

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	<i>Академический колледж</i>

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## *Комплексная уборка жилых помещений*

*«Междисциплинарный курс»*

*Экономического профиля*

основной профессиональной образовательной программы по специальностям

**43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»**

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Владивосток 2016

Составитель: Григорьевская И.В., *преподаватель АК ВГУЭС*

Учебно-методический комплекс по дисциплине *«Комплексная уборка жилых помещений»* (далее УМКД) - является частью основной профессиональной образовательной программы ОПОП СПО по специальностям **43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»**, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Учебно-методический комплекс по дисциплине адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает в себя теоретический блок, перечень практических занятий и задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение .....	4
2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	7
3.1. Основные понятия и термины по темам .....	7
3.2. Вопросы для самоконтроля по темам: .....	15
3.4. Задания для самостоятельного выполнения .....	15
3.5. Форма контроля самостоятельной работы: .....	166
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	17
4.1. Текущий контроль .....	17
4.2. Перечень точек рубежного контроля: .....	17
4.3. Итоговый контроль по дисциплине .....	17
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	19

## 1. Введение

### УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Основы туристской индустрии» (далее УМКД создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и/или лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также теоретические вопросы и практические задания по промежуточной аттестации.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятиях.

Основные понятия и определения курса приведены в глоссарии.

После теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки (минимального балла по БРС) по точкам текущего контроля (практическим, самостоятельным и контрольным работам), необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому, в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая, как самостоятельное изучение теоретического материала, так и выполнение типовых расчетов по указанным темам.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) составлено на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится контрольная работа – **3 семестр, экзамен – 4 семестр.**

В зачетную книжку выставляется запись «отлично, хорошо, удовлетворительно». Оценка за контрольную работу и экзамен выставляется на основании оценок, полученных в течение семестра за практические, контрольные и самостоятельные работы, и, итогового контроля в форме теста на бумажных или электронных носителях согласно перечню вопросов, выносимых на зачет и экзамен. Вопросы приведены в конце УМКД.

В результате освоения дисциплины Вы должны **уметь:**

- контролировать чистоту помещений и прилегающих к помещениям уличных территорий;
- поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние в гостевых комнатах и общественных жилых помещениях;
- осуществлять подготовку общественных и жилых помещений к заезду жильцов и работников общественных помещений;

- осуществлять уборку как жилых, так и общественных помещений;
- контролировать санитарно-гигиеническое состояние уличных территорий, прилегающих к жилым и общественным помещениям;
- организовывать работы связанные с хранением, учетом, пополнением запасов моющихся средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;

В результате освоения дисциплины Вы должны **знать**:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность клининговых компаний и административно – хозяйственных служб по уборке жилых помещений;
- организацию деятельности административно-хозяйственной службы;
- стандарты качества обслуживания при организации деятельности административно-хозяйственной службы;
- виды отчетной документации;
- принципы взаимодействия административно-хозяйственной службы с другими отделами;
- правила работ с связанных с хранением, учетом, пополнением запасов моющихся средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием
- Иметь практический **опыт**:
  - контроля за чистотой помещений в гостевых комнатах, общественных помещениях и прилегающих территориях;
  - поддержания необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;
  - осуществления подготовки жилых помещений к заезду клиентов согласно принятым в жилищно – коммунальном хозяйстве стандартам;
  - оказания вечернего сервиса;
  - организации работ связанных с хранением, учетом, пополнением запасов моющихся средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;
  - организация работ по уборке уличных территорий.

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у специалиста по домашнему и коммунальному хозяйству должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»):

ПК 5.1	Контролировать чистоту помещений в гостевых комнатах и общественных помещениях
ПК 5.2	Проводить и контролировать такие мероприятия, как генеральная уборка, дополнительные ремонтные и отделочные работы
ПК 5.3	Поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях
ПК 5.4	Осуществлять подготовку номеров к заезду клиентов согласно принятым в клининговом сервисе стандартам
ПК 5.5	Оказывать вечерний сервис
ПК 5.6	Организовывать работы связанные с хранением, учетом, пополнением запасов моющихся средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

**Внимание!** Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете прийти на дополнительные занятия к преподавателю, которые проводятся согласно графику. Время проведения консультаций Вы сможете узнать у преподавателя, а также познакомившись с графиком их проведения, размещенном на двери кабинета преподавателя.

