

Bu kitaba sığmayan daha neler var!

eba
www.eba.gov.tr



Karekodu okut, bu kitapla
ilgili EBA içeriklerine ulaş!

Teknoloji Yolculuğumuz



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN: 978-975-11-6279-3

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin Beşinci Maddesinin
İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

KAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ 10

DERS MATERYALI

MESLEKİ VE TEKNİK
ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ ALANI



KAT HİZMETLERİ
ATÖLYESİ **10** DERS
MATERYALI



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

KAT HİZMETLERİ

ATÖLYESİ

10

DERS MATERYALİ

YAZARLAR

- Abidin Haldun TAŞDELEN
- Fatma KALKAN
- Gülsüm KARABULUT
- İlker ŞENER
- Nalan NASIF



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI : 7983

YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ : 1911

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir.
Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI

- Aysel Aslan KEPENEK

GÖRSEL TASARIM UZMANI

- Cemil ATEŞ

ISBN: 978-975-11-6279-3

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerâhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalar sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

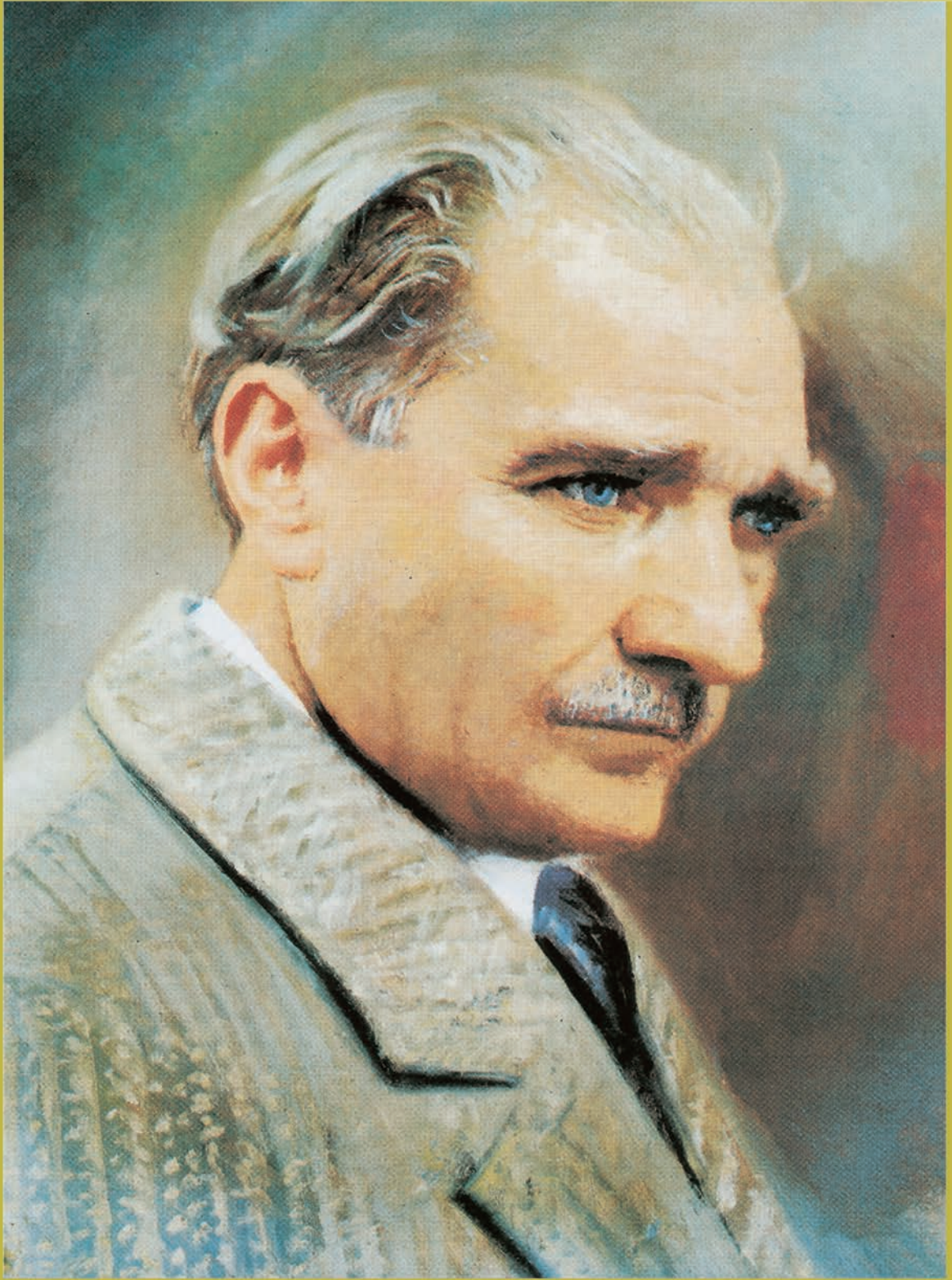
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

İÇİNDEKİLER

DERS MATERYALİNİN TANITIMI.....	12
---------------------------------	----

1. ÖĞRENME BİRİMİ

KAT OFİSİ İŞLEMLERİ

1.1. KAT OFİSİNİN DÜZENLENMESİ.....	18
1.2. KAT ARABALARININ DÜZENLENMESİ.....	22
1.2.1. Kat Arabaları.....	22
1.2.2. Genel Alan Temizlik Arabaları.....	22
1.2.3. Kirli Çamaşır Toplama Arabaları.....	23
1.2.4. Elle Taşınabilir Temizlik Basketleri.....	23
1.3. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN EKİPMAN VE MALZEMELER.....	25
1.3.1. Otel Tipi Elektrikli Süpürge.....	25
1.3.2. Zemin Temizleme Makinesi.....	25
1.3.3. Dezenfeksiyon Makinesi.....	26
1.3.4. Halı Yıkama Makinesi.....	27
1.3.5. Cilalama Makinesi.....	27
1.3.6. Yatak Takımları ve Havlular.....	28
1.3.7. Buklet Malzemeleri.....	29
1.3.8. Kovalar, Fırçalar ve Süpürgeler.....	29
1.3.9. Paspas ve Moplar.....	30
1.3.10. Çeşitli Türlerde Temizlik ve Toz Bezleri.....	30
1.3.11. Temizlik Maddeleri.....	31
1.3.12. Eldiven, Bone ve Maske.....	33
1.3.13. Merdiven ve Tabure.....	33
1.4. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN FORM VE RAPORLAR.....	33
1.4.1. Housekeeping Raporu.....	33
1.4.2. Kat Görevlisi Raporu (Maid Raporu).....	35
1.4.3. Uyuşmazlık Raporu.....	35
1.4.4. Arıza Bilgi Formu ve Arıza Raporu.....	36
1.4.5. Periyodik Temizlik Planı.....	36
1.4.6. Anahtar/Pas Kartı Kontrol Defteri.....	37
1.4.7. Oda Demirbaş Hasar ve Kayıp Formu.....	37
1.4.8. Misafir Çamaşır İşlem Formu.....	37
1.4.9. Kayıp Eşya Formu.....	38
1.4.10. Oda Bilgi Kartı.....	38
1.4.11. Oda Denetleme Formu.....	39
1.4.12. Kat Hizmetlerinde Kullanılan Diğer Formlar ve Belgeler.....	39
Ölçme ve Değerlendirme.....	43

2. ÖĞRENME BİRİMİ

ODA TEMİZLİK İŞLEMLERİ

2.1. KONUK ODASI GİRİŞ İŞLEMLERİ	46
2.1.1. İş Planı	46
2.1.2. Pas Anahtarı	52
2.1.3. Konuk Odası Kapı Kart Sistemleri	62
2.1.3.1. DND Kartı (Do Not Disturb) (Du nat distörb) (Lütfen Rahatsız Etmeyiniz Kartı)	63
2.2. ODAYI HAVALANDIRMA	67
2.3. ODADAN ÇÖPLERİ TOPLAMA	70
2.4. ODADA ARIZALI EŞYA TESPİTİ	73
2.5. MİNİ BUZDOLABI TEMİZLİĞİ	77
2.6. BALKON TEMİZLİĞİ	81
2.7. BUKLET MALZEMELERİNİ YERLEŞTİRME	83
2.7.1. Toz Alma	83
2.7.2. Buklet Malzemelerini Yerleştirme	86
2.7.3. Odayı Süpürme	90
Ölçme Ve Değerlendirme	93

3. ÖĞRENME BİRİMİ

YATAK HAZIRLAMA İŞLEMLERİ

3.1. YATAK YAPIMI İÇİN GEREKEN ÖN HAZIRLIKLAR	96
3.1.1. Yatak Yapım Malzemeleri ve Özellikleri	97
3.1.2. Yatak Yapımında Kullanılan Araçlar ve Özellikleri	98
3.2. YATAK YAPIMI	102
3.2.1. Kirli Yatak Malzemelerinin Toplanması	102
3.2.2. Yatak Koruyucuların Düzenlenmesi	104
3.2.3. Alt Çarşaf Açma Teknikleri	104
3.2.4. Üst Çarşaf Açma Teknikleri	105
3.2.5. Battaniye Açma Teknikleri	106
3.2.6. Yastık Kılıfı Takma Teknikleri	106
3.2.7. Nevresim Düzenleme Teknikleri	107
3.2.8. Yatak Örtüsünü Düzenleme Teknikleri	107
3.2.9. Pike Düzenleme Teknikleri	108
3.2.10. İlave Yatak Hazırlama Teknikleri	109
3.2.11. Yatak Açma Servisi İşlemleri (Turn Down Service)	115
3.3. HAVLU KATLAMA (ORİGAMİ) YAPIMI	117
3.3.1. Havlunun Tanımı ve Tarihçesi	117
3.3.2. Havlu Çeşitleri	117
Ölçme ve Değerlendirme	141



ÖĞRENME
BİRİMİ

BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ

4.1. BANYO TEMİZLİĞİ	144
4.1.1. Banyo Temizliğinde Kullanılacak Malzemelerin Seçimi	145
4.1.2. Banyodan Çöpleri Toplama	147
4.1.3. Banyoda Arızalı Eşyaları Tespit Etme	147
4.1.4. Banyo Donanımlarının Temizliği	148
4.1.5. Banyo Yüzeylerinin Temizliği	149
4.1.5.1. Fayans Yüzeylerin Temizliği	149
4.1.5.2. Cam Yüzeylerin Temizliği	152
4.1.5.3. Metal Yüzeylerin Temizliği	152
4.2. KONUK BANYOSUNUN BUKLET MALZEMELERİNİN YERLEŞTİRİLMESİ	167
4.2.1. Banyo Buklet Malzemeleri	167
4.2.2. Banyo Buklet Malzemeleri Seçimi	168
4.2.3. Banyo Buklet Malzemelerinin Yerleştirilmesi	169
4.2.4. Havluların Yerleştirilmesi	170
Ölçme ve Değerlendirme	179



ÖĞRENME
BİRİMİ

GENEL ALAN TEMİZLİĞİ

5.1. İÇ MEKÂN TEMİZLİĞİ	185
5.1.1. İç Mekân Tanımı ve Alınacak Güvenlik Önlemleri	186
5.1.2. İç Mekânlarda Temizlenecek Alanlar	187
5.1.2.1. Lobi	187
5.1.2.2. Koridorlar ve Merdivenler	191
5.1.2.3. Asansörler	195
5.1.2.4. Bürolar ve Çalışma Ofisleri	197
5.1.2.5. Toplantı ve Seminer Salonlarının Temizliği	198
5.1.2.6. Yeme ve İçme Alanlarının Temizliği	199
5.1.2.7. SPA ve Spor alanları Temizliği	199
5.1.2.8. Cam ve Aynaların Temizliği	201
5.1.2.9. Genel Alanlardaki Tuvaletlerin Temizliği	202
5.1.2.10. Genel Alan Dezenfeksiyon İşlemi ve UV Cihazı İle Sterilizasyon	204
5.1.3. İç Mekân Temizliği İçin Gerekli Araç Gereçlerin Hazırlanması ve Bakımı	205
5.1.4. İç Mekân Temizliğinin Yapılması	205
5.2. DIŞ MEKÂN TEMİZLİĞİ	212
5.2.1. Dış Mekân Tanımı ve Alınacak Güvenlik Önlemleri	212
5.2.2. Dış Mekânlarda Temizlenecek Alanlar	214
5.2.2.1. Bahçe, Park, Yürüyüş Yolları ve Otopark Alanları Temizliği	215
5.2.2.2. Açık Spor Alanları Temizliği	216
5.2.2.3. Plaj ve Havuz Çevresi Temizliği	217
5.2.3. Dış Mekân Temizliği İçin Gerekli Araç Gereçlerin Hazırlanması ve Bakımı	220
5.2.4. Dış Mekân Temizliğinin Yapılması	221
Ölçme ve Değerlendirme	225
Sözlük	226
Kaynakça	228
Değerlendirme Ölçeği	231
Cevap Anahtarı	234

DERS MATERYALİNİN TANITIMI



Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin kare-kodunu gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme birimine ait konu başlıklarını gösterir.

Öğrenme biriminde neler öğrenileceğini gösterir.

Öğrenme biriminde yer alan kavramları gösterir.

KONULAR

3.1. YATAK YAPIMI İÇİN ÖN HAZIRLIK YAPMA

3.2. YATAK YAPIMI

3.3. HAVLU KATLAMA (ORİGAMI) YAPIMI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Yatak çeşitleri ve seçimini,
- Yatak yapımı malzemelerini,
- Kirli yatak takımlarının toplanmasını,
- Temiz yatak takımlarının düzenlenmesini,
- Kuralına uygun olarak yatak yapımını,
- Havlu katlamaya uygun havlu seçimini ve
- Tekniğine uygun olarak havlu katlama uygulamalarını

KAVRAMLAR

• Yatak • Karyola • Yatak Korumucu • Alt-Üst Çarşaf • Nevresim • Yastık Kılıfı	• Battaniye • Pike • Yorgan Yatak Örtüsü • Yatak Runnerı • Bebek Karyolası • Katlanabilir Yatak (Portatif)	• Çekyat • Yatak Açma Servisi İşlemleri (Turn Down Service) • Havlu • Origami • Havlu Çeşitleri
--	--	---



Öğrenme biriminde kazandırılması amaçlanan bilgi ve becerileri değerlendirmeye yönelik çalışmaları gösterir.



KAT HİZMETLERİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru seçeneğini işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi buklet malzemesi değildir?
A) Bornoz
B) Duş jeli
C) Mini el sabunu
D) Şampuan
E) Terlik
2. Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliğinde kullanılan malzemelerden değildir?
A) Eldiven
B) Fırça
C) Maske
D) Mop
E) Yer cilası
3. Aşağıdakilerden hangisi buklet malzemesinin banyoya yerleştirildiği zamanı gösterir?
A) Konuk odadan ayrılır ayrılmaz
B) Konuk odaya geldiğinde
C) Banyo temizliğine başlamadan önce
D) Banyo temizliği bittikten sonra
E) Çöpler toplandıktan sonra
4. Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliğinde kullanılan kimyasallardan biri değildir?
A) Alkali kimyasallar
B) Asidik kimyasallar
C) Dezenfektan
D) Genel temizlik maddeleri
E) Sıvı el sabunları
5. Konuk, odasında bulunan buklet malzemelerindeki eksikliği fark edip kat görevlisine bildirdiğinde aşağıdakilerden hangisi yapılmalıdır?
A) Eksikliğin ertesi günü tamamlanacağı söylemek
B) Özur dileyerek yardımcı olunamayacağını bildirmek
C) Özur dileyerek eksikliği hemen tamamlamak
D) Konuğa resepsiyonu arayıp durumu bildirmesini söylemek
E) Durumu housekeepera ileterek uygun görürse tamamlamak
6. Aşağıdakilerden hangisi armatürleri kurulumunun nedenlerinden biri değildir?
A) Deterjanları temizlemek
B) Güzel görünmesini sağlamak
C) Su lekelerinin oluşmasını engellemek
D) Oluşabilecek mikroorganizmaları engellemek
E) Parlak görünmesini sağlamak
7. Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliği yapılırken görevli personelin mikroorganizmalardan etkilenmesini önlemek için kullandığı bir temizlik aracıdır?
A) Çekçek
B) Eldiven
C) Fırça
D) Kova
E) Sünger
8. Banyo buklet malzemelerinin kullanım nedeni aşağıdakilerden hangisi değildir?
A) Buklet malzemelerin satışını yaparak işletmeye gelir elde etmek
B) Konuğa verilen hizmetin amacına ulaşma sını kolaylaştırmak
C) İşletmenin reklamını yapmak
D) Konuğun banyoda ihtiyaç duyduğu gerek sinimlerini karşılamak
E) Konuk memnuniyetini arttırmak
9. Klozet ve bidelerin temizliğinde titiz davranılmasının nedeni aşağıdakilerden hangisidir?
A) Temizliğinde kullanılan araç gereçlerin az olması
B) Banyoda en çok alanı kaplaması
C) Çok çeşitli parçaların bulunması
D) En fazla enfeksiyon riski taşımaması
E) En çok dikkat çeken yüzey olması
10. Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliğinde yüzeylerin özelliğine göre farklı temizlik malzemelerinin tercih edilme sebebidir?
A) Hijyen kurallarına uyulması
B) Ergonomi kurallarına uyulmaması
C) Klozet ve bide temizliğinde kullanılan araçların küçük olması
D) Çalışan personelin zaman kaybetmesi
E) Tasarruflu olmak



4. ÖĞRENME BİRİMİ

179

Sayfa numaralarını gösterir.



