

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİ

Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı

Öğr. Gör. Erkan DENK

2022

SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU

KONAKLAMA İŞLETMESİ KAVRAMI

Turizm endüstrisi dünyada en hızlı gelişen ve büyüyen endüstrilerin başında gelmektedir. Harcanabilir kişisel gelirdeki artış ve bunun sonucunda kişisel gelirlerden turizm ve tatile ayrılan payın artması ile ulaşım ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmelerin yanı sıra, insanların şimdiye kadar görmedikleri ve merak ettikleri yeni bölgeleri ziyaret etme isteği ile birlikte daha uzak mesafelere seyahat etme eğilimi artmıştır. Gerek teknolojik gelişmelerin yarattığı olanaklar, gerekse toplumsal gelişmelerin uluslararası sınırları ortadan kaldırması ve serbest dolaşımın giderek yaygınlaşmasının dünyanın en gelişmiş küresel bir sektörü haline getirdiği turizm sektörü; konaklama, yiyecek-içecek, ulaşım, eğlence ve hatta sağlık ve eğitim faaliyetlerini de kapsayacak şekilde geniş bir tanımlamaya tabi tutulmaktadır.

Konaklama işletmeleri; misafirlerin geçici konaklama, yeme-içme, eğlenme ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Turistlerin seyahat nedenleri; seyahatten beklentileri, gelir düzeyleri, yaş grupları ve zevklerinin birbirinden farklı olması konaklama işletmelerinin de farklı olmasını gerektirmektedir.

Türkiye’de konaklama işletmeleri; otel, motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, apart otel, oberj, hostel, spor ve avcılık tesisleri, sağlık tesisleri gibi değişik kriterlere göre sınıflandırılmaktadır.

Turistik ürün ve hizmetlerin üretimini sağlayan varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere konaklama işletmeleri denir. Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği’ne göre ise: Asıl fonksiyonları geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bunun yanında yeme-içme, eğlenme ihtiyaçları içinde yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulunduran tesislere **konaklama işletmesi** adı verilir.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TURİZM ENDÜSTRİSİ İÇİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ

Konaklama işletmeleri bir yandan sektörel gelişmeye katkıda bulunmakta, diğer yandan yarattığı sonuçlarla ülke ekonomisinin gelişmesine birçok yönde yardımcı olmaktadır.

Konaklama işletmeleri, genellikle harcama olanakları ile gelen ve bu olanakları evlerindekienden daha yüksek bir oranda harcamaya eğilimli misafirleri kendilerine çekerler. Bu işletmeler bölge ekonomisine hem doğrudan hem de yapılan bu harcamaların bölgedeki diğer sektörlerle dağılması ile dolaylı olarak katkıda bulunmaktadır.

Yabancı turistlerin konakladıkları bölgelerde yer alan konaklama işletmeleri, döviz sağlayan önemli merkezlerdir ve bu yönüyle ülkenin ödemeler dengesine önemli ölçüde katkıda bulunurlar.

Bunun yanında, konaklama işletmeleri diğer endüstri ürünlerinin önemli bir pazarı konumundadır. Örneğin; konaklama işletmelerinin inşası ve modernizasyonu inşaat endüstrisi tarafından; araç-gereç, mobilya, tefrişat ise büyük ölçüde imalat endüstrisi tarafından karşılanır. Ayrıca, yiyecek-içecek ve diğer tüketim maddeleri ise çiftçilerden, balıkçılardan, içecek imalatçılarından karşılanırken, elektrik, su ve yakıt ise ilgili işletmelerden sağlanır. Bu nedenle, konaklama işletmelerinin doğrudan

yarattığı istihdama ek olarak, bu işletmelere mal ve hizmet sağlayan endüstrilerde de dolaylı istihdam yaratılmaktadır.

Konaklama işletmeleri bulundukları yerde yöre halkı için de önemli bir çekiciliğe sahiptir. Konaklama işletmelerinin restoranları, barları ve sağladıkları diğer hizmetler bulundukları yöreden de misafirler çekmekte ve bu işletmelerin birçoğu içinde bulundukları toplumun sosyal merkezleri olabilmektedir.

OTEL İŞLETMELERİ

Otel işletmeleri, asıl fonksiyonları misafirlerin geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlence gereksinimleri için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulunduran en az 10 odalı tesislerdir. İşletme tarafından özel bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmaksızın kendisine sunulacak hizmetlere karşın belirlenen fiyatı ödemeye istekli ve arzulu olan insanlara konaklama ve yiyecek-içeceklerin sağlandığı yerlerdir. Otel teriminin her ülkede aşağıda belirlenen özelliklere sahip kuruluşlar için kullanılması kabul edilmiştir:

- Yönetimiyle olduğu kadar donanımıyla da misafirlerin isteklerine cevap verebilecek nitelikte olmalıdır.
- Yalnız konaklama ihtiyacını değil aynı zamanda yeme-içme ihtiyacını da karşılayabilmelidir.
- Misafirler ile kısa vadeli anlaşma yapan işletme olmalıdır.
- Otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uyma eğilimini göstermeli ve buna kendini zorunlu saymalıdır.
- Hiçbir faktör otelin misafir kabul etme özelliğini değiştirmemelidir.
- Misafirlerine tahsis ettiği odalarda sağlık koşullarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo ve tuvalet gibi donatım araçlarını bulundurmmalıdır.
- Yeterli sayıda hizmet ve teknik personele sahip olmalıdır.

Organizasyon Yapısı

İşletmeler, organizasyon yapılarını oluştururken; kuruluş yeri, işletmenin büyüklüğü, sınıfı, binaların yerleşimi, personel sayısı, izledikleri politika ve verdikleri hizmetler gibi kriterleri dikkate alırlar. Burada önemli olan işletmeye gelen konuklara en iyi hizmeti, en kısa sürede ve en kaliteli şekilde verebilmektir. Çünkü gelen konuklar, işletmenin organizasyon yapısıyla değil kendisine verilen değerle ilgilenir. Bunun bilincinde olarak kurulan organizasyon yapıları belki şekil olarak yeterli olmasa da başarıyı yakalamada yeterlilik sağlayacaktır. Önemli olan işletmede çalışan personelin ekip çalışmasında gösterecekleri başarıdır. Bu başarıyı yakalamak, işletmenin personel politikasındaki alacağı kararlarla doğru orantılıdır. İşletme her departmana önce işletmenin başarısını düşünen yetenekli ve eğitilmiş personelleri yerleştirmelidir. Böylece konuklara verebileceği hizmetin kalitesini artırmış olur. Günümüzde Ön büro, Yiyecek İçecek, Kat Hizmetleri, İnsan kaynakları (Personel), Muhasebe, Güvenlik, Satın Alma, Teknik Servis, Halkla İlişkiler, Eğlence ve Aktivite (Animasyon), Satış-Pazarlama gibi modern konaklama işletmelerinde konuklara hizmet veren ana departmanlar mevcuttur.

OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ

DEPARTMANI (Housekeeping)

Konaklama işletmelerinde, tesis konuk odalarını, koridorlarını, salonlarını ve tesisin genel temizliğini, tertip, düzen ve bakımını yapan bölümdür. Sektörde bu bölüme “housekeeping” adı verilir. Diğer bir deyişle kat hizmetleri bölümü; işletmede hedeflenen hizmet ve kalite standartlarına ve bütçeye sadık kalma koşulu ile; tesislerin hijyenik ve estetik açılarından temizlik, bakım ve düzenini sağlama faaliyetlerinin yönetim işlevleri çerçevesinde yerine getiren bölümdür. Kat hizmetleri departmanı ile başta konaklama işletmeleri olmak üzere, sağlık hizmeti veren kuruluşlarda (hastane, klinik, vb), iş merkezleri (çok üniteli dükkanları bünyesinde bulunduran merkezler), eğitim hizmeti veren kurumlar (okullar, öğrenci yurtları, huzurevleri, vb) ile karşılaşabiliriz. Bizim için önemli olan konaklama işletmelerindeki kat hizmetleri departmanıdır. Bu açıdan tanımlarsak; dinlenme, eğlenme, iş vb. amaçlarla seyahat eden insanların tatilleri esnasında gereksinim duydukları konaklama üniteleri, istirahat salonları (lobby ve genel mahaller) gibi alanların bakım, düzen ve temizliğinin, belli bir plan ve program dahilinde, sistemli ve sürekli bir şekilde yerine getirilmesine yönelik yürütülen faaliyetler bütünüdür. Temizlik, bakım ve estetik görüntüyü sağlayan bir hizmet alanıdır.

Kat hizmetleri bölümü konaklama işletmelerinde önemli ölçüde fiziksel çaba gerektiren ve birçok farklı türde görevleri üstlenmiş olan bir bölümdür.

Yeri ve Önemi

Konukların zamanının büyük bir kısmını odalarında ve tesisin genel alanlarında geçirdiğini düşünürsek, kat hizmetlerinin ne kadar önemli olduğu daha iyi anlaşılabilir. Otel organizasyonu içerisinde kat hizmetleri departmanının yeri ve önemi şu ana başlıklar altında özetlenebilir:

- ✓ **Misafirlere 24 saat hizmet verir:** Otel işletmelerinde misafire 24 saat hizmet götüren ünitelerden biri de kat hizmetleri departmanıdır. Bu departman hizmetlerinin büyük bir kısmını gündüz çalışma saatleri içerisinde yerine getirir. Bununla birlikte, genel alanların temizliği, gerektiğinde oda hazırlama, misafir ihtiyaç duyduğunda havlu, çarşaf, yastık, battaniye, bornoz, vb. isteklerin yerine getirilmesi gibi hizmetler gece de yürütülür. Gece görevlilerinin sorumluluğunda yürütülen bu hizmetlerin bir kısmı rutin işler olmakla birlikte, bir kısmı da programda olmayan veya meydana gelebilecek aksaklıkların giderilmesine yöneliktir.
- ✓ **Misafir memnuniyeti sağlamada önemli fonksiyonu vardır:** Otele gelen misafirlerin konaklama ihtiyaçlarının karşılanması onlara sadece fiziki mekanların hazırlanması olarak algılanmamalıdır. Otele gelen misafirlerin geceleme imkanı yanında, temizlik ve düzen de arayacağı muhakkaktır. Bunun da ötesinde misafir konfor ister, sessizlik ister, güvence ister, evindeki sıcak ortamı ister. Zira misafir her şeyden önce çeşitli zevkleri, nefretleri, arzuları ve alışkanlıkları olan bir bireydir. Misafir bir birey olduğuna göre; o aksidir,

naziktir, girişkendir, çekingendir, sinirlidir, dikkati çekmek amacındadır, içe dönüktür, anlayışlıdır, telaşlıdır. Yani, kat hizmetleri departmanı misafirin odasını hazırlamanın yanında ona yorgunluğunu unutturacak huzurlu, temiz ve güvenli bir ortamı da yaratabilme çabası içerisindedir.

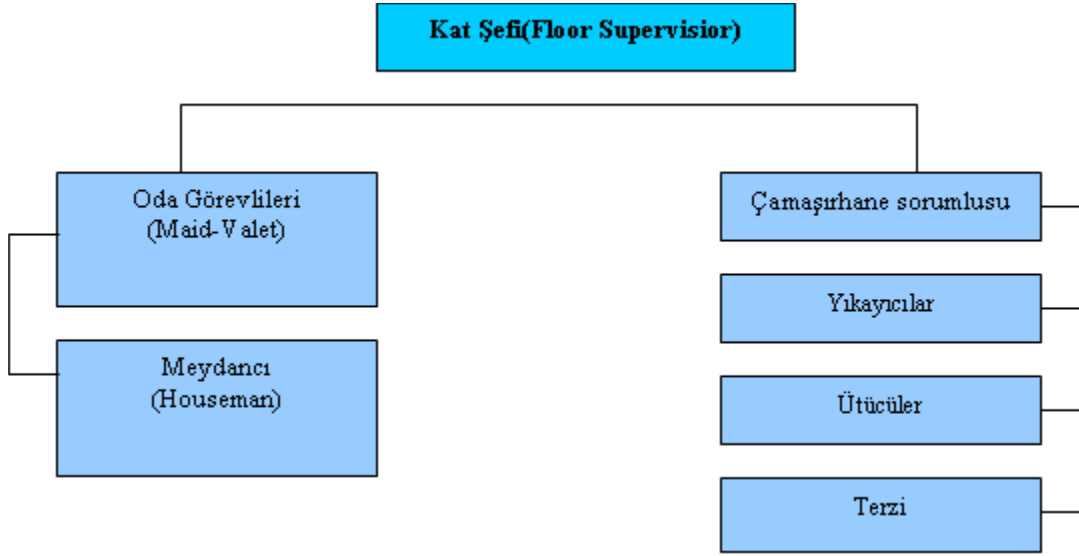
- ✓ **Ön büronun oda satışlarında kritik rol oynar:** Ön büro departmanı kat hizmetlerinden gelen raporlara dayanarak oda satışlarını yapabilir. Odanın ön büro tarafından boş olduğunun bilinmesi misafire satılması için yeterli değildir. Oda boş ama temizlenmemiş veya bir takım arızaları, aksaklıkları olabilir. Özetle oda satışında kat hizmetleri departmanı ön büronun gözü ve kulağı pozisyonundadır.
- ✓ **Oda gelirleri otelin temel gelir kaynaklarındandır:** Otel işletmeleri gelirlerinin büyük kısmını oda satışlarından sağlamaktadır. Büyük otel işletmelerinin organizasyonlarında konaklama hizmetleri yöneticisine bağlı olarak, ön büro ve kat hizmetleri departmanları yer almaktadır. Dolayısı ile kat hizmetleri departmanı otel gelirlerinin sağlanmasında önemli bir yere sahiptir.
- ✓ **Otel yatırımlarının korunmasına katkıda bulunur:** Kat hizmetleri departmanı otelin; oda, genel alanlar, koridorlar vb. tüm alanların bakımı, dekorasyonu ve temizliğinden sorumludur. Dolayısı ile bu sorumluluk alanlarındaki ekipman ve malzemenin daha uzun süreli kullanılmasına katkıda bulunmaktadır.

Konaklama tesisinin tertip, temizlik ve düzeninden memnun kalan konuk tesise ilginin artmasına neden olacaktır. otelde kendisini evinde gibi hissederse mutlaka tekrar gelecektir. Bu da tesis gelirlerine katkı sağlayacaktır. Kat hizmetleri elemanları tesis araçlarının bakımını zamanında ve doğru yöntemlerle yaparsa araçların ve yatırımın kullanım ömrü uzayacak, bu da tasarrufa katkı sağlayacaktır. Tasarruf edilen zaman ve para diğer işlerde kullanılarak işletme gelişimine yardımcı olacaktır. İşletme bütçesi yapılırken harcama kalemlerinde kat hizmetlerine büyük pay ayrılır. Bütçenin doğru seçilmiş malzeme için kullanılması işletmeye olumlu katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda bu malzemelerin denetimi de önem arz etmektedir. Kat hizmetleri bölümü görevini iyi yaparsa işletmeyi tanımaya gelen acenteleri, şirketleri olumlu etkileyecektir. Satış ve pazarlama bölümünün işini kolaylaştıracak ve satışların artmasına katkı sağlayacaktır.

Sağlam bir örgütsel yapı, görevlerin dağılımını, bu görevlerin yürütülmesini, koordinasyon ve değerlendirmede etkinliğin sağlanmasını büyük ölçüde kolaylaştırır. Yani, otel işletmelerinin belirlenen amaçlara ulaşması, gelişmesini sürdürmesi, amaca uygun iyi bir organizasyon yapısının oluşturulmasıyla mümkün olur.

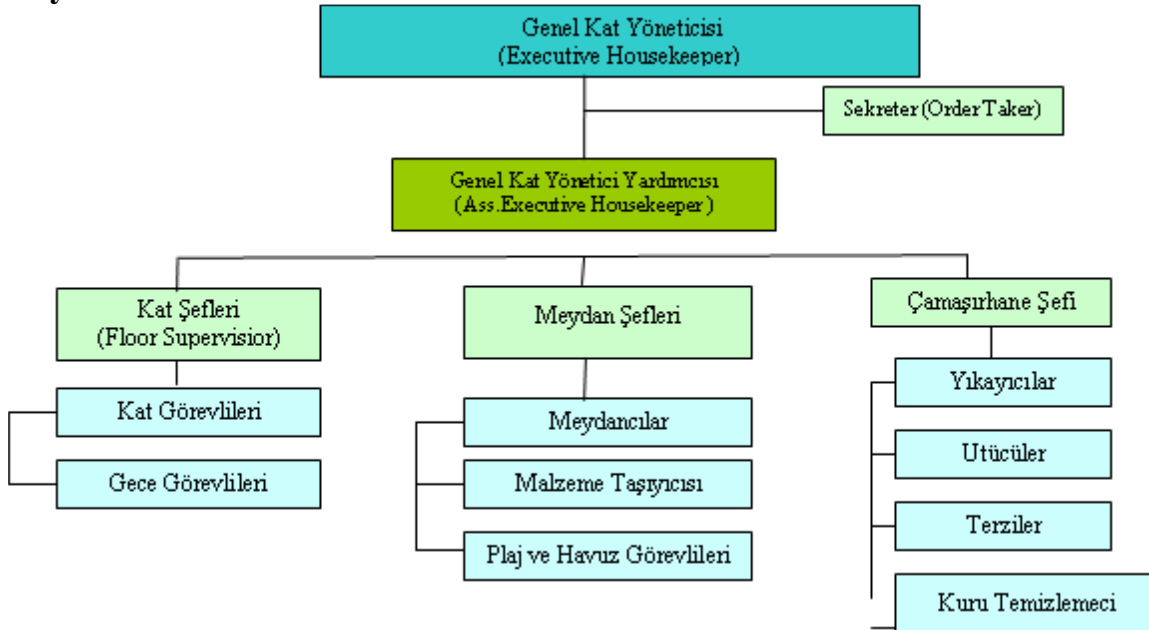
ORGANİZASYON ŞEMASI

Küçük Oteller



Küçük bir otel işletmesinin kat hizmetleri departmanı organizasyon şeması

Büyük Oteller



Büyük bir otelin kat hizmetleri departmanı organizasyon şeması

Kat hizmetleri organizasyon yapısı işletmenin büyüklüğü ile yakından ilgilidir. Çünkü işletme büyüdükçe çalışan personel sayısı artacak ve buna bağlı olarak örgütsel yapı da genişleyecektir. Küçük işletmelerde, yönetim ve denetim işlerini genel kat yöneticisi yapmakla birlikte, büyük işletmelerde genel kat yöneticisi ve yardımcısından başka, bölüm sekreteri, katlardaki oda sayısına göre de kat şefleri, genel alan şefleri ve çamaşırhane şefi görev yapar.

KAT HİZMETLERİ PERSONELİ

Sınıflandırması

***Kat Hizmetleri Müdürü (Executive Housekeeper)**

Kat hizmetleri bölümünün başında yer alan tepe yönetici, genel kat hizmetleri yöneticisidir. Kat hizmetleri bölümünde bölüm çalışanlarını örgütleme, bölümü yapılandırma, çalışanların görev ve sorumluluklarını belirleme gibi işler, kat hizmetleri yöneticisinin sorumluluğu altındadır. Genel kat hizmetleri yöneticisinin görev ve sorumlulukları, otel işletmesinin büyüklüğüne ve işletmenin türüne göre değişiklik gösterir. Küçük ve bağımsız otellerde kat hizmetleri yönetimi işlevlerinin çoğu, otel yöneticisi tarafından gerçekleştirilebilir. Bir zincire bağlı işletmelerde ise kat hizmetleri yönetimi işlevleri, genel merkezin belirlediği kurallar ve prensipler çerçevesinde yürütülür. Bu durumda genel kat hizmetleri yöneticisi, genel merkez tarafından belirlenen iş prosedürlerini uygulamaktadır. Bayan genel kat yöneticisi **housekeeper**, erkek genel kat yöneticisi **gouvernante** olarak adlandırılır. Kat hizmetleri bölümünde tesis standartlarına uygun kalitede temizlik, düzen ve konuğa özel hizmetin verilmesi ile ilgili tüm işlerden sorumlu kişidir.

***Kat Hizmetleri Müdür Yardımcısı (Assistant Housekeeper)**

Genel kat yöneticisi ile birlikte bölüm kapsamındaki tüm işlerden sorumlu ikinci yöneticidir. Büyük otel işletmelerinde bir ya da birden fazla sayıda genel kat yöneticisi yardımcısı bulunabilir. Kat hizmetleri yöneticisi olmadığı zamanlarda onun görevlerini yürütür.

***Sekreter (Order Taker)**

Kat hizmetleri bölümünün yönetim ofisinde çalışan ve katlardaki operasyonun düzgün işlemesine yardımcı olan personeldir. Ofis sekreteri, aynı zamanda kat hizmetlerinin yoğun bir bilgi alış-verişinde bulunduğu iç birimler (kat ofisleri, genel alanlar ve çamaşırhane) ve dış birimler (üst yönetim, ön büro, yiyecek-içecek, satın alma, teknik servis, güvenlik) ile iletişimi de sağlar. Ayrıca, yönetim ofisini telefonla arayan misafirlerin taleplerinin karşılanması amacıyla bölüm çalışanlarını yönlendirir. Kat hizmetleri bölümüne gelen bilgileri alan, gerekli kişilere ileten, operasyonun işlemesini sağlayan, dokümanları tutan kişidir.

***Kat şefi (Floor Supervisor)**

Bir ya da birden fazla katta bulunan odaların denetiminden sorumlu denetçilerdir. Kat şefleri, bir günde ortalama 50 ila 70 odayı denetleyebilir. Kat şefleri, sorumlu oldukları katlarda bulunan koridorların, merdivenlerin ve kat ofislerinin de uygun şekilde temizlenip temizlenmediğinin denetlenmesinden sorumludurlar. Sorumlu olduğu odaların temizlik, tertip ve düzeninden ve bu alandaki görevli personelin eğitim ve denetiminden sorumlu kişidir. Odanın büyüklüğü, eşya sayısı, kişinin tecrübesi ve çalışma temposu kontrol edilecek oda sayısının belirlenmesinde etkili olmaktadır.

***Meydan şefi (Head Housemen)**

Genel alanların temizlenmesi, düzenlenmesi ve bakımından ve bu alanda görevli personelin eğitim ve denetiminden sorumlu kişidir. Genel alanlardaki temizlik işlerini programlar, rutin temizlik işlerine nezaret eder.

***Akşam şefi**

Kat hizmetleri bölümünün sorumluluk alanına giren ve gece yürütülmesi gereken işlerden sorumlu olan kişidir. Sorumluluğunda çalışan oda görevlileri ve meydancılar ile birlikte, misafirlerin gece boyunca talep edebilecekleri bebek yatağı, ilave çarşaf, yastık, havlu, battaniye gibi gereksinimlerin karşılanmasından sorumludur. Tesiste 17.00- 08.00 saatleri arasında odalarda ve genel alanlarda yapılan çalışmalardan ve personelden sorumlu kişidir.

***Oda Görevlisi (Maid – Vale)**

Otelin belirli sayıdaki odasının temizlenmesinden sorumlu görevlidir. Otelde sunulan hizmet düzeyi, odaların büyüklüğü, yapılan işlerin türüne göre bir oda görevlisi, günde 8 ila 18 odayı temizleyebilir. Bu kişiler bayan olursa **maid**, erkek olmaları durumunda ise **vale** olarak adlandırılırlar. Kat görevlilerinin yerine getirdikleri belli başlı işler arasında; banyonun temizlenmesi, odanın tozunun alınması, yatakların yapımı, koridorların ve merdivenlerin süpürülmesi, kat ofislerinin temizlenmesi yer almaktadır. Görevli olduğu odaları kusursuzca misafirlere hazırlar.

***Meydan Görevlisi (Housemen-Meydancı)**

Kat Hizmetleri bölümünde açık alanların temizliği, hijyeni, düzenini sağlamak ve korumaktan sorumlu olan kişidir. Lobi, misafirlerin yoğun olarak kullandıkları koridorlar, merdivenler, dinlenme alanları, ofisler, otel bünyesindeki satış alanları, havuzlar ve parklar, meydancıların sorumlu oldukları alanlar arasında yer almaktadır. Ayrıca, halıların yıkanması ve yerlerin cilalanması da bu kişilerce yapılır. Genellikle erkek olmaları tercih edilir.

***Malzeme Taşıyıcısı (Porter)**

Konaklama tesislerinde ofislerdeki eksik malzemeleri ilgili birimlerden alıp departmanlara dağıtmak ve yerleştirmekten sorumlu olan kişidir. Aynı zamanda kirli çamaşırları çamaşırhaneye iletir.

***Plaj Görevlisi (Beach Boy)**

Plajda, isteyen konuklara plaj havlusu verme ve geri alma hizmetini veren, plajın temizlik ve düzeninden sorumlu olan kişidir.

***Havuz Görevlisi (Pool Boy)**

Havuzda, isteyen konuklara plaj havlusu verme ve geri alma hizmetini veren, havuzun temizlik ve düzeninden sorumlu olan kişidir. Havuzlardaki suyun ve çevresinin temizliğinden de sorumludurlar.

***Çamaşırhane Şefi (Laundry Supervisor/Linen Roomkeeper)**

Otel işletmesi bünyesinde bir çamaşırhane bulunması durumunda burada yürütülen işlerden birinci derecede sorumlu olan kişidir. Genel kat yöneticisi ile eşgüdümlü olarak çalışır. Misafir çamaşırlarının ve otel çamaşırlarının (diğer bölümlerin üniformaları da dahil olmak üzere) yıkanması, kurutulması, ütülenmesi, çamaşırhane personelinin görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmeleri gibi işler, çamaşırhane şefinin sorumluluk alanları içerisine girmektedir. Çamaşırhanede kullanılan makinelerin, ekipmanların bakımını ve kimyasal kullanımını da denetim altında tutarlar.

***Yıkayıcı (Washer)**

Çamaşırhanedeki tüm yıkama makinelerini kullanan ve yıkamadan sorumlu olan kişilerdir. Yıkama, kurutma, durulama, gerekli alanlarda kolalama ve kaynatma işlerinden sorumludurlar.

***Ütücü (Presser):** Çamaşırhanede bulunan el ütüsü, silindir ütü, pres ütü, gibi farklı türden ütülerini kullanabilen kişilerdir. Bazı otellerde ütücüler, kuru temizleme işlerinden de sorumlu olabilmektedir.



Kat Hizmetleri Bölümü Çalışanlarının Genel Özellikleri

- Fiziki görünüşü temiz, iyi giyimli, düzenli ve bakımlı olmalı,
- Sorumluluğunu aldığı görev konusunda yeterli eğitimi almış ve deneyimli olmalı,
- İşine zamanında gelmeli, işini iyi bilmelidir.
- İdareci konumunda olması halinde belli bir mesleki eğitim almış olmalı ve en az bir yabancı dil bilmelidir.
- Konuklara karşı saygılı ve güler yüzlü olmalı,
- Nazik olmalı ve görgü kurallarına uymalı,
- Pratik olmalı, gereksiz zaman ve enerji harcamaktan kaçınmalı,
- Uyumlu, çalışkan ve disiplinli olmalı,
- Çevresindekilere, konuklara her an hizmet ve yardım edebileceğini hissettirmeli,
- Konuk odalarında gürültü yapmadan çalışmalı,
- Çözüm üretmediği konularda yardım istemeli.

Kat Hizmetleri Bölümü Çalışanlarının Görevleri

Kat hizmetleri personelinin ortak özelliklerinin yanında, yaptığı işin ve bulunduğu kademenin kendine özgü görev ve sorumlulukları bulunmaktadır.

***Kat Hizmetleri Müdürü (Executive Housekeeper):** Genel müdüre bağlı olarak çalışır, iyi bir yönetici olması için şu özelliklere sahip olmalıdır:

- Yabancı dil bilmeli, diğer kültürler hakkında bilgi sahibi olmalı, (Ruslar odalarına fazla su isterler, Almanlar fazla tuvalet kağıdı banyolarında görmek isterler, Fransızlar mutlaka ıslak mendil banyolarında isterler, vb.)
- İnsan psikolojisinden anlamalı,
- Kat personeli idare edebilecek teknik bilgiye sahip olmalı,
- Temizlik araç ve malzemeleri hakkında bilgi sahibi olmalı,
- İnisiyatif sahibi olmalı,
- Liderlik vasıflarına sahip olmalı.

Başlıca görevleri şunlardır:

- Genel müdürü yaptığı ve yapacağı işler hakkında bilgilendirmek,
- Personel alımı, eğitimi, terfisi, işten çıkarılması gibi konularda karar vermek,
- Yapılan işleri denetlemek,
- İhtiyaç olan araç ve gereçlerin alınmasını sağlamak,
- Personelinin üniformasını seçmek,
- Personeli motive etmek,
- Bölüm içi iletişim ve eğitim toplantıları yapmak,
- İş güvenliği ve işçi sağlığına uygun talimatları uygulamak,
- Günlük ve periyodik iş akış planını hazırlamak ve uygulamak.

