рамы не попала вода.

Металлические двери и дверные рамы, в большинстве лакированные, очень просты в уборке. Их протирают влажной тряпкой.

Следы от рук на **стеклянных дверях** необходимо постоянно удалять. Комплект для ухода за стеклянными дверьми состоит из бутылочки с насадкой-распылителем, средства для мытья дверных стекол, флисовой салфетки или салфетки для протирания двери из микрофазера и полировочной салфетки. Такой комплект следует держать недалеко от дверей, готовым к использованию.

Двери из пластин очищают при помощи универсального моющего средства, протирают и высушивают. **Обитые двери** требуют такого же ухода, как изделия из кожи.

Дверные ручки из металла следует протирать специальным средством для ухода за металлом.

Дверная обивка из металла, искусственного материала имеет рельефную поверхность. Ее следует очищать от пыли, применяя кисточку для мебели.

Пример

Рабочее задание: убрать разделительные поверхности с интегрированным дверным стеклом

Что следует делать?	Каким образом следует делать?	Почему следует делать таким образом?
Первая сторона. Очистить металлическую раму стеклянной стены	Пропылесосить насадкой-кисточкой	Таким образом устраняют пыль и паутину
Очистить верхнюю стеклянную вставку	<ul style="list-style-type: none"> — Обработку следует производить применяя трубку-телескоп — Нанести моющее средство — Удалить моющее средство при помощи резиновой насадки — Вымыть поверхность губкой — Вымыть стеклянную поверхность — Удалить моющее средство резиновой насадкой — Укоротить трубку-телескоп 	<ul style="list-style-type: none"> — Метод позволяет экономить силы и предотвращать несчастные случаи — Таким образом удаляются грязь и моющее средство — Стекла становятся чистыми — Не образуется разводов
Очистить нижнюю часть двери	<ul style="list-style-type: none"> — Метод уборки — как описано выше — Отрегулировать трубку-телескоп по рабочей высоте 	— Легкое обслуживание прибора
Вычистить фурнитуру	Протереть влажной тряпкой и отполировать	<ul style="list-style-type: none"> — Растворяется грязь — Образуется блестящая поверхность
Вторая сторона обрабатывается, как и первая		

Пример: список периодического контроля дверей

Номер комнаты	218	219	220
Общее впечатление безупречно?	✗	✓	✓
Есть ли поврежденные места, например багажом или моющими машинами?	✗	✓	✗
Убрана ли пыль с верхней части коробки двери?	✓	✓	✓
Чистая ли обшивка двери?	✓	✓	✓
В порядке ли шарниры?	✓	✓	✓
Закрывается ли дверь бесшумно?	✗	✓	✗
Проникает ли в дверную щель свет из коридора?	✓	✗	✗
Устранена ли пыль на фальцах (в этих местах легко оседает пыль)?	✓	✓	✓
Легко ли закрывается замок?	✓	✓	✗



Первое впечатление об отеле возникает у гостя, как только он переступает порог. В холле, библиотеке и читальном зале нужно предусмотреть все, чтобы в этих помещениях было приятно находиться. Залы для семинаров и других мероприятий, помещения для проведения досуга, и прежде всего номера, в которых останавливаются гости, должны соответствовать их ожиданиям. Номер является для гостя домом на момент его проживания в отеле. Здесь он должен иметь возможность хорошо отдохнуть, получать все необходимые услуги, в спокойной обстановке готовиться к семинарам, докладам и т. п.

Гостевые помещения

Si prega di rifare la camera
Please make up the room
R111

Несмотря на то что в отеле много разных помещений, их интерьер должен быть единообразным. Сочетание различных стилей допустимо и даже приветствуется, но сочетания различных стандартов быть не может. Особенно важно следить за информацией в каталогах и проспектах отеля о тех услугах, которыми может воспользоваться гость, чтобы избежать разочарований.

Независимо от категории отеля, номера для гостей должны сочетать в себе уют и функциональность. Отношение цены и качества должно быть сопоставимым, кроме того, следует поддерживать высокий стандарт гигиены. По дизайну помещений можно судить, зачем создан данный отель, например, деловой стиль уместен в отеле для проведения семинаров или семейная обстановка — в отеле, где гости проводят отпуск.

Мебель и текстильные изделия должны быть уютными, функциональными, простыми в уборке и обслуживании. Элементы декора, такие как зеркала, портьеры, свет, цветы, — важные составляющие полной картины.

Строительные недоработки можно скрыть, а иногда и исправить за счет обстановки. Например, хорошо подобранное освещение может оптически укоротить длинные коридоры, зеркала могут зрительно расширить помещения и т. д. Только обстановка придает отелю изюминку.

Эргономическое, функциональное, экономическое и стилистическое планирование помогает достичь поставленной цели, хорошо обустроить отель, в котором приятно жить и удобно работать. Департамент ведения хозяйства вносит большой вклад в обустройство отеля.



Гостевые номера

Обстановка гостевых номеров зависит от вида и категории отеля, а также от того, какие гости в него приезжают. Если гость бронирует номер — не важно, гостем какой категории он является, — он может ориентироваться по цене и оказываемым в отеле услугам на отель определенной категории в определенной стране. Критерии классификации отелей базируются на исследованиях рынка и учитывают потребности и пожелания гостей. Ожидание гостя получает в этом случае определение «минимальный критерий», который дополняется в процессе исследования рынка.

Основными критериями, по которым отель можно отнести к определенному классу, являются:

- чистота;
- общее впечатление;
- поддержание уровня отеля.

Департамент по ведению хозяйства может существенно повлиять на соблюдение стандартов качества обслуживания в отеле.

Другие критерии оценки:

- **качество обслуживания:** внешний вид, компетентность и дружелюбие сотрудников;
- **внешний вид отеля:** подъезд к отелю и прочее;
- **дополнительное оснащение отеля, возможность провести там свободное время:** сауна, бассейн, места для игры в теннис и прочее;
- хорошо функционирующий департамент по приему жалоб от гостей.

Классификация отелей позволяет грамотно позиционировать продукт на рынке. Посредством регулярных проверок и ежегодных результатов самоконтроля соблюдается гарантия качества.

В категории одно- и двухзвездочных отелей в классификации прописаны даже минимальные размеры поме-

шений, при этом пожелания гостей неукоснительно учитываются. Все предприятия придерживаются определенных стандартов: обеспечение спокойного сна посетителей, строгое соблюдение требований к гигиене и комфорт санитарных помещений — эти критерии гости отеля ценят выше всего.

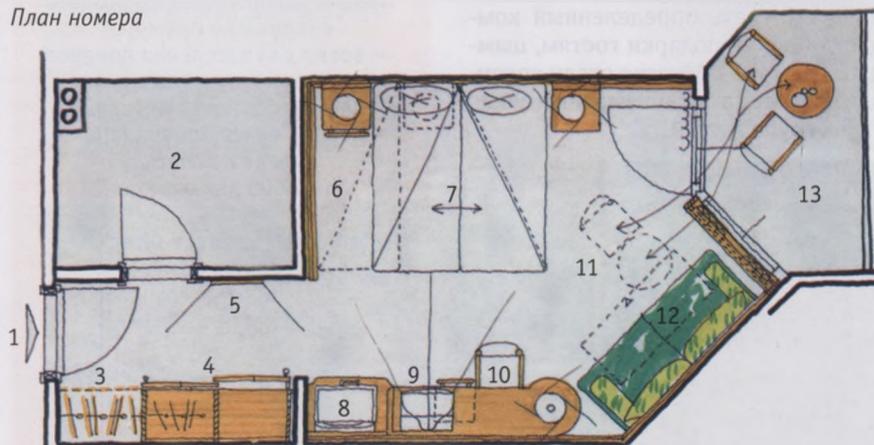
Виды номеров

Размеры помещения, число и размеры кроватей определяют индивидуальное обозначение номеров. Распределение спальных мест в отеле, принимающем постояльцев, зависит прежде всего от гостевой структуры, то есть от посетителей, которые сюда приезжают. Семейный или клубный отель при распределении помещений пользуется другими принципами расстановки мебели, чем отель, где проходят семинары. Виды и обозначение номеров зависят, с одной стороны, от количества кроватей, с другой стороны, соответствуют категории отеля по обстановке и оснащению.

Обозначение номеров

Одноместные номера: в этих номерах находится одна кровать

План номера



1. Вход;
2. Ванная комната;
3. Гардероб;
4. Шкаф с раздвижными дверями;
5. Зеркало;
6. Односпальная кровать;
7. Двухспальная кровать;
8. Чемодан;

Двухместный номер: две кровати сдвинуты вместе и образуют классическую двухспальную кровать



Номер с двумя кроватями: здесь имеются два спальных места, при этом кровати расположены не рядом, как в двухместном номере.



Номер с большой кроватью: в этом номере присутствует так называемая французская кровать или кровать «королевского размера», то есть в номере есть два спальных места.

Номер для взрослых с подростком: это гостевое помещение характеризуется большей площадью по сравнению с обычными номерами. Площадь помещения такова, что в нем можно поставить дополнительную кровать. Гостям предоставляются отдельные комнаты: жилая комната и по меньшей мере одна спальня. Часто разделение помещений осуществляется за счет расстановки мебели.

Апартаменты состоят из двух комнат (минимум): жилой комнаты и спальни. Дополнительно устроена небольшая кухня или кухонная ниша. Есть апартаменты с двухспальной кроватью, с двумя отдельно стоящими кроватями и с возможностью поставить дополнительную кровать.

План номера



Кухонный уголок



Если позволяют размеры помещения, во всех гостевых номерах может быть предусмотрено дополнительное спальное место, это может быть выдвижная кровать, функциональный диванчик или дополнительная кровать.

Номера для командированных

Должны иметь возможность подключения к Интернету, также предусмотрено специальное место подключения модема таким образом, чтобы можно было работать с привезенной аппаратурой.

Номера для семей с маленькими детьми

В такие номера нужны дополнительные кровати и детские кроватки, лучше использовать мебель на колесах, это облегчит транспортировку. При обустройстве номера следует учесть также возможные места для установки дополнительной кровати, но должно оставаться достаточно места для прохода.

Номера для инвалидов или людей с ограниченными возможностями

В таких номерах не должно быть дверных порожков. В ванной комнате и в туалете необходимо предусмотреть дополнительные ручки. На высоту расположения выключателей и обслуживающих элементов следует обратить особое внимание.

Номера для гостей, которые проводят в отеле отпуск, путешественников

В таких номерах следует предусмотреть возможность хранения спортивных принадлежностей. Возможность постирать белье была бы идеальной. В отеле нужно предусмотреть места для хранения спортивного инвентаря, например клюшек для гольфа, лыж, сноубордов.

Номера для некурящих

Уже при бронировании гостем номера ему следует указать на возможность заказать номер для некурящих. В отеле также имеет смысл выделить целый этаж для некурящих гостей.

Номера для гостей с домашними животными

Следует обращать внимание на то, чтобы для гостей с животными всегда выделялись только определенные номера, поскольку очень много людей страдают от аллергии на домашних животных, а в номере даже после тщательной уборки всегда остается шерсть. Также следует предусмотреть дополнительное оснащение в номера для посетителей с животными, например специальные домики и миски для кормления животных.

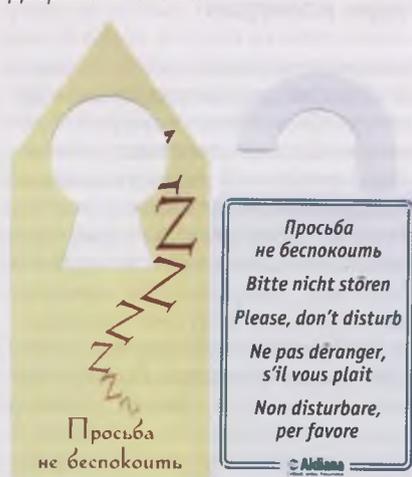
Номера для ВИП-персон и молодоженов

Здесь в первую очередь необходимо предусмотреть определенный комплект (цветы, подарки гостям, шампанское и т. д.). Многие отели специализируются в обслуживании именно таких групп гостей.

Стандартная обстановка

Определенная категория отеля в каждой стране предусматривает соответствующую обстановку. Отель ориентируется на эти требования и достигает таким образом определенного стандарта, который выбирает для себя и который может предложить своим гостям.

Дверные таблички



Информация для гостей

Заселение и отъезд из номеров отеля

Просим наших гостей соблюдать следующие правила:
 — время для заселения номеров (время заселения по списку) до 14.00 в день приезда;
 — время сдачи номера (время выезда по списку) до 12.00 дня отъезда.

В это время следует заселяться и сдавать номера без дополнительного письменного извещения.

Забронированный номер должен быть заселен до 18.00 дня въезда.

Номер остается забронированным после 18.00 только при письменном извещении гостя о том, что он задерживается, или если за номер гарантированно последует оплата.



Информация для гостей

Телефон

Бар / бистро 18
 Регистрация 131
 Сервис номеров 19
 Для телефонных переговоров наберите 00

Время работы

Бар 10:00—24:00
 Завтрак 6:30—11:00
 Сервис номеров 6:30—22:00

Чтобы мы могли подготовить Вам номер к Вашему приезду с 14:00, просим Вас освобождасть номер в день отъезда не позднее 12:00. В случае более позднего отъезда Вам будет предоставлена возможность хранения багажа.

Пожар

Наш отель оснащен автоматическими противопожарными системами. В случае возникновения пожара просим Вас соблюдать инструкции, размещенные в Вашем номере, и ни в коем случае не пользоваться лифтами.

Безопасность

Просим Вас отнестись с пониманием к тому, что за Ваши ценные вещи отель будет нести ответственность и гарантировать их безопасность только в случае их хранения в сейфе.

При уходе просим Вас закрывать Ваш номер и сдавать ключ от номера сотруднику регистрации. Пожалуйста, во время завтрака не оставляйте ценные вещи без присмотра на столе.

Прокат автомобиля

Заказать автомобиль напрокат Вы можете в службе регистрации (тел. 131).

Банк

Время работы с понедельника по пятницу 8:00—12:00 и с 13:30 до 15:00

Просим не беспокоить

В случае, если Вы не хотите, чтобы Вас беспокоили, просим Вас воспользоваться специальной табличкой, которая находится в Вашем номере.

Почта

Бумагу для написания писем и конверты Вы можете найти в папке на письменном столе. Почтовые марки можно приобрести на регистрации.

Глаженьё

Пожалуйста, воспользуйтесь услугами регистрации, и мы с удовольствием предоставим Вам гладильную доску и утюг.

Телевизор

Интернациональные программы телевидения Вы можете смотреть в Вашем номере бесплатно. Выбор передач Вы можете осуществить, воспользовавшись программой телепередач, которая находится в Вашем номере.

Отопление

Отопление регулируется централизованно. В ночное время предусмотрено понижение температуры на 5 °С. Температуру в комнатах и в ванной Вы можете отрегулировать самостоятельно при помощи вентиля на батарее.

Мини-бар

Состояние мини-бара контролируется и пополняется ежедневно. Стоимость напитков Вы можете узнать на стойке регистрации. Перед отъездом просим Вас сообщить нам о последней консуляции.

Подключение модема

Телефонная розетка в Вашем номере раздваивается, и Вы можете подключить модем. Для настройки подключения воспользуйтесь, пожалуйста, номером 81.



Предметы обстановки и дополнительного оборудования одноместных номеров

Прихожая	<ul style="list-style-type: none"> — гардероб встроенный, глубина 60 см, отделение из полок, отделение с вешалками с определенным количеством вешалок. Платье должно висеть свободно. Кроме того, имеются резервная подушка и одеяло; — отделение для багажа, чемодана с обувным отделением, предметы для ухода за обувью. Возможно наличие таблички с просьбой почистить обувь; — вешалка-стойка; — гардеробные вешалки; — гардеробное зеркало; — таблички на дверь, такие как «просьба не беспокоить»; — доска с указаниями и телефонами первой необходимости, инструкция поведения при пожаре, план эвакуации и расценки находятся, как правило, на входной двери или рядом с ней.
Жилая часть	<ul style="list-style-type: none"> — стол; — один стул на каждую персону; — пепельница и зажигалка. Этот набор отсутствует в номере для некурящих, зато есть специальные таблички; — письменный стол со стулом, лампой и корзиной для бумаг; — гостевая папка: бумага для писем, конверты, открытки, указания о ресторанах и других заведениях, гостевая анкета, проспекты, блокнот, меню для заказа завтрака, карта сервиса по этажу, информация для гостей и т. д.; — диван, бра, тумбочки; — телевизор с программой телепередач; — телефон с указанием важных номеров; — радио; — возможно интернет-подключение; — сейф; — мини-бар; — возможна электрическая кнопка для вызова горничной.
Спальня	<ul style="list-style-type: none"> — кровать со встроенными или свободно стоящими тумбочками с выдвигаемыми ящиками или консолями. На них располагаются телефон и телефонный список; — кровать, матрас и постельное белье, соответствующее времени года; — бра — подключение от электросети; — комод для белья.
Санитарная зона	<ul style="list-style-type: none"> — умывальник для мытья рук со шкафчиком, сифоном и зеркалом; — душ с занавеской или стенкой, отделяющей душ от ванной комнаты, и этажеркой; — ванна с пробкой и шлангом; — туалет с держателем для туалетной бумаги и консолью для запасных рулонов. Щетка для унитаза; — биде; — гостевой набор.

Для всех остальных видов номеров предусматривается дополнительное оснащение спальными местами и оборудованием в соответствии с количеством спальных мест.

Карта номера

Карта номера дает информацию об оснащении номера, а также о его состоянии. В этой карте обозначены все номера отдельно. Предметы обстановки, материалы, время их приобретения, фирма-поставщик, особенности ухода за предметами, а также их состояние при покупке, возможный их ремонт, — вся эта информация вносится в карту. Используя ком-

пьютер, можно создать специальный файл и дополнить его.

Принцип организации карты:

- для каждого номера составлена своя карта;
- гостевые номера обозначаются по номеру;
- все остальные номера обозначаются в алфавитном порядке, например помещения для занятий гимнастикой, пеленальная, холл...

Этот файл служит для инвентаризации обстановки в номерах. При дополнительной закупке и ремонте соответствующие товары могут быть легко найдены. Перед проведением генеральной уборки можно отследить рекомендации производителей по уборке определенных предметов обстановки.

Кровать

Кровать является основным предметом в обстановке гостевого номера. Кровати и сопутствующие элементы могут быть самого разного исполнения, что влияет, с одной стороны, на комфорт при использовании гостем, с другой стороны — на удобство уборки персоналом.

При покупке следует обращать внимание на следующие факторы:

- новые материалы улучшенной обработки, например приятные для кожи и не содержащие вредных веществ;
- гипоаллергенный материал постельного белья;
- оснащение должно облегчать работу, например, облегчать смену белья или переворачивание матрасов с использованием специального оборудования.

Основание кровати

Минимальный размер кровати 90 × 200 см, рекомендованный размер 100 × 200 см. Двухспальная кровать выпускается размеров 180 × 200 см или 200 × 200 см.

Другие размеры

- кровать для гостей высокого роста: ширина 90—100 см, длина 210—220 см, или 120 × 220 см, или 200 × 200 см;
- французская кровать, кровать «королевского размера»: размеры матраса зависят от поставщика. Ширина может достигать 150—200 см, длина 200—220 см. Во многих отелях принято обозна-

Пример: карта номера

Номер комнаты	212
Тип номера	Двухместный номер
Цвета	Синий, желтый
Оснащение:	
Полы	Дата покупки: фирма, цена, артикул, руководство по уходу и эксплуатации
Занавески	Дата покупки: фирма, цена, артикул, руководство по уходу и эксплуатации
Предметы обстановки:	
Мебель	Модель, фасад, материал, из которого произведена фурнитура, варианты ручек Дата покупки: фирма, цена, артикул, руководство по уходу и эксплуатации
Кровать	Дата покупки: фирма, цена, артикул, руководство по уходу и эксплуатации
Картины	Дата покупки: фирма, цена, артикул, руководство по уходу и эксплуатации

Причины возникновения нарушения сна и как их устранить

Личные переживания

Например, стресс, заботы.

Шум

Шум из коридора, из расположенных рядом помещений или с улицы может быть устранен посредством изоляции полов, стен, окон и дверей.

Климат

Холод, жара, сквозняки и недостаток воздуха мешают заснуть и делают сон чутким. Регулирование температуры должно быть возможно в каждом гостевом номере. Постельные принадлежности должны соответствовать времени года.

Излучение

Металлы, электричество, радио, кабели, располагающийся на столе включенный мобильный телефон могут привести к нарушению сна. Чтобы избежать ненужного излучения во время сна, следует принимать меры уже на стадии строительства и прокладку кабелей осуществлять согласно санитарным правилам. Сеть свободного подключения в зоне спальни предотвращает неприятное воздействие излучения.

- чать размеры кроватей в номерах, например двухспальный номер с большой кроватью;
- детская кровать: 60 × 120 см или 70 × 140 см.

Головная часть кровати может располагаться непосредственно около стены или около стеной конструкции с интегрированными консолями,

полочками. Часто кровать просто приставляется к такой конструкции. Ставить кровать изголовьем в зону прохода не принято. Высота кровати до верхнего канта матраса соответствует высоте при положении сидя, то есть от 44 до 48 см. Пожилые гости предпочитают высоту от 51 до 55 см, поскольку при такой высоте легче вставать с кровати.

Встроенная консоль



Каркас под матрасы изготавливается из дерева, металла, искусственных материалов или ротанга. Иногда внешняя сторона и встроенный ящик для белья могут быть выполнены с полировкой или задрапированы текстилем. Основа удерживает постельные принадлежности, возможный каркас из реек и матрас. При изготовлении натуральных кроватей воздерживаются от применения металлов. В детских кроватях предусмотрены решетки, чтобы ребенок не выпал. Расстояние между прутьями решетки должно быть очень небольшим, чтобы маленький ребенок не мог просунуть в них голову. Необходимо учитывать, что отколотые частицы дерева или остатки лака также могут нанести вред ребенку.

Каркас кровати из ивового плетения



Расположение кроватей зависит от вида отеля и от групп гостей, которые в нем останавливаются. Если речь идет об отеле, в котором прово-

дятся семинары, то лучше предусмотреть одноместные или двухместные номера с двумя отдельными кроватями. Если в отель приезжают гости и на семинар, и проводить свой отпуск, то лучше обустроить номера таким образом, чтобы в половине двухместных номеров были две отдельные стоящие кровати, а в другой половине двухспальные кровати. Кроме того, можно предусмотреть кровати, которые легко сдвигать и раздвигать в зависимости от потребностей гостей.

Если около кровати есть специальные кочки и предусмотрены ручки для более легкой перестановки, это облегчит задачу делать из двухспальной кровати две односпальные. Консоли могут быть выполнены на металлической основе с дополнительными колесиками, и тогда они могут передвигаться по тому же принципу, что и кровати. В случае, если кровати в номере передвижные, можно также регулировать расстояние между ними.



Совет

Каркас кровати должен быть рассчитан на вес рамы, матраса, реечного каркаса и вес гостя.



Каркас кровати

Каркасы кроватей, например реечные каркасы под матрас, изготавливаются различными способами, спиральные сетчатые рамы и металлические каркасы в наше время заменяются деревянным реечным каркасом.

Деревянный реечный каркас

Пластины из дерева соединяются с рамой или фиксируются посредством разных материалов. Рейки принимают положение спящего, изменяются вместе с изменением им положения тела и обеспечивают спокойный сон. Во многих моделях изголовье кровати и нижняя часть взаимозаменяемы по желанию гостя. Регулируемое положение реек обеспечивает их оптимальное использование при различной массе тела человека. Реечный каркас должен быть не только прочным и эластичным, но

и водостойким и пригодным к обработке паром.

Новые виды реечных каркасов

При изготовлении в отдельные части реечного каркаса добавляют дополнительные материалы, например стекловолокно, при этом действие этих материалов никоим образом не ограничивает раму. Это нововведение позволяет осуществить лучшую поддержку телу и достичь еще большего комфорта во время сна. Таким образом, новые технологии позволяют отказаться от продольной балки в двуспальной кровати, которая всегда мешает во время сна.

Матрасы

Матрас должен образовывать с реечным каркасом одну цельную конструкцию. И матрас, и реечный кар-

кас отвечают за комфорт во время сна. Матрас должен подходить к телу. При покупке матраса необходима консультация специалистов. Материалы различаются по способам производства, виду обработки и по цене. Профессионалы дадут консультацию, регулярный сервис поможет осуществить правильный уход. При покупке матраса постельное белье продается вместе с ним и полностью соответствует ему по размерам. При покупке обстановки в номер следует уделить большое внимание качеству матраса и постельных принадлежностей.

Требования к матрасу:

- стабильность формы;
- поддерживающие функции;
- хорошая циркуляция воздуха;
- способность впитывать и возвращать влагу.

При покупке матраса следует обращать внимание на симметричное исполнение, чтобы матрас мог быть использован в любое время года и подходил к основе кровати в случае, если его перевернули. Таким образом, если возможно переворачивание матраса по всем четырем сторонам, можно избежать перегрузок матраса и сделать его долговечным в использовании.

План переворачивания матраса

Периодическое переворачивание матраса предотвращает его износ, позволяет повысить комфорт и служит долговечности матраса. При соблюдении специального плана переворачивания матраса сохраняется его стабильная форма и улучшается поддержка тела гостя. При переворачивании матрасы дольше служат.

План переворачивания матраса

Д.			
Январь	Апрель	Июль	Октябрь
Февраль	Май	Август	Ноябрь
Март	Июнь	Сентябрь	Декабрь
П.			



Реечный каркас из дерева



Регулируемый реечный каркас



Виды матрасов

Матрасы на перьевой основе

Ядро матраса составляют вертикальные перья, которые подстраиваются под положение тела и соединены друг с другом. Классический матрас из перьев называют еще «матрас боннель». Он состоит из двухмиллиметровых стальных спиралей, диаметр которых в середине матраса меньше, чем в изголовье. Это позволяет лучше распределить перья, при небольшой нагрузке они становятся мягче, при сильной нагрузке — тверже, поскольку большее давление, оказываемое на них, вызывает сопротивление.

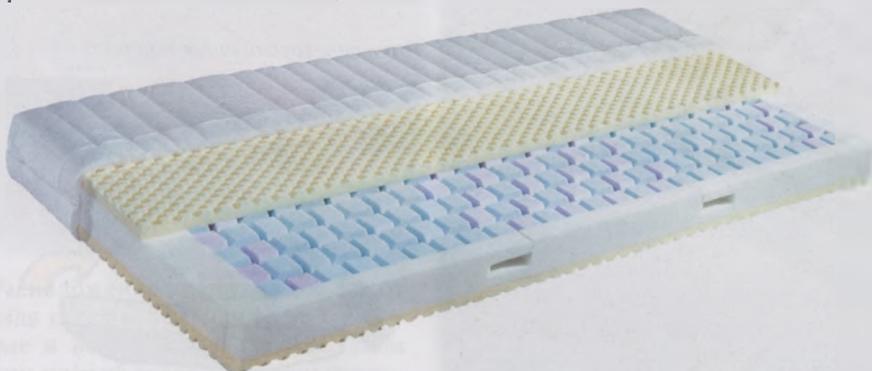
Матрасы на перьевой основе в карманах

Так называют матрасы на перьевой основе, где каждое перо зашито в специальный карман из ткани, что позволяет улучшить соединение перьев. При таком соединении эластичность частиц и поглощение звука лучше. Такие матрасы изготавливаются из перьев лучшего качества, но и по цене они дороже.



Матрасы на пенной основе

Они в основном состоят из полиуретана. Вследствие применения новейших технологий изготовления матрасов эти модели активно дышат и



долгое время сохраняют свою эластичность. Качество матрасов на пенной основе (эластичность и способность снова восстанавливать форму) обозначается **соотношением площади давления (ПД)** на пенный материал (в килограммах на кубический метр).

Матрасы на основе холодной пены изготавливаются так же, как и матрасы на пенной основе, но способность дышать у них выше, и они еще эластичнее.

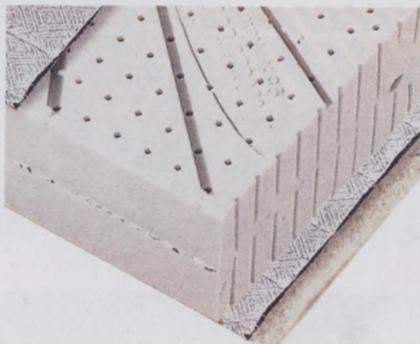
Матрас на холодной пенной основе



Латексные матрасы

Натуральный латекс изготавливается из млечного сока каучуковых деревьев, синтетический — из продуктов нефтепереработки.

Натуральный латекс



Латексные матрасы эластичны, имеют очень большую площадь давления, и из-за этого их тяжело поднимать и переворачивать.

Латексные матрасы и матрасы на основе пены покрываются прочными материалами, например хлопком высокого качества или лиокеллом.

Съемные чехлы можно стирать, это удобно с точки зрения гигиены и внешнего вида. Возможность выстирать чехол матраса особенно важна для аллергиков. Материал для чехла должен быть эластичным, регулирующим тепло, пропускать влагу. Например, хлопок, шерсть овцы, конский волос или вспененный материал. Комфорт во время сна и атмосфера кровати во многом зависят от качества обивки.

Съемный чехол для матраса



Текст предложения о покупке матрасов. Высококачественные матрасы для отеля

Haidenthaler

Anton Haidenthaler & Sohn Kg

A-5021 Salzburg • PF 300

Haidenthaler Textil
Linzer Gasse 46 • Salzburg
Tel: ++43(0)662/87 23 56-0*
Fax: ++43(0)662/87 23 56-85
E-Mail: office-L46@haidenthaler.at
www.haidenthaler.at

Haidenthaler Technik
Robinigstraße 1 • Salzburg
Tel: ++43(0)662/88 19 57-0*
Fax: ++43(0)662/88 19 57-85
E-Mail: office-RI1@haidenthaler.at
www.haidenthaler.at

Ландгастхоф Хольцнервирт
Ойгендорф 4
A 5301 Ойгендорф
Тел. +43(0)62 25-82 05
Факс +43(0)62 25-82 05-19
Эл. адрес hotel@holznerwirt.at

Предложение о закупке матрасов

Коллекция из лиокелла

Положение: среднее до прочного
Ядро: усиление средней зоны
Высота: 14 см
Площадь давления: область головы и плеч L40/36 кг/м³
края и область спины: L50/40 кг/м³
область ног: L40/36 кг/м³
Чехол: съёмный, из лиокелла с флисом специальной обработки, выполнен ромбами 200 г/м³, с застежкой-«молнией», стирается при температуре 60 °C
Нижний чехол: сатинет с четырьмя цветовыми решениями
30 штук при поставке, 10 штук в упаковке
Цена за штуку евро

Подложка под матрас

Матрас продается в комплекте со специальной подложкой, которая предохраняет матрас от трения о реечный каркас. При реечном каркасе, изготовленном по новым технологиям, в подложке нет необходимости.



Защита матрасов, наматрасник

Кроме подложки для матрасов, производятся специальные защитные подстилки, которые предотвращают износ матрасов. Чтобы избежать скопления, такие подстилки обычно крепятся к углам матраса при помощи эластичных лент. Предусмотрены также подстилки, которые надеваются непосредственно на матрас как натяжные простыни. При выборе матраса следует учитывать постельцев-аллергиков. Уборка и уход за подстилкой предотвращают загрязнение поверхности матраса. Таким образом можно избежать генеральной чистки матраса, которую должны производить специалисты.

Это позволяет уменьшить материальные затраты и сохранить материал матраса. О постельных принадлежностях, таких как подушки и одеяла, — глава «Текстильные изделия».

Защита для матраса с эластичными лентами



Постельные клещи

Насекомые предпочитают жить в кроватях. Они питаются частичками кожи и остатками волос. Лапками клещи цепляются за волокна ткани. Появление клещей может вызвать большие проблемы у аллергиков, например приступы астмы и затруднение дыхания. У людей, страдающих аллергией, они вызывают раздражение кожи. Клещи появляются при влажности воздуха 65—68% и при температуре 20—30 °C. При неподходящих для них условиях они засыпают до того момента, пока условия снова не станут благоприятными. 1,55 млн клещей питаются примерно 1,5 г частичек кожи. Это соответствует тому количеству, которое выделяет человек в течение дня.

Меры для сокращения числа клещей

- Удаление клещей пылесосом
- Хорошее проветривание кровати, но не при сырой погоде
- Регулярная стирка подстилки под матрас

Водяные кровати

Водяные кровати также состоят из рамы, специального водяного матраса и текстильной подложки. Система нагревания гарантирует желаемую температуру, которая может быть отрегулирована индивидуально. Посредством нагревания удаляется влага, которая собирается на подложке матраса. Водяное ядро удерживает тело и принимает его форму. За счет выбора текстильной подложки может быть отрегулирована индивидуальная амортизация.