ÖĞRENME BİRİMİ



KAT OFİSİ İŞLEMLERİ

KONULAR

1.1. KAT OFİSİNİN DÜZENLENMESİ

1.2. KAT ARABALARININ DÜZENLENMESİ

1.3. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN EKİPMAN VE MALZEMELER

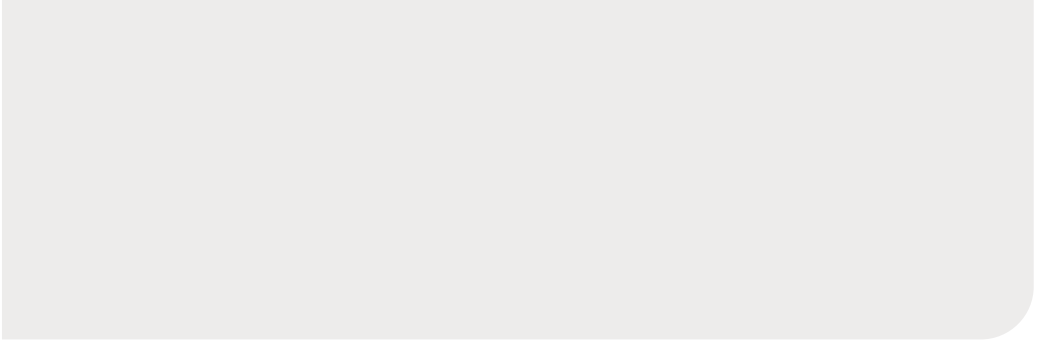
1.4. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN FORMLAR VE RAPORLAR

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Konaklama işletmelerinde bulunan kat ofislerinin özelliklerini ve düzenlenmesi
- Kat hizmetlerinde kullanılan kat temizlik arabalarını ve özellikleri
- Kat hizmetlerinde kullanılan ekipman ve malzemeleri
- Kat hizmetlerinde kullanılan form ve raporları

KAVRAMLAR

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| • Kat ofisi | • Yatak takımları | • Misafir çamaşır işlem formu |
| • Kat arabası | • Dezenfeksiyon maki-nesi | • Kayıp eşya formu |
| • Temizlik basketi | • Housekeeping raporu | • Oda bilgi kartları |
| • Otel tipi elektrikli sü-pürge | • Maid raporu | |
| • Buklet malzemeleri | • Uyuşmazlık raporu | |





Temiz ve düzenli olmak kat ofislerinin en önemli özelliğidir. Bu nedenle kat ofisleri ve depolar iş sağlığı ve güvenliğine göre düzenlenirken bu ofis ve depolarda hijyen ve ergonomi kurallarına dikkat edilmelidir. Kat hizmetleri çalışanları, düzenli bir kat ofisinde ihtiyacı olan tüm malzemeyi zaman kaybetmeden rahatlıkla bulabilir (Görsel 1.2).

Kat ofislerinde bulunan araç gereçler şunlardır:

- Elektrikli süpürge
- Dezenfektan makinesi
- Halı yıkama makinesi
- Cila makinesi
- Kat arabaları
- Genel alan temizlik arabası
- Yatak takımları
- Çarşafklar
- Havlular
- Buklet ve eşantiyon malzemeleri
- Formlar
- Kovalar
- Fırçalar
- Paspas ve moplar
- Çeşitli türlerde temizlik ve toz bezleri
- Deterjanlar
- Dezenfektanlar
- Amonyak
- Sirke
- Temizlik için kullanılan toz ve jel kimyasallar
- Eldiven, bone ve maske
- Merdiven ve tabure



Görsel 1.2: Düzenlenmiş kat ofisi rafları

**Kat ofisi ile depo seçimi ve düzenlenmesinde dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:**

- Mutlaka güvenlik önlemlerine uyulmalı; güvenlik işaretlerine dikkat edilmelidir (Görsel 1.3).
- Kat ofisi ve depolar rutubetsiz ve kuru olmalıdır.
- Kat ofisi ve depolarda havalandırma sistemi bulunmalıdır.
- Ofis ve depolar kolay temizlenebilmelidir.
- Araç gereçlerin düzenli yerleştirilmesi için yeterli sayıda dolap ve rafa yer verilmelidir.
- Dolap ve raflar sağlam bir şekilde duvara monte edilmelidir.
- Kimyasal ve zehirli maddeler için kilitli dolaplar bulunmalıdır.
- Oda görevlilerinin kullanacağı alan uygun şekilde düzenlenmelidir.
- Kova, bidon gibi ekipmanı doldurmak için alçak musluklu lavabolar tercih edilmelidir.
- Kat ofisi görevlilerin kullanabilmesi için soğuk ve sıcak su tesisatı bulunmalıdır.
- Islak malzemeler ve elektrikli ekipmanlar için iki ayrı bölüm olmalıdır.
- Kat ofisinde bulunan ekipmanların temizliği ve bakımı düzenli olarak yapılmalıdır.
- Eskiye ve bozulan ekipmanlar değiştirilmeli, yerine yeni ekipman alınmalıdır.
- Temizlikte kullanılan kimyasal malzemelerin bitmesi beklenmemeli, kimyasal malzemeler bitmeden yenileri alınıp depoya konulmalıdır.
- Kat hizmetleri çalışanları araç gereçleri özenle kullanmalıdır.
- Çalışanlar eksik olan malzemelerini kat şeflerine iletmeli, kat şefleri kat ofislerinin eksik malzemelerini listeleyip mal talep formu ile depodan temin etmelidir.
- Alınan malzemeler, kat hizmetleri çalışanları tarafından kat ofisine düzenli olarak yerleştirilmeli, yerleştirme yapılırken FIFO [First In First Out (İlk Giren İlk Çıkar)] metodu uygulanmalıdır.



Görsel 1.3: Bazı güvenlik işaretleri



1.2. KAT ARABALARININ DÜZENLENMESİ

Kat hizmetlerinde; kat arabaları, genel alan temizlik arabaları, kirli çamaşır toplama arabaları ve elle taşınabilir temizlik basketleri kullanılır.

1.2.1. Kat Arabaları

Kat hizmetleri çalışanlarının kullandığı ve oda temizliğinde gerekli ekipman ve malzemelerin bulunduğu arabalardır (Görsel 1.4). Kat hizmetleri çalışanları tarafından kat arabaları kullanım kolaylığına göre düzenlenir. Kat arabalarının üst kısmındaki bölümlerde buklet malzemeleri ve formlar bulunur. Alt kısımda bulunan raflara ise temiz çarşaf, yatak takımları ve havlular katlanarak yerleştirilir. Kat arabasının kenarlarında bulunan bölümlere ise oda temizliğinde kullanılan kimyasallar konulabilir. Kimyasalların yanına toz bezleri yerleştirilir. Arabanın bir tarafına mop gibi araçlar diğer tarafına çöp torbaları yerleştirilir. Çöpler genellikle geri dönüşüm amaçlı olarak ayrıştırıldığından cam, plastik, kâğıt ve diğer atıkları toplamada ayrı renklerde çöp torbaları kullanılır.



Görsel 1.4: Kat arabası

Kat arabalarının düzenlenmesinde dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:

- Arabalar temiz ve arızasız olmalıdır.
- Arabaya konulacak temiz çamaşırlar doğru hesaplanmalıdır.
- Arabaların eksik hazırlanmasının zaman ve enerji kaybına yol açacağı unutulmamalıdır.
- Buklet ve eşantiyon malzemeleri ile kullanılacak araç gereçler yeterli miktarda olmalıdır. Fazla konulan araç gereçlerin ağırlığa ve dökülmeye sebep olacağı unutulmamalıdır.

1.2.2. Genel Alan Temizlik Arabaları

Konaklama işletmelerinde genel alanlarının temizliğinde kullanılan arabalardır. Bu arabaların kolay hareket edebilen, sessiz, tamponlu ve frenli tekerleklerle sahip özellikleri bulunmaktadır. Genellikle kolay temizlenebilen ve dayanıklı malzemelerden imal edilir. Genel alan arabalarında atık maddeler için düzenlenmiş çöp torbaları, kuru ve ıslak mop ve paspas takımları, pres kova sistemi, dezenfektan ve kimyasallar için askı aparatları veya tepsiler, farklı amaçlarda kullanılmak üzere kapalı ve açık bölümler bulunur.



1.2.3. Kirli Çamaşır Toplama Arabaları

Oda temizliği sırasında toplanan kirli çarşaf, havlu, yatak takımları ve diğer malzemelerin konulduğu arabalardır. Çamaşırların türüne göre arabaların farklı bölümleri vardır. Kat hizmetleri çalışanı bu aracı temizlik yaptığı odalara yakın bir yerde tutar ve tüm odalardan topladığı çamaşırları çamaşırhane birimine teslim eder.

1.2.4. Elle Taşınabilir Temizlik Basketleri

Lobi, restoran gibi alanlarda araba yerine kullanılan, içerisinde genel temizlik kimyasalları ve bezlerinin bulunduğu sepetlerdir (Görsel 1.5). Kolay taşınabilir özelliğe sahiptir. Acil durumlarda ve basit yüzey temizlik işlemlerinde kullanım kolaylığı sağlar.



Görsel 1.5: Temizlik basketi



BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



VIP: [VERY IMPORTANT PERSON (VERİ İMPORTANT PÖRSİN)] ÇOK ÖNEMLİ KİŞİ, ÖZEL MİSAFİR

OK: TEMİZLENMİŞ SATIŞ HAZIR ODA

DND: [DO NOT DISTURB (DU NAT DİSTÖRB)] RAHATSIZ ETMEYİN KARTIDIR. ODAYA HİÇBİR ŞEKİLDE GİRİLMEZ.

V/C: [VACANT CLEAN (VAEKINT KLİN)] BOŞ TEMİZ ODA

C/O: [CHECK OUT (ÇEK AUT)] MİSAFİRİN İŞLETMEDEN ÇIKIŞI, AYRILIŞI

S/O: [SLEEP OUT (SLİİP AUT)] MİSAFİRİN GECE ODASINDA DEĞİL BAŞKA BİR YERDE KALMASINI İFADE EDER. ANCAK ODA BOŞ DEĞİLDİR O GECE İÇİN KULLANILMAMIŞTIR.

OCC: [OCCUPIED (OKUPAYD)] DOLU ODA

C/IN: [CHECK IN (ÇEK İN)] MİSAFİRİN İŞLETMEYE GİRİŞ YAPMASIDIR.

ARR: [ARRIVAL (ERAYVİL)] ERKEN GİRİŞ

H/U: [HOUSE USE (HAUS YUS)] ODANIN PERSONEL TARAFINDAN KULLANILMIŞ OLDUĞUNU İFADE EDER.

D/U: [DAILY USE (DEYLİ YUSE)] ODA-NIN GÜNÜBİRLİK KULLANILDIĞINI İFADE EDER.

OOO: [OUT OF ORDER (AUT OF ORDİR)] ARIZALI, KULLANIM DIŞI

O: TAMİR GEREKİR.

SHIFT: VARDİYA, NÖBET

R/C: [ROOM CHANGE (RUM ÇENC)] ODA DEĞİŞİKLİĞİ YAPILMALIDIR.

SUIT: BÜYÜK ODA

COMP: [COMPLIMENTARY (KOMPLİMENTARİ)] İŞLETMEDE ÜCRETSİZ KONAKLAYAN MİSAFİRLER

SNG: [SINGLE (SİNGİL)] TEK KİŞİLİK

DBL: [DOUBLE (DABİL)] ÇİFT KİŞİLİK

TRP: [TRIPLE (TİRİPİL)] ÜÇ KİŞİLİK

DEP: [DEPARTURE (DİPARÇİR)] İŞLETMEDEN AYRILMA

X: MEŞGUL







1.3. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN EKİPMAN VE MALZEMELER

1.3.1. Otel Tipi Elektrikli Süpürge

Konaklama işletmelerinde kullanılan elektrikli süpürgeler endüstriyel tasarıma ve yüksek emiş gücüne sahip makinelerdir (Görsel 1.6). Yüksek emiş gücü sayesinde zeminde bulunan “mite” türü mikro kirlere kadar derinlemesine temizlik yapılır. Derinlemesine yapılan temizlik ile konukların konaklama işletmelerinde aradığı hijyen sağlanmış olur (Görsel 1.7). Temizlik araçlarının sessiz ve kolay taşınabilir olması da misafirlerin rahatsız edilmemesi için önemlidir.



Görsel 1.6: Endüstriyel elektrikli süpürge



Görsel 1.7: Islak kuru elektrikli süpürge ile yatak temizleme işlemi

1.3.2. Zemin Temizleme Makinesi

Zemin temizleme makineleri, temizliğe daha duyarlı alanlarda kullanılan makinelerdir. Genellikle lobi, havuz kenarı, restoran gibi alanlarda kullanılır. Yüksek vakumlama özelliğiyle ıslak kuru işlem yaparak kayma, düşme gibi riskleri ortadan kaldıracak şekilde temizlik yapar.

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte bu makineler artık temizleme, silme, yıkama ve cila işlemlerini de yapabilmektedir. Böylelikle konaklama işletmeleri tek bir makine ile ihtiyaçların tamamına cevap verebilecek çözümler üretmektedir.

Elektrikli süpürgelerin bazıları kuru süpürme işlemi yaparken bazıları ıslak kuru kullanım özelliğine sahiptir. Islak kuru kullanıma sahip elektrikli süpürgeler ile belirli aralıklarla halı, mobilya ve yatakların yıkama işlemi de yapılabilir (Görsel 1.8).



Görsel 1.8: Sert zemin ıslak kuru temizlik makinesi

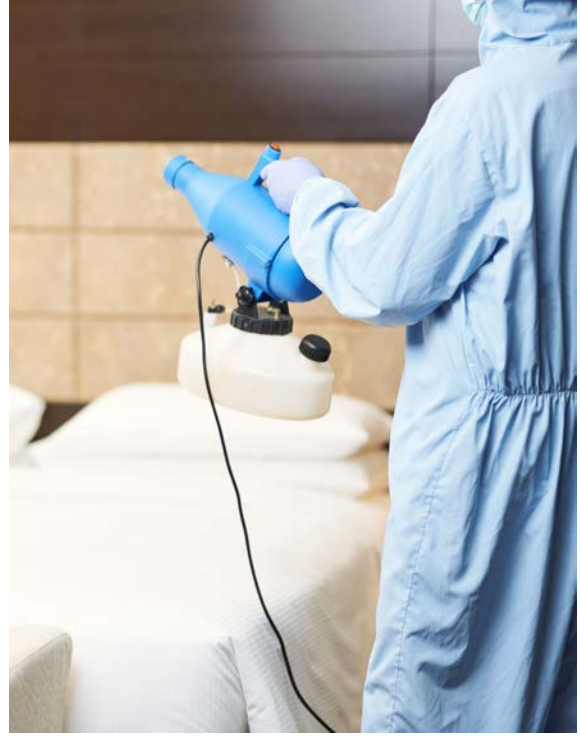


1.3.3. Dezenfeksiyon Makinesi

Cansız ortamdaki patojen mikroorganizmaların öldürülmesi veya üreme lerinin durdurulması işlemine **dezenfeksiyon** denir. Dezenfeksiyon işlemi ısı, uv (ultra viyole) ışınları ve kimyasal maddeler kullanılarak yapılır. Bu amaçla kullanılan kimyasal maddelere ise **dezenfektan** denir.

İki çeşit dezenfeksiyon makineleri bulunmaktadır. Bunlar, “güçlü buhar teknolojisi ile sadece dezenfeksiyon işlemi yapabilen dezenfeksiyon makineleri” ve “solüsyonlarla işlem yapabilen dezenfeksiyon makineleri”dir (Görsel 1.9).

Kapalı yerler ve eşyalar için farklı dezenfeksiyon işlemleri uygulanmaktadır. Kapalı yerlerin dezenfeksiyon işleminde buharla veya püskürtülebilen antiseptik kullanılırken eşyaların dezenfeksiyon işleminde ise buharla ya da kuru ısıyla çalışan çeşitli gazlar kullanılmaktadır (Görsel 1.10).



Görsel 1.9: Dezenfeksiyon makinesi ile odaların dezenfekte edilmesi



Görsel 1.10: Dezenfeksiyon makinesi ile genel alanların dezenfekte edilmesi



1.3.4. Halı Yıkama Makinesi

Halı yıkama makineleri, halı ve koltukları yıkama işleminde kullanılır. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte yıkama ve süpürme işlemleri artık tek bir makine ile yapılabilmektedir (Görsel 1.11).



Görsel 1.11: Halı yıkama makinesi

1.3.5. Cilalama Makinesi

Cila; yüzeyleri korumak, yüzeylerin temizliği kolaylaştırmak ve yüzeye estetik bir görünüm sağlamak için uygulanan kimyasal bir maddedir. Zeminin özelliğine göre farklı cilalar yüksek devirle çalışan makineler yardımıyla uygulanır (Görsel 1.12). Cilalama işlemi çok sık yapıldığından cilalama makineleri ve ekipmanları kat ofislerinde ve depolarda iyi muhafaza edilmelidir.

İşletmelerde sert zeminlere genellikle sezon başı ve sezon sonu olmak üzere iki kez cilalama işlemi uygulanır. Ayrıca zeminin yıpranma durumuna göre belirli aralıklarla tamirat ve parlatma amaçlı cilalama işlemleri yapılır. Yumuşak ve yıpranmaya daha müsait yüzeyler için cilalama daha sık uygulanabilir.



Görsel 1.12: Cilalama makinesi

Cilalama makinelerinde farklı yüzeyler için farklı renk ve özelliğe sahip pedler kullanılır:

- Beyaz ped ıslak ve kuru olarak zemini parlatmada,
- Yeşil ped cilalanma öncesi ovma işleminde,
- Mavi ped ıslak ve köpüklü ovma işlemlerinin yanında kuvvetli spreyle temizlemede,
- Kırmızı ped sprey temizliğinde ve
- Siyah ped cila sökme ve yağ yüzeylerde etkin temizlikte kullanılır. Pedler içerisinde en sert ve aşındırıcı olanı siyah pedlerdir.

1.3.6. Yatak Takımları ve Havlular

Konaklama işletmeleri misafirlerine rahat, temiz ve kaliteli ürünlerle hazırlanmış yataklar hazırlar ve hazırlanan bu yatakları onların hizmetine sunar. Amaç konukların misafirlik boyunca memnuniyetini artırmaktır (Görsel 1.13). Odalar için seçilen yataklar büyüklüklerine göre tek tip seçilir. Yatak yapımında kullanılan nevresimler ise açık renkli otel tekstili ürünlerdir. Seçilen nevresimlerin temizliği günlük olarak yapıldığından bu tekstil ürünlerinin yıkama, ütüleme işlemlerine dayanıklı olması gerekir.

Konaklama işletmelerinde tercih edilen el, vücut ve ayak havluları ve bornozlar üst kalitede olmalıdır. Kaliteli iplikle dokunan havlu her zaman daha uzun ömürlü olur. Kullanılacak havluların suyu emiş gücü yüksek, yıkamaya dayanıklı ve sertleşme oranının düşük olması gerekir. “Eponj havlu” olarak adlandırılan otel havlularının standart ölçüleri el havlusu için 50x90 cm, banyo havlusu için 70x140 cm, 90x150 cm veya 100x150 cm, ayak havlusu için 50x70 cm’dir.

Misafirlerin talebine göre nevresim ve havlu takımları gün içerisinde değiştirileceği için kat ofislerinde oda ve yatak sayısından daha fazla bulunması gerekir.



Görsel 1.13: Odada hazırlanmış yatak malzemeleri ve havlular



1.3.7. Buklet Malzemeleri

İşletmelerde konaklayan misafirlerin odadaki ihtiyaçlarını karşılamak amaçlı hazırlanan şampuan, sabun, vücut losyonu gibi banyo ürünleri ile kibrit, tırnak törpüsü, duş bonesi gibi yardımcı ürünlerden oluşan kişisel bakım ve banyo malzemelerinden oluşan sete **buklet malzemeleri** denir (Görsel 1.14). Konaklama işletmelerinde kullanılan buklet setleri işletmenin saygınlığını artıran küçük ama önemli detaylardır. Bu nedenle buklet malzemelerinin estetik görünümüne de önem verilmektedir.