***Kat Hizmetleri Müdür Yardımcısı (Assistant Housekeeper):** Kat hizmetleri yöneticisine karşı sorumludur. İdare ile personel arasındaki iletişimi sağlar. Amirinin özelliklerini taşımakla beraber daha az sorumluluk taşır. Başlıca görevleri şunlardır:

- Personelin işe geliş gidişlerini kontrol etmek,
- Oda raporlarının hazırlanmasını sağlamak,
- Kat şeflerini ve meydan şeflerini denetlemek,
- Personel arasında iş birliğini sağlamak, vb.

***Sekreter (Order Taker):** Kat hizmetleri yöneticisine karşı sorumludur. Başlıca görevleri şunlardır:

- Günlük iş planlarını hazırlar ve ilgililere iletir,
- Konuk istek ve şikayetlerini kaydeder, ilgililere iletir ve takibini yapar,
- Diğer departmanlardan gelen istek ve ihtiyaçları ilgililere iletir,
- Departmanlar arası yapılan yazışmaları takip eder,
- Gelen- giden raporları ve formları dosyalar,
- Bildirilen arızaları teknik servise iletir ve takibini yapar.

***Kat Şefi (Floor Supervisor):** Kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

- Sorumlu olduğu alanlardaki konuk odalarının hazırlanmasını sağlamak,
- Kat şefi raporunu düzenlemek,
- Özel odaların hazırlanmasında refakat etmek, (Balayı odası, VIP odalar gibi)
- Kat ofislerinde eksilen malzemeleri tespit edip, ilgili kişilere bildirmek,
- Sorumlu olduğu alanların temizlik ve düzenini denetlemek,
- Kayıp ve bulunmuş eşyaları rapor etmek,

***Meydan şefi:** Kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

- Konukların kullandığı tüm genel alanların (restoran, lobi, tuvalet v.b.) günlük ve periyodik temizliğinin yapılmasını sağlamak ve denetlemek,
- Yapılan işlerle ilgili raporları amirine iletmek,
- Araç-gereç ve malzemeleri temin etmek,
- Personel kullanım alanlarının temizliğini sağlamak.

***Akşam şefi:** Kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

- Gece kat hizmetleri bölümünü temsil eder, genel kat yöneticisinin verdiği görevleri yerine getirmek,
- Oda kontrollerini yapmak,
- Günlük oda raporunu tekrar kontrol eder ve temizlik için girilemeyen odaların temizliğinin yapılmasını sağlar,
- Sorumluluğunda çalışan personele görev dağıtımını yapar ve denetler,
- Konukların istek ve ihtiyaçlarının (yastık, battaniye, vb.) karşılanmasını sağlar,
- Sorumlu olduğu alanların iş bitiminde güvenli bir şekilde bırakılmasını sağlar,
- Genel alanların temizliğinin yapılmasını sağlar.

***Oda Görevlisi (Maid/Vale):** Kat şefine karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

- Amirinden aldığı emirler doğrultusunda hijyen kurallarına uygun çalışmak,
- Sorumluluğundaki alanları (odaları, koridorları, banyoları, ofisleri) istenilen standartta temizlemek ve arızaları bildirmek,
- Unutulan eşyalar ile ilgili prosedüre uymak,
- Konuk istek ve şikayetleriyle kurallara uygun olarak ilgilenmek,
- Amirinin bildirdiği oda değişimini ve ilave yatağı yapmak,
- Oda görevlisi raporunu düzenlemek.

***Meydan Görevlisi (Houseman):** Genel alanlar şefine karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

- Hijyen ve güvenlik kurallarına uygun genel alanlarda çalışmak,
- Genel alanların (restoran, bar, lobi vb.) günlük ve periyodik temizliğini yapmak,
- Amirinin vereceği görevleri yerine getirmek,

***Malzeme Taşıyıcısı (Porter):** Meydan şefine karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

- Ana depodan ve çamaşırhaneden aldığı malzemeleri kat ofislerine dağıtmak.
- İhtiyaç halinde diğer birimlere temizlik çalışmalarında yardım etmek.

Çalışma Kuralları

İşletmelerde yürütülen çalışmaların, sorumlu kişiler tarafından önceden belirlediği şartlardır. İşletmenin belirlediği çalışma kurallarına tüm personelin uyum sağlaması gerekir. İşe yeni başlayan personele kurallar, ilgili kişiler tarafından açıklanır. Çalışma kuralları işlerin daha kolay yürümesi için vardır. Bu durum zaman, iş gücü ve ekonomik tasarruf sağlar.

Dikkat Edilmesi Gereken Özellikler;

Zamanında İşe Gelme

Konaklama işletmeleri hizmet sektörü içerisinde yer aldığı için günün her saati kesintisiz hizmet verir. Bu yüzden her departmanın yöneticisi alt kadrosundaki personelin çalışma saatlerini düzenler. Genelde işletmeler üç vardiya şeklinde çalışır. Çalışma saatleri belli aralıklarla dönüşümlü yapılır. Bu çalışma saatleri listeler (shift list) halinde bir önceki hafta başında veya ay başında, işletmenin çalışma kuralları dahilinde personele duyurulur. İşine zamanında gelen personel işlerin aksamadan yürümesini sağlar. Örneğin; vardiyalar sabah 08.00-16.00, akşam 16.00-24.00 ve gece 24.00-08.00 saatleri arası A, B, C şifti olmak üzere düzenlenir.

Üniforma Giyme

Üniforma çalışma anında giyilen kıyafetlerdir. Personelin tesis içinde kolay tanınmasını sağlayan özelliktedir. Hangi departmanda çalıştığını belirler. Kat hizmetleri personeli, mesaisi başlamadan önce gelerek, temiz ve ütülenmiş üniformasını giyer. Genelde personelin rahat hareket edebileceği tarzda kıyafetler tercih edilir.

Tesis Kurallarını Uygulama

Her işletmenin kendi kuralları, prosedürleri, uygulamaları vardır. İşe ilk başlayan personele bu kurallar yazılı veya sözlü olarak bildirilir. Basılı olarak bir el kitabı şeklinde de verilebilir. Örneğin; çalıştığı alanda sigara içmemek, misafir tuvaletlerini kullanmamak, vb. gibi.

İş Standartlarını Eksiksiz Tamamlama

Günümüzde işletmeler faaliyete başlamadan önce iş tanımlamaları yaparak, her işin gereğini belirlemektedir. Böylece kimin ne iş yapacağı, işe alınacak personelin hangi şartları taşıması gerektiği bilinir. Her personel kendisine verilen görevi belirlenen standartta yapmak zorundadır. Örneğin; çıkış yapılan kirli bir odanın temizliği standart 20 dakika sürmelidir.

Ön Hazırlıklarını Eksiksiz Tamamlama

Kat personeli işe başlamadan önce, görev yapacağı alana göre ön hazırlığını tamamlamalıdır. Örneğin; oda görevlileri kat arabalarını kontrol ederek, eksik malzemeleri tamamlar. Meydancılar temizleyeceği alana uygun araç-gerecini hazır eder. Böylece hem zamandan hem de enerjiden tasarruf sağlanır.

Ast - Üst İlişkilerinde Kurallara Uygun Davranma

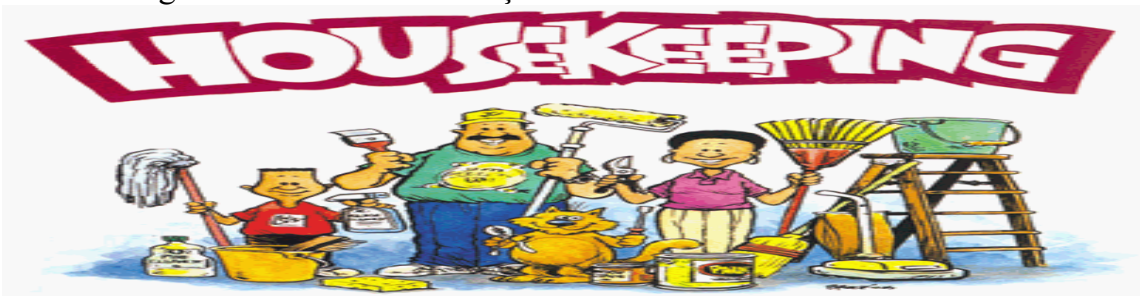
Her işletmede bir örgüt yapısı vardır. Her personel kendi üst amirine karşı sorumludur. Örneğin; kat görevlilerinden öncelikle kat şefi sorumludur. Sorumlu olduğu alanla ilgili sorunlarını önce ona aktarmalıdır.

Ast- üst ilişkilerinde nezaket kurallarına uygun davranılmalıdır. Çalışma sırasında laubali davranışlardan, çeşitli şakalaşmalardan kaçınılmalıdır. İşletmenin belirlediği organizasyon yapısı bu konuda yol gösterici olmaktadır. Konaklama işletmelerinde sorumlulukların yerine getirilmesinde yukarıdan aşağıya emir verme, aşağıdan yukarıya ise rapor verme şeklinde bilgi akışı gerçekleştirilir. Bu özellik de unutulmamalıdır.

MESLEKİ AHLAK KURALLARI

Mesleğe uygun tutum ve davranışları belirleyen kurallardır. Bu kuralları aşağıdaki maddelerle açıklayabiliriz.

- Konuklara uygun bir dille hitap etmek
 - *Biliniyorsa konuğun kendi dilinde konuşmak,
 - *Bilinmiyorsa bildiğiniz dilde “ iyi günler, iyi akşamlar” demek,
- Devamlı gelen konukların önceki isteklerine göre hizmet vermek,
- Konuklarla konuşurken konuşma kurallarına uymak,
 - *İlgi göstermek,
 - *Açık ve anlaşılır konuşmak,
 - *İsmi ile hitap etmek,
 - *Konuğa bakmak göz teması kurmak,
 - *Güler yüzlü olmak,
 - *Önemsemek,
- Konuklara yardımcı olmak,
- Konuklara doğru bilgiler vermek,
- Konuklara kişisel sorular sormamak,
- Konuklarla tartışmaya girmemek,
- Bahşiş beklentisi içinde olmamak,
- Konuklarla uygunsuz ilişkilere girmemek,
- Konuklara sunulan hizmetlerden yararlanmamak,
- Bütün çalışanların kişiliklerine ve mesleklerine saygı göstermek,
- İşletme prosedür ve politikasına uygun davranmak,
- Konuk tarafından verilen hediyeği işletme izinlerine uygun olarak kabul etmek,
- Diğer görevlilere ait araç-gereci habersiz almamak,
- Çalışma alanlarında gürültü yapmamak,
- Çalışma alanlarında sigara içmemek,
- Uygunsuz konuşmalar yapmamak,
- Konuk eşyalarını karıştırmamak ve kullanmamak,
- Çalışırken oda kapısını açık tutmak,
- İzinsiz olarak işyerini terk etmemek
- Gerektiğinde özür dilemek ve teşekkür etmek.



	KAÇINILMASI GEREKEN DAVRANIŞLAR TALİMATI	DÖKÜMAN NO : KYS HK T 05
		YAYIN TARİHİ : 18.12.2003
		REVİZYON TARİHİ : 14.08.2011
		REVİZYON NO : 01
		SAYFA NO : 14/84

1. AMAÇ

Personelin hal ve hareketlerine daha çok dikkat etmesi gerektiğinin altını çizmek.

2. KAPSAM

Tüm departman müdürleri ve şefleri kapsar.

3. UYGULAMA:

3.1 Sakız çiğnemek, kapalı alanlarda sigara içmek

3.2 Yüksek sesle şarkı söylemek ve ıslık çalmak

3.3.Yüksek sesle konuşmak, arkadaşlara etrafı rahatsız edecek şekilde seslenmek

3.4 Kişisel konuları tartışmak için gruplar oluşturarak toplanmak

3.5 Konuklarla konuşurken oturmak, bir yere yaslanarak durmak , elleri belinde durmak ,

3.6 Eller cepte yürümek

3.7 Kumar oynamak, oynatmak

3.8 Konuklardan borç para talebinde bulunmak, bahşiş istemek

3.9 Yanıcı maddeleri, kolay bozulabilir yiyecekleri, kirli çamaşırları kat ofisleri, depolar ve soyunma dolabında bırakmak

3.10. Otelin konuklara ait yerlerini kullanmak

3.11.Görevde iken içki içmek, içkili işe gelmek

3.12. Çirkin argo veya müstehcen konuşma dili kullanmak, kavga çıkarmak

3.13. Kişisel sorunları konuklara anlatmak

3.14 Bölümümüzdeki olayları başkalarına anlatmak, tartışmak

3.15 Oda telefonlarını kişisel görüşmelerde kullanmak

HAZIRLAYAN HOUSEKEEPER	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
-----------------------------------	----------------------------------

OTEL İŞLETMELERİNDE KİŞİSEL HİJYEN ve BAKIM UYGULAMALARI

Hijyen mitolojik çağlardan beri adında taşıdığı anlamı değişime uğratmadan koruyan bir kavramdır. Temizlik ve sağlık anlamına gelen hijyen, hekim tanrısı Higea'nın adından kaynaklanan bir terimdir. Günümüzde hijyen koşullarının sürekli olmasını sağlamak otel işletmelerinde önemli bir kalite unsuru olarak ele alınmaktadır. Misafirlerin konaklama işletmelerinde aradıkları bir özellik olarak da yer edinmiştir. Otel işletmelerinde başta kat hizmetleri departmanının işlevleri ile ilgili olan hijyen, yiyecek hazırlama ve sunma aşamalarında da önem verilmesi gereken konular arasında yer almaktadır. Kat hizmetleri departmanında hijyen; kişisel hijyen, misafir ve personel kullanım alanları hijyeni, su hijyeni vs. gibi gruplandırılabilir.

VÜCUT TEMİZLİĞİ

Misafir ile aynı alanda ve çoğu zaman da yakın mesafede çalışılması personelin sürekli temiz ve bakımlı olmasını gerektirmektedir. Kişinin günlük hayatını ve iş hayatını sağlıklı bir şekilde sürdürebilmesi için, mutlaka kişisel temizliğine dikkat etmesi gerekir. Kişisel temizliğimizin başında da vücut temizliği gelmektedir. Duş almak kişisel temizliğin zorunluluğudur. Özellikle yaz aylarında terleme ve ter kokusuna karşı önleyicidir.



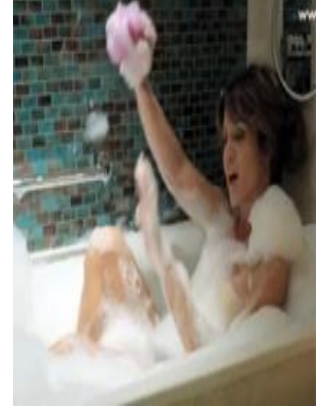
Kişisel temizlik ile pek çok hastalığın önüne geçilmektedir. (Örnek vermek gerekirse, ishalleri hastalıklar, soğuk algınlıkları, mikrobik hastalıklar, mantar, uyuz ve bitlenme gibi parazitlerle oluşan hastalıklar ve bazı alerjik hastalıklar sayılabilir.) Vücut temizliğinin doğru yapılması bir çok deri sorununu ve hastalığını önleyici ve ortadan kaldıracı bir önlemdir.

Kişisel temizlik alışkanlıklarının önlediği diğer bir sorun vücut kokusudur. Vücut kokusu vücut yüzeyinde bulunan mikropların (bakterilerin) deri parçalamasına bağlı olarak meydana gelmektedir. Banyo yapılmadığı durumlarda koltuk altı önce sabunlu bir bezle, sonra su ile iyice silinmeli ve temizlenmelidir. Vücudun terleme oranının artması kokunun da artması anlamına gelecektir. Ancak insan bir süre sonra kendi kokusuna duyarsızlaşır. Yoğun bedensel çalışma vücuttan çıkan ter miktarının artmasına sebep olmaktadır. Bedensel etkinliği fazla olmadığı halde, bazı bireylerin ter bezi salgısı fazla olabilir. Bu durum özellikle ergenlikte ortaya çıkar. Deodorantlar kokuyu sadece maskelerler. Bu sebeple temizlik aracı olarak değil, geçici bir uygulama olarak değerlendirilmelidirler.

Bunun için düzenli aralıklarla duş alınması ve banyo yapılarak vücut temizliğinin yapılması sağlanmalıdır.

Banyoda Kullanılacak Şampuan, Sabun, Lif ve Havluların Hazır Hale Getirilmesi

Gelişmiş toplumlarda kişisel temizlikte en fazla kullanılan malzemelerin başında su ve sabun gelmektedir.



Su ve sabun olmadan temizlikten bahsetmek mümkün değildir. Bunun yanı sıra havlu, bornoz, şampuan, banyo köpüğü, vücut losyonları, banyo süngerleri, lifleri, vücut duş fırçaları, ilk akla gelen temizlik araçlarıdır. Bunların tümü başkalarıyla paylaşılmaması gereken, kişisel temizlik araçlarıdır. Banyo veya duş için hazırlık yapılırken kişisel (size özel) temizlik araçları itinayla seçilmelidir. Havlular özellikle toplu yaşanan yerlerde tek kullanımlık olmalı ve her banyoda temiz havlu kullanılmalıdır.

Saç ve Vücutun Yıkınması

Saçlar baş derisinde bulunan kıl köklerinden uzayarak büyüyen kıllardır. Kıl köklerindeki bezlerden salgılanan maddeler yağlı yapıdadır. Sağlık yararı dışında saçların temizlik ve düzeni insanlar arasındaki ilişkilerde ve kendini iyi hissetmede etkisi olan olumlu dış görünüş açısından da önemlidir. Hizmet sektöründe çalışan personelin dış görünüşünün bir kısmını oluşturan saçların yıkanması (temiz görünmesi) son derece önemlidir. Sağlıklı saçlara sahip olmak için;

- Normal bir saçın haftada en az bir ya da iki kez yıkanması gerekir.(Yağlı saçlar ise daha sık yıkanmalıdır.)
- Suyun sıcaklığı iyi ayarlanmalıdır.
- Sabun ve şampuan seçiminde saç tipine özel, alerjik reaksiyonlara sebep olmayan, güzel kokulu olanlar tercih edilmelidir.
- Saç diplerinde kepek varsa, sık sık ve çok sıcak olmayan su ile yıkanmalı, iyi durulanmalı, (kepek sorunu ileri boyutta ise hekim önerisine başvurulmalıdır)
- Saçlar temiz ve bol su ile durulanmalıdır.
- Saçların kurulanması için seçilen havlu yumuşak olmalıdır. (Sert havlular ve ovalama fazla yapılsa saçlarda kırıklar oluşur.)
- Saçlar elektrikli kurutucularla kurutulabilir; ancak, kurutucunun saçla çok yakın ve sıcak olmamasına özen gösterilir.
- Saç temizliğinde kişisel olarak kullanılan fırça ve taraklar sık aralıklarla sıcak sabunlu su ile yıkanmalı ve durulanmalıdır.

Başta kişinin kendi sağlığı olmak üzere, başkalarının da sağlığını korumanın en önemli aracı temizliktir. Mümkün olduğunca sık yıkanmak gerekir. Özellikle deri yüzeyinde bulunan mikropların, yığılan kirlerin, ter ve diğer bileşiklerin uzaklaştırılması ve dökülen yüzeysel hücrelerin atılması için de bu uygulama gereklidir.

Vücut temizliğinde dikkat edilmesi gereken en önemli nokta toz ve kirle kapanan gözeneklerin açılarak oksijen almasını sağlamaktır. Yıkanma, su ve sabun kullanarak derinin ovulması ve kirin akıtılmasıdır. Yıkanma sırasında yıkanmayı kolaylaştıracak araç ve gereçlerden yararlanılabilir. Lifler sabunun vücuda daha etkin olarak uygulanmasını sağlamaktadır dolayısıyla, kolay köpüren malzemelerden ve uygun büyüklükte seçilmelidir. Sırt bölgesinin sabunlanmasında uzun saplı banyo fırçalarından yararlanılabilir. Uzun saplı banyo fırçası ile vücuda ıslak ve kuru fırçalama uygulanır. Bu uygulama gözeneklerin açılıp cildin derin temizliği sağlar ve kan dolaşımını hızlandırarak pürüzsüz bir cilde sahip olmanıza yardımcı olur.

Kese geleneksel yıkanma araçlarındandır. Derideki döküntü hücrelerin uzaklaştırılmasına ve bir dereceye kadar deri dolaşımına yardımcı olabilir. Ancak soyucu etki yapacak şiddette kullanılmamalıdır. Cildinize uygun bir banyo sabunu veya vücut şampuanı kiri ve ter kokusunun temizler.

Her banyodan sonra iç çamaşırları ve giysiler değiştirilmelidir. Çeşitli sebeplerden dolayı banyo yapılamadığı durumlarda da iç çamaşırlarının sık olarak değiştirilmesi gerekmektedir. Spor ve aşırı yorucu işler yaparak fazla terlenildiği durumlarda muhakkak banyo yapılmalı ve iç çamaşırları değiştirilmelidir.

Öncelikle personelin, duş problemi olmamalıdır. Özellikle hizmet sektöründe, insanlarla daha yakın çalışılan, hijyen gerektiren mesleklerde her sabah işe başlamadan önce duş alınması gereklidir. Her gün alınan duş kiri uzaklaştırmasının yanında, size hoş bir koku verecektir.

Kullanılan banyo malzemeleri işi bitince kaldırılmalı, kirlenen havlular değiştirilmeli ve her duştan sonra kullanılan lif temizlenmelidir.



	KİŞİSEL HİJYEN TALİMATI	DÖKÜMAN NO	: KYS HK T 13
		YAYIN TARİHİ	: 18.12.2003
		REVİZYON TARİHİ	: 15.06.2010
		REVİZYON NO	: 01
		SAYFA NO	: 17/84

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, Housekeeping departmanında çalışan personelin kişisel temizlik ve bakımlarının nasıl yapılacağını açıklamaktır.

2. KAPSAM

Tüm temizlik yapılan birimler.

3. SORUMLULAR

Bu talimata göre davranmaktan maidler/valeler, bu talimatın doğru şekilde uygulanmasının kontrolünden kat şefleri, Meydan şefleri, Exc. Housekeeper sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Sık, sık banyo yapılmalı, ter kokusuna yol açmamak için tüm vücudun ihtiyaç duyduğu temizliği yapılmalı,

4.2 Banyo esnasında kulak içleri, tırnaklar ve solunum yolları temizlenmelidir.

4.3 Ellerde yara, çatlak, deri hastalığı var ise tedavi ettirilmeli, sürekli bakımları yaptırılmalıdır.

4.4 Tırnaklar muntazam kesilmeli, törpülenmeli, parlak ve koyu renkli ojeler kullanılmamalıdır.

4.5 Saçlar temiz ve bakımlı olmalı,

4.6 Erkekler mutlaka saç ve sakal tıraşı olmalıdır.

4.7 Kepek, saç dökülmesi, yağlanma ve kafa derisi ile ilgili hastalıklar var ise tedavi ettirilmelidir.

4.8 Ayakkabılar sürekli bakımlı ve temiz olmalı.

4.9 Çoraplar ve iç çamaşırlar günlük olarak değiştirilmeli, terleten ve koku yapan kıyafetler giyilmemelidir.

4.10 Ağız bakımına dikkat edilmeli, ağızda çürük veya tedavi gerektiren dişler tedavi ettirilmeli, her yemekten sonra dişler fırçalanmalıdır.

4.11 Grip, soğuk algınlığı, vb. Hastalıklar yakalanıldığı zaman kağıt mendil kullanılmalı, mendiller bir kerede kullanılıp atılmalıdır.

4.12 Makyaj aşırı olmamalı ve kesinlikle takı takılmamalıdır.

İŞ KİYAFETİNİ GİYMEK **Üniformanın Tanıtımı**



Kat Hizmetleri personeli üniformaları

Üniforma aynı işi yapan çalışanların iş esnasında giydikleri elbisedir. Turizm sektöründe çalışan her personel bir iş kıyafeti giymek zorundadır. Gelişen dünyada olduğu gibi ülkemizde de personel kıyafeti olgusu hızla değişmeye başlamıştır. İşletmeler, hem prestiji hem de kullanışlılığı göz önünde bulundurarak üniformaların kaliteli, şık, sağlıklı olmasını talep etmektedirler. Sürekli aktif, hareketli personel için gösteriştense çok rahat, sağlıklı üniforma en önemlisidir. İş esnasında terletecek, rahatsız edecek, koku yapacak tarz ve yapıda olanlar tercih edilmez. Personelin kendisini üniforma içerisinde rahat hissetmesi onun verimini artırır.

Bu sebepten dolayı personel kıyafetleri çok önemli bir sektör hâline gelmeye başlamıştır. Artık firmalar personel kıyafetlerini hazırlamadan önce çalışma ortamında, çalışan personelleri birebir izleyerek en uygun kıyafeti belirleyecek gözlem ve anketler yapmakta ve sonra o işe en uygun üniformayı hazırlamaktadırlar.

İş Kıyafetini Giymede Dikkat Edilecek Noktalar

Personelin iş kıyafetini giyerken dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

- Kıyafeti mutlaka temiz ve ütülü olmalı; takım elbiselere mutlaka kuru temizleme yapılmalıdır.
- Gömlek ve çoraplar günlük olarak değiştirilmelidir.
- Kıyafet hareketi kısıtlayıcı ve dikkat çekici şekilde dar olmamalıdır.
- Gömlek kolları ve pantolon paçaları çok uzun ya da kısa, çok dar ya da bol olmamalıdır.
- Bayan personel etek boyuna dikkat etmelidir.
- Gömleklerin düğmeleri kapalı olmalıdır.
- Kemer kullanılmalıdır.
- Ayakkabılar temiz ve daima boyalı olmalıdır.
- İç çamaşırının rengi, giyilen kıyafete uygun olmalı, vücut hatlarını ortaya çıkarmamalıdır.
- Yırtık, sökük, yamalı kıyafetler giyilmemelidir.
- Abartılı, çalışmayı engelleyici aksesuar takılmamalıdır.

- Bayanlar uzun olan saçlarını at kuyruk ya da örgü yapıp file içinde toplamalıdır.

Tüm giyecekler özellikle iç çamaşırları ve üniformalar, kişinin kendisine ve çevresine rahatsızlık vermemesi açısından sık sık değiştirilmeli, yıkanıp ütülenmelidir. Mümkün olduğunca, üniformalar bireysel kullanılmalı ve başkalarının üniformaları tercih edilmemelidir.



KAT HİZMETLERİ HİJYENİ

Kelime anlamı olarak hijyen, birey ve toplumlarda sağlığın korunması, devam ettirilmesi ve yükseltilmesi için gerekli bilgileri ve uygulamaları kapsayan bir kavramdır. Diğer yandan ideal sağlık koşullarını araştırarak, insan sağlığına katkıda

bulunan bir tıp dalıdır. Fransızca kökenli olan bu terim Türkçe sözlükte “sağlık bilgisi, sağlık koruma” şeklinde ifade edilmektedir.

Konukların ve personelin sağlığı için alınan önlemler bütünüdür. Otel işletmeleri hizmet alanları içinde yer alan odalar, restoran, mutfak, çamaşırhane, çeşitli amaçlarla düzenlenen salonların ve personel kullanım alanlarının düzenlenmesi sırasında hijyen kurallarının göz önüne alınması gerekir. Çünkü bu alanlarda dikkat edilecek bu düzenlemeler alanın daha kolay temizlenmesine, kullanım kolaylığı sağlamasına, misafir ve personel tatmininin artmasına ve sağlık koşullarının uygulanmasına yardımcı olacaktır.

Konaklama işletmelerinde sunulan hemen hemen tüm hizmetlerin, temiz, özenli, estetik değerlere uygun ve konfor sağlayıcı tarzda üretilmesi gerektiği bilinmektedir. Ancak bu niteliklere “hijyen” faktörü eklenmedikçe hiçbir anlam taşımayacaklardır. Bir kumaşın kalitesi ve görünümü elbette çok önemlidir; ancak tam anlamıyla hijyenik yani sağlık kurallarına uygun temizlenmiş (yıkamış, ütülenmiş ve uygun koşullarda saklanmış) olması en az bunlar kadar önceliklidir. Misafirler kullandıkları tüm tekstil ürünlerinin hijyenik koşullarda kendilerine sunulduğuna inanmak isterler. Benzer şekilde, konaklanan odaların, kullanılan ortak alanların, havuzlar ve tuvaletlerin vs. hijyenik koşullarda temizlenmesi, çalışanların kişisel hijyene uygun olarak giyinmeleri, davranışları ve servis yapmaları da son derece önemlidir.