Уборка и уход

Остов кровати и реечный каркас убираются сообразно материалу, из которого он изготовлен (уход за мебелью). Остов следует периодически проверять на прочность. У реечного каркаса проверяют соединения. Если кровать скрипит, нужно подготовить запрос на ремонт в технический отдел отеля. Остов кровати следует регулярно обрабатывать пылесосом.

Матрасы

Наматрасники следует регулярно стирать. Уход за ними составляет основу хорошей гигиены матраса. К текущим работам по уборке относятся также проветривание и переворачивание матраса. При чистке пылесосом верхней поверхности матраса следует укоротить трубку-телескоп. Желательно избегать попадания прямых солнечных лучей на матрас, независимо от его вида, поскольку это может привести к повреждению. Даже при правильном уходе матрасы необходимо менять каждые 8–10 лет.

Водяные кровати

Частички кожи и пыль можно устранить с поверхности водяной кровати, протирая ее мокрой тряпкой. Съемный текстильный чехол следует стирать в стиральной машине в соответствии с рекомендациями по уходу. Замена воды принципиально не нужна, так как в воду для водяных кроватей

добавляют специальный химический раствор. Поверхность водяного матраса следует время от времени

обрабатывать рекомендуемым средством для ухода, например, осуществлять обработку винилом.

Пример

Рабочее задание: матрасы и наматрасники, правильное застилание простыни

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Постелить наматрасник	Положить на матрас и расправить	Простыня может быть постелена гладко
Положить простыню	Сложенную простыню положить на середину кровати и потянуть с обеих сторон	Этот метод позволяет экономить силы; не образуется пыли
Расстелить простыню	Натянуть простыню по направлению к верхнему и нижнему краям матраса двумя руками	Простыня постелена гладко
Натянуть простыню	По двум длинным сторонам заправить простыню за края матраса. В изголовье и изножье придать простыне форму конверта	— Простыня натянута — Передний край выглядит безупречно

Пример

Рабочее задание: матрасы и наматрасники, правильная заправка натяжной простыни

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Разложить наматрасник с эластичной лентой	Положить на матрас и расправить, эластичную ленту закрепить по углам	Простыня может быть натянута гладко
Зафиксировать натяжную простыню по широкой стороне матраса	Приподнять матрас со стороны изголовья. Зафиксировать эластичную ленту за края матраса	Точная фиксация поможет избежать дальнейшего натяжения, поскольку собственно натяжение уже состоялось
Положить матрас и натянуть простыню в направлении нижней части	Матрас с натянутой простыней устанавливается обратно в раму, приподнимается изножная часть матраса	Точная фиксация обратной стороны возможна
Зафиксировать натяжную простыню по широкой стороне матраса	Приподнять матрас со стороны изножья. Зафиксировать эластичную ленту за края матраса	Точная фиксация поможет избежать дальнейшего натяжения, поскольку собственно натяжение уже состоялось

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
<p>Положить матрас. Проверить натяжение продольных сторон</p>	<p>Матрас с натянутой простыней устанавливается обратно в раму. Проверить натяжение простыни по продольным сторонам матраса. При необходимости изменить натяжение. Матрас снова приподнимается и потом вставляется обратно в раму</p>	<p>Натяжная простыня застелена, и на краях не образуются морщины</p>

Натяжной наматрасник



Мебель

Меблировка отеля зависит от ценового фактора. Поскольку предметы мебели должны постоянно выглядеть как новые, следует обращать пристальное внимание на их качество и долговременность использования. Мебель должна быть удобной, красивой по форме, практичной, простой при уборке и в уходе. Мебель производится из различных материалов и предоставляет множество возможностей декора помещения.

При выборе мебели следует учитывать многие факторы, например область применения, наличие свободного места, требования по уходу, цену и долговечность, тщательно сопоставлять все эти параметры. Строительные планы и планы помещений помогут при планировании интерьеров.

Внешний масштаб мебели всегда обозначается на **чертежах**. План расстановки мебели существенно помогает при создании концепции гостевых номеров. Мебельная фирма может предложить свои услуги по созданию нескольких вариантов компьютерной планировки. Такие планы помогают принять решение при оснащении помещений.

Для изготовления мебельных коллекций используются различные материалы, и в каждом случае предъявляются особые требования по уходу. Степень нагрузки для сотрудников должна быть четко проконтролирована для каждой ситуации.



Список для выбора предметов мебели

Вопросы	😊	😐	😞
Соответствует ли стиль мебели характеру здания?			
Не выглядят ли отдельные предметы мебели громоздко для помещения?			
Выглядит ли мебель уютной?			
Надежны ли шарниры и просты ли они в уходе?			
Вся ли фурнитура защищена от коррозии?			
Возможно ли открытие дверок мебели от 90 до 180°?			
Оформлены ли дверные проемы в соответствующем стиле?			
Плотно ли закрываются дверцы?			
Запираются ли замки?			
Есть ли дополнительные ключи от замков?			
Безопасно ли выдвигение полок?			
Можно ли легко вынуть полки для уборки?			
Устойчива ли поверхность мебели к царапинам?			
Обработаны ли канты дополнительно?			
Не обладает ли мебель неприятным запахом?			
Может ли быть закуплена дополнительная мебель в той же цветовой гамме?			
Не повредят ли ножки стульев, столов и кроватей полы?			
Можно ли предусмотреть перестановку мебели?			
Все ли углы закруглены?			
Выполнены ли все предписания по безопасности?			
Устойчива ли конструкция?			
Все ли предметы мебели соответствуют особым требованиям?			
Достаточно ли пространства в помещении?			
Тщательно ли выполнено покрытие?			
Удобна ли мебель для сидения, комфортна ли она?			
Подходят ли стулья по высоте к столам?			
Легко ли переставить мебель?			
Выполнены ли складные кресла таким образом, что при складывании не возникает повреждений?			
Удобно ли исполнение кресел и стульев для длительного сидения?			
Может ли быть легко снята обивка для уборки?			

Поставщик мебели обязан пометать мебель, а фирмы — изготовители мебели должны быть известны поставщику. Рекомендации по уходу за мебелью должны быть тщательно изучены, затем помещены в картотеку номера, чтобы можно было воспользоваться гарантией на предмет обстановки.

Для корпуса предметов мебели, например бельевых ящиков, кроватей, стульев, используются в качестве материала плиты из различных древесных пород. Они более устойчивы, чем заготовки из массивного дерева. При покупке мебели следует внимательно отнестись к прочности отдельных предметов.



Пример: обозначение мебели

Рекомендации по уходу за мебелью для сидения

Каркас такой мебели изготавливается, как правило, из древесины сосны. Все поверхности мебели для сидения лакируются, чтобы предохранить против впитывания влаги и от воздействия ультрафиолетовых лучей. Такие поверхности имеют хорошую устойчивость к химическим и механическим воздействиям и могут быть использованы в отелях, так как выполнены с повышенной прочностью. По требованиям безопасности мебель должна относиться к классу трудновозгораемой (норма В 3800, класс сопротивляемости возгоранию В11).

Уход

Ухаживают за мебелью, протирая ее сначала влажной, а затем сухой мягкой очищающей салфеткой.

Составляющие

Критерии качества выбор осуществляется на предприятии, согласно зарекомендовавшей себя линии качества, которая ориентирована на DIN 61010 (качество отделки и прочность окраски). Все составляющие части проходят товарный контроль по критериям ISO 9001.

Различия в цвете при замене не получится избежать небольшого расхождения в цвете. Это зависит от основы, на которой изготовлена краска.

Морщины образование морщин на мягкой мебели является естественным процессом, а не недостатком качества. Они возникают оттого, что при эксплуатации мебели материал растягивается.

Обивочный материал добавляют полиэфирное волокно тревирю, согласно нормам В 3825, такой материал устойчив к возгоранию.

Уход

- Удаление пятен с обивочного материала следует производить как можно раньше, лучше сразу после их появления. Сначала следует применить средство для удаления пятен на незаметных местах мебели, чтобы проверить, не повредит ли средство краску.
- Грубую грязь осторожно удаляют с поверхности при помощи ложки или тупой стороны ножа, потом промокают обивку мягкой белой салфеткой.
- Грязь следует удалять по направлению к середине пятна, чтобы избежать появления кромок по краям.
- Сильно тереть нельзя, так как это может привести к быстрому износу обивки.

Таблица пятен

Категория	Вид пятна	Рекомендуемый метод устранения
Жирные пятна	Масло, помада, крем для обуви, машинное масло, шоколад, какао	Растворить пятно этиловым спиртом, аккуратно промокнуть, затем обработать PH-нейтральным моющим средством и дать обивке высохнуть
Пятна от напитков	Вино, кока-кола, кофе, пиво, фруктовые соки	Промокнуть пятно влаговпитывающей бумагой, затем обработать PH-нейтральным моющим средством и дать обивке высохнуть

Мебель для гостевых номеров

Шкафы	Мебель для сидения	Стол	Функциональная мебель
— Встроенные шкафы	— Кресла	— Стол	— Консоль для телевизора
— Свободно стоящие шкафы	— Табуретки	— Приставной стол	— Мини-бар встроенный
— Комоды	— Стул для письменного стола	— Стол для бумаг	— Отделение для чемоданов
— Витрины	— Софа	— Письменный стол	— Консоли
	— Скамейка	— Туалетный столик	— Гардероб встроенный
	— Балконная мебель	— Игровой стол	— Стеллажи, полки
		— Стол для балкона	

Решающим фактором для менеджмента уборки является поверхность мебели. Свойства поверхности определяют вид уборки и ухода, а кроме того, срок годности мебели. При покупке мебели в карточку номера вносятся данные о поверхности мебели, о рекомендациях по уходу за ней. От этих данных зависит выбор метода уборки и ежедневный рабочий график сотрудников на этаже.

Верное правило: чем темнее мебель, тем раньше на ней будет заметна пыль.

При покупке нужно обращать внимание, насколько качественно выполнена обработка шпоном.



Уборка и уход за деревянной мебелью с закрытой поверхностью

Деревянные поверхности нуждаются в интенсивном уходе. Пятен и мелких повреждений можно избежать при правильном уходе.

Каждодневная и тщательная уборка заключается в регулярном вытирании пыли с поверхности специальными пылесобирающими салфетками. Если на поверхности есть отделка, пыль можно удалить кисточками для мебели. Если на поверхности имеются легкие загрязнения или следы рук, следует протереть ее влажной тряпкой. Тряпка для протирания должна быть слабовлажной, поскольку протирание сильно влажной тряпкой может привести к повреждению древесины. Спиртосодержащее моющее средство, которое наносится на поверхность при помощи распылителя, позволяет легко удалить следы рук и водяные разводы. При применении таких средств можно не производить последующее протирание поверхности сухой тряпкой, а также полировку.

Для текущих работ по уборке в данном случае идеально подходят салфетки из микрофазера, при этом нет необходимости применять химические средства.

В процессе **генеральной уборки** мебель протирают влажной тряпкой, а затем вытирают насухо. Примене-

ние средств по уходу за мебелью необходимо только в том случае, если поставщик дал соответствующие рекомендации при продаже. Следует точно соблюдать рекомендации по уходу за мебелью.

Лакированные поверхности и поверхности из искусственного материала очень чувствительны к царапинам. Протирание грубыми губками, использование пенообразующих средств могут спровоцировать повреждение поверхности.

Лакированные поверхности перед первым использованием рекомендуется протереть водой с добавлением уксуса, чтобы укрепить лаковый слой.

Уборка и уход за деревянной мебелью с открытой поверхностью

При использовании специальных салфеток для протирания мебели можно отказаться от химических моющих средств. **Генеральная уборка** осуществляется также посредством протирания мебели влажной тряпкой, что позволяет предотвратить набухание и растрескивание поверхности. Выбор моющих средств зависит от свойств поверхности, поэтому лучше следовать рекомендациям поставщика.

Советы по уходу за деревянной мебелью

Затхлые полки можно протереть слабо-розовым раствором марганцовки и тщательно проветрить.

Следует регулярно проверять фурнитуру, подкручивать шурупы и гайки.

Шарниры периодически смазывают маслом и заменяют при необходимости.

Деревянная поверхность

Деревянная мебель пользуется особой популярностью и предпочтительна для всех гостевых помещений, поскольку придает им жилой вид. Дерево — натуральный материал и изменяется в зависимости от воздействия высоких температур, влаги, солнечных лучей и холода. Структура дерева всегда индивидуальна, поэтому деревянная мебель изначально является уникальной. Деревянная мебель бывает как из массива, так и из плит, облицованных различными материалами, например шпоном ценных пород или пленкой.

Для улучшения внешнего вида и упрощения ухода за мебелью деревянная поверхность обрабатывается. Важна обработка именно самой поверхности, а не дерева. Чем более гладкая поверхность, тем проще осуществлять уход за ней. При лакировании и полировании, а также отделке шпоном получают закрытую поверхность. После окрашивания морилкой — открытую поверхность. Деревянная мебель, облицованная шпоном, считается самой выгодной по цене, при уборке и уходе за такой мебелью стоит учитывать структуру шпоновой поверхности. Метод уборки выбирается в зависимости от рекомендаций по уходу за мебелью.

Мебель с текстильными материалами

Многие предметы, используемые в мебелировке отеля, представляют собой комбинацию дерева и текстильного материала, например стулья, кресла, диваны или кровати. Перед покупкой будет полезно выяснить у поставщика, прочна ли обивка данной мебели.

При выборе материала следует учитывать следующее:

- устойчивость к протиранию;
- грязеустойчивость;
- устойчивость к воздействию солнечных лучей;
- хорошие свойства при уходе и уборке;
- гипоаллергенность.

Основные виды обивочных материалов для мебели:

- гладкие ткани, изготовленные из различных волокон;
- велюровые и плюшевые ткани с ворсом, имеющим высоту от 1 до 3 см.

Индустрия мягкой мебели предлагает многообразие вариантов трансформируемой мебели, в конструкциях которой учитываются эргономические аспекты. Например, некоторые кресла при необходимости превращаются в дополнительную кровать. Такую мебель легко переставить, а современные обивочные материалы делают ее более качественной.

Материалы для обивки мебели должны быть долговечными, устойчивыми к нагрузкам и воздействию света. О внутренней конструкции мягкой мебели и используемых материалах можно справиться у поставщика.

Многие поставщики предлагают так называемые сменные чехлы для мебели, которые в любое время можно легко снять с мебели и постирать. Это также позволяет легко достичь нового эффекта в декорировании помещения.

Уборка и уход за мебелью с текстильными материалами

Поскольку такая мебель в значительной степени отличается в зависимости от используемого материала и обработки текстиля, следует четко соблюдать инструкции по уборке и уходу.

Каждодневная уборка такой мебели заключается в регулярном удалении с нее пыли пылесосом с использованием соответствующей насадки —

мягкой щетки для мебели. Пылесосить следует в направлении нитей обивки.

Тщательная уборка, помимо протиравания деревянных частей мебели, может включать в себя протиравание слабовлажной тряпочкой или салфеткой из микрофазера текстильных обивочных материалов. Перед дальнейшим использованием следует тщательно просушить поверхность. Если необходимо провести **генеральную уборку** с применением пенообразующих средств или влажную уборку, лучше обратиться к специалистам.



Самостоятельная уборка может повлечь за собой следующие проблемы:

- ткань может расползтись;
- материал может порваться по швам;
- краски могут потерять цвет;
- внутренние материалы обивки (подобивка) могут утратить форму и эластичность;
- при неравномерном высыхании материала может образоваться плесень.

При уходе за мягкой мебелью следует минимально использовать воду.

Средства для удаления пятен с поверхности (спреи, распылители и жидкие растворители) нужно выбирать, учитывая рекомендации по уходу за текстилем и в зависимости от вида пятен.

Важно!

Пятна удаляют круговыми движениями от внешней стороны к центру. Таким образом удастся избежать дальнейшего распространения пятна по поверхности.

Мебель с кожаными элементами

Кожа исключительно подходящий материал для мебели. Благодаря своей структуре она может абсорбировать до 30% влаги по отношению к своему весу и отдавать ее обратно в атмосферу. Посредством специальной обработки создается блестящая или матовая, одно- или многоцветная, гладкая или рельефная поверхность. Вид обработки определяет способ уборки и ухода за такой мебелью.

В помещениях, где стоит кожаная мебель, влажность воздуха должна поддерживаться на постоянной отметке 50—60%. В основном для производства кожаной мебели используют выделанную кожу коров, телят, свиней и коз. В принципе посредством обработки кожу можно произвести из любой шкуры. Все зависит от производственного процесса.

Для отелей зарекомендовала себя кожаная мебель высокого качества. Кожа обладает специфическим запахом, который также является знаком ее качества, натуральности. Слишком сильный запах свидетельствует об имитации кожи на основе синтетических материалов.

При покупке кожаной мебели следует обращать внимание на следующее:

- мебель должна стоять минимум в 50 см от источников нагревания;
- следует избегать прямого попадания на нее солнечных лучей;
- следует избегать промокания кожи;
- мокрую кожу нельзя сушить вблизи источников тепла;
- регулярная уборка и уход позволяют мебели служить долго.

Уход за кожаной мебелью

Следует уделять особенное внимание **каждодневной уборке**. Пыль забивается в поры кожи, приводя к ее высыханию. Гладкие кожаные поверхности следует протирать слабовлажной тряпочкой, рельефные поверхности — пылесосить с применением соответствующей насадки. Грубые поверхности обрабатываются специальной щеткой или губкой.

Сильно эксплуатируемые места протирают тряпочкой с использованием нейтрального мыльного раствора. Влагу промокают с поверхности соответствующими салфетками.

Для удаления пятен с поверхности существует много средств, которые следует выбирать исходя из вида кожаной поверхности и степени загрязнения. Не следует использовать обычные средства для удаления пятен, они могут привести к повреждению поверхности. Грязь нельзя удалять с поверхности путем растирания. Пятно удаляется по направлению от краев к центру. Жирные или масляные пятна выводят меловой пылью или магнезией, которые оставляют на 24 часа, потом пыль сметают щеткой.

Во время **тщательной уборки** следует соблюдать инструкции поставщика, кожу время от времени и по необходимости обрабатывать специальными средствами по уходу, при выборе данных средств учитывать вид кожи и рекомендации по уходу за поверхностью. В продаже имеются кремы, молочко для ухода за кожей.

Кожаный гарнитур



Генеральная уборка кожаной мебели включает в себя нанесение на ее поверхность специального защитного слоя. Такой уход лучше доверить профессионалам.

Диван в холле



Мебель из ротанга, ивовых прутьев, бамбука

Особенно хороша мебель таких видов для использования в холлах и на балконах, в зимних садах и на террасах, а также для ванных помещений. Из бамбука может быть изготовлена основа для кроватей.



Эти натуральные растительные материалы любят высокую влажность воздуха (не ниже 40%). Однако они не должны находиться под дождем. Бы-

Важно!

При покупке обращайте пристальное внимание на устойчивость конструкции, безупречную обработку плетения и соединения деталей корпуса.

страя смена температуры и влажности воздуха вредит им. Они долго приспособятся к новым погодным условиям.

Уход за мебелью из ротанга, ивовых прутьев, бамбука

Кажодневная уборка: поскольку на плетеной мебели особенно быстро образуется пыль, следует регулярно пылесосить такую мебель с использованием подходящей насадки для пылесоса. Для уборки мебели, которая находится на улице, пригодна мягкая щетка.

Тщательная уборка: регулярное протирание влажной тряпкой позволяет избежать порчи мебели, особенно в тех случаях, если в помещении слишком сухо. В период, когда включено отопление, такую мебель следует протирать минимум один раз в неделю. Также регулярно рекомендуется производить уход с использованием специальных средств.

Генеральная уборка: плетеную мебель нужно обрабатывать влажной тряпкой или мягкой щеткой, а некоторые виды мебели можно мыть водой из шланга. Проветривание помещений предотвращает высыхание плетеной мебели. Следует избегать прямого попадания на нее солнечных лучей.

Мебель из стекла или зеркальные поверхности

В мебельной индустрии стекло применяется для столешниц, витрин, используется в качестве дверных вставок. Важно контролировать прочность соединения деревянной

конструкции и стекла. Стеклоянная поверхность должна быть установлена таким образом, чтобы она не могла разбиться, углы и канты должны быть отшлифованы. На стекле заметны следы пыли, рук, водяные капли и прочие загрязнения, их требуется постоянно протирать, что не требует больших затрат труда. После уборки поверхность снова выглядит безупречно.

Но все же использование стекла следует тщательно продумать, поскольку стеклоянная поверхность прозрачная и ее легко не заметить. Это может привести к несчастным случаям. Тонированное и рифленое стекло используют в качестве дверных вставок и витрин. Поверхность должна быть гладкой, по крайней мере с внешней стороны, это позволит избежать скопления пыли.

Зеркала могут быть встроенными в двери шкафов или в стену. Поверхность зеркального стекла покрыта защитной пленкой, но она легко повреждается механически или вследствие повышенной влажности.

Уход за мебелью из стекла и зеркальными поверхностями

При уборке стеклянных поверхностей, которые встроены в рамы из дерева, нужно следить за тем, чтобы вода не проникала за деревянную раму, это позволит избежать вспучивания дерева. Уборка и уход за стеклом и зеркалами — см. менеджмент уборки.

Мебель из искусственных материалов

Для столешниц, отлитых деталей и прочего часто используются искусственные материалы. Мебель из них обладает антистатическими свойствами. Поверхности из искусственных материалов восприимчивы к жаре и кислотам.

Уход за мебелью из искусственных материалов

Каждодневная уборка заключается в протирании пыли специальными впитывающими салфетками. При сильных загрязнениях, например многочисленных следах рук, следует применять моющие средства, которые быстро высыхают. Для удаления застарелых загрязнений хорошо применять универсальное моющее средство, нанося его мягкой щеткой. Искусственный материал имеет очень мягкую структуру, поэтому не следует использовать пенообразующие моющие средства.

Моющие средства для удаления пятен, например на водной основе, можно применять только после тщательного изучения свойств искусственных материалов, поскольку некоторые из них очень чувствительны к органическим моющим средствам. Тщательная и генеральная уборки заключаются в протирании влажной тряпкой с применением моющих средств, содержащих тенсайды. В конце уборки следует просушить поверхность. Некоторые искусственные материалы полезно обрабатывать специальными средствами по уходу, справку о которых можно получить у поставщика.

Мебель из искусственного и натурального камня

Консоли, цветочные, игровые и курительные столы, декоративная мебель часто оснащаются каменной столешницей. При выборе данной мебели следует учитывать материал, поскольку искусственный и натуральный камень очень разнообразны по выработке и методам ухода (см. Польшу).

Мебель из металла или металлические части

Спинки, ножки и проножки, рамы, декоративные элементы и садовая мебель часто изготавливаются из

металла, поскольку он очень долговечен и позволяет осуществить самые смелые дизайнерские идеи.

Хром, хромированная сталь, хромоникелевая сталь

Хром предохраняет стальные изделия от коррозии. Никель делает их устойчивыми к кислотам и придает блеск. Хромированные вставки часто используются для изготовления решеток, шарниров, мебельной фурнитуры, вешалок-стопок, мебельных конструкций и прочего.

Садовая скамейка



Благородная сталь

Благородная сталь дороже, чем хромированная, но более устойчива к механическим повреждениям. Такая сталь также менее чувствительна к кислотам и проста в уборке. Благородная сталь используется, например, для кухонных моек.

Латунь

Латунь представляет собой сплав меди и цинка. Со временем латунь приобретает настоящую патину. Латунь используется для вешалок-стопок, ламп и прочего.

Серебро

Серебро является благородным металлом и обладает высокой прочностью. Его легко полировать. При неправильном уходе серебро может потемнеть и тогда выглядеть неприглядно. Серебро, как правило, используется только в производстве столовых приборов или рамок для картин.

Чугун

Чугун используется для производства рам на террасах и при изготовлении садовой мебели. Чугун всегда покрывается лаком. Поверхности, на которых сидят, и спинки кресел могут быть изготовлены из дерева или искусственных материалов.

Уход за металлической мебелью

Хром, хромированная сталь, хромоникелевая сталь, благородная сталь очищаются от пыли влажной тряпкой и полируются. Специальные продукты по уходу наносятся на поверхность мягкой тряпкой, а потом располировываются.

Латунь также следует протирать от пыли. Средства по уходу и специальные средства следует наносить на поверхность при помощи специальной губки, средство следует растереть, а потом отполировать поверхность мягкой тряпкой.

Серебро рекомендуется протирать от пыли влажной тряпкой и высушивать, какие-либо специальные моющие средства не требуются. Специальные средства для очистки и устранения пятен с серебряных изделий можно приобрести в магазинах.

Внимание!

Серебряные части чувствительны к царапинам, поэтому не следует применять для них средства с абразивным эффектом.

Чугунные части следует мыть с добавлением pH-нейтральных средств. При генеральной уборке можно воспользоваться пароочистителем или мойкой высокого давления.

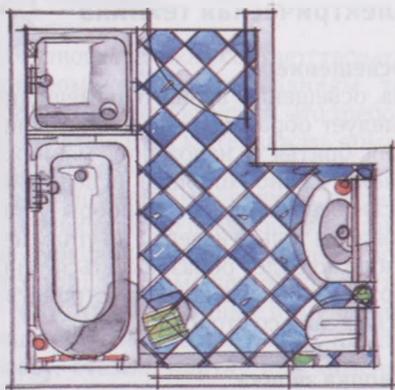
Следует завести список для ежедневной проверки (менеджмент уборки).

Санитарные помещения

В санитарных помещениях гость прежде всего ожидает увидеть абсолютную чистоту и высокий уровень гигиены. Соединение комфорта и технического оснащения в санитарных помещениях особенно важно. Ванная комната в отеле служит для отдыха и освежения гостей, в этом помещении они проводят довольно много времени.

Ванная комната должна быть функциональной и отвечать высоким запросам гостей. При планировании данного помещения следует учитывать, чтобы используемый материал был прост в уходе и экологичен. В основном вся санитарная керамическая техника монтируется к стенам ванной комнаты. Это рационализирует уборку полов в таких помещениях, поскольку моющие машины могут беспрепятственно передвигаться. Это также облегчает проведение технических работ.

Пример планировки



Указания о смене белья в санитарных помещениях



Действия, сохраняющие окружающую среду

Воспользуйтесь душем вместо ванны.

Во время приема душа используется около 50 л воды, а во время приема ванны необходимо минимум 150 л воды.

Замена белья в санитарных помещениях

Табличка, оповещающая гостей о замене белья в санитарных помещениях, должна быть выполнена на нескольких языках.

Разделение мусора

Несколько емкостей для мусора, предложенных гостям, облегчат задачу сотрудников по его последующей сортировке.

Гости с нарушением опорно-двигательной системы должны быть обслужены в отеле по-особенному. Уже при бронировании по желанию гостя следует предложить ему номер со специально оснащенной ванной комнатой. Пожилым людям и людям, которые не могут быстро передвигаться, специальная обстановка ванной комнаты поможет облегчить уход за собой. Двери санитарных помещений должны открываться наружу, необходимо предусмотреть возможность открыть дверь с внешней стороны, если произойдет несчастный случай. Для гостей, которые передвигаются в инвалидном кресле, следует предусмотреть разноуровневые души, в которых можно мыться сидя. Обязательны поручни и антискользящее покрытие пола. Стенка, разделяющая душ и ванную комнату, должна легко открываться, а арматура располагаться таким образом, чтобы ей можно было воспользоваться из положения сидя. На кран с горячей водой следует установить специальную насадку, которая позволяет поддерживать определенную температуру воды.

Туалеты, предназначенные для инвалидов, должны иметь соответствующие размеры, глубина помещения должна составлять 215 см, таким образом, будет возможность развернуться там в инвалидном кресле. Подъезд к унитазу должен быть



доступен с двух сторон, поэтому ширина помещения должна составлять не менее 220 см. Умывальник следует установить таким образом, чтобы им можно было воспользоваться, сидя на унитазе. Ручки рядом с унитазом и высота сиденья должны быть рассчитаны на инвалидов. Также приветствуется установка слива для воды в унитазе сбоку, чтобы им легко было воспользоваться сидя.

Строительное оснащение

Полы

В санитарных помещениях, как правило, на пол стелют плитку. Необходимо тщательно следить за тем, чтобы поверхность не была скользкой. По направлению к двери пол должен быть приподнят, особенно тщательно должны быть герметизированы стыковые места. Наличие цоколей и разных уровней пола может спровоцировать несчастный случай, поэтому их следует избегать еще на стадии планирования. Для облегчения уборки полезно предусмотреть сливы для воды. Большие плитки имеют меньшее число швов и более просты в уходе. Особенно важно изолировать места стыка пола и стен, там требуется установить плинтусы или специальные рейки. Зарекомендовало себя использование в ваннных помещениях теплых полов. Это экономит место и позволяет быстро высыхать влаге.



Стены

Для душевых помещений обязательно использование настенной плитки. Остальное помещение ванной комнаты может быть покрашено специальной водостойкой краской. Если ванна и унитаз размещаются в одной комнате, за счет декорирования стен может быть достигнут разделяющий эффект.

Двери

Двери ваннных помещений должны открываться наружу, чтобы при несчастном случае имелась возможность быстро оказать помощь. Дверная задвижка должна быть выполнена таким образом, чтобы ее можно было открыть с внешней стороны.

Техническое оснащение

Санитарно-техническое оборудование

Санитарно-техническое оборудование должно быть легко обслуживаемо, ремонт также не должен вызывать трудностей. Следует обращать особое внимание на хорошую звуковую изоляцию.

Электрическая техника

Освещение

На освещение ванного помещения следует обратить особое внимание. Для бритья и наложения макияжа очень важно хорошее освещение. Если осветительные приборы установлены только наверху, по углам неизбежно будет образовываться тень. Поэтому рекомендуется устройство освещения со стороны зеркала.

Кнопка звонка

В помещениях для инвалидов следует предусмотреть наличие кнопки, которой можно подать сигнал при возникновении нештатной ситуации. Кнопка должна быть устроена таким образом, чтобы ее можно было легко достать с пола и из душа.

Розетки

Для возможности использования в ванном помещении фена и бритвы следует установить влагонепроницаемые розетки. Также следует уста-

новить розетку недалеко от двери, это позволит обеспечить использование моечных машин.

Вентиляция

Вентиляционные электрические системы, как правило, соединены с системой освещения и работают автоматически. Вентиляционную решетку следует регулярно очищать от пыли и вытирать с нее влагу.

Уборка технического и строительного оснащения

Плиточные швы на стенах и полу перед проведением уборки следует обязательно промыть. При ежедневной уборке достаточно применять протирание влажной тряпкой со слабо разведенным щелочным раствором. Такой метод уборки предотвращает появление известковых образований на полу, стенах, дверях. Пыль с сантехнического оснащения удаляют влажной тряпкой. Затем необходимо протирать предметы обстановки насухо.

Обстановка

Обстановка должна соответствовать эргономическим требованиям, то есть быть легкодоступной, это требование относится к стеллажам, арматуре, выключателям, розеткам, ручкам и сигнальному звонку. Светлые краски и гладкие поверхности, а также функциональное освещение — все это придает помещению свежесть и чистоту. Для ванных помещений чаще всего используют хром, пластмассу, стекло, плитку или камень, уход за которыми должен осуществляться соответствующим образом (см. Полы).

Раковина

Раковина может быть отдельно смонтированным элементом, встроенной в панель или отлитой из чугуна. Могут быть использованы керамика, минеральное литье или гранитные моющиеся столы. Мраморные поверхности требуют соответствующего ухода, поскольку портятся от мыла



и извести. Санитарная керамика покрывается специальным слоем, который отталкивает грязь и предотвращает образование известкового налета. Слив должен быть расположен на передней стороне раковины. Стены защищает от попадания воды специальный кант. С краев вода должна стекать в раковину, то есть края выполняются под наклоном. Практичное решение — встроенные в панель держатели для стаканов и бутылочек. В двухместных номерах часто делают две раковины.

Арматура, стоки

Под арматурой подразумевают специальную систему смешивания воды. Рекомендуется устанавливать температурный ограничитель, который не даст воде закипеть. Также следует установить ограничитель напора воды, который позволит экономно ее расходовать. Сенсорная арматура регулируется посредством встроенного микропроцессора, который также позволяет осуществлять экономию воды.

Керамические уплотнители более долговечны, чем резиновые, армату-

ра выполняется, как правило, из хромированной стали в комбинации с фарфором, стеклом, искусственными материалами и тонко обработанной керамикой. Все применяемые материалы должны быть устойчивыми к царапинам. Детали гладкой формы легче убирать.