## 2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи зачета	количество
лабораторные занятия	нет
практические занятия	10
самостоятельная работа	
Точки рубежного контроля	6
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>Контрольная работа, экзамен</b>

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1 Содержание разделов и тем

#### **Тема 1 Организация административно-хозяйственной службы клининговой компании**

1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы.
2. АХС ее роль и значение в деятельности службы клининга
3. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС
4. Должностные обязанности и схемы работы персонала клининговой компании

#### **Тема 2 Организация работы персонала службы уборки жилых и общественных помещений**

1. Графики выхода на работу персонала АХС
2. Офис АХС, правила телефонного этикета, принятые в АХС клининговой компании
3. Прием на работу новых сотрудников АХС
4. Основные технологические документы АХС
5. Ключевое хозяйство АХС

#### **Тема 3 Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений**

1. Продукция индивидуального пользования при уборке жилых и общественных помещений
2. Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы
3. Информационная папка клиента клининговой компании
4. Уборка жилых помещений при заезде и выезде в жилое и общественное помещение.
5. Порядок устранения технических неисправностей в жилом помещении
6. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки жилых помещений
7. Организация обслуживания общественных помещений. Уборка в офисах и уборка уличных территорий.
8. Дополнительная уборка жилых и общественных помещений по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки
9. Генеральная уборка
10. Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории
11. Контроль качества уборки жилых и общественных помещений

#### **Тема 4 Уборочные материалы техника, инвентарь**

1. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
2. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
3. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования

### **3.1. Основные понятия и термины по темам**

**Абразив** – вещество с повышенной твердостью, которое применяется для механической обработки материалов. Естественными абразивами являются кремень, наждак, алмаз; искусственные – карбид кремния, синтетический алмаз и другие.

**Аквачистка (AquaClean)** - система влажной очистки предметов интерьера. Данный вид чистки подходит для химчистки ковров любых типов волокон, в том числе наиболее деликатных: шерсть, шелк, кашемир. Аквачистка проводится при температуре воды 35°C.

**Антистатическая обработка** – процесс обработки ковровых покрытий, мягкой мебели. При такой обработке устраняется статическое электричество, которое может возникнуть при химчистке мебели и ковровых покрытий.

**АРУК** – Ассоциация Российских Уборочных Компаний. Организация была образована в 2000 году. Сегодня насчитывает четыре десятка профессиональных клининговых компаний, которые оказывают более 50% услуг российского рынка клининговых услуг.

**Атриум (от лат. atrium)** – закрытый внутренний двор в средней части жилища. Сегодня «атриум» - открытое пространство, расположенное внутри здания, которое имеет стеклянное перекрытие.

**Бластинг** – очистка твердых поверхностей от различных загрязнений абразивными материалами в струе сжатого воздуха. Бластинг является эффективным, экономически выгодным и безопасным методом очистки твердых поверхностей. При помощи этого метода достигается качественная очистка сильно загрязненных поверхностей.

**Боннет-круг** – является разновидностью пэдов (см. Пэд). Такой пэд изготавливается из смеси синтетики и хлопка, благодаря чему обладает хорошими чистящими качествами и обеспечивает отличную впитываемость. Боннет-круг применяется для химчистки ковролина и других ковровых покрытий.

**Бучарда** – (от франц. boucharde) - металлический четырехгранный молоток, ударные поверхности которого покрыты пирамидальными зубцами. Используется для обработки камня.

**Бучардирование** – процесс механического нанесения на камень шероховатостей для уменьшения скольжения.

**Виледа (Vileda)** – немецкая фирма Vileda Professional. Компания является одним из наиболее известных производителей профессионального уборочного оборудования и химических средств. Имеет представительства в более чем 15 странах мира. Центральный офис находится в городе Mannheim (Германия).

**Витраж** – (от франц. vitrage, от лат. vitrum – стекло). Орнаментальная декоративная композиция из стекла или другого материала, пропускающего свет. Витражом также называют сплошное остекление фасада здания.

**Витрина** – пространство, место за окном магазина под стеклом для показа различных предметов или товара.

**ВДМ (VDM Испания)** – компания-производитель сервисных тележек и профессионального уборочного оборудования. Продукция компании отличается эксклюзивным дизайном и широким выбором моделей. На сегодняшний день компания выпускает более 350 видов продукции для профессионального клининга в 43 странах мира.

**Водосос** – пылесос, предназначенный для сбора воды, влажной грязи и остатков химических растворов. Другое название «водосборка».

**Вошение** – нанесение воска или восковой пасты на обрабатываемую поверхность. Применяется для деревянных поверхностей, а также для натурального камня с целью сохранения искусственной полировки.

**Генеральная уборка** – процесс очищения, уборки квартир и других помещений, а также прилегающих территорий от мусора, различных загрязнений, и приведение их в состояние, максимально приближенное к первоначальному на момент начала эксплуатации с момента окончания последнего цикла генеральной уборки.

**Гидроструйная очистка** – очистка твердых поверхностей от загрязнений при помощи агрегатов высокого давления.

**Гидрофобизатор** – состав, при помощи которого на твердой поверхности образуется водоотталкивающий эффект. Производятся в виде концентратов или растворов, готовых к применению.

**Гидрофобизация** – придание обрабатываемой поверхности водоотталкивающих свойств путем нанесения специальных добавок.

**Гранвакс (Granwax Великобритания)** – фирма-производитель химических средств. Основное направление компании - производство химических средств для уборки, химчистки ковровых покрытий и поддержания чистоты в любых помещениях.

**Грязезащита** – специальное покрытие для пола, снижающее количество грязи, заносимое в помещение с улицы обувью.

**Грязезащитное покрытие** - напольное покрытие, устанавливаемое в помещениях на входные зоны для очистки подошвы обуви. Правильно установленная система позволяет снизить объем грязи, попадаемой в помещения на обуви посетителей, на 80%.