Diğer yandan konaklama işletmelerinde uygulanmakta olan hijyenik şartlar, çalışma hayatının kalitesini etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Çalışanların sağlıklı ve temiz bir ortamda işlerini yapması, fiziksel rahatlık kadar motivasyonu da artırıcı etki yapmaktadır. Aynı zamanda sağlıklı ortamların yaratılması, misafirleri de olumsuz etkilemekte; bu da genel olarak hizmet kalitesinin düşmesine ve imajın bozulmasına neden olmaktadır. Diğer bir deyişle konaklama işletmelerinde hijyen konusuna gereken önemin verilmesi, ürün ve hizmetlerin kalitesini etkileyerek misafirler üzerinde de dolaylı olarak etki meydana getirmektedir.

Hijyen kurallarına uyma alışkanlığı yaşantımızın her safhasında dikkat edilmesi gereken bir husus olmakla birlikte, kat hizmetlerinde görev alan personelin bu konuya gereken önemi vermediklerin de, o işletmede çalışanlar ile birlikte, işletmeden yararlanan misafirlerin sıhhatlerinin bozulmasına da neden olabilirler. İşletmeye gelen her misafir, nezih, temiz, sağlığı ile ilgili risklerin olmadığı bir ortam arzular. Eğer bu koşullar sağlanmaz ise işletme çeşitli ekonomik kayıplar yaşayabilir. İşletmenin karşılaşılabileceği sorunlara değinecek olursak;

- ✓ Misafir kaybı,
- ✓ Prestij kaybı,
- ✓ Personel eğitimi sonucu ek maliyet,
- ✓ Satışlarda azalma, vb. olumsuzluklar yaşanabilir.

Dolayısı ile kat hizmetleri departmanında görev alan her çalışan hizmetinin her aşamasında hijyen kurallarına uymalıdır. Bu kurallar genel, çamaşır, ekipman, çalışma alanları ve kişisel hijyen, vb. kuralları olarak da belirtilebilir.

Kat Hizmetleri Hijyeni Kuralları

Misafirlerin ve personelin kullandığı genel alanlarda hijyen önemli bir husustur. Biz bu kapsamda öncelikle havalandırma sistemlerini dikkate almalıyız. Zira, hijyenik ortamın sağlanmasında havalandırma önemli bir faktördür. Otel işletmelerinde yoğun olarak kullanılan klima ve havalandırma perdelerinin bakımları zamanında yapılmalı ve filtreleri mutlaka belirli aralıklarla temizlenmelidir. Ayrıca genel alanlardaki lavabolar, zemin kaplamalar, ısıtma sistemleri ve temizlikte kullanılan malzemelerin hijyen olması ve gerekli yerlerin dezenfekte edilmesi gerekmektedir. Ayrıca aşağıda belirtilen hususlara da dikkat etmek gereklidir. Bunlar;

- Temizlikte kullanılan araç-gereci amaçları dışında kullanmamak,
- Kirli araçlarla temizlik yapmamak,
- Islak alanların temizliğinde eldiven kullanmak, (Banyo, tuvalet ve lavabo)
- Çalışırken elleri ve üniformaları temiz tutmak,
- Temizlik bezleri ve araçlarını kullandıktan sonra temiz ve kuru olarak muhafaza etmek,
- Odalar, koridorlar ve kat ofislerini sıkça havalandırmak,
- Çöpleri cinslerine göre ayrıştırarak işletme istekleri doğrultusunda toplamak,
- Haşereleri hemen rapor etmek,
- Hasta konuğa ait çamaşırları işaretleyip, çamaşırhaneye ayrı göndermek,
- Temizlik maddelerini kullanma talimatına uygun olarak kullanmak.

Hijyen konusunun önemini çalışanlara anlatmak için gerekli eğitimler mutlaka verilmelidir. İşletme çalışanların kişisel hijyeni için de mutlaka gerekli ortamları yaratmalıdır. Ayrıca çalışanlar belirli periyotlarda çeşitli sağlık kontrollerinden geçirilmelidir. Bunların uygulanabilirliği de mutlaka kontrol edilmelidir.



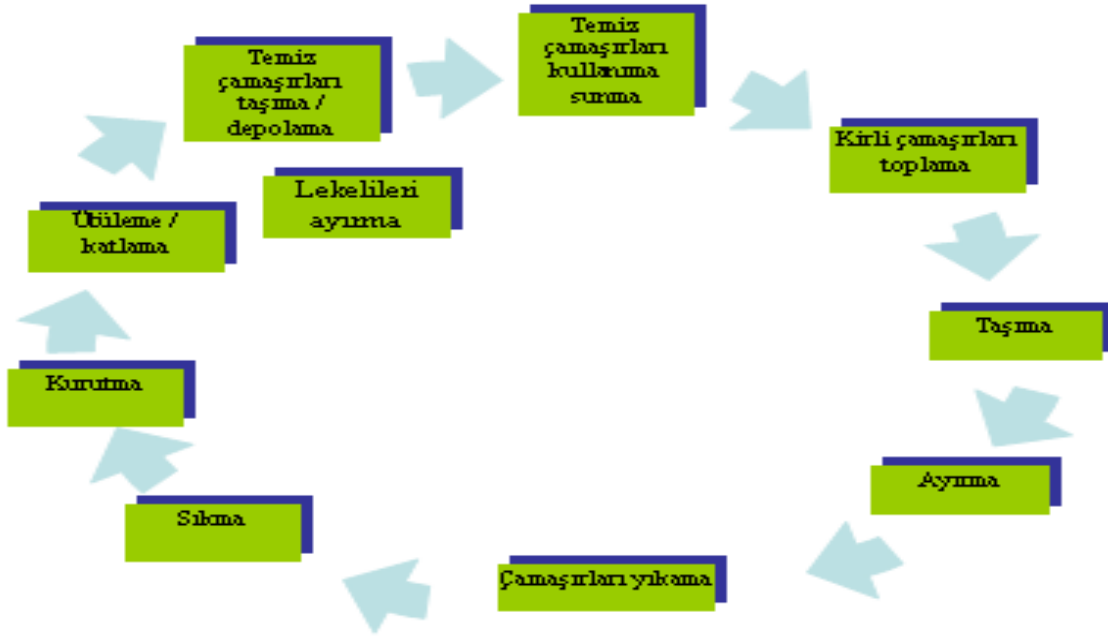
ÇAMAŞIR HİJYENİ

Çamaşırların temizlik ve sağlık kurallarına uygun olarak temizlenmesi (yıkınması, kurutulması, ütülenmesi) taşınması ve muhafaza edilip kullanıma sunulmasıdır.

Çamaşır Hijyeni Kuralları

- Temiz çamaşırları kirli çamaşırlarla kesinlikle bir arada tutmamak,
- Çamaşırları temizlik araç-gereçleri ile bir arada tutmamak
- Tüm çamaşırları kuru bir ortamda bulundurmak,
- Hasta konuk odalarının çamaşırlarını, lekeli çamaşırları ayrı olarak temizletmek ve şut sistemiyle göndermemek,
- Raflara istiflenen temiz çamaşırların üzerini temiz bir örtü ile kapatmak
- Kirli çamaşırları dağınık bırakmamak,

Çamaşırları cinslerine, renklerine, dokularına, kullanım yerlerine göre ayrı ayrı temizlemek.



ÇAMAŞIR TEMİZLİĞİ İŞLEM BASAMAKLARI



	HK HİJYEN TALİMATI	DOKÜMAN NO	KYS HK T 31
		YAYIN TARİHİ	17.03.2005
		REVİZYON TARİHİ	15.06.2010
		REVİZYON NO	01
		SAYFA NO	23/2

1. AMAÇ

Kat hizmetleri çalışanlarının temizlik ve sağlık kurallarına uyarak mikro organizmaların, haşerelerin ve dolayısıyla hastalıkların oluşmalarını önleme çalışmalarını gerçekleştirmektir.

2. KAPSAM

Tesis sınırları içinde temizlenen her yer, kullanılan temizlik ekipmanları ve temizlik yapacak olan tüm Housekeeping personeli.

3. SORUMLULAR

Housekeeping hijyeninin gerekli koşullarda ve standartlarda yapılması ilk önce temizlik yapan tüm Housekeeping personelinin sorumluluğundadır. Uygulamanın devamı ve sürekliliğini sağlamakta Departman Şeflerinin sorumluluğundadır. Bu konuda gerekli olan tüm eğitimlerin verilmesi, uygun koşulların sağlanarak talimatın işlerliğinin sağlanmasından da Exec. Housekeeper sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Temizlikte kullanılan bez ve fırçalar çapraz kirlenmeyi önlemek için kullanım alanı dışında hiçbir yerde kullanılmamalıdır.

Beyaz Scotch brite sünger	: Bardak ve minibar içi temizlik
Beyaz Bez	: Bardak bezi
Mavi Scotch brite sünger	: Çizilebilir yüzeyler ve batarya, duş başlıkları için
Mavi Bez	: Toz bezi
Kırmızı Bez	: Klozet kapak ve çevresinin silinmesinde kullanılır.
Yeşil Scotch brite sünger	: Lavabo ve küvet temizliği
Yeşil Bez	: Lavabo ve küvet kurulama
Somon İnce Bez	: Cam bezi
Havlu Bez	: Zemin kurulama ve silme bezi

4.2. Kirli araçlarla temizlik yapılmamalıdır.

4.3. Islak alanların temizliğinde ve çöplerin toplanması sırasında eldiven giyilmelidir.

4.4. Çalışırken ellerin ve üniformaların temiz olmasına dikkat edilmelidir. Kişisel Hijyen talimatında (KYS HK T13) belirtildiği gibi.

4.5. Temizlik bezleri kullanıldıktan sonra yıkanmalı, durulanmalı ve kurutulmalıdır.

4.6. Araç gereçler temiz ve kuru bir depoda muhafaza edilmelidir.

4.7. Odalar, koridorlar ve ofisler sık sık havalandırılmalıdır.

4.8. Çöpler kapalı yerde bırakılmamalı (olmaması gereken yerde) derhal yok edilmelidir. (olması gereken yere)

4.9. Lekeli ve hastalara ait çamaşırlar ayrı ve işaretlenerek götürülmelidir.

4.10. Haşereler derhal rapor edilmelidir.

4.11. Dezenfektanlar ve antiseptikler kullanma talimatlarına göre kullanılmalıdır.

KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA İŞ PLANI OLUŞTURMA

İş Planının Tanımı

Planlama önceden belirlenmiş hedeflere ulaşmak için eldeki kaynaklarla yapılacak işlerin programlanmasıdır. Kat hizmetleri departman yöneticilerinin, işletme kaynaklarını iyi kullanmaları ve işletme amaçlarının gerçekleşmesine yardımcı

olmaları gerekir. Bu kaynaklar; para, malzeme, insan, zaman, iş metotları, enerji olarak sıralanabilir. Kat hizmetlerinde hedefe ulaşmak için yapılacak işlerin önceden programlanması iş planını oluşturur. Planlama çalışmalarının başında departmanın amaçları doğrultusunda ve genel işletme politikalarına uygun olarak işgücünün planlanması, malzeme envanterinin yapılması, yapılacak işlerin planlanması ve bütçenin hazırlanması gelmektedir. Planlanan amaçların ve bunları destekleyen standartların ortaya konulmasından sonra ara ara gözden geçirilerek günün koşullarına uyarlanması gerekir. Planlamada doğru ve yeterli bilgi büyük önem taşır. Bu bilgiler işletmenin iç ve dış çevresinde yapılan araştırma sonuçlarından ve daha önceki bilgi kayıtlarından sağlanabilir.

İş Planının Önemi

İş planlamasından önce iş analizi gerçekleştirilmelidir. Yapılacak iş incelenirken, işin görüldüğü ortam ve çevre koşulları çeşitli yöntemlerle saptanıp yazılı hale getirilir. Bu çalışma sonunda elde edilen veriler daha sonra iş tanımlarının yapılmasında, iş gereklerinin hazırlanmasında ve iş değerlemesinde kullanılır. Bu çalışmalar sonucunda iş ile ilgili; görev, yetki ve sorumluluklar, işin yapılış şekli ve işlem sırası belirlenmiş olur.

Önceden hazırlanmış iyi bir iş planı sayesinde amaçlara daha kolay ulaşılacak ve kaynaklar en uygun ve etkin bir şekilde kullanılacaktır. Örneğin;

- Kat hizmetleri departmanında kaç kişi çalışacaktır?
- Görev dağılımı nasıl yapılacaktır?
- Ne kadar malzeme ihtiyacı olacaktır?
- Ne kadar bir bütçe ayrılmalıdır?
- Ne kadar zamanda işler bitirilecektir? gibi sorular planlama aşamasında cevaplandırılır.

Bunun dışında, planlama faaliyetinin kat hizmetleri yöneticilerine şu konularda kolaylık sağladığı da söylenebilir:

- Gelecekte karşılaşılabilecek olumsuzlukların tahmin edilmesini ve önlemlerinin alınmasını sağlar.
- Amaçlara ulaşım ulaşılmadığını kontrol etme imkanını verir.
- Yetki ve sorumlulukların dağıtımına fırsat verir ve zemin hazırlar.
- Kaynakların planlanmasını ifade eder.
- Planlama işin ve sürecin etkinliğini, verimliliğini artırır ve işin düzen içinde yapılmasını sağlar.

Belli başlı standart kaynakları olarak; planlar, bütçeler, programlar, örgüt kılavuzları, tüzükler, yönetmelikler, çeşitli emirler ve yönergeler sayılabilir. Bunların içinden planların niçin, hangi yollardan gidilerek yapılacağını, örgüt kılavuzları kimlerin, hangi işleri hangi yetki ve sorumluluklarla yapacaklarını; buyruk ve yönergeler ise planın uygulaması ile ilgili ayrıntıları belirtirler.

Amaçlarla ilgili standartlar, işlerin planlandığı şekilde yapılıp yapılmadığının ve kalitenin önemli göstergesidir. Söz konusu standartlar doğrudan doğruya yöneticiler tarafından hazırlanabileceği gibi istenildiği takdirde uzman yardımcı veya danışmanlara da hazırlattırılabilir. Kat hizmetleri faaliyetlerine ilişkin planlama

aşamasında hedeflenen standartlar, genellikle işletmenin plan ve programlarında, organizasyon el kitaplarında veya çalışma yönergelerinde yazılı hale getirilmektedir. Kat hizmetlerinde hedeflenen standartlar şu şekilde sınıflandırılabilir:

Fiziksel Standartlar	Para olarak değerlendirilemeyen standartlardır. Örneğin; bir misafir odasının temizliğinin 20 dk. sürmesi, cilalama 30 dk.(90 m ²), nemli paspaslama 10 dk. (90 m ²), vb. gibi.
Maliyet Standartları	İşletmede bir mal veya hizmetin üretimine katılan faktörlerin parasal değer olarak belirlenmesi anlamına gelmektedir. Örneğin; bir misafir odasının düzenlenmesinde katlanılan tüm giderler (yatak, çarşaf, mobilya, mefruşat vb.) maliyet standartlarını oluşturur.
Maddi Olmayan Standartlar	Fiziksel veya parasal olarak ölçülemeyen ancak bir faaliyetin başarılı olup olmadığı konusunda gözlemlenebilen standartlardır. Örneğin; insan kaynakları, halkla ilişkiler gibi bölümlerin para ya da fiziksel olarak ölçülebilecek standartları olmamakla birlikte, yerine getirdiği faaliyetlerle departmanın genel performansına katkıda bulunmaktadır.(Personel temini, şikayet engelleme vb)

KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNÜN GÖREV ALANLARI

ODALAR BÖLÜMÜ	GENEL ALANLAR BÖLÜMÜ	ÇAMAŞIRHANE BÖLÜMÜ
*Konuk odaları	*Lobi	*Yıkama ünitesi
*Kat ofisleri	*Restoranlar	*Ütü odası
*Koridorlar	*Barlar	*Depo
*Merdivenler	*Merdivenler	*Bakım/onarım ünitesi
*Yangın	*İdari ofisler	*Kuru temizleme ünitesi
Merdivenleri	*Asansörler	
*Asansörler	*Personel alanları	
	*Sağlıklı yaşam ünitesi	
	*Genel tuvaletler	
	*Alış-veriş alanları	
	*Garaj-Otopark	
	*Havuz ve plaj	

Odalar

Odaların temizliği, oda görevlilerince (maid/vale) kat şefleri denetimi altında yapılır. Yöneticiler tarafından sabahları maidlere oda dağılımı yapılır. Bu dağılım yapılırken kişilerin temizleyecekleri odaların giriş (check in), çıkış (check out), arızalı (out of order) vb. durumlarda olup olmadıkları göz önünde bulundurulur. Çünkü her odanın durumuna göre temizlik süresi değişir.

Günlük çalışma planında şu başlıklar ele alınabilir.

- Çıkış (check-out) yapan odalar
- Giriş (check-in) yapan odalar
- Arızalı (out of order) odalar
- Bakımda olan odalar gibi...

Örneğin; çıkış yapmış kirli bir odanın temizlenmesi ortalama 20 dakika sürer. Oysa konuğun kalmaya devam ettiği odanın günlük temizliği yaklaşık 5 dakika sürer.



Banyo temizliği yapan oda görevlisi (maid)



Hazırlanmış oda

Genel Alanlar

Lobi, restoran, güzellik salonu, personel alanı gibi yerlerdir. Kat hizmetleri tüm alanların temizliği ve düzeninden sorumlu olduğu için, genel ve özel alanlarda meydancılar (houseman) görev alır. Günlük ve periyodik işler önceden belirlenir. Yöneticiler görev dağılımı yaparlar. Günlük çalışma planı da şu başlıklar altında oluşturulabilir.

- Havuz
- Plaj

- Doktor odası
- Güzellik salonu gibi...

Örneğin; lobide yerlerin günlük silinmesi ve aylık olarak cilalanması gibi.



Spor salonu (Fitness center)



Kapalı yüzme havuzu

Çamaşırhane

Odalarda kullanılan yatak takımı, restorandaki masa örtüsü, personel üniforması vb. malzemelerin yıkanıp, hazırlandığı yerdir. İhtiyaçlar buradan karşılanır. Çamaşırhane sorumlusu iş planına uygun olarak günlük iş programı çıkarır. Günlük çalışma planında şu başlıklar altında alınabilir.

- Kirli çamaşırların alma zamanının belirlenmesi.
- Üniformaların temizlenme zamanlarının belirlenmesi.

Örneğin; personel üniformalarının değiştirme saatleri ve günlerinin belirlenmesi gibi...



Çamaşırhanede istiflenmiş malzemeler

Kat hizmetleri müdürü (Housekeeper), günlük ve periyodik temizliğin organize edilmesinden sorumludur. Yapılacak işlerin planlanması organizasyonda büyük önem taşımaktadır. Yapılan işler sürekli takip edilir ve hazırlanan raporlar günlük dosyalanır.



Çalışma alanları belli olduktan sonra bir *Çalışma Ana Planı* oluşturulmalıdır. Bu plan; ne, nerelerde, nasıl, ne kadar sürede, ne sıklıkta ve kaç personelle temizlik ve bakım yapılacağı konularında yöneticiye yardımcı olur. Örneğin; otel girişi günde 6 kez (Sabah, sabah-öğlen arası, öğlen, öğlen-akşam arası, akşam, gece yarısı) nemli temizlik ve moplama yöntemi ile meydancılar tarafından temizlenecektir şeklinde belirlenebilir. Bu programlarla kişilerin nerede ve ne zaman çalışacakları, hangi araç gereçlerden yararlanacakları konusunda ortaya çıkacak karışıklık ve huzursuzluklar da önlenir. Yapılan işler verimlilik ve kalite yönünden olumlu yönde gelişme gösterir. Ayrıca iş programları çerçevesinde, yönetici personelinin yapacağı temizlik ve bakım işlerini, farklı şekillerde gruplandırması gerekebilir. Bu gruplandırma, temizliği sistematik olarak yapılmasını sağlarken, kat görevlilerinin fazla yorulmasını engeller, yaşanacak karışıklıkların önlenmesi ve malzeme tasarrufu açısından da çeşitli faydalar sağlar. Bu programlarda işler; zamana, yapıldığı yüzeye, çalışma yöntemine ve kullanılan malzemeye göre çeşitlendirilebilir. İş programları aşağıdaki şemaya göre yapılabilir.

Zamana Göre Temizlik	Yüzeylere Göre Temizlik	Kullanılan Malzemeye Göre Temizlik	Çalışma Yöntemine Göre Temizlik
☐ İnşaat temizliği ☐ Günlük temizlik ☐ Haftalık temizlik ☐ Aylık temizlik ☐ Mevsimlik temizlik	☐ Cam temizliği ☐ Metallerin temizliği ☐ Plastik yüzeylerin temizliği ☐ Ahşap yüzeylerin temizliği ☐ Boyalı yüzeylerin temizliği ☐ Kumaş yüzeylerin temizliği ☐ Fayans yüzeylerin temizliği ☐ Taş yüzeylerin temizliği	☐ Kuru temizlik ☐ Nemli temizlik ☐ Islak temizlik ☐ Vakumla temizlik ☐ Sprey ile temizlik ☐ Köpük ile temizlik	☐ Geleneksel ☐ Blok çalışma ☐ Ekip çalışması

✓ **Zamana Göre Temizlik**

Otelde yapılacak tüm temizlik çeşitlerinin zaman esasına göre gruplandırılması ve zamana göre programlanmasını ifade eder. Yapılacak temizlik işlerinin belli periyotlarda yapılmasının planlanması şeklinde de ifade edilen temizlik programıdır.

İnşaat Temizliği

Binanın ya da binaların inşaat sonrasında yapılan ilk temizliği olup; son derece ayrıntılı ve uzun süren bir özellik taşır. İnşaat veya dekorasyon sonrası temizlikte, temizlenecek mekanın hem kaba temizliği hem de detaylı temizliği yapılacağından, kullanılması gereken temizlik malzemeleri, ekipmanı ve makinelerinin temizlenecek yüzeyin cinsine göre çok dikkatli seçilmesi ve uygulanması gereklidir. Temizliğin prosedürlere uygun ve doğru biçimde yapılması için temizlik personelinin görev yerleri saptanmalı, işler temizlik şefinin denetiminde ve belirli bir sıra dahilinde yapılmalıdır.

Zeminin kaba kiri manuel süpürgeyle dikkatlice alındıktan sonra, harç vb. kalıntıların kazıma işlemi yapılır. Boya kalıntıları, bir ovma fırçasıyla ve alkali temizlik maddesi ile silinir. Bu işlemler yapıldıktan sonra zeminin, fırçası açılmış elektrik süpürgesiyle veya ıslak tip vakummatla dikkatli bir şekilde süpürülüp kuruması beklenir. Zemini iyice ıslatıp, harç, çimento vb. temizleyici özelliği olan temizlik maddesini suyla seyreltip, zemine yayıp, siyah ped takılmış tek diskli vakummatla ovma işlemi yapıp, ıslak tip vakummatla zeminden ıslaklığı alıp, durulama işlemi yapılır. Zemin iyice kuruduktan sonra bakım temizliğini yapmak için de nemli mopla veya fırçası açılmış elektrik süpürgesiyle süpürülüp, paspaslama işlemine geçilir.

Günlük Temizlik

Yapılan temizliği korumak amacıyla günlük kirliliği meydana getiren etkenleri ortadan kaldırmadır. Rutin olarak yapılan ve düzenli olarak tekrarlanan temizlik işleridir. Odaların ve diğer ortak kullanım alanlarının temizliği için yapılan tüm faaliyetlerin bu anlamda önceden planlanmış ve çalışanlara yazılı ve sözlü olarak aktarılmış olması gerekir. Kısaca koruyucu temizliktir. Odaların günlük temizliğinde yapılan işler şöyledir;

- Satılmayan odaların toz kontrolü,
- Misafirye ait odalardaki eşyaların düzenlenmesi,
- Yatakların yapılması, (Çarşaf değişimi)
- Kirli çamaşırların toplanması,
- Banyo temizliği,
- Zemin temizliği, (Süpürme/Silme)
- Toz alma,
- Koridor ve ortak kullanım alanlarının süpürülmesi,
- Oda arızalarının denetimi,
- Kat ofislerinin temizlenmesi.



Malzemeleri yerleştirilmiş kat temizlik arabası

Haftalık

Bir mekanda kirliliği meydana getiren tüm etkenleri yok etmek amacıyla yapılan faaliyettir. Her mekanda kuru, ıslak ve dezenfekte temizliğini içerir. Haftalık temizlik programında şu işler yapılabilir:

- Camların silinmesi,
- Dolapların temizlenmesi,

- Safe kasa (güvenlik kasası), mini bar temizliği,
- Haşerat kontrolünün yapılması, ilaçlanması,
- Duvarların örümceklerden temizlenmesi.

Aylık

Aylık temizlik programında şu işler yapılabilir:

- Tül ve perdelerin yıkanması,
- Zeminlerin cilalanması,
- Madeni eşyaların parlatılması,
- Yatağın alt-üst edilerek havalandırılması,
- Halılardan lekelerin çıkarılması,
- Mobilya döşemelerinin silinmesi,
- Envanter yapılması.

Mevsimlik

İşletmenin çalışma takvimine göre değişebilir. Bazı işletmeler tüm yıl çalışırken, bazıları sezonluk (yaz veya kış) çalışmaktadır. Mevsimlik temizlik olarak yapılabilecek işler şöyle sıralanabilir:

- Duvarların boyanması ya da silinmesi,
- Envanter denetimlerinin yapılması,
- Perde ve oda mefruşatının temizlenmesi,
- Mobilyaların bakımının yapılması,
- Halıların yıkanması,
- Klima, kalorifer, vb.'nin kontrol edilip, bakımlarının yaptırılması.

✓ Yüzeylere Göre Temizlik

Burada temizlik yapılacak yüzey ve döşeme maddesinin özelliği dikkate alınarak bir grupta yapılır. Buna göre, her yüzey için farklı malzeme ve ekipman kullanılarak farklı programlar oluşturulur.

✓ Kullanılan Ekipmana Göre Temizlik

Bu temizlik programında temizlik yapılırken kullanılan alet ve ekipman yanında, temizlikte yararlanılan esas temizlik maddesi ve kimyasallar dikkate alınır.

✓ Çalışma Yöntemine Göre Temizlik

Burada anlatılmak istene yöntem ise temizlik personelinin çalıştırılma yöntemidir. Personelin işi en verimli ve kaliteli bir şekilde yapabilmesi amacıyla programlanmalıdır. Bu düzenleme temizlik işlerinin yürütülmesi amacıyla yapıldığı için temizlik programı içinde yer alır.

İşlerin Çizelgeye Dönüştürülmesi

Yapılacak işlerin bölümlere ayrılarak kağıt üzerinde gösterilmesidir. Şu bilgilere dayanılarak yapılacak işlerin çizelgesi oluşturulur:

- Kat hizmetleri departmanının görev alanları belirlenir.
- Temizlikle ilgili standartlar belirlenir.
- Süre belirlenir.

- Kullanılacak temizlik malzemeleri belirlenir.
- Temizliğin ne kadar sıklıkla yapılacağı belirlenir.

Çizelgeleri Elde veya Bilgisayarda Hazırlama

Kat hizmetleri yönetim alanı içinde yer alan bölümlerin, temizlikle ilgili kalite standartlarının, bu standartta yapılacak iş için ortalama sürenin, kullanılacak temizlik malzemelerinin ve temizliğin ne kadar sıklıkla yapılacağının belirlenmesi gerekir. Bu bilgilere dayanarak temizlenecek alanlarda kullanılacak çeşitli temizlik malzemeleri için cins ve miktar olarak bir envanter listesi oluşturulur. Hazırlanan bu listede yer alan konular otelden otele farklılık gösterebilir. Temizlik malzemelerinin kullanım sıklığı doğrudan temizliğin yapılış sıklığına bağlı olduğundan, her farklı alan için ayrı bir listenin oluşturulması iyi bir kontrol açısından gereklidir. Bu listenin hazırlanması sırasında, genel ambarın (depo) sipariş bekleme süresinin ve stok miktarlarının dikkate alınması da büyük önem taşır.

<i>Temizlik Türü</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Kullanılan Malzeme</i>
Yatakların yapılması	Günlük	Yatak takımı
Banyo temizliği	Günlük	Temizlik ilaçları
Odanın tozunun alınması	Günlük	Toz bezleri
Genel alanların temizliği	Haftada 2-3 kez	Temizlik malzemeleri
Camların silinmesi	Haftalık	Camsil, cam bezi (güderi)
Haşarat kontrolü	Haftalık	İlaç
Ortak alanların toz alınması	Haftalık	Bez-Elektrik süpürgesi
Yatak altlarının temizlenmesi	Haftalık	Elektrik süpürgesi
Cilalama	Aylık	Cila ve makinesi
Tül, perde yıkanması	Aylık	Çamaşır deterjanı
Halıların silinmesi	Aylık	Şampuan
Duvarların boyanması	Mevsimlik	Boya
Mobilya bakımı	Mevsimlik	Cila, boya

Yapılacak işlerin periyotlar halinde çizelgeye dönüştürülmesi

Yukarıda görüldüğü gibi temizliğin türüne göre her alan için farklı malzemeler kullanılmaktadır. Bu malzemelerden bir kez kullanılıp tüketilenlere dönüşümsüz (non-recycled) malzemeler, birkaç kez tekrar temizlik sürecine girenlere ise dönüşümlü (recycled) malzemeler denir. Misafir şampuanı ve sabunu, duş bonesi, banyo köpüğü dönüşümsüz malzemeler grubuna girerken; tuvalet kağıdı, yatak takımı, oda tanıtım kartları da dönüşümlü malzemeler grubuna örnek olarak verilebilir.