Сифон, как правило, выполняется из хромированной стали. Следует выбирать сифон такой конструкции, чтобы его можно было легко открыть для уборки загрязнений. Сифон должен располагаться на стене на высоте минимум 350 мм.

Система смешивания воды



Душ

Душевые кабины изготавливаются из искусственных материалов, керамики и хромированной стали. Они должны подходить по стилю к полу в ванной комнате. Душ должен располагаться на штанге, что позволит регулировать по росту. Хорошо зарекомендовал себя не просто душ, а так называемый «перлятор», душ, в котором может регулироваться напор воды. В водяную струю при этом добавляется воздух, что обеспечивает покалывающий эффект при приеме душа. Насадка для душа может быть оснащена специальной самоочищающейся системой, которая не позволяет забиваться отверстиям, через которые поступает вода. Экономичная насадка на душ включается в заданное время и удерживает выбранную температуру. В душевой кабине можно установить этажерки из нержавеющей стали для хранения предметов гигиены.

Разделительные стенки душевой кабины

Безрамные конструкции, которые монтируются непосредственно к стене, очень удобны для уборки. Настенные части изготавливаются из стекла или искусственного материала, поверхности рам выполняются из хрома, искусственного материала или из металла с различными покрытиями. В ваннах обычно применяются шторы, при этом предпочтительнее текстильные изделия. Их следует периодически или при необходимости чистить. Рекомендуется иметь запасные шторы для душа на складе для осуществления замены.

Безрамная разделительная конструкция



Ванная комната с душевой кабиной



Ванна

Предпочтительным материалом для ванны является смесь из акрила и полиэстера. Такой материал позволяет избежать скольжения, обеспечивает хорошую звукоизоляцию и приятную температуру поверхности. Искусственные материалы окрашены в массу, поэтому наличие царапин становится заметно не сразу. При покупке ванны следует выбирать рациональный с точки зрения экономии воды объем. Если в гостевом номере не предусмотрено отдельного душа, нужно установить душ в ванной и повесить разделительную занавеску.

Туалет

При монтаже туалета предпочтение нужно отдавать варианту, когда унитаз прикреплен к стене. Регулятор на спусковой кнопке бачка должен редуцировать расход воды при одном нажатии на спуск до шести литров. Помогает экономить воду система двух кнопок. Съемное туалетное сиденье с гладкой поверхностью облегчает уборку. Следует заботиться о хорошей вентиляции.

Биде

Биде также должно быть прикреплено к стене. Салфетки для биде и контейнер для использованных салфеток должны находиться рядом.

Сливной бачок для унитаза

При выборе слива для унитаза возможны два варианта: мануальное управление и управление бесконтактное. Следует обращать внимание, чтобы количество воды для слива было достаточным, при недостаточном ее количестве возникает неприятный запах и камни на стенках. Система автоматического спуска с возможностью регулирования по времени позволит осуществлять омывание унитаза даже при длительном простое, что позволит избежать неприятного запаха и высыхания.

Предметы обстановки

Перечень дополнен рекомендациями по экономии воды и электроэнергии.

Мусорные емкости	<ul style="list-style-type: none"> — Ведра предпочтительнее те, которые открываются посредством ножной педали — Емкости с разделением для разных видов мусора
Этажерки, стеллажи	<ul style="list-style-type: none"> — На этажерках и в местах для хранения должно быть достаточно места — Высокий бортик предотвращает падение косметических емкостей — Этажерки из искусственных материалов могут быть повреждены косметикой, мыльной водой и прочим, в то время как этажерки из упроченного полированного стекла или фарфора не чувствительны к такого рода веществам — Стеллажи служат местом хранения белья для санитарных помещений
Фен	<ul style="list-style-type: none"> — Следует выбирать нешумные модели — Держатель для фена должен быть смонтирован на удобной высоте
Держатель для полотенца	<ul style="list-style-type: none"> — Выполняется из хрома или из искусственных материалов — Поверхность держателя должна быть гладкой — Держатели должны быть широкими и простыми в использовании — Подогреваемые держатели для полотенец практичны и экономят место, но требуют затрат энергии — Полотенца следует расположить таким образом, чтобы их можно было легко достать из душа и ванны
Поручни	<ul style="list-style-type: none"> — Поручни необходимы прежде всего в ваннах с высокими бортами и в разноуровневых ваннах. Поручень предотвращает скольжение — Поручни в ванной и в душе выполняются таким образом, чтобы за них можно было взяться обеими руками, держаться за них должно быть комфортно — Штанга поручня должна быть выполнена вертикально
Табуретки	<ul style="list-style-type: none"> — Конструкция из материала, устойчивого к коррозии, в основном из хрома — Водоотталкивающее сиденье
Крючки	<ul style="list-style-type: none"> — Из устойчивого к коррозии материала — При монтаже следует учитывать вес халатов
Держатели для бумаги	<ul style="list-style-type: none"> — Держатель лучше всего расположить справа от унитаза — Предпочтительна круглая форма с возможностью равномерного отрыва бумаги — Перфорация туалетной бумаги должна обеспечивать легкий отрыв
Дозатор для шампуня	<ul style="list-style-type: none"> — Исполнение дозатора для шампуня должно быть таким, чтобы шампунь было легко заменить — Лучше всего расположить шампунь в душе или со стороны унитаза
Мыльницы	<ul style="list-style-type: none"> — Из хрома, фарфора или искусственного материала — Гладкие мыльницы более удобны в уходе — Дозатор для жидкого мыла удобно убирать и заменять в нем мыло
Зеркало	<ul style="list-style-type: none"> — Зеркало в ванной комнате должно иметь защитный слой от влаги — Освещение может быть встроено в раму зеркала, не должно бликовать — Шкаф с зеркалом предоставляет дополнительные возможности для хранения предметов — Очень удобно поворотное зеркало для нанесения макияжа и бритья со встроенным двусторонним освещением — Хорошая вентиляция и отопление предотвращают повреждение зеркал
Корзина или мешок для белья	<ul style="list-style-type: none"> — Материал должен пропускать воздух — Информация о стирке гостевого белья и расценки должны содержаться в информации для гостей
Туалетная щетка	<ul style="list-style-type: none"> — Выполняется из легко моющегося материала — Поставить щетку следует в зоне доступа
Стаканчик для зубной щетки	<ul style="list-style-type: none"> — Из стекла или искусственных материалов — Стаканчики для зубных щеток необходимо мыть в моечной машине на этаже, потом герметично упаковывать

Список: подготовка к посещению гостей

Область	Оснащение	Кол-во для одноместного номера	Кол-во для двухместного номера
Моечный стол	Дезинфицированный стаканчик для зубной щетки	1	2
	Гостевое мыло	1	2
	Полотенце для лица	1	2
	Косметическое полотенце	1	1
	Полотенце для рук	2	4
Ванная	Шампунь, пена для бритья	1	2
	Коврик для ванной	1	2
	Банное полотенце	2	3
Душ	Шампунь, гель для душа	1	2
	Коврик для душа		
	Банное полотенце		
Биде	Полотенце для ухода за телом	2	4
Туалет	Держатель для туалетной бумаги с рулонами	1	1
Консоль	Резервная туалетная бумага	1	1
	Гигиенические емкости	1	1

Совет

Коврики для ванной комнаты следует положить рядом с ванной, а не рядом со входом, ведь часто гости в уличной обуви проходят мыть руки.

Уборка

Уборка стен и полов описывается в главе «Полы», применяемые при уборке материалы рассмотрены в главе «Средства производства и рабочие средства».

Растворяющие известь моющие средства и маленькие мягкие щетки

позволяют устранить образования извести и остатки мыла между арматурой и плиткой (см. Санитарная керамика).

Для каждого гостя следует приготовить небольшие подарки. В отелях высокой категории это может быть шапочка для душа, косметические средства, банный халат и банные тапочки.



Совет

При применении моющих средств, содержащих кислоты или уксус, может возникнуть коррозия на арматуре, даже если на ней только мельчайшие царапины.

Пример

Рабочее задание: вычистить раковину средней степени загрязнения

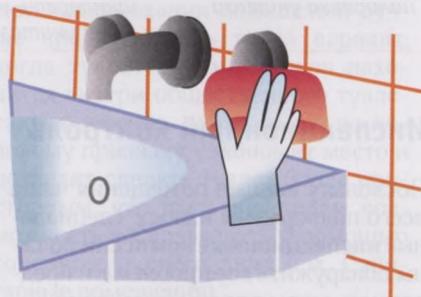
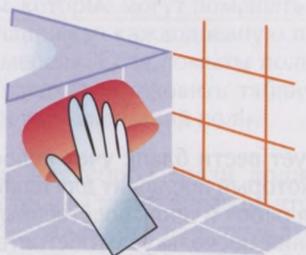
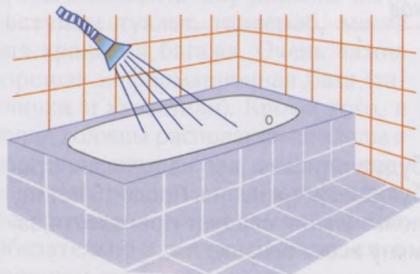
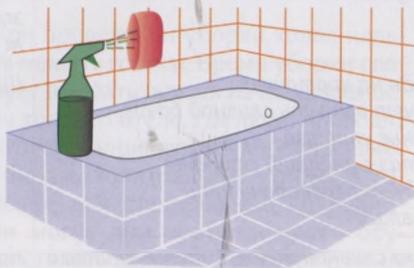
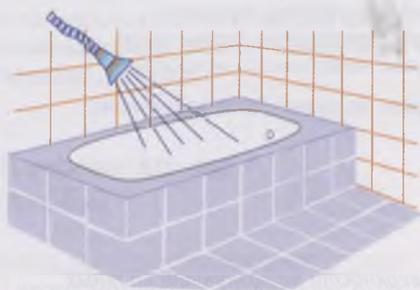
Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Нанести моющее средство	Опрыскать раковину и арматуру	Загрязнения расщепляются
Края, верхнюю часть, нижнюю часть, внутреннюю часть раковины и арматуру следует тщательно вычистить	— Салфетку для мытья следует держать двумя руками — Работать по направлению сзади вперед и сверху вниз — Внутреннюю часть раковины мыть в конце — Ополаскивание	— Небольшая физическая нагрузка — Требуется небольшое количество моющих средств — Основательное мытье арматуры и раковины
Высушивание и полировка	— Полировочную салфетку следует держать двумя руками — Протирать арматуру, внешнюю и внутреннюю стороны, двумя руками	Наведение глянца

Пример

Рабочее задание: вычистить ванную с применением моющих средств

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Намочить плитки в ванной и саму ванну	Следует распылять воду, применяя душ	— Удаляются грубые загрязнения — Швы также промываются

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Нанести моющее средство для ванны на губку	<ul style="list-style-type: none"> — Обрабатывать плитки, арматуру и внутреннюю часть ванны только желтой губкой с белой флисовой поверхностью — Работать в положении согнувшись или присев на колени 	<ul style="list-style-type: none"> — При работе не оставлять царапин — Механические и химические средства позволят удалить застарелые загрязнения — При работе удастся избежать нагрузки на спину
Очищение слива в ванной	<ul style="list-style-type: none"> — Вынуть пробку, удалить загрязнения — Слив обработать маленькой щеткой 	<ul style="list-style-type: none"> — Предотвращает образование неприятного запаха — Безупречное функционирование слива — Можно осуществлять контроль за состоянием слива
Полоскание	Сполоснуть поверхность шлангом	Таким образом загрязнения устранены
Полировка плитки, арматуры и ванны	Полировку следует производить специальной полировочной или замшевой салфеткой последовательными движениями	<ul style="list-style-type: none"> — Устранение водяных пятен — Безупречная поверхность



Чистка разделительной шторки для душа

Гладкие стены душа из стекла или искусственного материала легче мыть, чем рельефные. Стенки душевой кабины из стекла следует мыть так же, как и окна с соответствующими материалами. Последующая полировка, как правило, не нужна. Отложения извести устраняются мягким моющим средством для сантехники. При уборке рам душевой кабины следует обращать внимание на материал, из которого они изготовлены. Абразивные материалы, содержащиеся в моющих средствах, могут повредить поверхность. При применении моющих средств, содержащих кислоты, следует проверить материал, который моют, на устойчивость к коррозии. Шторки для душа следует чистить согласно рекомендациям.



Пример

Рабочее задание: вычистить унитазы и сливные бачки (встроенные в стену).

Обязательно использовать одноразовые перчатки

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Полоскание	— Нажать слив унитаза — При сильных загрязнениях использовать щетку	Остатки фекалий удаляются (предварительная уборка)
Добавить в унитаз моющее средство	Использовать специальное моющее средство для очистки унитазов, соблюдать срок действия	Устранить мочевого камень
Взбить моющее средство до состояния пены и смыть его	— Взбить пену из моющего средства при помощи щетки для унитаза — Произвести ополаскивание	— Растворенные загрязнения и мочевого камень удаляются — Следы грязи сливаются — Следует произвести контроль чистоты
Подготовить моющие губки	Для мытья сантехники следует применять только красные губки	Красные губки следует применять только для очистки туалета, это предотвращает перенесение на другие поверхности микробов
Мытье сливного бачка и сиденья унитаза	— Работать сидя на корточках — Сначала следует вымыть сливной бачок, а затем сиденье унитаза — Вымыть унитаз с внешней стороны — Тряпочку следует переворачивать и вытирать влагу	Щадящая нагрузка для позвоночника
Полировка унитаза	Протереть насухо сливной бачок, сиденье унитаза и сам унитаз	На поверхности не возникает водяных потеков

Инспекционный контроль

Поскольку ванные помещения чаще всего подвержены износу, специальные инспекционные комиссии должны обнаружить все проблемы и принять меры для их устранения.

Следует вести бланк учет недостатков, который послужит для планирования работ и производственных совещаний, поскольку там обстоятельно

будут описаны все недостатки, требующие устранения. После 15 лет использования следует произвести замену всего оснащения.

Пример: инспекция санитарных областей

Гостевая ванная №	Недостатки	Обнаружены	Устранены
Стены	— На отделке пузыри — Потолок потемнел в углах — Настенная плитка повреждена с лицевой стороны — Следует добавить массу для заделки швов		
Полы	— Скользящий пол — Масса для заделки швов отсутствует по углам		
Арматура	— Арматура для душа матовая — Насадка на душ не пропускает воду — Подтекает арматура раковины		
Раковина	— Слив загрязнен		
Душ	— Слив засорен		
Ванная	— Поручни расшатаны — Сигнальный звонок не функционирует		

Холлы

Холл — первое помещение, в которое попадает гость, и последнее, когда гость покидает отель, поэтому впечатление от него формирует впечатление и от всего отеля. В холле располагается стойка регистрации, где находятся списки свободных и занятых номеров, телекоммуникационная аппаратура, таблички и указатели с информацией для гостей. Холл — центральный пункт отеля, место встречи гостей, коммуникационный центр.

Холл можно разделить на две части: **этажные холлы, лобби, и место пребывания, лаунж.**

Этажные холлы (лобби)

Через двери гость попадает в холл. С этого момента ему должны быть доступны туалет, гардероб, места для хранения багажа. Очень важна хорошая информационная база (таблички и указатели). Кроме того, в холле должны располагаться входы в ресторан, помещения для проведения конференций и семинаров, а также проходы к лестницам и лифтам. Обязательно следует заботиться о хорошем освещении холла.

Место пребывания (лаунж)

В местах для пребывания необходимо предусмотреть мягкую мебель для сидения и столики для чтения и письма, игровую площадку для детей, а также небольшой бар. Освещение должно соответствовать функции конкретного места. Витрины и цветы помогут создать приятную атмосферу.



Уборка помещений холла

При проведении уборки холла нельзя мешать гостям. Время уборки следует выбрать исходя из посещаемости холла. В отеле, где люди проводят отпуск, например, предпочтительнее убирать холл ранним утром. В течение дня специальные сотрудники могут при необходимости осуществлять экстренную уборку, но не работы, которые могут помешать гостям, например ежедневную протирку мебели. Если помыты полы, в холле следует установить таблички «Осторожно, скользкий пол!».

Шлюзы для сбора грязи должны быть устроены таким образом, чтобы гость сделал по его поверхности не менее шести—восьми шагов, тогда вся грязь упадет с обуви и останется в шлюзе. Грязь с поверхности удаляется сразу же, а чистку шлюза, как правило, осуществляет специализированная фирма, с которой предварительно заключают контракт. Следы от рук на входной двери и стеклянных элементах периодически удаляются в течение дня.

Общественные туалеты

Общественная санитарная область — визитная карточка отеля. Во многих отелях работы по уборке и контролю за общественными туалетами выполняют сотрудники на этажах. Если уборку общественных туалетов осуществляет приглашенная фир-

ма, контроль берет на себя управляющая.

Информационные таблички, обозначающие туалет, должны быть хорошо видны. Оснащение соответствует санитарным помещениям (см. Санитарные помещения).

Туалет для инвалидов

При планировании помещений лучше предусмотреть такой вариант, когда туалет для инвалидов находится внутри общественного туалета. Исполнение, нейтральное по половому признаку, сэкономит место и позволит сделать туалет более просторным, что даст инвалидам возможность воспользоваться помощью сопровождающего лица (см. Санитарные помещения).

Пример плана туалета для инвалидов в нейтральном по половому признаку исполнении



При устройстве туалета для инвалидов следует учитывать следующие строительные аспекты:

- пол должен быть ровным;
- ширина дверных проемов должна составлять не менее 90 см;
- двери должны открываться наружу;
- для въезда инвалидной коляски внутрь туалета необходимо свободное место от 90 см.

Сливной бачок

Спусковой механизм бачка должен быть легкодоступен. Можно рекомендовать устройство, вмонтированное в стену сбоку, также следует обращать внимание на то, что слив должен приводиться в действие небольшим физическим усилием и что, возможно, для совершения этого действия инвалиду понадобится больше места, чем здоровому человеку.

Держатель для туалетной бумаги, щетка для унитаза

Они должны быть доступными для инвалидов без каких-либо физических усилий, поэтому монтаж сзади на стене не пригоден.

Поручни

Поручни следует выбирать таким образом, чтобы ими могли воспользоваться люди с различными видами



Ребенок-инвалид у специальной раковины с зеркалом



заболеваний, ручки, за которые можно при необходимости схватиться, также сослужат хорошую службу.

Раковина и зеркало

К раковине следует обеспечить место подъезда и подхода. При выборе арматуры, дозатора для жидкого мыла и сушилки для рук следует обращать внимание на то, чтобы этими предметами было легко воспользоваться. Монтаж зеркала и его размеры должны быть рассчитаны на инвалидов. Исполнение зеркал с регулируемым углом наклона обеспечивает гостям возможность пользоваться им сидя.

Уборка общественных туалетов

В этих помещениях следует обращать внимание на организацию быстрой уборки полов. Монтаж унитазов и биде к стене позволяет осуществить такую уборку. Следует предпочесть легкоубираемые поверхности и простые формы. Особенно важно предусмотреть автоматическое спускание воды в унитазах, которое можно регулировать по времени, такая мера позволяет устранять неприятные запахи. Следует составить список перманентного контроля за чистотой, с тем чтобы не пропустить

никаких мелочей. О материалах и требованиях по гигиене можно прочитать в главе «Санитарные помещения».

Внутри общественного туалета следует предусмотреть отдельное закрывающееся помещение для хранения необходимых средств производства и рабочих средств, которые требуют срочной замены, например:

- слив для воды;
- возможно, раковина с дозатором для мыла и держателем для туалетной бумаги;
- емкость для мусора;
- стеллаж для дезинфицирующих и моющих средств;
- рабочий материал и текстильные изделия для мытья, уборки и полировки;
- одноразовые резиновые перчатки;
- моечная тележка или передвижное ведро, комплект;
- стеллажи для пополнения средств производства.

Внутри отеля следует установить время для **уборки и проверки состояния** общественных туалетов исходя из принципа частоты посещаемости. Документирование контроля осуществляется в виде **записей в специальной карте**, которую следует прикрепить к двери туалета так, чтобы и гости могли видеть результаты контроля.



SALZBURG - THE PITTER

Чистота наших туалетов постоянно контролируется. Если у Вас возникли нарекания, просим Вас обратиться к обслуживающему персоналу

Дата _____

Время	Подпись сотрудника
8.00	
10.00	
12.00	
14.00	
16.00	
18.00	
20.00	
22.00	
24.00	

Помещения для проведения досуга



Отели, которые предоставляют своим гостям возможность заниматься спортом, отдыхать и проводить свободное время, должны позаботиться о специальном оснащении.



бится для оснащения этих помещений. Разнообразные материалы, виды покраски, световые эффекты и наличие декоративных растений привнесут уют в обстановку. Посещение помещений для проведения досуга может осуществляться при помощи магнитных карт или в определенное время по записи.

Уборка помещений для проведения досуга

К сотрудникам, которые осуществляют уборку данных помещений, предъявляются специальные требования. Время уборки должно быть согласовано с временем их посещения. Текущий контроль за уборкой и дезинфицированием должен производиться постоянно, даже во время посещения. Климатические условия в данных помещениях предотвращают возникновение бактерий, но тем не менее требуются специальные знания сотрудников и специальные методы уборки.

В Австрии принят закон о гигиене ванных помещений, хозяин предприятия должен пройти соответствующий инструктаж, он несет ответственность за соблюдение гигиены в своем отеле. Также проводятся тренинги для сотрудников, осуществляющих уборку ванных помещений.

Элементы обстановки

Что придает помещению индивидуальность, изюминку, привлекает гостя, вызывает его любопытство? Как найти общее решение, чтобы удовлетворить вкусы постояльцев? Конечно, существуют различные элементы обстановки. Это могут быть картины или зеркала, привлекающие внимание гостей. Особенную изюминку придадут также предметы искусства, музыкальные инструменты, коллекции книг с дорогими изданиями, настенные ковры, маленькие безделушки, витрины, аквариумы. Декор и предметы обстановки могут быть выбраны в соответствии со стилем отеля или в зависимости от времени года. Важными в обстановке являются цвет и освещение. Посредством хорошо продуманного освещения можно изменить настроение помещения, освещение также придает чувство защищенности и безопасности.

Краски

Краски могут как держать в тонусе, так и успокаивать. Они изменяют внешний вид помещений и создают определенное впечатление, поэтому при выборе красок для гостевых номеров следует учитывать эти факты и оформлять номера в различной цветовой гамме, варьируя основной цвет. Путем добавления колера в основной цвет его можно сделать темнее или светлее.



Помещения, предоставляемые отелем для проведения свободного времени	СПА
Бассейн Открытый бассейн Гимнастическое помещение Тренажерный зал Закрытые корты для занятий теннисом или сквошем Помещения для настольного тенниса	Сауна Паровая баня Солярий Массажные помещения Залы отдыха Косметические залы Джакузи Морские ванны Солевые ванны

При создании проекта следует учитывать наличие помещений для отдыха, пути подхода к ним, специальное оборудование, которое понадо-

Вид	Воздействие
Голубые тона	Успокаивают Зрительно расширяют помещение Требуют концентрации Создают впечатление прохлады и свежести
Сиреневые тона	Действуют возбуждающе, вызывают беспокойство Создают мистическое, таинственное настроение Могут подавлять
Красные тона	Вызывают радость Придают энергию Действуют возбуждающе, иногда агрессивно
Желтые тона	Вызывают чувство свободы Создают эффект чистоты Напоминают о солнце и лете
Зеленые тона	Действуют успокаивающе Вызывают чувство защищенности Этот цвет является символом надежды



Пример

В качестве основной краски следует выбрать насыщенно коричневую с красноватым оттенком. Добавление белой краски дает теплый бежевый цвет, например древесной розы. Черный позволяет получить шоколадные тона. Теплый красный цвет с соответствующей обстановкой делает помещение очень уютным. Остальными базовыми тонами можно взять зеленый, ржаво-красный, цвет красного вина, серый, стальной голубой, золотой желтый.

При выборе краски следует учитывать освещение. Каждый цвет по-своему отражает свет. Светлые желтые тона придают помещению радостный вид. Гладкие поверхности повышают интенсивность освещения. Темные поверхности из грубого материала забирают очень много света, черный цвет отражает всего до 10% света.

Выбор рисунка очень сложно, он всегда зависит от моды и делает подбор предметов обстановки проблематичным. Многие комбинации требуют мужества, не только от исполнителя, но и от потребителя.

Совет

Полоски подходят к растительным рисункам, так же как и геометрические фигуры.
Золотое правило: в помещении должен быть только один рисунок, сдержанный дизайн в полосках или одна краска с вариациями.



Эффекты, возникающие в помещениях за счет выбора цвета

Помещение	Возможности оснащения	Действие
Маленькое помещение	Стена с окном должна быть светлее, чем все остальные стены	Помещение кажется больше
Низкие потолки	Потолок должен быть светлее, чем стены	Помещение кажется выше
Высокие потолки	Потолок должен быть темнее, чем стены	Помещение кажется уютнее
Узкие проходы	Боковые стены должны быть светлыми, фронтальная стена — темной или разноцветной	Проходы оптически кажутся шире

Картины

Картины придают помещению определенное настроение. Вторым этапом после выбора самой картины является выбор места ее расположения, рамы и освещения. Будет ли это дорогая картина — каждое предприятие решает самостоятельно, а также и то, понравится ли картина гостям, порадует ли их.

Следует тщательно продумать, где именно в помещении картина будет смотреться лучше всего. Взгляд гостя в тот момент, когда он входит в помещение, устремлен на противоположную от двери стену. В случае, если на той стене достаточно места, картина окажется приятным сюрпризом. Часто в гостевых номерах картины расположены над кроватями. Кроме того, есть возможность разместить картины над письменным столом или над комодом.

Для защиты картины следует избегать попадания на нее прямых солнечных лучей. Хорошо использовать искусственное освещение, например галогеновые лампы. В данном случае следует учитывать, что выделяется дополнительное тепло. Центр картины должен находиться на уровне глаз. Если в помещении много картин, то они должны сочетаться по сюжетам, формату и декору.

Совет

Все картины, особенно оригиналы, следует сфотографировать для архива и записать дату их приобретения (страховая защита).

На обратную сторону картины следует поместить небольшой кусочек пробки с грубой поверхностью, таким образом, она будет висеть ровно, если ее отцентровать один раз.

Матовая рама делает картину более натуральной. Обратная сторона картины должна быть специально обработана от образования пыли. Углы следует обрабатывать справа, рейки со временем нужно подправлять. Багет должен по цвету подходить к картине и помещению в целом. Повесить картину можно разными способами, главное, чтобы ее легко было снимать и возвращать на место. Использование дюбеля позволяет обеспечить правильное крепление картины.

Иногда в отелях проходят вернисажи. Такое событие собирает в отель гостей и позволяет людям искусства общаться друг с другом. В случае, если в отеле часто проводятся выставки, следует предусмотреть специальную систему размещения кар-

тин на разной высоте. В данном случае лучше воспользоваться встроенными крючками. Картины подвешаются с помощью нейлоновых шнуров.

Уборка

Стекло обрабатывается средствами для мытья стекол, при этом нужно обращать внимание на то, чтобы влага не попала за раму картины. Средство для мытья стекол следует распылять на салфетку. Протирать раму от пыли лучше специальными салфетками, собирающими пыль. Влажной уборки следует избегать, чтобы не пачкать стены. Масляную живопись необходимо аккуратно обрабатывать кисточкой для мебели.

Картина с освещением



Некоторые варианты декоративного оснащения помещения

Картины	Рамки
Наброски, акварель, коллажи и масляная живопись Авангардные картины Фотоискусство	— Металлические рамки — Безрамная конструкция с держателем — Золотые, гладкие — Белые, гладкие — Подходящие по цвету к картине — Черные — Отшлифованные деревянные
Антиквариат, масляная живопись, например пейзажи, натюрморты, портреты, сцены охоты	Рамы в стиле барокко, позолоченные, комбинированные с благородными породами дерева
Цветы, пейзажи, сцены охоты, натюрморты, тиснение, офорты, старинные географические карты	— Золотые реечные рамы — Белые в антикварном стиле — Деревянные — Металлические
Бытовые сцены, цветы, натюрморты, идиллия	Темное, полированное дерево с золотым тиснением

Зеркала

Верхняя поверхность зеркал должна быть гладкой, это поможет избежать искажения изображения, а края отшлифованы. При неравномерном шлифовании свет, попадая, преломляется и образуется радуга, это очень эффектно. Зеркало должно быть глубоким, это говорит о качественном защитном слое. Сияние зеркала зависит от качества и способа производства, а тональность отражения в зеркале — от цвета стекла и вида покрытия.

Венецианские зеркала изготавливаются с наклеенными на стекло элементами декоративного украшения. **Граненые зеркала** делают закругленной формы и в золотой раме. Зеркала с античным эффектом старят искусственным способом.

В ванной комнате следует предусмотреть зеркало с освещением, имитирующим дневной свет. Бронзированные зеркала могут искажать картинку. Специальные косметические зеркала предназначены для нанесения макияжа.

Зеркала служат элементами интерьера. Применяя зеркала, можно оптически расширить маленькие помещения. Темные углы могут быть выгодно освещены за счет использования зеркал. Конструкция рамы должна быть рассчитана на вес зеркала. Зеркала в витрине подчеркивают избранность выставленного предмета, особенно в сочетании с освещением.

Совет

Зеркало в сочетании со свечами и композицией из цветов оказывает особенно благоприятное воздействие.

Монтаж

- Глаза человека, смотрящегося в зеркало, должны располагаться в верхней его трети.
- Зеркала следует монтировать таким образом, чтобы оставалось расстояние до стены. Это позволит избежать повреждения рамы от перепада температуры в помещении.
- На зеркало не должны попадать прямые солнечные лучи, иначе оно будет бликовать.
- Крючки для зеркал крепятся таким же образом, как и для картин.

Уборка

Лучшие помощники при уборке — это специальные средства для мытья стекла, которые не растекаются, сал-

фетки из микрофазера и замшевые салфетки для полировки. Эти салфетки следует использовать только для мытья зеркал. Моющее средство наносится на салфетку. С насадкой-кисточкой можно пропылесосить рамы и места между рамой и самим зеркалом. Следует обращать внимание на эргономику движений при уборке зеркал — менеджмент уборки.

Освещение

Светильники, лампы, прожекторы служат для освещения, а также являются декоративными элементами. Еще при планировании помещений следует учитывать не только выбор плафонов, но и направление света и его воздействие на помещение. Помимо общего освещения, предусматривается и так называемое направленное освещение и точечное освещение определенных объектов. Краски, формы, предметы лучше выглядят при правильном освещении. Их можно специально заключить в световой круг. Интенсивность освещения можно индивидуально регулировать с помощью диммера. При разном освещении отдельных частей помещения оно зрительно увеличивается.

При выборе ламп и светильников следует учитывать правильное распределение света. Только таким об-



разом можно достигнуть хорошего освещения и соответствующего настроения.

Освещение гостевых номеров

Для гостя освещение очень важно, так как оно придает помещению уют. Гость хочет почитать, посмотреть телевизор, что-то написать, подготовиться к семинару или конференции, посидеть с друзьями и т. д. Поэтому освещение должно учитывать различные требования:

- яркое освещение, направленное в области письменного стола;
- двустороннее освещение комода и зеркала, свет должен падать равномерно с двух сторон, это позволит избежать образования тени;
- рядом с кроватью и софой освещение достаточное для чтения, наличие консоли позволяет регулировать освещение лучшим образом;
- над столом должна быть установлена подвесная лампа;
- внутреннее освещение в шкафу позволяет содержать вещи в порядке.

Чувство защищенности в чужом месте также может возникнуть, если все лампы можно централизованно включить от двери или рядом с кроватью.

Совет

В экране телевизора не должен отражаться светильник!

Освещение номера



Освещение санитарных зон

Из-за высокой влажности в таких помещениях и соприкосновения с водой к осветительным приборам и розеткам предъявляются особые требования. Следует обращать внимание на защиту ламп.

Встроенное потолочное или настенное освещение, а также свет, направленный вниз, позволяют осветить помещение в достаточном объеме. Особое внимание следует обратить на правильное освещение зеркала. Если осветительные приборы смонтированы по обеим сторонам зеркала, можно избежать появления тени. Осветительные приборы, расположенные над зеркалом, создают тени под глазами, носом и подбородком. Кроме того, следует обращать внимание на цвет освещения. Теплые тона придают лицу приятный цвет.

Двустороннее освещение



Освещение холла

Общее освещение холла должно быть функциональным. В зоне стойки регистрации следует установить небликующее освещение таким образом, чтобы гостям было приятно там находиться, а сотрудникам работать. Кроме того, очень важно правильно осветить рабочие места. Свет не должен отражаться в мониторе компьютера.

