

Wielkie hotelowe pranie JAK TO ZROBIĆ?

Daniel Tarczyński, Romuald Sikora

Od zawsze toczy się dyskusja, czy zlecać pranie bielizny hotelowej pralniom zewnętrznym, czy robić to we własnym zakresie. W krajach Europy Zachodniej odchodzi się od własnych pralni hotelowych, zlecając te usługi wyspecjalizowanym zakładom pralniczym. Czy zapoczątkowany wiele lat temu kierunek outsourcingu tego rodzaju usług jest słuszny? Co powinno decydować o wyborze pralni oraz na jakie aspekty powinno się zwracać uwagę? I jak wygląda sytuacja na rynku?

Każdy obiekt, świadczący usługi noclegowe musi zaopatrzyć się w tekstylia takie jak np. pościel, ręczniki, firany, a także w obrusy i serwetki do części gastronomicznej. I wszystko to trzeba prać.

ILE KILOGRAMÓW PRANIA

W zasadzie pierwszym zagadnieniem, które pojawia się przy okazji planowania kosztów działalności hotelu w tym zakresie jest ustalenie ilości prania oraz kosztów usługi pralniczej. Wbrew pozorom nie jest to sprawa łatwa. Nie da się bowiem nic ustalić, jeśli nie poczyni się pewnych założeń, pozwalających określić podstawowe parametry niezbędne do określenia ilości prania.

Przed wszystkim standard hotelu determinuje asortyment, w który wyposażone są pokoje dla gości. Im wyższy, tym wyposażenie bardziej złożone i zaawansowane. Dla uproszczenia wyliczeń zostanie przyjęte, że mamy do czynienia z hotelem, w którym występują pokoje dwuosobowe, wyposażone w: dwa ręczniki kąpielowe, dwa ręczniki do rąk, dwa płaszcze kąpielowe, matę łazienkową, dwa prześcieradła, dwie poszwy i dwie poszewki. Łączna waga tak wyposażonego pokoju to ok. 8,3 kg (4,15 kg na osobę). Ważna jest też długość przebywania gości hotelowych w obiekcie i w efekcie określenie polityki częstotliwości zmian wyposażenia. To

zazwyczaj zależy od charakteru i położenia, ale także standardu hotelu. W hotelach typowo turystycznych zmiany odbywają się co kilka dni, z kolei w obiektach nastawionych na gości biznesowych (duże miasta) o wysokim standardzie, wymiany odbywają się praktycznie codziennie.

Jeśli zatem na potrzeby naszych wyliczeń przyjmijmy, że hotel posiadający 100 pokoi wymienia rzeczy średnio co drugi dzień, średniorocznie obłożenie przykładowo wynosi 55 proc., a współczynnik zajęcia pokoju dwuosobowego na poziomie 1,4, to na tej podstawie możemy w końcu wyliczyć, iż dziennie będzie powstawało ok. 160 kg prania z bazy pokojowej (a więc bez części rekreacyjnej, gastronomicznej, zabiegowej itp.). Oczywiście są to wartości o charakterze czysto orientacyjnym i dla każdego obiektu należy je wyliczać indywidualnie w oparciu o specyfikę i strategię działalności.

Drugim krokiem jest ustalenie, kto ma zająć się serwisowaniem tych rzeczy? Odpowiedź na tak postawione pytanie powinna zostać udzielona na etapie projektowania hotelu. Jeśli na pralnię miałyby zostać wykorzystane pomieszczenia hotelowe, wówczas należy zaplanować wyodrębnienie przestrzeni o odpowiedniej wysokości, wraz z przyłączami mediów, odprowadzaniem ścieków, odpowiednią komunikacją, a także pomieszczeń technicznych (uzdatnianie wody, dopro-

wadzenie sprężonego powietrza), magazynów tekstyliów, środków piorących itd. Korzystanie z pralni zewnętrznej znacznie redukuje tę listę w zasadzie do pomieszczeń magazynowania brudnej i czystej bielizny, względnie rampy załadunkowej dla transportu, chociaż ta powinna powstać dla pozostałych dostawców hotelu, bez względu na sposób serwisowania bielizny hotelowej.

PRALNIA HOTELOWA

Niestety stworzenie własnej pralni to ogromny wydatek oraz wzięcie na siebie dużego ciężaru organizacyjnego, jaki towarzyszy takiemu przedsięwzięciu. Prowadzenie własnej pralni wymaga również dużej wiedzy.