**Дезинфекция** – комплекс мероприятий, направленный на уничтожение возбудителей инфекций и разрушение токсинов.

**Дезодорация** – уничтожение неприятных запахов путем обработки чего-либо, распыления дезодоранта и так далее. Иногда дезодорацию используют как «дезодорирование» в применении к работам по чистке ковров и других ковровых покрытий.

**Дисковая машина** – общее название всех агрегатов, работа которых построена на системе вращения одного или нескольких дисков. Как правило, диски являются основой для крепления специнвентаря (пэдодержатели, щетки).

**Диспенсер (от англ. dispenser – дозатор)** – любое устройство для выдачи чего-либо в определенной дозе или количестве.

**Ежедневная уборка** – комплекс мероприятий, который направлен на обеспечение эстетических и санитарных требований к состоянию помещений и наружной территории, бережный уход за различными поверхностями, проводимый с определенной периодичностью после заключения договора.

**Ершик** – приспособление для чистки внутренних поверхностей различных предметов. Форма ершика позволяет очищать труднодоступные места. Ершик состоит из рукоятки и щетки. В зависимости от области применения изготавливается из различных материалов и форм.

**Жалюзи** - светозащитные шторы, которые состоят из горизонтальных или вертикальных пластиковых либо металлических пластин, вращающихся на оси.

**Жилое помещение** - жилые дома, коттеджи, дачные постройки, предназначенные для постоянного проживания в них, а также отдельные квартиры, зарегистрированные в соответствующих государственных органах.

**Загрязнение** – физическое воздействие, привнесение в экосистему источников энергии (тепла, света, шума, вибрации, гравитации, электромагнитного, радиоактивного излучений). Заключается в отклонении от нормы ее физических свойств.

**Загрязняющее вещество** – вещество, которое может причинить вред здоровью людей или окружающей среде. К основным загрязняющим веществам относятся: совокупность взвешенных частиц, двуокись серы, окись углерода, углеводороды, двуокись азота, озон, свинец.

**Защита (нанесение защитного слоя)** – процесс искусственного предохранения от вредного воздействия (влаги, абразива, грязи, прямых солнечных лучей) обрабатываемой поверхности с целью продления срока эксплуатации защищаемого материала. В качестве защиты могут использоваться воски, пропитки, полироли, пасты и так далее.

**Импрегнирование (от impraegnatio наполнение)** – пропитывание, обработка подповерхностных слоев материала под давлением. Часто употребляется как синоним пропитке. Служит для повышения сопротивляемости воздействия неблагоприятных факторов окружающей среды.

**Кентукки** - категория мопов (см. Моп), которая отличается большим количеством петлевидных веревочных лент (хвостов). Моп кентукки предназначен для мокрой уборки квартир и других помещений, так как способен впитывать объем воды в три раза превышающий его собственный вес. Изготавливаются из 60% хлопка и 40% полиэстера или из 100% хлопка различной длины, обладают суперпрочностью и надежностью.

**Керхер (Karcher Германия)** – занимает лидирующие позиции среди производителей высококлассного уборочного оборудования и аксессуаров. Керхер – признанный лидер на рынке бытовой и профессиональной техники для уборки.

**Клингель** – гибкое стальное лезвие, которое вставляется в скребок (см. Скребок) для чистки поверхностей. Для отдельных поверхностей применяются лезвия различной жесткости, и с разным углом заточки.

**Клинер (от англ. cleaner – уборщик, уборщица)** – специалист, имеющий квалификацию, которая позволяет ориентироваться в профессиональной химии, специализированном оборудовании, инвентаре, расходных материалах. Клинер способен самостоятельно оказывать различные виды клининговых услуг.

**Клининг (от англ. cleaning – уборка).** Под клинингом понимается как профессиональная уборка и все, что с ней связано (ежедневная, послестроительная, генеральная, комплексная уборка помещений различной площади и любой сложности, мытье окон, очистка фасадов, химчистка ковров, ковровых покрытий, чистка мягкой мебели и многое другое).

**Клининговая компания** – организация, которая оказывает клининговые услуги, обеспечивает широкий спектр работ по уборке помещений, основываясь на современных технологиях, организационных принципах, эффективной технике и высококачественных химических средствах. Главным фактором качества услуг являются сотрудники (клинеры), которые специально подобраны и профессионально подготовлены.

**Клининговые услуги** – услуги, которые оказывает клининговая компания. К клининговым услугам относят: уборка квартир, офисов, мойка окон, промышленный альпинизм, химчистка ковра, химчистка мягкой мебели, вывоз мусора, уборка коттеджей и прилегающей территории.

**Клификс (Cleanfix Швейцария)** – один из лидеров производителей профессионального клинингового оборудования. Ассортимент компании включает в себя все необходимое уборочное оборудование и инвентарь.

**Ковролин** – напольное ковровое покрытие, которое производится из натуральных либо синтетических волокон. Различают тканый, тафтинговый и иглопробивной ковролин.

