



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ Игохин С.В.

«___» _____ 2016г.

СТАНДАРТ

«Сервис контроль»

Условные сокращения:

ГД – генеральный директор

КД – коммерческий директор

ДПМ- директор по маркетингу

УК – управляющий клуба

СМ-сервис менеджер

СТ- старший тренер

МПФ – менеджер по продажам фитнес

А-администратор

Т– тренер

ФК – фитнес консультант

ЗХ – заведующий хозяйством

УП- уборщик помещений

1. Общие положения

1.1. Базовые принципы

Качественный сервис - это эффективный инструмент продаж, он обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество.

Важно понимать! Высокое качество предоставляемых продуктов и услуг, может быть достигнуто только совместными усилиями **всего персонала клуба** «Броско-Фитнес». Именно всех сотрудников, а не только тех, которые непосредственно общаются с клиентом.

Принципы качественного сервиса - сохранить имеющихся клиентов, привлечь новых и создать у всех клиентов потребность продолжать сотрудничество именно с нашим клубом. Иными словами, задачи качественного сервиса:

- поддержание клиентской базы;
- развитие клиентской базы.

С точки зрения отношений, качественный сервис - это:

- Заботливость.
- Вежливость.
- Честность.
- Готовность помочь.
- Оперативность.

- Доступность.
- Дружелюбие.
- Знания.
- Профессионализм.
- Чистота.

Сервис контроль – это система критериев для оценки качества работы сотрудников и соблюдения стандартов компании различных подразделений, связанная с удовлетворенностью клиентов.

Поскольку качественные стандарты сервиса обязательно измеримы — они и являются основой для мониторинга и контроля работы всего персонала, составления чек-листов и анкет для «тайных покупателей».

1.2.Сфера применения

Действие данного стандарта распространяется на всех сотрудников.

Стандарт «Сервис контроль» применяется для:

- Организации внешнего и внутреннего контроля (Рейтинги клубов, проверки тайным покупателем.)
- Для выявления слабых мест с целью улучшения качества работы.
- Проверки исполнения должностных обязанностей, поставленных задач и нормативных требований.

Стандарт «Сервис контроль» – документ, регламентирующий процесс сервисного контроля по критериям и бизнес процессам, прописанным в стандартах компании «Броско-Фитнес»

Участниками данного бизнес процесса являются генеральный директор, коммерческий директор, директор по маркетингу, управляющий клуба, администратор, менеджер по продажам, старший тренер, тренер клуба, фитнес консультант, заведующий хозяйством

Куратор за содержанием, внесением изменений и внедрения Стандарта по «Сервис контролю» фитнес клубов «Броско фитнес» - Сервис менеджер.

Главный контролер исполнения Стандарта- Генеральный директор .

1.3.График создания положения Стандарта.

Данный Стандарт принимается единовременно ,начинает свое действие с 1.09.2016 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа последнего месяца квартала.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом после его утверждения генеральным директором.

Описание стандарта «Сервис контроль»

№	Бизнес-процедура	Исполнители	Адресат предоставления информации	Сроки
1.	Еженедельная проверка фитнес клубов по следующим параметрам: • Внешний вид клуба, прилегающая территория. • Персонал. • Документы. • Отчеты. • Ассортимент • Маркетинг. • Оборудование. • Чистота залов. • Удобства клиентов. • Тренерская.	СМ	ГД	Еженедельно. В любой из дней без предупреждения.
2.	Результаты проверки фиксируются в Чек листе, и подписываются, со стороны клуба – УК.или лицом его замещающим. Со стороны проверяющего -СМ. Образец бланка Чек листа в приложении №2 стандарта «Сервис контроль»	СМ	КД, ГД.	Не посредственно после проверки.
3.	Данные проверок фиксируются в программе на обменном ресурсе, в отчете рейтинг клубов. Форма отчета в приложении №3 стандарта «Сервис контроль»	СМ	КД, ГД.	Не позднее следующего дня после проведения проверки.
7.	Предоставление отчета для начисления бонусной части з.п.	СМ.	КД.	Не позднее третьего числа