Pierwsze problemy mogą pojawić się już na etapie planowania, doboru sprzętu i ilości personelu do takiej pralni. Należy sobie bowiem zdać sprawę z faktu, że w przypadku wahań sezonowych dotyczących obłożenia hotelu pojawią się również wahania w zakresie ilości prania. Np. w hotelach nadmorskich w miesiącach zimowych jest dwukrotnie mniej prania niż w trakcie wysokiego sezonu od maja do września. Zakładając zakup sprzętu, czy też planując personel do obsługi pralni musimy zatem wychodzić z ilości średniorocznych. W okresach szczytowych zaś przyjmując wydłużoną pracę maszyn i załogi, najczęściej w nadgodzinach. Odwrotnie w okresie zimowym.

Personel nie będzie w pełni obłożony pracą, a wykorzystanie maszyn stanie się nieefektywne (brak optymalnego załadunku maszyn, zwiększone jednostkowe koszty zużycia energii, środków piorących, itp.).

Z wahaniami ilościowymi mamy również do czynienia w poszczególnych dniach tygodnia. Prania jest zdecydowanie więcej w poniedziałki aniżeli w środy czy czwartki. Ze względów higienicznych, jak i sanitarnych brudna bielizna nie może być odkładana i przechowywana przez dłuższy czas. Sprzyja to bowiem rozwojowi pleśni i bakterii, co w efekcie skraca czas eksploatacji tekstyliów. Ponadto magazynowanie brudnej bielizny ma negatywny wpływ na zachowanie względów bezpieczeństwa, gdyż np. bielizna z zawartością resztek olejków z gabinetów zabiegowych i SPA może być przyczyną pożarów w pralni poprzez samozapłon.

Techniczne zagadnienia wyboru rodzaju pralni **Energia**

W planowaniu bardzo ważną rolę odgrywać będzie wybór źródła energii dla maszyn pralniczych i ilości tej energii. Istnieje kilka możliwości: energia elektryczna jako podstawa do wytworzenia ciepła dla takich urządzeń jak pralnice, magły, suszarki itp. lub energia cieplna w parze wytworzonej w kotłach lub wytwornicach parowych opalanych gazem czy olejem. Zużycie energii na potrzeby pralni jest znaczne i wynosi dla pralni przemysłowych ok. 1,5 KW ciepła na kg wypranego asortymentu. Jest przeważnie wyższa dla pralni hotelowych z powodu niższych załadunków maszyn.

Niezależnie od wyboru źródła już w fazie projektowania hotelu należałoby uwzględnić wielkość i rodzaj energii. Późniejsze przeróbki instalacji elektrycznej czy parowej są na ogół bardzo kosztowne.

Wybór energii dostarczanej w postaci pary wytwarzanej w kotłach opalanych gazem lub olejem dodatkowo obciąża użytkowników

Jeśli pralnia miałaby działać w hotelu, wówczas należy zaplanować wyodrębnienie pomieszczeń o odpowiedniej wysokości, wraz z przyłączami mediów, odprowadzaniem ścieków, odpowiednią komunikacją, a także pomieszczeń technicznych

koniecznością zdobycia odpowiednich pozwoleń na emisję spalin i ciepła, uzyskaniem odbiorów przez dozór techniczny itp. Wybór ogrzewania elektrycznego z kolei oznacza wysokie koszty eksploatacji. W przypadku pralni hotelowych naturalne staje się szukanie oszczędności w zużyciu energii, co często prowadzi do wyboru technologii prania w niższych temperaturach 60 – 70 stopni C. To powoduje z kolei konieczność zastosowania w technologii środków chemicznych głównie dezynfekujących oraz wybielaczy i wzmacniaczy odplamiających obciążających ścieki i podnoszących koszty. W pralniach przemysłowych możliwe jest stosowanie wyższych temp. 85-90 st. C jako środka dezynfekującego, co przy wykorzystaniu systemów odzysku ciepła np. wymienników ciepła ścieki/woda przy pralnicach, czy powietrze/powietrze przy suszarkach nie podraża procesu prania, a znacznie zmniejsza obciążenie ścieków parametrami mającymi wpływ na środowisko.

Woda

Woda jako podstawowy czynnik odbierający brud z prania musi spełniać warunki zapewniające oczekiwaną jakość „czystości” prania, niską zawartość manganu i żelaza,

niską twardość. Aby te warunki spełnić niezbędne jest przygotowanie wody w stacji uzdatniania. Woda nieuzdatniona powodować może szarość, uszkodzenia miejscowe i krótszą trwałość bielizny hotelowej. Zużycie wody w pralkach „wolnostojących” jest dużo wyższe (ok. 10-15 l/kg prania) od zużycia w tunelach pralniczych używanych w pralniach przemysłowych (ok. 4-6 l/kg prania). Ma to oczywiście wpływ na koszty.