В зоне пребывания приятная атмосфера достигается при помощи ламп на столиках или правильно

подобранных торшеров. Следует предусмотреть напольные розетки для ламп, что позволит избежать использования удлинителей. Картины, настенные ковры и прочие аксессуары можно осветить точечным методом, улучшив таким образом впечатление от них. Особого эффекта можно достичь при помощи витринного освещения.



Освещение в лифтах, на лестничных клетках, в местах прохода

Применяя встроенные потолочные светильники, можно добиться равномерного освещения всего лифта. На



лестничных клетках следует так монтировать освещение, чтобы каждая ступенька была четко видна. В любом случае на лестничных клетках освещение должно быть равномерным, без образования темных углов.

Встроенные светильники делают подъем по лестнице наиболее безопасным. Хорошо продуманные и составленные таблички также повышают безопасность.

Полное освещение должно предотвратить возникновение темных зон. Освещение проходов зависит от архитектурных особенностей здания; следует обращать внимание на то, что оно должно быть постоянным, если в проходах не хватает дневного света. Встроенные потолочные светильники дают широкое освещение, это увеличивает проход; если освещение смонтировано по направлению хода, это оптически укорачивает коридор. Если луч направлен в конец коридора, освещение действует ободряюще. Освещение номеров поможет гостям лучше в них ориентироваться.

Освещение функциональных помещений

Рабочие места следует осветить полностью, без образования теней. Свет должен быть выставлен самим работником, поскольку правшам удобнее освещение слева, а левшам — справа. Свет, направленный прямо, оптимален, при этом следует обращать внимание, чтобы он не слепил глаза.

Освещение многофункциональных помещений

Мобильные световые конструкции, освещающие большую часть помещения, ненавязчиво создают приятную атмосферу и декор — как раз то, что нужно для решения проблемы освещения данных мест. Кабели ни в коем случае не должны располагаться на полу. Держатели для светильников необходимо монтировать по возможности незаметно.

Освещение в помещениях для проведения досуга

Для освещения зон отдыха используются всевозможные лампы и светильники, свет выгодно подчеркивает конструктивные особенности данного помещения. Цветной свет дает возможность гостю чувствовать себя более комфортно. Хороший эффект достигается за счет использования подводного освещения, а также создания эффекта звездного неба. Зоны потенциальной опасности освещаются специально направленным светом для лучшей их видимости.

Освещение помещений для проведения семинаров

В данных помещениях освещение должно быть равномерным. В зале переговоров предпочтительно освещать стены. Если гостями используются компьютеры, то свет ни в коем случае не должен отражаться на экранах мониторов. При проведении презентаций и премьерных показов фильмов должно быть достаточно света для того, чтобы зрители могли делать записи. Здесь предпочтительнее использовать не прямое потолочное освещение. Пульт ведущего освещается прямым светом, лицо выступающего не должно быть подсвечено снизу.

Помещение для проведения семинаров



Растения и цветы



Растения оживляют помещения, становятся оазисами покоя. Они частично очищают воздух от вредных примесей. Поскольку оснащение отеля растениями является задачей менеджмента по управлению, часто это прописывается в должностных обязанностях управляющей. При планировании следует учитывать время и средства, необходимые для выполнения данного задания. Во многих отелях уход за растениями и цветами, а также оформление цветочных композиций доверены флористу или садовнику. Каждодневный уход берет на себя управляющая или специально выделенный сотрудник, умеющий ухаживать за растениями. Расходы на флориста или садовника также должны быть включены в калькуляцию отеля. Копии счетов хранятся в бюро управляющей и учитываются при планировании бюджета.

Ассортимент композиций из цветов определяется видом мероприятия и помещениями, в которых они размещаются. Профессиональный совет можно получить от специализированной фирмы. Растения для зимнего сада, растения в холле отеля, оснащение атриума, украшение цветами окон и балконов, — все это требует больших денежных затрат и тщательного ухода.

Планирование

Растениям необходим свет, чтобы расти. Для жизни любого растения необходима своя освещенность, она измеряется в люксах. Нужно знать значение можно найти в специализированной литературе или узнать в специализированных фирмах. Большинство растений требуется от 500 до 1500 лк. В помещениях, расположенных на северной стороне, недостаточно дневного света, поэтому в них нужно установить специальные осветительные приборы, которые следует включать на время от шести до десяти часов в день, то есть на время дневного освещения.

Растения позитивно влияют на климат в помещении. Многие из них могут поглощать вредные вещества, например формальдегид.

Помещения, расположенные на солнечной стороне, пригодны для размещения зеленых деревьев, вьющихся растений, возможно, плодоносящих растений. Гибискус, кливия, жасмин, азалия, апельсиновые и лимонные деревья любят тепло.

Для большинства помещений подходят плющ, филодендрон, банановые пальмы, зеленые лилии, фикус бенджамин. Следует обращать внимание на то, что многие растения, например диффенбахия, волчье молочко, филодендрон, азалия, ягоды кораллового дерева, ядовиты. На этот факт необходимо обращать особое внимание в отелях, где останавливаются семьи с детьми. В любом случае, к отравлению приводят лишь очень большие дозы ядовитых веществ.

Внимание!

При подозрении на отравление растениями ни в коем случае нельзя давать пострадавшему молоко.

Папоротник, пальмы, драцена, цикламен привносят запах весны. На светлых окнах в прохладных помещениях цветут даже орхидеи.

Большинство растений не переносят длительного прямого попадания солнечных лучей и лучше растут в местах, где есть небольшая тень. В отеле можно установить регулируемое устройство для создания тени.

В спальнях не следует располагать растения с сильным запахом, такие как гиацинты, лилии, орхидеи.

Большие растения должны быть легко транспортируемы. Для этого используют горшки или подставки на колесиках. Такие горшки облегчают транспортировку растения на воздух или в функциональное помещение. Культуры, сохраняющие воду длительное время, могут быть декорированы крупными камнями или нейлоновой сеткой, это предотвратит вытекание воды.

Растения в гидрокультуре:

- каждое растение должно иметь фазу засухи; воду следует добавлять в растения через два-три дня, то есть когда она достигла дна горшка. Потребность в воде у растений с сентября по март ниже, чем в другие месяцы. Специальные приборы для замера воды настроены, как правило, с указанием необходимого количества воды летом и в зимнее время;
- следует поливать растения теплой водой;
- сквозняк вреден для растений;
- необходимо учитывать направление света, падающего на растение, а следовательно, и направление роста растения. Цветы нужно поворачивать, чтобы они освещались и росли равномерно.

Часто исполняемые работы:

- поливка растений;
- добавление воды в гидрокультуры;
- удобрение растений (только в период с марта по сентябрь);
- проверка земли, камней на наличие плесени;
- контроль за появлением вредителей;
- устранение отмерших частей растения;
- добавление свежих цветов в композиции.

Цветочные композиции

Они служат украшением всех гостевых помещений, лестничных клеток и холлов. В ресторане на столы ставят небольшие букетики цветов. При проведении общественных мероприятий использование цветочных композиций также не следует упускать из виду.

Совет

Следует создать фотокаталог цветочных композиций, которыми удобно пользоваться при переговорах с гостями, желающими заказать цветочную композицию. Стоимость цветочной композиции должна определять не только управляющая; организаторам мероприятий следует давать возможность заказать композицию определенной стоимости.

Для изготовления композиций из цветов следует предусмотреть отдельное помещение или рабочее место, где должно располагаться необходимое оборудование:

- глубокая раковина, в которой можно помыть горшки;
- рабочий стол с вращающимся стулом;
- место для раскладывания цветов, столы на колесиках;
- приборы для отрезания щипов у роз и обработки других растений;

- держатели для вертикального расположения сухих и зеленых растений;
- комплект ножей, большие ножицы;
- секатор для цветов;
- высокие, средние и низкие вазы из стекла, керамики, фарфора с различными отверстиями;
- разновысокие вазоны из керамики и искусственных материалов;
- лейка с тонким носиком;
- емкости из искусственного материала для изготовления композиций;
- подсвечники из стекла, фарфора, дерева и металла;
- плетеные корзины;
- конструкции с зеркалом;
- ленты и шлифы;
- прищепки для закрепления растений;
- емкость для мусора с системой разделения.

Большинству сотрудников, которые работают на этажах, будет полезно посетить тренинг по созданию оригинальных композиций из цветов.

Совет

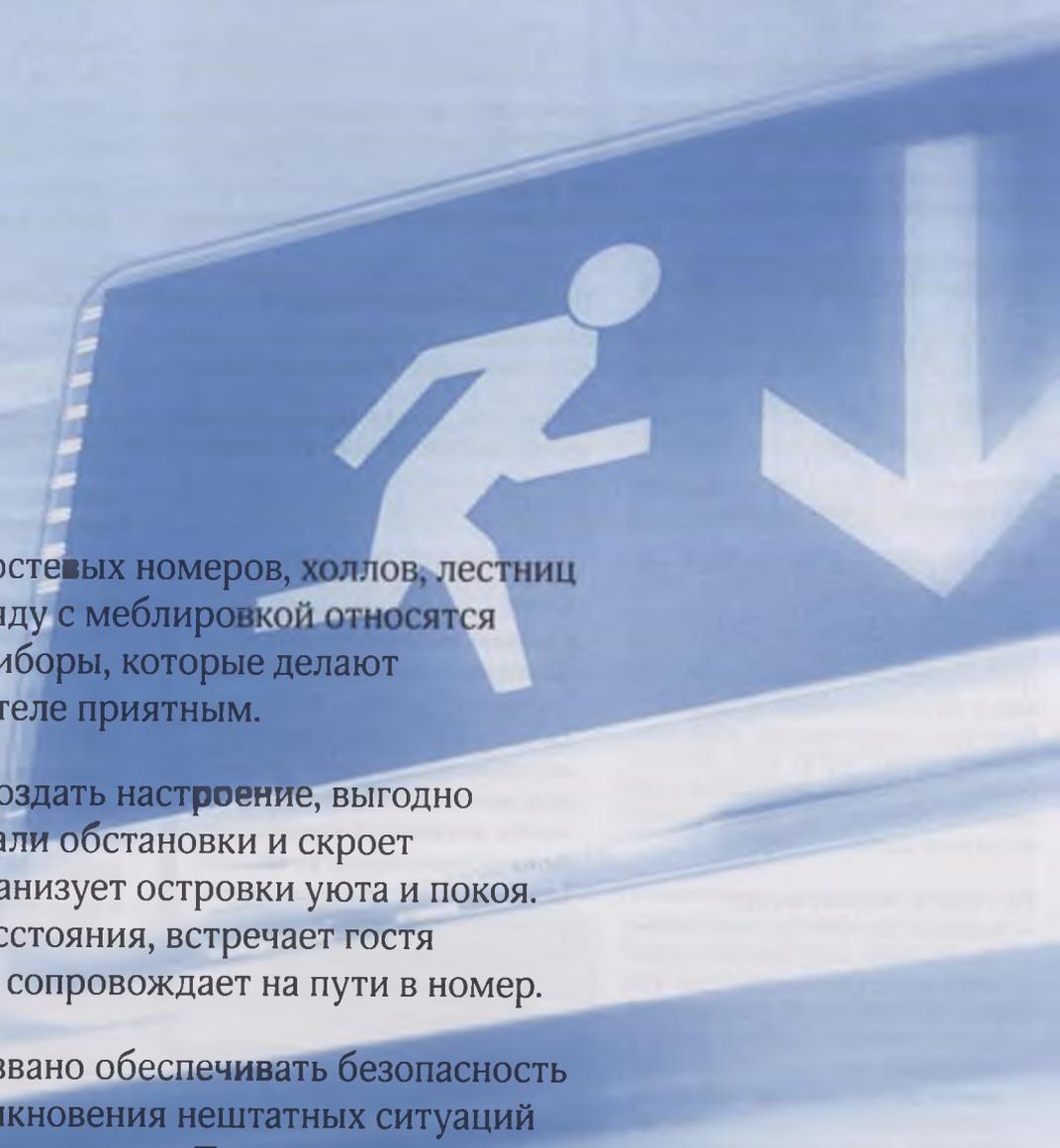
Ветвистые растения и высокие цветы не должны занимать более двух третей пространства вазы.

В вазе также можно использовать держатели для вертикального крепления цветов. В грунт можно добавить разноцветные камни, кору деревьев и пр.

Нельзя использовать растения с сильным запахом.

Сначала растения следует составить в композицию, затем перенести их к месту назначения и только потом добавлять воду.

Растения для гирлянд можно обернуть ватой, а затем алюминиевой фольгой для сохранения влаги.



К оснащению гостевых номеров, холлов, лестниц и проходов наряду с меблировкой относятся технические приборы, которые делают пребывание в отеле приятным.

Свет поможет создать настроение, выгодно подчеркнет детали обстановки и скроет недостатки, организует островки уюта и покоя. Он изменяет расстояния, встречает гостя у входа в холл и сопровождает на пути в номер.

Освещение призвано обеспечивать безопасность и в случае возникновения нештатных ситуаций указывать пути эвакуации. Подключение Интернета, телевизора и радио должно быть легким и доступным. В жилых помещениях и в спальнях должно быть достаточное число розеток для подключения настольной лампы, зарядки мобильного телефона; розетки во влажных помещениях должны иметь специальную защиту.



Бытовая техника и безопасность

Гость отеля должен рассчитывать на комфортные условия и безопасность в отеле, а между тем, электрические кабели, водопроводные трубы могут негативно воздействовать на человека.

Для того чтобы добиться оптимальных климатических условий, следует выбрать правильную систему отопления. Посредством регуляторов можно выставить требуемую температуру воздуха и предотвратить духоту в помещениях. Следует также обращать внимание на правильную вентиляцию. При покупке кондиционеров необходимо выбирать модели, которые работают бесшумно, и регулярно осуществлять технический контроль данного оборудования.

Шум плохо воздействует на человека, хотя порог раздражения у всех разный. Шум измеряют в децибелах (дБ). Например, дождь за окном создает шум 20 дБ, легкий ветер и падение листьев — 30 дБ, уличный шум — примерно 50 дБ. Шум свыше 85 дБ вызывает раздражение, выше 90 дБ наносит вред здоровью и может привести к проблемам со слухом. Шумозащитные окна удерживают внешний шум. Двери в гостевые номера также должны быть выполнены из шумопоглощающего материала, можно также применить двойные двери.

Безопасность должна быть главным принципом при оснащении всех помещений. Она включает в себя все мероприятия, помогающие сохранить жизнь и здоровье. Вход в гостевые номера осуществляется с помощью ключа или электронного средства идентификации. Это же приспособление может также использоваться для прохода в другие зоны отеля, например в помещения для отдыха и досуга. Карты выдаются на стойке регистрации, могут также использоваться при оплате, то есть любая консумация заносится в счет гостя отеля.

Ценные вещи гостей могут храниться в сейфе номера или в сейфе отеля на регистрации.

Оптимальная защита от возгораний, умение сотрудников грамотно оказать первую помощь, а также наличие в отеле условий для ее оказания являются основой безопасного пребывания гостей. Хозяин отеля по закону обязан предпринимать определенные меры безопасности. Гости могут сами позаботиться о своей безопасности, соблюдая инструкции, размещенные в их номере.

Бытовая техника

К бытовой технике относятся приборы для освещения, отопления, вентиляции, кондиционеры, компьютеры, телевизоры, телефоны и пр. Обслуживание этой техники — задача технического отдела отеля или профильной фирмы, с которой заключен контракт на обслуживание. Департамент ведения хозяйства отеля отвечает за уход за этим оборудованием. Поломки или недостатки должны отмечаться и устраняться руководством или технической службой отеля.

Освещение

Освещение, с одной стороны, улучшает видимость, а с другой стороны, является элементом оснащения. Итак, свет выполняет функциональные и декоративные задачи.

Планирование

Требования к хорошему освещению разносторонние. Концепцию освещения разрабатывают профессионалы, они должны определить, какой уровень освещения необходим, где применимы декоративные световые решения, где для освещения проходов и указателей должно быть создано постоянное освещение, где для выполнения репрезентативных функций следует применить специальное освещение (см. Элементы обстановки). При установке светильников следует принимать во внимание, что они выполняют дополнительное тепло.

Цель планирования освещения — создать в каждом помещении оптимальное соотношение света. Следует принимать во внимание время года, время суток, погодные условия, а также тот факт, что занавески загораживают естественный свет.

В местах прохода, на лестничных площадках, в ванных помещениях, залах для проведения конференций, функциональных помещениях и магазинах, в помещениях для занятий спортом и банях необходимо наличие постоянного освещения. Здесь следует обращать особое внимание на экономичность осветительных приборов.

Светильники

Корпуса ламп заключают в себе все то, что необходимо для крепежа, работы и защиты лампы или светильника. Плафоны защищают лампы, помогают равномерному распространению света и предотвращают ослепление. При разработке световой концепции в отеле прежде всего нужно пригласить специалиста, который определит, какой вид освещения подходит для данных помещений, и уже по результатам его оценки следует выбирать светильники.

При выборе светильников необходимо принимать во внимание следующие факторы:

- вид монтажа;
- технические данные;
- простота обслуживания;
- простота уборки;
- оснащение.

В зависимости от дизайна и конструкции светильника луч света распространяется в помещении в разных направлениях. Если помещение требуется зрительно сделать, например, выше, этого можно достичь, если свет направить на потолок.

Светильники могут быть систематизированы по следующим признакам:

- по виду ламп, например лампы высокого накаливания;
- по числу ламп, например многоламповый плафон;
- по конструкции, например прожектор;
- по виду монтажа, например настенный светильник;
- по цели, например бра;
- по виду защиты, например лампы для влажных помещений.

Виды

Виды осветительных приборов в зависимости от области применения

Вид	Задача	Примеры
Общее освещение	Общее освещение является основным, скрывает недостатки и подчеркивает достоинства помещения	Подвесные светильники, настенные лампы, потолочные лампы
Общее освещение, ориентированное на определенные зоны	Освещение отдельных рабочих зон для определенных видов деятельности, например письменных работ	Настольные лампы, светильники вертикального крепления
Частичное освещение	Освещает некоторые зоны наряду с основным освещением	Зеркало в ванной комнате, настольные лампы, бра при кровати
Безопасное освещение, освещение по необходимости	Резервное освещение при отключении электричества	Резервное освещение в случае возникновения опасности
Объектное освещение. Акцентное освещение	Освещение потоком света отдельных предметов обстановки	Система света, освещение картин, освещение витрин

Формы светильников



Учесть при покупке

- Все ли части светильника легко заменить в случае поломки?
- Сколь высоко потребление электроэнергии?
- Подходят ли кабели и хватает ли длины кабеля?
- Можно ли гарантированно дозаказывать сломанные части, например корпус светильника?
- В металлических приборах: покрыта ли поверхность защитным лаком, легко ли ее чистить?
- Устойчива ли конструкция лампы к коррозии?
- Стабильно ли крепление светильника к полу?
- Прочен ли шнур?
- Прочен ли выключатель?
- Достаточное ли расстояние от стены до светильника, чтобы не возникло возгорание при длительном использовании?
- Не является ли замена ламп проблематичной?

Лампы

Лампы по техническому исполнению бывают высокого накаливания или энергосберегающие. Если сотрудники, работающие на этажах, ответственны за замену ламп, то они должны разбираться в типах ламп и знать их свойства. Лампы могут быть устроены таким образом, что используются без плафона, например лампы-наконечники, лампы-свечи и др. Для всех типов освещения существует большой выбор ламп разного вида. В зависимости от вида подачи света лампы подразделяются на лампы накаливания и лампы разрядные.

Лампы накаливания

Лампе накаливания уже более 130 лет. Лампы изготавливают с различной степенью потребления электроэнергии (Ватт) и разной формы (например, в форме груши, свечи, шара), принято исполнение из прозрачного или матового стекла. Длительность работы лампы накаливания составляет около 1000 часов.

Лампа накаливания



Дальнейшее развитие технологий привело к созданию галогеновых ламп и ламп низкого потребления электроэнергии. Такие лампы изго-

Галогеновая лампа



тавливаются из кварцевого стекла, внутренний объем заполнен парами йода или брома. Срок их службы в два раза превышает срок службы обычных ламп накаливания.

Разрядные лампы

Свечение наполнителя в этих лампах возникает под действием дуговых электрических разрядов. Для включения разрядных ламп необходимо применять стартеры.

К разрядным лампам относятся:

- люминесцентные лампы;
- компактные люминесцентные лампы (энергосберегающие лампы);
- натриевые лампы низкого давления;
- натриево-паровые лампы высокого давления;
- металлогалогенные лампы;
- ртутные газоразрядные лампы высокого давления.

Компактная люминесцентная лампа



Люминесцентная лампа и металлогалогенная лампа



Разрядные лампы очень экономичные и применяются, как правило, для зон с постоянным освещением. Для общего освещения они требуют в

5 раз меньше электроэнергии, чем лампы накаливания. Одна 60-ваттная лампа накаливания может быть заменена 11-ваттной люминесцентной лампой, при этом интенсивность света не уменьшается. Высокая цена люминесцентных ламп окупает себя после 3000 часов работы. Длительность службы качественного продукта составляет примерно 10 000 часов.

Некоторые понятия в области освещения

Световой поток — мощность лучистой энергии, оцениваемая по производимому ею зрительному ощущению. Единица измерения — люмен (лм).

Сила света — отношение светового потока к телесному углу, в пределах которого заключен этот поток.

Единица измерения — кандела (кд).

Освещенность — величина светового потока, падающего на единицу поверхности, единица — люкс (лк).

Тональность света лампы маркируется следующим образом: тепло-белый — ww, нейтрально-белый — nw, белый дневного света — tw.

Меры по обеспечению экономии электроэнергии

Следует выбирать только экономичные лампы и светильники. Монтаж автоматических выключателей следует производить таким образом, чтобы свет регулировался в зависимости от дневного освещения.

Архитектурное решение должно позволять проникать дневному свету даже в темные помещения.

При окраске стен и потолка в светлые тона можно экономить электроэнергию.

Посредством целевого освещения отдельных зон, например письменного стола, можно экономить общее освещение.

Уборка светильников и ламп

Сначала следует отключить лампу от розетки и только потом мыть ее.

Пыль, оседающая на лампу, притягивается к ней дополнительно за счет выделяемого тепла. При оседании пыли на лампу она теряет свою мощность. Пыль следует убирать ежедневно. Время от времени следует проводить генеральную уборку.

Совет

Не использовать абразивные моющие средства.

Следует быть осторожными с тонкими металлическими покрытиями: если такое покрытие повреждено, моющее средство может вызвать появление пятен.

При демонтаже лампы следует аккуратно складывать ее части друг за другом, чтобы потом последовательно осуществить ее монтаж.

При ежедневных уборочных работах следует обращать внимание на состояние ламп.

Кабели и розетки протираются влажной тряпкой с использованием универсальных моющих средств. Проблемные места — соединения, места подключения кабеля и винты — можно очищать при помощи ватных палочек.

Воздух в помещении

Воздух в помещении очень важен для комфортного самочувствия гостя. Воздух, насыщенный кислородом без примеси вредных запахов, — залог хорошего здоровья гостей и сотрудников. Негативно влияют на воздух бензиновые пары, пары, возникающие при приготовлении пищи, выбросы расположенных недалеко от

Уборка плафонов

Материал	Уборка
Стекло, фарфор	Следует мыть так же, как и бокалы, и сушить. Добавление в воду уксуса усиливает блеск
Тканый материал, дерево	Обработать мягкой щеткой или пропылесосить с применением специальной насадки
Шелк несъемный	Пылесосить соответствующей щеткой
Бархат	Пылесосить с соответствующей насадкой
Тканый материал съемный	Стирать в стиральной машине в соответствии с рекомендациями поставщика
Кожа грубая	Обрабатывать резиновой щеткой Жирные пятна следует обработать магниезией, а затем стереть резиновой щеткой
Ивовое плетение натуральное	Пылесосить с насадкой-кисточкой Генеральная уборка: применить слабый мыльный раствор, обработать поверхность плетения, смыть, просушить на свежем воздухе
Благородный пергамент	Протирать салфетками для сбора пыли Обрабатывать пергаментным маслом
Искусственный материал	Чистить так же, как стекло и фарфор
Металл в сочетании с искусственными материалами	Обрабатывать мягким универсальным моющим средством, полировать насухо
Дерево	В зависимости от поверхности (см. Уход за мебелью)
Серебро	Протирать без воды полировочной салфеткой для серебра
Массивная медь	Очищать разведенным мелом и уксусом, обрабатывать машинным маслом
Кованое железо	Интенсивно удалять пыль. Обрабатывать машинным маслом
Олово	— использовать мягкое универсальное моющее средство — протирать и сразу же полировать насухо
	Совет Если использовать при работе салфетку, которая была предварительно намочена пивом, материал приобретет красивый блеск

отеля промышленных предприятий, испарения кондиционера, сигаретный дым. Хорошая изоляция здания помогает снизить материальные затраты, но она препятствует циркуляции воздуха, поэтому наличие вентиляции — обязательное условие.

Правильная вентиляция экономит значительное количество электроэнергии и не позволяет повышаться уровню влажности в помещении. При проветривании в открытое окно проникает не только свежий воздух, но и влага. Лучше всего применять **короткое интенсивное проветривание**

(полностью открытое на короткое время окно). При таком проветривании можно сэкономить до 20% затрат на отопление. **Длительное проветривание** при приоткрытых окнах выхолаживает помещение, особенно при низких температурах воздуха, и ведет к большим затратам электроэнергии. Если в соседних помещениях открыты одновременно окна и двери, можно говорить о **сквозном проветривании**, то есть быстрой смене воздуха. Сотрудники в любом случае не должны работать на сквозняке, поскольку это может привести к заболеваниям.

Совет

Даже нежилые помещения следует регулярно проветривать.

Циркуляция воздуха должна осуществляться также под предметами мебели. Особенно важна такая циркуляция для мебели, которая имеет контакт с внешней стеной здания. Предметы мебели должны на три сантиметра отступать от кирпичной кладки или в них необходимо предусмотреть вентиляцию.

Еще несколько слов о **влажности**. Слишком высокая влажность в помещении создает нагрузку на организм, слишком низкая — затрудняет дыхание и придает большинству материалов затхлость. Пыль легко образуется в сухом воздухе.

Температура и влажность взаимосвязаны. Теплый воздух может принять больше влажности, чем холодный. Если воздух больше не способен воспринимать водяные пары, влага начинает выделяться в виде испарения. В ванных комнатах и в помещениях, где используется вода, следует обращать внимание на то, чтобы влажность воздуха не была избыточной. Влажность воздуха, достигающая отметки 40—60%, считается идеальной. Необходимо проветривать ванные помещения после приема душа или ванны так быстро, как только это возможно.

Кондиционеры

Современные кондиционеры обеспечивают высокий уровень комфорта, поддерживают качество воздуха, механически осуществляя проветривание. Хорошо отрегулированные установки остаются незамеченными гостями.

Многие кондиционеры работают по принципу холодного цикла, в основе которого лежит свойство жидкостей

поглощать тепло при испарении и выделять — при конденсации. Климатические установки устраняют влагу, которая содержится в строительных конструкциях или образуется после приема душа, ванны, влагу с растений. При правильном подборе кондиционера и своевременном контроле за его работой можно избежать возникновения плесени.

Требования к кондиционерам:

- шум, производимый кондиционером, не должен быть сильным;
- скорость воздушного потока не должна быть избыточной, чтобы можно было достичь равномерной замены воздуха в помещении;
- температура воздуха в помещении должна быть отрегулирована оптимально;
- воздух в помещении должен быть свежим.

Вентиляторы

Вентиляторы или вытяжки устанавливаются в санитарных зонах предприятия. Вентилятор обеспечивает выведение влажного воздуха наружу. Для того чтобы обеспечить оптимальную вентиляцию в помещении, следует устанавливать вентиляторы с автоматическим включением (с возможностью регулирования).

Уборка кондиционеров и вентиляторов

Пыль с вентиляционных решеток удаляется пылесосом с насадкой-кисточкой, застарелые или сильные загрязнения устраняются при помощи протирания влажной тряпкой с мягким моющим средством. При необходимости вентиляционная решетка снимается, освобождается мягкой щеткой от загрязнений, протирается влажной тряпкой, высушивается и устанавливается снова. Выключатели следует протирать влажной тряпкой и полировать.

Отопление

Комфортная температура в помещении для каждого индивидуальна. Это зависит от возраста гостя, его одежды, времени года, времени дня, количества проникающих в помещение солнечных лучей и пр. Некоторые зоны помещения холоднее остальных, например, номера, которые прилегают к внешней стене здания, холоднее, чем помещения, располагающиеся внутри него.

Температурные показатели для разных зон помещения

Сон	18 °С
Чтение, письмо, просмотр телевизора	22—23 °С
Прием ванны	24 °С

Совет

Снижение температуры на 1 градус экономит 6% электроэнергии. В течение дня, когда гостя нет в номере, и в ночное время можно снижать температуру в помещении.

Выключение на ночь дополнительного отопления также позволяет экономить энергию.

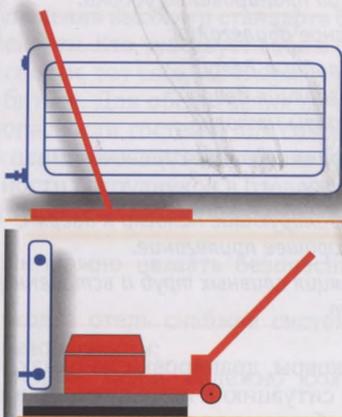
Нагревательные приборы не должны быть закрыты занавесками, гардинами или заставлены мебелью.

При строительстве здания или его ремонте следует предусмотреть напольный обогрев ванных и санитарных помещений.

При ремонте также нужно учитывать возможность снижения потребления электроэнергии. Например, индивидуальное регулирование температуры в каждом помещении позволяет снизить температуру в незанятых номерах. Можно предусмотреть регулирование температуры по всему этажу. Также могут быть использованы регуляторы при помощи компьютера и программирование по телефону.

Регулярное техническое обслуживание отопительных приборов продлевает срок их службы и экономит электроэнергию.

На выбор представлены различные модели нагревательных приборов.



Уборка нагревательных приборов

Если приборы установлены вдоль стены с отступом в 15 см, то их уборку осуществлять гораздо легче.

Нагревательные приборы покрыты специальным лаком, при их уборке не следует применять пенообразующих моющих средств.

Уборка гладких нагревательных приборов состоит в стирании пыли с поверхностей. Решетчатые приборы следует обрабатывать пылесосом, при этом можно использовать в зависимости от конструкций батарей насадку-кисточку. Во время проведения **тщательной уборки** поверхности нагревательных приборов протираются влажной тряпочкой и полируются. Если батареи установлены не вплотную к стене, следует пылесосить промежутки между стеной и батареями, поскольку скопления пыли в этой области провоцируют рост бактерий.

Секционные батареи требуют более тщательного ухода. При **каждодневной уборке** секционные батареи обрабатывают пылесосом с применением специальной щетки. Есть также специальные ручные щетки для уборки таких нагревательных приборов. Подходит как сухая, так и влажная уборка.

Поверхность стены за батареей при необходимости протирают мягкой тряпочкой или щеткой. Высококачественное покрытие батареи облегчает уборку.

Нагревательные приборы



В зависимости от модели батареи необходимо очищать вентиляционную решетку, напольное покрытие, крепёж к стене.

Прочие технические приборы

Оснащение гостевых номеров техническими приборами зависит от категории отеля. Телевизор, телефон, радио есть практически в любом номере. Компьютер, утюг, фен, водонагреватель и приспособление для глаженья брюк относятся к дополнительному оснащению.

Фен



Телевизор



В проходах часто устанавливают автоматы для чистки обуви. Автоматы для выдачи напитков и сигарет располагают в проходах или в холле отеля. Иногда также предусмотрена установка для льда.

Автомат для чистки обуви



Уборка технических приборов

Электротехнические приборы собирают много пыли. Их следует ежедневно протирать мягкими салфетками. Для экранов в продаже есть специальные салфетки из микрофибры. Пыль и загрязнения на функциональных клавишах и выключателях технических приборов удаляются ватными палочками, маленькими мягкими щеточками или специализированными салфетками.

При уборке следует обратить особое внимание на:

- поверхность утюга;
- поверхность гладильной доски;
- известковый налет в приборах для нагревания воды;
- регулировку фена и поворотного зеркала в ванной;
- щетки автомата для чистки обуви.

Автоматы для льда следует опустошать через равномерные промежутки времени и обрабатывать дезинфицирующим средством.

Наличие всех технических приборов нужно контролировать по списку номера.