				месяца следующего за отчетным.
	Ежемесячно данные проверок оказывают влияние на начисление заработной платы сотрудников. Смотреть стандарт «Мотивация сотрудников».	СМ.	КД.	
4.	Ежеквартальные проверки тайным покупателем по заранее согласованным параметрам, для проверки выполнения стандартов обслуживания. • Ведение телефонных разговоров. • Ведение тренировочного процесса. • Визит нового клиента в клуб.и т.д. Форма отчета в приложении №4 стандарта «Сервис контроль»	СМ	КД. ГД.	По утвержденному для проверки графику.
5.	Заполнение и анализ ежемесячного, ежеквартального, ежегодного рейтингов фитнес клубов.	СМ	ГД.	Не позднее 1 числа месяца следующего за отчетным.
6.	Контроль сроков исполнения выявленных при проверке нарушений. (В зависимости от сложности работ)	КД, ДпМ, СТ	ГД.	В соответствии с установленными при проверки сроками на исправление.
8	Ежеквартальная проверка уровня NPS (измерение уровня лояльности клиентов) По средствам анкетирования и опроса клиентов.	СМ, ДпМ.	ГД.	По утвержденному для проверки графику.
9	Контроль сроков проведения генеральных уборок в клубах. Заполнение журнала режима проведения проверок. Согласно инструкции в приложении №5 Стандарта «Сервис контроль»	СМ	ГД	Еженедельно. В любой из дней без предупреждения.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор _____ Билибенко Е.В. «__» _____ 2016г.

Директор по маркетингу _____ Сергеева М. А. «__» _____ 2016г.

Старший тренер _____ Ремпель А.А. «__» _____ 2016г.

Сервис менеджер _____ Новикова Е.О. «__» _____ 2016г.

Приложение №1

Стандарта «Сервис контроль»

Правила хорошего сервиса.

Хороший сервис – это когда Вы:

- профессионально и доброжелательно разговариваете клиентом по телефону;
- изменив расписание, сразу же вносите изменения на сайт клуба;
- делаете диагностику фигуры, и клиент не чувствует, что к нему относятся формально;
- не разговариваете друг с другом при клиенте;
- прощаетесь с клиентом по имени НА «ВЫ».

Хороший сервис – это когда в клубе:

- свежесть в туалете и чистота в душевых;
- все полотенца пахнут весенней свежестью;
- раздевалка такая просторная, что не приходится задевать друг друга, и фены там работают;
- душевой шланг гибкий, и вода не хлещет из него;
- на стойке ресепшн всегда можно взять средства индивидуальной гигиены;
- все тренажеры смазаны, проверены и работают безотказно;
- постеры обновляются полностью не реже, чем раз в год.

Хороший сервис – это когда тренер:

- всегда есть в круге, и начало тренировки «полчаса на чудеса» никак не привязано ко времени;
- проводит каждую тренировку по-новому, и ни у кого не возникает ощущения рутины;
- ведет тренировку так зажигательно, что все занимающиеся забывают про свои проблемы и с трудом могут сдержать улыбку.
- Тренер всегда видит новых клиентов и проявляет к ним отдельный подход.

Хороший сервис – это когда:

- рядом с клубом всегда есть место для парковки машины, нет льда на лестнице;
- все буквы на вывеске ночью горят ярко;
- клиенту не приходится щуриться, чтобы рассмотреть номер телефона клуба на рекламном щите;
- дверь, ведущая в клуб, не тугая, и её может открыть даже маленький ребенок;
- на вопрос о Броско, заданный на городском форуме винтернете, человек получает подробный ответ от профессионала, работающего в нашем клубе.

Хороший сервис – это когда клиенты:

- звонят в клуб и никогда не натыкаются на «занято»;
- выходят с групповой тренировки и говорят «Ух ты! Здорово-то как!»
- стоят у стойки ресепшн, дожидаясь внимания, не более 30 секунд;

- никогда не увидят персонал клуба разговаривающим помобильнику в тренировочной зоне;
- поднимаются домой по лестнице на 8-ой этаж без единого намека на отдых;
- после тренировки хотят общаться с персоналом, а не идти скорее домой;
- хотят стать нашими друзьями.