Ścieki

Ścieki muszą spełniać wymogi odpowiednich zarządzeń związanych z ochroną środowiska a w przypadkach większych ich ilości pozwoleń wodno-prawnych na zrzut do kanalizacji przemysłowej.

Wydajność maszyn, pracowników

Branża pralnicza jest branżą wymagającą stosunkowo wysokiego wykorzystania pracy ludzkiej. Maglowanie, składanie, pakowanie nie może się obyć bez czynności manualnych pracowników. Możliwości automatyzacji i optymalizacji wydajności pracy urządzeń w pralniach przemysłowych są znacznie wyższe niż w przypadku „małych” maszyn i małych porcji prania z jakimi mamy do czynienia w pralniach hotelowych.

Stosowanie nowoczesnych technologii i rozwiązań technicznych

Maszyny pralnicze nie są maszynami tanimi. Możliwości stosowania najnowszych rozwiązań wymagają znacznych nakładów inwestycyjnych i częstych zmian parku maszynowego. Duże nowoczesne zakłady pralnicze dysponują najczęściej profesjonalną kadrą techniczną, a także mają zdolności inwestycyjne umożliwiające nadążanie za zmianami techniczno-technologicznymi w branży. Małe pralnie hotelowe dążą najczęściej do maksymalnie długiego wykorzystywania maszyn, co prowadzi do starzenia się parku maszynowego i podraża jego eksploatację.

R E K L A M A



Wózki hotelowe Numatic już znasz.

Poznaj inne nasze produkty do wykorzystania w Twoim hotelu.

Polor Sp. z o.o. ul. Władysława IV 1, Szczecin
tel. 91 822 88 00; infolinia 510 660 661*
www.wozekhotelowy.pl; info@numatic.pl

* Koszt połączenia wg taryfy operatora Plus GSM



odkurzacze z wyciszoną pracą silnika



automaty do mycia posadzek

Administrowanie pralnią

Podając się organizacji pralni hotelowej bierzemy na siebie sporo nowych obowiązków, które absorbują dużo czasu i wymagają sporej wiedzy, a także wielu czynności administracyjnych. Niestety, nie uwzględnia się tych spraw na etapie kalkulacji kosztów. W bloku administracyjno-finansowym nie można pominąć następujących pozycji:

- amortyzacja maszyn i urządzeń wraz z kosztami finansowania maszyn lub też koszt obsługi leasingu,

- koszt zajmowanych pomieszczeń na potrzeby pralni (najlepiej ten koszt wyliczyć jako iloczyn sumy mkw. i stawek najmu),

- koszt przygotowania i adaptacji pomieszczeń wraz z przygotowaniem odpowiednich instalacji, podłączeń, wentylacji zgodnie z obowiązującymi przepisami,

- koszty administracyjne jak: ubezpieczenia, podatki i opłaty środowiskowe, koszty uzyskania wszelkich zezwoleń, opłaty w związku z przygotowaniem raportów dotyczących pomiarów hałasu, emisji, szkodliwości, utylizacji odpadów, gospodarka i magazynowanie materiałami niebezpiecznymi, dezynfekcja pomieszczeń, koszty zamówień i obsługi dostawców, koszty nadzoru i rozliczeń wewnętrznych, koszty magazynowania, koszty obsługi informatycznej, koszty biurowe, zlecenie badań i szkoleń stanowiskowych i wiele innych.

Wszystkie poruszone wyżej tematy mogą przyprawić o ból głowy niejednego entuzjastę i zwolennika własnej pralni hotelowej. A to oczywiście nie cała lista, bo co w przypadku poważnej awarii pralnicy lub magła? Trudno wymagać utrzymania w rezerwie dodatkowego sprzętu, który byłby uruchamiany w sytuacjach awaryjnych. Można oczywiście sięgnąć w takich przypadkach po pralnię zewnętrzną, tyle tylko że partner powinien być sprawdzony, a po drugie jest wątpliwe, czy pralnia zewnętrzna będzie chciała pełnić rolę strażaka, gaszącego pożar.

OUTSOURCING USŁUG

Poruszone wyżej problemy wcale nie muszą absorbować hotelarzy w przypadku zaangażowania pralni zewnętrznej. Oczywiście nie chodzi o pierwszą lepszą pralnię, ale o sprawdzonego i kompetentnego partnera. Jak sprawdzić i jak wybrać taką pralnię?