Меры по устранению шума

Шум воспринимается строго индивидуально. В законодательстве разных стран прописано, какова допустимая норма шума для того или иного помещения с закрытыми окнами. Уровень шума в дневное время не должен превышать 20–40 дБ, в ночное время 15–30 дБ.

<i>Что способствует возникновению шума на этаже</i>	<i>Меры по снижению шума</i>
<i>Лифт:</i>	— строительные меры; — техническое обслуживание; — изоляция стен.
<i>Моечные машины, пылесос (до 85 дБ):</i>	— малошумное оборудование; — хороший временной менеджмент при планировании уборки.
<i>Шум ставен при ветре и шторме:</i>	плотное прилегание.
<i>Возвращающиеся домой гости:</i>	— двойные двери; — изоляция дверей; — ковры на полу.
<i>Телевизор и радио в соседнем номере:</i>	программирование ограничений по звуку.
<i>Хлопанье дверей:</i>	— изолирующие полоски к дверям; — хорошее прилегание.
<i>Шум от сливов:</i>	изоляция сливных труб и встроенных шахт.

Шумопоглощающие материалы, например ковры, драпировки на окнах, обшивка стен, могут улучшить акустическую ситуацию в помещении. Многофункциональные помещения, в которых необходима хорошая акустика, например помещение для проведения семинаров, следует располагать вдали от гостевых номеров.

Биологические меры

Все мы подвержены воздействию техногенных или природных магнитных полей, которые влияют на состояние организма, при этом речь может идти об энергетическом смоге, геопатогенных зонах (земное излучение) или о прочих вызывающих стресс воздействиях.

Для того чтобы избежать вредного воздействия, при строительстве домов применяются знания из области медицины, геологии, физики и химии.

Микроклимат в помещении и состояние здоровья гостей будут значи-

тельно лучше, если при строительстве не использовались вредные материалы.

К сожалению, в данной книге не предусмотрено подробное описание всех мер, но тот, кто глубоко изучит эту проблему, может открыть для себя множество аспектов, которые следует учитывать при строительстве.

Чем дальше от спящего человека расположены приборы и провода, розетки и выключатели, тем лучше для его здоровья.

Безопасность гостей и сотрудников

Хорошее настроение гостей, их здоровье должны быть главной заботой управления. Гость ожидает от отеля соблюдения высокого стандарта безопасности. Кто чувствует себя в безопасности, тот спокоен и может расслабиться. Для обеспечения личной безопасности гостей и для сохранения ценных вещей, а также для безопасности сотрудников в отеле могут быть приняты различные меры.

Отель можно назвать безопасным, если:

- вход в отель снабжен системой безопасности;
- личные вещи надежно сохранены;
- законодательные предписания о мерах пожарной безопасности полностью соблюдаются;
- все сотрудники получили соответствующую подготовку и в случае необходимости могут оказать первую помощь.

Выполнен должен быть не один пункт из вышеперечисленных, а все вместе. Ни от чего нельзя полностью застраховаться, но система сигнализации от взлома, охрана у дверей отеля, а также грамотное хранение ценных вещей позволяют обеспечить достаточную безопасность.

Система безопасности на входе в отель

Существует две системы входа для гостей и сотрудников. Первая — это старая известная система, когда для входа в отель пользуются **ключами**, другая система — **электронная карточка для входа**. Карточка от номера становится своеобразным ключом от него, то есть номер открывается посредством карточки, или же гость получает электронное идентификационное средство, которое служит для входа в необходимые зоны отеля. При выборе входной системы следует обращать внимание на простоту ее использования.

Система контроля входа в отель оснащена считывающим устройством, которое получает информацию от магнитных карточек, электронных ключей, также вход может быть осуществлен при наличии специальных часов или браслетов. Дополнительно, помимо отпирания дверей, карточкой гость может включать электричество в своем номере, для этого при входе он вставляет карточку в специальное отверстие и в номер автоматически поступает электроэнергия. Когда гость покидает помещение, он должен вынуть карточку. Такая система применяется для разных целей, например, карточкой можно воспользоваться для входа и для получения кредита внутри отеля. Необходимость использования такой карточки для посещения спортивных залов и мест для проведения свободного времени должен определить сам гость. Также можно изготовить такую карточку, при помощи которой гость получит возможность бронировать в отеле билеты, например в театр или на выставку. Электронный замок имеет одно преимущество: при потере ключа не нужно заказывать новые замки и ключи, достаточно перепрограммировать идентификационное устройство. Электронный замок может быть запрограммирован как **внутри предприятия, так и вне его**.



Для сотрудников отеля также следует предусмотреть возможность войти в гостевые номера. В начале рабочего дня сотрудник получает свой ключ или электронное идентификационное устройство, которое открывает ему доступ в номера гостей.

Передача ключа происходит при записи данных сотрудника в специальную **книгу учета ключей**. Допуски в различные помещения должны устанавливаться управляющей. При электронной системе входа можно установить считывание данных, то есть электронная программа запоминает количество входов и выходов в гостевой номер и из него, таким образом управляющая получает подробную картину, кто и какое время находился в том или ином номере.

Хранение ценных вещей

Есть две возможности хранить ценные вещи постояльцев: **сейф на регистрации** и **сейф в номере**. У системы хранения вещей в сейфе на регистрации есть один недостаток: каждый раз, когда гостю что-либо понадобится, он должен обращаться к сотруднику регистрации. Поскольку это неудобно, гости часто оставляют ценные вещи без присмотра в номерах. Поэтому во многих отелях высокой категории принято устанавливать сейф в каждом номере. Сейф в номере позволяет обеспечить надежное хранение ценных вещей, например драгоценностей, банковских и кредитных карт, паспортов и пр. Сейф в номере надежен и доступен в любое время. Таким образом гость самостоятельно заботится о своей безопасности. На первом месте при выборе сейфа должна быть простота его использования. Очень часто система безопасности сейфа комбинируется с системой безопасности входа в отель.

Сейф



В гостевой папке должны содержаться рекомендации для гостей по хранению ценных вещей в отеле.

Противопожарная защита

Чаще всего пожары в отеле возникают из-за неосторожного обращения с огнем. Самой частой причиной возникновения возгораний является непотушенная сигарета. Другие причины: неосторожность при обращении со свечами, замыкание электропроводки, настольные лампы и фен в ванной комнате — также могут стать причиной пожара.

Рекомендации по соблюдению противопожарных мер безопасности должны быть наглядными и доступными не только для сотрудников, но и для гостей.

Каждый сотрудник отеля должен:

- знать основные меры по предотвращению пожара;
- уметь пользоваться огнетушителем;
- уметь оказать первую помощь.

Необходимо тщательно следить, чтобы запасные выходы не были заблокированы, чтобы при возникновении пожара были свободны пути эвакуации и подъезды к отелю для пожарных машин.

Строительные меры пожарной безопасности

Применение специальных мер при строительстве позволяет купировать распространение пожара в горизонтальном и вертикальном направлениях:

- строительные конструкции должны быть устойчивыми к возгораниям;
- следует освобождать места для проезда пожарных машин;
- средства тушения пожара, например огнетушители, должны быть в таком количестве, чтобы ими можно было пользоваться в течение часа, эти средства должны быть доступны и просты в применении;
- пути прохода в лифтовые шахты и шахты мусоросборников должны быть выполнены с соблюдением правил противопожарной безопасности;

- исполнение электротехнического оборудования, например табличек по освещению путей эвакуации, должно соответствовать предписаниям мер противопожарной безопасности;
- аварийные осветительные приборы должны быть на месте;
- исполнение газового и отопительного оборудования, мест для хранения легковозгораемых веществ должно соответствовать нормам противопожарной безопасности.

Противопожарное состояние отеля должно периодически проверяться специалистами.

Противопожарная сигнализация

Задача такой сигнализации — информирование пожарной инспекции о возникновении пожара. Зачастую пожарная сигнализация срабатывает автоматически одновременно с системой оповещения о пожаре. Различают две системы оповещения: **кнопочная и автоматическая.**

Пожарная сигнализация кнопочного типа

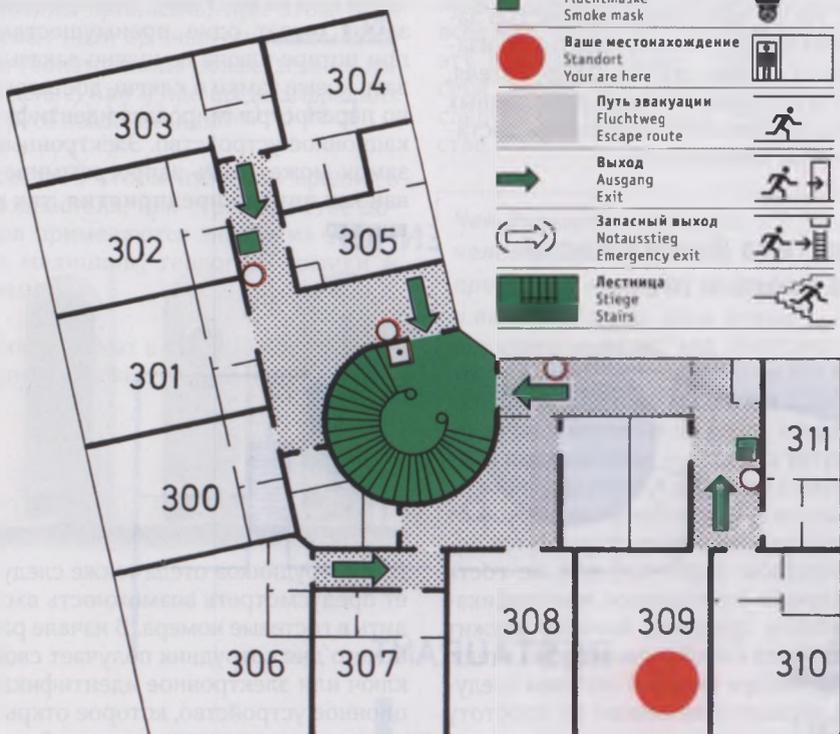


Противопожарные действия для гостей

Гостей следует оповещать о запасных выходах из отеля. Информационные таблички и информационные листы дадут справку о системе оповещения о пожаре и путях эвакуации.

План эвакуации

	Огнетушитель Feuerlöscher Fire-extinguisher		
	Противопожарная сигнализация Brandmelder Fire alarm box		
	Противогаз Fluchtmask Smoke mask		
	Ваше местонахождение Standort Your are here		
	Путь эвакуации Fluchtweg Escape route		
	Выход Ausgang Exit		
	Запасный выход Notausstieg Emergency exit		
	Лестница Stiege Stairs		



Указания на запасные выходы из здания при пожаре должны находиться в каждом помещении. Они информируют:

- о месте нахождения;
- выходе на улицу;
- оповещении о пожаре;
- номерах телефона службы регистрации и пожарной службы;
- правильном поведении.

Гости должны быть уверены в том, что противопожарные стандарты соблюдены в полной мере.



Не курить в постели!



Не использовать в номере собственных нагревательных приборов!



Не бросать окурки в корзину для мусора!



Не допускать открытых возгораний!

Ответственный за соблюдение противопожарных мер

Назначение ответственного за соблюдение противопожарных мер прописано в законодательстве многих стран. Часто эту функцию берет на себя департамент управления отелем или отдел бытовой техники.

Ответственный за соблюдение мер противопожарной безопасности должен регулярно отчитываться перед управлением отелем. Должна быть создана специальная **противопожарная книга**, в которой в хронологическом порядке следует фиксировать все принятые противопожарные меры. Эта книга — важный документ, который может дать представление о стандарте безопасности отеля.

Задачи ответственного за соблюдение противопожарных мер:

- разработка плана **противопожарной безопасности**, в который входит назначение ответственных, определение мер по предотвращению пожара, описание путей эвакуации, данные о противопожарных установках, поведении при пожаре и способах его тушения;

- **осуществление регулярного контроля:** необходимо создать график ежемесячного контроля и график ежесезонного контроля;
- **осуществление личного контроля** ответственными более высокого ранга;
- **разработка правил поведения** при пожаре;
- **указания для сотрудников**, как вести себя во время пожара.

Список вопросов для создания противопожарного плана

Есть ли у вас план действий сотрудников во время пожара?	
Есть ли на предприятии работники, которые в полной мере владеют информацией об устройстве средств пожаротушения ?	
Есть ли на предприятии противопожарный план или план сигнализации о пожаре ?	
Находятся ли огнетушители в установленных местах, отмечены ли эти места соответствующим образом?	
Свободны или загромождены чем-либо пути эвакуации ?	
Можно ли в любое время легко открыть двери на пути эвакуации ?	
Запрещено ли обращение с прямым огнем в общественных местах?	
Разрешено ли курение только в специально отведенных для этого местах?	
Оснащены ли электрические приборы современной системой безопасности ?	
Не слишком ли сильно нагреваются возгораемые предметы , установленные рядом с приборами отопления?	
Свободны ли пути подъезда к отелю (дороги, места для разворота) для противопожарной техники?	

Список проверки противопожарных направлений

Противопожарные направления (первая и развернутая помощь)	
	Примечания
<p>Приборы для тушения пожара</p> <p>Огнетушители</p> <ul style="list-style-type: none"> — Число огнетушителей (в соответствии с предписаниями) и т. д. — Позиционирование и вид огнетушителей — Регулярный визуальный контроль и проверка огнетушителей <p>Оснащение особенно опасных областей, например электроцеховой предприятия, наличие в помещениях пенного огнетушителя</p> <p>Особая техника:</p> <ul style="list-style-type: none"> — стенные гидранты со шлангами (не должны быть установлены на лестничных площадках, если рядом находятся помещения для курения); — передвижные огнетушители; — комбинированные подвесные огнетушители; — стремянки; — насос высокого давления. 	

Правильный выбор текстильных изделий, которые дополняют обстановку, требует профессиональных знаний. Также необходимо обладать информацией по уходу за различными изделиями из тканей. Все указания и специальные обозначения, которые присутствуют на текстильном изделии, должны быть знакомы служащим. Гостям следует предоставить постельное белье, изделия из фасонной пряжи и банные принадлежности высочайшего класса.

Качество постельных принадлежностей — а это одеяла, подушки и постельное белье — имеет решающее значение для комфортного сна.

Занавески и прочие текстильные изделия в помещении по типу ткани и цветовому решению должны соответствовать помещению, придавать ему приятный вид. Приобретая такие изделия, следует обращать внимание на рекомендации по уходу за ними и учитывать их прочность и долговечность.



Текстиль

Постельные принадлежности, постельное и санитарное белье, занавески и прочее следует регулярно проверять на износ и своевременно заменять. Новые текстильные изделия должны быть качественными и соответствовать заказанному образцу. Правильно спланировать приобретение текстильных изделий поможет карта номера, в которой указываются даты покупки всех материалов.

Ответственность за все текстильные изделия, имеющиеся в отеле, как правило, лежит на управляющей. Ей следует планировать приобретение текстильных изделий совместно с отделами обслуживания и кухни. Составление плана осуществляется на основе данных бухгалтерских книг, инвентарного списка и перечня покупок предыдущего года.

Число комплектов текстильных изделий зависит от того, есть ли в отеле собственная прачечная или белье для стирки и чистки отдается в прачечную вне отеля, используется ли в отеле белье, взятое внаем, или только собственное, какова вместимость складских помещений.

Виды нитей

Для постельных принадлежностей, постельного и банного белья, для бытового текстиля и для текстиля, применяемого в ресторане, существует огромный выбор тканей из различных нитей, каждая из которых имеет специфические свойства. Мы различаем натуральные нити растительного или животного происхождения, искусственные (из целлюлозы) и синтетические волокна.

Натуральные волокна

Вид нитей	Происхождение	Свойства	Применение
Хлопок	Коробочки хлопка	<ul style="list-style-type: none"> — Хорошо пропускает воздух — Не электростатичен — Отбеливается — Не повреждается молью — Усадка при первой стирке до 10% 	<ul style="list-style-type: none"> — Постельное белье, матрасы, текстиль для жилых помещений — Белье для ресторана — Банное белье — Форменная одежда — Текстиль для мытья
Лен	Из волокон растения	<ul style="list-style-type: none"> — Впитывает, пропускает воздух, охлаждает — Прочный — Гладкий — Не повреждается молью — Не электростатичен — Усадка при первой стирке до 20% 	<ul style="list-style-type: none"> — Постельное белье — Белье для ресторана — Кухонное белье — Форменная одежда — Банное белье — Текстиль для жилых помещений
Шерсть	Овцы-мериносы	<ul style="list-style-type: none"> — Выравнивает температуру — Хорошо впитывает влагу — Электростатична — Отталкивает грязь — Эластична — Сваливается 	<ul style="list-style-type: none"> — Матрасы — Ковры — Постельные принадлежности — Постельное белье — Верхняя одежда
Шерсть верблюда, альпака, ангора, кашемир, мохер	Верблюд, лама, кролик, коза	<ul style="list-style-type: none"> — Выравнивает температуру — Впитывает — Мягкая — Прочная — Повреждается молью 	<ul style="list-style-type: none"> — Матрасы — Постельные принадлежности — Верхняя одежда
Шелк	Кокон шелковичного червя	<ul style="list-style-type: none"> — Прочный — Выравнивает температуру — Блестящий — Не протирается — Повреждается молью 	<ul style="list-style-type: none"> — Верхняя одежда — Постельное белье — Текстиль для жилых помещений

Целлюлозные волокна

Вид нитей	Происхождение	Свойства	Применение
Вискоза		<ul style="list-style-type: none"> — Охлаждает — Легко мнется — Матовая или глянцевая — Дает сильную усадку 	<ul style="list-style-type: none"> — Верхняя одежда — Текстиль для жилых помещений
Модал	Смесовые волокна вискозы с хлопком	<ul style="list-style-type: none"> — Более прочный, чем вискоза — Мягкий — Умеренная усадка — Сильно мнется — Не электростатичен 	<ul style="list-style-type: none"> — Верхняя одежда
Лиокелл		<ul style="list-style-type: none"> — Впитывает влагу — Более прочен, чем хлопок — Легко мнется — Приятен для кожи — Дает малую усадку — Легко гладится 	<ul style="list-style-type: none"> — Матрасы — Постельные принадлежности — Постельное белье — Верхняя одежда
Ацетат, триацетат		<ul style="list-style-type: none"> — Не мнется — Удобен в уходе — Блестит, подобно шелку — Отталкивает грязь — Электростатичен — Легко возгораем 	<ul style="list-style-type: none"> — Подкладочная материя — Верхняя одежда

Химические волокна

При производстве тканей чаще всего химические волокна смешивают с натуральными, устраняя таким образом недостатки различных видов нитей.

Вид нитей	Происхождение	Свойства	Применение
Полиэстер	Тревир, диолон, дакрон	<ul style="list-style-type: none"> — Не мнется — Устойчив к истиранию — Не впитывает влагу — Сохраняет форму — Электростатичен 	<ul style="list-style-type: none"> — Верхняя одежда — Гардины, шторы — Наполнители для постельных принадлежностей — Текстиль для жилых помещений — Ковры
Полиамид	Нейлон, перлон	<ul style="list-style-type: none"> — Не мнется — Устойчив к разрывам и истиранию — Сохраняет форму — Сильно электростатичен — Умеренно впитывает влагу — Быстро высыхает 	<ul style="list-style-type: none"> — Верхняя одежда — Мебельные чехлы — Гардины — Ковры
Полиакрил	Дралон, долан	<ul style="list-style-type: none"> — Не мнется — Устойчив к выгоранию — Мягкий, подобен шерсти — Умеренно впитывает влагу — Сильно электростатичен 	<ul style="list-style-type: none"> — Верхняя одежда — Декоративные материалы — Гардины — Шторы — Ковры

Кроме того, к синтетическим волокнам причисляют полиуретан, поливинилхлорид, полипропилен, которые по свойствам аналогичны вышеперечисленным материалам.

Ткани и трикотажные изделия

После переработки волокон в нити начинается процесс изготовления ткани.

Ткань всегда состоит из основы (продольная нить) и утка (поперечная нить). Различные переплетения нитей возникают из-за того, что основа и уток соединены по-разному.

Плотняное переплетение нитей — самое простое из всех возможных, очень прочное, так как каждая нить основы последовательно переплетается с каждой нитью утка, что позволяет соблюсти оптимальную носкость изделия. Такое переплетение используют при изготовлении стандартных полотен с прямыми линиями, например полосками или клетками. Такой вид полотна используется для постельного белья.

Типичным признаком **саржевого переплетения** являются линии, по косой пересекающие полотно. Полотно с таким соединением нитей отличаются повышенной прочностью, например тик, камчатная ткань, ткань с рисунком в елочку, деним (материал, из которого делают джинсовую ткань).

Атласное или сатиновое переплетение нитей позволяет получить на ткани рисунок. Лицевая сторона у такой ткани получается более гладкой, блестящей, чем изнаночная, например у сатина.

Жаккардовое переплетение нитей позволяет получить на ткани сложный рисунок по всей поверхности. Это, например, парча или штофная ткань.

В **буклированных или велюровых тканях** вплетены петельки. Основа и уток при этом имеют ворс, чем он

длиннее, тем тяжелее материал. Короткий ворс дает очень прочный материал, если ворс подстрижен, то речь идет о велюре.

Ткань из фасонной пряжи имеет, как правило, длинный ворс. Она состоит из сильно натянутой основы, ворсовой нити и утка. Непосредственно самим процессом изготовления (варка и формование) достигается необычайная мягкость материала. **Ткань из крученых нитей** имеет небольшой ворс. Основа этой ткани состоит из очень прочных крученых нитей. Прочность нитей также повышается добавлением тревира.

Вафельная ткань представляет собой гладкую ткань с выделкой в виде вафельного рисунка. Из такой ткани производят изделия для ванн, помещений и зон отдыха.



В **трикотажных изделиях** нитки формируются в петли, соединяющиеся друг с другом разными способами. Различают трикотажные изделия, веревочные, кроше.

Потребность в белье и его закупка

Управление прачечной отвечает за все белье в отеле, поэтому должно сотрудничать со всеми отделами предприятия.

Качественное белье — визитная карточка отеля. Дешевое белье часто не отвечает запросам гостей. Белье, которое сложно в обслуживании, раздражает сотрудников и может замедлить рабочий процесс. Поэтому перед приобретением белья необходимо тщательно изучить свойства волокон и нитей. Мнение управляющей прачечной должно быть учтено при выборе белья.

Количество белья, необходимое отелю, зависит от:

- размеров предприятия;
- частоты смены белья;
- длительности пребывания гостей;
- числа текстильных изделий на каждый номер;
- организации работы прачечной;
- вместимости складских помещений;
- качества текстильных изделий.

Решающие факторы:

- **экономичность:** требования по уходу, долговечность, цена;
- **функциональность:** свойства при использовании, поверхность, отталкивающая грязь, свойства при уходе;
- **оптический эффект:** картинка, рисунок на ткани, дизайн.

Для того чтобы была возможность сравнить предложения по закупке белья, нужно иметь точные данные о размерах белья, весе, толщине нитей изделий. Файлы, где собраны все данные, а также прайс-листы поставщика облегчают выбор.

Размер

Масса заказанного белья должна соответствовать массе необходимого белья. Перед первым применением следует обработать вещи в соответствии с инструкцией по эксплуатации.

Вес

Вес измеряется в расчете на один квадратный метр. Этот расчет используется при планировании бюджета предприятия, расходов на прачечную, калькуляции сдачи белья в прачечные вне отеля.

Легкое постельное белье весит около 125 г/м².

Стандартное постельное белье весит около 135–170 г/м².

Стойкость цвета

При покупке цветного белья следует обращать внимание на стойкость цвета. Цвет не должен изменяться под воздействием химических моющих средств, пота, трения, воды, света и влажности. Устойчивость к хлопру и кипячению гарантирует сохра-

нение цвета текстильного изделия. Если краски не посветлели при первом применении отбеливателя, они больше не изменят цвет.

Прочие факторы, влияющие на прочность белья:

- количество белья (склад белья): чем больше на складе белья, тем реже его требуется стирать;
- регулярность смены белья: количество комплектов белья, период времени, необходимый для высушивания белья и его глаженья, частота уборки;
- наполняемость стиральных агрегатов;
- применение химических средств и жесткость воды.

Совет

Перед покупкой белья убедитесь, что изделие раскроено по долевой нити, швы выполнены правильно, а длина изделия одинаковая.

Текстильные пиктограммы

Такие знаки-пиктограммы являются одновременно инструкцией по эксплуатации изделия и дают справку о том, как за ним ухаживать. Данные, указанные на пиктограммах, являются максимальными для данного изделия.

Указания должны быть нанесены специальной краской, которую можно различить даже после многократной стирки изделия.

Текстильные пиктограммы — интернациональные знаки. Символы зарегистрированы специальной организацией в Женеве (WIPO) и приняты в Европейскую базу символов с кодом EN 23758, приняты также и в США. Описание без указания символов недопустимо.

Стирка 									
	Нормальный процесс	Щадящий режим	Нормальный процесс	Щадящий режим	Нормальный процесс	Щадящий режим	Щадящий режим	Ручная стирка	Не стирать
Отбеливание 									
	Возможно использование отбеливателя, содержащего хлор						Не использовать отбеливатель		
Глаженьё 									
	Гладить горячим утюгом		Гладить при средней температуре		Гладить при щадящем режиме		Не гладить		
Химическая чистка 									
	Нормальная чистка, указанными растворителями			Щадящая чистка			Не использовать химическую чистку		
Сушка в машине 									
	С нормальной температурной нагрузкой		С ограниченной температурной нагрузкой		Не сушить в сушильной машине				

Соответствие**экологическому стандарту 100**

Независимые исследовательские институты в Европе долгое время работают над основной проблемой: как при соблюдении норм экологии до-

стичь высокого качества изделий. Для волокон, материалов и текстильных изделий существует норма содержания вредных веществ, в пределах которой изделия считаются высокого качества. Только произво-

дители, которые заботятся о качестве своих изделий и подвергают выпускаемые изделия тщательному контролю, могут ставить на них маркировку соответствия экологическим стандартам 100.

Постельные принадлежности

К постельным принадлежностям относят подушки и одеяла. Помимо того что следует снабдить достаточным количеством подушек и одеял гостевые номера, они должны быть в запасе на складе. При наличии запаса на складе можно быстро произвести необходимую замену. Грамотное хранение резервных подушек и одеял осуществляется в прохладном помещении при постоянной температуре воздуха 18–20 °С. Следует обращать внимание на то, что помещение должно проветриваться, это поможет избежать проникновения вредных насекомых и моли (см. Склады).

Одеяла

Поскольку о комфортной температуре в помещении заботятся нагревательные приборы и кондиционеры, одеяла могут быть не слишком теплыми. Они должны быть изготовлены таким образом, чтобы осуществлять влагообмен с окружающей средой. Каждый человек во время сна выделяет около 0,4 л влаги. Одеяла и покрывала регулируют данный процесс.

Чехол для одеяла (наперник) должен надежно изолировать материал, из которого изготовлено одеяло, например, перья, пух, холлофайбер. Дешевые материалы могут образовывать на напернике пятна, которые проступают на поверхности после некоторого времени использования. Изношенное белье очень вредно для аллергиков. Если наперник пропускает материал, из которого сделано одеяло, его следует заменить. Одеяла различаются по видам стежки и наполнителя.

Принятые размеры:

Стандартный	140 × 200 мм
Комфортный	140 × 220 мм
Большой	170 × 210 мм

Полный	205 × 210 мм
Королевский	230 × 240 мм
Супербольшой	240 × 275 мм
Детский	100 × 140 мм

При необходимости можно заказать изготовление постельного белья по индивидуальным размерам.

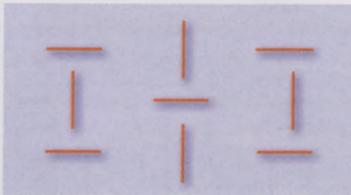
Виды стежки

Стежка препятствует соскальзыванию наполнителя, улучшает внешний вид, упрощает настиление одеяла и позволяет распределить наполнитель в соответствии с зонами, например в зоне ног. Стежки делаются различными способами.

Пуховое одеяло — самый распространенный и известный вид одеяла. В мешкообразном напернике одеяло располагается свободно. Чтобы на одеяле не образовывались выпуклости, следует правильно использовать наполнитель.

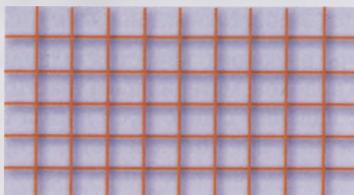
При **стежке «гладкая кровать»** наперник прошивают различными стежками, предотвращая таким образом смещение наполнителя одеяла, но не фиксируя его полностью.

Стежка «гладкая кровать»



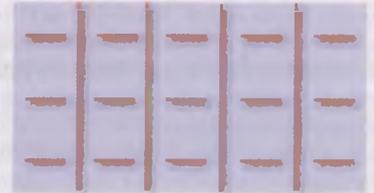
При **продольной стежке** пухового одеяла наперник прошивается клеточкой. Таким образом полностью фиксируется наполнитель и одеяло не соскальзывает. Этот способ зарекомендовал себя в легких одеялах.

Продольная стежка пухового одеяла



Еще одна стежка одеяла получила название «камерная». При этом стежки разделяют наперник на небольшие камеры по диагонали. Длина каждой камеры 20 см. Соскальзывание наполнителя по длине невозможно. Стежка по диагонали также предотвращает смещение одеяла вбок.

Стежка «камерная»

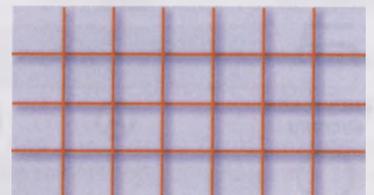


Если одеяло заправляется как кассета, в напернике делают отверстие для одеяла сбоку. При таком способе наполнитель одеяла может со временем сбиться.

Наполнитель может быть не только цельным, но также может заполнять каждую отдельную камеру, что полностью предотвращает любое перемещение наполнителя одеяла. Такой способ наполнения гарантирует равномерное распределение тепла под одеялом, хороший внешний вид и простоту в уходе для обслуживающего персонала.

При выборе способа прошивки следует обращать внимание на внешний вид одеяла.

Заполнение каждой камеры отдельно



Наполнители для одеял

Для наполнения одеял предлагаются самые разнообразные материалы. Выбор наполнителей определяется климатом в помещении, а также стандартом предприятия. Следует обращать внимание на простоту ухода за одеялом. При выборе продукта нужно учитывать временные интервалы, по истечении которых одеяла придется чистить.

Используются следующие материалы для наполнителей:

- пух и перо;
- лиокелл;
- синтетические наполнители;
- натуральная шерсть, шелк и хлопок.

Пух и перо

Большой комфорт обеспечивают в качестве наполнителей пух и перо. Но покупка такого наполнителя — ответственная задача! Только зрелые и проверенные вручную пух и перо обеспечивают комфорт во время сна, гарантируют качество и имеют необходимую эластичность. Пух и перо наилучшего качества получают от гусей и уток. Гусиный пух имеет небольшой вес, но заполняет большой объем. Пух утки меньше, поэтому и объем заполнения ниже. Есть белые и серые изделия из пуха и перьев.

Пухом называют мельчайшие перышки с грудки утки или гуся. Пух наилучшего качества дает гага обыкновенная. При небольшом весе пух обеспечивает большую полноту заполнения (объем, взвешенный в граммах).



Высококачественное **перо** также получают от уток и гусей. Старые перья имеют среднее качество, критериям

качества соответствуют только зрелые перья. Для информации клиентов был принят стандарт EN 12934, согласно которому происходит продажа пуха и перьев.



Пример обозначения наполнителя на этикетке в соответствии со стандартом EN 12934

Цвет	Происхождение	Вид	Вид птицы	Класс	Соотношение веса элементов
Белый	Венгрия	Новый	Гусь	Класс 1	60% пух 40% перо

Обозначение товаров узаконено в европейских правилах. Наполнители с обозначением «Только гусь» должны содержать перьев утки не более 10%.

Для обозначения материала-наполнителя важно:

- чтобы содержалась маркировка «новый»; это позволит избежать покупки вторично обработанных перьев и пуха;
- чтобы наполнитель содержал перья домашней водоплавающей птицы (утка и гусь, класс от 1 до 3). Важно процентное соотношение (содержание пуха) в наполнителе.

Товары с обозначением «Гусь» не должны содержать более 30% утиных перьев. Обратное правило действует для товаров с обозначением «Утка».