Kat hizmetlerin de kullanılan hem dönüşümlü hem de dönüşümsüz malzemelerin tamamı envanter listesinde detaylı kalemler şeklinde yer alır. Bunların par (bir günlük kullanım sayısı) ve stok sayılarının kontrolü kat hizmetlerinin kusursuz ve zamanında hizmet verebilmesi açısından son derece önemlidir. Bu aşamada dikkat edilmesi gereken diğer bir konu, bazı malzemelerin oda sayısına (tuvalet kağıdı, çamaşır torbası, ayakkabı bezi, telefon, bornoz, vb) bazı malzemelerin de yatak sayısına (Çarşaf, sabun, bardak, yastık kılıfı, pike, ayak havlusu, vb) göre hesaplanması gerektiğidir.

GÜNLÜK ÇALIŞMA PLANI OLUŞTURMA

Günlük İş Programlarının Hazırlanması

Kat hizmetlerinin görev alanlarının düzenli temizlenebilmesi için kat hizmetleri yöneticisinin bir iş programı yapması gerekmektedir. Bunun için ilk olarak bilinmesi gereken konu, hangi alanların kat hizmetleri biriminin sorumluluğu altında olduğudur. Bu konuda üst yönetimin kararları belirleyici olmaktadır. Önceden hazırlanmış iş planına bağlı kalınır. İş planı nerelerde, ne kadar sıklıkta ve kaç personelle temizlik ve bakım yapılacağı konularında yöneticiye yardımcı olur. Örneğin; otel girişleri, lobby her zaman temiz tutulacak alanlar, yatakların yapılması ve oda temizliği günlük olarak yapılan işler olarak planlanmalıdır. Bu programlarla kişilerin nerede ve ne zaman çalışacakları konusunda ortaya çıkabilecek karışıklık ve huzursuzluklar önlenmiş olur. Yapılan işlerin denetlenmesi kolaylaşır.

Oda temizlik kartı (DND)

İş Programının Hazırlanması

Günlük iş programları, büyük işletmelerde sekreter (order taker) tarafından hazırlanır. Sekreter bir gün öncesi tesisin doluluk oranına bakar. Ertesi gün kaç oda çıkış veya giriş yapacak ise iş programlarını belirler. Çalışma listelerinden hangi personelin izinli, raporlu, vb. durumda olduğunu inceler. Buna uygun olarak yaklaşık 12-16 oda olarak kat elemanlarına dağıtım yapar. Ancak, işe yeni başlamış bir çalışana daha az oda verilebilir veya tecrübeli bir personelin yanına verilerek işleyişi öğrenmesi sağlanabilir. Stajyer personelin de tecrübeli bir personelin yanında işi öğrenmesi sağlanmalıdır. Bunlar genellikle manuel hazırlanır. Ama bu işi bilgisayar ortamında gerçekleştiren işletmeler de vardır. Bilgisayarda ve elde (basılı form üzerinde) hazırlanan günlük iş programlarına örnek aşağıdaki çizelgelerde gösterilmiştir.

MAİD RAPORU		OTELİ	
ODA NO	STATÜ	Kişi SAYISI (PAX)	Tarih:...../...../200..
		Açıklama / Arıza	
501			
502			
503			
504			
505			
506			
507			

C/O : Çıkış (Check-Out)
 C/IN : Giriş (Check-In)
 S/O : Kalan, fakat gece kullanılmamış (Sleep Out)
 OCC : Kalmaya devam eden (Occupied)
 OOO : Arızalı (Out of Order)
 DND : Lütfen rahatsız etmeyin (Do not Disturb) (Resim 5.1)
 VC : Temiz oda (vacant clean)
 Adı Soyadı:.....

Günlük oda temizlik görevlisi (maid) raporu

Genellikle konaklama işletmelerinde yukarıda gösterilen şekildeki gibi basılı formlar kullanılmaktadır.

.....OTELİ

MAİD RAPORU **Tarih: .../.../200..**

ODA NO	STATÜ	Kişi SAYISI (PAX)	Açıklama / Arıza
501	C/O-C/IN	2	VC – C/IN
502	OCC	2+1	Bebek yatağı verildi.
503	DND		Tüm gün DND kartı asılıydı.
504	C/O	3	VC-Camları silindi.
505	OOO		Camları Silindi.
506	OCC	2	Oda haşerat için ilaçlandı. Günlük oda temizliği yapıldı.

C/O : Çıkış (Check-Out)
C/IN : Giriş (Check-In)
S/O : Kalan, fakat gece kullanılmamış (Sleep Out)
OCC : Kalmaya devam eden (Occupied)
OOO : Arızalı (Out of Order)
DND : Lütfen rahatsız etmeyin (Do not Disturb)
VC : Temiz oda (vacant clean)
(504-505 camları silindi)

Adı Soyadı: (oda görevlisinin)

Odaların camları silinecek...

Kontrol eden kat şefi:

Bilgisayarda hazırlanan günlük oda görevlisi raporu

Bazı işletmelerde yukarıdaki gibi hazır paket programları kullanarak günlük iş programlarını hazırlayıp, üzerine gerekli notları elle yazmaktadırlar.

Periyodik İşlerin Günlük İşlerin Arasına Programlanması

Kat Hizmetleri Raporu **Tarih / Date: 21.04.05**

Oda Room	Statü	Adı / Name	Giriş Tarihi Arr	Çıkış Tarihi Dep	Kişi Sayısı Pax
304	DI	Mr HARUGUCHI	20:04	23.04	1
306	DI	Mr ILOVEKIN	20:04	23.04	1
310	DI	Mr ÜNAL	20:04	23.04	1
314	DI	Mr MURAOKA	16:04	23.04	1
318	DI	Mr BAUMAN	20:04	23.04	1
320	DI	Mr SPENCER	16:04	23.04	2
321	DI	Mr ALKAN	18:04	23.04	1
322	DI	Mr SÖNMEZ	20:04	23.04	1
323	DI	Mr FRINE	21:04	23.04	1
333	DI	Mr FOSTER	20:04	23.04	1
339	DI	Ms COŞKUNER	20:04	23.04	1
353	DI	Mr ÇETİN	20:04	22.04	2
372	DI	Mr AKEMI	20:04	23.04	1
385	DI	Mr HOVER	19:04	22.04	1
421	DI	Mr GOMEZ	19:04	23.04	1
574	DI	Mr GAUS	20:04	24.04	1

Toplam Oda Sayısı: **16**
Total for Room

Kirli Oda (Dirty Room): 16
Temiz Oda (Clean Room): 0
Çıkış (Departure Room): 3
Konaklayan Kişi Sayısı(People In House): 18

KOLAY GELSİN
**** ŞEZLONGLAR DETAYLI TEMİZLENECEK ***

Şezlongları Temizlenen odalar **Kat Şefi (Floor Supervisor)**
323-353-574

Oda Görevlisi (Maid) **Tarih:**
..... **KONTROL EDİN**

Günlük İş Programının Çıkarılması

Günlük iş programları bir önceki konuda da söz edildiği gibi, önceden hazırlanır. Ertesi sabah elle basılı formlar ya da bilgisayardan çıkarılan formlar şeklinde oda görevlilerine dağıtılır. Genel alanların temizliğinde ise önceden belirlenmiş işler yazılı olarak meydancılara (houseman) verilir. Bazı işletmeler bunu sözlü olarak da meydan şefleri aracılığıyla yapmaktadır.

Örneğin; loby bay-bayan wc temizliğini belli zaman dilimleri arasında meydancılar yapar. İşlerini yaptıktan sonra wc'ye giriş kapısının arkasında asılı duran kontrol listesine isim, imza ve tarih atarlar. Önceden saat de yazılırdı. Güvenlik açısından saati ellerinde bulunan formlara yazıp, mesailerı bittikten sonra şeflerine teslim ederler. Meydan şefleri de belli aralıklarla bu alanları ve listeleri kontrol eder. Odaların temizlenmesinde ise kat görevlilerince “günlük oda raporları” doldurulur. Kat şeflerince bu raporlar kontrol edilir.

Periyodik İş Programının Çıkarılması

Aşağıdaki şekilde otelin katları ve oda numaraları gösterilmiştir. 1.kat – 01=101 nolu odayı, 2.kat – 03=203 nolu odayı temsil etmektedir.

..... OTELİ

TARİH.....

PERİYODİK İŞ PLANI	Oda no	01	02	03	04	05
Kat						
1.Kat (Floor)		Oda camı silme.	Oda camı silme.	Oda camı silme.	Oda camı silme.	Oda camı silme.
2.Kat (Floor)		Gardrop temizleme	Gardrop temizleme	Gardrop temizleme	Gardrop temizleme	Gardrop temizleme
3.Kat (Floor)		Minibar temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği

Periyodik iş programının gösterilmesi



Periyodik İş Programının Günlük İş Programının İçerisine Yerleştirilmesi

Aşağıdaki “Oda Günlük Raporu’nda” oda görevlisinin odanın günlük temizliği yanında periyodik işlerden hangisini yapacağı sekreter (order taker) veya kat şefi tarafından not edilir. Oda görevlisi de yaptığı günlük ve periyodik işleri raporuna not edip imzalar.

.....OTELİ			
MAİD RAPORU		Tarih: / / 200..	
ODA NO	STATÜ	KİŞİ SAYISI (PAX)	Açıklama / Arıza
501	C/O-C/IN	2	VC – C/IN
502	OCC	2+1	Bebek yatağı verildi.
503	DND		Tüm gün DND kartı asılıydı.
504	C/O	3	VC-Camları silindi.
505	OOO		Camları Silindi.
506	OCC	2	Oda haşerat için ilaçlandı. Günlük oda temizliği yapıldı.

C/O : Çıkış (Check-Out)
C/IN : Giriş (Check-In)
S/O : Kalan, fakat gece kullanılmamış (Sleep Out)
OCC : Kalmaya devam eden (Occupied)
OOO : Arızalı (Out of Order)
DND : Lütfen rahatsız etmeyin (Do not Disturb)
VC : Temiz oda (vacant clean)
(504-505 camları silindi)

Adı Soyadı: (oda görevlisinin)

Odaların camları silinecek...

Kontrol eden kat şefi:

Doldurulmuş günlük maid raporu

Performans ve Verimlilik Standartları

Kat hizmetleri yöneticisi, departmanında yürütülen işlerin kontrolünü yapabilmesi için iş ve personel ile ilgili bazı verimlilik ve performans göstergelerine ihtiyaç duyar. Performans standartları ile kat hizmetleri departmanı tarafından gerçekleşen temizliğin, belli kalitede ve sürekli aynı standartta yapılabilmesi amaçlanmalıdır. Performans standartları ile personelin eksik ve yetersiz olduğu konular doğrultusunda gerek duyulan eğitim konuları da tespit edilebilir. Ayrıca eğitim uygulamasından sonra personeldeki gelişmelerin izlenmesi de önemlidir. Bu aşama çalışanların ulaştıkları performans standardını korumalarına katkı sağlayacaktır.

Performans standartları işin kalitesi ile ilgili olarak hazırlanırken, verimlilik standartları işin ne miktarda üretildiği sorusuna cevap aramaktadır. Verimlilik standartları ile bir çalışanın belli bir zaman diliminde ne kadar hizmet ürettiği belirlenir. Buna göre yöneticiler, işlerin yavaş ya da hızlı bir şekilde yapıp yapılmadığının kontrolünde, çalıştırılacak işçi sayısının hesaplanmasında, ve bazen de ücretlendirmede bu standartlardan yararlanır. Verimlilik standartları, performans standartlarında olduğu gibi otelden otele hatta odadan odaya göre farklılık gösterebilir.

Örneğin; suit bir oda ile iki yataklı (twin bed) odanın hazırlanması için gereken standart zamanlar farklı olacaktır. Verimlilik standartlarının gerçekçi bir şekilde

konulabilmesi için, kat hizmetleri yöneticisinin sorumluluğu altındaki işlerle ilgili olarak hareket ve zaman etütleri yapması gerekmektedir. **Belirlenen kalitede iki yataklı (twin bed) bir otel odasının ne kadar sürede hazırlanacağını bulunması;**

Bunun için, ortalama üç oda görevlisinin iki yataklı bir odayı yapması ile ilgili süre birkaç kez ayrı ayrı izlenir ve yapılan gözlemler sonucunda bulunan üç farklı sürenin ortalaması alınır. Bulunan normal zaman %5'lik pay gözlem, araç ve gereç, kişisel nedenlerle ortaya çıkan gecikmeler payı olarak ilave edilir. Oda görevlileri 15, 20 ve 25 dakika arasında iki yataklı odayı hazırlamış olduğunu varsayalım. Gözlem sonuçları toplanıp, gözlem sayısına bölündüğünde 20 dakika sonuç bulunur. Bu süreye %5 gecikme payı olan 1 dakika da eklendiğinde iki yataklı bir odanın standart temizlik süresi 21 dakika olarak hesaplanır. Hesaplanan bu standart sürenin, oda temizliğine dağılımı şu şekildedir:

10 dak. = Banyo temizlik süresi

2 dak. = Kirli toplama süresi

6 dak. = Yatak yapım süresi

3 dak. = Toz alma süresi

Belirlenen oda yapım süresine göre günlük çalışma süresinde ya da 8 saatli bir vardiyada yapılacak oda sayısı ise;

Çalışanın yemek ve molaları (Ortalama 70 dak.) düşükten sonra $480-70=410$ dak.

$410 \text{ dak.} / 21 \text{ dak.} = 19,5$ oda olarak bulunabilir.

Oda dışında diğer alanlarla ilgili standart bazı temizlik süreleri de aşağıdaki gibidir:

20 dak. = Koridor süpürme (90 m²)

60 dak. = Duvar silme (30-40 m²)

12 dak. = Merdiven süpürme (40-50 basamak)

10 dak. = Nemli paspas (90m²)

30 dak. = Cilalama (90 m²)

480 dak. = Pencere temizliği (60-80 m²)

İş Dağıtım Tekniği

Genel kat yöneticisi sekreteri, personelin özellikleri, yetenekleri, bilgi, beceri düzeyleri ve görülecek işin nitelik ve önem derecelerini göz önüne alarak bir iş bölümü yapmalıdır. İyi bir iş bölümü, verimliliği arttıracaktır. İş bölümü yapabilmek için iş dağıtım tekniğinden yararlanılır.

İş dağıtım tekniği sayesinde genel kat yöneticisi onayı ile personeller arasında iyi ve dengeli olarak iş bölümü gerçekleştirilir. İş dağıtım tekniğinin kullanılması ile her birimin işlerinin, iş görenler arasında doğru ve bilimsel ölçülerle dağıtılması ve bunun analiz edilip geliştirilmesi sağlanır.

İş dağıtım tekniği genellikle günlük işlerin yapılmasında uygulanır. Bu tekniğin uygulanması için bir çalışma süresi belirlenir. Bu süre, inceleme yapılacak işlerin çeşidine göre 1-4 hafta arasında olabilir. Çalışma süresi seçildikten sonra, sırası ile şu işlemler yapılır:

- Çalışmalara ait bir iş gruplandırma tablosu hazırlanır.
- İş gruplarındaki her bir iş için personel görev listesi belirlenir.
- Birimdeki her personel için düzenlenen personel görev listeleri ile iş gruplandırma tablosu, iş dağıtım tablosunda (çizelgesinde) birleştirilir.

İş Dağıtım Tablosu

İş dağıtım çizelgesi şu sorular sorularak analiz edilir ve ortaya çıkan aksaklıklar iş dağıtım tablosu üzerinde işaretlenir.

- En fazla zaman alan faaliyetler nelerdir ve bunlar doğru mudur?
- Personel, yetenek, eğitim ve deneyimlerine uygun görevlerde kullanılıyor mu?
- Yapılmaması gerektiği halde yapılan işler, yapılması gerektiği halde yapılmayan işler var mı?
- Personel, zaman ve iş birimi bakımından eşit ağırlıkta iş yapıyor mu?

İş Dağıtım Tekniğinin Uygulanmasının Yararları

İş dağıtım tekniğini uygulamanın birtakım yararları bulunmaktadır. Bunlar;

- Personelin, bilgi, yetenek ve deneyimlerine uygun iş yapması sağlanır.
- İşlerin tamamlanmasında, kimlerin hangi aşamalarda görev yaptıkları belirlenebilir.
- İşe katılanların her birinin harcadıkları zaman belirlenebilir.
- Her personelin kaç birim iş çıkardığı belirlenebilir.
- Yapılmayan işler varsa ortaya çıkartılarak, gerekli önlemlerin alınması sağlanabilir.
- Departman içerisinde her personele dengeli bir şekilde iş dağıtımı yapılabilir.
- İşlerin zaman yönünden kontrolü sağlanır.
- Departmanın çalışma amacından sapması önlenir.

Oda dağılımı yapılırken temizlenecek odaların check in (giriş yapılmış oda), check out (çıkışı yapılmış oda), out of order (arızalı oda), handicapt room (engelli odası) gibi durumlarda olup olmadığına, oda tipine ve odadaki yatak sayısına dikkat edilmelidir. Çünkü her odanın durumuna göre temizlik süresi değişir. Kat hizmetleri bu bilgileri ön büro bölümünden gelen raporla elde eder.



DiĞER DEPARTMANLARLA İŞBİRLİĞİ

Konaklama işletmelerinde her departmanın görev alanı farklıdır. Ancak, birbirleri ile ortak çalışmaları vardır. Eğer bir departman görevini tam olarak yerine getiremezse, diğer departmanların da işleyişini bozacaktır. Beraberinde başarısızlık

Öğretim Gör. Erkan DENK

gelecek, misafir memnuniyetsizliği ile gelirlerimize olumsuz olarak yansıyacaktır. Bunu engellemek için departmanlar arasında iyi bir iletişim olmalıdır. Bunu sağlayacak olanlar da yöneticilerdir. Kat hizmetleri departmanı aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi tüm departmanlarla iş birliği halindedir.

ÖN BÜRO

TEKNİK SERVİS

SATIN ALMA

PERSONEL

MUHASEBE

GÜVENLİK

YİYECEK-İÇECEK

SATIŞ VE PAZARLAMA



KAT HİZMETLERİ

Konaklama işletmelerinin en önemli görevi “konaklama” işlevidir. Dolayısı ile misafirlere temiz, sakın, hijyenik, konforlu ve güvenilir yatacak oda temin etmek hem konaklama işletmelerinin hem de kat hizmetlerinin en temel görevidir. Kat hizmetleri birimi ile üst yönetim arasındaki ilişkilerin niteliği, işletmenin büyüklüğü ve örgüt yapısına göre değişebilmektedir. Kat hizmetleri yöneticisinin (housekeeper) üst yönetime karşı sorumlulukları vardır. Büyük miktarda sermaye yatırımı gerektiren bina, mefruşat, mobilya ve teçhizatın önemli bir bölümünün temizlik, düzen, bakım ve korunması da yine genel kat yöneticisi sorumluluğundadır. İletişimin sağlanması çoğunlukla diğer birimlerde olduğu gibi yukarıdan aşağıya “emir verme” ve aşağıdan yukarıya “rapor verme” şeklinde olmaktadır. Büyük otel işletmelerinde yönetimle ilgili bilgi akışı, bazen bir genel müdür yardımcısı aracılığı ile yapılırken, orta ve küçük ölçekli otellerde, bilgi akışı direkt olarak genel müdürle kurulabilmektedir. Bölümle ilgili önemli faaliyetler (eğitim, siparişler, yeni yöntemler, vb), yıllık veya sezonluk genel otel bakımı (boya, halıların değişimi, mobilyaların bakımı, vb) ile ilgili raporlar, tasarruf tedbirleri listesi, personel hareket, terfi ve raporları, bölüm bütçesi ile ilgili konular hakkında bilgi akışı sağlanmaktadır.

✓ ÖNBÜRO – KAT HİZMETLERİ

Diğerleri ile olan ilişkileri de önemli olmakla birlikte, kat hizmetleri bölümünün bilgi iletişimi bakımından en çok ilişki içerisinde olduğu departmanın ön büro olduğu söylenebilir. Buna neden olarak genellikle, iki birim arasında satışa konu olan ‘oda/yatak’ olgusudur. Ön büro odaları, sunulan hizmetleri satan ve konuğa danışmanlık hizmeti veren bölümdür. Odaları satışa hazır hale getiren kat hizmetleri bölümü, satış olayını gerçekleştiren ise ön bürodur. Odalar her iki bölümü de doğrudan ilgilendirir. Her iki bölüm de devamlı olarak günlük oda raporları, gelen-giden odaları, önemli konuk (VIP) odaları, bakım-onarım, oda doluluk oranları ve gruplar hakkında birbirleriyle bilgi alışverişinde bulunur. Konaklama işletmelerinin beyni olarak tanımlanan ön büro misafirlerin karşılandığı, ağırlandığı ve uğurlandığı yerdir. Misafirlerin odalarını tahsis etme işleminde hataya yer vermemek ve zaman kaybını önlemek için iki birimin de oda durumlarında meydana gelen değişimleri karşılıklı olarak birbirlerine iletmeleri gerekmektedir. Ön büroyu odaların durumu hakkında

vaktinde ve eksiksiz bilgilendirmesi, özellikle işletmenin yüksek doluluk oranına sahip olduğu ya da fazla rezervasyon alındığı durumlarda büyük önem taşımaktadır. Çünkü kat hizmetleri tarafından henüz kirli olarak görülen bir odanın ön büro tarafından temiz kabul edilip satılması ciddi sorunlara yol açabilir. Ön büro; konuk isteklerinin, yorumlarının ve davranışlarının kat hizmetleri tarafından kendilerine bildirilmesi ile tesisin gelir ve prestij kaybını önlemek adına tedbirler alır. Misafirlerin ön büroya iletilen özel isteklerinin (ilave yatak, bebek yatağı, yastık, vb.) zamanında ve eksiksiz biçimde kat hizmetleri birimine iletilmesi önemlidir.

	FRONT OFFİCE VE HOUSEKEEPİNG İLETİŞİM TALİMATI	DÖKÜMAN NO	: KYS HK T 07
		YAYIN TARİHİ	: 18.12.2003
		REVİZYON TARİHİ	: 14.08.2011
		REVİZYON NO	: 01
		SAYFA NO	: 40/84

1.AMAÇ

Housekeeping ve Ön büro Arasındaki İletişimin Önemini Gösterir.

2.KAPSAM

Tüm Ön büro ve Housekeeping elemanlarını kapsar.

3.İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Kaybolan ve Bulunan Eşya Prosedürü KYS HK P 01

3.UYGULAMA:

KAT HİZMETLERİ:

3.1 Temizliği, satılabilir oda ve konuk odaları ile ilgili günde en az bir kez eksiksiz hazırladığı raporları;

3.2 Kuşku duyduğu oda ve konukları (yatılmamış, bagajsız)

3.3 Arızası uzun sürecek, bloke ettiği odaları, (ciddi bakım gerektiren, sezonluk temizlik yapılacak odaları)

3.4 Bulunan ve kaybolan eşyaları Kaybolan ve Bulunan Eşya Prosedürüne göre,

3.5 Odalarda hasar gören, kaybolan demirbaş eşyaları,

3.6 İşletme politikasına aykırı davranan konukları

3.7 Ön büronun bildirdiği işleri zamanında yaparak, ön büro bölümüne bildirmesidir.

ÖNBÜRO

3.8 İşletmeye gelecek veya ayrılacak konukların listesini (kişi ve oda durumlarını gösteren raporları)

3.9 Konukların özel isteklerini(ex. bed, b/c, ext vb)

3.10 Özel hazırlanması gereken odaları (vip)

3.11 Ayrılış tarihlerini uzatan veya erken ayrılan konukları, kat hizmetleri bölümüne bildirmelidir.

HAZIRLAYAN HOUSEKEEPER	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
---------------------------	--------------------------

✓ TEKNİK SERVİS – KAT HİZMETLERİ

Teknik servis, tesisin bütün alanlarında meydana gelen arızaların giderilmesi için bakım-onarım işlerinin yapıldığı bölümdür. Rutin bakım-onarım işleri, büyük tamiratlara yol açmaması için bekletilmeden yapılmalıdır. Geniş anlamda, ısıtma,

aydınlatma, klima, soğutma, elektrik ve su tesisat sistemlerinin periyodik bakımı, onarımı, enerji tasarrufuna yönelik önlemlerin alınması, ses düzeninin kurulması ve odalardaki televizyon, minibar, vb. araçların kurulması, bakımı, onarımı ile personele teknik eğitim ve danışmanlık hizmetlerinin verilmesi gibi faaliyetlerin bütünü teknik servis görev ve sorumlulukları arasındadır. Konaklama işletmelerinde teknik servis hizmetleri, misafirlerin işletme hakkındaki izlenimlerinde doğrudan ve önemli etkiye sahiptir. Mesela; oda veya restoranlarda yetersiz havalandırma sistemleri, misafir odasındaki soğutma ekipmanlarının gürültülü çalışması veya su sızdırması otelin teknik servis hizmeti bakımından zayıflığını gösterir ve misafirlerin gözünde işletme imajının olumlu/olumsuz oluşmasında etkindir. Kat hizmetleri ve teknik servis bölümünün çalışma alanlarının, otelin benzer bölgelerinde yoğunlaşması (odalar, katlar, genel alanlar, vb) bu iki departmanın arasındaki işbirliğini daha da önemli hale getirmektedir. Her iki bölümün işbirliği ile konuk memnuniyeti göz önünde bulundurularak planlanan tamiratlar en kısa sürede gerçekleştirilir. Yıllık programlı bakım işleri kat hizmetleri, teknik servis ve ön büronun ortak planlaması ile yapılır. Kat hizmetleri sorumluluk alanına giren tüm mekanlarda meydana gelen teknik arızaları teknik servise vaktinde ve eksiksiz bildirmelidir. Aynı zamanda kat hizmetleri birimi çabalarıyla su, elektrik ve yakıt gibi enerji kaynaklarından tasarruf sağlanabilir. Odalardaki arızaların uzun sürmesi durumunda hızlı iletişim birimler arasında sağlanarak oda ‘hizmet dışına’ alınarak arıza giderildikten sonra temizleme işlemi gerçekleştirilir.

✓ YİYECEK VE İÇECEK – KAT HİZMETLERİ

Yiyecek ve içecek bölümü, işletmede konaklayan konukların yeme-içme gereksinimini karşılayan aynı zamanda servis görevini yapan bölümdür. Her iki bölüm arasındaki ilişki; minibarın takip edilmesi, servis ve mutfak üniformalarının, restoran çamaşırlarının (masa örtüsü, kapak, peçete) temini ve temizlenmesi, yine yiyecek ve içecek alanlarının temizliği ve bakımı ile ilgilidir. Yiyecek ve içecek bölümü, kötü kullanılmış lekeli peçete ve masa örtülerinin özel bir temizleme yapılması için ayırarak, çamaşıraneye teslim etmekten sorumludur. Yiyecek-içecek bölümünün ihtiyacı olan tekstil takımların temizlenmesi, zamanında hazırlanması, yemek salonlarının periyodik temizliklerinin yapılması gibi çeşitli konularda kat yöneticisi ile yiyecek-içecek müdürü sürekli iletişim içinde olması gerekir. Servis boşları ve restorana ait araçların bekletilmeden konuk katlarından alınması için kat hizmetleri ile oda servisi arasında iyi bir iletişimin olması gerekmektedir. Yine VIP odalardaki ikramlar ile ilgili de kuvvetli iletişime gereksinim duyulur. Ayrıca ziyafet emirlerine göre de salonların temizlik açısından kullanıma hazır edilmesi iki departman arasındaki iletişim ile sağlanır.