**Ковромоечная машина (ковромойка)** – класс моющих пылесосов. Ковромойка обеспечивает качественную и глубокую очистку ковровых покрытий. В таких машинах используется нагреватель моющего раствора, что значительно повышает качество очистки покрытий.

**Комбинированная машина** – оборудование, применяемое для сухой и влажной механизированной чистки большой площади ковровых покрытий.

**Коммунальная машина** – оборудование, применяемое для механизированной уборки прилегающих территорий. Коммунальные машины могут быть оснащены оборудованием для уборки снега, распыскивания антигололедных реагентов, шлангом для сбора листвы, приспособлением для чистки бордюров и скамеек.

**Комплексная бригада** – подразделение в клининговой компании, которое оказывает услуги по комплексной уборке помещений в рамках заключенного договора.

**Комплексная уборка** – обслуживание объекта на ежедневной основе, в ходе которого выделяется согласованное с клиентом время для проведения уборки помещений, а также режим поддерживающей уборки внутренних помещений и наружных территорий после заключения договора. Договор, как правило, заключается на год.

**Кристаллизатор** – порошкообразное или жидкое слабокислотное средство, применяемое в процессе кристаллизации кальцийсодержащих поверхностей.

**Кристаллизация** – процесс, придающий камню натуральный глубокий блеск (высокий коэффициент отражения света), высокую прочность и водонепроницаемость.

**Лак** – продукт изменения тонких масляных пленок, растекающихся и покрывающих обрабатываемую поверхность. Служит защитой от воздействия окружающей среды.

**Лама** – оборудование для ручной работы. Является статическим пылесборником. Основа ламы – волокна, которые при соприкосновения с сухой поверхностью за счет своего статического напряжения притягивают к себе пыль. Применяется в слабо запыленных помещениях.

**Ламинат** – вид напольных покрытий. 90% ламината составляет древесина. Ламинат является экологически чистым материалом.

**Липпаж** – перепад высот между напольными плитками. Удаление перепадов называется шлифовкой.

**МАКИЧ** – Международная Ассоциация Компаний Индустрии Чистоты. Цель ассоциации – обеспечение общества здоровой, комфортной чистой среды обитания, а также объединение усилий участников клинингового рынка для дальнейшего развития.

**Мансарда** - жилое помещение на чердаке крыши.

**Микрофибра** (от англ. microfibre) – ткань из полиэстера. Особые свойства микрофибры позволяют очищать поверхность более эффективно, не оставляя за собой следов грязи и разводов.

**Мобильная бригада** – подразделение в клининговой компании, которое обеспечивает выполнение специализированных операций, таких, как чистка ковровых покрытий, кристаллизация мраморных поверхностей, глубокая размывка кафельных полов ротатором, нанесение полимерных покрытий и другие.

**Мойка высокого давления (минимойка)** – аппарат высокого давления для индивидуального использования. Понятие "мойки высокого давления" подразумевает под собой – уборочное оборудование многоцелевого использования. Применяется для мойки различной техники, а также очистки фасадов зданий и других поверхностей.

**Мойка окон** – процесс очищения стекол от всевозможных загрязнений, разводов и подтеков, а также чистка и протирание оконных рам, ручек, подоконников, откосов, отливов. Мытье окон высоте производится при помощи строительных лесов, туры, либо специально обученным персоналом (промышленные альпинисты).

**Моп (от англ. mop – швабра)** – специальная текстильная насадка на швабру. Одевается на стальную или пластиковую насадку с шарниром – флаундер. Особое плетение нитей мопа позволяет подметать, и мыть одновременно.

**Моподержатель** – металлический или пластиковый держатель для мопов с креплением для ручки.

**Моющие средства (детергенты)** – вещества которые усиливают моющее действие воды. Под детергентами обычно понимают синтетические вещества, по моющему действию сходные с мылом. Наиболее распространенные синтетические моющие средства – сульфонаты натрия.

Обновление защитного слоя – технологический процесс, который включает в себя глубокую размывку старого слоя покрытия, просушку обрабатываемой поверхности, нанесение нового защитного слоя и полировку поверхности.

**Оборудование** – общее обозначение специализированной профессиональной техники для выполнения клининговых услуг. К оборудованию также относят инвентарь, такой, как сервисные тележки, флаундеры, пылесборники, и другие.

**Однороторная машина** – применяется для выполнения операций по уходу за различными видами напольных покрытий. В зависимости от характеристик машины и используемых материалов это может быть очистка твердых полов с использованием моющих средств, химчистка ковров и ковровых покрытий, нанесение, снятие защитных составов, полировка полов и так далее.

**Окно** – элемент стеновой или кровельной конструкции, предназначенный для сообщения внутренних помещений с окружающим пространством, естественного освещения помещений, их вентиляции, защиты от атмосферных, шумовых воздействий и состоящий из оконного проема с откосами, оконного блока, системы уплотнения монтажных швов, подоконной доски, деталей слива и облицовок.