Görsel 1.14: Buklet malzemeleri

1.3.8. Kovalar, Fırçalar ve Süpürgeler

Kova, içerisine sıvı maddenin konulup taşınmasını sağlayan malzemedir. Kat hizmetlerinin temel malzemeleri arasındadır. Fırça ve süngerler de kat hizmetlerinde kullanılan bir diğer temizlik malzemeleridir. Bunlar, kullanımı oldukça pratik ve kat görevlilerinin işini kolaylaştıran ekipmanlardır. Kullanılacak yüzeye göre fırça ve süpürge biçimleri farklılık gösterir. Sert zeminler, genel yüzeyler, banyo, lavabo, klozet gibi ıslak zeminlerin temizliğinde doğal liflerin (kıl ve ot) yanı sıra plastik fırçalar kullanılır (Görsel 1.15). Kova, fırça ve süngerlerin farklı ebat ve renkleri de bulunmaktadır (Görsel 1.16).



Görsel 1.15: Oda temizliğinde kullanılan fırçalar



Görsel 1.16: Temizlikte kullanılan kova ve setler



1.3.9. Paspas ve Moplar

Moplar iç zeminlerin ıslak ve kuru temizliğinde kullanılır. Islak silme, kuru silme ve nemli silme için farklı renkte mop kullanılması temizliğin daha kolay yapılmasını sağlar. Saçaklı paspaslar yüzeylerin ıslak silme işleminde kullanılır (Görsel 1.17). Beton, mozaik, taş, mermer gibi malzemelerin temizliğinde ise fazla suların alınması amacıyla lastikli paspaslar tercih edilir. Lastikli paspaslar zemin üzerinde bulunan fazla suyu çekerek yüzeyi toz ve çamurdan arındırır.



Görsel 1.17: Nemli yüzey temizliğinde kullanılan mop ve kova

1.3.10. Çeşitli Türlerde Temizlik ve Toz Bezleri

Çok inceltilmiş ipliklerden meydana gelen temizlik bezlerine **mikrofiber bezler** denilmektedir. Konaklama işletmelerinde kullanım için en çok tercih edilen bez çeşididir. Mikrofiber bezler, nemli veya kuru olarak kullanılabilir. Bezin nemli iken zemin temizliğinde, kuru iken toz almada kullanılması temizliğin daha hijyenik olmasını ve daha kısa sürede yapılmasını sağlar.

İşletmelerde, temizliğin yapıldığı alana göre farklı renkte bez kullanılır (Görsel 1.18). Genel olarak kullanım alanına göre tercih edilen bezler ve renkler şunlardır:

- Mavi Mikrofiber : Cam silme
- Pembe Mikrofiber : Toz alma
- Kâğıt Havlu : Bardak silme
- Kâğıt Havlu : Klozet ve klozet çevresi
- Sarı Mikrofiber : Küvet ve lavabo
- Yeşil Mikrofiber : Banyo zemin



Görsel 1.18: Çeşitli renklerde mikrofiber temizlik bezleri



1.3.11. Temizlik Maddeleri

Konaklama işletmelerinde kullanılan temizlik maddelerinin kaliteli ve doğru seçilmesi gerekir. Doğru ürünün seçilmesi ve temizliğin doğru ürünle yapılması iş gücü kaybının da önüne geçilmesini sağlar. Temizlik maddelerinin seçiminin doğru yapılması iş sağlığı ve güvenliği için de oldukça önemlidir.

Temizlikte kullanılan maddelerin özellikleri ve kullanım alanları şunlardır:

- a) Temel Temizlik Maddeleri:** Yüzeydeki kiri temizlemek amacıyla kullanılır. Taş, mozaik, fayans gibi yüzeylerin yoğunlaşmış kirlerden temizlenmesinde ve cilanın yüzeyden çıkarılmasında kullanılır. Ahşap zeminde kesinlikle kullanılmamalıdır.
- b) Genel Temizlik Maddeleri:** Banyo, küvet, fayans, cam, ayna, kapı gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılır. Genel temizlik maddeleri asitli maddeler içermediğinden kullanılan yüzeye zarar vermez. Kullanıldıktan sonra uygulanan yüzey iyi durulanmalıdır. Hoş kokulu gereçlerdir.
- c) Nötr Temizlik Maddeleri:** Cilalı yüzeyler genellikle temizlik gereçlerinden zarar görür. Asitli gereçler cilanın matlaşmasına ya da çıkmasına neden olur. Ayrıca alkali olanlar bu yüzeylere zarar verir. Bu nedenle cilalı yüzeylerde nötr olan temizleme gereçleri tercih edilmelidir.
- ç) Ovma Maddeleri:** Yüzeydeki kirleri, ovma yoluyla temizleyen maddelerdir. Banyo, lavabo, küvet ve fayans temizliğinde kullanılır. İçinde klorun olması kirlerin yok edilmesini ve yüzeyin ağarmasını sağlar. Toz ovma maddelerinin yüzeyi çizme oranı sıvı maddelere göre fazladır. Bu nedenle ovma işleminde sıvı maddeler tercih edilmelidir.
- d) Dezenfektanlar:** Yüzeyde bulunan mikroorganizmaların yok edilmesinde kullanılır. Dezenfektanlar bir temizleme maddesi değildir. Bu nedenle temizleme işleminden sonra kullanılmalıdır. Kullanılacak yüzeye ve ortamda bulunan mikroorganizmanın türüne göre dezenfektan tercih edilmelidir.
- e) Cam ve Ayna Temizleme Maddeleri:** Cam ve aynaların temizliğinde kullanılan temizlik gereçleridir.
- f) Tıkanmış Boruları Açma Maddeleri:** Su tesisatında tıkanmış boruları ve giderleri açmak için kullanılan asitli gereçlerdir. Asitli gereçler boruları tıkayan saç, sabun gibi artıkları eriterek yok eder.
- g) Kireç ve Pas Çözücüler:** Banyo, lavabo, küvet, gider ve armatürler sürekli su ile temas ettiğinden bir süre sonra kireçlenerek mat ve kötü bir görünüm alır. Asit oranı yüksek olan bu temizleme gereçleri kireç kaplı yüzeylerin temizliğinde iyi sonuç verir.
- ğ) Leke Çözücüler:** Her yüzey ve leke için leke çözücüler vardır. Leke çıkarıcılar piyasada sprey veya sıvı hâlinde bulunur.
- h) Cilalar:** Zeminin daha parlak ve bakımlı olmasını sağlar. Genellikle mermer, mozaik, ahşap, parke, marley gibi yüzeylerin parlatılmasında kullanılır. Cilalar; zemini çizilmeye karşı korur, zeminin görünümünü güzelleştirerek güzel görünmesini, hijyenik olmasını ve kolay temizlenmesini sağlar.
- ı) Özel Temizlik Maddeleri:** Metal, mobilya, deri gibi yüzeyleri temizlemede kullanılan gereçleridir.

**Temizlik maddelerini kullanırken ve saklarken (depolarken) dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:**

- Temizlik maddelerini kullanırken mutlaka kullanma talimatı okunmalı ve talimata uyulmalıdır (Görsel 1.19).
- Temizlik maddeleri üretildiği yüzeye yönelik kullanılmalıdır.
- Temizlik maddelerinden yağ çözücü gereçler çıplak elle kullanıldığında cildin yüzeyinde bulunan yağlı maddeleri ciltten uzaklaştırır ve cildin kurumasına neden olur. Bu nedenle yağ çözücülerin uygulama işleminde mutlaka eldiven kullanılmalı, bazı gereçleri kullanırken maske de takılmalıdır.



Görsel 1.19: Temizlikte kullanılan farklı maddeler

- Temizlik maddeleri asla birbirine karıştırılmamalıdır. Temizlik ürünleri birbiriyle reaksiyona girdiğinde göze, ciğere ve solunum sistemine zarar verir. Örneğin çamaşır suyu, tuz ruhu gibi kimyasal ile karıştırıldığında zehirli gazların oluşmasına neden olur.
- Sıvı temizlik maddeleri, kullanma talimatına uygun oranda su ile karıştırılmalıdır. Bu tür temizlik ürünleri gereğinden fazla kullanıldığında yüzeye zarar verir, daha fazla durulama gerektirir ve ekonomik açıdan zarar verir.
- Sıvı ve sprey temizlik maddeleri kullanılmadan önce içindeki maddelerin birbirine iyice karışması için çalkalanmalıdır.
- Temizlik maddeleri kullanıldıktan sonra kapakları hemen kapatılmalıdır.
- Temizlik maddeleri kendi ambalajlarında saklanmalı, eğer başka bir kabın içine konulacaksa mutlaka üzerine hangi temizlik maddesi olduğu bir etiketle belirtilmelidir.
- Asit içeren temizlik maddeleri havadar bir yerde ve bir maske ve eldivenle kullanılmalıdır.
- Temizlik maddeleri tene veya göze sıçradığında temizlik malzemesinin olduğu kısım bol soğuk su ile yıkanmalıdır.
- Temizlik maddeleri temizlenecek yüzeye direkt dökülmemelidir.
- Temizlik maddeleri kendi ambalajında, kapağı kapalı olarak ve gıda maddelerinden uzak saklanmalıdır. Ayrıca toz halindeki kimyasallar nemsiz bir ortamda saklanmalıdır. Depolama alanları sık sık havalandırılmalıdır.

1.3.12. Eldiven, Bone ve Maske

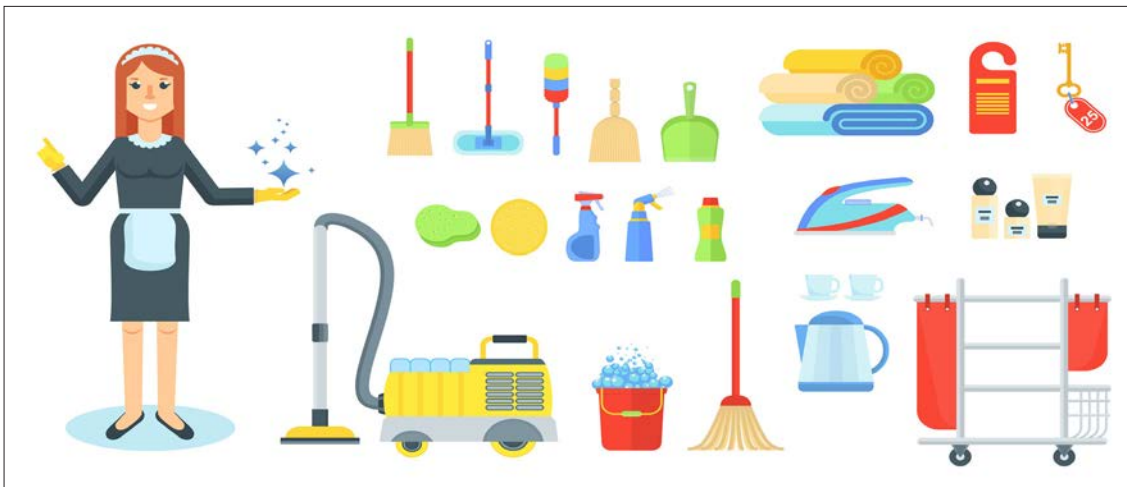
Temizlik sırasında kimyasallardan etkilenmemek ve kişinin elini, yüzünü ve saçlarını kimyasallardan korumak amacıyla kullanılan malzemelerdir.

1.3.13. Merdiven ve Tabure

Temizliği daha rahat yapabilmek ve yüksek yerlere daha rahat ulaşabilmek amacıyla kat görevlilerinin kullandığı araçlardır (Görsel 1.20).



Görsel 1.20:
Temizlikte kullanılan merdiven



Görsel 1.21: Kat hizmetlerinde kullanılan bazı ekipmanlar

1.4. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN FORM VE RAPORLAR

Kat hizmetleri bölümünde çalışanlar ve yöneticiler tarafından işlerin sağlıklı yürüyebilmesi için belirli aralıklarla formlar ve raporlar düzenlenir.

1.4.1. Housekeeping Raporu

Konuk odalarının o günkü durumunun housekeeper [hauskiipır (kat görevlisi)] tarafından rapora kaydedilmesine **housekeeping [hauskiiping (kat hizmetleri)] raporu** denir. Bu rapor genellikle gün içinde iki kez düzenlenir. Formun düzenlenme zamanı ise sabah ve öğleden sonradır.

Ön büro bölümü, günlük olarak “oda durum raporu” hazırlar. Hazırlanan raporla dolu odaların listesini, otelden ayrılması beklenen misafirlerin erken veya geç ayrılmalarıyla ilgili değişiklikleri kat hizmetleri departmanına sabah erken saatlerde bildirir. Bilgi verme işlemi manuel veya bilgisayar sisteminde ortak kullanılan otomasyon programı aracılığıyla yapılır.



Ön bürodan gelen bilgiler housekeeper tarafından kat görevlilerine dağıtılır. Kat görevlileri listede yazılı odaların temizliği ve sorumlu olduğu kattaki odaların denetimini yapar ve housekeepere geri bildirimde bulunur. Housekeeper gelen raporlarla ön bürodan gelen bilgileri karşılaştırır ve durumu günün ilk raporunda belirtir. Raporlar arasında uyumsuzluk var ise bunu “uyumsuzluk raporu” ile ön büro bölümüne iletir.

Kat görevlileri, günün sonunda temizlik ve kontrol işlemi bittikten sonra raporlarını hazırlayarak sorumlu oldukları odaların durumlarını belirli semboller kullanarak işaretler. Oda raporları housekeepere kat şefleri tarafından iletdikten sonra housekeeper odaların durumunu ve oda kişi sayısını bu raporlara göre kontrol eder. Housekeeper kontrol sonucu edindiği bilgileri raporuna yazarak ikinci raporunu hazırlar.

Günümüzde bu raporlar, konaklama işletmelerinde kullanılan bilgisayar otomasyon programlarına veri girişleri yapılarak çıktı olarak hazırlanmaktadır. Hazırlanan “housekeeping raporu” (Tablo 1.1) üç nüsha olarak düzenlenir. Birinci nüsha ön büroya, ikinci nüsha muhasebeye ve üçüncü nüsha katlar şefinin dosyasına konularak saklanır. Bu raporda satılan oda sayısı, satılan oda numarası, odanın boş, dolu, arızalı, bagajlı, bagajsız, meşgul olma durumu ve yatılmamış olduğu belirtilir.

Tablo 1.1: Housekeeping raporu

Konaklama İşletme Logosu			HOUSEKEEPER RAPORU						Tarih : .../.../...		
									Tarih : .../.../...		
ODA NO.	ODA DURUMU	KİŞİ SAYISI	ODA NO.	ODA DURUMU	KİŞİ SAYISI	ODA NO.	ODA DURUMU	KİŞİ SAYISI	ODA NO.	ODA DURUMU	KİŞİ SAYISI
101											
102											
103											
104											
105											
106											
107											
108											
109											
110											
111											
112											
113											
114											
115											
116											
117											
118											

V/C	Boş Temiz	OCC	Dolu Temiz
V/D	Boş Kirli	OK	Temiz
C/O	Çıkış	OOO	Arızalı
C/I	Giriş	S/O	Dolu Kullanılmamış
H/U	Personel Kullanımı	W/L	Dolu Bagajsız
R/C	Oda Değişimi		

Oda Sayısı	
Ön Büro Durumu	
HK Durumu	
Son Durum	

Hazırlayan

Kontrol Eden

1.4.2. Kat Görevlisi Raporu (Maid Raporu)

Konuk odalarında, kat görevlileri tarafından yapılan işlemlerin ve son kontrollerin gösterildiği rapora **kat görevlisi raporu** denir (Tablo 1.2). Kat görevlisi, maid raporunu sabah odalara gitmeden önce imza karşılığı teslim alır; gün bitiminde ise görevli olduğu odalarla ilgili yaptığı işlemleri gösterir ve hazırladığı raporu imza karşılığı teslim eder. Bu raporlara göre housekeeper gün bitiminde housekeeper raporunu hazırlar ve ilgili departmana iletir.

Tablo 1.2: Kat görevlisi (maid) raporu

Konaklama İşletme Logosu

MAİD ODA RAPORU

Tarih: .../.../....
Saat: ... : ...

ODA NO.	Kişi SAYISI	ODA DURUMU	ODA İLE İLGİLİ NOTLAR

V/C	Boş Temiz	OCC	Dolu Temiz	W/L	Dolu Bagajsız	Bebek Yatağı	
V/D	Boş Kirli	OK	Temiz	H/U	Personel Kullanımı	İlave Yatak	
C/I	Giriş	S/O	Dolu Kullanılmamış	R/C	Oda Değişimi		
C/O	Çıkış	OOO	Arizalı				

1.4.3. Uyuşmazlık Raporu

Ön büro bölümü tarafından hazırlanan oda durum raporu ile housekeeper tarafından hazırlanan raporlar kontrol edilir. Bu raporlarda farklılıkların bulunması durumunda, farklılığın olduğu oda numaraları uyumsuzluk raporu [discrepancy report (diskirepansi riport)] ile belirtilir ve uyumsuzluğun nedenleri araştırılır (Tablo 1.3). Kat hizmetleri bölümü odaların son durumunu kontrol ettikten sonra son durumu ön büro bölümüne bildirir ve raporların değerlendirmesi yapılır.

Raporlar arasında uyumsuzlukların sebebi genellikle şunlardır:

- Ön büro bölümünün ya da kat hizmetleri bölümünün eksik işaretleme veya yanlış işaretleme yapması
- Yapılan oda satışının gösterilmemesi
- Oda durumunda meydana gelen değişikliğin raporlarda gösterilmemesi



Tablo 1.3: Uyuşmazlık raporu

FO/ HK UYUŞMAZLIK RAPORU						
TARİH: 30.04.2021						SAAT: 16:08
KAT	ODA NO.	ODA TİPİ	KİŞİ	FO ODA DURUMU	HK ODA DURUMU	KONTROL
1	1103	STD	0	V/C	OCC	
1	1108	SUİT	0	V/C	OCC	
2	1214	FAM	4	OCC	V/C	
3	1303	STD	2	OCC	V/C	
5	1506	STD	1	H/U	V/C	

HK KONTROL

ÖN BÜRO KONTROL

1.4.4. Arıza Bilgi Formu ve Arıza Raporu

Odalarda kat görevlilerinin yaptığı temizlik ve kontrol sırasında tespit edilen arızaların yazıldığı bilgi formuna **arıza bilgi formu** denir (Tablo 1.4). Arıza bilgi formunda misafir odaları ve ortak alanlarda tespit edilen arızalarla ilgili detaylı bilgiler yer alır. Kat şefleri bu arıza bilgi formlarını toplar ve housekeeperlere iletir. Housekeeper tarafından üç nüsha olarak arıza raporu düzenlenir. Kat görevlilerinin tespit ettiği arızalar dışında odada kalan misafirler tarafından ön büroya bildirilen arızalar da olabilir. Tüm bu arızalar rapor ile teknik servis bölümüne bildirilir. Arızanın gün içerisinde çözülmesi için gerekli çalışmalar yapılır. Arıza çözülemeyecek durumdaysa oda, OOO (Out Of Order) olarak sisteme işlenir ve sorun çözülene kadar satışa kapatılır.