✓ GÜVENLİK – KAT HİZMETLERİ

Güvenlik, işletmenin, işletmedeki konukların ve çalışanların can ve mal güvenliğini sağlayan, işletme içerisinde yaşanabilecek tatsız olayları engelleyen ve müdahale eden bir bölümdür. Konaklama işletmelerinde misafir sirkülasyonunun oldukça fazla olması bu işletmelerde misafir güvenliğinin sağlanması adına gerekli ortamın hazırlanmasını daha da önemli hale getirmektedir. Güvenlik departmanı otel işletmelerinde 24 saat görev yapan birimlerden biridir. Kat hizmetleri personeli görevi gereği işletmenin tüm

alanlarında yaygın olarak çalışmaktadır. Çalıştığı alanlarda olağanüstü durumlarla, şüpheli şahıs veya paketle karşılaştığında güvenlik bölümünü haberdar eder. Böylece kat hizmetleri konusunun, personelin ve tesis güvenliğinin sağlanmasına katkıda bulunur. Aynı zamanda güvenlik departmanı personel üniformaları temizliği ve bakımıyla da kat hizmetleri departmanı sorumluluk taşır. Konaklama işletmelerinde güvenlik giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Suç oranlarındaki artış, finansal karlılığı artırma amaçları, konaklama işletmelerine açılan tazminat davaları gibi nedenler güvenlik yöntem ve uygulamalarını sürekli gözden geçirmeye yönlendirmektedir. Yapılan araştırmalar misafirlerin otel seçimini etkileyen faktörler arasında “Yer” ve “Fiyat” tan sonra üçüncü sırada “Güvenlik” in geldiğini göstermektedir.

✓ MUHASEBE – KAT HİZMETLERİ

Muhasebe, işletme ve personel ile ilgili mali işleri yürüten, aynı zamanda işletmedeki bölümlerin envanter işlerinin yapılmasını sağlayan bölümdür. İşletmedeki varlık ve kaynaklarla ilgili parasal hareketlerin kayıtlarının ve denetiminin sağlanması, tüm birimlerin ayrı ayrı gelir ve giderlerin saptanması, sunulan ürün ve hizmetlerin maliyetlerinin hesaplanması faaliyetlerini yerine getirir. Kayıt tutma ve raporlama işlevi ile ilgili olarak gereksinim duyduğu tüm bilgileri toplar. Faturaların zamanında imzalanması, maaş ödemelerinde personel devam cetvellerinin zamanında hazır olması ve periyodik envanterlerin yapılması için muhasebe bölümünün kat hizmetleri sorumlusu ile işbirliğine ihtiyacı vardır. Ön büro raporları ile karşılaştırılması için günlük doluluk raporlarının kat hizmetleri tarafından muhasebeye zamanında ulaştırılması gerekir. Kat hizmetleri tarafından iki nüsha olarak hazırlanan personel devam formunun birinci nüshası muhasebe departmanına gönderilir. Diğer nüsha ise kat hizmetleri bölüm dosyasına konur. Bu raporda personelin işe devamı, gelmediği günler, günlük ve haftalık personel çalışma saati, izin günleri gibi bilgiler bulunur. Muhasebe departmanı bu bilgilerden ücretlendirme ve işgücü verimliliğinin hesaplanmasında yararlanır. Sabahları hazırlanan ve muhasebeye gönderilen Housekeeper Raporunun üçüncü nüshası ile ön büro ile kat hizmetleri arasındaki oda ve yatak sayısı konularındaki uyuşmazlıklar takip edilir. Eğer, ön büro ve kat hizmetleri departmanı arasında oda ve yatak sayısı olarak bir farklılık varsa, “Oda Uyuşmazlık Raporu” hazırlanarak iki bölümden oda sayısı veya kişi adedi ile ilgili açıklama istenir. Bu rapora da “Oda Mutabakat Raporu” denilmektedir.

✓ SATINALMA – KAT HİZMETLERİ

Satınalma, işletmede yer alan bütün bölümlerin araç-gereç ve malzeme gereksinimlerini karşılayan ve aynı zamanda depolama işlerini yürüten bölümdür. Tüm konuk odaları için gerekli malzemeleri ve temizlik maddelerini satın alır. Kat hizmetleri departmanında yapılan aylık envanterlerle belirlediği veya acil durumlarda ortaya çıkan malzeme alımlarını sağlamak için bu iki bölüm arasında bilgi alışverişine gerek vardır. Satın alınmak istenen malzemelerin kalitesi ve maliyeti hakkında kat hizmetleri ve satın alma bölümü karşılıklı fikir alışverişinde bulunur. ‘Sipariş’ formları iki birim arasında en önemli iletişim araçlarıdır. Bu formdaki bilgilerle malzemenin istenen zaman, kalite ve standartlarda satın alınması sağlanır. Üç nüsha olan bu evrakta malzemenin cinsi, miktarı, kullanılacağı yer ile ilgili bilgiler de yer almaktadır. Birinci nüsha satın alma departmanında, ikinci nüsha muhasebede, üçüncü nüsha ise kat

hizmetleri departmanında kalır. Bazı otellerde merkezi satınalma politikası uygulanır. Bu durumda departmanlar siparişlerini satınalmaya değil, bir alt departmanı olarak çalışan depoya bildirirler.

✓ İNSAN KAYNAKLARI (PERSONEL)- KAT HİZMETLERİ

İnsan kaynakları işletmelerde örgütsel etkinliğin sağlanabilmesi için en etkili işgücünü bulmak, yetiştirmek, geliştirmek ve bunun sürekliliğini sağlamak amacıyla çeşitli faaliyetler yürüten birimdir. İşletmelerde insan kaynakları departmanının temel amacı, örgütün hedeflerine en verimli biçimde yetenekli ve eğitilmiş işgücü ile ulaşmasını sağlamaktır. Kat hizmetleri biriminde çalışan veya çalışacak olan tüm iş görenleri ilgilendiren tüm faaliyetler (özlük hakları, motivasyon, ödüllendirme, kariyer geliştirme, eğitim, vb) iki birimin iletişim ve işbirliği içinde çalışması ile mümkündür.

✓ SATIŞ ve PAZARLAMA-KAT HİZMETLERİ

Halkla ilişkiler departmanı ile iş birliği içindedir. Tesisi gezip görmeye gelen acente ve şirketlere eşlik ederek tanıtım odası (show room) olarak hazırlanmış odanın gösterilmesinde ve çeşitli amaçlarla kullanılan salonların tanıtılmasında yardımcı olur.



Aynı zamanda halkala ilişkiler departmanı ile de kat hizmetleri departmanı misafir istek ve şikayetleri konusunda iletişim kurar. Eğer bir rahatsızlık veya problem söz konusu olursa, genel kat yöneticisi ile irtibat kurularak çözüm üretilebilir.

KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİNDE

TEMİZLİK KAVRAMININ ANLAMI VE ÖNEMİ

Bilindiği gibi kat hizmetleri yönetiminin en önemli işlevi **temizliktir**. Temizlik kısaca; bir yüzey üzerindeki kir ve yabancı maddelerin uzaklaştırılması ya da kirliliği meydana getiren etkenlerin ortadan kaldırılması olarak tanımlanabilir. Tanımdaki kir ve yabancı maddeler ise; çalışılan materyal üzerinde mekanik ya da kimyasal bakımdan zararlı etkiler yapan ve materyalin görüntüsünü bozan tüm nesnelerdir. Mekan veya yüzeylerdeki leke, koku, iz, toz, vb etkenlerle insanlara rahatsızlık verecek şekilde

kaplaması, arzulanan doğal ve temiz görüntüsünü kaybetmesi olarak da açıklanabilir. Bu anlamda kir;

- Yüzeyin görüntüsünü etkiler,
- Hijyen derecesini düşürür,
- Kimyasal ve mekanik etkileri artırır.

Temizleme yöntemi açısından kirler aşağıdaki şekilde gruplandırılabilir;

- ✓ Su + Yıkama maddesi ile temizlenen kirler: Yağ, tuz, nişasta, kan, şeker, vb.
- ✓ Ağartılabilen kirler (Boyar maddeli): Meyve, çay, kahve, şarap, kola, yemek sosu, vb.
- ✓ Asitli temizleyicilerle çıkan kirler: Pas, kireç, metal lekeler, vb.
- ✓ Özel leke çıkarma işlemi gerektiren kirler: Tükenmez kalem, ayakkabı boyası, ruj lekesi, vb.

Konaklama işletmelerinde temizlik, aşağıda sıralanan nedenlerden ötürü son derece önemlidir ve misafir memnuniyetinin sağlanmasında etkilidir:

- Genel olarak tesiste sağlık ve güvenliğin aktarılması,
- Mobilya, mefruşat, elektrik donanımı, ekipman vb. ile tüm yüzeylerin ömrünün uzatılması,
- Genel olarak hoş ve estetik bir görünüm elde edilmesi.

Özetle konaklama işletmelerinde temizlik, tüm yüzeylerin korunması, güzelleştirilmesi, mikropların temizlenmesi ve koşullarının iyileştirilmesi amacıyla yapılmaktadır. Ayrıca yapılan temizlik işleminin amacı; kir ve lekelerin tamamen veya en yüksek düzeyde çıkmasını sağlarken, temizlenen yüzeye mümkün olan en az zararı vermektir.

Kat hizmetleri departmanında temizlik faaliyetlerinin aksamadan yerine getirilebilmesi, her şeyden önce kullanılan malzemelerin her an yerli yerinde olması ile sağlanabilir. Bu da planlı ve programlı bir çalışmanın sonucu gerçekleştirilebilir. Malzemeler, ekipmanlar optimum şekilde kullanılmalı, zaman verimli bir şekilde değerlendirilmeli, iş tanımları, iş prosedürleri, nöbet çizelgeleri, bireysel gereksinimleri karşılayacak şekilde iyi planlanmalıdır.

Kat Hizmetlerinde Temizliğin Unsurları ve Temel Kavramları

Kat hizmetleri yönetiminde etkili ve doğru bir temizlik son derece önemlidir. Temizlik amacıyla yapılacak olan tüm faaliyetlerin ekonomik ve etkin bir biçimde sürdürülebilmesi için çalışanların ve ziyaretçilerin rahat etmelerinin sağlanması ve binanın tüm donanımının bakımı ve korunması yoluyla güvenilir ve hijyenik bir ortam yaratılması ile ancak bu sayede mümkün olabilir.

1. Temizliğin Temel Unsurları

Etkili ve doğru bir temizliğin belli başlı 6 unsuru vardır: Isı, zaman, mekanik, kimya, yöntem ve eğitim. Açıklamak gerekirse;

a. Isı: Temizlikte kullanılacak olan suyun sıcaklık derecesi belirleyici bir unsurdur. Her yüzeyin ya da temizlenecek olan her materyalin (kumaş, metal, cam, vb.) kaldırabileceği su sıcaklık ölçüsü farklıdır. Özellikle günümüzde kimyasal temizlik

maddelerinin güçlendirilmesi ve çok yönlü kullanıma açık hale getirilmesi, su sıcaklığındaki artışı göreceli olarak azaltmaktadır. Kirler ısıya karşı hassastır. Bazı kirlerin çıkarılmasında değişken yıkama suyu sıcaklıkları kullanılabilirken; bazıları leke çıkarımı açısından ters tepki gösterirler. Protein bazlı kirler, ısıya en hassas kirlerdir. Örneğin kan, soğuk ısılarla hemen maruz kalırsa donar. Yumurta ve süt 70° üzerindeki ısılarla maruz kalırsa sertleşir, pişer. Tabii ki tüm bunlar, kir çıkarma işlemini daha da zorlaştıran yanlıştır. Fakat doğru hazırlanan prosedürler ve doğru miktarda uygulanan kimyasal maddeler, bu tip sorunların ortadan kaldırılmasında önemli bir rol oynar.

Kir çıkarımını tamamlamak için yıkama suyunda sıcak suyun kullanılması gereklidir. Sıcak su yapısı itibariyle çok iyi bir kir çıkartıcıdır ve sıcak suyun bu özelliği normal bir kir çıkarma işleminde deterjana duyulan ihtiyacı azaltır. Bu, genelde yağlı kirler için doğrudur. Bu kirler genellikle soğuk suya karşı hassas değildirler ve sıcak su onların yapışkanlığı azaltır. Yapışkanlık azaldıkça, kir daha serbest hale gelir. Sıcak su, deterjan ile birlikte kullanıldığı zaman, yağlı kiri ilk küçük parçalara böler. Kirin tam olarak yüzeyden çıkarılması, mekanik aksiyon ile tamamlanır.

Sıcaklık ayrıca, deterjanının veya diğer kimyasal maddelerin en etkili şekilde kullanımında anahtar rol oynar. Deterjanların en etkili olduğu ısılar, genelde 60° sıcaklık ısısıdır. Gerçek anlamda kir çıkarımını sağlamak için ihtiyaç duyulan ısı, yaklaşık 70° derecedir.

b.Zaman: Temizlik işleminin ne kadar sürede gerçekleşmesi gerektiği de ikinci önemli konudur. Zaman, temizlikte kullanılan malzemeler, ekipman ve çalışanların niteliklerine, diğer yandan istenen hizmet kalitesine ve temizlenecek yüzeyin cinsine, vb. göre farklılık gösterir. Örneğin, cam temizliği süresi ile ahşap bir yüzeyin temizliğine ayrılan süre aynı olmadığı gibi, kuru temizlik ile ıslak temizliğin süresi de birbirinden farklı olacaktır. Ayrıca tam bir kir çıkarımı için gerekli olan süre, temizlik işleminin maliyetinin belirlenmesinde etkili bir faktördür ve artırılması çok güçtür. Eğer zaman azaldığı halde kir çıkarma performansında bir azalma oluyorsa, bu çoğunlukla çok iyi karşılanır. Zaman faktöründe bir değişiklik yapılmadığından eğer temizlik işleminde bir değişiklik gerekirse diğer faktörlerin miktarı veya derecesi azaltılmalı yada çoğaltılmalıdır.

c.Mekanik: Temizlikte kullanılacak alet, araç-gereç ya da makinenin niteliği ve insan gücü kullanım oranı ise diğer bir unsurdur. Örneğin; halı yıkama makineleri, farklı tipleri ve yedek aksesuarları ile temizlikte insan gücü kullanımını önemli ölçüde azaltmıştır. Bu unsur, mekanik aksiyon olarak da adlandırılabilir. Mekanik aksiyon, yıkama suyunun kirli yüzey üzerine uyguladığı kuvvettir. Kimyasal maddelerin ve sıcaklığın, yüzey ve kir ile temasını simgeler. Mekanik aksiyon, birçok kirin yüzey üzerine yapışkanlığını fiziksel olarak yenmede önemli rol oynar. Ayrıca düzensiz yüzeylerde, kirle kimyasal maddelerin ve sıcaklığın temasını sağlamada da etkilidir. Çeşitli engellere bağlı olarak mekanik aksiyonda meydana gelecek bir azalma, sonuç üzerinde büyük etkiler yaratır. Bu engeller, uygulanan zayıf prosedürler veya ekipmanın bozuk olması olabilir.

d.Kimya: Temizlik işlemlerinde en çok kullanılan maddeler kimyasal maddelerdir. Dolayısıyla temizlikten söz edebilmek için, günümüzde yüzlerce çeşidi, boyutu ve işlevi olan kimyasalları dikkate almak gerekecektir. Herhangi bir temizlik faaliyetinde kullanılan kimyasal maddenin miktarı, yoğunluğu kullanım şartları ve göstereceği etki, temizliğin kalitesini belirlemede son derece önemlidir. Temizleme işleminde en etkili kimyasal madde sudur. Su, temizlik işleminde kullanılan kimyasal maddeleri kirli yüzeye transfer eden bir araçtır. Su, içerdiği mineraller açısından değişiklik gösterebilir. Kalsiyum ve magnezyum gibi minerallerin sudaki varlığının kir çıkarma işlemi üzerinde birçok zararlı etkileri vardır. Deterjanlar, yüksek mineralizasyon etkilerini kontrol etmede yardımcı olurlar. Böylece bir kontrol olmazsa, mekanik aksiyonu zayıflatan tabakalaşmalar görülebilir. Deterjan, ısıtma ünitesinin üzerinde kireç tabakası oluşumunu önleyerek, sıcaklık etkisini korumasını sağlar. Deterjan ayrıca suyun ıslatabilme özelliğini artırır ve yüzey için aktif maddeler içerir. Deterjanların yanı sıra; alkaliler, ağartıcılar, yumuşatıcılar gibi birçok diğer kimyasal madde de yıkama işleminde yer alır.

e.Yöntem: Kimyasal temizlik malzemeleri, araç ve gereçleri, makineler, çalışacak olanların sayısı ve nitelikleri, temizliğin süresi ve çalışma planının belirlenmesi, aynı zamanda başvurulacak yöntemi de ortaya koyar. Burada dikkate alınması gereken temel ilke şudur: Eğer seçilen yöntem, istenilen temizlik, bakım ve hijyen koşullarına, en az maliyetle ve yüzeylerin değerleri korunarak ulaşılmasını sağlıyorsa etkin ve verimli bir yöntemdir.



f.Eğitim: Bu unsur insan faktörünü simgeler. Kimyasal maddeler, makine ve gereçlerinin yanında temizlik sisteminin en önemli ögesi temizlik personelidir. Profesyonel düzeyde bir temizlik yapılabilmesi için özel bilgiye ihtiyaç duyulur. Ekonomik bir şekilde en yüksek hijyen derecesine ulaşılması için, uygulanan temizlik sisteminin başarısı aşağıdaki sistem zincirinin kırılmamasına bağlıdır.



Kat Hizmetleri Yönetiminde Temizlik Sisteminin Başarısı

Örnek: PVC kaplı bir zeminin temizliği için;

a. Isı: Bir cılanın sökülmesinde kullanılan suyun sıcaklığıdır.

b. Zaman: Makine ile yapılan ovma işlemi ve kir-cila sökücüsünün yüzeye yayılması esnasında geçen süredir.

c. Mekanik: Cila makinesinin kirli yüzey üzerinde dönerek çalışan pedin oluşturduğu etkidir.

d. Kimya: Eskimiş cilayı sökmek için kullanılan kir ve cila sökücüsünün gösterdiği etkidir.

e. Yöntem: Bir kirin veya cılanın sökülmesinde, yüzeyin zarar görmemesini sağlamaktır.

f. Eğitim: İş görenlerin bu temizlik türü hakkında gerekli bilgi ve eğitimi almış olmasıdır.

Temizlikte Uyulması Gereken Kurallar

Temizlikte uyulması gereken genel kurallar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Temizlikten önce tüm yüzeyin temizliği engelleyici her türlü yabancı maddeden arındırılması gerekir.
- Özellikle belirli saatlerde—sabah çok erken veya gece geç saatler—en az rahatsız edici, en sessiz yöntemlerin seçilmesi ve ancak zorunlu temizlik işlerinin yapılması gerekir.
- Yapılan temizlik, üzerinde çalışılan yüzeyi olabildiğince mükemmel duruma getirmeyi hedef almalıdır.
- Daima, mümkün olan en basit temizlik yöntemi seçilmelidir.
- Temizlik öncesinde ve sırasında olası risk faktörlerinin farkında olunmalı (açık elektrik bağlantıları, ıslak zeminler, eskimiş halılar, vb.) ve gerekli önlemler alınmalıdır.
- Temizlik sırasında veya sonrasında bir yüzeyden çıkarılan toz ve kiri bir başka yüzeye aktarmamak gerekir.
- Her bir temizleme süreci mümkün olan en hızlı şekilde, en yüksek standartlara ulaşma hedefi içinde, misafirlerin, çalışanların ve ziyaretçilerin konforuna uygun şekilde yürütülmelidir.
- Sürekli yükselen maliyetler nedeniyle temizlik prosedürleri çok dikkatle hazırlanmalı ve modern ekipman ile malzemeleri kapsamlı, zaman zaman ise güncellenmelidir.

KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN MALZEMELER

Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Araç ve Gereçlerin Önemi

Kat hizmetleri departmanı, otel içerisinde, misafir odaları, personel alanları, toplantı salonları, restoranlar gibi geniş bir çalışma alanına sahiptir. Bu alanların her birinin dekorasyonu ve temizliği için kullanılacak malzeme miktarı ve türü değişiklik gösterecektir. Yöneticiler kullanılan malzemeleri, otel personelinin daha az zaman ve enerji harcayarak işlerini yerine getirmesine yardımcı olacak türden seçmelidir. Bu malzeme gruplarını misafir odalarında kullanılan eşyalar ve temizlik sırasında kullanılan araçlar ile kimyasallar olarak ayırmak mümkündür. Öncelikle temizlik sırasında kullanılan araç ve gereçlere değinmeye çalışacağız.

Çeşitli alanlarda kullanılan ve kullanıldığı zaman **tükenmeyen** maddelere **araç** denir. Temizlik yaparken kullanılanlara ise temizlik araçları denir. (Kova, faraş, süpürge, fırça, mop, toz bezi, kat arabası, vb) Temizlik araçları olmadan temizlikte başarı sağlanamaz.

Çeşitli alanlarda kullanılan ve kullandıkça **tükenen** maddelere **gereç** denir. Çeşitli yüzeylerin kirden arındırılmasında kullanılan kimyasal maddelere temizlik gereçleri denir. (Çamaşır suyu, yumuşatıcı, deterjan, sabun, vb) Kat hizmetlerinde doğru seçilen ve kullanılan temizlik araç – gereçleri zamandan ve iş gücünden kazanç sağladığı gibi temizliğin kaliteli olmasını da sağlar.

Katlarda ve genel alanlarda çok çeşitli temizlik araç ve gereçleri kullanılmaktadır. Kullanılan araç ve gereçlerin çeşit ve kalitesi işletmenin; sunduğu hizmetin düzeyine, mali imkanlarına ve ihtiyaç unsuruna göre farklılık gösterebilir. Temizlik araçları seçilirken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- ✓ **Tercih edilen temizlik aracı her şeyden önce amaca uygun olmalıdır.** Alınan temizlik aracı kaliteli ve pahalı olabilir. Ancak, düşünülen amaca uygun değilse bu araçtan beklenen fayda elde edilemez.
- ✓ **Tercihlerde, sağlamlık faktörü ön planda tutulmalıdır.** Zira, işletmede aynı araç birçok kişi tarafından kullanılmaktadır. Aynı aracın birden çok kişi tarafından kullanılması (kullanım özelliği bilinse dahi) onun kullanım süresini kısaltacaktır. Dolayısı ile seçilecek araçta, sağlamlık unsuru ön planda tutulmalıdır.
- ✓ **İşgücü kaybına neden olmamalıdır.** Seçilecek aracın taşınması esnasında başka birinin yardımına ihtiyaç duyulmamalı, kullanımı kolay olmalı ve kullanım esnasında insan emeğine fazla ihtiyaç göstermemelidir.
- ✓ **Tamir ve bakımı kolay olmalı, yedek parçası kolay bulunabilir olmalıdır.** Araç seçilirken özellikle servisinin fazla olmasına, garanti süresine ve yedek parçasının kolay temini konusuna dikkat etmelidir. Zira kat hizmetlerinde kullanılan araçlar, birden fazla kişi tarafından ve farklı mekanlarda kullanılabilir. Dolayısı ile arızalanma riski de yüksektir.

Yukarıda sayılan hususlar doğrultusunda seçilen araçlar, kullanım esnasında tozlanıp kirleneceğinden temizlik sonrası tozu alınmalı ve gerekiyorsa bakımı yapılmalıdır. Aksi takdirde üzerinde birikecek toz ve kirler aracın sağlıklı çalışmasını engeller ve gerekli verim elde edilemez. Bu nedenle temizlik araçlarının günlük olarak temizliği, belirli zamanlarda da bakımı ihmal edilmemelidir. Süpürgelerin içine, çivi, cam, vb gibi delici ve kesici malzemelerin kaçmamasına, plastik malzemelerin (kova, leğen, vb) temizlik sonrası sıcak su ile çalkalanmasına, fırçaların fırça kısmının yere temas etmemesine özen gösterilmelidir.

Temizlik Araç Çeşitleri ve Özellikleri

Temizliğin başarılı olması bu amaçla kullanılacak materyalin iyi seçilmiş olmasına ve doğru kullanımına bağlıdır. Kullanılan araçları, otel personelinin daha az zaman ve enerji harcayarak işlerini yürütmesine yardımcı olacak türden seçilmesi gerekmektedir. Kat görevlileri temizlik sırasında çeşitli araçlar ve gereçler kullanmaktadır. Bu malzemelerin özellikleri, amaçlarına göre değişmektedir. Bazı başlıklar altında bu araçları yakından tanımaya çalışalım;

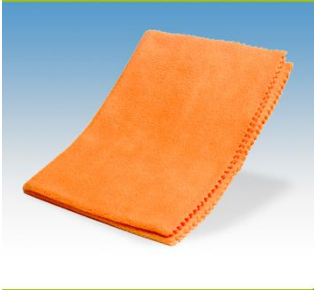
✓ Süpürme Araçları

El süpürgeleri; yüzeydeki toz ve çöpleri toplayan araçlardır. Süpürge otundan veya plastikten yapılır. Toz kaldırdığı için zorunlu olmadıkça kapalı alanlarda kullanılmamalıdır. Genel alanların (bahçeler, havuz kenarı) temizliğinde kullanılır. Faraşlar; toplanmış çöpleri yerden almaya yarayan araçtır. Süpürge ile kullanılır. Çeşitli şekilleri vardır. Plastik veya metalden yapılır. Plastik olanlar bakım ve kullanma kolaylığı açısından tercih edilir. Ekonomiktir.



✓ Bezler

Bezlerin; pamuklu, sentetik güderi, elyaf vb çeşitleri vardır. Yapılacak olan çalışmaya göre en uygun bez seçilir. Nemli ve kuru olarak kullanılabilir. Toz bezlerinin avuç içinde toplanacak büyüklükte olması toz almanın kolaylaşması açısından önemlidir. Bezlerin temizlenecek alana göre tıpkı süngerlerde olduğu gibi farklı renklerden seçilmesi yararlı ve hijyenik bir uygulama olacaktır. (Örneğin; Mavi bez = Oda içi toz almada, Sarı bez = Banyoda, Kırmızı bez = Klozet temizliğinde gibi)



✓ Paspaslar (Moplar)

Uzun bir sap ve ucuna takılan pamuklu, sentetik liflerden oluşan araçlardır. Özellikle yerlerin temizlenmesinde kullanılır. Islak alanları silmede, kuru alanların tozunu almada ve parlatmada kullanılır. Lifli kısmı değişik malzemelerden yapılmış olup takılıp çıkarılabilir.



Kovalar

Genellikle plastik, emaye veya çinkodan yapılmaktadır. Plastik olanları kullanım kolaylığı açısından ve ses çıkarmadığı için tercih edilmektedir.



✓ Fırçalar

Kullanım amacına göre farklı yapıda ve özelliktedir. Kıl ve naylondan yapılırlar. En iyi cins fırçalar kıldan yapılmış olanlardır. Naylon fırçalar da temizlik amacıyla sıkça kullanılmakla beraber, kıl fırçası kadar dayanıklı ve kullanışlı değildir. Naylon fırçaların kılları kalın olduğundan daha çok ıslak temizlikte kullanılmaktadır. Kullanıldığı yere göre isimlendirilir.(Örneğin, lavabo fırçası, klozet fırçası gibi)



✓ Lastikli Çekekler

Su ile temizlenen zeminlerdeki fazla suyun alınmasında ve cam silmede de kullanılır. Kullanım amacına göre farklı ebat ve çeşitleri vardır.



✓ Cam Silme Malzemeleri

- Teleskopik sap; istenilen yüksekliğe ayarlanabilen, boruların iç içe geçmesiyle kısalan ve uzayan cam temizleme aletidir.
- Cam sileceği; cam üzerindeki kaba kirlileri almak ve yüzeyi ıslatmak için kullanılan genellikle sentetik pelüşten yapılmış cam silme malzemesidir.
- Lastikli cam silici; cam yüzeyindeki suyu alan malzemedir.
- Cam bezi; suni güderiden yapılır.



Pelüş cam silme malzemesi

✓ Elektrikli Temizlik Araçları

- Elektrikli süpürge çeşitli tipte olanları vardır.
- Halı yıkama makinesi
- Cila makinesi (Yer bakım makinesi)
- Tazyikli su makinesi



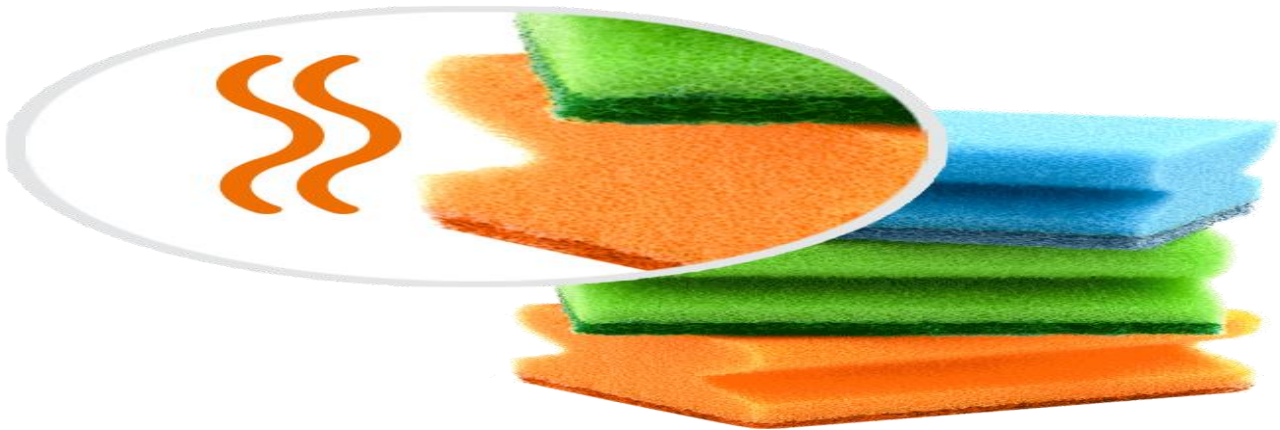
Kat Temizlik Arabası

Odaların temizlenmesinde ve düzenlenmesinde kullanılan malzemelerin yer aldığı araçtır. Gezici depo niteliğindedir. Kat hizmetleri departmanında her katta bulunması gereken bir temizlik aracıdır. Kat arabası düzenlenirken, büyük malzemeler en alt katta bulunmasına; üst katlara doğru daha küçük malzemeler konulmasına dikkat edilir. Buklet malzemeleri arabanın en üst kısmına konulur.