**Оконка (клининговый сленг)** – все виды работ, которые связаны с обеспылеванием, мытьем окон, витрин, стеклянных перегородок, чисткой оконных рам, рекламных бигбордов и так далее. Работы по мытью окон могут также проводиться с привлечением промышленных альпинистов.

**Осмотр первичный** – оценка объекта клининговых услуг. Осмотр необходим для точности расчетов стоимости. Как правило, на осмотре присутствуют специалисты коммерческого и технологического отделов клининговой компании.

**Парогенератор** – агрегат, при помощи которого производится подача под давлением струи водяного пара. Парогенератор используется для чистки ковров и прочих твердых покрытий, чистки стекол, ровных поверхностей мебели и ухода за текстильными изделиями.

**Пеногаситель** – особый вид добавки, дегазирующий и деаэрирующий пену. В результате этого процесса пена превращается в жидкое вещество. Пеногасители также применяются для улучшения фильтрации, повышения износостойкости оборудования.

**Пеногенератор** – оборудование, применяемое для образования пены, необходимой для пенной чистки ковров и ковровых покрытий. Для пенообразования применяются специальные химические средства.

**Перчатки** – вид одежды для кистей рук с отделениями для каждого пальца. Изготавливаются из ткани, кожи или резины.

**Подметальная машина** – применяется для удаления мусора и пыли. Имеет широкий спектр применения: от компактных машин с ручным управлением для уборки небольших площадей до промышленных высокопроизводительных машин.

**Полировка** - совокупность процессов пластической микродеформации и тонкого диспергирования поверхностного слоя обрабатываемой поверхности, происходящих при воздействии полировальных и доводочных материалов.

**Полировальная машина** – подвид роторных машин, которые отличаются сверхвысокими скоростями рабочего диска. Используется для полировки и спрей-полировки напольных покрытий.

**Полироль** – пастообразное вещество, либо стабильная эмульсия, устойчивая к разделению. Обладает высококачественной дисперсией с повышенной концентрацией растительных и минеральных восков.

**Поломоечная машина (поломойка)** – используется для общей и поддерживающей чистки площадей различных размеров с использованием химических средств. Разные модели поломоечных машин разработаны для выполнения определенных задач уборки помещений с применением дисковых или цилиндрических щеток, отличающихся по составу и жесткости.

**Полотер** – разновидность роторных машин. Применяется для шлифовки, полировки и натирки полов.

**Послестроительная уборка (послестрой)** – уборка квартиры или другого помещения, выполняемая после строительных или ремонтных работ. Специфической особенностью такой уборки является необходимость удаления последствий использования различных строительных материалов.

**Прамол Чеми (Pramol Chemie Швейцария)** – фирма-производитель химических средств. Компания производит большой ассортимент чистящих средств для промышленного использования, моющие средства для изделий из текстиля, средства для мойки автомобилей и другое.

**Промышленный альпинизм** – технология выполнения работ на высоте. Промышленный альпинизм появился как услуга вместе со спросом на высотные работы. Работа производится при помощи альпинистских методов передвижения и страховки. Основными видами работ являются мойка окон и очистка фасадов зданий.

**Пылесос** – класс машин для удаления пыли засасыванием ее с воздухом вентилятором и отделением от воздуха в пылесборнике.

**Пэд (от англ. pad – подложка)** – абразивная насадка, необходимая для чистки различных поверхностей. Другое название – размывочный круг. Используются на поломоечных и односторонних роторных машинах, а также при работе ручным инвентарем.

**Пэдодержатель** – диск для крепления пэдов.

**Расходные материалы** – продукция, имеющая короткий временной цикл эксплуатации. К расходным материалам относятся самостоятельные единицы (резиновые перчатки, пакеты для мусора и так далее), а также элемент комплектов клинингового оборудования (пэды, шубки для мытья окон).

**Репелленты (от англ. stain repellents – пятноотталкиватели)** – необходимы для защиты ковровых покрытий от жидкостных загрязнений.

**Ретардант (от англ. soil retardants – грязеотталкиватели)** – необходим для защиты ковра от сухих загрязняющих веществ. К ретардантам относятся: коллоидный кварц, фторполимеры, коллоидный металлик, акриловые сополимеры.

**Роторная машина** – категория машин с единым принципом действия – вращением рабочего диска, который используется в качестве платформы для насадки дополнительного оборудования (пэдодержателя с пэдом, щетки, алмазных плашек, и так далее). Роторы являются низкоскоростными машинами. Используются для размывки твердых покрытий, химчистки ковровина и других ковровых покрытий, шлифовки, кристаллизации.

**Система пылеудаления** – состоит из вакуумной установки, фильтрующего циклона и трубопровода, который монтируется в соответствии с текущей обстановкой в помещении. Позволяет собирать материал повсюду, даже при одновременной работе нескольких операторов. Весь собираемый материал транспортируется в одну точку.

**Сквидж** – держатель для насадок. Используется в комплекте с резиновым желобом или ворсовой шубкой для выполнения работ по мойке окон и других стеклянных поверхностей. Сквидж часто называют сгоном (от основной функции по сгону воды).