Tablo 1.4: Arıza raporu

HK ARIZA RAPORU					
TARİH: 30.04.2021					SAAT: 10.35
KAT	ODA NO	ODA DURUMU	ARIZA TÜRÜ	ARIZA DURUMU	KONTROL
1	108	V/C-000	WC	Şifon bozuk. Sürekli su akıtıyor	
1	201	V/C	TV	Kanal arızası var. Kanallar göstermiyor	
2	214	OOO	KLİMA	Soğutma Yapmıyor	
3	322	OCC	WC	Ayna Camı Kırık	
5	504	OCC	MİNİ BUZDOLABI	Buzdolabı soğutma yapmıyor	

Departmanımız tarafından kontroller sonucu yukardaki arızalar tespit edilmiştir. Gerekli işlemlerin yapılmasını rica ederim

HK BÖLÜMÜ

1.4.5. Periyodik Temizlik Planı

Temizliği yapılacak odalar ve genel alanlarla ilgili housekeeper tarafından hazırlanarak kat hizmetleri bölümü personellerine verilen iş planına **periyodik temizlik planı** denir. Bu planda genel alanlarda hangi işlemlerin hangi sıklıkla yapılması gerektiği, odalarda yapılması gereken günlük temizlik işlemleri ve check out yapan odaların yeni misafirler için hazırlanmasıyla ilgili bilgiler yer alır.



1.4.6. Anahtar/Pas Kartı Kontrol Defteri

Kat görevlilerinin oda temizliği için kullandıkları pas anahtarı ve kartlarının kayıt edildiği defterlere **anahtar/pas kartı kontrol defteri** denir. Pas anahtarı ve kartlarını teslim alma ve teslim etme işlemleri imza ile yapılır. Anahtar veya kartın kaybedilme durumunda görevliler tarafından gerekli işlemler başlatılır.

1.4.7. Oda Demirbaş Hasar ve Kayıp Formu

Kat görevlilerinin temizlik için odaya girdiğinde yaptıkları kontroller sonucunda odalarda meydana gelen ve misafir tarafından yapıldığı tespit edilen hasarların ve demirbaş eşya kayıplarının yazıldığı ve kat şeflerine bildirildiği formlara **oda hasar ve kayıp formu** denir (Tablo 1.5). Eksik veya bozuk bir malzeme tespit edildiği anda kat şefleri aracılığı ile housekeepera bildirilir. Housekeeper durumu ön büro bölümüne iletir. Misafir işletmeden ayrılmamışsa ön büro tarafından gerekli işlemler başlatılır.

Tablo 1.5: Hasar tespit formu

HASAR TESPİT RAPORU	
TARİH	
DAĞITIM	
BİLGİ	
ODA NUMARASI	
HASAR GÖREN EŞYA	
HASAR DURUMU	
HASAR VEREN MİSAFİR ADI SOYADI	
C-in C-out TARİHLERİ	
TUR OPERATÖRÜ	
GÖRÜŞLER	
HASARI TESPİT EDEN	
DEPARTMAN MÜDÜRÜ	

1.4.8. Misafir Çamaşır İşlem Formu

Konaklama işletmelerinde misafir çamaşırlarının yıkanması, temizlenmesi ve ütülenmesi ile ilgili işlemleri takip edebilmek için kullanılan forma **misafir çamaşır işlem formu** denir. Üç nüsha hâlinde düzenlenen bu form misafir çamaşırlarının karışmadan konuk odasına teslim edilmesinde kullanılan bilgi formudur. Formlar genellikle odalarda gardırop veya masada çekmece içinde bulunur. İşlem yapılması hâlinde bir tane misafirde, bir tane çamaşırhanede diğeri de kat hizmetleri ofisinde kalır. Bu formda çamaşır adedi, cinsi, ütü, kuru temizleme isteyip istemediği, ne zaman istediği, yapılacak işlemlerin fiyatları yer alır.

Misafir temizlenmesini istediği çamaşırlarla ilgili bilgileri bu form üzerine yazar ve formu imzalar. Hazırlanan formlar çamaşır ile birlikte kirli çamaşır torbasına konur. Formun diğer bölümleri, ilgili kat görevlisi tarafından doldurulur. Böylelikle işletmede konaklayan misafirlerin çamaşırları bu rapordaki bilgiler yardımı ile birbirine karıştırılmadan çıkarılıp temizlenerek tekrar odalarına gönderilir.



1.4.9. Kayıp Eşya Formu

Misafirlerin konaklama sırasında veya işletmeden ayrılırken odalarda ve genel alanlarda unuttukları her türlü eşya kayıp eşya olarak kabul edilmektedir. Kayıp eşyaların saklanması ve talep edildiğinde misafire geri verilmesi ile ilgili tüm işlemler kat hizmetleri bölümünün sorumluluğu altındadır. Kayıp eşyalar ile ilgili işlemler konaklama işletmesinin kayıp eşya prosedürleri doğrultusunda yürütülür.

Kayıp ve bulunmuş eşyalar için hazırlanan forma **kayıp eşya formu** denir (Tablo 1.6). Bu formda kayıp veya unutulmuş eşya ilgili tüm bilgiler yer alır. Bu form ile birlikte kayıp eşya değerine göre uygun şart ve ortamlarda muhafaza edilir.

Kayıp eşya formu kat şefi tarafından her eşya için iki nüsha hâlinde hazırlanır. Bir nüsha ön büro bölümüne gönderilir ve bilgi verilir. Diğer nüsha kat hizmetleri ofisinde kalır.

Kayıp eşya formunda;

- Eşyanın cinsi,
- Bulunduğu yer,
- Bulunduğu tarih,
- Bulunduğu andaki durumu,
- Bulan kişi,
- Teslim eden kişi,
- Teslim alan kişi ve
- Açıklamalar yer alır.

Tablo 1.6: Kayıp eşya formu

KAYIP EŞYA TESLİM FORMU	
TARİH	
DAĞITIM	Ön Büro ☐ HK ☐
BİLGİ	Bulunan kayıp eşya hakkında
BULUNAN EŞYANIN CİNSİ	
BULUNDUĞU YER	
BULUNDUĞU TARİH	
BULUNDUĞU DURUM	Sağlam ☐ Hasarlı ☐
BULAN KİŞİ	
TESLİM EDEN KİŞİ	
TESLİM ALAN KİŞİ	
AÇIKLAMALAR	
DEPARTMAN MÜDÜRÜ	

1.4.10. Oda Bilgi Kartı

Misafir odalarına çeşitli sebeplerden dolayı temizlik hizmeti verilememesi durumunda misafiri bilgilendirme amacıyla hazırlanan karta **oda bilgi kartı** denir. Kat hizmetleri personeli tarafından hazırlanıp konuk odasına bırakılır. Kartta odaya hangi sebeple saat kaç kadar hizmet verilemediği ayrıntılı şekilde yazılır. Misafirin temizlik istememesi, rahatsız edilmeme isteği gibi durumları belirtmek için kapiya asmış olduğu karta göre oda bilgi kartları doldurulur.



1.4.11. Oda Denetleme Formu

Kat şefleri tarafından odaların temizliğinden sonra yapılan son kontrol için kullanılan formlara **oda denetleme formu** denir. Bu formda işletmenin oda temizlik standartlarına göre belirlediği kurallar yer alır. Bu kuralların yerine getirilip getirilmediği kat şefi tarafından kontrol edilir. Eksik ve yapılmamış bir işlem var ise bu eksikliğin tamamlanması sağlanır.

1.4.12. Kat Hizmetlerinde Kullanılan Diğer Formlar ve Belgeler

Kat hizmetleri bölümünde yukarıdaki formların yanı sıra işletmenin büyüklüğüne ve kat hizmetleri bölümünün yönetim politikalarına göre

- İşletme temizlik standartları formları,
- Oda değişim formu,
- Ekstra yatak işlem formu,
- Bebek yatağı işlem formu,
- Çamaşırhane kirli ve temiz malzeme teslim formları,
- Personel değerlendirme formu,
- İş tanımlı kartları,
- Elektrikli araçların kullanma kılavuzları,
- Haftalık çalışma çizelgesi,
- Kat ofisi sayım tutanağı,
- Çamaşır sayım tutanağı,
- Malzeme kullanım talimatları ve
- Memorandum formları kullanılmaktadır.



Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezi

7 kuruma ait acil çağrı numaraları artık tek numarada.
(İtfaiye, Jandarma, Polis, Sağlık, Orman, Sahil Güvenlik, AFAD)

Görsel 1.22: Kurumlara ait acil çağrı numarası







KAT OFİSİ İŞLEMLERİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



1. ÖĞRENME BİRİMİ

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru seçeneğini işaretleyiniz.

- Arıza nedeniyle satışa kapatılmış oda, otomasyon programında aşağıdaki kodlardan hangisi ile gösterilir?**
A) OCC B) OOO C) S/O
D) VD E) WL
- Aşağıdakilerden hangisi cansız ortamdaki mikroorganizmaların öldürülmesi veya üremelerinin durdurulmasına yönelik yapılan bir işlemdir?**
A) Dezenfeksiyon
B) Hijyen
C) Silme
D) Sterilizasyon
E) Yıkama
- Aşağıdaki formlardan hangisi kat hizmetleri ile ön büronun hazırladığı raporlar arasında farklılık olduğunda düzenlenir?**
A) Housekeeping form
B) Kat görevlisi raporu
C) Oda durum raporu
D) Oda kontrol raporu
E) Uyuşmazlık (discrepancy) formu
- İşletmelerde housekeeper raporunun düzenlenme zamanı ve sıklığı hangi seçenekte doğru verilmiştir?**
A) Sabah-1
B) Akşam-1
C) Gece-1
D) Sabah-1 ve öğleden sonra-1
E) Sabah-1 ve akşam-1
- Küvet ve lavabo temizliğinde aşağıdaki hangi temizlik bezi kullanılır?**
A) Kâğıt havlu
B) Kırmızı mikrofiber bez
C) Mavi mikrofiber bez
D) Sarı mikrofiber bez
E) Yeşil mikrofiber bez
- Asitli çözücüler aşağıdaki hangi durumda kullanılır?**
A) Boru açma B) Cilalama
C) Küvet temizliği D) Lavabo temizliği
E) Ovma
- Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri bölümünde kullanılan arabalardan biri değildir?**
A) Çamaşır toplama arabası
B) Genel alan temizlik arabası
C) Kat arabası
D) Oda servisi arabası
E) Temizlik basketi
- Kat ofisinde aşağıdaki malzemelerden hangisi bulunmaz?**
A) Buklet malzemeleri
B) Çarşaf
C) Havlu
D) Paket toz içecekler
E) Temizlik maddeleri
- Kat görevlisi, konaklama odasında tespit ettiği arıza için ilk önce aşağıdakilerden hangisini yapmalıdır?**
A) Arıza tutanağı tutarak şefine bilgi vermelidir.
B) Kendisi tamir etmelidir.
C) Odayı satışa kapatmalıdır.
D) Ön büro bölümüne bilgi vermelidir.
E) Teknik servisi aramalıdır.
- Aşağıdakilerden hangisi kat ofisindeki ortamı ve içerideki malzemeleri olumsuz etkileyen bir durumdur?**
A) Aşırı nem
B) Deterjanların ve kimyasalların bulunması
C) Elektrikli cihazların bulunması
D) Sıcak hava
E) Soğuk hava

2.

ÖĞRENME BİRİMİ



ODA TEMİZLİK İŞLEMLERİ

KONULAR

- 2.1. KONUK ODASI GİRİŞ İŞLEMLERİ
- 2.2. ODAYI HAVALANDIRMA
- 2.3. ODADAN ÇÖPLERİ TOPLAMA
- 2.4. ODADA ARIZALI EŞYA TESPİTİ
- 2.5. MİNİ BUZDOLABI TEMİZLİĞİ
- 2.6. BALKON TEMİZLİĞİ
- 2.7. BUKLET MALZEMELERİNİ YERLEŞTİRME

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Konuk odası giriş işlemlerini yapma
- Odayı havalandırma
- Odadan çöpleri toplama
- Odadaki arızalı eşyaları tespit etme
- Mini buzdolabını temizleme
- Balkonları temizleme
- Odanın tozunu alma
- Odaya buklet malzemelerini yerleştirme
- Odayı süpürme işlemini yapma

KAVRAMLAR

- | | | |
|---------------------------|----------------|-----------|
| • İş sağlığı ve güvenliği | • KKD | • Atık |
| • İş planı | • Pas anahtarı | • Meeting |
| • Hijyen | • DND kartı | |
| • Temizlik | • Ergonomi | |





bölümünden gelen raporla elde eder.

Oda Durum Raporu

Oda durum raporu, oda temizleme görevlileri tarafından kat şeflerinin hazırladığı iş planına göre sabah ve akşam olmak üzere günde iki defa hazırlanır. Rapor sabah, oda kontrolünden sonra hazırlanırken akşam, iş bitimiyle hazırlanır.

Kat hizmetleri müdürü, oda temizleme görevlilerinin hazırladığı rapora göre “kat hizmetleri (housekeeping) raporu”nu hazırlayarak ön büro bölümüne gönderir. Hazırlanan raporda otelle ilgili boş, dolu, arızalı, bagajsız, geceleme yapılmamış (sleep out) gibi bilgilerin yanında kirli odaların durumları ve odaları kullanan kişilerin sayısı da yer alır.

Kat hizmetleri tarafından hazırlanan rapor üç nüsha düzenlenir (Tablo 2.1). Hazırlanan raporun bir nüshası ön büroya, bir nüshası muhasebeye gönderilir. Bir nüshası da kat hizmetleri bölümünde kalır. Böylece ön büro, oda durumlarına göre satış ve giriş işlemlerini gerçekleştirir. Otelin tam dolu olduğu yoğun sezonlarda gün içerisinde ön büroya gönderilen rapor sayısı birden fazla olabilir. Kat hizmetleri bölümü ile ön büro bölümü sürekli iletişim hâlinde (Görsel 2.1).



Görsel 2.1: HK ön büroya oda durum raporunu iletirken



Tablo 2.1: Doldurulmuş Oda Durum Raporu

... OTELİ ODA DURUM RAPORU				
.../.../20...				
ODA NO.	Ö/B DURUM	Ö/B KİŞİ SAYISI	H/K DURUM	H/K KİŞİ SAYISI
1001	C/O	2	C/O	2
1002	OCC	2	OCC	2
1003	V/C	-	V/C	-
1004	OCC	2	OCC	3
1005	OCC	1	S/O	
1006	OCC/WL	1	OCC/WL	1
...				
1015	OOO			000

V/C (Vacant Clean): Temizlenmiş ama henüz satışa hazır hâle gelmemiş oda
C/O (Check Out): Çıkışı yapılmış, temizlenmemiş oda
C/IN (Check In): Yeni giriş yapılmış oda
OCC (Occupied): Dolu oda
OOO (Out Of Order): Arızalı oda
OK (Okey): Temizlenmiş dolu oda
S/O (Sleep Out): Dolu fakat gece kullanılmamış oda
W/L (Without Luggage): Dolu bagajsız oda
DND (Do Not Disturb): Rahatsız edilmek istemeyen, kapısında DND kartı olduğu için girilememiş oda
H/U (House Use): Personel tarafından kullanılan oda
VIP (Very Important Person): Önemli konuk odası

AÇIKLAMA: 1004 numaralı odada iki kişi görünmesine rağmen odada bulunan 3. yatağın kullanılmış olduğu görülmüştür. Ayrıca banyoda üç adet diş fırçası bulunmaktadır.

1015 numaralı odanın arızası giderilememiştir.

HAZIRLAYAN GÖREVLİ

KONTROL/İMZA





Görsel 2.2: 3x3 Metodu ile konuk odası kapısını çalma



Tablo 2.2: Gün İçinde Doldurulmuş Oda Durum Raporu

... OTELİ ODA DURUM RAPORU			
.../.../20...			
ODA NO.	DURUM	KİŞİ SAYISI	AÇIKLAMA
1001	C/O	2	OK
1002	OCC	2	OK
1003	V/C	-	V/C
1004	OCC	2	OK
1005	OCC	1	DND
1006	OCC/WL	1	OK/WL
...			
1015	000		000

V/C (Vacant Clean): Temizlenmiş ama henüz satışa hazır hâle gelmemiş oda
C/O (Check Out): Çıkışı yapılmış, temizlenmemiş oda
C/IN (Check In): Yeni giriş yapılmış oda
OCC (Occupied): Dolu oda
000 (Out Of Order): Arızalı oda
OK (Okey): Temizlenmiş dolu oda
S/O (Sleep Out): Dolu fakat gece kullanılmamış oda
W/L (Without Luggage): Dolu bagajsız oda
DND (Do Not Disturb): Rahatsız edilmek istemeyen, kapısında DND kartı olduğu için girilememiş oda
H/U (House Use): Personel tarafından kullanılan oda
VIP (Very Important Person): Önemli konuk odası

AÇIKLAMA: 1005 numaralı odada kapısında gün boyu DND kartı asılı olduğu için oda temizlenememiştir.

1015 numaralı odanın arızası giderilememiştir.

HAZIRLAYAN GÖREVLİ

KONTROL/İMZA



**Pas Anahtar Çeşitleri**

- a) Bölüm Pas Anahtarı/Kartı [Master Key/Card (Mestır Ki Kard)]:** Günlük oda hizmeti verilirken fiziki koşullara uygun bölümlerdeki odalara giriş yapılmasını sağlayan tek anahtardır. Oda temizleme görevlilerinin kullanımı için oluşturulmuştur.
- b) Kat Pas Anahtarı/Kartı [Master Key/Card (Mestır Ki Kard)]:** Sadece bir kattaki bütün odaları açan anahtardır. Kat pas anahtarı ilgili kat şefine verilir. Bir kat anahtarı, diğer katlardaki odaları açmayacak şekilde kodlanır.
- c) Katlar Anahtarı/Kartı [Grand Master Key/Card (Grend Mestır Ki Kard)]:** Otelin tüm misafir odalarını açan tek bir anahtar ya da karttır. Güvenlik gerekçesiyle sadece kat hizmetleri yöneticisinde bulunur.
- d) Genel Otel Anahtarı/Kartı [General Master Key/Card (Mestır Ki Kard)]:** Otelin ofis, mutfak, depo, oda, salon gibi tüm bölümlerin kapılarını açan tek anahtardır. Genel otel anahtarı otel idaresinde bulunur. Buna “emniyet anahtarı” da denir.