Süngerler

Süngerler; gözenekli, su emme özelliği olan, esnek araçlardır. Banyo, lavabo vb. yerlerin temizliğinde kullanılır. Değişik boyut ve türleri vardır. Renk seçeneklerinden sınıflandırılabilmektedirler. (**Beyaz sünger** = minibar ve bardak temizliği, **Mavi sünger**=çizilebilir yüzeyler, batarya ve duş başlıkları, **Yeşil sünger**=lavabo ve küvet temizliği gibi)



Temizlik Gereç Çeşitleri ve Özellikleri

Genel Temizlik ve Bakım Malzemeleri

Temizlik, her şeyden önce uygun temizlik ve bakım malzemesi kullanılarak yapılır. Bazı yüzey ve eşyaların bakımı için kullanılan bakım malzemelerinin bir kısmı kullanım alanına daha canlı bir görünüm kazandırırken, bir kısmı da koruyucu özellikleri nedeni ile tatbik edilen zemin ve eşyanın kullanım süresini uzatır. Katlarda ve genel alanlarda kullanılan temizlik ve bakım malzemeleri şu başlıklar altında toplanabilir:

- ✓ Sabunlar,
- ✓ Dezenfektanlar,
- ✓ Parlatıcılar,
- ✓ Ovucu maddeler,
- ✓ Koku gidericiler,
- ✓ Cilalar,
- ✓ Ağartıcılar,
- ✓ Alkaliler (Suda çözünen bazlar),
- ✓ Yumuşatıcılar.

Genel temizlik maddeleri; her türlü sert yüzeyin temizliğinde kullanılan maddelerdir. Banyo, küvet, fayans gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılabilirler. Kullanma talimatına mutlaka uyulmalıdır. Bu gereçleri çoğaltmak mümkündür. Burada birkaçını açıklamaya çalışacağız.

✓ **Sabunlar**

Sabun, toz, sıvı, kalıp veya pullar halinde olabilen ve değişik alanlarda kullanılan temel temizlik malzemesidir. Günümüzde içine çeşitli katkı maddeleri ilavesi ile (renk esans, kremli maddeler, vb) elde edilen çok çeşitli sabunlara rastlamak mümkündür. Sabunun niteliği ve kullanım özelliği temizlikte önemlidir. Genelleme yapacak olursak, kalıp halindeki beyaz ve yeşil sabunlar yer, banyo ve çamaşır temizliğinde kullanılır. Aynı amaca yönelik toz sabun pahalı olmakla birlikte suda kolay erime ve kolay köpürme özelliğine sahiptir. Sıvı haldeki arap sabunu bunların içerisindeki en ekonomik olanıdır.

✓ **Deterjanlar**

Çeşitli temizlik işlerinde kullanılan deterjanlar, özellikle halı, plastik eşya, naylon ve yağlı boya temizliği için kullanıldığında iyi sonuç verir. Deterjanlar, leke sökücü, kir arıtıcı ve kireçli suda kolay köpürme özelliklerine sahiptir. Krem, toz ve sıvı halde hazırlanan deterjanların kullanımında, talimatlara uyulması ile etkin sonuçlar alınabilir.

✓ **Dezenfektanlar**

Dezenfeksiyon yüzeydeki mikro organizmaların öldürülmesi veya engellenmesi işlemidir. Dezenfektanlar hem temizleme hem de dezenfekte işlemi yapar. Halk arasında çamaşır suyu olarak bilinen klorlu ağartıcılar, beyazlatıcı ve mikrop öldürücü özelliği olan bir maddedir. Kireç kaymağı, çamaşır sodası, tuz ruhu, sirke, sudkostik, amonyak birer dezenfektandır.

✓ **Ovucular**

Yüzeydeki kirleri, ovma yoluyla temizleyen maddelerdir. Özellikle banyo, küvet, lavabo gibi yüzeylerde kullanılır. Ovma maddelerinin aktif maddesi klor olduğu için, kirleri yüzeyden temizlerken, ağartma işlemini de yapar. Ancak, bu maddeler yüzeyi çizebilir. Hassas yüzeylerde kullanılmamalıdır. Yüzeye doğrudan dökmek yerine beze veya fırçaya dökerek kullanılmalıdır.

✓ **Parlatıcılar**

Yüzeydeki yağ ve kirleri çizmeden temizler. Su lekelerini giderir. Eşya üzerinde oluşturduğu film tabakasıyla metal yüzeylerde devamlı parlaklık sağlar ve kirlenmeyi önler. Özellikle paslanmaz çelik, krom ve nikelden yapılmış yüzeylerde kullanılır. Cila ya da parlatma işlemi yapılırken yüzeyin temizlenmiş olmasına dikkat edilmelidir.

✓ **Temizlik Makineleri ile Kullanılan Gereçler**

Cilalı yüzeyler, her türlü temizlik maddeleri ile temizlenmezler. Özellikle asitli maddeler cilaya zarar verir. Yüzeyin yapıldığı maddeye göre cilalama işlemi yer cilaları ile cila makinesi yardımı ile yapılmalıdır. Halı yıkama şampuanları; halı yıkama makinesi ile kullanılır.

✓ **Tuz ruhu**

Banyo, tuvalet, lavabo temizliğinde kullanılan kuvvetli bir asittir. Yakıcı ve tahriş edici özelliği bulunan bu asite karşı kat hizmetleri çalışanları cilt ve üniformalarını kollamalıdır.

✓ **Kaol**

Gümüş kaplama veya saf gümüş, kromajlı malzemelerde, zamanla kararmalar meydana gelebilir. Bu tür kararmalar, pamuk üzerine kaol dökülerek ve ovularak giderilebilir.

✓ **Mavi ispirto**

Cam, ayna ve çerçeve yüzeylerinin temizliğinde kullanılan, uçucu özelliğe sahip temizlik ve dezenfektan malzemesidir. Yüzeylerdeki kireç lekeleri ve sineklerin meydana getirdiği lekeleri kolayca söker.

Yukarıda belirtilenlerden başka, katlarda ve genel alanlarda kullanılan çeşitli temizlik ve bakım malzemelerinden bahsetmek mümkündür. Bunlar;

✓ **Çeşitli mekanik tozlar (fayans, lavabo, vb için)**

✓ **Amonyak (asit lekeleri ve haşere ısırmasına karşı kullanılır)**

- ✓ Ernet ve spreyler (kötü kokan alanlar için)
- ✓ Terebentin (pencere, vb yağlı boyalar için)
- ✓ Çeşitli şampuanlar (Halı ve koltuk yüzey temizliği için)

Temizlik Malzemelerinin Kullanımında Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Temizlik ve bakım malzemelerinin seçiminde ve kullanımı esnasında bazı hususlar gözden uzak tutulmamalıdır. Bu hususlar şu ana başlıklar altında özetlenebilir:

- ✓ **Malzemenin kullanım özelliğine dikkat edilmelidir.** Bu tür malzemeler kullanım prosedürüne uyulunca en iyi sonuç elde edilir. Yakıcı ve tahriş edici özellikler çalışanlara zarar verebilir.
- ✓ **Kokulu ve kalıcı özelliği dikkate alınmalıdır.** Bazı temizlik ve bakım malzemeleri koku olarak hoş değildir. Bununla ilgili önlem alınması gerekiyorsa mutlaka alınmalıdır, maske kullanılabilir.
- ✓ **Hafif alkalileri tercih edilmelidir.** Alkalilerin kullanım özelliği üzerinde titizlikle durulmalıdır. Kuvvetli olanlar pek tercih edilmemelidir.
- ✓ **Temizlik ve bakım malzemeleri alanındaki gelişmeler yakından izlenmelidir.** Bu alanda hızlı gelişmeler yaşanabilmektedir. Yeni buluşlarla düşük maliyetli, daha etkili ve çeşitli kullanım alanlarına uygulanabilecek temizlik malzemeleri piyasaya sürülebilmektedir.
- ✓ **Kullanılan malzemenin sonuçlarından emin olunmalıdır.** Kullanılan malzemenin sonuçlarında bir tereddüt varsa istenmeyen sonuçlarla karşılaşılabilir.
- ✓ **Ekonomik olmalıdır.** Malzeme seçiminde ekonomiklik faktörü mutlaka ön planda tutulmalıdır.



Temizlik gereçleri

MALZEME İHTİYAÇLARINI BELİRLEME

İşletmenin malzeme ve ekipman ihtiyacı, fiziki koşulları ile performans ve verimlilik standartları göz önünde bulundurularak belirlenir. Yöneticilerin malzeme

türünü seçerken birçok faktörü göz önünde bulundurması gerekir. (Zaman, enerji ve ekonomik bakımdan tasarruf sağlaması gibi) Çünkü kat hizmetleri bütçesinde malzeme giderleri büyük bir paya sahiptir.

Malzeme İhtiyaç Miktarının Hesaplanması

Malzeme taşıyıcısı günlük olarak kat ofislerini dolaşır. Ofislerdeki eksikleri belirler. Bunları ihtiyaç listesine not eder. İhtiyaçları depodan alarak, kat ofislerine dağıtır. Her otel işletmesinde bu işi yapan taşıyıcı olmayabilir. Bu işi departman amirinin belirlediği personel de yapabilir. Kat hizmetleri departmanında dönüşümlü ve dönüşümsüz olmak üzere iki tür malzeme vardır.

Dönüşümlü malzemeler; çarşaf, yastık kılıfı, nevresim gibi malzemelerdir.

Dönüşümsüz malzemeler; temizlik malzemeleri; küçük alet ve ekipmanlar, kimyasal temizlik malzemeleri, temizlik bezleri, moplara, aparatlar örnek verilebilir.

Malzeme İhtiyaç Listesinin Hazırlanması

Kat hizmetleri departmanında kullanılacak malzemelerin tespit edilerek, sınıflandırılmış ve sıralanmış yazılı belgeye malzeme listesi denir. Önceden hazırlanmış basılı form şeklinde olabilir.

MALZEME ADI	BİRİM	DEVİR	ÇEKİLEN	TRANSFER	TOPLAM	H/K MEVCUT	KULLANILAN
Ayakkkabı cılası	AD	54	24		78	28	50
Duş köpüğü	AD	45	25		70	30	40
Şampuan 45gr	AD	120	80		200	90	110
Lif	AD	50	30		80	30	50
Havlu Terlik	AD	180	120		300	100	200
Diş Seti	AD	125	25		150	50	100
Sabun 15gr	AD	110	60		170	70	100
Duş Bonesi	AD	120	70		190	100	90
Dikiş seti	AD	154	84		238	78	160
AmeliyatEldiveni	PKT	5	2		7	4	3
Wc Kağıdı	KL	12	6		18	12	6
Kalem	AD	350	100		450	300	150
Hijyen Torbası	AD	500	200		700	500	200

Aylık sayılmış örnek malzeme listesi

Liste Özellikleri

- Tespit edilen ihtiyaçlar listeye (form) aktarılmalıdır.
- Miktarı ve cinsi belirtilmelidir.
- Ne için kullanılacağı belirtilmelidir.
- Listenin yapıldığı tarih, yapan kişi ile onaylayan kişi belirtilmelidir.

Malzeme Giriş Çıkışlarının Kayıt Edilmesi

Kat hizmetleri ihtiyaç listesi ilgili depolara görevli kişi tarafından iletilir. Burada depo görevlisi tarafından hazırlanan liste depo kayıtlarına not edilir. Ayrıca kat

hizmetlerinde kullanılan büyük ekipmanlar (cila makinesi gibi) kullanan personel tarafından çalışır durumda depo görevlisine teslim edilir ve çalışır durumda teslim alınır. Böylece hem zamandan hem de iş gücünden tasarruf sağlanır.

İhtiyaç Malzemelerinin Temin Edilmesi

Ana depoya gönderilen ihtiyaç listesi, depo memurunca kontrol edilir. Depoda eksilen malzeme için sipariş oluşturulur. Kat hizmetleri departmanı depoya iletilir. Malzemeler hazırlandıkça görevli personel tarafından alınır. Aşağıda bir otelin “Ambar Talep Formu” gösterilmiştir. Her işletme kendi ihtiyaçları doğrultusunda çeşitli formlar kullanabilmektedir.

..... OTELİ

AMBAR TALEP FİŞİ

NO:0001

.../.../202..

MİKTAR	BİRİM	MALZEME ADI	VERİLEN MİKTAR	AMBAR PARAF

TALEP EDEN
DEPARTMAN ŞEFİ

TESLİM EDEN
AMBAR YETKİLİSİ

Dağıtım Yapılacak Birimler

Odalar

Malzeme taşıyıcısı (porter) ana depodan aldığı malzemeleri kat ofislerine dağıtır. Oda temizlik görevlisi ihtiyacı olan malzemeyi kat ofislerinden temin ederek kat temizlik arabasına yerleştirir.

Genel Alanlar

Otelin lobi, restoran, havuz gibi alanlarıdır. Bu alanların temizliğini yapan meydancılar (houseman) veya malzeme taşıyıcısı tarafından depodan malzemelerini teslim alırlar.

Özel Alanlar

Tesislerin kendi bünyesinde hizmet verdikleri güzellik salonları, spor merkezi, revir gibi yerlerin temizlenmesi ve düzenlenmesinde kullanılacak malzemeler aynı genel alanlardaki gibi dağıtımı gerçekleştirilir.

Çamaşırhane

İhtiyaçlara göre tespit edilen malzemeler sorumlu personel tarafından sayımı yapılarak alınıp çamaşırhane deposuna yerleştirilir. Çamaşırhaneye getirilen çamaşırlarda sayılarak teslim edilir.



Çamaşırhane raflara yerleştirilmiş temiz oda takımları restoranda kullanılan masa örtüleri

İyi bir çamaşır temizliği için, çamaşırların yıkanıp, kurulanıp, ütülenerek temizlendiği, stoklandığı, değişim ve bakım-onarımının yapılabilirdiği özel bir alanı olmalıdır. Kat hizmetlerine bağlı bir bölüm olan çamaşırhanelerin konumu, durumu, donanımı, düzeni ve yıkama koşullarının elverişli olması büyük önem taşır. Düzenlenmesinin birçok üretim merkezinin bir alanda toplu olarak bulunması (Yıkama, Kurutma, Ütü, Depo, Kuru temizleme, Terzi) nedeniyle zor olduğu çamaşırhane bölümüne ayrılacak alanın da optimum büyüklükte olması iş akışının kolaylığı açısından önemlidir. Genellikle çamaşırhane için ayrılacak alan boyutları hizmet verilen kişi ya da yatak sayısına bağlı olarak hesaplanır. Buna göre aşağıda belirtilen ölçülerden küçük olmamalıdır;

100 yataklı tesisler için	Yatak başına 0.35 m ²
250 yataklı tesisler için	Yatak başına 0.30 m ²
500 yataklı tesisler için	Yatak başına 0.25 m ²
500 den fazla yataklı tesisler için	Yatak başına 0.20 m ²

Bu alanın %60'ı çamaşır yıkama, %40'ı ise kurutma, ütü, depo, tamir bakım vb. alanlara ayrılır. Yıkama alanında çalışacak personel sayısı ise günlük çamaşır yıkama kapasitesine göre, otomatik makinelerde 25 kg/saate 2 kişi olarak hesaplanır. Ayrıca odalarda ve restoranlarda kullanılan tekstil malzemelerinin (masa örtüsü, çarşaf, yastık kılıfı, vb) **yıkanma-kullanma** devrini de bilmek de yarar vardır. Çamaşırların yedekleri yoksa çamaşırlar sürekli kullanımdadır ve hiç dinlenmemektedir. Bir çarşafı örnek verirsek, haftada 7 defa yıkama ve 7 defa kullanma devresine girer. Dolayısıyla $7 \times 52 = 364$ kez yıkanır. Oysa çarşafın bir yedeği olursa haftada 4 kez yıkanır ve 4 kez kullanma devresine girerek $4 \times 52 = 208$ kez kullanılır. Çarşaftan 3 takım olursa haftada 2 kez yıkama 2 kez kullanma devresine girer ve $2 \times 52 = 104$ kez yıkanacağından çarşafın

ömrü ilk şekildeki uygulamaya göre daha uzun olacaktır. Çamaşırhanede çamaşırların **yıpranma-dayanma** sürelerinin bilinmesinde de yarar vardır. Bu süreler genel olarak;

Masa örtüsü-150-250 defa,

Havlular-100-150 defa,

Çarşaflar-50-150 defa,

Peçeteler-50-75 defa,

Yastık kılıfları-50-150 defa

Masa kapağı-75-100 defa yıkanabilir.

Kirli Çamaşırların Toplanması

Kirli çamaşırlar üç şekilde çamaşırhaneye taşınırlar:

- **Shut (Şut) Sistemi;** Tesisin fiziki koşullarına bağlı olarak kullanılan bir sistemdir. Tesis inşa edilirken çamaşırhaneye ulaşacak şekilde belirli noktalara konulmuş olan borularla kirliler gönderilir. Kat ofislerinde, restoran v.b. alanların arka ofislerin (back office) duvarlarındaki borulara bağlı olan delikler aracılığıyla, kirliler çamaşırhanede toplanır. Burada çalışan personel bu çamaşırları cinslerine göre ayırıp, yıkama alanlarına taşır. Zaman ve enerjiden tasarruf sağlanır.



- **Kirli çamaşır arabalarıyla taşıma sistemi:** Odalardan toplanan kirliler çamaşır arabalarına konarak, tesisin büyüklüğüne göre oda görevlisi ya da malzeme taşıyıcısı aracılığıyla çamaşırhaneye iletilir. En çok kullanılan yöntemdir.



Çamaşır taşıma arabaları

Bohçalama sistemi: Eski bir sistemdir. Toplanan kirliler oda görevlisi tarafından bir çarşafa bohça şeklinde bağlanır. Sırta yüklenerek taşınır. Zaman ve enerji kaybına yol açar. Günümüzde bohça yapılarak çamaşır arabalarından yardım alınmaktadır.

KATLARINGÖRÜNÜMÜ

Cansız Görünüm: Otelin bünyesindeki her bölümün kendine göre önemli yükümlülükleri vardır. Misafir zamanının büyük bölümünü bu bölümde geçirir, ilk otele girişinde ön büronun sıcak ilgisi ile karşılaşır. Ön büro ile odası arasındaki boşlukta koridor, merdiven ya da asansörde ayağının altındaki temiz, yumuşak, düzgün konulmuş halı, pırıl pırıl bir seramik ya da parke, yeni cilalanmış mermer ya da mozaik bir merdiven, yapılan temizliğe ışık tutan aplik, ışıklı emniyet ikaz lambaları, vb dikkatini çeker. Bunlar katların “Cansız Görünüm”ünü meydana getirir.

Canlı Görünüm: Misafirin ön büro ile odası arasındaki boşlukta rastladığı güler yüzlü ve temiz görünümü ile misafire içten ilgi gösteren personel, ilk anda olumlu puan toplayacaktır. Misafirin otelde kaldığı sürece karşılaşacağı istenmeyen küçük aksaklıklar, misafir tarafından ilk anda kendisine bırakılan iyi izlenim nedeniyle hoş görüyle karşılanacaktır. Misafir tarafından personele yapılacak uyarıların ses tonu bile değişik olacaktır. Misafiri bu davranışa sürükleyen kuvvet ise katların “Canlı Görünüm”den yani çalışanlardan kaynaklanmaktadır.

KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİNDE EKİPMAN VE MALZEME TÜRLERİ-DENETİMİ

Konaklama işletmelerindeki odalarda ve genel alanlarda kullanılan eşya ve malzemeler, farklılıklar göstermesine rağmen, kat hizmetleri açısından ortak noktaları, misafirlerin konfor ve güven beklentilerine yanıt verecek ve temizlik bakım çalışmaları sırasında zaman ve enerji kaybına neden olmayacak nitelikte seçilmeleri gerekliliğidir. Bu eşya ve malzemeler çoğunlukla işletmenin kuruluş aşamasında alınan ve yatırım kalemlerini oluşturan tesisat, makine ve cihazlar, demirbaşlar şeklinde ifade edilen koltuk, yatak vb. gibi eşyalar ile yatak takımları, banyo ve servis takımlarından oluşur. Bunların seçiminde dikkatli olunması kat hizmetlerinin faaliyetleri açısından olduğu kadar, maliyet kontrolü açısından da son derece önemlidir. Örneğin; temizleme maliyetleri yüksek olmayan yer döşemelerinin tercih edilmesi, gerektiğinde yenilenmesi veya benzerinin bulunması garantisine sahip malzeme ve ekipmanların seçimi gibi.

Genel hatlarıyla kat hizmetleri birimi sorumluluğu altındaki genel alanlarda ve odalarda bulunan en önemli temel eşyalar şunlardır;

Odalardaki malzemeler: Yatak, minibar, sehpa, komodin, kül tablaları, yazı masası, koltuk, sandalyeler, puf, elbise dolapları, bagajlık, televizyon, telefon, abajur, avize, halı, kilim, pike, battaniye, yorgan, yatak örtüsü, yastık, yastık kılıfı, perde, havlular (banyo-el-ayak), klozet, küvet, duşa kabin, ayna, askılık, batarya, saç kurutma makinesi, çöp kovası, safe box, (kasa) vb.

Genel Alanlardaki Malzemeler: Oturma grupları, sehpa, masa ve sandalyeler, perdeler, dekorasyon malzemeleri, şezlong, şemsiyeler, vb.

Dönüşümlü Malzemelerin Denetimi

Bazı malzemeler sınırlı ömre sahip olmaları, kullanıldıktan sonra temizlenip bakımı yapılarak tekrar kullanıma alınabilmeleri ve doğrudan doğruya kat hizmetleri

biriminin sorumluluğunda olmaları nedeniyle ayrı gruplandırılabilir. Konaklama işletmelerinde yatak, banyo ve restoranlarda kullanılan çarşaf, yastık kılıfı, pike, yatak örtüsü, masa örtüsü, kapak ve kumaş peçeteler bez eşyalar grubuna girer. Dönüşümlü bez eşyalar ilk alınırken çamaşırhanenin yıkama süresi, bez eşyaların yenilenebilme süresi ve acil durumlar dikkate alınır. Par sayısı şeklinde (parça/takım) bir ölçü kullanılır. Par sayısı belirlemede kendi çamaşırhanesi olan tesislerde 3 set, olmayanlar içinse 4 set seçilmesi uygun olabilir. Bunu şöyle örnekleyelim;

1 set ↔ çamaşırhanede ↔ yıkanacak,
1 set ↔ hareket halinde ↔ bugün kullanılacak,
1 set ↔ odalarda ↔ bugün toplanacak.

Özetle 400 tek kişilik yatak kapasiteli bir otel işletmesi için $400 \times 3 = 1200$ adet tek kişilik çarşaf gereklidir. Eskime, yıpranma, ıskartaya ayrılma gibi durumlarda bez eşyalar yenilenir. Yenileme konusunda da şunlara dikkat edilmelidir:

- *Periyodik olarak geçmişteki envanter kayıtları incelenmelidir.
- *Beklenmedik aksaklıkların öngörülmesi ve bunlara önlem alınması gerekir. (su kesintisi, aşırı doluluk, vb)
- *Periyodik sayımların dikkatli ve titiz yapılması gerekir.

Üniformalar ve Denetimi

Otel işletmelerinde çeşitli birimlerde çalışan personelin giydiği uniformalar da gerek temizlik, bakım ve onarımlarında gerekse muhafaza edilip, hazır bulunmasında kat hizmetleri biriminin sorumluluğundadır. Eskiyen uniformalar çağın gereksinimine göre yenilenebilir. Ölçü ve miktarlar belirlenir. Stoklar kontrol edilir, siparişler verilir ve takip edilir, daha sonra dağıtım ve bakımları sağlanır. Üniforma cinsinin ve kullanılan malzeme türünün belirlenmesinde Genel müdür ve Housekeeper büyük rol oynar.

Misafirlere Emanet Olarak Verilen Eşyalar

Otel işletmelerinde misafirlerin kullanımına yönelik olarak emaneten verilen eşyalar arasında ütü, ütü masası, adaptör, su ısıtıcı (kettle), bebek arabası, bebek yatağı vb. sayılabilir. Bu tür eşyaların bulundurulması, teslimi, kontrolü ve geri alınması gibi işlemlerin sistematik bir şekilde yürütülmesi gerekir. Kat hizmetleri bölümüne burada birtakım sorumluluklar düşmektedir. Söz konusu eşyalarla ilgili stok belirlenmeli, etkili işleyebilen bir kayıt ve kontrol sistemi oluşturulmalıdır. Bu eşyalar için belirli bir miktar depozito belirlenebilir ve “Emanet Eşya Takip Çizelgesi” oluşturulabilir. Emanet eşyalara ilişkin kayıp ve çalınma durumları misafir rencide edilmeden kontrol edilmelidir.

Dönüşümsüz Malzemelerin Denetimi

Konaklama işletmelerinde misafirler ya da çalışanlar tarafından çeşitli amaçlarla tüketilen ve bu nedenle sürekli yenilenmesi gereken malzemeler dönüşümsüz malzemeler grubuna girer. Bunlar kimyasal temizlik ilaçları, buklet malzemeleri, kağıt havlu, tuvalet kağıdı, vb malzemelerdir. Amaca uygunluk, ekonomiklik, kullanım kolaylığı, misafir talepleri bu ürünlerin belirlenmesinde etkin rol alır.

MİSAFİR OODASINA GİRİŞ İŞLEMLERİ

Birçok konaklama işletmesinde müşteri odalarının kapılarında, kapının içeriden kilitli olduğunu gösteren bir işaret bulunmaktadır. Eğer bu işaret kapının kilitli olduğunu gösteriyorsa ya da kapının üzerinde **“Lütfen Rahatsız Etmeyiniz”** kartı asılıysa o odaya girmeye çalışılmamalı, gerekli not alınıp belirli bir süre sonra tekrar kontrol edilmelidir.

Konuk Odası Kapı Kartları Çeşitleri ve Özellikleri

*D.N.D (Do Not Disturb- Lütfen Rahatsız Etmeyiniz) Kartı

Bütün konuk odalarında konuğun özel yaşamına saygı için konulan ve istenmediği zamanlarda konuğun rahatsız edilmemesine yarayan karta **D N D** (Do Not Disturb- Lütfen Rahatsız Etmeyiniz) kartı adı verilir. İstisnasız bütün konuk odalarına bu karttan konulur. DND kartının diğer yüzünde ise genelde, Please Make Up Room Now (Lütfen Odayı Şimdi Hazırlayınız) ibaresi yer alır.



*Temizlik İstemiyorum Kartı

Genellikle otellerde bu ad altında görülen “Rahatsız Etmeyiniz Kartları” kullanılmaktadır. Temizliğe giden kat görevlisi müşteri odasının kapı tokmağında bu kartı gördükten sonra temizlik işlemi için müşteriyi rahatsız etmez.

*Arıza Bildirim Kartı

- Konukların memnuniyetini sağlamak için, tesis içinde oluşabilecek teknik

arızaları en kısa zamanda ilgili birimlere aktararak tamir ya da bakım yapılması için kullanılan formlara denir.

- Oluşabilecek arızalar çabucak giderilebilirse otelde kaliteli hizmet standardı sağlanmış ve yatırım korunmuş olur.

Odalarda oluşan arızalar Housekeeping Bölümü ya da müşteri tarafından fark edilebilir. Bu nedenle iki ayrı arıza bildirim formu hazırlanabilir.

- Konuklar için hazırlanan arıza bildirim formu
- Personel için hazırlanan arıza bildirim formu (Maintenance Work Order)

LOGO	Şirket Bilgisi	TEKNİK SERVİS ARIZA FORMU	
			
			
			
		SAAT : -	
		TARİH: / / 20.....	
KISIM :			
ODA ve MAHAL	ONARIM AÇIKLAMASI		
SONUÇ :		TEKNİK SERVİS	KISIM ŞEFİ

Aşağıda işletmelerde kullanılan bazı talimatlara yer vermeye çalışacağız.