**Скребок** – полотно небольших размеров самой разной формы и материала, которое крепится к ручке, держателю. Разнообразие скребков обуславливается их назначением, материалами изготовления и требованиями эргономичности. В клининге скребок в основном используются при мытье окон (для удаления краски, остатков скотча), очистке твердых напольных покрытий.

**Слойка** – швабра, рабочая поверхность которой состоит из петель разной высоты и разных нитей. Применяется для удаления избыточного количества воды, не оставляя разводов.

**Стриппер** – обобщенное название всех щелочесодержащих растворов и концентратов, разводимых водой и используемых для промывок напольных покрытий.

**Стриппинг (от англ. stripping – сдирание, снятие верхнего слоя)** – химическая чистка, мойка пола, технологический процесс обновления защитного покрытия.

**Тафтинг** – способ производства ковровых покрытий: пучки ворса при помощи множества игл вкалываются в предварительно подготовленную основу. Химчистка ковра, изготовленного тафтинговым методом, требует более тщательного подхода.

**Тележка (уборочная)** – специальное оборудование для уборки офисов и других помещений коммерческого использования. В комплект входит непосредственно тележка для перемещения, ведро, отжим, крепление для флаундера, стекломоя, и так далее.

**Тендер (от англ. «tender» - торги, конкурс)** – конкурентная форма размещения заказов на предоставление услуг или выполнение работ по заранее объявленным в документации условиям, в оговоренные сроки на принципах состязательности, справедливости и эффективности.

**Тест (химии)** – метод исследования, диагностики. Заключается в пробном воздействии химического состава на материал, подлежащий очищению от загрязнений.

**Тура** – передвижная вышка для мойки окон, стен и потолков.

**Уборочное оборудование** – оборудование, необходимое для быстрой и качественной очистки от загрязнений значительных площадей механизированным способом.

Профессиональное клининговое оборудование подбирается в зависимости от типа помещения, характера загрязнений, требований, предъявляемых к чистоте и так далее.

**Флаумер (от швейц. flaumer)** – синоним слова mop, имеющий происхождение из швейцарской версии немецкого языка.

**Флуорохимикат** – фторсодержащие средства. Являются наиболее долгой и надежной защитой от сухих и жидкостных загрязнений (как водянистых, так и масляных). Проявляют свойства антистатика. Многие производители ковровых покрытий снабжают свои изделия защитой на основе флуорохимикатов.

**Флаундер** – складная насадка с шарниром, предназначенная для крепления мопа (держатель для мопа).

**Флорант-Чемп (Flore-Chemie Германия)**. Основными направлениями компании являются специальные химические средства для промышленности, оказания клининговых услуг и так далее.

**Химическая чистка** – процесс очистки обрабатываемой поверхности с применением химических средств. В сфере клининга под химчисткой подразумевают операции по химчистке ковров, ковровых покрытий, чистке мягкой мебели, с применением химии и различными способами.

**Химия** – общее название всех химических соединений, имеющих искусственное происхождение, которые используются при выполнении различных клининговых услуг. Использование химии позволяет ускорить процесс чистки поверхностей и получить внешний визуальный эффект.

**Цветовое кодирование** - методика представления информации. Применяется, когда невозможно изменить форму либо расположение какого-либо объекта, а его символическое обозначение не действует.

**Цветовое кодирование (уборочного инвентаря)** - способствует обеспечению полного контроля гигиены производства. Применяя инвентарь определенного цвета в каждой конкретной зоне, персонал имеет четкое представление относительно места и цели использования данного инвентаря, что позволяет исключить перекрестное загрязнение. Введение контроля по цвету использования инструментов включает осмотр производственных площадей и принятие решения по их делению на зоны уборки. Каждой зоне определяется свой цвет. Затем анализируется процесс уборки, и подбирается необходимый инвентарь для каждого этапа уборки.

**Чемспек (Chemspec)** – торговая марка химических средств компании Chemical Specialties Manufacturing Corporation (США). Компания производит химические средства для химчистки ковров, мягкой мебели с 1968 года. Благодаря проводимым исследованиям, продукция компании постоянно совершенствуется и расширяется.

**Шлифовка** – заключается в обработке поверхности абразивными материалами. В процессе шлифования получают поверхность с малой шероховатостью. В сфере клининга распространена услуга по шлифовке природного камня.

**Штанга телескопическая** – разновидность инвентаря, который используется для уборки поверхностей на большой высоте без применения лестниц, стремянок и так далее. На конце телескопической штанги могут быть закреплены различные насадки: скребки, сгоны, щетки, держатели с шубками для мойки окон.

**Щетина** – в клининге материал для изготовления щеток, а также сделанная из этой шерсти волосяная часть щётки, кисти.

**Щетка** – приспособление для чистки чего-либо в виде плоской деревянной, костяной и тому подобное колодки с насаженной на нее щетиной.

**Щетка ручная** - предназначена для ухода за различными поверхностями. Термостойкость и гигиеничность позволяют использовать их там, где предъявляются повышенные требования к соблюдению стандартов чистоты и гигиены. В химчистке щетки применяют для ручной первичной чистки мягкой мебели, чистки ковров.