Приложение №2

Стандарта «Сервис контроль»

Бланк Чек листа.

Клуб						
Дата и время						
Управляющий офиса (и.о. управляющего)						
Проверяющий (Ф.И.О.)						
1	Внешний вид клуба и прилегающая территория	5 баллов отлично 1 балл	Комментарии / Задачи/	срок исправлен ия	ответстве нный за испр	статус на
1.1	В рекламной конструкции работает подсветка, отсутствуют видимые повреждения,					
1.2	На территории вокруг клуба чисто					
1.3	На наружных окнах и входной группе имиджи чистые не выгоревшие.					
1.4	Стекла, входная дверь в клуб чистые					
Итого по показателю		0				
2	Персонал		Комментарии / Задачи	срок		статус
2.1	Внешний вид сотрудников соответствует стандартам					
2.2	Сотрудники приветствуют каждого вошедшего клиента					
2.3	Сотрудники работают с клиентами в направлении продвижения услуг					
Итого по показателю		0				
3	Документы		Комментарии / Задачи	срок		статус
3.1	Кассовая книга заполнена					
3.2	Кассовый отчет заполнен					
3.3	Наличие соответствует данным кассы (Х- отчет)					
3.4	Наличие заполненного чек листа на актуальную дату проверки					
3.5	В книге отзывов есть ответы на все отзывы клиентов.					
3.6	Текущие КД корректно оформлены подписанные проставлены печати. Ежемесячная					
3.7	Вновь принятые сотрудники подписали стандарты					
3.8	Вновь принятые сотрудники ознакомлены с должностными инструкциями, листы					
3.9	Документы д/продажи готовы (анкеты, договора, памятки)					
3.10	Журнал солярия заполнен					
Итого по показателю		0				
4	отчеты		Комментарии / Задачи	срок		статус
4.1	Заполнен отчет статистик					
4.2	Поздравлены сегодня клиенты					
4.3	Внесены все сегодняшние звонки					
4.4	Списаны деньги					
4.5	Выполнены задания					
4.6	Все новые клиенты внесены в прог					
4.7	Замеры всех клиентов внесены в прог					
Итого по показателю		0				
5	Ассортимент		Комментарии / Задачи	срок		статус
5.1	В клубе присутствуют ассортимент товара всех категорий					
5.2	Оформление витрины согласно утвержденной выкладке товара .					
5.3	Отсутствует непринятый товар (более суток)					
5.4	Товар с истекшим сроком годности					
5.5	сотрудники владеют информацией по продаваемому товару					
5.6	При выборочном пересчете товара отсутствуют отклонения					
5.7	Весь товар с ценниками					
5.8	Ценники правильно оформлены					
Итого по показателю		0				
6	Маркетинг		Комментарии / Задачи	срок		статус
6.1	Плакаты размещены согласно последнему обновлению					
6.2	Навигация внутри на месте					
6.3	Листовки в цветном виде					
6.4	РБМ на своих местах					
6.5	Купоны на ресепшене					
6.6	Визитки на ресепшене					
6.7	Отсутствуют реклама не являющиеся собственностью Компании или партнеров					
6.8	Доска достижений обновлена (1 раз в квартал)					
6.9	Информационная доска заполнена корректно, согласно отчету на актуальную дату					
Итого по показателю		0				
7	Оборудование		Комментарии / Задачи	срок		статус
7.1	В рабочем состоянии не скрипит					
7.2	Чистое					
7.3	Фитнес оборудование на местах					
7.4	Аудио оборудование в рабочем состоянии					
7.5	Весы работают					
7.6	Жироснализатор работает					
7.7	Вай Фай работает					
7.8	Сушилки работают					
7.9	Смесители и душевые лейки работают					
7.10	Кулер работает					
7.11	Терминал по эквайрингу работает					
7.12	кондиционеры работают					
7.13	вытяжки работают					
7.14	унитазы работают					
7.15	освещение в клубе					
7.16	Видео наблюдение работает					
Итого по показателю		0				