Tablo 2.3: Anahtar İmza Föyü

OTEL ANAHTAR İMZA FÖYÜ							
TARİH: .../.../20...							
ADI SOYADI	PAS NO.	ALINAN SAAT	İMZA	BÖLGE	KATLAR	TESLİM EDİLEN SAAT	İMZA
ADI SOYADI	PAS NO.	BÖLGE	KATLAR	ŞEF KONTROL	İMZA	SAAT	TESLİM ALANIN İMZASI







Görsel 2.4: Kat arabasını koridora yerleştirme şekli



Görsel 2.5: Konuk odasına pas anahtar kartı ile giriş







Görsel 2.6: Kat arabası



BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



Kat hizmetleri personeli;

- İşi ile ilgili mesleki eğitim almış,
- En az bir yabancı dili iyi derecede konuşan,
- İşi ile ilgili araç, gereç ve makineleri kullanabilen,
- Sorumluluk sahibi,
- Zamanı ve enerjiyi verimli kullanan,
- Pratik ve çözüm odaklı,
- Çalışma arkadaşları ile uyumlu,
- Temiz, bakımlı ve
- Mesleğini sevip mesleki beceri, görgü ve konuşma kurallarını bilerek iyi ilişkiler kuran kişidir.









Görsel 2.7: Oda değişimi

2.1.3. Konuk Odası Kapı Kart Sistemleri

Konaklama işletmelerinde hizmet anlayışı konukların daha rahat konaklayabilmesi, işletmedeki hizmetlerden daha fazla yararlanabilmesi ve sunulan bu hizmete daha hızlı ulaşabilmesine yöneliktir. İşletmelerdeki odaların, konukların istek ve ihtiyaçlarına göre hazırlanması da onların memnuniyetini sağlamak amaçlıdır.

Konuk odalarında misafirlerin kullanabileceği çeşitli kartlar bulunur. Bu kartların çoğu odada konunun kullanımına hazır hâlde masa veya sehpa üzerinde, genellikle dosya içerisinde.

Konuk odası kapı koluna asılan kart DND kartıdır. Diğerleri ihtiyaç duyulduğunda konuk tarafından doldurularak oda temizleme görevlisinin görebileceği şekilde odaya bırakılır (Görsel 2.8).



Görsel 2.8: DND kartı ve "Lütfen Odamı Temizleyin" kartı



2.1.3.1. DND Kartı (Do Not Disturb) (Du nat distörb) (Lütfen Rahatsız Etmeyiniz Kartı)

Konuk odası kapı koluna asılan kartlara **DND kartı** denir. DND kartları, otel odalarının konukların kullanımı için konulan önemli bir karttır. Konuklar, odalarına girilmesini istemediği her durumda bu kartı kapının dışına asarak kat hizmetleri personeline mesaj vermiş olur. Diğer kartlar ise ihtiyaç duyulduğunda konuk tarafından doldurulur ve oda temizleme görevlisinin görebileceği şekilde odaya bırakılır.

DND kartlarının diğer yüzünde genellikle “Lütfen Odayı Şimdi Hazırlayınız.” [Please Make Up Room Now. (Pliis Meyk Ap Rum Nav.)) ifadesi yazılıdır. Oda temizleme görevlisi, kartın asılı olduğu konuk odasının temizliğine öncelik verir (Görsel 2.9).



Görsel 2.9: Lütfen odamı temizleyin kartı

Yeni otelcilik sisteminde, konuğun kullanımını kolaylaştırmak için kapının yanına “Rahatsız Etmeyin!” ve “Odamı Temizleyin.” anlamına gelen kırmızı ve yeşil ışıklı buton konulmaktadır. Konuk, kapı kartı yerine odada bulunan tuş yardımıyla dışarıdaki ikaz lambasını yakarak kat personeline gereken uyarıyı verebilir.

Konuklar zaman zaman DND kartını astıktan sonra resepsiyonu da arayarak odasına telefon edilmesini talep edebilir veya odada bulunan telefon yardımıyla tuşlama yaparak isteğini belirtebilir. Böyle bir durumda dışarıdan ve içeriden söylenilen saatler arasında konuk hiç kimseyle görüştürülmez.

DND kartı asılı ise yan odalarda gürültü yapılmamalı, katta gürültü oluşturabilecek teknik işlerin yapılmasına izin verilmemelidir.



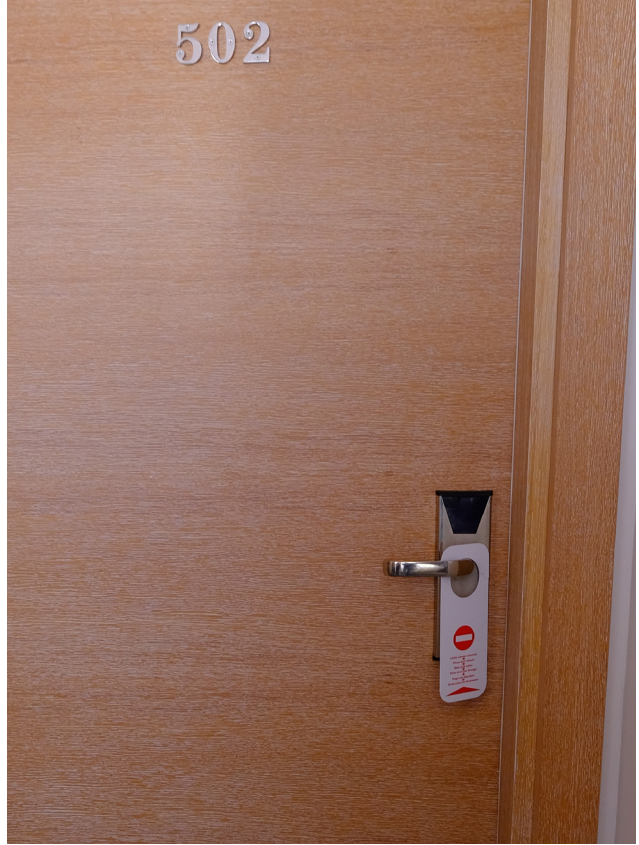
Oda temizleme görevlisi DND kartı asılı odalara “Kapınızda DND kartı vardı, odanıza girilemediğinden temizlik yapılamadı. Temiz havlu veya başka bir ihtiyacınız olursa lütfen resepsiyonu arayınız.” yazılı kart, kapının altından içeriye doğru atılarak ya da kapı koluna asılarak konuklar bilgilendirilmelidir.

Otel otomasyon sistemine, oda kapısında DND olduğu ve odaya girilemediği yazılmalı, tarih ve saat belirtilmelidir. Bu bilgilendirmeden sonra temizlik istenirse konuk tarafından ön büro aranarak oda temizletilebilir veya odanın eksikleri tamamlanabilir. Ayrıca DND odalar, herhangi bir şikâyet sebebiyet vermemek için her gün akşam kat hizmetleri raporunda belirtilmelidir.

DND uyarısı 24 saat geçerlidir. Ertesi gün DND ve UYARI kartını veya ışığını kaldırmayan konuk, ön büro tarafından sağlığı veya herhangi bir ihtiyacının olup olmadığı sorulmak için aranır. Konukla ilgili herhangi bir olumsuz durumun olup olmadığı öğrenildikten sonra konuğa temizlik için odaya girilemediği, istenildiğinde temizliğin yapıp eksiklerinin giderileceği söylenir.

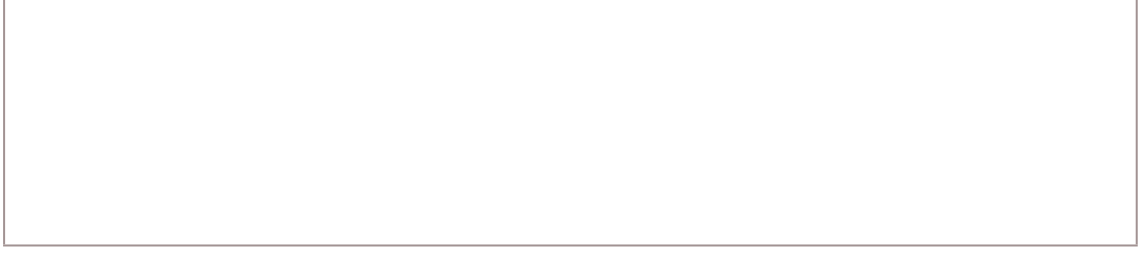
İki gün boyunca oda kapısında DND ışığı yandığında/DND kartı olduğunda ve odaya girilemediğinde yapılması gerekenler şunlardır:

- a) Konuk hasta veya vefat etmiş olabilir. Bu durumda kat hizmetleri bölümünden yetkili kişilerle birlikte odaya girilerek konuk kontrol edilmelidir. Konuk, odada hasta vaziyetteyse doktor çağrılmalı; hastaneye gitmesi gereken durumdaysa ambulans çağrılmalıdır. Vefat durumu varsa konuğa müdahale edilmemeli, hiçbir yere dokunulmamalı, hemen güvenlik güçlerine haber verilmelidir. Acil durumlara müdahale durumu işletme prosedürü uygulanmalıdır.
- b) Konuğun çıkış yapacağı gün, oda kontrolü sırasında kapıda DND kartı varsa kat şefi tarafından konuğun odası telefonla aranmalı ve ön büroya bilgi verilmelidir. Konuk odadan ayrıldığında ise herhangi bir sorun olmadığından emin olunduktan sonra içeri girilebilir (Görsel 2.10).



Görsel 2.10: Kapı kartı asılmış oda







2.2. ODAYI HAVALANDIRMA

İşletmeye gelen konuklar için sağlıklı ve hijyenik bir ortam oluşturmak kat hizmetleri bölümünün hedefi ve sorumluluğudur. Kat hizmetlerinin sorumluluğu altındaki her alanın hijyenik ve sağlıklı bir duruma getirebilmesi iyi bir organizasyon ve iş birliği ile olur. Her personel görevli olduğu alanları iş yeri standartlarına göre hazırlar.



Görsel 2.11: Oda perdelerini açma

Konuk odalarının temizliği ve düzeninden sorumlu görevliler, temizlik için odaya girdiğinde önce odanın perdesini (Görsel 2.11), balkon kapısını ve penceresini açmalıdır. Bu işlem oda görevlisinin kendi sağlığı ve konunun sağlığı için önemlidir (Görsel 2.12).

- Temiz bir ortam havası oluşturmak
- Odanın nem oranını dengelemek



Görsel 2.12: Odayı havalandırma

**Odayı havalandırmanın temelinde iki hedefi vardır:**

En iyi havalandırma, havanın tamamen akım yapması ile gerçekleşir. %100 temiz hava karşılıklı açılan pencere ve kapı ile yapılan havalandırma sonucu oluşur. Kullanılmış nemli havanın temiz, soğuk ancak daha az nemli olanı ile yer değiştirmesi için odanın 10 dakika kadar havalandırılması yeterli olur. Pencere ve balkon kapıları kapatıldıktan sonra temiz hava hemen oda sıcaklığı derecesinde ısınır. Konuk odaları, odada bulunan havalandırma ünitesi açılarak da havalandırılabilir (Görsel 2.13). Ayrıca doğru havalandırma ile enerji tasarrufu da sağlanmış olur.



Görsel 2.13: Havalandırma ünitesi

**BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?**

Meeting (miitink); toplantı anlamına gelmektedir. Konaklama işletmelerinde bölümler bu toplantıları her gün shift öncesi yapar.

Kat hizmetleri müdürü, her sabah kat hizmetleri personeliyle işe başlamadan önce toplantı yapar. Bu toplantı; iş verimliliği, disiplini ve hataların en aza indirilmesi açısından önemlidir. Meeting sırasında;

- Personelin kişisel bakımı, üniforması, isimliğini takıp takmadığı, kontrol edilir.
- Daha sonra konukların geri bildirimleri ile ilgili raporlar kat şefi tarafından okunur.
- Hizmetten memnun olan konukların teşekkürü bildirilir.
- Şikâyet raporları da şikâyetin yapıldığı kişi veya kişilerin kim olduğu belliyse direkt onlara uyarılar yapılarak hatanın tekrarlanmaması sağlanır.
- Problemli konuklar bildirilerek remarka alınır. Aynı konuk bir daha geldiğinde daha dikkatli davranılır, konuğun hassasiyetleri ile ilgili gerekli önlemler alınır.
- VIP konuklar bildirilir.
- Gün içerisindeki iş akışı anlatılır.
- Çalışanların isteklerine dikkat edilir.

Meeting tamamlandıktan sonra personeller şeflerinden iş planlarını alarak görev yerlerine gönderilir.







2.3. ODADAN ÇÖPLERİ TOPLAMA

Çöp; yararsız, pis veya zararlı olduğu için atılan ufak tefek şeylerin hepsi, gübürdür. Aynı zamanda içinden kâğıt, karton cam, metal, plastik gibi maddeler ayrıldıktan sonra geride kalan ve hiçbir şekilde geri dönüşümü mümkün olmayan artık malzemelerdir. Çöpün yeniden bir kaynak ya da malzeme olarak kullanılması mümkün değildir.

Geri dönüşüm ve geri kazanım sayesinde yeniden kullanılması mümkün olan artık malzemelere **atık** denir. Üretim ve tüketim faaliyetleri sonrasında oluşan atıkların doğaya bırakılması sonucu insan sağlığı ve çevre zarara uğrar. Atıklar kendi içerisinde; evrensel atıklar, tıbbi atıklar, endüstriyel atıklar, tarımsal atıklar ve bahçe atıkları olarak sınıflandırılabilir. Sanayi tesislerinden çıkan, insan ve çevre sağlığına zarar verebilecek atıklara **tehlikeli atık** denir.

Atık ihtiva eden maddeler ayrıştırılır ve özelliklerine göre geri dönüşüm işleminden geçer. Çöpler imha edilirken geri dönüşümü mümkün olan atıklar, kaynak olarak kullanılmak üzere işlenir (Görsel 2.14).

LÜTFEN



DÖNÜŞTÜRELİM

ORGANİK



KÂĞIT



PLASTİK



CAM



METAL



TIBBİ
ATIK



KARIŞIK



Görsel 2.14: Çöpleri özelliklerine göre ayrıştırma



Geri dönüşümün amacı, kaynakların gereksiz kullanımını önlemek ve atık çöp miktarını azaltmaktır (Görsel 2.15). Bu maddelerin geri dönüştürülerek tekrar kullanılabilir hâle gelmesi ülke ekonomisinde önemli bir rol oynar. Geri dönüşüm ile hem kaynaklar daha verimli kullanılır hem üretim aşamasında daha az enerji ve daha az su tüketilir, daha az ağaç kesilir ve daha az karbon salımı gerçekleşir. Ülkelerdeki katı atıkların depolanması ve taşınması gibi sorunlar da engellenmiş olur. Geri dönüşüm, kaynak ihtiyacını karşılayabilmek için ithal edilen hurdaya ödenen döviz miktarını da azaltır.

Konuk odalarında temizliğe başlamadan önce çöplerin toplanması, personelin ve konukların sağlığının korunması açısından önemlidir. Hijyenik ve sağlıklı bir ortam için odadaki çöplerin standartlara uygun olarak toplanması gerekir (Görsel 2.16).



Görsel 2.15: Geri dönüşüm



Görsel 2.16: Odadaki çöpler özelliklerine göre ayrıştırılır.



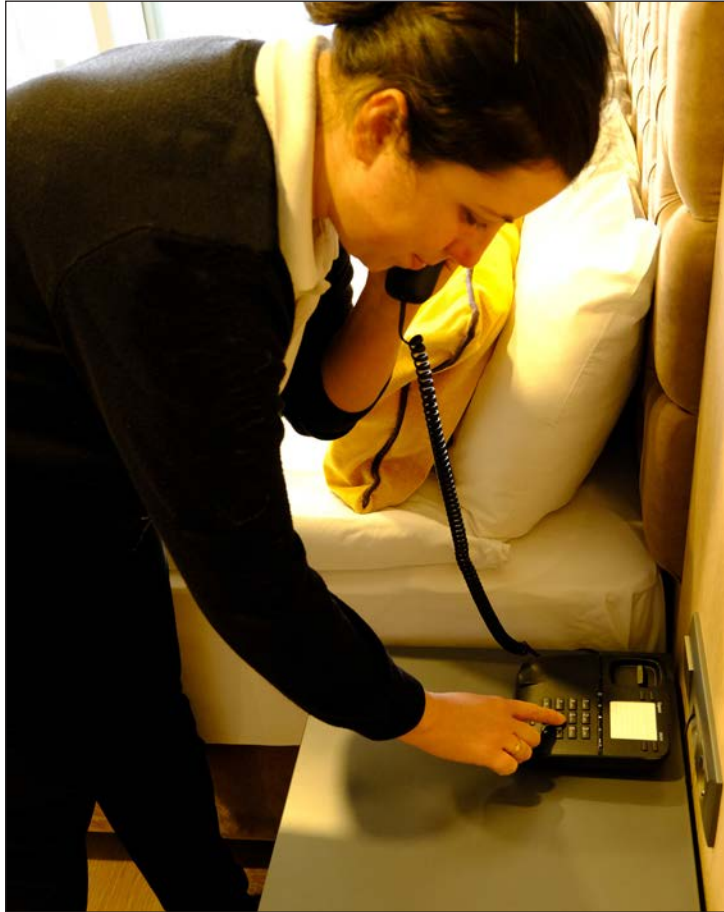


2.4. ODADA ARIZALI EŞYA TESPİTİ

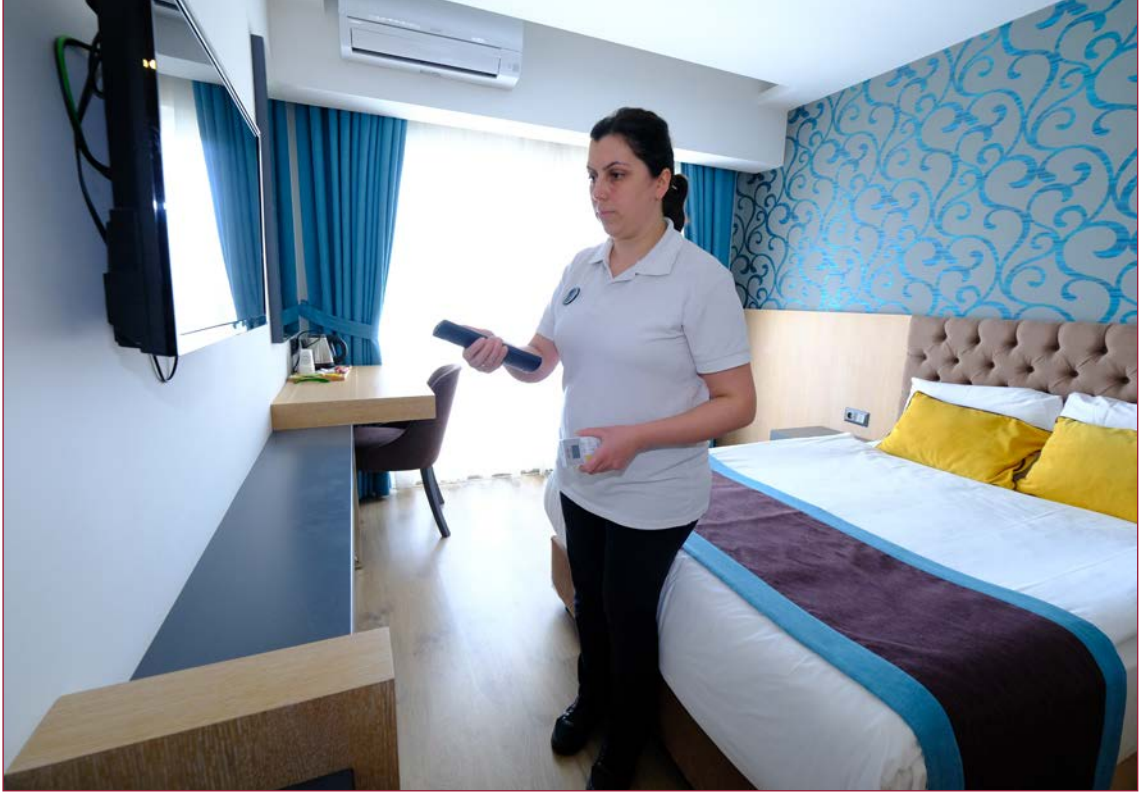
Konukların işletmede rahat ve konforlu bir şekilde kalması için azami gayretin gösterilmesi gerekir. Konaklama işletmeleri konuk memnuniyeti açısından konuk odalarında oluşabilecek aksaklıklar için tedbirlerini önceden alır. Konuk odaları ve diğer alanlar için günlük ve periyodik arıza kontrolleri yapılır.