Обозначение для пуха и перьев согласно европейским правилам EN 12934

Прежнее обозначение	Нормы EN 12934	
	Пух, весовое содержание	Добавление пера, весовое содержание
Чистый пух	100%	—
Пух	90%	10%
Пух с добавлением пера	50%	50%
	60%	40%
	70%	30%
	80%	20%
Три четверти пуха	30%	70%
	40%	60%
Половина пуха	15%	85%
	20%	80%
Ощипанная птица	—	100%

Чем выше качество пуха, тем меньше требуется перьев для заполнения определенного объема. Посредством обработки наперника может быть снижено количество используемых перьев, при этом качество одеяла не пострадает.

Пример

*Материал наполнителя: белый, венгерский, новый, чистый гусиный пух и перо, класс 1, 70% пух, 30% перо
 Стежка каждой камеры отдельно, клетки 4 × 7, высота стежки 4 см — необходимый вес наполнителя 756 г
 Стежка каждой камеры отдельно, клетки 4 × 7, высота стежки 3 см — необходимый вес наполнителя 686 г*

Дополнительную информацию можно получить у многочисленных потребителей объединений, следящих за качеством товаров.

Новейшие разработки показали, что аллергики и астматики также могут не отказываться от комфортного сна под одеялами с наполнителями пух-перо. Следует заметить, что пух и перо не являются причиной возникновения постельного клеща, а значит, и аллергии, как ошибочно считалось ранее. В случае, если у гостя все-таки аллергия именно на чистый пух, можно использовать дополнительные пододеяльники и наволочки для одеял и подушек. Следует также обращать внимание на толщину наперника.

Уборка и уход за постельными принадлежностями из пуха и пера

Одеяла всегда нужно тщательно проветривать. На воздухе делать это можно только в сухую погоду, избегая попадания прямых солнечных лучей.

При учете определенных критериев и при соблюдении мер осторожности одеяла и подушки можно стирать. При этом следует тщательно соблюдать инструкции. Стирка наполнителей обычно не представляет проблем. Следует учитывать, что температура воды в любом случае не должна превышать 60 °С, поскольку при температуре выше указанной пух и перо теряют естественный слой жира, и одеяло становится ветхим. Наперник при стирке может дать усадку на 2–3%.

При стирке следует учитывать три фактора:

- большую вместительность стиральной машины;
- правильный выбор температуры и вида стирки;
- наличие сушки в машине, чтобы наполнитель вновь полностью распределился.

По гигиеническим соображениям стирка подушек и одеял не может заменить специальную чистку, поскольку при обыкновенной стирке вся пыль, находящаяся в наполнителе, так внутри него и остается. При специальной чистке наполнитель рассортируется и пыль устранилась.

Если чистка постельных принадлежностей производится регулярно и в соответствии с рекомендациями производителя, можно продлить жизнь одеялу, при этом качество его останется неизменным. Одеяла следует менять примерно каждые восемь или десять лет, при чистке обязательно учитывать нагрузку.

При чистке постельных принадлежностей из перьев весь наполнитель удаляется из наперника, наперник стирается в машине при специальной



Сервисная этикетка

Haidenthaller®

Наполнитель

Чистка

Наиболее подходящее
чистящее средство

Вес

Символ согласно модели

программе, обрабатывается паром, высушивается и дезинфицируется. Воздухом, подаваемым под давлением, перья распределяются в напернике, поврежденные перья удаляются. Вместе со старыми перьями в наперник добавляются новые, заменяется новым поврежденный материал.

Управляющая может изучить инструкцию по эксплуатации, чтобы понять, как скоро нужно менять наполнитель. Удобнее, если все одеяла в отеле одинаково высокого качества, это облегчит процесс чистки. Все расходы на чистку одеял и постельных принадлежностей должны быть включены в бюджет предприятия.

Лиокелл

Лиокелл зарекомендовал себя как материал, который пропускает воздух, приятен для кожи и гигроскопичен.

Волокна могут быть переработаны в нити или использоваться как мягкий материал для наполнителя.



Лиокелл
Наполнитель

Наполнитель лиокелл 6,7 дтекс / 60 мм силиконизированный

- Мягкий натуральный наполнитель
- Прекрасно пропускает влагу
- Оптимально регулирует тепло
- Устойчив к стирке
- Экологический стандарт 100, класс 1

Чистка и уход за изделиями с лиокеллом

Лиокелл соответствует гигиеническим стандартам и прост в уходе. Чи-

Сравнение прочности высококачественного пуха и наполнителя, содержащего три четверти пуха

<i>Комфортная кровать с наполнителем в виде камер</i>	<i>Дешевые постельные принадлежности с наполнителем в виде камер</i>
Наполнитель: высококачественный пух, 0,9 кг	Наполнитель: три четверти пуха
<i>Первая чистка должна осуществляться после 8 лет использования, одновременно дополняются перья. После 7 лет использования необходима следующая чистка и дополнение. После следующих 6 лет придется заменить постельные принадлежности на новые. Срок использования составляет 21 год.</i>	<i>Постельные принадлежности должны быть заменены после 5 лет использования, так как именно таков срок их службы.</i>

Следовательно, при использовании комфортных постельных принадлежностей можно экономить около 30% по сравнению с дешевыми.

стый лиокелл стирают при температуре около 60 °C и сушат на воздухе. Одеяла и наполнители из 50% полиэстера и 50% лиокелла стирают при температуре 60 °C и сушат в барабане.

Синтетические наполнители

Это очень долговечный и выгодный с точки зрения цены материал. Синтетические наполнители поставляются в виде флиса или волокон и в том и в другом случае хорошо распределяются внутри наперника. Такой вид наполнителя идеально подходит для частого использования, например, в курортном отеле, поскольку его очень просто стирать. Однако влагообмен при использовании таких наполнителей не оптимален.

Чистка и уход за синтетическими постельными принадлежностями и наполнителями

Изделия из полиэстера с добавлением пустотелых волокон можно стирать при температуре 60–95 °C и сушить в барабане. Следует внимательно прочитать инструкцию по эксплуатации. Изделия быстро сохнут, что позволяет экономить время и электроэнергию.

Наполнители из натуральной шерсти, шелка или хлопка

Натуральная шерсть используется в качестве наполнителя для более легких одеял. Применяют овечью шерсть, кашемир, альпаку или шерсть верблюда. Этот материал в качестве наполнителя приятен на ощупь, хорошо пропускает воздух, хорошо регулирует температуру и особенно ценится гостями, которые страдают ревматическими заболеваниями, поскольку оказывает согревающее действие.

Шелковые одеяла очень хороши для использования в теплое время года. Они легкие и приятные на ощупь, частично сохраняют температуру и могут принять влаги до 40% от собственного веса.

Одеяла из хлопка также подходят для использования в теплое время года. Они просты в уходе, пропускают воздух и приятны для кожи.

Чистка и уход за постельными принадлежностями из натуральной шерсти, шелка и хлопка

Следует соблюдать рекомендации по уходу за каждым типом изделия, поскольку все наполнители проявляют при чистке индивидуальные особен-

ности, которые обычно учтены поставщиком. Все постельные принадлежности от натуральной шерсти до хлопка можно стирать, а последний кипятить. В случае, если в инструкции к изделию указано, что его нельзя стирать, следует применить химическую чистку.

Дополнительные одеяла

Мягкие наполнители изготавливают из хлопка, полиакрила или шерсти. Следует проверять качество швов. Из гигиенических соображений следует выбирать изделия, которые можно стирать.



Подушки

На стандартную кровать нужно класть минимум одну подушку. Для кроватей больших размеров предусмотрены две подушки. Форму и высоту подушки подбирают по желанию каждого гостя.

Наполнители

В качестве наполнителей для подушек, которые используются в отеле, применяют перо, искусственные волокна (лиокелл) или синтетические волокна. Следует обращать внимание на возможность очистить и дезинфицировать такие изделия. Чистку и уход должны осуществлять специализированные предприятия. Подушки из пера следует подвергать обработке каждые три года.

Пример стандартных размеров

Стандартный размер	60 × 80 см
	70 × 80 см
	80 × 80 см
	70 × 90 см
Детские подушки	40 × 60 см
	40 × 40 см

Подушки специальных размеров изготавливаются индивидуально.

Следует предусмотреть выдачу дополнительных подушек или подушек детских размеров по желаниям постояльцев. В последние годы вырос спрос на специальные ортопедические подушки, которые поддерживают шею, по возможности нужно предусматривать такие пожелания и предлагать гостям такие изделия.

Поддерживающая подушка



Постельное белье

Постельное белье в отеле должно быть абсолютно чистым, безупречным с точки зрения гигиены. Качество и образцы должны соответствовать классу и стилю отеля.

При покупке учитывают следующие факторы:

- размеры подушек и одеял должны соответствовать друг другу;
- материал должен быть прочным и долговечным;
- белье должно стираться при температуре 60 °С, тогда можно выбрать высокую температуру при глаженье;
- белье должно легко гладиться;
- менять белье должно быть просто.

Этим требованиям отвечает белье из хлопка и льна. Особенно часто используется специально обработанный хлопок, например **мерсеризованный**. Ткань из такого хлопка блестящая, но не скользит.



Предпочтение при выборе постельного белья для отеля нужно отдавать тому, которое выполнено специальным конвертом. При этом не используются ни пуговицы, ни кнопки, что позволяет экономить время при смене белья. На узкой части пододеяльника или наволочки делается разрез, в который помещается одея-

ло или подушка. Для подушек всех величин такой разрез имеет длину 25 см, для одеял — 35 см.

Белье для ванной комнаты

Простыни обычно используются из хлопка или льна. При определении ширины простыни к размерам матраса прибавляют около 60 см для подгиба, таким образом, стандартный размер простыни для односпальной кровати составляет 150 × 250 см. Прочность изделия зависит от толщины его нитей. Льняные простыни должны выдерживать большую нагрузку. Изготавливают специальные изделия с уплотненной серединкой, для которой используют более прочные нити, чем для краев изделия.

При покупке натяжных **простыней из махровой ткани и льна** следует обращать внимание на точные размеры матраса. Стандартный размер такой простыни для односпальной кровати составляет 100 × 200 см. Следует также учитывать и высоту матраса. При добавлении до 20% высококачественного полиамида повышается прочность изделия, оно лучше держит форму, при этом тактильные ощущения не изменяются. Прочность изделий зависит от толщины нитей и качества волокон.

Чистка и уход

Постельное белье перед стиркой следует выворачивать на изнаночную сторону. Поврежденные места (прорывы), если такие есть, следует обработать. Пятна надлежит подвергнуть предварительной обработке, углы и канты при необходимости почистить щеткой. Если швы разошлись, следует маркировать такие места, чтобы после стирки можно было легче их найти и зашить. Следует также проверить, не повреждены ли углы. При стирке следует загружать стиральную машину только допустимым количеством постельного белья. Температуру для стирки выбирать, учитывая указания на этикетке. Необходимо также соблюдать указанные температурные режимы для сушки постельного белья и для его глаженья. Обязательно проверять на износ швы и углы изделия.

Гости особенно строгие требования предъявляют к качеству банного белья. Они ценят также его способность впитывать влагу. Смену банного белья мы подробно описывали в главе «Санитарные помещения».

Белье для ванной комнаты:

- полотенца для рук;
- душевые полотенца;
- банные полотенца;
- полотенца для лица;
- полотенца у биде;
- полотенце-подстилка на полу;
- банный халат или халат для сауны.

Оснащение ванной комнаты

Количество текстильных изделий в ванной комнате зависит от категории отеля, частоты смены белья, общего числа полотенец и частоты смены гостей в отеле. Обязательно следует предусмотреть наличие резерва.

Пример оснащения двухместного номера:

- 2 полотенца для рук;
- 2 полотенца для лица;
- 2 банных или душевых полотенец;
- 2 полотенца для биде;
- 2 подстилки;
- возможно, банные халаты и тапочки.

Белье для ванной комнаты бывает нескольких уровней качества. Прочность и толщина материала являются основой для комфортного использования изделия. Плетеные изделия и изделия из пеньель должны быть изготовлены из хлопка. Небольшие добавки синтетических волокон в основные нити повышают прочность изделия. Высококачественные текстильные изделия должны иметь вес 400—450 г/м², подстилки — 590—850 г/м².

Стандартные размеры

Полотенце для рук	500 × 1000 мм
Банное полотенце	1000 × 1500 мм
Душевое полотенце	700 × 1400 мм
Полотенце для сауны	700/800 × 1700/2000 мм
Подстилка	500 × /700, 500 × 900/ 600 × 600 или 600 × 1000



Очень часто белье для санитарных помещений в зонах отдыха и курортных отелях отличается от полотенец для ванных комнат по цвету. Во многих отелях такие полотенца выдают на стойке регистрации, и при отъезде гость должен снова вернуть их туда же. Это относится также к халатам для ванной комнаты и сауны, если они не входят в комплект оснащения гостевого номера. В помещениях для отдыха или бассейне текстильные изделия могут лежать для свободного пользования, после использования их также следует положить на специально отведенные места. Запахи, которые впитывают эти полотенца, не проникают в гостевые номера и в ванные помещения гостевых номеров.

Полотенца для биде часто изготавливают из гладких тканей, например льна.

Название или символика отеля прекрасно смотрятся на текстиле для ванных помещений. Если гость захочет оставить себе полотенце в качестве сувенира, следует предоставить ему такую возможность, сделав спе-

циальную пометку в карточке номера и указав цену изделия.



Уважаемый гость.

Этот халат Вы можете использовать во время Вашего пребывания в Crowne Plaza Hotel.

Если у Вас есть желание сохранить халат как сувенир, просьба написать ниже Ваше имя и номер комнаты и сдать эту карточку в службу регистрации. Стоимость халата в размере 50 евро будет внесена в Ваш счет.

Имя: _____ Номер _____



Чистка и уход

Пятна требуют предварительной обработки. Белье помещают в стиральную машину неплотно. Машину ни в коем случае нельзя перегружать, необходимо следить за ее заполнением. Температура стирки выбирается в соответствии с указаниями, приведенными на этикетке (от 60 °С до 95 °С). Температуру сушки белья в барабане следует так же соблюдать, как и температуру для глаженья, например гладких тканей. Особенно осторожной стирки требует махровое белье. Рабочие затраты при этом ниже, чем при стирке обычного белья, но правильный уход позволит сохранить махровым изделиям долговечность.

Текстиль для жилых помещений

Планируя обстановку гостевых помещений, подбирают расцветку, тип ткани, драпировок, которые будут

использованы в данном помещении. К текстильным изделиям для жилых помещений относятся занавески, покрывала, декоративные наволочки на подушки, драпировка стен и текстильная декорация. При покупке занавесок следует обращать внимание на рекомендации по эксплуатации и уходу, а также на то, чтобы материал был невосгораемый.

Пример: список вопросов для выбора занавесок



Не является ли материал возгораемым?		
Устойчив ли краситель материала к свету?		
Легко ли повесить и снять занавески?		
Возможно ли повесить и снять занавески тихо?		
Приспособлены ли крючки к уборке и монтажу, качественно ли они изготовлены?		
Достаточно ли расстояние до пола, чтобы не образовывалась пыль?		
Достаточно ли расстояние от занавески до нагревательного прибора?		
Впитывает ли материал запахи?		
Подходит ли занавеска к типу помещения?		
Не мешает ли занавеска регулировать верхнее освещение, заменять лампочки?		
Может ли стирка занавески осуществляться в условиях отеля?		
Насколько высока стоимость стирки занавесок специализированным предприятием?		

Этот список можно дополнить необходимыми пунктами в зависимости от категории отеля.



Специальная компьютерная программа позволяет систематизировать данные об оснащении гостевых номеров. В перспективе эти данные могут дополнять своими пожеланиями гости отеля. Масштаб помещений следует задать в натуральную величину, существующие строительные элементы, например окна, также нанести на план. Таким образом, сами клиенты получают возможность предложить варианты занавесок для своего номера и предпочтительную цветовую гамму. Эта программа также позволит параллельно с планированием рассчитать необходимые затраты.

Чистка и уход

Текстиль для жилых помещений нуждается в постоянном уходе. Этикетки точно указывают необходимый вид чистки или стирки. Вид самого текстиля и его прочность укажут на то, можно ли стирать текстиль в условиях отеля или лучше прибегнуть при стирке и чистке к помощи специализированных предприятий.

Прочие изделия из текстиля

В обязанности управляющей отелем помимо оснащения текстильными изделиями гостевых помещений, ванных помещений, зон отдыха и занятий спортом обычно входит комплектование текстильными изделиями ресторана и кухни.

Текстильные изделия для кухни

К текстильным изделиям для кухни причисляют прежде всего полотенца для посуды и бокалов. Перед приобретением полотенца следует согласовать с руководством кухни их количество и качество. Полотенца, поставляемые в рулонах, можно дошить, если позволяют условия, на самом предприятии (в отеле), экономя таким образом деньги.

Лучше всего впитывают влагу и дольше всего сохраняются полотенца, выполненные из смеси хлопка и льна.

Выбор оснащения кухни зависит от работ, производимых на ней, и требований, которые предъявляются к меню.

Следует предпочесть белье, которое можно кипятить и стирать с использованием хлора.



Текстильные изделия для ресторана

Скатерти на стол и салфетки, салфетки для корзинок с хлебом, скатерти на середину стола, а также все необходимое для больших столов и

буфетных столиков относят к текстильным изделиям для ресторана. Приобретение таких изделий также должно быть согласовано между руководством отдела обслуживания и управлением отеля.

Цветные скатерти на стол должны стираться при температуре 60 °С. Изделия из искусственных волокон не рекомендуются, поскольку при попадании на них пепла от сигареты возможно возгорание, с таких изделий сложно удалять пятна, это касается также тканей с водоотталкивающим покрытием. При стирке таких тканей следует соблюдать инструкцию на этикетке.

Хорошо зарекомендовали себя материалы, наполовину состоящие из льна.



Служебная одежда

При приобретении служебной одежды следует обращать внимание на рекомендации по стирке и уходу за ней. Вид и качество форменной одежды согласовывается отделом по персоналу (или дирекцией).

Какие преимущества получает отель, сдавая белье в прачечную, которая находится вне отеля, и какие преимущества возможны, если в отеле работает собственная прачечная? При планировании отеля, реконструкции и реструктуризации следует задавать себе эти вопросы.

Для того чтобы учесть плюсы и минусы обоих вариантов, следует принять в расчет множество факторов: число необходимых для работы прачечной сотрудников, площадь помещения, выделяемого под прачечную, контингент сотрудников прачечной, стоимость оснащения, оборудования и текущие расходы. Этот список будет различным в зависимости от вида предприятия. Если в отеле уже есть собственная прачечная, можно улучшить ее работу. Собственная прачечная позволяет оперативно реагировать на нетипичные ситуации, также при ее наличии есть возможность предлагать гостям дополнительные услуги.



Прачечная

К белью относятся все текстильные изделия, которые можно стирать. Все белье подразделяется на разные категории по области применения, например столовое белье, по виду нитей (шелк), по цвету (цветное и белое белье). Белье также можно разделить по виду волокон (натуральные, искусственные, синтетические, шерсть) и по виду обработки (например, подлежит кипячению белье или нет).

Безупречно чистое и отглаженное белье является для гостей важным фактором при оценке отеля. Знание свойств наиболее популярных текстильных изделий и маркировок на этикетках — основа правильного ухода. В главе «Текстильные изделия» мы уже говорили об этом. Исходя из экономических, экологических и гигиенических факторов на предприятии следует правильно применять машинную стирку и использовать необходимые для этого моющие средства.

Количество стираемого белья зависит от категории отеля, например, от того, ежедневно или два-три раза в неделю меняется постельное белье.

Уход за грязным бельем, стирка, сушка, глажение и подготовка, а также хранение чистого белья требуют хорошей организации и грамотного персонала. В зависимости от поставленных задач следует конкретно описать прохождение каждого рабочего процесса.

Собственная прачечная, белье напрокат

Белье можно стирать в прачечной, которая находится в отеле, или отдавать для стирки в специализированные предприятия, но можно также использовать в отеле белье, взятое напрокат. Решение, каким бельем рациональнее воспользоваться, следует принимать, учитывая следующие факторы: достаточно ли места в отеле, каково оснащение, достаточно ли вместимость складских помещений и численность сотрудников, требуется ли обновление оборудования и пополнение запасов белья. Также следует тщательно оценить потребность в стирке и затраты на создание прачечной.

Плюсы и минусы прачечной в отеле

Плюсы	Минусы
Дизайн текстильных изделий можно выбрать по желанию отеля	Высокие цены на техническое оснащение прачечной (машины, электрические сети)
Текстильные изделия при правильном уходе долго сохраняются, качество ухода можно контролировать	Необходимо большое помещение
Сотрудники могут повлиять на выбор используемых химических средств и таким образом внести свой вклад в защиту окружающей среды	Относительно высокая стоимость производства (персонал, электроэнергия, техническое обслуживание)
Времени на обработку белья тратится меньше, поэтому оно быстрее бывает готово к повторному использованию. За счет этого можно сократить количество текстильных изделий	Дополнительные организационные задачи
Сотрудники с этажа также могут работать в прачечной, таким образом повышается производительность труда	При плавающих нагрузках возможна то слишком малая, то чрезмерно большая занятость сотрудников
Также можно оказывать гостям дополнительные услуги по стирке их собственного белья	Стоимость персонала: для постоянного поддержания высокого качества обслуживания следует нанимать обученный и квалифицированный персонал

Учесть при покупке

- Как часто производится замена белья (зависит от класса и вида отеля)?
- Есть ли на предприятии специально обученные сотрудники?
- Каковы ресурсы помещения?
- Сколь высоки будут расходы на содержание прачечной в месяц (вода, электроэнергия, сотрудники, обслуживание и т. д.)?
- Сколь высоки расходы в месяц, если используется белье, взятое напрокат?
- Есть ли поблизости от предприятия прачечная?

Если отель расположен в черте города, то зачастую предпочтительнее отдавать белье в прачечную вне отеля, поскольку при недолгом пребывании гостя в отеле (в среднем 1,7 дня) грязного белья скапливается больше, чем в загородных отелях, где люди проводят отпуск (пребывание каждого гостя составляет в среднем 6 дней).

Собственное белье

Предприятие самостоятельно ведет закупку белья, стирает и ухаживает за ним в условиях отеля (собственная прачечная).

Пример: калькуляция прачечной при отеле

Исходная база

- Отель для проведения отпуска с 200 кроватями с 90%-й заполненностью.
- Еженедельная смена постельного белья.
- Ежедневная смена текстиля для ванных и санитарных помещений.
- Общее количество белья для ресторана и кухни: около 360 кг в неделю.

Среднее количество белья в год составляет от 114 633 кг, того, которое следует гладить, 30 456 кг.

Производительность стиральных машин оптимально рассчитана на следующее количество белья:

- 2 стиральные машины с загрузкой до 24 кг;
- 1 стиральная машина с загрузкой до 14 кг;
- 1 стиральная машина с загрузкой до 6 кг;
- 1 машина для сушки белья с загрузкой 22 кг;
- 1 машина для сушки белья с загрузкой 14 кг;
- 1 гладильная машина.

Машинное оснащение

Евро 90 800,00

Срок службы приборов: 6 лет, стоимость в год

Евро 15 133,33

Процент на капитал 5%

Евро 4540,00

Стоимость обслуживания 4%

Евро 3632,00

Затраты на электроэнергию и моющие средства

Евро 17 051,98

Пошлина на воду и канализацию

Евро 3209,72

Стирка

Евро 2751,19

Предварительная сушка

Евро 730,94

Полная сушка

Евро 2020,25

Ремонт

Евро 1461,89

Стоимость моющих средств

Евро 6877,98

Стоимость персонала

Евро 33 840,00

Общая стоимость

Евро 74 197,31

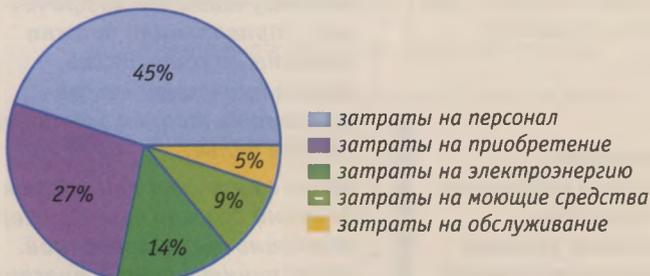
Стоимость за килограмм белья

Евро 0,65

Стоимость за килограмм белья, включая стоимость белья

Евро 0,74

Затраты в данном случае можно распределить следующим образом:



Белье, взятое напрокат

Текстильные изделия заказывают специализированному предприятию, их стирку также осуществляют вне отеля.

Плюсы	Минусы
Экономия средств на приобретение белья и приборов	Ограниченный выбор дизайна и качества белья
Нет производственных затрат	Небольшой срок использования белья из-за времени, потраченного на транспортировку
Цены задекларированы контрактом, четкая калькуляция	Контроль за количеством белья и качеством стирки

Расчет

- **Стоимость замены:** оплачивается то количество, которое необходимо по факту.
- **Стоимость хранения на складе:** оплачивается фиксированная сумма, которая не зависит от количества белья в неделю или в месяц.
- **Разделение налога:** фиксированная стоимость, включая стоимость приобретения белья.
- **Общая (округленная сумма):** как фиксированная плата здесь выступает сумма, равная $\frac{1}{4}$ стоимости проката. Дополнительно в полной мере оплачивается стоимость белья, взятого напрокат дополнительно.



Стирка белья вне отеля

Предприятие самостоятельно приобретает необходимое количество текстильных изделий, их стирку осуществляет специализированное предприятие. Уход за бельем также осуществляет специализированное предприятие.

Плюсы	Минусы
Дизайн белья может выбрать отель	Необходимо большое количество текстильных изделий, чтобы белье для замены всегда было в наличии
Помещение не нужно, кроме склада для хранения белья	Предметы белья могут быть подменены или потеряны
Организация процесса использования белья упрощается	Срок использования белья сокращается

Расчет

Расчет может осуществляться за штуку или за килограмм. Решающим фактором при сдаче белья в прачечную вне отеля является хорошая логистика. Во многих регионах отели объединяются и заключают контракт с одной прачечной.

Совет

Следует сравнивать стоимость услуг в различных прачечных, соблюдение договорных сроков, условия поставок, гарантии и прочие контрактные условия.

Совместная работа с прачечной вне отеля

Подготовка белья для транспортировки в прачечную
Согласно контракту с прачечной, грязное белье поштучно или по весу упаковывается в специальные контейнеры. Следует написать к контейнерам две сопроводительные записки: одна предназначена для прачечной, вторая хранится на бельевом складе в отеле. При поставке чистого белья сопроводительная записка нужна для контроля.

Поставка выстиранного и выглаженного белья

Выстиранное и выглаженное белье должно быть запаковано в специальные контейнеры. Такое белье должно храниться в отдельном помещении. Только таким образом можно добиться соблюдения гигиенического стандарта. Получение чистого белья также следует фиксировать.



За безупречное качество чистого белья отвечает специальный сотрудник. Он должен контролировать белье при получении его из прачечной. Управляющая должна донести до сотрудника, что из прачечной нужно принимать только безупречно чистое белье.

Белье с пятнами или повреждениями должно быть отсортировано еще в прачечной. Этот пункт следует внести в контракт.

SALESIANER
WÄSCHEREIQUALITÄT
ISO 9000ffSALESIANER
MIETTEX**Квитанция для забора грязного белья**

Клиентский номер 245678, Отель «Голденер штерн», 5600 Св. Йохан

№	Описание	Количество
3140	Махровые полотенца для рук, белые	
3240	Махровые полотенца банные, белые	
3440	Махровые подстилки для ванной, белые	
7101	Льняные полотенца (160 × 260 см)	
7501	Пододеяльник-конверт, белый, дизайн полоска	
7601	Наволочка-конверт, белая, дизайн полоска	
730145	Наволочка-конверт, малая, 65 × 45 см, белая	
30900	Контейнер для белья	

Оплачено: клиентом шофером на предприятии

Дата: _____ Подпись: _____

SALESIANER
WÄSCHEREIQUALITÄT
ISO 9000ffSALESIANER
MIETTEX**Квитанция выполнения работ**

Клиентский номер 245678, Отель «Голденер штерн», 5600 Св. Йохан

№	Описание	Количество
3140	Махровые полотенца для рук, белые	
3240	Махровые полотенца банные, белые	
3440	Махровые подстилки для ванной, белые	
7101	Льняные полотенца (160 × 260 см)	
7501	Пододеяльник-конверт, белый, дизайн полоска	
7601	Наволочка-конверт, белая, дизайн полоска	
730145	Наволочка-конверт, малая, 65 × 45 см, белая	
30900	Контейнер для белья	

Дата: _____ Подпись: _____

Строительное оснащение и организация

Для безупречной работы прачечной на предприятии решающим является строительное оснащение. Следует соблюдать пожарные нормы и нормы безопасности и осуществлять постоянный контроль за ними (см. Бытовая техника и безопасность).

При оснащении функциональных помещений следует соблюдать ряд **строительных мер**. При входе во все помещения для хранения белья и в помещении прачечной **не должно быть ступенек**, это позволит осуществить беспрепятственную транспортировку белья, пол должен быть гладким. Недалеко от помещения прачечной должны располагаться лифты.

Ширина дверных проемов зависит от ширины контейнеров для белья и специализированных тележек.

Из-за повышенной влажности **стены** на $\frac{2}{3}$ высоты должны быть покрыты плиткой, а оставшееся пространство стен и потолок — побелкой.

Пол чаще всего покрывают плиткой или материалом, который пригоден для использования в данном помещении по технике безопасности, покрытие должно быть устойчивым к кислотам и щелочам. Поверхность пола должна быть выполнена таким образом, чтобы исключить возможность поскользнуться на мокром полу. Всю поверхность пола следует убирать моющими машинами. Каждое помещение должно быть оснащено как минимум одним водостоком.

В помещении прачечной повышенная влажность, поэтому необходимо предпринять **меры безопасности для электропроводки**. Все предметы арматуры должны быть в зоне доступа.

Необходимы **мощная вентиляция и хорошее освещение** помещения.

Расположение **сливов и мест для сбора воды** тщательно планируют таким образом, чтобы было легко подсоединять к ним моечные машины.

Стиральные и сушильные машины должны располагаться на **специальном цоколе** (возвышении), что позволит работать эргономично.

Между машинами оставляют достаточно места для удобства уборки.

В помещении требуется предусмотреть **раковину для мытья рук и емкость для замачивания белья**.

Для выполнения административной и организационной работы необходим рабочий стол.

Туалет для сотрудников должен быть расположен недалеко от прачечной.

Обустройство помещения должно быть функциональным для:

- приема и сортировки белья;
- предварительной обработки белья, удаления пятен;
- машинной стирки белья;
- подготовки белья к сушке и глаженью;
- сортировки, промежуточного хранения и выдачи белья;
- ремонта белья (шитье).

Рабочие места, начиная от сдачи и заканчивая выдачей белья, должны быть оптимально обустроены.

Большое значение для качественного выполнения работы и получения наилучшего результата имеет хорошо продуманная организация работы с эргономической точки зрения. Многие виды работ в прачечной и гладильной повторяются и зачастую монотонны, поэтому прослеживается тенденция к тому, что привычка может стать причиной нерационального выполнения работы. Необходимы регулярный контроль и анализ рабочих процессов, это позволит вовремя внести необходимые коррективы в работу.

Место для приема белья

Место для приема белья из гигиенических соображений должно быть разделено на место для приема грязного и место для приема чистого

белья. Если здесь же осуществляется также и сортировка белья, необходимо предусмотреть место для контейнеров. В случае, если грязное белье поступает к месту сортировки по конвейеру, следует предусмотреть место для контейнера на колесиках.



Совет

Хорошо использовать разноцветные контейнеры для различного белья, например, красные контейнеры для белья, которое можно кипятить, голубые для махрового белья, желтые для специального белья, серые для белья, требующего предварительной обработки.

Рабочее место для предварительной обработки белья, удаления пятен

Для удаления пятен нужно рабочее место, оборудованное раковиной, стеллажом для моющих средств. Некоторые средства для удаления пятен

тен должны храниться в закрывающемся помещении. Только обученный персонал может иметь доступ к такому помещению (см. Символы опасности, средства производства и рабочие средства).

Места для машин

При установке приборов следует обращать внимание на то, чтобы машины были устроены на удобной высоте для загрузки и выгрузки из них белья. Высота контейнеров для белья должна совпадать с высотой дверцы стиральной машины, это поможет избежать дополнительной работы по загрузке белья в контейнер. Тележка для моющих средств с дозатором облегчит работу. Дозаторы необходимы для правильного использования моющих средств.

Стеллажи и места для расположения белья

Для расположения постиранного и высушенного белья необходимо предусмотреть достаточное число стеллажей. Высота рабочих поверхностей должна быть такой, чтобы при работе положение корпуса сотрудника было оптимальным (см. Менеджмент уборки, эргономия).