8	Чистота залов		Комментарии / Задачи	срок		статус
8.1	Полы в клубе чистые					
8.2	Стены в клубе чистые					
8.3	Двери в клубе чистые					
8.4	Мебель в клубе чистая					
8.5	Зеркала в клубе чистые					
8.6	Окна в клубе чистые					
8.7	В туалете чисто					
8.8	В душевых чисто					
8.9	Раздевалка чисто					
8.10	Сауна чисто					
8.11	Пресотерапия чисто					
8.12	Солярий чисто					
8.13	В зоне ресепшена порядок					
8.14	Урны не переполнены					
8.15	Размещён график работы уборки с подписями ответственного сотрудника					
	Итого по показателю	0				
9	Удобства для клиента		Комментарии / Задачи	срок		статус
9.1	Бахилы (Наличие чистых.)					
9.2	Бахилы (Переполненность грязных)					
9.3	Стаканчики(Наличие чистых.)					
9.4	Стаканчики(Переполненность грязных)					
9.5	Туалетная бумага/Бумажные полотенца					
9.6	Жидкое мыло					
9.7	Играет музыка на ресепшене					
9.8	Есть вода в кулере					
9.9	Ключи на всех шкафчиках					
9.10	Неприятный запах в клубе					
	Итого по показателю	0				
10	Тренерская		Комментарии / Задачи	срок		статус
10.1	В тренерской порядок, полы стены чистые					
10.2	Одежда висит					
10.3	Обувь не разбросана					
10.4	Посуда чистая, убрана в шкаф					
10.5	Показател тренера отчетности заполнены					
	Итого по показателю	0				
		% соответствия требованиям	0	0%		

Дополнительные задачи / комментарии

С результатами проверки ознакомлена

Ф.И.Управляющего/ его замещающего и роспись



Приложение №3

Стандарта «Сервис контроль»

Рейтинг клубов.

Звездный		агус				
Зона	Критерий	1-нед	2-нед	3-нед	4-нед	ср. балл
Внешний вид клуба и прилегающая территория						
	1 Вывеска чистая. Работает					
	2 На территории вокруг клуба чисто					
	3 На наружных окнах и входной группе имиджи чистые не выгоревшие.					
	4 Стекла, входная дверь в клуб чистые					
	Итого по показателю					
Персонал						
	1 Внешний вид сотрудников соответствует стандартам					
	2 Сотрудники приветствуют каждого вошедшего клиента					
	3 Сотрудники работают с клиентами в направлении продвижения услуг					
	Итого по показателю					
Документы						
	1 Кассовая книга заполнена					
	2 Кассовый отчет заполнен					
	3 Наличность соответствует данным кассы (X- отчет)					
	4 Чек лист заполнен					
	5 В книге отзывов есть ответы на все отзывы клиентов.					
	6 Текущие КД корректно оформлены подписанные проставлены печати.					
	7 Вновь принятые сотрудники подписали стандарты					
	8 Вновь принятые сотрудники ознакомлены с должностными инструкциями, листы ознакомления подписаны					
	9 Документы д/продажи готовы (анкеты, договора, памятки)					
	10 Журнал солярия заполнен					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
отчеты						
	1 Заполнен отчет статистик					
	2 Поздравлены сегодня клиенты					
	3 Внесены все сегодняшние звонки					
	4 Списаны деньги					
	5 Выполнены задания					
	6 Все новые клиенты внесены в прог					
	7 Замеры всех клиентов внесены в прог					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Ассортимент						
	1 В клубе присутствуют ассортимент товара всех категорий					
	2 Оформление витрины согласно утвержденной выкладке товара .					
	3 Отсутствует непринятый товар (более суток)					
	4 Товар с истекшим сроком годности					
	5 сотрудники владеют информацией по продаваемому товару					
	6 При выборочном пересчете товара отсутствуют отклонения					
	7 Весь товар с ценниками					
	8 Ценники правильно оформлены					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!