**Экстракторная машина** – профессиональный аппарат высокого давления, по принципу действия схожий с моющим пылесосом. Применяется для чистки ковровых покрытий, химчистки мягкой мебели и других предметов интерьера.

**Экстракция (от лат. Extrahō – извлекаю)** – метод извлечения вещества из раствора или сухой смеси с помощью подходящего растворителя. Данный технологический процесс используется при химчистке ковровых покрытий (особенно высоковорстных ковров и ковровина).

**Эркер** – выступающая часть дома, придающая ему индивидуальный облик, увеличивает площадь внутренних помещений и улучшает освещенность. Часто эркеры используют в сочетании с лоджиями и балконами.

**Эттори (Ettore США)** – один из мировых лидеров производителей профессионального клинингового оборудования. Ассортимент компании включает в себя весь необходимый уборочный инвентарь для ухода за стеклянными поверхностями.

### **3.2. Вопросы для самоконтроля по темам:**

1. Дайте определение слову «клининг»
2. Что способствовало появлению первых клининговых компаний в России
3. Когда был создан первый указ Петра I о клининге, его содержание?
4. Какие услуги относятся к разовым услугам, предоставляемым клининговыми компаниями?
5. Назовите основные составляющие быстрой и высококачественной уборки.
6. Каких принципов должен придерживаться обслуживающий персонал при проведении уборочных работ?
7. Какие категории уборочных работ вы знаете?
8. Кто организует работу всего обслуживающего персонала клининговой компании?
9. На какие группы можно разделить уборочные работы жилых помещений?
10. Какие виды уборки жилых помещений вы знаете?
11. Какие виды уборки существуют в клининге?
12. Назовите последовательность уборки многокомнатной квартиры.
13. Какие типы уборочных машин и механизмов вы знаете?
14. Какие фирмы занимаются выпуском уборочных машин?
15. Что является отличительной особенностью уборочных машин?
16. Какие правила необходимо соблюдать при работе с уборочной техникой?
17. Назовите последовательность выполнения ежедневной текущей уборки?
18. Какую последовательность необходимо соблюдать при уборке офисного помещения?
19. Назовите технологии уборки.
20. В чем состоит генеральная уборка жилого помещения?
21. Как производится уборка придомовых территорий?
22. Что входит в уборку производственных помещений?
23. Чем отличается уборка улиц в летнее и зимнее время?
24. Назовите виды уборки по типам.
25. В чем состоит экспресс-уборка жилого помещения?
26. Какие помещения относятся к местам общего пользования?
27. В какое время суток производится уборка мест общего пользования?
28. В чем состоит уборка мест общего пользования, и в какой последовательности выполняется?
29. В какой последовательности выполняется уборка санузла?
30. Существуют ли какие-либо требования к спецодежде клинингера при уборке санузла?
31. В чем основное отличие профессиональных моющих средств от бытовых?
32. Для чего в профессиональной уборке используются дезинфектанты?
33. Для чего в профессиональной уборке используются обезжириватели?
34. Назовите основные виды чистящих средств.
35. Назовите нормативы проведения уборочных мероприятий.

### **3.3. Краткое изложение теоретических вопросов**

можно найти в электронном виде: на сайте университета в разделе «Презентации», а также в бумажном и электронном варианте в методическом кабинете, ауд. 5604.

**Лабораторные работы** – не предусмотрены.

## **Практические занятия**

1. Анализ квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя и персоналу АХС
2. Разработка АХС клининговой компании, функциональные обязанности персонала
3. Анализ технологической документации АХС
4. Проектирование офиса АХС предприятия по уборке жилых и общественных помещений
5. Хронометраж времени на различные виды уборки жилых помещений
6. Технология формирования оборудования для уборки
7. Разработка информационных папок клиентов
8. Контроль качества уборки жилых и общественных помещений
9. Технология работы с уборочными машинами и механизмами
10. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
11. Технология использования уборочного инвентаря

### ***Темы для самостоятельного выполнения***

1. Оценка деятельности АХС клининговых компаний г. Владивостока
2. Характеристика мирового опыта организации АХС предприятий
3. Анализ российского опыта приема на работу персонала АХС
4. Структура ключевого хозяйства АХС
5. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки жилых помещений
6. Организация обслуживания особых видов жилых и общественных помещений. Уборка в VIP-офисах
7. Дополнительная уборка жилых и общественных помещений по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки
8. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием
9. Предупреждение травм и падений
10. Охрана труда персонала АХС

### ***3.5. Форма контроля самостоятельной работы:***

Для домашнего задания и самостоятельной работы предусмотрены различные виды контроля: выборочная или фронтальная проверка решения задач, конспекта теоретического материала, презентация докладов и тем. Возможна проверка определенной ранее группы.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***4.1. Текущий контроль***

1. Контрольная работа «Типология жилых помещений, их отличие».
2. Контрольная работа «Достоинства и недостатки жилого помещения».
3. Контрольная работа «Нормативные документы, стандарты жилых помещений».
4. Контрольная работа «Развитие клининга в России».
5. Контрольная работа «Профессиональные особенности профессии клинингер».
6. Контрольная работа «Преимущества профессиональной уборки».
7. Контрольная работа «Технология клининга».
8. Контрольная работа «Виды уборки придомовых территорий».
9. Контрольная работа «Комплексная уборка».
10. Контрольная «Генеральная уборка».
11. Контрольная работа «Виды профессионального оборудования для уборки».
12. Контрольная работа «Классификация напольных покрытий».
13. Контрольная работа «Комплексная уборка».