Można zlecić usługę próbną. Zazwyczaj jednak taka pojedyncza usługa może nie

Pralnia powinna współuczestniczyć na etapie wyboru odpowiednich tekstyliów. Testowa obróbka rzeczy w warunkach laboratoryjnych pozwoli ocenić takie parametry jak: kurczliwość, wytrzymałość, sposób i jakość uszycia i wykończenia, zachowanie tekstyliów podczas obróbki mechanicznej

przynieść zamierzonego efektu, tzn. poziom zaangażowania pralni przy tego typu próbnym partii jest większy, staranie o trwały kontrakt niekoniecznie da nam czytelny obraz i spowoduje, że jakość usługi zawsze będzie powtarzalna. Pralnię najlepiej sprawdzić w warunkach bojowych, tzn. w trakcie trwania wysokiego sezonu, podczas którego występują zwiększone ilości prania zarówno w hotelach jak i w samych pralniach. W okresie co najmniej miesiąca będziemy w stanie stwierdzić jaka jest jakość usług, sposób pakowania, punktualność i kompletność dostaw itp. Ważne jest również, aby naocznie przekonać się o składanych deklaracjach lub zapewnieniach poprzez wizytację pralni. Podczas odwiedzin pralni wiele problemów czy odpowiedzi na nurtujące nas pytania może zostać rozwiązana. Warto sprawdzić, jakimi certyfikatami, świadectwami, przynależnościami lub współpracą z uznanymi instytucjami może pochwalić się dany zakład, co obok części praktycznej może dodatkowo ugruntować ocenę.

Dbałość o tekstylia

Ważne są aspekty techniczne i przede wszystkim technologia prania. Starannie dobrana i stosowana technologia sprawia, że okres żywotności i użytkowania tekstyliów przez hotel dzięki właściwemu ich serwisowaniu jest maksymalnie wydłużony w czasie (nawet do 150 cykli pralniczych), w efekcie znacznie zmniejszając koszty inwestycji zakupu asortymentu po stronie hotelu. Należy zwrócić uwagę na odpowiednie przygotowanie wody (twardość wody, pH), temperaturę w jakiej rzeczy są prane oraz sposób dezynfekcji, sposób prania rzeczy

białych i kolorowych, środki chemiczne używane w procesie pralniczym, stosowanie tzw. wybielaczy tlenowych i chlorowych, sposób dokonywania kontroli jakości i stosowanie powtórnej obróbki bez potrzeby kontroli i reklamacji ze strony hotelu. Faktycznie więc miernikiem oceny pralni i realnie płaconej ceny za usługi pralnicze jest również poziom zaangażowania własnych środków inwestycyjnych przez hotel w zakup tekstyliów, które mają istotny wpływ na całłościowy rachunek kosztów działalności i funkcjonowania hotelu. Przykładowo brak przygotowania, względnie oszczędzanie w odpowiednim przygotowaniu wody spowoduje, że asortyment hotelu może ulec szarzeniu i w efekcie zniszczeniu już po roku użytkowania. W efekcie koszty inwestycji zakupu asortymentu hotelowego na skutek szybszego zużycia, często nie są brane pod uwagę przez decydentów hotelowych. Istotnie jednak są barometrem doskonałości pralni i powinny być uwzględnione w rachunku kalkulacyjnym (czyt. realnej cenie za usługi pralnicze) hotelu, dokonującego wyboru pralni.

Czego wymagać

Obecnie oczekiwania wobec pralni są znacznie szersze, aniżeli tylko dostawa upranych i czystych rzeczy. Profesjonalne zakłady pralnicze znacznie szerzej rozumieją swoją misję i obok usługi pralniczej oferują znacznie więcej, np. usługę leasingu / najmu tekstyliów, usługę prania dla gości hotelowych, usługi krawieckie, usługi laboratoryjne, w tym doradztwo w doborze tekstyliów, usługę magazynowania, usługę prania testowego, trwałego znakowania również w systemie cheap, dezynfekcję rzeczy, impregnację przeciw palną. Kolejnym krokiem jest oferowanie hotelom pełnego wyposażenia pokoi hotelowych, od materaca po zasłony i wykładziny podłogowe.

Niestety, często popełnianym błędem jest zaopatrywanie się w pierwszej kolejności w tekstylia a dopiero potem poszukiwanie kontrahenta, który będzie serwisował rzeczy. Dlaczego taka kolejność nie jest właściwa? Otóż wymagania stawiane w stosunku do pralni są znacznie większe aniżeli samo świadczenie usługi pralniczej. Zmienia się także filozofia pralni w zakresie świadczenia swoich usług. Profesjonalne zakłady pralnicze są w stanie zaoferować szeroki wachlarz usług, który istotnie zredukuje i zdejmie ciężar wykonywania pewnych czynności ze strony kierownictwa i służb hotelu, co w przy-

padku posiadania własnej pralni hotelowej nie byłoby możliwe.