Маркетинг						
1	Плакаты размещены согласно последнему обновлению					
2	Навигация внутри на месте					
3	Листовки в цветном виде					
4	РБМ на своих местах					
5	Купоны на ресепшене					
6	Визитки на ресепшене					
7	Отсутствуют реклама не являющиеся собственностью Компании или партнеров					
8	Доска достижений обновлена (1 раз в квартал)					
9	Информационная доска заполнена корректно, согласно отчету на актуальную дату					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Оборудование						
1	В рабочем состоянии не скрипит					
2	Чистое					
3	Фитнес оборудование на местах					
4	Аудио оборудование в рабочем состоянии					
5	Весы работают					
6	Жироанализатор работает					
7	Вай Фай работает					
8	Сушилki работают					
9	Смесители и душевые лейки работают					
10	Купер работает					
11	Терминал по эквайрингу работает					
12	кондиционеры работают					
13	вытяжки работают					
14	унитазы работают					
15	освещение в клубе					
16	Видео наблюдение работает					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Чистота залов						
1	Полы в клубе чистые					
2	Стены в клубе чистые					
3	Двери в клубе чистые					
4	Мебель в клубе чистая					
5	Зеркала в клубе чистые					
6	Окна в клубе чистые					
7	В туалете чисто					
8	В душевых чисто					
9	Раздевалка чисто					
10	Сауна чисто					
11	Пресотерапия чисто					
12	Солярий чисто					
13	В зоне ресепшена порядок					
14	Урны не переполнены					
15	Размещён график работы уборки с подписями ответственного сотрудника					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Удобства для клиента						
1	Бахилы (Наличие чистых.)					
2	Бахилы (Переполненность грязных)					
3	Стаканчики(Наличие чистых.)					
4	Стаканчики(Переполненность грязных)					
5	Туалетная бумага/Бумажные полотенца					
6	Жидкое мыло					
7	Играет музыка на ресепшене					
8	Есть вода в кулере					
9	Ключи на всех шкафчиках					
10	Неприятный запах в клубе					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Тренерская						
1	В тренерской порядок, полы стены чистые					
2	Одежда висит					
3	Обувь не разбросана					
4	Посуда чистая, убрана в шкаф					
5	Показателт тренерской отчетности заполнены					
	Итого по показателю	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
	ИТОГО СРЕДНИЙ БАЛ	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!

Приложение №4

Стандарта «Сервис контроль»

Рейтинг тренера и менеджеры.

отчетный период		вид проверки и дата	1 квартал											
№	ФИО	звонок в клуб	С какой попытки получилось дозвониться	После какого гудка сняли трубку.	Предоставил ли менеджер по стандартам клуба.	Уточнил ли "Как к вам можно обратиться"	Попытался выявить потребность	Пригласил ли менеджера по своей инициативе посетить фитнес-клуб	Пригласил и согласовал дату пробного занятия	Дал ли краткую информацию о клубе. (Как добраться, график работы, какие занятия)	Пригласил ли менеджера прийти с подругой и поинтересовался ее контактными данными	Уточнил вашу контактную информацию.	ИТОГО СРЕДНИЙ БАЛ ПО менеджеру	С какой попытки получилось дозвониться
		визит в клуб для нового клиента	Присутствовал ли менеджер на ресепшене, как быстро обратил на вас внимание	Внешний вид сотрудника. (Вледал аккуратно в брендированной одежде, наличие бейджа)	Доброжелательно ли приветствовал и представился менеджер. Уточнил ваше имя.	Задавал вопросы по выявлению потребности.	Предложил пройти на пробное занятие	Провел ознакомительную экскурсию по клубу	Рассказал об абонементах и действующих акциях	Ответил на вопрос по сопутствующим товарам на витрине.	Уточнил ли телефоны и рекомендации и ваших подруг и знакомых	Уточнил вашу контактную информацию и время следующего посещения клуба	ИТОГО СРЕДНИЙ БАЛ ПО менеджеру	Присутствовал ли менеджер на ресепшене, как быстро обратил на вас внимание
		Проверка тайного покупателя или постоянного клиента клуба											ИТОГО СРЕДНИЙ БАЛ ПО менеджеру	
1		звонок 12.09	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	
2			1,00										1,00	
3			5,00										5,00	
4			5,00										5,00	
5			1,00										1,00	
6			5,00										5,00	
7			1,00										1,00	
8			1,00										1,00	
9			5,00										5,00	