### ***4.2. Перечень точек рубежного контроля:***

1. Контрольная работа «Виды жилых помещений, в чем их отличие».
2. Контрольная работа «Развитие клининга в России».
3. Контрольная работа «Профессиональная уборка в современном мире хозяйства».
4. Контрольная работа «Технологии уборки, особенности и виды».
5. Контрольная работа «Периодичность комплексной уборки в различных видах помещений».
6. Контрольная работа «Классификация чистящих средств и оборудования для уборки помещений».

### ***4.3. Итоговый контроль по дисциплине***

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Комплексная уборка жилых помещений»  
для студентов Академического колледжа

#### **100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»**

1. Типология жилых помещений, их отличие
2. Достоинства и недостатки жилого помещения
3. Нормативные документы, стандарты жилых помещений
4. Развитие клининга в России
5. Профессиональные особенности профессии клинингер
6. Преимущества профессиональной уборки
7. Технология клининга
8. Виды уборки придомовых территорий
9. Генеральная уборка
10. Виды профессионального оборудования для уборки
11. Классификация напольных покрытий
12. Комплексная уборка
13. Виды жилых помещений, в чем их отличие
14. Развитие клининга в России
15. Профессиональная уборка в современном мире хозяйства
16. Технологии уборки, особенности и виды

17. Периодичность комплексной уборки в различных видах помещений
18. Классификация чистящих средств и оборудования для уборки помещений
19. Особенности уборки придомовых территорий в летнее и зимнее время
20. Уборка фасадов
21. Технология уборки офисных помещений
22. Дезинфеканты и жиросудалители

## **5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

#### **Основные источники:**

1. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
2. ГОСТ Р 51185-98 «Сервисные услуги. Общие требования».
3. ГОСТ Р 286810-90 «Стандартизация в сфере сервисного обслуживания. Основные положения».
4. МГСН 4.17-99 «Положение о клининговых компаниях».
5. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление предприятий службы уборки жилых и общественных помещений: Учебник для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Изд. центр «Академия», 2012. – 300 с.
6. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 272с.
7. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы по уборке жилых и общественных помещений: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 288 с.
8. Стригунова Д.П., Правовые основы службы сервисного обслуживания населения: учебное пособие (для студентов вузов) / Д. П. Стригунова. - М. : КНОРУС, 2012. - 200 с.
9. Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2011. - 224 с.
10. Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания клиентов клининговыми компаниями: учебное пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. - 352 с.
11. Сорокина А.В., Организация обслуживания в клининговых компаниях: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 304 с.
12. Тимохина Т.Л., Организация административно-хозяйственной службы предприятий сферы услуг: учебное пособие для студ. вузов / Т. Л. Тимохина. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 256 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Баймек С.М. Клининговое хозяйство. Ремонт. Эксплуатация. – К.: Дакор, 2003. – 334 с.
2. Труханович Л.В., Персонал сферы обслуживания. Должностные и производственные инструкции / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. - М. : Финпресс, 2008. – 160с.
3. Сенин В.С., Клининговый бизнес: классификация и особенности: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Сервис домашнего и коммунального хозяйства" / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2011. - 144 с.
4. Уокер, Джон Р. Управление в сфере сервисных технологий: вводный курс: учебник для студ. вузов, обуч. по спец. 100126 "Сервис домашнего и коммунального хозяйства" и спец. сервиса 230000 / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. (В. Н. Егорова). - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 880 с. : ил.

5. Волков Ю.Ф. Технология клинигового обслуживания: учебное пособие для студ. вузов / Ю. Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2011. - 384 с.

**Интернет- ресурсы:**

1. <http://rucont.ru/> национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум
2. <http://www.znaniium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM
3. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии
4. <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R> Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ
5. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека (НЭБ)
6. <http://www.ojkum.ru/> Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования
7. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)
8. <http://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY
9. <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61> Виртуальные выставки
10. [www.school.edu.ru/dok\\_educ.asp](http://www.school.edu.ru/dok_educ.asp)
11. [www.edu.ru/db/portal/sred/](http://www.edu.ru/db/portal/sred/)

**Григорьевская Ирина Владимировна**

**Преподаватель спецдисциплин Академического Колледжа ВГУЭС**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

***Комплексная уборка жилых помещений***

*«Междисциплинарный курс»*

*Экономического профиля*

основной профессиональной образовательной программы по специальности

**100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»**

*для студентов очной формы обучения*