Pralnia powinna współuczestniczyć na etapie wyboru odpowiednich tekstyliów. Testowa obróbka rzeczy w warunkach laboratoryjnych pozwoli ocenić takie parametry jak: kurczliwość, wytrzymałość, sposób i jakość uszycia i wykończenia, zachowanie tekstyliów podczas obróbki mechanicznej. Innymi słowy taki test da nam pewność, że nie kupimy kota w worku, a inwestycja będzie trafiona.

Leasing tekstyliów

Jeszcze lepszym rozwiązaniem jest najem / leasing tekstyliów. Przy czym za optymalne rozwiązanie przyjmuje się, jeśli wynajmującym i serwisującym jest ten sam podmiot, czyli pralnia.

Pralnia jako wynajmujący jest gwarantem realizacji umowy zarówno w kontekście prawidłowo wykonanej usługi pralniczej jak i należytego wykonania umowy najmu, czyli:

- zachowania przedmiotu najmu w okresie obowiązywania umowy (zazwyczaj cztery lata),
- odpowiedzialności kontraktowej za przekazany do użytkowania asortyment (wymiana rzeczy na skutek ich zużycia, utrzymanie

odpowiednich stanów ilościowych rzeczy na poziomie zamówienia),

- zapewnienia jakości i odpowiedniego okresu użytkowania tekstyliów.

Hotel nie musi więc wyklądać środków własnych lub finansować zakupu nowych rzeczy o wartości kilkudziesięciu tysięcy euro, lecz może powierzyć tę istotną część działalności hotelowej profesjonalnemu i wyspecjalizowanemu podmiotowi, w którego interesie jest dbałość o tekstylia, których jest właścicielem.

Obecnie większość hoteli na Zachodzie korzysta z dobrodziejstw tego produktu, chwając sobie komfort i niezależność w związku z pozbyciem się uciążliwych tematów, takich jak: zakup bielizny, magazynowanie, zamrażanie środków własnych lub finansowanie, utrzymywanie odpowiednich stanów, odpowiednie eksploataowanie, uszkodzenia i zużycie, domawianie, itp.

Na rodzimym rynku ta usługa wydaje się nie być jeszcze tak powszechna i popularna. Wydaje się, że jest kwestią czasu, aby osoby podejmujące decyzje przekonały się o licznych jej zaletach.

Brak dostatecznej wiedzy jest hamulcem w procesie decyzyjnym. Często popełnianym

błędem jest bowiem twierdzenie, że usługa najmu jest nieopłacalna ze względu na wysoki koszt oraz że hotel traci swoją indywidualność poprzez przyjęcie tekstyliów oferowanych przez wynajmującego, które występują również w obiegu innych obiektów. Podmioty, świadczące tego typu usługi mają o wiele lepsze warunki zakupu, gdyż w odróżnieniu od hotelu dokonują zakupów hurtowych, po znacznie korzystniejszych cenach aniżeli odbiorcy detaliczni.

Poza tym to hotel uczestniczy i decyduje o doborze wzorów, kolorów, rodzaju i składu materiałów, logo tak by wszystko było zgodne z zaplanowanym designem. Nie ma zatem ryzyka, że rzeczy hotelu będą trafiały do obiegu innych obiektów.

Podsumowując, wydaje się, że zapoczątkowany trend likwidacji własnych pralni i powierzenia serwisowania tekstyliów hotelowych wraz z leasingiem tych usług wyspecjalizowanym podmiotom, to racjonalna droga optymalizacji funkcjonowania hotelu i koncentracja uwagi na głównym obszarze działania hotelu, jakim jest satysfakcja i zadowolenie gości. •

Autorami artykułu są osoby zarządzające Grupą Fliegel Textilservice z Nowego Czarnowa

R E K L A M A



LIDER USŁUG PRALNICZYCH

PROFESJONALIZM • JAKOŚĆ • NIEZAWODNOŚĆ



GRUPA FLIEGEL TEXTILSERVICE

ALBATROS SP. Z O.O. SP.K.

Oddział Nowe Czarnowo

74-105 Nowe Czarnowo 72k

tel.: +48 91 416 15 94

e-mail: biuro@albatrospralnia.pl

www.fliegel.pl