отчетный период		1 квартал										
ФИО	Время проведения тренировки(во время начала тренировки, длительность)	Приветствие	Внешний вид тренера. (Брендированная футболка)	Разминка	Заключительный стрейчинг	Благодарность тренера за проделанную работу	Музыкальное сопровождение(Соответствие ритму тренировки)	Контроль за новыми клиентами	Реакция тренера на жалобы и просьбы клиента	Контроль за самочувствием клиентов во время тренировки	ИТОГО СРЕДНИЙ БАЛ ПО ТРЕНЕРУ	Время проведения тренировки(во время начала тренировки, длительность)
1	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	
2	1,00										1,00	
3	5,00										5,00	
4	5,00										5,00	
5	1,00										1,00	
6	5,00										5,00	
7	1,00										1,00	
8	1,00										1,00	
9	5,00										5,00	
10	1,00										1,00	
11	5,00										5,00	
12	1,00										1,00	
13	1,00										1,00	
ИТОГО СРЕДНИЙ БАЛ		2,85	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,38	

Приложение №5

Стандарта «Сервис контроль»

Инструкция по клинингу.

Чистота в фитнес клубе крайне важна, так как от нее зависит не только настроение, но и самое главное – здоровье Ваших клиентов. Поэтому такая уборка должна быть регулярной и особенно тщательной.

Все помещения и оборудование должны содержаться в чистоте.

Профилактическая дезинфекция должна обеспечивать снижение микробной контаминации поверхностей, мебели, оборудования, воздуха, инвентаря и других предметов, используемых в работе.

Инвентарь.

Для уборки основных и вспомогательных помещений, а также туалетов, душевых, саун должен быть выделен отдельный закрепленный за участком инвентаря.

Инвентарь маркируют и хранят в специально отведенных местах .

Уборочный инвентарь для уборки санитарных узлов должен иметь сигнальную окраску (красную, оранжевую) и храниться отдельно от остального уборочного инвентаря.

По окончании уборки инвентарь моется горячей водой, обрабатывается моющими и дезинфицирующими средствами и просушивается.

Ежедневная влажная уборка.

Влажная уборка помещений должна проводиться не реже двух раз в день с применением моющего средства и по окончании работ – дезинфицирующего средства.

Туалеты, душевые моются согласно графика уборки. На стене в этих помещениях должен висеть график уборки с подписью ответственных лиц.

Два раза в день моют полы, стены, дверные ручки, сидения, унитазы при помощи щеток горячей водой с применением моющих средств.

Дезинфекцию унитазов, раковин, душевых кабин проводят ежедневно в конце рабочего дня.

Полы в клубе моют не менее 2 раз в день, а так же протирают в течении дня по мере загрязнения

В течение дня особое внимание необходимо уделять:

- регулярному сбору и выносу мусора;
- уборке в туалетах и комплектации расходными материалами(мыло, туалетная бумага и т.д.) с периодичностью в полчаса;
- наличию воды и чистых стаканов;

График дневной уборки.

Женская раздевалка	Мытьё пола, в женской раздевалке, туалетах, душевых, поддерживающая уборка сантехники, поверхностей, дверных блоков, стен, вынос мусора, замена расходных средств гигиены (туалетная бумага, жидкое мыло, освежитель воздуха) в этих помещениях. Дезодорирование. Протираание зеркал, пола и стенок солярия.
Зал групповых занятий . Кардио –зал, Броско- зал. Велнес зона.	Влажная уборка пола и зеркал . Поддерживающая уборка в течении дня в перерывах между тренировками пола и зеркал.
Холл, коридор, фитнес бар	Влажная уборка пола. Поддерживающая уборка стойки рецепции (удаление пыли с вертикальных и горизонтальных поверхностей, без передвижения предметов). Протираание витрин, зеркал. Протираание столов Замена пластиковых стаканчиков в кулере и бахил. Вынос мусора.
Лестница	Удаление загрязнений с вертикальных и горизонтальных поверхностей; удаление пыли с перил; удаление загрязнений с дверных блоков; влажная уборка твердых полов
Служебное помещение	Влажная уборка пола, удаление пыли с вертикальных и горизонтальных поверхностей, без передвижения предметов, вынос мусора. Вынос мусора.
Офисы: отдел продаж, каб. управляющего, гардероб, рецепция, детская комната.	Влажная уборка пола, удаление пыли с вертикальных и горизонтальных поверхностей, без передвижения предметов, вынос мусора.