Помещения для сушки белья

Если позволяет площадь, для сушки белья следует выделить большие, хорошо проветриваемые помещения, в которых будет осуществляться вентиляция и поступать свежий воздух. Монтированные вешалки для белья должны быть зафиксированы на уровне плеч.

Места для ремонта и глаженья белья

Электропроводка не должна мешать осуществлению работ. Очень хорошо зарекомендовали себя в таких помещениях подводы с потолка, поскольку в этом случае экономится место и может быть произведена замена и перестановка машин. Чем больше розеток предусмотрено в помещении, тем лучше. Сидячие места (например, складные стулья) помогут облегчить труд персонала. Небольшие работы по ремонту белья также удобнее выполнять сидя. Высота рабочего места должна быть регулируемой.



Места для ручного глаженья должны быть оснащены в соответствии с требованиями предприятия: это могут быть столы для белья на колесиках, тележки с полками и передвижные

гладильные доски, регулируемые по высоте, что значительно облегчает работу. При выборе утюгов следует обращать внимание на эргономически удобную форму ручки.

Сортировка, промежуточное хранение и выдача на склад

В отдельном помещении, оснащенном полками или системой контейнеров, можно хранить чистое белье. Фиксированное разделение помещения позволит избежать допуска на склад посторонних и осуществлять контроль за бельем. Здесь сортируется уже обработанное белье и идет его подготовка к выдаче. В помещении должно быть достаточно места для стеллажей и тележек для белья, которыми пользуются сотрудники, работающие на этажах.

Место для шитья

На этом рабочем месте особенно важно предусмотреть достаточное освещение. Свет должен падать с левой стороны, это позволит избежать образования тени. Полки на стене, на которых размещаются вещи для шитья, следует располагать таким образом, чтобы все необходимые вещи можно было достать из положения сидя.

В случае, если униформа для сотрудников или занавески изготавливаются самостоятельно, на предприятии следует предусмотреть стол для закройщика.

Уборка прачечной

Для того чтобы предприятие соответствовало гигиеническим стандартам, в помещении прачечной нужно все работы производить аккуратно. Все используемые средства производства нужно убирать на место в конце рабочего дня. Тщательные и генеральные уборки прачечной осуществляются согласно специальному концепту уборки (см. Менеджмент уборки).

Средства производства и рабочие средства

Машины, которые имеются на предприятии, требуют соответствующего ухода и обслуживания. Для предприятий любого размера можно найти подходящие стиральные, сушильные и гладильные машины.

Дозировка моющих средств зависит от вида машины.

Моющие средства

Грязь обладает неприятным запахом, склеивает волокна ткани. Примерно четверть всех видов загрязнений можно удалить водой, при этом необходимо применять специальные моющие средства.

Водой можно удалить следующие виды загрязнений:

- которые растворяются в воде, например пот, сахар или соль;
- которые могут быть эмульгированы посредством воды, например жиры и мази;
- которые набухают в воде, например белок и крахмал.

Хорошие средства для мытья выполняют много задач:

- жесткая вода умягчается;
- удаляются пятна;
- грязь смывается потоком воды и не застревает в волокнах ткани;
- моющие средства защищают машину от коррозии;
- ткань не портится при воздействии моющих средств.

Если моющее средство отвечает всем требованиям и выгодно по цене, заказывается необходимое его количество (в зависимости от вместительности склада). Запас рассчитывается на неделю.

Следует получить подробную информацию о составляющих моющего средства, прежде чем решиться его купить.

Моющие средства состоят из различных химических субстанций. Тенсайды являются активной субстанцией при мытье (см. Средства производства). Они снижают давление воды на поверхность, при этом с поверхности ткани поднимается грязь. Тенсайды проникают между частичками грязи и расщепляют их, поднимая затем на поверхность, в поток воды. Тенсайды могут быть разных видов.

Тенсайды

Вид	Описание
Анионные тенсайды	— Мыло и синтетические тенсайды — Сами отрицательно заряженные, они расщепляют в воде положительно заряженные частицы
Катионоактивные тенсайды	— Дезинфицирующие вещества — Сами заряжены положительно, расщепляют в воде отрицательно заряженные частицы — Содержатся в кондиционерах для белья
Неионические тенсайды	— Алкилполиглюкозиды — Сами заряжены нейтрально, служат для выведения пятен
Амфотерные тенсайды	— Ведут себя как анионные или как катионоактивные тенсайды — Их поставка стоит дорого, поэтому они производятся редко, хотя хорошо действуют на кожу

Прочие составляющие

Материал, действие	Содержащиеся вещества	Примечания
Умягчители Реагируют с жесткой водой, смягчая ее	— Цеолиты — Силикаты — Цитраты	— Ранее применялся фосфат, который загрязнял воду — Такие вещества препятствуют образованию известки, моющее средство оказывает полное воздействие
Эффект обесцвечивания	— Активные хлорные соединения — Активные кислотные соединения	— Обесцвечивание при температуре 40—60 °C — Такие вещества повышают уровень воздействия

Материал, действие	Содержащиеся вещества	Примечания
Энзимы для удаления грязи и пятен	Энзимы (ферменты) — биологические катализаторы, присутствующие во всех живых клетках. Каждый вид катализирует превращение определенных веществ: протеазы расщепляют белок, липазы расщепляют жиры, целлюлазы расщепляют целлюлозу, амилазы расщепляют крахмал	— Воздействуют на загрязнение и минимизируют его — Действуют при низких температурах — Очень агрессивные, поэтому имеют специальное покрытие (выпускаются в гранулах)
Оптические осветлители	— Флюоресцентные материалы — Комплексные органические соединения	— Ложатся на ткань — Ультрафиолетовый свет преобразуется в фиолетовый, за счет этого возникает желтоватый оттенок — У цветного белья могут вызвать потерю цвета — Не являются моющим средством
Ингибиторы, или грязеносители	Карбоксиметилцеллюлоза	— Ингибиторы, вещества, замедляющие химические реакции — Предотвращают повторное оседание грязи на белье
Ингибиторы, создающие пену	Силикон	— Необходим для нормализации действия веществ в барабане машины — Предотвращает излишнее пенообразование
Ароматические вещества	Производятся из натуральных масел или химическим синтезом	— Устраняют неприятный запах — Придают запах свежести
Ингибиторы, предотвращающие коррозию	В основном силикат натрия	Защищают части стиральной машины от коррозии
Вещества, защищающие цвет	Поливинилпиролон	— Средство для стирки цветного белья — Предотвращают линьку цветного белья

Есть еще много веществ, которые содержатся в моющих средствах, в зависимости от их вида и желаемого эффекта, например спирт или консервирующие вещества. Некоторые вещества трудно смыть, они токсич-

ны и поэтому непригодны с экологической точки зрения. В случае, если при пользовании тем или иным моющим средством возникают аллергические реакции на коже, следует заменить это средство нейтральным.

Виды моющих средств

Чем универсальнее моющее средство, тем больше действующих веществ в нем содержится, то есть при каждом процессе стирки происходит перенасыщение тканей этими веществами, так как все они участвуют в каждом процессе стирки. При выборе средства для стирки следует учитывать вид ткани и указания по ее стирке. В дальнейшем следует обращать внимание на степень, а также на тип загрязнений. Моющие средства выпускают в виде жидкостей или аэрозолей. При помощи дозатора следует строго отмерять необходимое количество моющего средства. Официально не признается разница между универсальным моющим средством, мягким моющим средством и моющим средством для цветного белья. Обозначения об этих свойствах присутствуют для информации покупателя.

Универсальные моющие средства

Они подходят для использования при любом температурном режиме. Хороших результатов можно достичь, применяя их при высоких температурах для белого и слабоокрашенного белья. Универсальные моющие средства не подходят для стирки деликатных тканей из-за высокого содержания щелочи.

Компактные (сильнодействующие) моющие средства

Компактные моющие средства содержат энзимы, обладающие высокой степенью биологического разложения, поэтому более экологичны. Рецептура их улучшена, поэтому дозировка таких моющих средств значительно ниже.

Моющие средства для цветного белья

Служат для стирки цветного белья. В сравнении с универсальными в таких моющих средствах не содержатся осветлители. Защита цвета предотвращает линьку цветного белья.

Мягкие моющие средства

В таких средствах понижено содержание щелочных веществ по сравнению с универсальными моющими средствами. При производстве таких моющих средств отказываются от отбеливателей. Мягкие моющие средства используют для стирки деликатных тканей, например шелка или шерсти, как правило, ими в отеле стирают только белье гостей.

Моющие средства для шерсти

Они действуют в чуть теплой воде, pH-нейтральны и не содержат энзимов, которые расщепляют белок, оптических осветлителей и отбеливателей.

Моющие средства для ручной стирки

Они оказывают сильное воздействие из-за большого содержания тенсайдов. Вследствие высокого пенообразования такие моющие средства не пригодны для использования в стиральных машинах. В отелях иногда бывает необходимо стирать вещи гостей вручную.

Моющие средства для стирки гардин

Содержат большое количество оптического осветлителя, а иногда отбеливателя и ингибитора-грязеотсителя, что позволяет достичь оптимального результата при стирке гардин.

Система конструктора, или тандем

Все вышеописанные моющие средства не позволяют регулировать содержание компонентов в зависимости от степени загрязнения, типа белья и уровня жесткости воды. Поэтому для того, чтобы достичь оптимального результата стирки этими моющими средствами в жесткой воде, необходимо увеличивать дозировку, при этом в стиральную машину попадает больше, чем необходимо, тенсайдов и других веществ.

При системе конструктора **отдельные вещества** могут быть использованы по необходимости. Основное моющее средство, содержащее тенсайды и прочие вспомогательные вещества, дозируется в зависимости от степени загрязнения белья. В эти

вещества добавляется необходимое количество умягчителя, затем, при необходимости можно добавить отбеливатель. Альтернативой является система тандема. В этой системе в зависимости от вида белья применяются компактные и универсальные моющие средства (для белого белья) или компактные моющие средства для цветного белья.

Добавки при стирке

Кондиционер для белья

Делает белье мягким и ароматным, но ткань отчасти теряет способность впитывать влагу.

Крахмал для белья

При стирке белья для ресторана можно время от времени применять крахмал. Крахмал не должен быть парфюмированным.

Дезинфицирующие средства для белья следует применять только в исключительных случаях.

Дозировка

Дозировочная установка при загрузке белья должна быть прописана для каждой стиральной машины. Эти данные следует проверять на предприятии.

Дозирующие приспособления для моющего средства могут содержать данные в миллилитрах или граммах. Они должны подходить к емкостям для моющего средства в стиральной машине и быть выполнены из прозрачного прочного материала.

Передозировка уменьшает моющий эффект, так как при излишнем количестве моющего средства образуется много пены и белье чрезмерно увлажняется. При передозировке моющее средство не до конца вымывается из белья, белое белье от этого может пожелтеть, нити повреждаются. Остатки моющего средства на белье могут привести к аллергическим реакциям при пользовании.

При недостаточном количестве моющего средства белье становится серым. В жесткой воде частицы грязи оседают на барабане стиральной машины и ухудшают условия стирки

следующей порции белья. При недостаточной дозировке моющего средства белье приходится перестирывать, а это не способствует экономии.

Правильная дозировка!

Неправильная дозировка не экономична и не экологична!

Автоматические дозирующие установки

При использовании автоматических дозирующих установок количество белья соответствует рассчитанному числу процессов стирки. Емкости для моющих средств крепятся непосредственно к дозирующей установке. При полностью автоматической установке необходимое количество моющего средства отмеряется и автоматически распределяется по емкостям. Необходимо воспользоваться помощью специалистов и задать в программе необходимые данные по жесткости воды и используемым программам стирки. Таблички-указатели облегчат работу сотрудников отеля.

Подача определенных моющих средств при использовании той или иной программы стирки полностью определяется компьютером на дозирующей установке. Это обеспечивает полную безопасность и комфорт при использовании. Такая технология позволяет избежать оседания остатков моющих средств на белье и на корпусе стиральной машины.

Преимущества:

- точная дозировка в соответствии с программой;
- экономное использование моющего средства;
- простое применение;
- нет необходимости добавлять моющее средство дополнительно;
- процесс экологичен;
- контроль использования моющего средства и контроль за расходами.

Хранение моющих средств

Моющие средства следует хранить в сухих и закрытых емкостях, которые следует установить таким образом,

чтобы наполнять их было удобно. При заполнении емкостей необходимо использовать специальную защитную маску и перчатки.

Машины

Параметры применяемых машин следует тщательно продумать. Большие размеры (большая загрузка) снижают возможность маневра при использовании. Преимуществом является приобретение большого количества стиральных машин с небольшой загрузкой, поскольку, если одна машина выйдет из строя, можно будет продолжать стирать большое количество белья. Обслуживание машин должно происходить по гарантии, поскольку длительное хранение грязного белья негигиенично. Парк машин зависит от производительности труда, количества сотрудников и требований, предъявляемых в отеле к текстильным изделиям. Современные, мощные, прочные стиральные машины помогут сэкономить электроэнергию и воду. Контроль нагрузки машин осуществляется в **специальной учетной книге**, в которой указывается степень их загрузки. Эта учетная книга является помощником при вложении дальнейших инвестиций.



Основным при выборе новой стиральной машины являются технические данные, а также требования, предъявляемые к стирке белья.

Приобретение новой машины зависит:

- от степени загрузки машины, то есть от количества постелей в

отеле и от частоты замены белья и потребного количества белья в течение дня;

- от процентного соотношения обычного белья, белья из деликатных тканей и белья, которое необходимо гладить;
- от числа дней для стирки, то есть от рабочих часов.

Приобретая машину любого вида, необходимо проверять наличие сервисной книжки, это поможет избежать затруднений при использовании и несчастных случаев. Сотрудники прачечной могут действовать под свою ответственность.

Пример: центрифуга для отжима белья

Машины в прачечной

Использование электроэнергии, моющие свойства и центрифуга машины — все эти параметры объединены и обозначены в Европейском союзе как класс потребления электроэнергии от А до G, при этом приборы с маркировкой А потребляют наименьшее, а приборы с маркировкой G наибольшее количество электроэнергии. При низком потреблении электроэнергии и лучших свойствах при стирке и сушке прибор получает маркировку «Класс А», при более низких показателях стирки и сушки соответственно «Класс В» или «Класс С».

Энергия		Стиральная машина
Поставщик модель		XXL 5432
Низкое потребление электроэнергии 		A
Высокое потребление электроэнергии Показатель программы стирки (исходят из программы нормальной стирки для хлопчатобумажного белья при температуре 60 °C) Действительное потребление электроэнергии зависит от вида использования прибора		0,97
Стирка	A лучше G хуже	A B C D E F G
Отжим	A лучше G хуже	A B C D E F G
Частота вращения		1800
Загрузка (хлопок), кг		5,0
Расход воды, л		42
Шум	при стирке Дб (A) на 1 Pw	при отжиме
Более подробные данные указаны в проспекте Нормы EN 60456 Направление 95/12/EG		

Моечные автоматы и автоматы по отжиму белья

В автоматах для отжима белье после стирки выжимается, из машины удаляются остатки воды. После стирки в стиральной машине-автомате белье из нее необходимо выгрузить и отжать в автомате для отжима.



На рынке представлен очень богатый выбор моделей. Загрузка приборов бельем составляет от 5 до 30 кг, для больших прачечных эти показатели составляют до 90 кг. Для выбора машины следует сравнить данные различных поставщиков.

Пример: характеристики машины для стирки белья

Эти данные составлены исходя из показателей поставщиков и основаны также на собственном опыте

Машина 3, автомат для отжима белья	
Полный вес	7,5 кг
Объем бака	73
Частота вращения барабана	1200 оборотов в мин
Время стирки при температуре 95 °С	60 мин
Время стирки цветного белья при температуре 60 °С	45 мин

Учет при покупке

- Выбор мощности зависит от количества белья и числа сотрудников.
- Степень удаления воды из белья (частота вращения при отжиме) является решающим фактором для дальнейшей обработки и необходимым соответствующих для этого машин и приборов.
- Вид нагрева стиральной машины: электроэнергия, газ, пар.
- Подключение для холодной и горячей воды: подключение к трубопроводу горячей воды экономит электроэнергию.
- Хорошая и понятная программа. Цифровые указатели информируют об актуальном процессе стирки, о времени до конца программы и о программе стирки.
- Градус открытия дверцы стиральной машины для эргономической загрузки белья.
- Оснащение для забора и слива воды.
- Оснащение для подключения автоматической дозирующей установки.
- Уровень шума при стирке и отжиме. Следует выбирать модели с низким уровнем шума, чтобы сделать работу в прачечной максимально комфортной.

Интенсивное и постоянное обучение сотрудников необходимо. Посредством электронного управления программа стирки может быть отрегулирована в зависимости от вида белья и степени его загрязнения. При выборе номера программы автома-

тически происходит запуск нужной программы. Панель управления машины требует от сотрудников специальных знаний.

Центрифуга

Общий вес центрифуги колеблется от 10 до 30 кг. При установке центрифуги следует обращать внимание на остатки воды. Для загрузки и разгрузки белья можно применять специальные тележки, ведь мокрое белье очень тяжелое. Все сотрудники должны быть хорошо обучены, это гарантирует правильное использование аппаратуры. Указания по использованию должны быть четко сформулированы и наглядно представлены.

Указание

Центрифуга не должна работать при открытой дверце. Запор дверцы — важный фактор для избежания несчастных случаев. Дверца должна открываться только после полной остановки центрифуги.

Сушка для белья (барабан)

Для сушки следует выбирать аналог имеющейся стиральной машины с соответствующей загрузкой белья. Таким образом, из стиральной машины постиранное мокрое белье сразу же загружается в сушку. В случае, если загрузка сушки не соответствует загрузке стиральной машины, со-

труднику придется самостоятельно сортировать белье, а также взвешивать его, чтобы добиться оптимальной загрузки сушильного автомата. Если не обеспечить полную загрузку автомата для сушки белья, будет расходоваться большее количество электроэнергии. При чрезмерной загрузке машины не достигается желаемый уровень высушивания, белье становится мятым.

Представленные в торговле машины имеют загрузку от 5 до 30 кг, сушильные автоматы для больших прачечных можно загрузить бельем весом до 60 кг.

Учесть при покупке

- Элементы должны быть просты в обслуживании.
- Температура должна регулироваться индивидуально.
- Вид нагрева: электроэнергия, газ, пар.
- Система вентиляции.
- Данные о расходе электроэнергии.
- Принцип продольного потока при выполнении вентиляции.
- Электрические датчики степени влажности, показатели времени, которое осталось до конца программы, датчики остатка влаги.
- Фильтр приходится часто чистить, поэтому следует обращать внимание на то, чтобы его было легко монтировать.

Машина для глаженья белья и сушильно-гладильный каток

В зависимости от количества и вида белья, которое необходимо гладить, можно выбрать гладильные машины с валиком диаметром от 21 до 120 см и рабочей шириной до 300 см. Возможна также модификация одной машины с несколькими валиками. Валики могут нагреваться посредством электроэнергии, пара или газа. Модели с возвратом белья требуют только одного работника и экономят

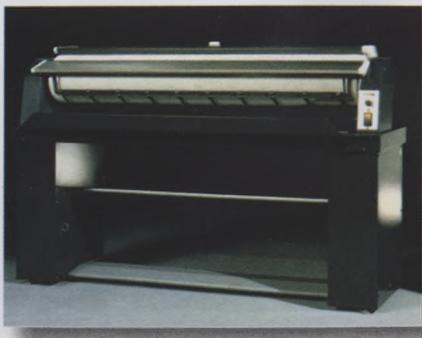
Пример: данные для гладильных машин с различным диаметром валика

Описание	Производительность	Примечание
Сушильно-гладильная машина с передвижными валиками Длина валика 850 мм	Ок. 15 кг	— Белье влажностью от 25% — Поуровневый выбор температурного режима — Ножное обслуживание — Наличие колесиков — Возможен монтаж к стене
Сушильно-гладильная машина с передвижными валиками Длина валика 1100—1650 мм	15—30 кг	— Белье влажностью до 25% — Загрузка и выгрузка белья осуществляется спереди — Возможен монтаж к стене
Сушильно-гладильная машина с валиком Длина валика 1500—2100 мм	50—65 кг	— Белье влажностью от 25 до 40% — Монтаж к столу для приема белья
Высокомощная сушильно-гладильная машина с нагревающимся валиком Длина валика 1100—1650 мм	60—150 кг	— Белье влажностью от 45 до 55% — Белье гладится после высокочастотного отжима — Специальный автоматический ремень облегчает подачу белья

Учесть при покупке

- Согласование размеров валика с размерами белья для глаженья.
- Для данного оборудования требуется место в прачечной.
- Поуровневое регулирование температурного режима.
- Регулируемая скорость движения валика.
- Наличие вытяжного вентилятора для пара и нагретого воздуха.
- Автоматическая блокировка, защищающая пальцы.
- Автоматическое поднятие валика при отключении электроэнергии.
- Наличие перехода на газовый режим нагревания.
- Наличие подключения к податочной машине.
- Наличие ходового ролика: заботится о подвижности небольшого оборудования.

место, так как могут быть установлены вдоль одной стены. Выглаженное белье можно убрать не нагибаясь.



При крупногабаритном оборудовании следует обращать внимание на следующее:

- чтобы вытяжные вентиляторы были установлены с обеих сторон;
- чтобы была встроена шарнирная регулировка при наличии шарнирной системы;
- чтобы частоту вращения можно было регулировать;
- чтобы был режим глаженья для деликатных тканей.

При малогабаритном оборудовании следует обращать внимание на следующее:

- валики длиной от 850 мм и диаметром от 160 мм очень экономичны, поскольку пригодны для разнообразного применения;
- направляющие ролики приводят машину в движение (если ролик неподвижен, действует нагреватель);
- давление должно соответствовать необходимому;
- поверхность для выгрузки белья должна была достаточной, чтобы оно автоматически помещалось в контейнер.

Обслуживание машин для глаженья белья и сушильно-гладильных катков

Во время пауз в работе приборы следует охладить и затем накрыть, чтобы избежать попадания на них пыли. Качество работы валика и гладильной ткани должны регулярно контролировать специалисты. Автомат для глаженья нужно регулярно мыть. Способы мытья должны быть показаны персоналу при обучении, чтобы сотрудники могли производить его самостоятельно.

Машина для складывания белья

После глаженья горячее белье складывается специальной машиной. В зависимости от установленной программы машина для складывания белья может складывать как гладкое, так и махровое белье. Рабочая ширина такой машины составляет от 175 до 300 мм. Предметы текстиля подаются сотрудником, который одновременно контролирует белье на выходе.

Белье в такую машину подается несортированным, возможен вариант, когда по конвейеру оно передается прямо от гладильной машины к машине для складывания белья. Машина автоматически складывает вещи по заданной ширине. Фотоэлементы и микропроцессоры регулируют процесс. Наличие нескольких программ позволяет складывать различные виды белья. У некоторых моделей есть

даже встроенный механизм сортировки белья по цвету и размерам и автоматический пересчет предметов белья. При наличии сенсоров нет необходимости в ручной сортировке.

Маленькие приборы

Автомат для быстрого глаженья подходит для всех часто используемых предметов текстиля, которые следует гладить вручную. Для глаженья белья гостей такой автомат также незаменим. В случае, если два ролика для нагрева свободны, можно их использовать. Валик поднимается ножным переключателем, ролики неподвижны. Эффект глаженья достигается посредством давления валика. Некоторые приборы дополнительно оснащены функцией подачи пара. Длина валика составляет около 65 см, диаметр валика — 12 см.

Подвесные утюги помогут сэкономить место после завершения процесса глаженья.

Паровые утюги. Паровая гладильная станция со складным столом для глаженья или со складной доской для глаженья Доска для глаженья по высоте должна регулироваться по нескольким

уровням. Также следует предусмотреть выполнение работ в положении сидя. При использовании паровой гладильной станции в помещении необходимо предусмотреть вентиляцию для выхода пара со встроенным вентилятором.

Прочие предметы оснащения:

- передвижной столик для белья;
- тележки с полочками, тележки с решетками;
- передвижной контейнер из искусственных материалов;
- передвижная вешалка;
- подвесные утюги;
- приспособления для глаженья рукавов, возможно складные;
- рабочие стулья или складывающиеся стулья;
- бутылки с насадкой-распылителем;

Схема работы машины по складыванию белья



Машина для складывания белья



- щетки для одежды;
- щетки для велюровых тканей;
- ткань для отпаривания;
- кронштейны для подвешного оборудования.



Рабочие процессы

Все сотрудники должны пройти обучение, чтобы знать методы работы и постоянно стараться их улучшить. Необходимый контроль можно осуществлять ведением книги учета (списков). Такие учетные записи делают в основном сами сотрудники. Обучение сотрудников в данном случае помогает правильному прохождению рабочего процесса.

Сортировка белья

Грязное белье следует сортировать в зависимости от условий его стирки. При очень хорошем освещении нужно проверить, нет ли на белье пятен. Особенно загрязненные предметы белья откладывают к той части, куда при стирке будет добавлен пятновыводитель.

Белье, снятое со столов в ресторане или на кухне, следует встряхивать, чтобы в стиральную машину не попали остатки еды (например, хлебные крошки) или части декорирования.

Постельное белье перед стиркой нужно выворачивать и контролировать углы и швы.

Отсортированное белье раскладывается по контейнерам или в тележки для белья.

Обязательно надо проверить карманы в одежде, чтобы случайно не постирать нужные вещи. Текстильные изделия с завязками необходимо стирать в специальном мешочке.

Предварительная обработка белья

Замачивание

Особенно важно замочить перед стиркой белье, которое используется на кухне или в ресторане. В процессе замачивания такого белья потоком воды могут быть смыты пищевые пятна, так что даже не потребуется применять пятновыводитель.

Выбор вешалок

Обозначение	Характеристика
Вешалка для пальто	— Стабильная — Сильно расширенная на конце
Вешалки для одежды всех размеров	— Прямой формы — Закругленные на краях с защитой от соскальзывания
Вешалки для блузок	— Прямой формы — С небольшой кривизной — С круглыми краями
Вешалки для рубашек	— Прямой формы — С расширением (в том месте, где располагается воротничок) — Большая
Вешалка для костюмов	— Стабильная — Расширенная на концах — С держателем для брюк
Вешалка для брюк	— Зажим, который удерживает брюки — Зажимы также используются для детской одежды
Вешалка для юбок, двух размеров	— Зажим, к которому крепится пояс юбки

Совет

Вещи с пятнами от белка следует поместить в холодный щелочной раствор!

Вещи с пятнами от смазочного масла поместите на солнце!

Удаление пятен

В случае, если позволяют материал и вид текстильного изделия, пятно нужно вначале обработать холодной водой. Засохшие загрязнения удаляются тупым предметом.

Совет

Перед применением пятновыводителя следует проверить с изнаночной стороны вещи, пригоден ли он для использования.

Под пятно следует подстелить тряпочку. Раствор, удаляющий пятна, наносится на тряпочку, а затем растирается с небольшим нажатием по направлению от края пятна к середине. Сильное трение может повредить ткань.

Если пятновыводитель не удалил пятно полностью, нужно удалить его без остатка, применяя другой пятновыводитель.

Во время процесса выведения пятен в помещении нельзя курить. Необходимо хорошая вентиляция и, возможно, использование защитной маски.

Стирка

Следует тщательно обращать внимание на то, чтобы стиральная машина была загружена бельем правильно. Если в машину загружать попеременно большие и маленькие предметы белья, качество стирки будет лучше.

При чрезмерной загрузке машины может случиться следующее:

- стирка приведет к преждевременному износу белья;
- слабое движение белья в потоке воды;

Обработка пятен

Субстанция	Средство для удаления
Жир	Бензин
Жирные пятна, пятна от сока, супа	— Дистиллированная вода для удаления окрашивания — Бензин для удаления жира — Пропитать ополаскивателем или концентратом мыла
Красное вино	Обработать свежее пятно солью, засохшие пятна уксусом или лимонным соком
Смазочное масло	— Керосин для удаления окрашивания — Бензин для удаления жира
Овощной сок, молоко	— Смыть пятно холодной водой — Чистый спирт
Кофе, какао	— Смыть пятно холодной водой — Обработать глицерином
Кровь	— Смыть пятно холодной водой — Применить средство для умягчения, содержащее энзимы
Воск	— Проложить промокательной бумагой и прогладить пятно — Воск растает и осядет на бумагу, по необходимости заменить бумагу на новую
Ручка, чернила	Специальный растворитель для чернил или спирт, обработать лимонным соком
Фломастер	Специальный пятновыводитель, спирт
Помада, духи	— Удалить бензином — Удалить при помощи теплого раствора моющего средства
Масляная краска, лак	Скипидар, затем раствор моющего средства

- на белье образуются складки, которые потом сложно устранить;
- плохое полоскание белья; остатки моющего средства и грязи остаются на белье.

Для транспортировки белья от стиральной машины к машине для сушки белья необходимо использовать специально маркированный контейнер из искусственного материала на колесиках, например, для постиранного белья — голубой.

Совет

При загрузке стиральной машины уже мокрым бельем следует заполнять пространство барабана машины на две трети.

Махровые вещи должны занимать не более двух третей объема всего белья.

Подготовка белья для вывешивания

Небольшие предметы следует встряхнуть и положить таким образом, чтобы влага стекала с краев. Большие вещи двум сотрудникам следует растянуть за углы в разные стороны, таким образом, чтобы на белье не образовывалось морщин. Затем белье поместить на рабочий стол с хромированной поверхностью.

Сушка

Сушка в барабане

Для махрового белья и для белья, используемого на кухне, следует задать барабану программу полной сушки. О частичной сушке можно говорить, если влажность белья не превышает 35%, это позволяет достичь при глажене оптимальных результатов и щадит белье от повреждений.

Совет

Если белье сохнет в сложенном виде, лучше располагать сгибы с левой стороны, это в дальнейшем облегчит глаженьё.

Развешивание постиранных вещей

Белье, лежащее и расправленное на рабочей тележке, следует вешать по долевой нити, распрямляя края. Под действием собственного веса белье, повешенное таким образом, останется гладким, когда высохнет. Развешивание начинается с последней вешалки с последующим передвижением вперед. Белье следует снимать с вешалки, когда оно высохло до оптимального для глаженья состояния.

Совет

Если у белых и слабо окрашенных рубашек при сушке поднимать воротничок, остатки воды не будут скапливаться в его углах. Этот совет относится также к рабочим халатам и блузкам из деликатных тканей.

Подготовка к глаженью

Все вещи необходимо встряхнуть и сложить в стопку. Небольшие вещи следует разместить в стороне. Внизу должна быть та сторона вещи, которая ляжет на гладильную доску. Большие вещи рекомендуется сложить и подготовить к закладке в машину для глаженья белья. Середний сгиб всех вещей должен находиться на одном и том же месте. Фасонные вещи, такие как рубашки или блузки, следует разложить, в зависимости от необходимой программы глаженья. Спинка при этом располагается на столе для глаженья, рукава — на грудке рубашки, подол свернуть к воротнику. Рабочая задача — погладить мужскую рубашку.

Рабочий процесс при стирке

Начало рабочего дня:	<ul style="list-style-type: none"> — открыть кран для подачи воды; — включить защитный клапан.
Загрузить стиральную машину:	<ul style="list-style-type: none"> — открыть барабан, подставить к нему контейнер с бельем; — выложить вещи в барабан; — закрыть дверцу барабана; — добавить в стиральную машину моющее средство. емкость А для стирки белья при температуре 95 °С, емкость В для стирки белья при температуре 60 °С; — закрыть емкость для моющего средства; — выставить программу стирки; — выбрать температуру для стирки.
После завершения программы стирки:	<ul style="list-style-type: none"> — открыть барабан стиральной машины; — подставить контейнер для белья; — выгрузить белье в контейнер; — проконтролировать барабан; — увезти белье.
После завершения рабочего дня:	<ul style="list-style-type: none"> — закрыть кран для подачи воды; — проверить фильтр; — очистить емкость для добавления моющего средства и оставить открытой; — выключить защитный клапан.



Идеально подготовленным для глаженья можно назвать чуть влажное белье, которое из сушки сразу же попадает на рабочий стол, выполненный из искусственных материалов.

В случае, если в конце рабочего дня на рабочем столе для глаженья еще остается белье, его нужно аккуратно накрыть и продолжить работу на следующий день.

Глажение белья

Хорошее и быстрое глажение обуславливают следующие факторы:

- белье приготовлено к глажению с определенной степенью влажности;
- учтены особенности ткани фасонных изделий;
- выбрана правильная температура утюга.