Oda temizleme görevlileri konuk odalarının temizliğini yaparken mutlaka odada bulunan elektrikli araçların ve oda donanımlarının kontrolünü yapar (Görsel 2.17, 2.18, 2.19). Konuk odaları, yeni giriş yapacak konuk için hazırlanırken tespit edilen arızalar arıza bildirim formu doldurularak zaman geçirmeden teknik servise bildirilir ve arızanın giderilmesi sağlanır. Arızası devam eden odalar ön büroya bildirilerek satışa kapatılır.

Konuk işletmedeyken arıza olduğunda arızanın durumuna göre değerlendirme yapılır. Kısa sürede giderilebilecek arıza için teknik servis ile iletişime geçilerek arızanın giderilmesi sağlanır. Konuğa durumla ilgili bilgi verilir. Giderilmesi uzun sürecek arıza için konuk odası değişimi yapılır. Ön büro bölümüne gönderilen raporda durum ile ilgili bilgi verilir ve arıza giderilene kadar oda satışa kapatılır.



Görsel 2.17: Konuk odasındaki telefonun kontrolü



Görsel 2.18: Konuk odasındaki TV kontrolü



Görsel 2.19: Konuk odasındaki havalandırma ünitesinin kontrolü





6. ADIM: ARIZA FORMU DOLDURMA (MANUEL)

32. Odada tespit edilen arıza için arıza formunu doldurunuz.
33. Arıza formunu bir nüshasını teknik servise gönderiniz.
34. Arıza ile ilgili bilgilendirmeyi yapınız.
35. Bir nüshasını kat şefinize veriniz.
36. Arızanın durumu ile ilgili kat şefinizi bilgilendiriniz.
37. Arızanın giderilip giderilmediği ile ilgili takibi yapınız.
38. Odadaki arıza teknik servis tarafından gün içerisinde giderilmişse odaya giderek kontrolünü yapınız.
39. Odayı tekrar kontrol edip düzenleyiniz.
40. Teknik servisin arızanın giderilmesi ile ilgili doldurup size geri verdiği arıza formunu sizdeki nüshası ile birlikte ofiste ilgili dosyaya koyunuz.
41. Giderilemeyen arızalar için teknik servisle iletişime geçiniz.
42. Shiftinizde sonuçlanmamış arızalar için bir sonraki shiftteki görevlilere bilgi veriniz.
43. Arızalı odaları oda durum raporunda gösteriniz.

7. ADIM: ARIZA FORM DOLDURMA (OTEL OTOMASYON PROGRAMINDA)

44. Otomasyon sistemi kullanılıyorsa oda temizleme görevlisi taker'a arızayı bildirir.
45. Order taker sisteme arıza bilgilerini girer.
46. Teknik servis sistemde arıza bildirimini görür ve arıza giderilince buna dair notu sisteme girer.
47. Order taker sistemde arızanın giderildiği notunu görünce kat şefine bilgi verir.
48. Kat şefi ilgili oda temizleme görevlisini bilgilendirir.
49. Oda temizleme görevlisi odayı kontrol ederek temizliğini yapar.
50. Teknik servis tarafından giderilemeyen arızaları order taker sistemden görür.
51. Bu durum ön büro bölümüne gönderilen rapora kayıt edilir.
52. Arızalı oda kesinlikle konuk kullanımına sunulmaz.
53. Sistemde 000 olarak görünür.

8. ADIM: ODA DURUM RAPORUNU DOLDURMA

54. Oda durum raporunu doldurunuz.
55. Raporu şefe teslim ediniz.
56. İmza karşılığı teslim aldığınız pas anahtarını iş bitiminde şefe ya da görevli personele yine imza karşılığı teslim ediniz.
57. Teslim ettiğiniz tarihi ve saati yazmayı unutmayınız.

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						



2.5. MİNİ BUZDOLABI TEMİZLİĞİ

Konuk odalarında yiyecek ve içeceklerin bozulmadan muhafaza edilmesi için mini buzdolabı bulunmaktadır. Mini buzdolabı oda tipine göre her odada bulunur. Genellikle odalarda gömme dolap içindedir (Görsel 2.20). İşletme tarafından içerisine genelde içecek çeşitleri ve gofret, çikolata gibi yiyecekler koyulur. İşletme prosedürüne göre bunlar oda ücretine dâhil edilir ya da ekstra ücrete tabi tutulur. Konuk check in sırasında bu konuyla ilgili mutlaka bilgilendirilir.

Mini buzdolapları büyük buzdolaplarına benzer. Gövdesi paslanmaz metaldendir. Üzeri elektro statik beyaz toz boya ile boyalıdır. Bazı ürünler gövde üzerine ahşap görünümlü madde ile kaplıdır. Mini buzdolabı oda temizleme görevlisi tarafından yüzeyin özelliğine uygun temizlik malzemesi ile temizlenmelidir (Görsel 2.21).



Görsel 2.20: Konuk odasındaki mini buzdolabı



Görsel 2.21: Konuklar için hazırlanmış mini buzdolabı



Görsel 2.22: Mini buzdolabı temizliği







2.6. BALKON TEMİZLİĞİ



Görsel 2.23: Konuk odası balkonu

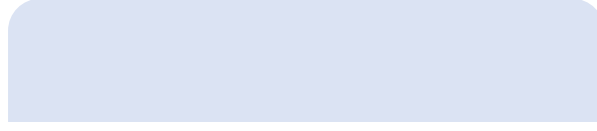


Görsel 2.24: Balkon temizliği





2. ÖĞRENME BİRİMİ





Bezlerde renk ayrımı yapılarak ortamda mikrobik kirliliğin artmasının, hastalıkların ve buna bağlı salgınların önlenmesi amaçlanmaktadır.

Renk kodlarına göre temizlik yapan ekiplerde her birey doğru rengi doğru alanda kullandığında, temizlik uyumu da ön plana çıkmaktadır. Bu sebeple oda temizleme görevlileri renk kodlarının kullanımında kendi içlerinde de birbirlerini ikaz ederler. Bu durum onların renk algısını dinç tutar. Dışarıdan ayrı bir gözle bakan birisi, uyum ve ahengi aynı renk ile aynı alanda temizlik yapan personellere bakarak görebilir. Temizlik alanları kendi içlerinde kirlilik çeşitlerine göre ayrılmakta ve bu alanlarda değişik renkte bezler kullanılarak farklı alanlarda kir bulaş riski ortadan kalkmaktadır.

İşletmeden işletmeye geçişle birlikte genellikle ;

- **Yüksek risk taşıyan alanlarda (WC klozet kapakları ve pisuar çevresi vb.) kırmızı bez**
- **Banyo zemin yeşil bez**
- **Genel alanlarda (camlar, toz alma) mavi veya pembe bez**
- **Islak alan içerisinde kalan diğer alanlarda (lavabolar, armatür ve küvetler vb.) sarı bez**
- İşletmeler hijyen açısından yüksek risk taşıyan alanlarda bez yerine tek kullanımlık havlu tercih edebilir. Ayrıca odada bulunan bardaklar da kâğıt havlu ile silinebilir.



Görsel 2.26: Masanın tozunu alma



Görsel 2.27: Prizlerin tozunu alma



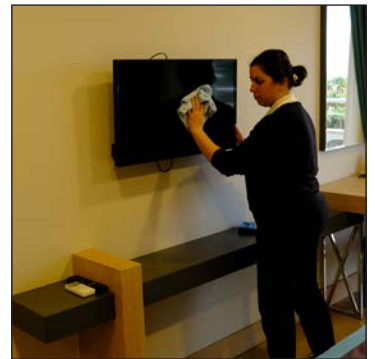
Görsel 2.28: Yatak başının tozunu alma



Görsel 2.29: Gardiobun tozunu alma



Görsel 2.30: Rafların tozunu alma



Görsel 2.31: TV tozunu alma





5. ADIM: ODA DURUM RAPORUNU DOLDURMA

29. Oda durum raporunu doldurunuz.

30. Raporu şefe teslim ediniz.

31. İmza karşılığı teslim aldığınız pas anahtarını iş bitiminde şefe ya da görevli personele yine imza karşılığı teslim ediniz.

32. Teslim ettiğiniz tarihi ve saati yazmayı unutmayınız.

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
						* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.



BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



Temizlenecek odanın belirlenmesinde genellikle şu sıra takip edilmelidir:

- VIP ve engelli odası,
- “Odamı hemen temizleyin” yazısı bulunan oda,
- Check-out/check in oda,
- Check out oda,
- Dolu oda,
- Boş oda.



2.7.2. Buklet Malzemelerini Yerleştirme

Buklet malzemeleri işletmenin saygınlık göstergesidir. Konuğun kendisine sunulan malzemeleri beğenmesi, onun işletmeye yönelik memnuniyetini de artırır. Buklet malzemeleri işletmeler için bir detaydır. Kişiye özel sunulur. Bu sunum; işletmelerin standartlarına, verdikleri hizmet çeşidine ve yıldızına göre malzemeler değişir.

Buklet malzemesi çeşitleri genellikle şunlardır:

a) Kırtasiye Malzemeleri: Odalarda konunun kullanımına sunulan dosya, zarf, faks kâğıdı, A4 kâğıdı, blok not, kalem gibi malzemelerdir (Görsel 2.32).

b) Anket Formları: Konukların işletmeye yönelik memnuniyet, öneri veya şikâyetini dile getirmek için işletme tarafından hazırlanan formdur. Genellikle konuk işletmeden ayrılırken form dol-



Görsel 2.32: Buklet malzemelerini yerleştirme



durulur. Konuktan düşüncelerini rahatlıkla ifade edebilmesi için adını soyadını yazması istenmez. İşletmeler için geri bildirim anketler önemlidir. Anketlerden elde edilen sonuçlara göre işletmeler kendi bünyesinde değişikliğe gidebilir.

c) Otel Bilgi Kartları: Konuğun otelin hizmetleri, telefon numaraları, odadaki donanımlar hakkında bilgi sahibi olması, özel taleplerini isteyebilmesi için hazırlanmış ve odada bulunan kartlardır. (sigara içilmeyen oda kartı, çevre kartı, telefon kartı, iyi geceler kartı, welcome (velkam) kartı, mutluluklar kartı, odanızı ben temizledim kartı, bornoz kart, iste gelsin kartı, kasa kullanım kartı, klima kullanım kartı, şezlong bilgilendirme kartı, nevresim değişim kartı vb.) (Görsel 2.33)



Görsel 2.33: Buklet malzemelerini yerleştirme

ç) Kapı Kolu Kartları: Kat hizmetleri departmanı ile konuk arasında sessiz iletişimi sağlayan ve konuk isteklerine zamanında cevap vermeyi amaçlayan bilgi kartlarıdır. (DND kartı, odamı temizleyin kartı, kahvaltı kartı vb.)

d) Çamaşırhane İşlemleri: Odalarda konuğun otelin çamaşırhane hizmetlerinden yararlanabilmesi için hazırlanmış çamaşırhane listesi ve torbasıdır.

Çamaşırhane listesi, konukların kirli kıyafetlerini çamaşırhaneye göndermesi için bütün elbise gruplarının yazılı olduğu listedir. Konuk hangi çeşit kıyafetini çamaşırhaneye göndermek istiyorsa listeden işaretler ve çamaşırhane torbasına koyar. Böylece konuk çamaşırları oda temizleme görevlisi tarafından konuktan belgeyle teslim alınır ve belgeyle teslim edilmiş olur.

e) Konuk Eşantıyon Malzemeleri: Konukların odada ihtiyaç duyabileceği, konuğa hatıra olarak da kalabilecek küçük hediyelerdir. Bu eşantıyonlar sayesinde hem konukların kalbi kazanılır hem de otelin reklamı yapılmış olur. (ayakkabı bezi, ayakkabı çekecek, VIP terlik, normal terlik, dikiş seti, kutu mendil, kolonyalı mendil, kolonya, bardak kapağı, kibrit, hijyen poşeti, tıbbi atık poşeti, doley, bardak, takvim vb.) (Görsel 2.34)

Otelin kalitesine, verdiği hizmet çeşidine ve konseptine göre buklet malzemeleri çeşitlilik gösterir. Örneğin çoklu ailelere hizmet veren oteller de



Görsel 2.34: Buklet malzemelerini yerleştirme



odalara çocuklar için setuplar (vücut losyonu, şampuan, güneş kremi, sabun, diş fırçası, bornoz ve terlik, plaj havlusu vb.) koyulabilir ya da lüks otellerde tüm konuklara plaj malzemeleri verilebilir.

Buklet malzemelerini yerleştirme kuralları şunlardır:

Oda buklet malzemeleri yerleştirilirken kullanım amaçları dikkate alınmalıdır. Konuklar kendileri için gerekli malzemeleri aramadan bulup kullanabilmelidir. Yerleştirirken buklet malzemeleri kullanılacakları yerde olmalıdır. Banyo için gerekli malzemeler banyoya, kırtasiye malzemeleri TV masası üzerine en çok görünen yere, çamaşırhane listesi ve torbası gardırop içine, eşantıyonlar kullanım yerlerine koyulmalıdır.

Konuk odalarına buklet malzemeleri dışında işletmelerde odalara konuğun kullanımı için su ısıtıcısı, poşet çaylar ve kahve çeşitleri de koyulabilir (Görsel 2.35).



Görsel 2.35: Su ısıtıcısı, çay ve kahve çeşitleri



2.7.3. Odayı Süpürme

Herhangi bir yüzeydeki görülen ve görülmeyen kirin çeşitli araçlar kullanarak ortamdan alınmasına **süpürme** denir (Görsel 2.36). Konuk odalarında son dönemlerde hijyen açısından halı kullanımı en aza inmiştir. Genelde konuk odalarının zeminlerinde işletmenin konsepti dikkate alınarak kaliteli PVC, taş veya ahşap tercih edilmektedir.

Odalarında halı bulunan işletmeler genellikle soğuk bölgelerde ve kış turizmine hitap eden işletmelerdir konukların sağlığı ve rahatlığı açısından odalarda bulunan halıların antialerjik, anti bakteriyel, kolay temizlenebilir ve kir tutmayan özellikte olması gerekir. Astım hastalığı ve ev akarlarına karşı alerjisi olan konuklar için bu durum önemlidir.



Görsel 2.36: Konuk odasını süpürme

*Unutmayınız, sizin odaya son bakışınız
konuğun ilk bakışıdır.*





İYİ BİR ODA TEMİZLİK GÖREVLİSİ NASIL OLMALIDIR?

- Konuk ile daima samimi ve kibar bir iletişim içinde olmalı asla laubali olmamalı,
- Konuğun sorduğu soruyu dikkatli ve saygılı bir şekilde dinlemeli,
- Sorulara kısa, açık ve net cevap vermeli, uzun konuşmalardan kaçınmalı,
- Konuklar haksız da olsa onların şikâyeti karşısında soğukkanlı ve kibar olmalı, konuğun şikâyetini gidermeli ve “Konuk haklıdır” kuralına uymalı,
- Oda temizleme görevlileri çalıştıkları oda telefonunu asla açmamalı,
- Kişilere mümkün olduğu kadar adları ile hitap etmeli ve mutlaka bey veya hanım ifadesi kullanmalı,
- İşletme ile ilgili sorunlar kesinlikle konuklara anlatılmamalı,
- Oda temizleme görevlileri kendilerine seslenildiğinde “Efendim” diye cevap vermeli, kesinlikle kaba ifadeler kullanmamalı,
- Herhangi bir sorunda ilk başvurulacak kişinin kat sorumlusu olduğunu unutmamalı,
- Çalışma arkadaşları, amirleri ve konuklarla olan iletişimde “sen” yerine “siz” diye hitap etmeli,
- Konuk oda kapılarını sessizce açıp kapatmalı, elektrikli süpürge veya ses çıkartan temizlik araçlarını konuklar kattan ayrıldıktan sonra kullanmalı,
- Koşarak çalışmamalı, dik yürümeli, konuşurken bir yere dayanarak konuşmamalı,
- Koridorda konuk ile karşılaştığında selam vermelidir.



ODA TEMİZLİK İŞLEMLERİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru seçeneğini işaretleyiniz.

1. I. Aile odası
II. Engelli odası
III. Çıkış yapılmış oda
IV. Arızalı oda

Yukarıdaki oda çeşitlerinden hangileri oda temizleme görevlilerine kat şefi tarafından oda dağılımı yaparken dikkate alacağı oda durumlarındandır?

- A) I- III B) I- II - IV
C) II - III- IV D) I- III- IV
E) I- II- III- IV

2. Aşağıdaki kısaltmalardan hangisi “dolu bagajsız oda” anlamına gelmektedir?

- A) DND B) H/U C) OCC
D) S/O E) W/L

3. Aşağıdakilerden hangisi insanın, makinenin ve çevrenin bir arada ve verimli bir biçimde çalışmasını inceleyen bilim dalıdır?

- A) Agronomi B) Astronomi
C) Ergonomi D) Taksonomi
E) Antinomi

4. Aşağıdakilerden hangisi iyi bir iş planının özelliklerinden biri değildir?

- A) İşletmenin kapasitesi, oda sayısı ve tipleri
B) İş yoğunluğu
C) İş için ayrılacak bütçe
D) İşletmenin reklam giderleri
E) İşlerin bitirilmesi gereken standart süreler

5. Aşağıdakilerden hangisi konuk odasını havalandırmak için yeterli bir süredir?

- A) 5 dakika B) 10 dakika
C) 15 dakika D) 20 dakika
E) 25 dakika

6. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri personeline yapılan meetingin sağladığı faydalardan değildir?