График вечерней уборки.

Женская раздевалка	Мытьё пола, в женской раздевалке, туалетах, душевых, поддерживающая уборка сантехники, поверхностей, дверных блоков, стен, вынос мусора, замена расходных средств гигиены (туалетная бумага, жидкое мыло, освежитель воздуха) в этих помещениях. Дезодорирование. Протираание зеркал, пола и стенок солярия.
Зал групповых занятий . Кардио –зал, Броско- зал. Велнес зона.	Влажная уборка пола и зеркал . Поддерживающая уборка в течении дня в перерывах между тренировками пола и зеркал.

Холл, коридор, фитнес бар	Влажная уборка пола. Поддерживающая уборка стойки рецепции (удаление пыли с вертикальных и горизонтальных поверхностей, без передвижения предметов). Протирание витрин, зеркал. Протирание столов Замена пластиковых стаканчиков в кулере и бахил. Вынос мусора.
Лестница	Удаление загрязнений с вертикальных и горизонтальных поверхностей; удаление пыли с перил; удаление загрязнений с дверных блоков; влажная уборка твердых полов
Служебное помещение	Влажная уборка пола, удаление пыли с вертикальных и горизонтальных поверхностей, без передвижения предметов, вынос мусора. Вынос мусора.
Офисы: отдел продаж, каб управляющего, гардероб, рецепция, детская	Влажная уборка пола, удаление пыли с вертикальных и горизонтальных поверхностей, без передвижения предметов, вынос мусора.

Генеральная уборка.

Не реже одного раза в неделю во всех помещениях должна быть проведена генеральная уборка в соответствии с графиком, утвержденным администрацией и с записью в журнале.

Во время генеральной уборки моют и дезинфицируют стены, пол, плинтуса, двери, мебель спортивный инвентарь и оборудование.

Дезинфекция.

! Для дезинфекции рекомендуется использовать средства, обладающие как дезинфицирующим, так и моющим действием.

Средства серии «Ника»- СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ СРЕДСТВ:

Детские учреждения (детсады, школы и т.п.), Инфекционные очаги, Предприятия общественного питания, Предприятия продовольственной торговли, Коммунальные объекты (бани, бассейны, гостиницы, общественные туалеты и т.п.), Учреждения культуры, спорта и отдыха.

- Обладает высокой обеззараживающей и моющей способностью, хорошо смывается с поверхностей.
- Имеет высокий антимикробный эффект в отношении молочнокислых, уксуснокислых бактерий, бактерий группы кишечной палочки, сальмонеллы, золотистого стафилококка, дрожжей (культурных и диких) и плесеней.
- Не обладает аллергенным воздействием на организм.

- Растворы средства для дезинфекции «Ника» предотвращают отложение солей жесткости воды на поверхности технологического и моечного оборудования, при промывке оборудования устраняют запахи.
- Обладает антистатическими (антиприлипающими) свойствами.
- Применимо для мойки и дезинфекции оборудования, изготовленного из любого материала, стойкого к щелочам, не портит нержавеющую, хромоникелевую и конструкционную стали, эмалевые покрытия, резиновые материалы и пластмассы.
- Средство обладает моющими и дезодорирующими свойствами, не портит обрабатываемые объекты, не обесцвечивает ткани, не фиксирует органические загрязнения.

Журнал учета проведения генеральных уборок.

Журнал заполняется еженедельно ответственным лицом в клубе.



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор

_____ Игохин С.В.

«__» _____ 2017г.

Ж У Р Н А Л

режима проведения генеральной уборки.

(наименование клуба)

(место расположения клуба)

Журнал начат « » 20__года.

[illegible]

стр.	1
------	---



_____ 20____ года.

[illegible]