	ODAYA GİRİŞ TALİMATI	DÖKÜMAN NO : KYS HK T27
		YAYIN TARİHİ : 18.12.2003
		REVİZYON TARİHİ : 15.06.2010
		REVİZYON NO : 01
		SAYFA NO : 1/1

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, misafiri rahatsız etmeden odaya nasıl girileceğini açıklamaktır.

2. KAPSAM

Tüm tesis odaları.

3. SORUMLULAR

Bu talimata göre davranmaktan Maidler, bu talimatın doğru şekilde uygulanmasını kontrolünden Kat Şefleri ve Exec. Housekeeper sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Odaların temizlenmesi için, misafirler tarafından kapı tokmağına kart takılmamış ise sabah 09:00'dan itibaren Maid temizliğe girer.

4.2 Temizlik kartı olan odalar dahil olmak üzere, tüm odalara girmeden önce mutlaka aşağıdaki kurallar uygulanır.

4.3 Oda kapısı üç defa kısa aralıklar ile ve her vuruş arasında artan ses tonu ile Housekeeping diye seslenerek çalınır.

4.4 Cevap alınmadığı takdirde pas anahtarı ile kapı yarım açılarak içeriye doğru tekrar Housekeeping diye seslenilir, yanıt alınmadığı takdirde içeri girilir.

4.5 Kapının çalınmadığını duymamış uyuyan yada banyoda bulunan misafir olasılığına karşı hazır olunmalıdır.

4.6 Bu gibi durumlarda misafirden özür dilemek suretiyle kapısı sessizce kapatılarak odadan çıkılır.

4.7 Oda temizliğine başlarken VIP odalara, çocuklu misafir odalarına, yaşlı misafir odalarına ve kapılarında temizlik kartı asılı olanlara öncelik tanınır.

HAZIRLAYAN HUOSEKEEPER	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
---	--

***Kahvaltı Kartı**

Kahvaltıya inemeyecek müşteriler için otel odalarına otelin sunduğu kahvaltı çeşitlerini gösteren ve müşterilere istedikleri kahvaltı seçeneğini sunan kartlara *Kahvaltı Kartı* denir. Bu kartlar oda servisi ile kat hizmetleri departmanlarının koordineli çalışmalarına yardımcı olmaktadır.

Kapı Kartları Özelliğine Göre Yapılacak İşlemler

DND Kartı ve Yapılacak İşlemler

DND ‘DO NOT DISTURB’ (Lütfen Rahatsız etmeyiniz) kartı misafirlerimizin odalarına girilmesini istemedikleri zamanlarda kapı kollarına dıştan astıkları kapı kolu talimatnamesidir.

Misafirin DND kartını asmış ve mesai saatleri içerisinde kaldırmamış olduğu durumlarda room maid ‘**Kapınızda rahatsız etmeyiniz kartı olduğu için odanız temizlenememiştir.**’ ibareli kartı kapı koluna DND kartının üzerine asar. Misafir daha sonra temizlik istemesi halinde resepsiyonu ararsa odasının temizliği yapılır. DND odalar her gün akşam Housekeeping raporunda belirtilir.

Bir gün sonrasında DND ve UYARI kartını kaldırmayan oda misafirine şeflerin aracılığı (dil problemlerinde resepsiyon aracılığı) ile telefon edilerek öncelikle rahatsız edildiği için özür dilenerek misafirin sıhhati, bir şeye ihtiyacı olup olmadığı sorulur. Misafirin isteğine göre odası temizlenir. Misafir telefon ile aranıp odasında bulunamadıysa odaya Housekeeping ve Güvenlik departmanlarından yetkili iki personelle kapı çalınarak girilir. Misafir içerde ise durum açıklanarak bir isteği olup olmadığı sorulur. Misafirin isteği doğrultusunda odası yapılır. Misafirin sağlık problemi karşısında otel doktorundan yardım alınır. Misafirin odada olmadığı koşullarda odadan temizlik yapılmadan çıkılır.

Arıza Bildirim Kartı İşlemleri

***Konuk Arıza Formu İşlemleri:** Konuk tarafından doldurulmuş form, Housekeeping görevlileri tarafından görüldüğü anda hemen Teknik Servise bildirilir. Teknik Servis bu arızaya öncelik tanımalı ve en kısa sürede gidermelidir. Kat görevlisi arızayı, aynı zamanda şefine bildirmeli ve takip etmelidir. Mesai saatinde arıza giderilmezse, bir sonraki vardiyaya devredilmelidir. Arıza giderildiğinde ise, Housekeeping görevlileri, arıza yerini kontrol edip, etrafın düzenini sağlamalıdır.

***Personel Arıza Formu İşlemleri:** Personel için hazırlanan form en az iki nüsha olmalıdır. Üzerinde sıra numarası bulunur ve şefler sorumlu oldukları alanları kontrol ederken rastladıkları her arıza için ayrı form düzener. Düzenlenen formun bir nüshası, kat hizmetleri yöneticisin’ de toplanır. Diğer nüsha ise Teknik Servise gönderilir. Teknik Servis arızaları giderdikten sonra veya arızayı gideremiyorsa nedenini arıza formuna yazarak kat hizmetleri bölümüne geri verir. Şefler, Teknik Servisten gelen formları, ellerindeki nüshalarla karşılaştırıp, giderilen arızaları bizzat kendileri kontrol ederler. Giderilen arıza formları eşlenerek belirli bir süre için saklanır. Giderilmeyen arıza formları

Teknik Servis tarafından sebebi yazıldığı için tekrar bildirimde bulunulmaz. Ancak arızalı odalar kesinlikle konuk kullanımına sunulmamalıdır.

1.AMAÇ

Bu talimatın amacı; DND odalarda nasıl hareket edileceğini açıklamak.

2. KAPSAM

Aşağıdaki talimata göre dnd odaların temizliğinden maidler, bu talimatın doğru şekilde uygulanmasının kontrolünden kat şefleri ve meydan şefi sorumludur.

3.İLGİLİ DOKUMAN

Akşam Defteri

KYS HK D01

DND Kartı Asılı Oda Numaraları Formu

KYS HK F20

4. UYGULAMA:

4.1 Maid misafir kapısında DND kartını gördüğünde, kesinlikle kapıyı çalmamalı ve sessiz olmaya dikkat etmelidir.

4.2 DND kartı olan oda gün içinde kontrol edilir.

4.3 Eğer misafir DND kartını çıkarmış ise oda temizliği yapılır.

4.4. *DND olan oda 17.00'ya kadar kartı alınmamışsa; DND kartı asılı oda numaraları formu doldurularak Guest Relation a bildirilir ve oda aranır. Housekeeping hizmeti için uygun olduğu saat öğrenilir.*

4.5.Eğer DND odaya ulaşılamıyorsa, Guest Relation tarafından odaya not gönderilir.

4.6.Misafir isteği doğrultusunda hareket edilir.

4.7.Eğer temizlik istemiyorsa maid raporuna, kat şefi raporuna ve akşam defterine işlenir.

4.8.DND kartlı odalarda olağanüstü durumlar dışında (yangın, su basması vb.) yukarıdaki işlemler uygulanır.

4.9 *Misafirden 2 gün sonunda haber alınmadığı zaman güvenliğe haber verilerek odaya girilir ve bir problem olup olmadığı kontrol edilir.*

Konuğun Sözlü İsteğine Göre Yapılacak İşlemler

Müşteri isteklerini yerine getirmede ilk dikkat edilecek şey müşterilerle iletişimi kurup çalışan personele bilgi sağlayan kapı kartlarıdır. Personel kapı kartlarında yer alan bilgiye göre hareket ederek müşteri isteklerini karşılamaya çalışır. Bununla beraber müşterilerin kapı kartları hariç sözlü istekleri olursa; bu istekler de geri çevrilmez. Müşteriden sözlü isteklerini alan personel kendisi yapabiliyorsa müşteri isteğini hemen yerine getirir. Eğer onu aşan bir şey ise derhal şefini haberdar eder. Şefin inisiyatifi ile yapılacak bir istekse yerine getirilir. Yapılamayacak bir istek ise müşteri kırılmadan niçin yapılamayacağı açıklanmalıdır. (Oda değişikliği, ilave yatak, ekstra yastık, bebek yatağı, vb.)



Oda Görevlisinin Konuk Odası Kapı Vurma Teknikleri

Temizlik için müşteri odasına gidildiğinde şöyle davranılır:

- ✓ Öncelikle aksine bir talimat olmadıkça temizlik işlemine müşterilerin ayrıldıkları odalardan başlamak gerekmektedir.
- ✓ Müşteri odalarının kapıları üzerinde, kapının içeriden kapalı olduğunu gösteren işaret veya kapı üzerinde “lütfen rahatsız etmeyiniz” levhası asılmışsa, oda görevlisi kesinlikle oda kapısını çalmamalı, müşteri rahatsız edilmemeli, sessizlik ilkesine uyulmalıdır.
- ✓ Belli bir süre geçtiği halde, odaya girilemiyorsa, durum kat yöneticisine bildirilmelidir. Çünkü müşterinin rahatsızlanması, hastalanması söz konusu olabilir. Oda görevlisi odaya giremediği durumlarda, söz konusu durumu bildiren raporu doldurmadan işten ayrılmamalıdır.
- ✓ Odalara sessiz, gürültüsüz yaklaşılmalı; temizlenecek odanın kapısının içerdeki kişinin duyacağı şekilde üç defa kısa aralıklarla çalınması gerekir (her vuruş arasında artan bir ses tonu ile Housekeeping diye seslenilir)
- ✓ Cevap alınmadığı takdirde pas anahtarı ile kapı yarım açılarak Housekeeping diye seslenilir, ses gelmiyorsa içeri girilir.
- ✓ Kapının çalındığını duymamış, uyuyan veya banyoda bulunan misafir olasılığına karşı hazırlıklı olunmalıdır.
- ✓ Önceden odanın boş olduğu bilinse dahi, kapı vurulmadan asla içeri girilmemelidir.
- ✓ Oda kapısına anahtar, yüzük vb. gibi sert maddelerle vurulmayıp, parmakların oynak yeri ile vurulmalıdır.
- ✓ Müşteri içerde ise, “oda görevlisi” diye kendini tanıtmalı, temizliğin şimdi mi, yoksa sonra mı yapılmasını arzu ettiği sorularak alınan cevaba göre hareket edilmelidir.
- ✓ Boşalmış oda temizliği yapılırken, kapı mutlaka açık tutulmalı, kapıya “oda görevlisi ” levhası asılmalıdır.

Konuk Eşyalarına Yapılan İşlemler

- ✓ Oda görevlileri, temizlik için odaya girer girmez odaya hızlı bir şekilde göz gezdirmelidir. Bu işlem müşteri tarafından unutulmuş eşya ya da hasar tespiti içindir. Unutulan ve hasar gören eşyalar için ayrı tutanak tutulur.
- ✓ Müşterilere ait valiz, çanta, handbag (el çantası), cüzdan ve mücevher kutusu gibi özel eşyalar kesinlikle karıştırılmamalıdır (Merak için olsa dahi).
- ✓ Yatak, koltuk gibi eşyalar üzerindeki giyim eşyaları düzgün bir şekilde dolaba asılmalıdır.
- ✓ Müşterilerin mektup vs. gibi eşyalarına karşı merak duyulmamalı, açıkta bile olsa kesinlikle karıştırılıp okunmamalıdır.
- ✓ Müşteriye ait gazete, dergi gibi şeyler düzgün bir şekilde masaya yerleştirilmelidir.

- ✓ Yatak takımları toplanırken müşterinin şahsi eşyasının bulunup bulunmadığı dikkatlice kontrol edilip takımlar öyle toplanmalıdır.

Konuk Eşyalarına Gerekli Güvenlik Önlemlerini Alma

- ✓ Otelde konaklayan müşterilerin can ve mal güvenliklerinden otel birinci derecede sorumludur. Bu yüzden oda görevlileri temizlik için odaya girdiklerinde güvenliğe azami dikkat etmek zorundadırlar.
- ✓ Boşalmış oda temizliği yapılırken, kapı mutlaka açık tutulmalı, kapıya “oda görevlisi” levhası asılmalıdır. Bazı müşteriler tekrar odalarına geldiklerinde kendilerini güvenli hissederler. Yanlış anlaşılmalara önüne geçilir.
- ✓ Temizlik yaparken odanın sahibi olmadığından emin olunmayan kişilere oda açılmamalı, başka kişiler kesinlikle odaya alınmamalıdır.
- ✓ Temizlik için girilen müşterili odalarda, açıkta bırakılmış değerli eşya ve para var ise durum kat şefine haber verilerek rapor tutulur. Mümkünse temizlik kat şefinin refakatinde yapılır.
- ✓ Oda müşterisi bile olsa oda kapısı açılması istendiğinde kapı kesinlikle açılmamalı, müşteri resepsiyona yönlendirilmelidir.
- ✓ Deodorant, parfüm ve makyaj malzemeleri düzeltilebilir; ancak kesinlikle denenmemelidir.
- ✓ Müşteri odasının açık olduğu görülürse, içeride birisi olup olmadığı kontrol edilip kapı yavaşça kapatılır.
- ✓ Kapı üzerinde veya lavabolarda anahtar bulunmuşsa, anahtarın saat kaçta bulunduğunu gösteren bir tutanakla anahtar resepsiyona teslim edilir.
- ✓ Oda görevlisi olabilecek ilk hırsızlık olayında ilk sorguya çekilecek olanın kendisi olduğunu iyi bilip ona göre dikkatli davranmalıdır.

Sır Saklama

Oda müşterinin mahrem alanı olduğu için oda görevlisi müşterinin birtakım sırlarına ortak olabilir. Bu durumlarda oda görevlisi kesinlikle gördüğü veya şahit olduğu şeyler hakkında hiç kimseye bilgi alışverişi, dedikodu yapmamalıdır. Bu müşterinin özel hayatını ihlal demektir.

Konuğun Temizlik Sırasında Odada Olduğu Durumlarda Yapılacak İşlemler

Konuk odasında iken temizlik işlemi şöyle yapılır:

- ✓ Temizliğe başlamadan önce kapıda DND kartının asılı olup olmadığına dikkat edilmelidir.
- ✓ DND kartı asılı değilse, kapı tıklatılır “Housekeeping” veya “oda görevlisi” şeklinde seslenilmelidir.
- ✓ İçerden ses gelip, kapı açıldığında müşteri selamlanmalıdır.
- ✓ Müşteriye temizlik isteyip istemediği sorulur. Çünkü müşteri temizliğini daha sonda isteyebilir. Müşteri temizlik istememişse teşekkür edilerek oda terk edilmelidir.

- ✓ Eğer müşteri kendisi odadayken temizlik istemişse böyle durumlarda yatakların yapılması, yerlerin süpürülmesi ve tozların alınması işlemi müşterinin rahat ve huzurunu bozmayacak şekilde yapılmalıdır.
- ✓ Meşgul odaları temizlerken çevrede hasar olup olmadığına, eksilen, kırılan vazo, aksesuar vb. gibi şeylere dikkat edilmelidir.
- ✓ Müşteriye ait özel eşyalar düzeltilmeli, ancak merak edilerek kurcalanmamalıdır.
- ✓ Müşteriye ait hiçbir kâğıt, not atılmamalıdır; çünkü önemsizmiş gibi görünen küçük bir not müşteri için çok önemli olabilir.
- ✓ Işıklar ve diğer elektrikli cihazlar kontrol edilmelidir.
- ✓ Ortalıkta bulunan ve boş gibi duran sigara paketi, kül tablası kontrol edilmelidir.
- ✓ Bir Oda görevlisi müşterinin kendisine verebileceği bir hediye alırken çok dikkat etmelidir. Böyle bir durumda yanlış anlamaları sebep olmamak için müşteriye hediye olarak verdiğine dair bir kâğıt yazdırılıp kat yöneticisine durum açıklanırsa daha sağlıklı olur.

Temizlik Sırasında Konuk Odaya Geldiği Zaman Gösterilecek Davranışlar

Meşgul odaların temizlenmesi için uygun bir zaman tayin etmek mümkün olmayabilir. Genellikle erkek müşteriler, kahvaltıdan sonra dışarı çıkarlar ve akşama kadar gelmeyebilirler. Ancak bayan müşteriler odayı bu kadar çabuk terk etmeyeceği gibi terk etse bile sık sık odaya gelebilir. Böyle bir durumda oda görevlisi temizlik yapmasında bir sakınca olup olmadığını sorar. Eğer sakıncası varsa başka bir odanın temizliğine geçer. Yoksa işine devam eder.

Konukların Ayrıldığı Boş Odalarda Uygulanan Temizlik Yöntemleri

Boş odaların temizliği aşağıda gösterildiği gibi yapılır.

- ✓ Kapı çalınır, beklenir.
- ✓ Orta tonlu bir sesle “Housekeeping” diye seslenilip, içeri girilir.
- ✓ Temizlenecek odanın kapısına “oda görevlisi” levhası asılır.
- ✓ Bütün lambalar kontrol amacıyla yakılır.
- ✓ Perde ve pencereler açılarak oda havalandırılır.
- ✓ Odada müşterilerin herhangi bir şey unutup unutmadıkları, odada herhangi bir zarar ve kayıp eşya olup olmadığına bakılır.
- ✓ Varsa oda servisi tepsisi veya arabası dışarı çıkarılır. Ya da alması için oda servisi aranır.
- ✓ Yataklardaki kullanılmış tüm yatak takımları kirli havlu ve çamaşırlar toplanır.
- ✓ Kül tablaları, çöp boşaltılıp temizlenir.
- ✓ Kirli bardaklar yıkanıp yerine konur.
- ✓ Odanın banyosu usulüne göre temizlenir.
- ✓ Müşteri yatağı yapılır.
- ✓ Yerler ve halılar temizlenir.
- ✓ Mobilya ve eşyaların tozu alınır.

- ✓ Oda temizliği son bir defa daha gözden geçirilir ve gerekli kontroller yapılarak oda kontrol raporu düzenlenir.
- ✓ Bütün pencereler, perdeler kapatılır, lambalar söndürülür.
- ✓ Oda kapısı kilitlenerek kapının da tozu alınır.
- ✓ Kapiya asılmış olan “Oda Görevlisi” levhası kaldırılır.

Kullanılmamış Boş Odalara Yapılacak İşlemler

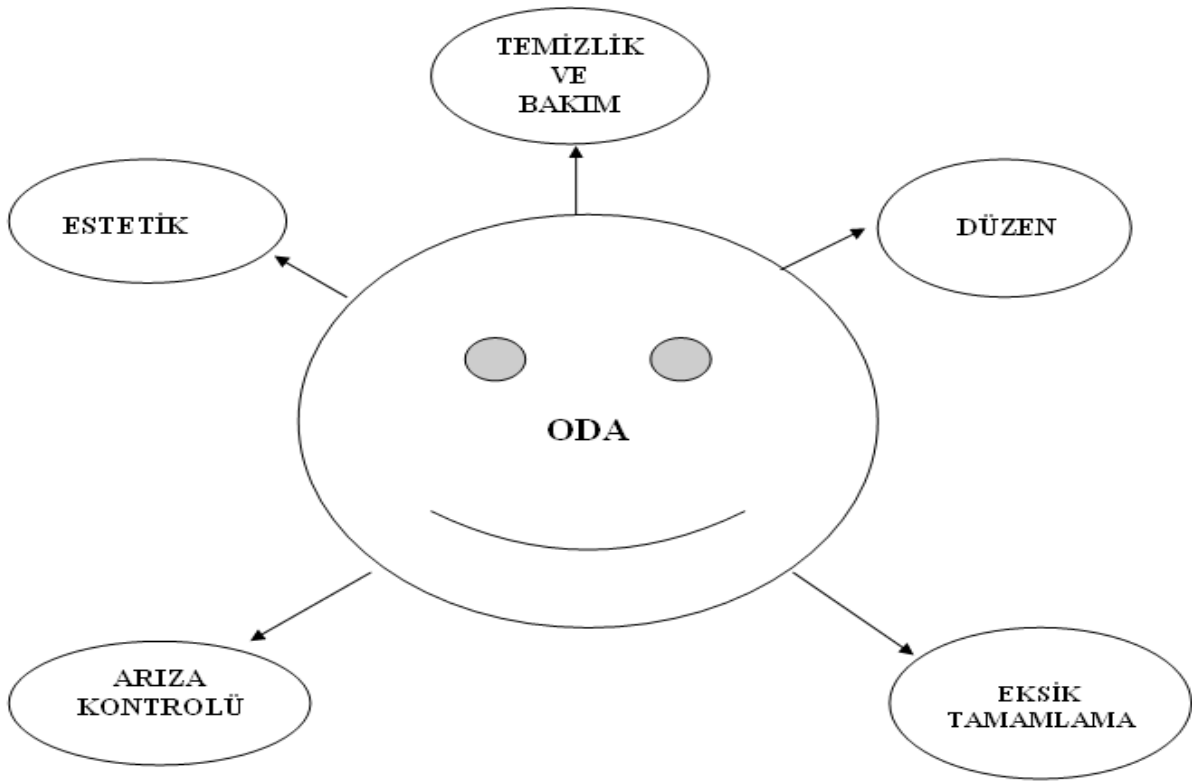
Kullanılmamış odaların temizliği aşağıdaki gibi yapılır.

- ✓ Öncelikle kullanılmamış odaların kontrolü yapılır. Eğer herhangi anormal bir durum varsa kat yöneticisine bildirilir.
- ✓ Kullanılmamış odalarda pencere ve perdeler açılarak oda havalandırılır.
- ✓ Bütün elektrikli aletler ve lambalar kontrol edilir.
- ✓ Odanın tümü tekrar gözden geçirilir.
- ✓ En son odanın tozu alınarak, oda tekrar kontrol edildikten sonra dışarı çıkılır.

Konuk odalarında Uyulması Gereken Nezaket Kuralları

- ✓ Konuklara daima güler yüzlü davranılmalıdır.
- ✓ Ekstra istekleri olduğu zaman, olanaklar ölçüsünde yerine getirilmelidir.
- ✓ Yerine getirilemeyecek makul istekler için başka bölümlerden yardım istenilmelidir.
- ✓ Konuk ile olan samimiyet daima ölçülü olmalıdır. Onların samimi davranışları kötüye kullanılmamalıdır.





ODADA BÜTÜNLÜĞÜ SAĞLAYAN UNSURLAR

Temizlik ve Bakım: Odanın genel temizliğinin yapılmasını kapsamaktadır. Zeminlerin, banyonun, balkonun süpürülüp tozlarını alma işlemleridir. Aynı zamanda oda içerisinde kullanımda olan mobilya ve ekipmanların bakımlarını kapsamaktadır. (Cilalama,mini bar bakımı vs.)

Düzen: Standart oda talimatının uygulanmasıdır. Her malzemeyi belli olan yerlerine koymaktır. Oda içerisinde yerleşik düzeni kapsar. Sandalye ve koltuğun nerede, ne şekilde duracağı, anket formunun sümenin sağ kenarında olması, gardırop içerisindeki askı sayısı, vb.

Eksik Tamamlama: Odalarda kullanılan ve eksilen malzemeleri tamamlamadır. Şampuan, duş jeli, sıvı sabun, havlu vs. gibi malzemeleri kapsar.

Arıza Kontrolü: Kusursuz bir hizmet verebilmek için oda donanımlarının mutlaka kontrol edilmesi gerekir. Televizyon, saç kurutma makinesi, mini bar, klima, telefon gibi araçların çalışıp çalışmadığını mutlaka kontrol etmek gerekir.

Estetik: Oda içerisindeki görünüm etkileyici olmalıdır. Kullanılan mefruşat ve mobilya renk desen bakımından uyumlu olmalıdır. Halılar, perdeler ve yatak örtüleri birbirlerini tamamlayıcı nitelikte olmalıdır.

	HOUSEKEEPING ODA STANDARTLARI TALİMATI	DÖKÜMAN NO : KYS HK T 10
		YAYIN TARİHİ :18.12.2003
		REVİZYON TARİHİ : 12.07.2010
		REVİZYON NO : 02
		SAYFA NO : 72/84

- 1. AMAÇ:** Bu talimatın amacı Belconti Resort Hotel odalarının standardının sağlanması .
- 2. KAPSAM:** Bu talimat H/K personelini kapsar.

❖ **GİRİŞ KAPI ARKASI**

- Teknik arıza kartı
- Temizlik kartı
- DND kartı

❖ **ODA İÇİ**

- Gardırop sol alt köşede yıkama ve kuru temizleme listesi 2 çamaşır torbası
- Gardırop sol üst köşede 1 adet yedek yastık
- Gardırop sağ ve sol köşelerde 6'şar adet askı
- Gardırop sağ üst köşede Safe,önünde de Safe kullanma talimatı
- Makyaj masa üzerinde bulunan;
- Sağ üst köşede sümen, içinde (2 antetli kağıt,2 zarf)
- Sümenin solunda anket formu
- Kapıdan girince ilk çekmecede dikiş seti
- Makyaj masa sağ alt köşede çöp kovası
- Makyaj masa sol köşede sandalye
- Minibar ahşap dolap sol tarafta 2 adet kola 2 adet bardak ve doley Minibar dolap üzerinde televizyon
- Televizyon üzerinde TV program kartı ve arasında TV kumandası
- Pencere önünde 2 koltuk ortasında cam sehpa
- Koltukların arkasında köşede ayaklı aplik

❖ **YATAK BAŞI KOMİDİN**

- Komidin üzerinde telefon,
- Sağında telefon kartı, blok not ve kalem
- Yatak başlığı üzerinde tablo

❖ **BANYO**

- Banyo giriş duvarında fön makinesi
- 2 adet banyo bardağı ve doley
- Karşı köşede 2 adet hijyen poşeti ve üzerinde 1 adet duş bonesi *ve havlu kartı*
- Armatürün yanında 2 adet sabun veya *sabunluk*
- Lavabo altında 1 adet yedek wc kağıdı
- Lavabo altında klozetin yanında çöp kovası
- Klozetin yanında 1 adet wc kağıdı
- 2 Adet el havlusu
- Küvetin sağ tarafına ayak havlusu
- 2 adet banyo havlusu
- Armatür üzeri şampuanlık

ODA DÜZENLEME İŞLEMLERİ

Odaya girişte kapı açık bırakılarak unutulmuş eşya ve hasar tespiti yapılır. Perdeler, düzgün şekilde çekilip pencereler açılarak odaların havalandırılması sağlanır. Odadaki araçlar(elektrikli), banyodaki musluklar kontrol edilmeli, klozetin sifonu çekilmelidir. Koltuk, kanepeler gibi eşyalarda hasar olup olmadığına bakılmalıdır. Yatak, koltuk gibi eşyaların üzerindeki giyim eşyaları düzgün şekilde dolaba asılmalı, gazete, dergi vb. masaya düzgünce konulmalıdır. Yatak takımları toplanmalı, müşterinin özel eşyalarına ve şiltenin yırtık, lekeli olup olmadığına dikkat edilmelidir. Çöpler toplanıp boşaltılır, temizlenir. Müşteri kirli çamaşırı fişe işlenmelidir. Bu işlemler oda görevlisine zaman ve enerji tasarrufu sağlar. Oda temizliğe hazır hale gelmiştir. Önemli bir nokta da yatağın havalanma süresidir. Ana işlemlerden önce banyo odasının temizliğine geçilir.

Konuk Odası Temizlik Kuralları

Oda temizliğinde uyulacak bazı genel kuralları vardır. Bunlar;

- ✓ Oda kapısını açık tutmak,
- ✓ Oda telefonu çalarsa açmamak,
- ✓ Konuk çamaşırları ile geciktirmeden ilgilenmek,
- ✓ Demirbaş hasar denetimi ve unutulmuş eşya denetimi yapmak,
- ✓ Temizlik işlemlerini belirli bir sıra takibi içerisinde yapmak.

ODA TEMİZLİĞİ TALİMATI

1.AMAÇ: Misafire rahatsızlık vermeden odasının en iyi şekilde temizlenmesi.

2. KAPSAM: Tüm maidleri ve kat şeflerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu talimata göre davranmaktan Maidler, bu talimatın doğru şekilde uygulanmasının kontrolünden Kat Şefleri ve Exec. Housekeeper sorumludur.

4. UYGULAMA

- 4.1 Giriş talimatına göre odaya girilir
- 4.2 Perdeler kapalı ise açılır
- 4.3 Havalandırma açıksa kapatılır
- 4.4 Konuğun çamaşırhaneye vermek üzere çamaşır bırakıp bırakmadığı kontrol edilir.
- 4.5 Odada hasar kontrolü yapılır
- 4.6 Odadaki servis boşları, kül tablaları çöp vb. çıkarılır
- 4.7 Odanın havalanması için pencereler açılır
- 4.8 Kullanılmış kirli yatak takımları toplanır
- 4.9 Banyodaki kirli havlular alınıp, klozet ilaçlanıp wc fırçası içine konularak kapatılır.
- 4.10 Varsa balkon ve mobilyaları temizlenir
- 4.11 Yatak yapılır
- 4.12 Odanın zeminine cinsine uygun olarak temizlenir
- 4.13 Banyo temizlenir
- 4.14 Buklet kırtasiye vb..malzemeler tamamlanır
- 4.15 Odanın tozu alınır ve arıza kontrolü yapılır
- 4.16 Pencereler kapatılır
- 4.17 Son kontrol yapılır.