- A) İş verimliliğinin artması
B) İş disiplini sağlanması
C) Personel hatalarının en aza indirilmesi
D) İşletmenin kapasitesinin artması
E) Konuk memnuniyetinin artması

7. Aşağıdakilerden hangisi geri dönüşüm veya geri kazanım ile tekrar kullanılabilen malzemedir?

- A) Artık B) Atık
C) Çöp D) Dönüşümsüz madde
E) Gübür

8. Aşağıdakilerden hangisi temizlenmiş yüzeyi mikroorganizmalardan arındırmaya ve yayılmalarını önlemeye yönelik uygulanan işlemdir?

- A) Bakım B) Dezenfeksiyon
C) Dezenfektan D) Hijyen
E) Temizlik

9. Konuk odasında toz almada kullanılan bezin rengi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kırmızı B) Lacivert
C) Mavi D) Sarı
E) Yeşil

10. Aşağıdakilerden hangi buklet malzemesi otel bilgi kartları gurubunda yer alır?

- A) Anket formu B) Çamaşırhane listesi
C) Çevre kartı D) Dosya
E) Faks kâğıdı

3.

ÖĞRENME BİRİMİ



YATAK HAZIRLAMA İŞLEMLERİ

KONULAR

3.1. YATAK YAPIMI İÇİN ÖN HAZIRLIK YAPMA

3.2. YATAK YAPIMI

3.3. HAVLU KATLAMA (ORİGAMİ) YAPIMI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

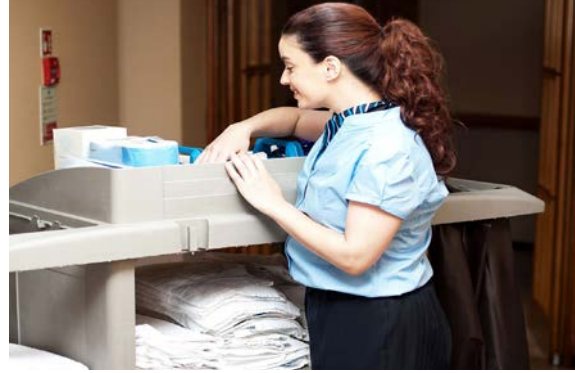
- Yatak çeşitleri ve seçimi
- Yatak yapımı malzemeleri
- Kirli yatak takımlarının toplanması
- Temiz yatak takımlarının düzenlenmesi
- Kuralına uygun olarak yatak yapımı
- Havlu katlamaya uygun havlu seçimini
- Tekniğine uygun olarak havlu katlama

KAVRAMLAR

- | | | |
|------------------|---------------------------------|--|
| • Yatak | • Battaniye | • Çekyat |
| • Karyola | • Pike | • Yatak açma servisi işlemleri (turn down service) |
| • Yatak koruyucu | • Yorgan yatak örtüsü | • Havlu |
| • Alt-üst çarşaf | • Yatak runnerı | • Origami |
| • Nevresim | • Bebek karyolası | • Havlu çeşitleri |
| • Yastık kılıfı | • Katlanabilir (portatif) yatak | |



Konaklama işletmelerinde odaya gelen konuklar, önce odadaki yatağa dikkat ederler. Konuklar için hazırlanmış yatağın düzgün ve temiz olması önemlidir. Bu nedenle kat hizmetleri bölümü yatak yapımında dikkatli davranır. Kat hizmetleri personeli, sorumlu olduğu odaların temizliğini konukların kullanacağı malzeme ve araçlara göre yapar (Görsel 3.2).



Görsel 3.2: Malzemelerin kat arabasına yüklenmesi

3.1.1. Yatak Yapım Malzemeleri ve Özellikleri

Yatak: Uyuma, dinlenme gibi çeşitli amaçlarla üzerine veya içine yatılan eşya döşektir. Yataklar pamuk, yün, elyaf gibi maddelerden yapılır. Ancak kullanım kolaylığı ve dayanıklılığı açısından konaklama işletmelerinde genellikle ortopedik yaylı yatak çeşitleri tercih edilir (Görsel 3.3, 3.4).



Görsel 3.3: Yaylı yatak



Görsel 3.4: Çift kişilik yaylı yatak

Karyola (Baza): Üzerine yatak konulup yatılan, tahta veya metal ev eşyasıdır. Karyola yapımında ahşap, metal, pirinç gibi çeşitli malzemeler kullanılır (Görsel 3.5, 3.6).



Görsel 3.5: Ahşap karyola



Görsel 3.6: Metal karyola

Baza, ahşap ve metal bir kasanın kumaş ya da suni deriyle kaplanmasıyla oluşur. Bazaların temizliği ve kullanımı daha kolay olduğundan konaklama işletmelerinde çoğunlukla baza tercih edilmektedir. Fakat bazı konaklama işletmelerinde işletmenin mekânına uygun ahşap ya da metal karyola da kullanılmaktadır (Görsel 3.7, 3.8).



Görsel 3.7: Yatak bazası



Görsel 3.8: Sandıklı yatak bazası

3.1.2. Yatak Yapımında Kullanılan Araçlar ve Özellikleri

Alt-Üst Çarşaf: Çarşaf, yatakların üzerini ve battaniyelerin altını kaplamak için serilen ve pamuk, keten, sentetik ya da bu maddelerin karışımlarından dokunarak elde edilen tekstil ürünüdür. Yatağın üzerine serilen çarşaf alt çarşaftır (Görsel 3.9). Battaniyeyi kaplamak için battaniyenin altına serilen çarşaf ise üst çarşaftır. Üst çarşafın yastık tarafına gelen kısmı daha geniş pay bırakılarak dikilir. Bazı konaklama işletmelerinde kapak çarşafı da kullanılmaktadır. Bu çarşaf, dekorasyon için battaniyenin üzerine serilir.



Görsel 3.9: Alt çarşaf



Battaniye: Yorgan yerine ya da yorganın üzerine örtmek için kullanılan dokuma örtüdür (Görsel 3.10). Yün ya da sentetik maddelerden yapılır. Tek kişilik, çift kişilik ve bebek battaniyesi şeklinde çeşitleri vardır.



Görsel 3.10: Battaniye

Yastık Kılıfı: Konukların yastıkla doğrudan temas etmemesi için yastığı tamamen içine alan ve pamuklu kumaştan yapılmış malzemedir (Görsel 3.11). Çoğunlukla çift olarak kullanılır. Alttaki kılıf yastığı korur. Üstteki kılıf ise oda dekorasyonuna uygun olarak seçilir ve konuk için kullanılır.



Görsel 3.11: Yastık kılıfı

Yatak Örtüsü: Konuk için hazırlanmış yatağın üzerine tüm yatağı kaplayacak şekilde örtülen yatak örtüleri, yatağın görünümünü güzelleştirip kirlenmesini önler. Yatak örtülerinin ölçüsü ve modeli yatağın çeşidine göre değişiklik gösterir (Görsel 3.12). Yatak üzerine örtü yerine dekoratif şallar ve runnerlar da kullanılmaktadır (Görsel 3.13).



Görsel 3.12: Yatak örtüsü



Görsel 3.13: Runner

Yatak Koruyucuları: Konuk odalarında kullanılan yataklar yıkanabilme özelliğine sahip değildir. Yatağın kirlenmesini önlemek için pamuklu dokumadan yapılan sıvı geçirmeyen yatak koruyucuları (alez), alt çarşaftan önce yatağa serilir (Görsel 3.14). Böylece herhangi bir leke ya da ıslaklık yatağa geçmez, koruyucuda kalır.



Görsel 3.14: Yatak koruyucu

Yorgan: Konaklama işletmelerinde kış döneminde konuğun üşümesini önlemek için kullanılan pamuk, yün veya elyaftan yapılmış yatak malzemeleridir. Konaklama işletmelerinde temizlik ve kullanım kolaylığı nedeniyle elyaftan yapılmış yorganlar kullanılır (Görsel 3.15).



Görsel 3.15: Elyaf yorgan



Görsel 3.16: Nevresim takımı

Nevresim: Konuk odalarında dekorasyonla uyumlu, pamuklu kumaştan üretilmiş, içine yorganın konulduğu, alt ucu açık ve dikdörtgen şeklinde dikilmiş, yatak yapımında kullanılan malzemelerdir. Tek ve çift kişilik nevresim çeşitlerinin yanında bebek yataklarında kullanmak üzere küçük ölçüleri de vardır (Görsel 3.16).

Pike: Yaz aylarında konukların yorgan yerine üzerine örttüğü pamuklu malzemedir (Görsel 3.17). *Tek ve çift kişilik* çeşitleri vardır. Pikelerin, çeşitli renk ve desenleri vardır. Konaklama işletmelerinde ise daha çok beyaz renkte pikeler tercih edilir (Görsel 3.18).



Görsel 3.17: Keten ve pamuk karışımı dokuma pike



Görsel 3.18: Pike

3.2. YATAK YAPIMI

Kat hizmetleri bölümün görevleri arasında bulunan yatak yapımı, konuk odalarının hazırlığında önemli bir yere sahiptir (Görsel 3.19). Oda temizliğinde kirli takımların toplanıp temiz takımların yatağa serilmesi belirli bir sıraya göre yapılır. Kat hizmetleri görevlileri, yatak yapımında işletmeye ait yatak yapım prosedürlerini takip eder.



Görsel 3.19: Hazırlanmış yataklar

3.2.1. Kirli Yatak Malzemelerinin Toplanması

Konuk odalarının temizliği sırasında kirli yatak takımları toplanıp kat arabasında bulunan kirli çamaşır sepetine konulmalıdır (Görsel 3.20). Lekeli parçalar ise diğerlerinden ayrılarak çamaşırhane-ye gönderilmelidir.

Kirli takımlar toplanırken içerisinde konuga ait herhangi bir eşyanın olup olmadığı kontrol edilmelidir. Konuga ait bir eşya, tespit edildiğinde, konunun görebileceği şekilde komodinin ya da konsolun üzerine bırakılmalıdır. Ancak konuk işletmeden ayrılmışsa eşya, resepsiyon bölümüne teslim edilmelidir.

Yastık kılıfı, kapak kısmı açılarak ve yastığın köşelerinden tutularak çıkarılır. Kullanılan battaniyeler koltuk, sandalye gibi temiz bir yere alınır. Yatakta kullanılan çarşaf köşelerinden birleştirilerek toplanır. Toplanan kirli yatak takımları kirli çamaşır sepetine konulur (Görsel 3.21).



Görsel 3.20: Kat arabasında kirli sepeti



Görsel 3.21: Kirli arabası

3.2.2. Yatak Koruyucuların Düzenlenmesi

Yatak yapımında kullanılan yatak koruyucularının temiz olup olmadığı kontrol edilmeli, kirli koruyucular yatağın köşelerinde bulunan lastiklerinden çıkarılıp toplanmalıdır. Daha sonra temiz bir yatak koruyucu yatağa serilmeli ve koruyucular, kenarlarındaki lastik yardımıyla yatağın köşelerine geçirilmelidir (Görsel 3.22). Temiz koruyucunun yatağa geçirilme işlemi yatağın üzerinde yapılmalıdır (Görsel 3.23).



Görsel 3.22: Köşeleri lastikli yatak koruyucu



Görsel 3.23: Yatak koruyucu

3.2.3. Alt Çarşaf Açma Teknikleri

Yatak yapımında kullanılan alt çarşaf, yatağın iki tarafından eşit sarkacak şekilde yatak koruyucunun üzerine serilir (Görsel 3.24). Alt çarşafı eşit serebilmek için önce çarşafın orta kat çizgisi yatağın ortasına getirilmeli, sonra çarşaf açılmalıdır. Çarşaf serilirken çarşafın kenarları üste getirilmelidir. Oda temizlik görevlisi, çarşafın üste gelen her iki bölümünü, kendine doğru çekerek açmalı ve yatak başından başlayarak tüm köşeleri zarf şeklinde katlamalıdır.



Görsel 3.24: Alt çarşafın yatağa serilmesi



Çarşafın zarf şeklinde katlanmasında aşağıdaki işlem basamaklarına dikkat edilmelidir:

- İşlem sırasında kolların ve ellerin rahat çalışabilmesi için katlanacak köşenin önünde durulmalı, (Görsel 3.25)
- Yatak kenarlarından sarkan çarşaf, yatak kaldırılarak yatağın altına yerleştirilmeli,
- Çarşafın köşelerinde kalan kısım öne doğru getirilmeli ve
- Köşeler yatağın altına yerleştirilmelidir (Görsel 3.26).



Görsel 3.25: Köşelerin katlanması



Görsel 3.26: Köşelerin alta katlanması

3.2.4. Üst Çarşaf Açma Teknikleri

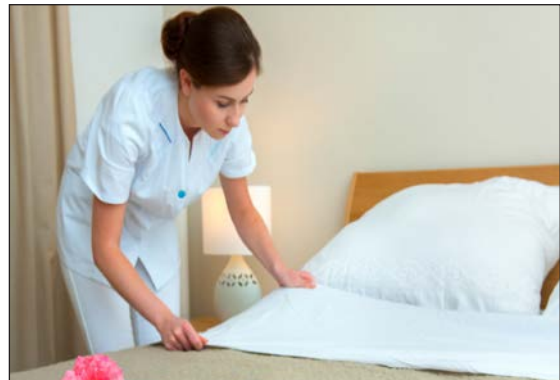
Yatak yapımında kullanılan malzemelerden üst çarşaf, yatak başından 10-20 cm sarkacak ve dikiş yerleri üste gelecek şekilde serilir (Görsel 3.27). Yatak başından sarkan kısım battaniye ya da yatak örtüsü serildikten sonra battaniyenin ya da yatak örtüsünün üzerine katlanır (Görsel 3.28, 3.29).



Görsel 3.27: Üst çarşaf açılması



Görsel 3.28: Üst çarşaf düzeltme



Görsel 3.29: Üst çarşafın battaniye üzerine katlanması

3.2.5. Battaniye Açma Teknikleri

Serin havalarda kullanılan battaniyeler, üst çarşafın üzerine ve etiketi ayakucuna gelecek şekilde serilir (Görsel 3.30). Battaniye yatağın yan tarafından eşit oranda sarkıtılır ve battaniye ile başucu arasına 10-15 cm mesafe bırakılır. Battaniyenin altına serilen ve üst çarşafın başucunda bırakılan fazla kısım battaniyenin üstüne katlanır (Görsel 3.31). Çarşaf, battaniye ile birlikte yaklaşık bir yastık sığabilecek kadar ayakucuna doğru tekrar katlanır. Battaniye ve üst çarşaf yatağın ayakucu tarafına geçilerek yatağın altına sıkıştırılır. Köşelerde kalan kısımlar, alt çarşaf olduğu gibi zarf şeklinde katlanarak yatağın altına sıkıştırılarak çarşafta oluşan kırışıklıklar düzeltilmelidir.



Görsel 3.30: Battaniye düzenleme



Görsel 3.31: Battaniye

3.2.6. Yastık Kılıfı Takma Teknikleri

Yastık kılıfının açık tarafı görevliye gelecek şekilde yatağın yastık konulan bölümüne serilir (Görsel 3.32). Yastık, yatağın üzerine konularak boyuna olacak şekilde ikiye katlanır (Görsel 3.33). İkiye katlanan yastık, bir el yardımıyla tutulur ve kılıf açılır. Yastık, kılıfın içine yerleştirilene kadar katlı tutulmalıdır. Yastık kılıfının bu şekilde takılması ile yastığın köşesi ile kılıfın köşesi birbirine denk gelir (Görsel 3.34).



Görsel 3.32: Yastık kılıfının serilmesi



Görsel 3.33: Yastığın katlanması



Görsel 3.34: Yastığın kılıfa geçirilmesi



Yastık köşeleri, kılıfın açık ucundaki kat yerine yerleştirilerek işlem tamamlanmalıdır (Görsel 3.35). İşlem sonucunda kılıf geçirilen yastıklar açık uçları pencereye bakacak şekilde yataktaki yerine yerleştirilir (Görsel 3.36).



Görsel 3.35: Yastığın yatağa yerleştirilmesi



Görsel 3.36: İkinci yastıkların yerleştirilmesi

3.2.7. Nevresim Düzenleme Teknikleri

Oda mefruşatına uygun seçilen nevresimler (Görsel 3.37), iç tarafından iki el yardımıyla battaniyeye geçirilir. Nevresimin battaniye veya yorgana geçirilmesinde her ikisinin de köşelerinden el yardımıyla tutulmalıdır. Böylelikle battaniye ya da yorganın köşeleri nevresimin köşelerine yerleşmiş olur (Görsel 3.38).



Görsel 3.37: Nevresim takımı



Görsel 3.38: Nevresim düzenleme

3.2.8. Yatak Örtüsünü Düzenleme Teknikleri

Yatağın üzerine serilen yatak örtüleri genellikle oda rengine ve mefruşatına uygun seçilir. Örtü, yatağın iki tarafından eşit sarkacak şekilde serilmeli ve yatağın üzerine kapatılmalıdır (Görsel 3.39). Yatak örtüsü serildikten sonra üst kısım düzeltilmelidir. Bazı konaklama işletmelerinde kullanım kolaylığından dolayı runner adı verilen, eni daha kısa ve sadece yatağın ayak uç kısmına serilen bir mefruşat ürünü kullanılmaktadır (Görsel 3.40).



Görsel 3.39: Yatak örtüsü



Görsel 3.40: Yatak runnerı

3.2.9. Pike Düzenleme Teknikleri

İşletmelerde genellikle beyaz pike tercih edilmektedir. Kendine özgü desenleri vardır (Görsel 3.41). İklimi sıcak olan tatil otellerinde, çoğunlukla battaniye yerine kullanılır. Düzenleme tekniği, battaniyeye benzer. Üst çarşafın üzerine serilir ve üst çarşafın başucu tarafında kalan 10-20 cm'lik kısmı üzerine katlanır. Pike, yatağın üzerine serildikten sonra yatak üzerinde oluşan pürüzler düzeltilir.



Görsel 3.41: Pike düzenleme



3.2.10. İlave Yatak Hazırlama Teknikleri

Bebek karyolası, katlanabilir (portatif) yatak ve çekyat konaklama işletmelerinde konuk odaları için ihtiyaç duyulduğunda kullanılan ilave yataklardır.

Bebek Karyolası: 0-4 yaş aralığındaki çocukların yatması için kullanılan sabit ya da sallanabilir özelliğe sahip demir veya ahşaptan üretilen, çocuğun düşmesini engelleyen ve güvenli uyku uyumasını sağlayan parmaklıklı yatak aracıdır (Görsel 3.42). Ayrıca konaklama işletmeleri, ahşap veya demir dışında bebek karyolarını park yatak şeklinde de kullanmaktadır (Görsel 3.43).