Проверить белье на достаточное содержание влаги: определить рукой, равномерно ли увлажнено белье. Прикрыть белье специальной тканью. Неправильно, если края белья уже высохли, если одни его части еще слишком мокрые, тогда как другие сухие. Для дополнительного увлажнения можно использовать бутылки с насадкой-распылителем, наполненные теплой водой.

Только действительно чистое белье следует гладить, поскольку остатки грязи при глажении впитываются в волокна ткани и их потом очень сложно устранить.

Все действия сотрудников, необходимые для глажения, должны быть представлены в виде наглядной таблицы.

Хорошее обучение сотрудников гарантирует быстрое и четкое выполнение работы. Примерно две трети всего белья в отеле можно гладить, используя гладильную машину или сушильно-гладильный каток. Оставшееся белье гладят при помощи подвешного утюга или на гладильной доске.

Мульду для глажения перед использованием нужно тщательно контролировать. Пыль с нее следует удалить специальными салфетками. По необходимости можно протирать мульду влажной тряпочкой, что позволит увеличить скорость скольжения белья. Скорость поворота валика определяет темп работы.

У машины для глажения должна быть предусмотрена возможность экстренного отключения. Столик для белья должен быть выполнен в том же стиле, что и гладильная машина.

Работа по глажению белья должна в основном производиться в положе-

нии сидя, наличие складных стульев облегчает нагрузку и позитивно сказывается на здоровье сотрудников.

Оснащение рабочего места для глажения белья:

- полностью освещенный валик машины для глажения белья;
- подача белья должна осуществляться с левой стороны;
- отрегулированный по высоте рабочий стул;
- стол на колесиках для складирования готового белья.

Пример

Оснащение рабочего места для глажения белья: глажение машиной, обслуживаемой одним сотрудником



Совет

В машинах с открытым с двух сторон валиком возможна подача белья и с обратной стороны.

Пример

Оснащение рабочего места для глажения белья с забором готового белья вторым сотрудником



Подача белья в гладильную машину

Положенное стопкой белье следует расправить и поднести его к месту забора машиной, при этом, подавая край белья в машину, нужно следить, чтобы пальцы не попали в валик машины. После забора белья машиной следует расправить канты и середину. Застревание белья говорит о неправильной загрузке, а возникновение на нем морщин — о неправильно выбранном давлении валика. Следует обращать внимание на то, чтобы машина не заглаживала углы белья и не создавала на нем морщины.



Совет

Белье, которое должно иметь гладкую поверхность, следует класть под валик гладильной машины этой стороной.

При структурной ткани или неровной поверхности следует гладить белье с изнаночной стороны.

Однослойные текстильные изделия, например простыни, столовое белье, следует безупречно гладить за один рабочий процесс. Двухслойные предметы, например пододеяльники или наволочки, требуют как минимум двух рабочих процессов. Оптимальное сочетание влажности белья и скорости движения валика гладильной машины экономят затраты и время.

Забор белья из валика гладильной машины

При работе с большим оборудованием лучше задействовать для забора белья из валика гладильной машины второго сотрудника, который проверит степень влажности белья и сложит его.

Совет

Если вынимать большие предметы белья с легкой натяжкой, а потом сразу класть их на поверхность рабочего стола, белье будет особенно гладким. Белье при этом выглядит как накрахмаленное, этот эффект очень ценится для кухонного текстиля.

В случае, если только один сотрудник загружает белье в гладильную машину и забирает его, можно пропустить момент, когда белье следует вытягивать, и валик будет гладить белье по второму кругу.

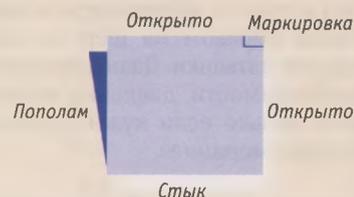
Предметы белья перед тем, как сложить, следует выложить на рабочий стол, чтобы они могли полностью просохнуть.

Во время складывания белья гладильная машина должна остывать. Снимать выглаженное белье с валиков можно также при помощи специального автоматического оборудования.

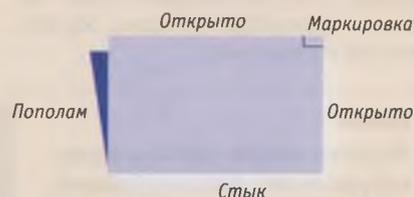
Для облегчения работы сотрудников рядом с местом для складывания белья можно установить табличку, демонстрирующую способы складывания. При этом даже сотрудник, постоянно не работающий в прачечной, сможет правильно свернуть белье.

**Примеры складывания белья****Полотенца для посуды, большие салфетки**

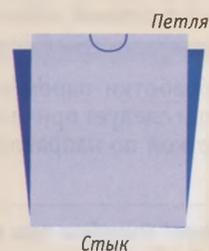
- Маркировка располагается справа вверху, края видны.
- Свернуть внизу вверх пополам.
- Свернуть внизу вверх на четверть.
- Свернуть слева направо пополам.
- Свернуть слева направо на четверть.
- Повернуть.

**Полотенца для бокалов, домашние полотенца**

- Маркировка располагается справа вверху, края видны.
- Свернуть внизу вверх пополам.
- Свернуть внизу вверх на четверть.
- Свернуть слева направо на треть.
- Повернуть.

**Полотенца для рук**

- Разложить, петля находится на виду.
- Свернуть снизу вверх пополам.
- Свернуть слева направо и справа налево на треть.
- Свернуть снизу вверх пополам.
- Повернуть.

**Глаженье на гладильной доске**

Очень часто форменная одежда сотрудников гладится на гладильной доске посредством пара. Требования к оснащению рабочего места для выполнения такого вида работы аналогичны требованиям при работе с гладильной машиной.

Пример

Оснащение рабочего места для глаженья на гладильной доске



Обработка паром

При глажении униформы сотрудников особенно часто необходима обработка паром, чтобы придать вещам надлежащий вид. Также посредством отпаривания можно устранить блестящие места на шерстяных вещах и вещах, содержащих шерсть. Темные шерстяные вещи перед обработкой паром следует обработать щеткой, смоченной уксусной водой, это поможет сохранить таким вещам цвет и удалить с них остатки пыли.

На все материалы перед обработкой следует постелить флисовую ткань, чтобы утюг непосредственно не контактировал с материалом изделия. Таким образом на шерсти можно удалить катышки. Давить на утюг нет необходимости, давление используется, только если нужно удалить с изделия морщины.

Стрелки на брюках будут держаться лучше, если на материал брюк постелить специальную ткань, обработанную крахмалом.

Совет

Рабочее место должно быть оборудовано таким образом, чтобы работать можно было с правой и с левой стороны.

После обработки паром все шерстяные вещи следует причесать велюровой щеткой по направлению ворсинок.

Внимание! Ошибки при неправильной обработке паром!

Не учитывается фасон изделия.

Образуются двойные складки.

Материал блестит, поскольку температура обработки была слишком высокой или низкой или не применялась дополнительная ткань.

На брюках не видно стрелок.

Материал кажется смятым, потому что воздействие пара было непрерывным.

Совет

Складывать нужно только полностью сухие вещи.

Между складками материала можно прокладывать бумагу, это поможет гостю довести безупречно отглаженную вещь в чемодане.

Сортировка и промежуточное хранение

После стирки и глажения вещи должны отлежаться. Глажение удаляет из вещей влагу, и они теряют эластичность. После промежуточного хранения они опять набирают из воздуха необходимую влагу, а значит, и эластичность.

Данные для планирования

Хорошо оснащенная прачечная требует больших инвестиций. Чтобы делать данные инвестиции разумно, исходя из требований предприятия, необходимо правильное планирование. Следующие данные являются исходными пунктами для планирования.

Специальные задания сложно учитывать при составлении данных по планированию, поскольку они очень различны. Действительные временные затраты следует учитывать и принимать как данные для последующего планирования.

Трудно организовать работу по времени в сезон, когда велика нагрузка. Данные каталога помогут при планировании исходного времени, затрачиваемого на каждый рабочий процесс. Организация персонала должна осуществляться гибко. Для выполнения работ часто привлекается руководство прачечной и сотрудники, работающие на этажах.

Когда составлен каталог данных, можно решить следующие вопросы.

- Какие размеры оборудования оптимальны для предприятия? Большие объемы оборудования при небольшом количестве вещей на предприятии — пример неэкономичного оснащения.
- Как можно гибко организовать каждый рабочий процесс? Ручные утюги, подвесные утюги, гладильные доски помогут организовать гибкое прохождение рабочих процессов, но применение такого оборудования потребует дополнительных временных затрат.



Пример данных для планирования

Количество	Рабочий предмет	Рабочий процесс	Расчетное время, мин	Затраченное время, мин
50	Салфетки для рта	Подготовлено для глаженья	7,0	
1	Скатерть, 170 см	Подготовлено для глаженья	1,0	
1	Мужская рубашка	Подготовлено для глаженья	1,40	
1	Рабочий халат	Подготовлено для глаженья	1,20	
1	Столовая скатерть, 310 см	Валик, 2 слоя	7,0	
1	Салфетки для рта	Валик, 1 слой	0,25	
1	Наволочка	Валик, 1 слой	1,0	
1	Пододдеяльник	Валик, 2 слоя	4,0	
1	Простыня	Валик, 2 слоя	3,0	
50	Кухонные полотенца	Валик, 1 слой	7,5	
1	Скатерть, 220 см	Большая гладильная машина	2,0	
30	Скатерть	Большая гладильная машина	90,0	
100	Салфетки на стол	Большая гладильная машина	35,0	
10	Пододдеяльники	Большая гладильная машина	30,0	
20	Наволочки	Большая гладильная машина	8,0	
20	Простыни	Большая гладильная машина	60,0	
1	Мужская рубашка	Ручное глаженье	5,0	
1	Рабочий халат с рукавами	Ручное глаженье	10,0	
1	Рабочий халат без рукавов	Ручное глаженье	5,0	
1	Куртка повара	Ручное глаженье	10,0	
1	Брюки повара	Ручное глаженье	8,0	
1	Сервировка, комплект	Ручное глаженье	15,0	
10	Скатерть, 210 см	Сложить	18,0	
50	Небольшие, гладкие предметы	Сложить	10,0	

Организация персонала

Персонал прачечной

Размеры предприятия и виды обработки текстильных изделий в прачечной определяют, будет ли руководить прачечной приемщица белья по совместительству или персонал будет подчиняться непосредственно управляющей отелом.

На небольших предприятиях руководит прачечной управляющая отелом, а обслуживают сотрудники, работающие на этажах. Эти факторы следует отразить в должностной инструкции управляющей и сотрудников по этажу. Иногда часть управления отелом (а именно руководство прачечной) осуществляет приемщица белья. По американской системе управления эту должность можно обозначить как менеджер прачечной.

Пример: должностная инструкция

Наименование	Руководитель прачечной
Цель	Организация работы прачечной
Подразделение	<ul style="list-style-type: none"> — Подчинение: руководству отелом. — Равное положение: с управляющими на местах. — Руководство: сотрудниками прачечной, 1 рабочей силой.
Задачи	<ul style="list-style-type: none"> — Обработка всего поступающего в прачечную белья, начиная от его приема и заканчивая его выдачей для хранения на склад. — Области ответственности: приемная, рабочее место по удалению пятен с белья, сушильное помещение, гладильная, место для починки (шитья) белья, офис. — Расчет в случае оказания сервисных услуг. — Контроль за стиркой белья. — Участие в проведении годовой инвентаризации на складах, где хранится белье.
Права	<ul style="list-style-type: none"> — Закупка химических моющих средств исходя из представленного бюджета. — Обучение сотрудников, которые оказывают прачечной временную помощь. — Обучение практикантов. — Выбраковка испорченного белья и рапорт управляющей. — Распределение работ и участие в составлении рабочего плана. — Получение предложений по цене для услуг, оказываемых прачечной.
Требования	<ul style="list-style-type: none"> — Знание всех процессов производства в прачечной. — Подробные знания всех свойств материалов. — Организаторские способности. — Практический опыт подобной работы. — Знания в области обучения персонала. — Хорошие манеры.

Указания к обучению персонала

Рабочее задание 1: отгладить мужскую рубашку вручную

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Разложить воротничок	Разложить воротничок внутренней стороной, рубашка висит на гладильной доске	Вначале следует прогладить воротничок
Прогладить воротничок рубашки	Гладить по направлению от краев воротничка к середине	Воротничок становится гладким, вставки в нем не сбиваются
Прогладить рукава и манжеты	<ul style="list-style-type: none"> — Положить первый рукав таким образом, чтобы передняя сторона была сверху — Разложить манжету — Прогладить манжету изнутри — Оттянуть манжету и прогладить рукав от середины к плечу и от середины к манжете — Исходя из вида манжеты 	<ul style="list-style-type: none"> — Манжета становится гладкой — Рукав становится гладким, пройма сформирована — Прогладить с обратной стороны

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Прогладить остальные части рубашки	<ul style="list-style-type: none"> — Прогладить правую переднюю сторону — Высоко поднять воротничок — Положить спинку рубашки на закругленную часть гладильной доски и прогладить верхнюю и нижнюю части спинки — Гладить по направлению от середины к кромке — Также прогладить спинку и левую переднюю часть рубашки — Далее следует повесить рубашку на вешалку, если это форменная одежда, или сложить ее 	<ul style="list-style-type: none"> — Проглаженные части не заминаются — Материал не сдвигается с места

Совет

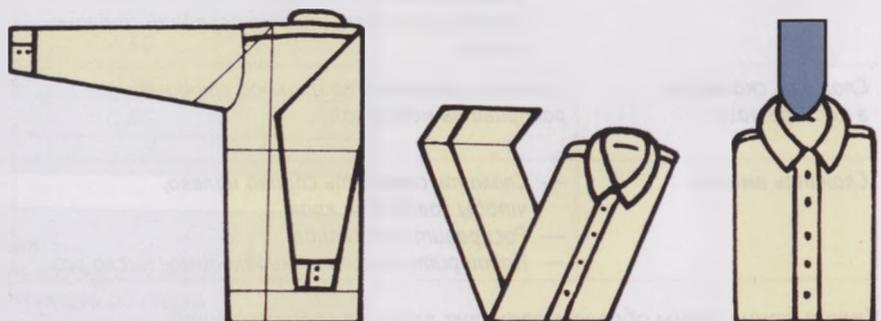
Двойные части следует немного растянуть и прогладить дважды. Прогладить карманы с внутренней стороны, далее прогладить снаружи по выступающей части. В случае, если ткань в области застежки плотная, лучше прогладить ее два раза.

Фасонная форменная одежда обрабатывается таким же образом. При обработке блузок следует обращать внимание на материал, из которого они сшиты. Только у блузок рубашечного покроя есть подплечники. Во все остальные модели их можно подложить самостоятельно.

Рабочее задание 2: сложить отглаженную мужскую рубашку

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Разложить рубашку	<ul style="list-style-type: none"> — Застежка располагается сверху — Каждую вторую пуговицу следует застегнуть — Сложить воротничок 	<ul style="list-style-type: none"> — Правильное исходное положение для складывания рубашки — Правильное расположение воротничка
Перевернуть рубашку	<ul style="list-style-type: none"> — Удерживать пальцами боковые стороны рядом с воротничком — Удерживая рукава, повернуть рубашку на рабочей поверхности 	<ul style="list-style-type: none"> — Предпочтительнее для сохранения формы — Материал не соскальзывает
Сложить боковые части	<ul style="list-style-type: none"> — Сложить боковины на расстоянии двух пальцев от воротничка — Линия сгиба направлена к кромке 	Достигнута необходимая ширина для сложенной рубашки
Сложить рукава	<ul style="list-style-type: none"> — Сложить манжеты — Расположить рукава один на другом, складывая их наискосок 	— Сгибы на обоих рукавах выполняются в одну сторону
Сложить рубашку	Сложить рубашку снизу вверх, манжеты поднять вверх	<ul style="list-style-type: none"> — Манжеты не застегивать — Передняя и плечевая части рубашки прикрывают остальные части
Развернуть рубашку и проконтролировать	<ul style="list-style-type: none"> — Прогладить по передней стороне — Распрямить сгибы 	Рубашка сложена верно, форма компактна

Этот метод складывания особенно подходит для отелей, поскольку при складывании рубашкам придается одна и та же форма. Форменную одежду, как правило, не складывают. Ее следует повесить на вешалку. В зависимости от выдачи форменная одежда сортируется к выдаче по отделам отеля по размерам или по табличкам с именами сотрудников.



Рабочее задание 3: сложенные продольно, верхней стороной вверх пододеяльники прогладить посредством гладильной машины

<i>Что следует делать?</i>	<i>Как следует делать?</i>	<i>Почему следует делать именно так?</i>
Положить пододеяльник в рабочую позицию	— Положить пододеяльник в подачу гладильной машины	Важно для правильной глажки
Пропустить в первый раз через валик	— Ножное обслуживание — Немного натянуть ткань на себя — Швы и сгибы должны быть направлены в одну сторону	Если ткань натянута достаточно сильно, глажение будет безупречно
Пропустить через валик во второй раз	Забрать пододеяльник с обратной стороны валика и пропустить через валик во второй раз, как описано выше	Вещь поглажена безупречно и полностью высохла

В случае, если нужно сначала прогладить лицевую, а затем изнаночную сторону, следует начинать глажение с изнаночной стороны. Время, необходимое для глажения, будет вдвое больше.

Рабочее задание 4: гладкие влажные небольшие текстильные изделия подготовить к глажению и прогладить гладильной машиной

<i>Что следует делать?</i>	<i>Как следует делать?</i>	<i>Почему следует делать именно так?</i>
Около 30 штук текстильных изделий разложить по продольной нити	Положить вещи следует лицевой стороной вниз на рабочий стол из искусственного материала и накрыть сверху специальной тканью для глаженья	— Гладильная поверхность достаточно нагрета — Белье следует разложить ровно — Влажность распределяется равномерно
Подать вещи	Положить вещи по долевой нити на податочную поверхность; вещи следует натягивать	Таким образом можно достичь желаемого результата
Забрать вещи	После глаженья следует положить вещи на рабочую поверхность из искусственного материала для дальнейшей обработки	Таким образом вещи охлаждаются

Если вы работаете с машинами, в которых гладильная поверхность располагается сверху, а валик снизу, следует помещать лицевую сторону текстильных изделий вверх. Небольшие вещи следует попеременно подавать то с правой, то с левой стороны, поскольку иначе поверхность валика сильно нагреется только с одной стороны и нагрузка на валик будет неравномерной.

Рабочее задание 5: сложить проглаженные на гладильной машине скатерти для хранения в шкафу

<i>Что следует делать?</i>	<i>Как следует делать?</i>	<i>Почему следует делать именно так?</i>
Разложить скатерти	— Гладко расправить скатерть на рабочей поверхности — Складка располагается на передней стороне стола	— Правильная исходная позиция
Сложить скатерть в четыре раза	Сложить скатерть по длинной стороне, расправить материал	— Достигается требуемая длина — Материал не соскальзывает с поверхности
Сложить вместе	— Сложить скатерть справа налево, чтобы совпадали края — Расправить материал — Повторить действие необходимое число раз	— Не образуется заминов в складках — Готово для хранения в шкафу

Складывание таким образом подходит для всех гладких вещей.

Услуги по стирке белья для гостей

Многие предприятия предлагают своим гостям услуги по стирке их белья, то есть гостевое белье принимается для стирки и глаженья. Кроме того, могут быть оказаны услуги по уходу за верхней одеждой.

Для оказания таких услуг сотрудников следует обучать особенно тщательно. Цены следует устанавливать согласно затратам по производственным работам. Оплата должна осуществляться на месте. В гостевом номере,

обычно в платяном шкафу, должен находиться мешок для вещей и перечень оказываемых услуг с прайс-листом. Гость указывает в перечне необходимые данные, например номер комнаты, имя, количество вещей и дату желаемого выполнения заказа. В зависимости от организации предприятия гость информирует службу регистрации или управляющую о необходимости сдать вещи в прачечную, складывает их в мешок и подготавливает. В случае, если гостевые вещи стираются и гладятся не в отеле, а в прачечной города, сотрудники, работающие на этажах, занимаются доставкой их из гостевого номера в прачечную. Счет из прачечной прикладывается к счету гостя за номер, или оплата происходит сразу при получении готовых вещей.

Перечень вещей

 **Алдиана**
Отпуск среди друзей
Хохкениг / Австрия

Имя:

Дата:

Номер комнаты:

Контроль	Кол-во	Список вещей	Цена в евро	Сумма
Мужские вещи				
		Рубашка	2,80	
		Брюки	5,00	
		Пуловер	3,90	
		Нижнее белье	1,50	
		Майка	1,50	
		Платки	0,60	
		Пижамы	4,40	
		Носки	0,90	
Женские вещи				
		Блузка	4,40	
		Юбка, брюки	5,00	
		Платье	6,30	
		Пижамы	4,40	
		Лифчик	2,00	
		Нижнее белье	1,50	
		Майка	1,50	
		Носки, колготки, чулки	0,90	
		Платки	0,60	
		Пуловер	3,30	
Сумма				

Налог на добавленную стоимость включен в цены.

В случае повреждения или пропажи вещи отель возмещает максимально трехкратную стоимость стирки и чистки всех вещей по счету.

Выдача белья не производится в выходные, праздничные дни и в дни каникул.



Указания по обучению персонала

Рабочее задание 1: очищенные мужские брюки прогладить паровым утюгом

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Прогладить область пояса	<ul style="list-style-type: none"> — Положить брюки на закругление гладильной поверхности — Застегнуть застежку, пар направлять от себя таким образом, чтобы прогладить карманы — Шлицу следует обрабатывать интенсивным паром — Снять вещь с гладильной поверхности 	<ul style="list-style-type: none"> — Подготовка — Вещь сохраняет форму — Не образуется двойных складок
Прогладить область брючин	<ul style="list-style-type: none"> — Область пояса располагается на закругленной поверхности для глаженья — Нижняя часть брючин располагается на рабочем столе — Приподнять верхнюю брючину — Прогладить нижнюю брючину, обработать складки — Положить верхнюю брючину на нижнюю, складки должны совпасть — Обработать брючину, как описано выше 	<ul style="list-style-type: none"> — Правильное положение — Сначала следует обработать нижнюю брючину — Складки, проглаженные вначале, всегда заметны — Стрелки должны быть четкими

Рабочее задание 2: прогладить чистую, обработанную раствором ацетата женскую шерстяную юбку

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Прогладить подкладку	<ul style="list-style-type: none"> — Вытянуть подкладку и расположить ее на закругленной части поверхности для глаженья — Юбка висит свободно — Гладить по направлению от себя без добавления пара — Снять вещь с гладильной поверхности 	<ul style="list-style-type: none"> — Подкладку следует гладить всухую
Обработать юбку паром	<ul style="list-style-type: none"> — Расположить юбку на закругленной стороне гладильной поверхности — Подкладка висит свободно — Шерстяной материал обрабатывается интенсивным паром по направлению от себя — Снять вещь с гладильной поверхности 	<ul style="list-style-type: none"> — Правильное положение — Подкладку нельзя увлажнять — Швы не должны загибаться
Повесить юбку	<ul style="list-style-type: none"> — Вывернуть подкладку — Повесить юбку на вешалку соответствующего размера 	<ul style="list-style-type: none"> — Под действием силы тяжести еще влажный материал будет висеть прямо, юбка поглажена идеально

Совет

Швы и шлицу при глаженьи можно прокладывать бумагой, таким образом, при глажке не остается следов от швов на материале.

Вся верхняя одежда должна быть повешена на вешалки в зависимости от фасона. Во влажном воздухе за счет собственного веса одежда, как правило, хорошо держит форму.

Рабочее задание 3 (специальное задание в спортивном отеле): почистить пуховую куртку с хлопчатобумажным верхом специальным моющим средством и нанести на нее защитный слой

Что следует делать?	Как следует делать?	Почему следует делать именно так?
Подготовить вещь	<ul style="list-style-type: none"> — Удалить части, которые нельзя стирать и которые могут окраситься — Проверить, пусты ли карманы 	<ul style="list-style-type: none"> — Полинялые места трудно поддаются обработке — Забытые бумажные платки или проездные очень неприятно удалять из карманов постиранной вещи
Замачивание	<ul style="list-style-type: none"> — Замочить в теплой воде 	<ul style="list-style-type: none"> — Нити расправляются
Стирка	<ul style="list-style-type: none"> — Стирать в специальном растворе в теплой воде — Тщательно стирать места сильных загрязнений 	<ul style="list-style-type: none"> — Удаляется грязь — Специальный материал при стирке питает волокна, и они сохраняют эластичность
Полоскание	<ul style="list-style-type: none"> — Полоскать в теплой чистой воде — Заменить воду — Повторять процесс столько раз, сколько необходимо. Вода не должна содержать моющий раствор 	<ul style="list-style-type: none"> — Бережная стирка для пуха
Нанесение защитного слоя	<ul style="list-style-type: none"> — Нанести защитный слой, как указано в инструкции по эксплуатации — Положить вещь и пропитать ее специальным составом 	<ul style="list-style-type: none"> — Рисунок остается плотным
Сушка	<ul style="list-style-type: none"> — Сушить в центрифуге — Разложить вещь на широкой рабочей поверхности из искусственного материала и сушить ее 	<ul style="list-style-type: none"> — Солнце вредит пуху

Списки (формуляры)

Формуляр. Указания для нового сотрудника

Имя сотрудника _____

Ответственный за обучение _____

Дата поступления: _____

Данный формуляр нужно заполнять в первую неделю после прихода на работу нового сотрудника. Заполнять формуляр должен ответственный за обучение нового сотрудника.

Указания	Дата	Подпись
Руководство предприятия		
Представление нового сотрудника всем руководителям отделов		
Передача униформы		
Информация о выдаче и чистке униформы		
Указание рабочего места		
Передача шкафа для личных вещей		
Вывешивание таблички с именем		
Правила обслуживания гостей		
Планирование работы / распределение часов		
Передача ключей		
Руководство по эксплуатации технических предметов		
Руководство по использованию противопожарного плана		
Обход эвакуационных путей		
Посещение мест технического обслуживания (электроток, вода)		
Обучение по оказанию первой помощи		
Руководство по сотрудничеству с другими отделами		

Формуляр. Окончание рабочего дня на этаже

Контроль за областями деятельности	Отметка
Проверка и чистка: пылесос, моечные машины	
Дополнение: тележка для белья	
Уборка и дополнение: моечная тележка	
Выбросить мусор	
Отнести в прачечную использованные тряпки для мытья и салфетки	
Отнести в прачечную грязное белье	
Убрать офис на этаже	
Проверить наполненность складов	
Подготовить необходимые вещи на следующий день (белье, моющие средства)	
Подготовка рабочей одежды на следующий день	
Сдать обратно ключи	
Контроль плана работы на следующий день	

Дата _____ Подпись _____

Формуляр. Ремонтная служба

Номер комнаты _____

Дата _____

Пожалуйста, пометьте ваши пожелания по ремонту крестиком

Жилое помещение	Ванная комната
<input type="checkbox"/> Дверь в номер, ключ	<input type="checkbox"/> Свет
<input type="checkbox"/> Свет	<input type="checkbox"/> Отопление, климатическая установка
<input type="checkbox"/> Отопление, климатическая установка	<input type="checkbox"/> Раковина
<input type="checkbox"/> Ток	<input type="checkbox"/> Ванна
<input type="checkbox"/> Кровать	<input type="checkbox"/> Душ
<input type="checkbox"/> Мебель	<input type="checkbox"/> Туалет
<input type="checkbox"/> Занавески	<input type="checkbox"/> Фен
<input type="checkbox"/> Жалюзи	<input type="checkbox"/> Бритва
<input type="checkbox"/> Окно	
<input type="checkbox"/> Радио	
<input type="checkbox"/> Телевизор	
<input type="checkbox"/> Телефон	
<input type="checkbox"/> Мини-бар	
<input type="checkbox"/> Сейф в номере	













Комната №
Zimmer Nr.
Room no.
Chambre no. _____

<input type="checkbox"/> Вода / wasser water / l'eau	<input type="checkbox"/> Отопление / heizung heating / chauffage
<input type="checkbox"/> Свет / licht light / lumière	<input type="checkbox"/> Кровать / bett bed / lit
<input type="checkbox"/> Ключ / schlüssel key / clé	<input type="checkbox"/> Туалет / WC
<input type="checkbox"/> Протечка / vorhänge curtain / rideaux	<input type="checkbox"/> Радио / radio / TV
<input type="checkbox"/> Душ / dusche shower / douche	<input type="checkbox"/> Занавески / rolladen blind / jalousies
<input type="checkbox"/> Ванна / bad bath / bain	<input type="checkbox"/> Мебель / möbel furniture / meubles
<input type="checkbox"/> Бритва / rasierapparat razor / rasoir	<input type="checkbox"/> Окно / fenster window / fenêtre

Примечания _____

Формуляр. Ежемесячное потребление: товары для гостей

Месяц: _____

Офис на этаже: _____

Ответственный сотрудник: _____

Наименование	Емкость	Наличие на начало месяца	Выдача	Наличие на конец месяца	Расход

Дата _____ Подпись _____

Формуляр. Выдача ключей

Дата _____

<i>Сотрудник</i>	<i>Время выдачи</i>	<i>Номер комнаты</i>	<i>Подпись сотрудника</i>	<i>Время возврата</i>	<i>Подпись управляющей</i>

Формуляр. Окончание работ в гостевом номере

<i>Контроль областей деятельности</i>	<i>Отметка</i>
<i>Гостевая папка</i>	
<i>— Проспект отеля</i>	
<i>— Информация для гостей</i>	
<i>— Телефонная справка / телевизионная программа</i>	
<i>— Прайс-лист</i>	
<i>— Предложения по проведению свободного времени</i>	
<i>— Конверты, бумага для писем</i>	
<i>— Письменный блок, ручка</i>	
<i>— Формуляр для ремонтных работ</i>	
<i>Карта приветствия</i>	
<i>Подушки на кровать</i>	
<i>Карточка для заказа завтрака</i>	
<i>Комплект для шитья</i>	
<i>Табличка на дверь «Просьба не беспокоить»</i>	
<i>Формуляр для передачи белья в прачечную, мешок для грязного белья</i>	
<i>Набор для чистки обуви, ложечка для обуви</i>	
<i>Табличка-указатель «Не курить»</i>	
<i>План эвакуации, описание путей эвакуации</i>	
<i>Стакан с подстаканником</i>	
<i>Прайс-лист мини-бара</i>	
<i>Мыло</i>	
<i>Гель для душа / шампунь</i>	
<i>Шапочка для душа</i>	
<i>Пилочка для ногтей</i>	
<i>Емкость с косметическими салфетками</i>	
<i>Стаканчик для зубной щетки, упакованный</i>	
<i>Туалетная бумага, резерв</i>	
<i>Информация о смене белья, табличка</i>	

Формуляр. Самоконтроль противопожарных мер

Дата: _____

Сотрудник: _____

Область контроля / этаж: _____

Область контроля	Помещение	Недостатки	Устранены	ОК
Свободные пути эвакуации				
Запасные выходы свободны и ничем не заставлены				
Наличие аварийного освещения				
Освещение путей эвакуации				
Наличие огнетушителей				
Огнетушители находятся в зоне досягаемости				
Наличие планов эвакуации и ориентирования				
Наличие листов с планом поведения во время возникновения пожара в гостевых номерах				
Правила поведения при пожаре: сигнализация в номерах				
План эвакуации в номерах				
Наличие указания о номере, куда звонить о возникновении пожара				
Отопительные приборы свободны, не занавешены				
Опорожнение пепельниц должно осуществляться в плотно закрывающуюся емкость из невозгораемого материала				
Правильное хранение возгораемых веществ				
Устранение возгораемых отходов в конце рабочего дня				

Контроль устраненных недостатков

Дата _____ Подпись _____

Справочное издание

Андреа Пфлегер

ОТЕЛЬ

***Как выстроить дело
с нуля до пяти звезд***

Ответственный редактор *Л.И. Глебовская*

Художественный редактор *И.А. Озеров*

Технический редактор *Н.В. Травкина*

Компьютерная верстка *А.В. Ларионова*

Корректоры *О.А. Левина, Т.В. Соловьева*

Подписано в печать с готовых диапозитивов 25.04.2008.
Формат 84x108^{1/8}. Бумага мелованная. Гарнитура «Официна».
Печать офсетная. Усл. печ. л. 25,2. Печ. л. 15,0.
Тираж 3000 экз. Заказ № 787.

ЗАО «Центрполиграф»
111024, Москва, 1-я ул. Энтузиастов, 15
E-MAIL: CNPOL@DOL.RU

WWW.CENTRPOLIGRAF.RU

Отпечатано с готовых диапозитивов
в ООО «Чебоксарская типография № 1»
428019, г. Чебоксары, пр. И. Яковлева, 15