MINİ BAR TEMİZLİĞİ

Misafirlerin otelin servis departmanlarına bağımlı kalmaksızın içecek ihtiyacını karşılaması için odalara konulan küçük buzdolaplarına mini bar denir. Genellikle süt odalarda kullanılmakla beraber, günümüz otellerinde konfor standartlarının artmasıyla her tür oda tasarımında kullanılmaktadır. Otel odalarında bulunan en önemli eşyalardandır. Sade olarak konulabileceği gibi gömme dolaplar içinde de hizmete sunulmaktadır. Yiyecek ve içeceklerin bozulmadan saklanması sağlar. Genellikle konunun ihtiyaç duyabileceği yiyecek ve içecekler, işletme tarafından belirli miktarda içerisine yerleştirilir. Mini barın yapısı buzdolabının yapısıyla büyük benzerlikler göstermektedir. Gövde genellikle paslanmaz metalden yapılmaktadır. Üzerine elektrostatik beyaz toz boya ile boyanmaktadır. Bununla beraber bazı ürünler gövde üzerine ahşap görünümlü kaplama maddesiyle kaplanmaktadır. Yüzey eğer metal ise hafif nemli bezle silinir ve daha sonra kuru bezle kurulur. Eğer parlatılmak isteniyorsa özel parlaticı kimyasallarla silinerek parlatılır. Yüzey ahşap görünümlü ise mini barın konulduğu dolap ılık suda ıslatılıp iyice sıkılan bir bezle tozu alınır. Eğer çok kirli ise özel cilalı ahşap yüzey temizleyici malzemelerle silinerek temizlenir. Ayrıca mini barın içine herhangi bir şey dökülmüş ise deterjanlı süngerle silinip sonra kuru bir bezle kurularak temizlik bitirilir.

ASANSÖR, KORİDOR ve MERDİVEN TEMİZLİĞİ

1.Asansör Temizliği

Konaklama tesislerinde genel alanlarda bulunan ve katlar arası iniş çıkışı sağlayan asansörler, personelin kullandığı servis asansörü ve konuk asansörü olmak üzere iki tiptir.

Temizlik Sırasında Alınacak Önlemler

Asansör, konaklama tesislerinde günün her saati personel ve konuklar tarafından yoğun olarak kullanılmaktadır. Bu nedenle çalışma sırasında bir takım önlemlerin alınması gereklidir:

- ✓ Temizliğe başlamadan önce çalışma alanına uyarı levhaları konulmalıdır.
- ✓ Islak zeminler kurumadan levha kaldırılmamalıdır.
- ✓ Temizlik sırasında malzemeler geliş geçişi engelleyecek şekilde bırakılmamalıdır.

Asansör Kabini Donanım Çeşitleri

Servis asansörleri konuk asansörleri kadar gösterişli değildir. Konuk asansörleri, gösterişli malzemelerden yapılmıştır ve farklı malzemeler bir arada kullanılmıştır. Her işletme yapısına uygun özellikte asansör tercih eder; çünkü bu alanlar, görsel açıdan da önem taşır. Konukların dışarıyı görebilmesi için şeffaf malzemedan yapılmış, binanın içinde ve dışında çalışan asansörler de vardır. Asansörlerin yan yüzeyleri genellikle cam, ayna, paslanmaz çelik, pirinç, altın kaplama, ahşap, plastik gibi malzemelerden yapılmıştır. Tavan kısmında havalandırma, aydınlatma, müzik yayın sistemi bulunur. Zemini ise plastik, halı, mermer, taş gibi malzemelerden yapılmıştır.

Asansör Kabini Temizlik Yöntemi

Asansörlerin temizlenme sıklığı, konuk yoğunluğuna göre değişmektedir. Yoğun dönemlerde, genellikle bir saat aralıklarla temizleme işlemi yapılır. Ayrıca gece yoğunluk azaldığı zamanlarda, ayrıntılı temizlik işlemi yapılır.

Temizliğe önce tavadan başlanmalıdır. Tavanın günlük tozu alınır, aralıklı olarak da tavanda bulunan ünitelerin temizlik ve bakımı yapılır.

Yan yüzeyler, temizleme özelliğine uygun araç gereçlerle sık sık temizlenir; gece görevlileri tarafından periyodik temizliği yapılır. Yüzeylerde oluşan el izleri, yağ gibi lekeler, girintiler yüzeye uygun kir ve yağ çözücülerle temizlenir ve tüy bırakmayan bezle parlatılır.

Zemin halı ise sık sık vakumlanır, leke varsa çıkartılır. Gece görevlileri periyodik olarak halıyı yıkar ve yedeği ile değiştirir. Diğer zemin döşemeleri zemin özelliğine uygun malzemelerle sık sık moplanır. Gece görevlileri tarafından periyodik temizliği yapılır. Tüm ünitelerin temizliği yapılırken mutlaka dezenfekte edilmelidir.

Personelin kullandığı servis asansörünün temizliği de sık yapılmalıdır. Personel, malzeme taşıma işlemini bu asansörle yaptığı için yerlere leke yapıcı maddeler dökülebilir. Temiz çamaşırların taşınması sırasında bu lekeler çamaşırları kirletebilir. Bu nedenle servis asansörleri sık sık kontrol edilmelidir.

Asansör Kontrol Paneli Temizliği

Asansör kontrol paneli, asansörde gideceğimiz yön için kullandığımız tuşların bulunduğu ünitelerdir. Asansör kabininin içerisinde ve dışarıda bulunur. Genellikle paslanmaz çelikten yapılmıştır. Üzerinde bulunan tuşlar plastik malzemeden yapılabilir. Gün boyunca bu alanlara defalarca dokunulmaktadır; bu yüzden hem kirlilik hem de hijyen bakımından kontrol panelinin temizliği önem taşır. Gün içerisinde yoğunluğa göre yüzeye uygun kimyasallarla parlatılır ve dezenfekte edilir. Gece görevlileri tarafından yüzey, yağ ve kir çözücülerle temizlenir. Panel üzerinde bulunan tuşların girintilerinde oluşan kirler diş fırçası gibi bir araçla temizlenir.

Kontrol Etme

Asansör temizliği yoğun dönemlerde daha sık kontrol edilmelidir. Asansör alt boşluğu, haftada bir kez temizlenerek haşere kontrolü yapılmalıdır. Bu alanlar, haşere üremesine uygun olduğu için ilaçlama yapılmalıdır. Temizlik sırasında kullanılan araç gereçler, iş bitiminde kurallarına uygun olarak toplanıp depolanmalıdır. Çalışma alanlarında, temizlik malzemesi unutmamaya özen gösterilmelidir.

2.Koridor ve Merdiven Temizliği

Koridor ve merdivenler oda, restoran, bar ve toplantı salonu gibi yerlere geçişi sağlayan alanlardır. Diğer alanlar ne kadar iyi temizlenirse temiz lensin koridorların kirli olması bu alanların da kirlenmesine ve konukların geçerken rahatsız olmalarına neden olur.

Merdiven Çeşitleri ve Özellikleri

- ✓ **Servis Merdiveni:** Otel personelinin kullandığı merdivenlerdir. Ofislere ve servis asansörlerine yakın olur. Personelin katlar arası çalışmalarında, konukları rahatsız etmemeleri için kullanılır
- ✓ **Yangın Merdiveni:** Binanın dış cephesinde bulunan demirden veya çelikten yapılmış merdivenlerdir. Sadece yangın esnasında kullanılacak olmalarına rağmen, düzenli olarak temizlik ve bakımlarının yapılması gerekir; aksi takdirde yangın esnasında kazalara ve yaralanmalara sebep olabilir.
- ✓ **Konuk Merdiveni:** Konukların kullandığı merdivenlerdir. Gösterişli ve pahalı malzemelerle döşenir.

Koridor, Merdiven Donanım Çeşitleri ve Temizleme Yöntemleri

- ✓ **Tablolar:** Genel alanların dekorasyonunda çok sık kullanılır. Günlük, nemli bezle tozu alınır. Tabloların çerçeve özelliğine göre periyodik bakımları yapılır. Metal çerçeveler, özelliğine uygun kimyasallarla on beş günde bir parlatılır, ahşap olanlar ise cilalanır.
- ✓ **Korkuluklar:** Merdiven ve koridorlarda, düşme tehlikelerine karşı yapılmış tutunma setleridir. Pirinç, altın kaplama, paslanmaz çelik, ahşap, cam gibi değişik malzemelerden yapılırlar. Kullanım yoğunluğuna göre sık aralıklarla temizlenip parlatılmalıdır. Temizliğinde kullanılan kimyasallar yüzeye uygun olmalıdır; aksi halde yüzey kısa zamanda bozulur. Günlük temizliği yüzeye uygun temizleyicilerle silinerek yapılır. Periyodik olarak özel kir ve yağ çözücülerle temizlenir ve parlatma işlemi yapılır.
- ✓ **Halılar:** Konaklama tesislerinde koridor ve merdivenlerde çoğunlukla halı kullanılır. Ayak sesini engellemesi ve görünüm güzelliğinden dolayı halı tercih edilir. Her gün, sabah ve akşam olmak üzere iki kez vakumlama yöntemi ile temizlenir. Leke kontrolü yapılır, varsa uygun yöntemle çıkartılır. Periyodik olarak yıkama işlemi yapılarak tüyleri kabartılır.
- ✓ **Sert Zeminler:** Özellikle deniz kenarlarına yapılmış konaklama tesislerinde koridor ve merdivenler mermer, seramik gibi malzemelerden yapılmıştır. Kullanım yoğunluğuna göre sık sık uygun kimyasallarla paspaslanır. Periyodik olarak makinelerle yıkanır.
- ✓ **Kapılar:** Yangın çıkış kapısı, tesisat kapakları, ofis kapıları gibi çeşitleri vardır. Günlük yüzeye uygun temizleyici ile silinir. Periyodik olarak, yüzeye uygun leke çıkarma ve boyama işlemi yapılır. Koridorlarda bulunan oda kapıları, oda görevlileri tarafından temizlenir.
- ✓ **Perdeler ve Oturma Grupları:** Dekorasyonu tamamlayan önemli donanımlardandır. Koltukların, günlük, vakumlama yöntemi ile tozları alınır ve leke kontrolü yapılır. Periyodik olarak, özel makine ve ilaçlarla yıkama yapılır. Perdelerde hasar kontrolü yapılır, varsa giderilmesi sağlanır. Aralıklı olarak kumaş özelliğine uygun yıkama yapılır.
- ✓ **Aydınlatma ve Havalandırma Sistemleri:** Günlük nemli bezle tozu alınır. Periyodik olarak, teknik servis ile birlikte özel bakımı yapılır.

- ✓ **Kül Tablaları:** Günlük temizliği sık sık yapılmalıdır. Temizlik sırasında sönmemiş sigaralara dikkat edilmelidir. Periyodik temizliğinde, yapılış maddesine uygun kimyasallarla parlatma işlemi yapılır.



Temizlik işlemleri yürütülürken personel ve konuk açısından birtakım tehlikeler oluşmaktadır. Görevli kat hizmetleri personeli, güvenlik için gerekli önlemleri almalıdır. Çalışma alanına, konuğu bilgilendirecek uyarı levhaları mutlaka konulmalıdır. Temizlik araç ve gereçleri, geçişi engelleyecek şekilde ortada bırakılmamalıdır.

Görevli personel, kullandığı temizlik araç gereçlerinin kullanma talimatına uymalıdır. Islak zemin temizliğini yaparken kaymayan ayakkabılar giyilmelidir. Kimyasal temizleyiciler kullanılırken eldiven giyilmeli ve maske takılmalıdır. Dışarı doğru uzanarak temizlik yapılması gerekiyorsa emniyet kemeri kullanılmalıdır.

Temizlik Sırasında Uyulacak Nezaket Kuralları

Genel alanların temizliği gün içerisinde konuklarla iç içe yürütülmektedir. Temizlik esnasında konunun bazı alanları kullanması engellenemez; bu nedenle, temizlik sırasında konuklar uygunsuz davranışlarla rahatsız edilmemelidir. Daima güler yüzlü ve saygılı olunmalıdır. Rahatsızlık verildiği durumlarda özür dilenmesi ihmal edilmemelidir. Çalışma sırasında gürültü yapmamaya özen gösterilmelidir. Yatak odalarının olduğu koridorlarda sabah erken saatte ve akşam geç saatte gürültülü çalışma yapılmamalıdır.

Koridor ve Merdiven Donanımları Kontrolü

Koridor ve merdivenlerde bulunan donanımlar, sorumlu kat şefi, kat görevlisi ve teknik servis tarafından günlük kontrol edilmelidir. Koridor ve katlarda bulunan ışıklı yönlendirme levhaları, yangın çıkış kapıları, aydınlatma sistemleri, havalandırma sistemleri gibi sistemler her gün kontrol edilmelidir. Koltuk, perde, tablo gibi donanımlar sık sık kontrol edilerek genel düzeni sağlanmalıdır.

KAT HİZMETLERİNDE GÜVENLİK

Otel işletmelerinde kaza ve yaralanmaların en sık ortaya çıktığı çalışma alanı kat hizmetleri ve teknik servis departmanlarıdır. Bu olayların yoğunluğu, bu bölümlerdeki işgücü aktivitesinin fazla olmasına ve kullanılan makinelerin diğer bölümlere göre daha çeşitli ve çok sayıda olmasına bağlanabilir. Kat hizmetleri departmanında ortaya çıkan kazaların önlenmesi için, genel kat yöneticisinin potansiyel kazalar konusunda bilinçli olması ve zamanında bazı önlemler alması gerekir. Bilindiği gibi güvenlik konusunda öncelikle yapılması gereken, önlem almaktır. Bunun için yöneticilerin iş güvenliği ve eğitimi üzerinde önemle durması, emniyet koşullarını sağlaması ve bazı iş kanunlarını uygulaması gerekir.

Güvenlik sadece iş kazaları yönü ile değil, misafir ve otel eşyalarının korunması, otel anahtarlarının güvenli bir şekilde kullanılması gibi hem misafir güvenliği hem de işletme güvenliği için de önemli bir konudur. Bu nedenle kat hizmetleri departmanında güvenlik, çalışanların sağlığının korunması ile ilgili alınacak önlemler yanında, bölümde yaşanabilecek bazı istenmeyen olayların önlenmesi ve misafir güvenliğinin sağlanması konularını da kapsamaktadır.

PAS ANAHTARLARI

Housekeeping bölümünün tüm otele yayılan işlerini aksatmamak ve işlerini seri bir şekilde yapmak için genel kat yöneticisi ve personelinin kullandıkları yedek anahtarlara pas anahtarı denir.

Pas Anahtarı Özellikleri:

Pas anahtarlarının özellikleri ve sınıflandırılması aşağıdaki gibidir:

➤ Oda Pas Anahtarı:

Yalnızca günlük oda hizmeti verilirken fiziki koşullara uygun olarak oluşturulan kattaki odalara giriş yapılabilen bir tek anahtardır. Konuk oda temizliğinde görevlendirilen temizlik görevlilerinin kullanımı için oluşturulmuştur. Room key/cart.

➤ Kat pas anahtarı:

Yalnızca bir kattaki konuk odalarına giriş yapabilen bir tek anahtardır. Konuk katlarında görevlendirilen kat şeflerinin kullanımı için oluşturulmuştur. Master key/cart.

➤ Katlar (bölüm) pas anahtarı:

Tesisteki tüm konuk odalarını açabilen giriş yapabilen bir tek anahtardır. Genel kat yöneticisi ve yardımcılarının kullanım yetkisi olmalıdır. Grand master key/cart.



➤ Bina Pas Anahtarı (acil durumlar için):

Tesisteki tüm alanlara giriş yapabilen bir tek anahtardır. Tesis Genel Müdüründe ve Ön büro veya güvenlik ofisinde bulunabilir. Güvenlik açısından bölüm yöneticisinin üstünde taşıması risklidir. Gerektiğinde ve acil durumlarda muhafaza edildiği birimden, kullanım amacı belirtilerek imza karşılığı alınır ve iade edilir. General Grand master key/cart.

Ayrıca tesisteki anahtar sistemi tip olarak iki çeşittir.

- Metal anahtar sistemi
- Elektronik anahtar sistemi

Elektronik anahtar sisteminin, konuk ve tesis güvenliği açısından avantajları vardır. Sistemde anahtar yetkilendirme fonksiyonları gelişmiştir. Günümüzde bu sistem yoğun olarak otel işletmelerinde kullanılmaktadır.

Pas Anahtarlarını İlgili Birimlerden Teslim Alma, Kullanma ve Teslim Etme Kuralları

Pas anahtarlarını ilgili bölümden teslim alma ve kullanma kuralları aşağıdaki gibidir;

- Anahtar kullanıldığı amaç veya yerlere göre numaralanır veya kodlanır.
- Anahtarlar her zaman için anahtar halkasına bağlanır.
- Yukarıda belirtilen pas anahtarları ve Housekeeping depo anahtarları, Housekeeping ofisinde bulunan kilitli anahtar dolabında güvenli bir şekilde muhafaza edilir.
- Anahtar dolabı kilitli durur ve anahtarlar genel kat yöneticisinin belirlediği kişilere zimmetlenir.
- Yetkili kişi, kullanımında gerekli olan anahtarları, kullanıcıya imza karşılığı teslim edip, imza karşılığı iade alır.
- Yapılan işlemler anahtar kontrol defterine işlenir.
- Personel anahtarı imzalayarak aldığı için, bunun korunmasından ve yetkiliye teslim edilmesinden sorumludur.
- Kullanan kişi dışında anahtar asla başkasına verilmez.
- **Anahtarlar konuklara oda kapısı açmak için asla kullanılmamalıdır.**
- Anahtar dolabında, eksik veya kaybolma durumu olmaması için, her vardiyanın sorumlusu anahtarları eksiksiz teslim almaktan ve vardiya sonunda eksiksiz teslim etmekten sorumludur.
- Eksik veya kayıp anahtarlar derhal güvenliğe bildirilir ve gerekli tesis güvenlik uygulamaları yapılır.
- Personelin ihmalden dolayı anahtar kaybolursa; gerekli disiplin kuralları uygulanır.

ANAHTAR KONTROL DEFTERİ

ANAHTAR SERİ NO	ANAHTARIN AİT OLDUĞU YER	TESLİM EDİLEN TARİH/SAAT	TESLİM EDEN İSİM/İMZA	TESLİM ALAN İSİM/İMZA	İADE EDİLEN TARİH/SAAT	İADE EDEN İSİM/İMZA	İADE ALAN İSİM/İMZA

KAT HİZMETLERİ GÜVENLİK KURALLARI

***Arızaları zaman geçirmeden bildirmek:**

Arızaların zamanında bildirilmemesi, arızanın büyümesine ve onarımın güçleşmesine neden olur. Bu da başka arızaları ortaya çıkarır ve çeşitli kazalara yol açabilir. Örneğin; halıdaki küçük bir sökülük zamanında onarılmazsa büyüyebilir, insanların takılıp düşmesine neden olabilir.

***Çalışma alanında gerekli güvenlik önlemlerini almak:**

Yıkama, nemli paspas, cila vb. yapılan alana uyarı levhasının yerleştirilmemesi konukların ve çalışanların kayma ve düşmelerine neden olabilir. Bu durum kazaların yanı sıra ekonomik kayıplara da neden olabilir.

Örneğin; yeni cila yapılmış yüzeye kurumadan basılırsa cila bozulur ve cilanın tekrar yapılması gerekir. Tekrar cila yapmak ise hem zaman ve enerji kaybıdır hem de ekonomik kayıptır.

***Araç-gereci kullanma talimatına uygun olarak kullanmak:**

Özellikle elektrikli temizlik araçlarının nasıl kullanılacağı bilinmiyorsa ve kullanma talimatı yeterince açık ve anlaşılır değilse, amirden yardım istenmelidir. Kimyasal maddeler doğru yerde ve yeterli miktarda kullanılmalıdır.

***Kazaya neden olabilecek her türlü tehlikeye karşı önceden tedbir almak:**

Hiçbir kaza “geliyorum” demez. Kazaların önlenmesinde kişilerin bilinçli davranmaları, gerekli tedbirleri almaları ve dikkatli olmaları çok önemlidir. Tehlikelere karşı eğitilmeyi beklemek yerine, kişilerin kendisini eğitmesi kazaları önlemedeki en etkin yoldur.

***Güvenlik kuralları konusunda eğitilmiş olmak:**

Bilinçsiz yapılan uygulamalar ve müdahaleler insan hayatını daha da risk altına alabilir. Eğitilmiş olmak kadar eğitimde süreklilik de bir o kadar önem taşımaktadır.

KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA / LOST & FOUND ARTICLE

Turistik tesislerde kayıp ve bulunmuş eşya veya personele bırakılan eşyanın kaydı, formatı, teslimi, depolanması, raflanması, muhafaza edilmesi, sahibine teslimi ve dağıtımında farklı ve esasa uygun olmayan prosedürler uygulanmaktadır.

Kayıp ve bulunmuş eşyayı üstlenmemiz, misafirlere sunduğumuz hizmetlerden biri olarak düşünülmektedir. Önemli bir eşyasını kaybeden misafir bunu bulan personele karşı kendini minnettar hissedebilir. Ayrıca kaybolan eşyadan otelin yasal sorumluluğu da doğabileceğinden bu politikanın takibi ve uygulanması son derece ciddi bir sorumluluk gerektirir.

Kayıp ve bulunmuş eşya Housekeeping departmanının sorumluluğu altındadır. Genel olarak kayıp ve bulunmuş eşya ile Housekeeping alakadar olur. Güvenlik ise yasal olmayan ve çok değerli olanlar ile daha yakından ilgilidir. Bulunan eşyalar derhal Housekeeping’e ilgili form doldurularak teslim edilir. Otelin belirlediği esaslara göre

bu eşyalar normalde 90 gün sonra bulana verilir. Eşyanın değeri ve dayanıklılığına, yasal zorunluluklara göre bu süre değişebilir. İç çamaşır ve çorap gibi şahsi giyim eşyaları öncelikle çamaşırhaneye yıkamaya verilir, daha sonra depoda muhafaza edilir. Seyahat çeki, kredi kartı, kamera, mücevher gibi kıymetli eşyaların Housekeeping’e kayıt ve imza karşılığında teslim edilmesi daha uygundur.

KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYAYI TESLİM ALMA

Bulunmuş eşya genel kat yöneticisi tarafından teslim alındıktan sonra kayıp ve bulunmuş eşya defterine şu bilgiler yazılır: Önce eşyaya bir numara verilir. Bu numara bulunan eşyanın bulunduğu ay ve gününü de ifade edebilir. Örneğin 13 Temmuz’da bulunduysa numara 7131, aynı gün başka bir eşya daha bulunursa bu kez 7132 numara verilir. Bu metod ile bulunmuş eşyanın depolanması ve misafirden bir soru geldiğinde hemen kayıtlardan cevap verilebilmesi daha kolaydır.

Kayıp ve bulunmuş eşya formunda ve kayıtlarında eşyanın nerede ve ne zaman bulunduğu, eşyayı bulan kişinin ismi, eşyanın tarifi ve özellikleri, belirlenmiş ise misafirin ismi, adresi ve telefon numarası, eşya misafire gönderilmiş ise nasıl gönderildiği, kim tarafından, kime ne zaman teslim edildiği, teslim eden ve teslim alanın imzası ve kimlik bilgileri, başka birisine teslim ediliyorsa sahibinin yetki belgesi veya yazısı forma iliştilir.

KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYAYI DEPOLAMA

Kat hizmetleri departmanında bulunmuş eşyalar için kilitli ve emniyetli depo olmalıdır. Bu depoda bu ay, geçen ay ve önceki ay gibi bölümler bulunur. Her yeni bir aya girildiğinde bu eşyalar yer değişir. Küçük malzemeler plastik torbalara konur. Üzerlerine form iliştilir. Seyahat çeki, kredi kartı ve mücevher gibi kıymetli eşyalar mühürlenmiş zarflara konur. Tüm bulunmuş eşyaların otelde emanetde iken zarar görmemesi ve yok olmaması için özen gösterilmelidir.

KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İLE İLGİLİ SAHİPLERİNİN İDDİALARI, SORULARI

Telefonla veya şahsen kayıp bir eşya ile ilgili misafirlerden bir soru geldiğinde “Kayıp ve Bulunmuş Eşya” sorumlusu ile temas kurulması gerekir. Misafirlere yanlış bilgi verme ve alma riskini azaltmak için bu çok önemlidir. Bu konudaki sorular aşağıdaki bilgiler ışığında not edilmelidir:

Araştırma yapan misafirin isim, adres ve telefon numarası,

Eşyanın nerede kaybedildiği, hatırlanabiliyorsa oda numarası ve konaklama tarihleri,

Kayıp eşyanın detaylı bir tanımı ve durumu,

Şayet bulunmuşsa misafire nasıl ulaştırılacağı,

Bu bilgilerin alındığı tarih ve alan personelin ismi.

Bulunan eşyanın sahibi olan misafir belirlendiğinde eşyanın kendisine hangi posta yöntemi (uçak kargo, kargo, posta, vb) ile gönderilmesi gerektiği ve takribi teslim tarihi bildirilmelidir. Misafirin eşyayı teslim aldığına dair yazılı belge dosyada saklanır.

EŞYALARI ELDEN ÇIKARMA

Her ayın başında F/O Manager, Executive Housekeeper ve Güvenlik Müdürü 90 gün gibi belirlenmiş süresi dolan eşyaları depodan çıkartır. Bunların içinde yazılmış kağıt evraklar ve şahsi iç giyim eşyaları atılır. Kemer, kravat ve giyim elbiseleri bulan kişilere teslim edilebilir. Tıbbi ve yasal olmayan malzemeler ise yakılarak veya kullanım dışı bırakılarak yok edilir. Yapılan bu işlemler imzaları alınarak kayıtlara işlenir. Ya da sosyal bir fayda olması açısından kamu kurumlarına veya özel kuruluşlarda yaşamlarını sürdüren ihtiyaç sahiplerine de bağış yapılabilir.



KAYIP – BULUNAN EŞYA TESLİM TUTANAĞI
LOST – FOUND PROPERTY DELIVERY REPORT

Tarih / Date :.....

Seri No :

Atoz Kayıt No :.....

Eşyanın Niteliği
Quality Of Property

Değerli
Valuable ☐

Diğer
Other ☐

Eşyanın Tanımı :
Description Of Property

Eşyayı Bulan :
Found By

Eşyanın Bulunduğu Yer :
Location Of Found Property

Teslim Eden :

Teslim Alan :

İmza.....

İmza.....

BULUNAN EŞYANIN TESLİMATI

Tarih / Date :.....

Teslim Eden :

Teslim Alan :

Açıklama :

İmza.....

İmza.....

KYS HK F 09 / REV NO: 00

ODA DURUM SEMBOLLERİ

VAC. (Vacant room) : Boş satılabilir oda.Temiz.

V.D. (Vacant Dirty) : Boş kirli oda.

OCC. (Occupied) : Dolu oda.Meşgul

O.O.O. (Out Of Order) : Herhangi bir nedenle kullanılmayan oda.Arızalı

C/O (Check Out) : Otelden ayrılan misafirin çıktığı boş kirli oda.

C/OK (Check Out Okey) : Hazır oda.

C/IN (Check In) : Otele yeni giriş yapan misafir.Gelen oda.

S/O (Sleep Out) : Konuğun otel dışında gecelemeesi.

H/U (House Use) : Otelde çalışan bireylerin kullandığı ücretsiz oda. Personel.

D.N.D. (Do Not Disturb) : Rahatsız etmeyin kartı.

COMP. (Complimentary) : Bedelsiz konaklayan konuk.

D/USE (Day Use) : Günlük kullanım.

EXT. (Extension) : Uzatma.

ARR. (Arrival) : Beklenen ya da erken geliş.

N/B (No Baggage) : Bagajsız oda.

V.I.P.(Very Important Person) : Çok önemli kişi



KAYNAKÇA

*http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller/Kat%20Hizmetleri%20Organizasyonu.pdf

*http://meslek.eba.gov.tr/upload/dk10/Kat_Hizmetleri_Atolyesi_10_24.pdf

*Kozak, M. A. (2017). Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi. 11. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

*Sönmez, A. (2005). Kat Hizmetleri Teknikleri ve Uygulaması. MEB Yayınları, İstanbul.