Bebek karyolası hazırlanırken aşağıdaki işlem basamakları sırasıyla uygulanmalıdır:

- Bebek karyolası, yatak, bebek takımı (çarşaf, nevresim, yastık, yastık kılıfı, bebek battaniyesi veya yorganı ve yatak örtüsü) ile sıvı geçirmez alez odaya getirilir.
- Bebek karyolası kurulur.
- Yatağın üzerine herhangi bir leke ve ıslanmaya karşı yatağı korumak için sıvı geçirmez alez serilir.
- Alez üzerine alt çarşaf yerleştirilir ve çarşafın yan tarafı yatak altına sıkıştırılarak köşeleri düzeltilir.
- Üst çarşaf yerleştirilir ve düzeltilir.
- Mevsim şartlarına göre battaniye, yorgan ya da pike serilir. Bunlara hijyen açısından nevresim geçirilir ve üst çarşaf ile kaplanır.
- Yastık kılıfı yastığa geçirilerek yastık yerine yerleştirilir.
- Yatak örtüleri kullanıldığında örtü, düzeltilip kontrol edilir.



Görsel 3.42: Bebek karyolası



Görsel 3.43: Bebek park yatak



Portatif (Katlanır) Yatak: Konaklama işletmelerinde odalarda sabit bulunmayan, katlanarak taşınabilen konunun isteği üzerine kat görevlileri tarafından odaya ilave edilen yatak çeşididir. Portatif yatakların taşınabilir olması yatağın önemli bir özelliğidir (Görsel 3.44).

Portatif yatak hazırlamadan önce yatağın konulacağı yer belirlenmeli, yatağın konulacağı yerde eşya varsa kenara alınarak ilave yatak için yer açılmalıdır. Katlanmış hâlde duran portatif yatak düzgün bir şekilde açılmalı ve belirlenen yere sabitlenmelidir (Görsel 3.45).



Görsel 3.44: Portatif yatak



Görsel 3.45: Portatif yatak

Portatif yatak kurulumu için aşağıdaki işlem basamakları uygulanır:

- Yatağa temiz bir koruyucu yerleştirilir.
- Alt çarşaf serilip köşeler zarf şeklinde katlanarak yatağın altına sıkıştırılır.
- Üst çarşaf serilip düzeltilir.
- Battaniye, yorgan ya da pike serilerek köşeler üst çarşaf ile birlikte zarf şeklinde katlanır ve yatağın kenarları sıkıştırılır.
- Yastık, kılıfına geçirildikten sonra yerine yerleştirilir.
- Yatak örtüsü, serildikten sonra düzeltilerek yatak kurumu tamamlanır.



Çekyat (Oturma Grubu Koltuğu): Konuk odalarında koltuk olarak kullanılan, konuğun isteğine göre ilave yatağa dönüşebilen mobilyalara **çekyat** denir (Görsel 3.46). Genellikle konaklama işletmelerinde çocuklu aileler için ayrılan odalarda kullanılır. Konuk odalarında koltuk ihtiyacını karşıladığı ve yatağa dönüşebildiği için daha çok tercih edilir. Ayrıca konaklama işletmesinin yatak kapasitesini arttıran bir mobilyadır (Görsel 3.47).

Çekyatın hazırlanmasında aşağıdaki işlem basamakları uygulanır:

- Odadaki çekyat (kanepe) açılarak sabitle-
- nir.
- Temiz yatak koruyucu serilir.
- Üzerine alt çarşaf serilir ve çarşafın köşeleri zarf şeklinde katlanarak çekyatın köşelerine sıkıştırılır.
- Üst çarşaf serildikten sonra üzerine battaniye ya da pike serilir.
- Battaniye ya da pikenin köşeleri üst çarşaf ile birlikte zarf şeklinde katlanarak sıkıştırılır.
- Yastık kılıfı yastığa geçirilir ve yastık yerine yerleştirilir.
- Yatak örtüsü serildikten sonra yatağın üzeri düzeltilir.
- Çekyatın hazırlanması kontrol edildikten sonra tespit edilen eksiklikler giderilir.



Görsel 3.46: Çekyat



Görsel 3.47: Konuk için düzenlenmiş çekyat



3.2.11. Yatak Açma Servisi İşlemleri (Turn Down Service)

Konaklama işletmelerinde konuğun isteği doğrultusunda housekeeping görevlisi tarafından verilen bir hizmettir. Bu hizmet her konaklama işletmesinde uygulanmayabilir. Amaç, konukun odasını ve yatağını hazır hâle getirmektir. Örneğin üzerindeki yorganın hafifçe katlanarak geriye doğru açılması, ışıkların kapatılması yatak açma servisinin yaptığı işlemdir (Görsel 3.48).

Housekeeping bölümü, konuk odasını turn down service için hazırlarken aşağıdaki işlem basamaklarını uygular:

- Yatak örtüsü yatağın başucundan ayakucuna doğru ikiye katlanır.
- Yatak örtüsü ayakucundan yatağın ortasına doğru bir kez daha ikiye katlanır.
- Yatak örtüsü enine doğru ikiye katlanır.
- Yatak örtüsü bir kez daha ikiye katlanarak odada bulunan uygun bir dolaba kaldırılır.
- Yatağın üzerinden battaniye ve üst çarşaf 60-70 cm geriye doğru üçgen şeklinde katlanarak çıkarılır.
- Konuk veya konukların pijama ve gecelikleri yatağın üzerine bırakılır.
- Kahvaltı istek formu yatağın üzerine bırakılır.
- Konaklama işletmesinin lokum, çikolata gibi ikram için uygun gördüğü atıştırmalık yiyecekler genellikle yastığın üzerine konur.
- Balkon kapısı ve pencereler kontrol edilir, açıksa kapatılır.
- Perdeler kapatılır.
- Odadan son kontroller yapılarak çıkılmalıdır. Odadan çıkarken sensörlü ışık yoksa ışıklardan biri açık bırakılmalıdır.



Görsel 3.48: Yatak açma işlemi yapılmış konuk odası



3.3. HAVLU KATLAMA (ORİGAMİ) YAPIMI

Havlu, konaklama işletmelerinde oldukça önemli bir tekstil ürünüdür. İşletmelerde konuk odalarından sahile, havuz kenarından hamama ve saunaya kadar geniş bir alanda kullanılır.

3.3.1. Havlunun Tanımı ve Tarihçesi

Vücudun çeşitli yerlerinin kurulmasına yarayan ve su emici özelliğe sahip dokuma beze **havlu** denir. Havlu (peşkir) kelimesi ilk olarak Anadolu Selçuklu Dönemi'ne ait kaynaklarda yer almaktadır. Kadife benzeri kumaşların üzerindeki ince tüylere hav denilmektedir. Havluların üretiminde "havlu kumaş" denilen pamuk ve keten karışımı dokuma kumaş kullanılmaktadır.

Havlu, Türk kültüründe önemli bir yere sahiptir. Anadolu'da ilk dokuma atölyesi XV. yüzyılda Bursa'da bir tekke kurulmuştur. Bursa, ipek böceği yetiştiriciliği ve ipek dokuma alanında önde olduğundan havlunun ilk üretim yerinin Bursa olduğu kabul edilmektedir. Türk kültüründe yer alan hamamlarda kullanılmak üzere üretilmeye başlanmıştır. Osmanlı'nın İstanbul'u fethetmesi ile birlikte başta İstanbul olmak üzere bütün şehirlere hamamlar kurulmuş, bunun sonucunda peştamal, havlu gibi dokuma ürünlerine olan ihtiyaç hızla artmıştır.

Dokuma işlemleri başlangıçta dokuma tezgâhlarında gerçekleşirken XVIII. yy.'da Avrupa'da Sanayi Devrimi'nin başlamasıyla makineleşme hızla artmış, bu durum dokuma tezgâhlarını da endüstriyel boyuta taşımıştır. XVIII. yy ortalarında İngiltere'de tekstil dokuma makinelerinin geliştirildiği bilinmektedir.

Ülkemizde özellikle Osmanlı Devleti'ne başkentlik yapan Bursa, tekstil üretiminde önemli bir yere sahiptir. Denizli'de üretilen havlular ise dünyaca meşhur olmuştur. Bu illerde üretilen havlu ve türevi ürünler Türkiye'de en çok ihraç edilen ürünlerin başında gelmektedir. Bugün Türkiye'de üretilen havlu ve bornoz toplamda 186 ülkeye ihraç edilmekte ve yıllık ortalama 600 milyon dolar ihracat geliri sağlanmaktadır.

3.3.2. Havlu Çeşitleri

Havlu çeşitleri kullanım alanlarına ve üretim malzemesine göre iki çeşittir.

A. Kullanım Alanlarına Göre Havlu Çeşitleri

El Yüz Havlusu: Konaklama işletmelerinde, konuk odalarında bulunan banyolarda el kurulamak için kullanılan 50x90 cm ölçülerinde havlulardır. Banyolarda buklet malzemeleri ile birlikte bulunur (Görsel: 3.49). Bazı işletmelerde el havlusu olarak 30x50 cm ya da 40x60 cm ölçülerinde ayrı bir havlu da bulunmaktadır.



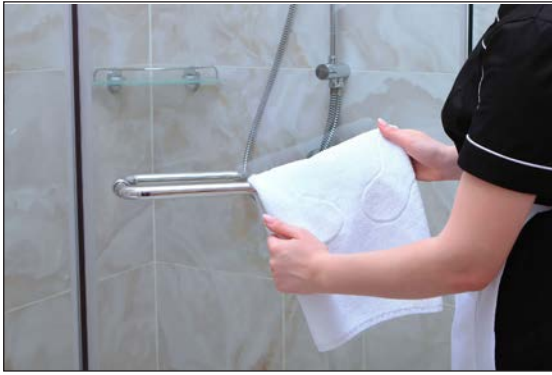
Görsel 3.49: El havlusu

Baş Havlusu: 50x90 ölçülerinde hazırlanmış havlulardır (Görsel 3.50). Konaklama işletmelerinde genellikle banyo havlusu ile birlikte konuk odalarındaki yatağın üzerinde katlanmış ya da origami ile şekillendirilmiş olarak bulunur.

Ayak Havlusu: Ayakları kurulamak için kullanılan 50x70 cm ölçülerinde hazırlanmış havlulardır. Konaklama işletmelerinde banyo içerisinde bulunur (Görsel 3.51). Küvet ya da duştan çıkarken ıslak zeminde yaşanabilecek düşme, kayma gibi durumlara engel olabilmesi için yere serilir (Görsel 3.52).



Görsel 3.50: Banyoda bulunan baş havlusu



Görsel 3.51: Banyoda katlı hâlde bulunan ayak havlusu



Görsel 3.52: Ayak havlusu

Banyo Havlusu: Konaklama işletmelerinde kullanılır, boyutlar 70x140 cm ya da 90x150 cm'dir. Renk olarak genellikle beyaz tercih edilmektedir. Baş havlusu ile birlikte konuk yatağının üzerine katlanmış ya da origami yapılmış şekilde bulunur (Görsel 3.53). Bazı konaklama işletmelerinde banyoda da bulunabilir (Görsel 3.54).



Görsel 3.53: Yatak üzerinde bulunan saç ve banyo havlusu



Görsel 3.54: Banyoda katlı halde bulunan banyo havlusu



Bornoz: Suyu çok çabuk emme özelliğine sahip, vücudun kurulanması için tercih edilen, beyaz ya da renkli, pamuklu veya havlu kumaştan manto şeklinde dikilmiş ve bel kısmında kuşak bulunan banyo giysisidir (Görsel 3.55). Bazı üst düzey hizmet veren konaklama işletmelerinde hem banyo havlusu hem de bornoz bulunabilir (Görsel 3.56).



Görsel 3.55: Havlu kumaştan üretilmiş bornoz



Görsel 3.56: Pamuklu kumaştan üretilmiş bornoz

Bornozlar, bazı konaklama işletmelerinde konukların hamam, sauna, SPA ya da havuza inerken üstlerine giyinmesinde de kullanılmaktadır (Görsel 3.57, 3.58).

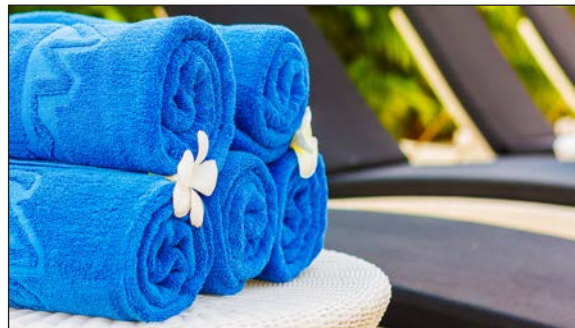


Görsel 3.57: Konuk odasında bulunan bornoz



Görsel 3.58: Konuk odasında bulunan bornoz ve banyo havlusu

Plaj Havlusu: Konaklama işletmelerinde konukların sahilde ve havuz kenarında kullanmaları için 70x140 cm ya da 75x150 cm boyutlarında havlulardır. Genellikle renkli tercih edilir (Görsel 3.59).



Görsel 3.59: Şezlongda kenarında bulunan plaj havlusu

Sahil kenarında bulunan birçok konaklama işletmesinde check-in (çek in) işlemleri yapılırken konuklara oda kartı ile birlikte havlu kartı da verilmektedir. Konuklar kendilerine verilen kart ile sahil ya da havuz kenarında plaj havlusu alabilir (Görsel 3.60). Bazı konaklama işletmelerinde ise sahilde ya da havuz kenarındaki şezlongların üzerinde plaj havlusu bulunmaktadır (Görsel 3.61).



Görsel 3.60 Plaj havlusu standı (bankosu)



Görsel 3.61: Şezlongda bulunan plaj havlusu

B. Üretim Malzemesine Göre Havlu Çeşitleri

Pamuk: Tekstil ürünlerinde sağlıklı ve dayanıklı olduğu için çokça kullanılan bir malzemedir. Giyim, mefruşat, ev tekstil ürünü gibi birçok alanda kullanılmaktadır. Üretimi yapılan pamuk bitkisinden elde edilen ham pamuklar, işlenerek dokuma malzemesine; dokuma malzemesinden tekstil fabrikalarında havlu, mefruşat ve giyim ürünlerine dönüştürülmektedir. Havlu üretiminde kullanılan temel malzeme pamuktur. Pamuğun yoğunluğu yüksek olduğu için üretilen ürünler dayanıklı ve uzun ömürlüdür. Üretilen ürünler fiyat açısından da ekonomiktir. Pamuk uzun süre kullanıma, yüksek ısıda yıkanmaya ve ütülenmeye uygun bir malzeme olduğundan konaklama işletmelerinde mefruşat ürünleri ve havlular için daha çok tercih edilmektedir.

Bambu: Uzak Doğu'da yetişen bir bitkidir. Bu bitki dilimler hâlinde kesilip işlenerek elyafa dönüştürülür. Havlu üretiminde pamuk ile belirli oranlarda karıştırılarak kullanılır. Oluşan bu karışım oldukça yumuşak bir yapıya sahiptir. Bambu bitkisi yetiştirilirken herhangi bir kimyasal kullanılmadığından çevre dostudur, denilebilir. Ancak bambunun işlenerek elyafa dönüştürülmesinde kullanılan maddelerden dolayı bambu elyafı organik değildir. En önemli özelliği pamuğa göre daha gözenekli olduğundan ıslaklığı daha hızlı ve daha çok hapsedmektedir. Pamuktan üretilen havluların yanı sıra günümüzde bambudan yapılan havlular da kullanılmaktadır. Bambunun alerji yapmayan ve antibakteriyel özelliğe sahip olması tercih edilme nedenlerinden biridir. Ancak pamuktan üretilen havlulara kıyasla maliyet oranı daha yüksektir.

Modal: Günümüzde tekstil ürünlerinde kullanılmaya başlanan bir kumaş türüdür (Görsel 3.62). Doğal bir beyazlığı vardır. Kayın ağacından üretilen, yıpranmaya dayanıklı doğal, bir lif çeşididir. Nem tutma oranı oldukça yüksektir. Bu nedenle nemli rutubetli iklimlerde kullanımı oldukça yaygındır. Konaklama işletmelerinde de çoğunlukla SPA, hamam, sauna gibi bölümlerde havlu, bornoz ve peştamal olarak kullanılır.



Görsel 3.62: Modal kumaş



3. ÖĞRENME BİRİMİ



d) Köpek Figürü Katlama

Köpek figürü konaklama işletmelerinde sıkça kullanılmaktadır. Yapımında bir adet banyo havlusu ve bir adet baş havlusu kullanılmaktadır. İsteğe bağlı olarak yapay ve canlı çiçek, göz, fiyonk papyon gibi malzemeler kullanılmaktadır.



e) Yengeç Figürü Katlama

Bir adet banyo ve bir adet baş havlusu kullanılarak yapılan bir figürdür.



f) Kaplumbağa Figürü Katlama

Yapımında iki adet banyo ve bir adet baş havlusu kullanılmaktadır.



g) Hediye Paketi Figürü Katlama

Konaklama işletmelerinde özellikle çift kişilik odalar için yapılan bir figürdür. Yapımında iki adet baş havlusu, iki adet banyo havlusu ve kurdele kullanılmaktadır.

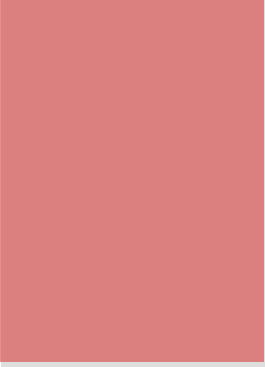


BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



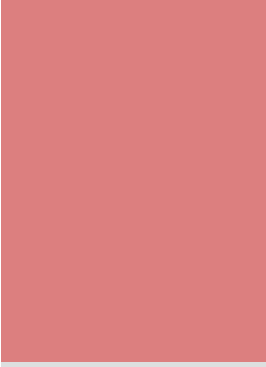
- Osmanlı dokuması havlulular ilk kez İstanbul'u ziyaret eden Salford (Salford) Milletvekili Joseph Brotherton (Cosif Biradertın) tarafından İngiltere'ye götürülerek Kraliçe Victoria'ya (Viktoriya) sunulmuştur. Kraliyet ailesi tarafından beğenilen havlular altı düzine daha sipariş edilerek Buckingham Palace'da (Bakingım Pealis) "Kraliyet Türk Havlusu" adı ile kullanılmaya başlanmıştır.
- Osmanlı dokuması ilk Türk havlusu, 1 Mayıs 1851 yılında Kraliçe Victoria'nın düzenlettiği Crystal Palace'daki (Kıristl Pealis) sergide Christy and Sons (Kırist end Sans) şirketi adına ödül almıştır.



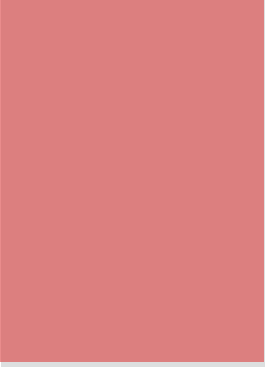






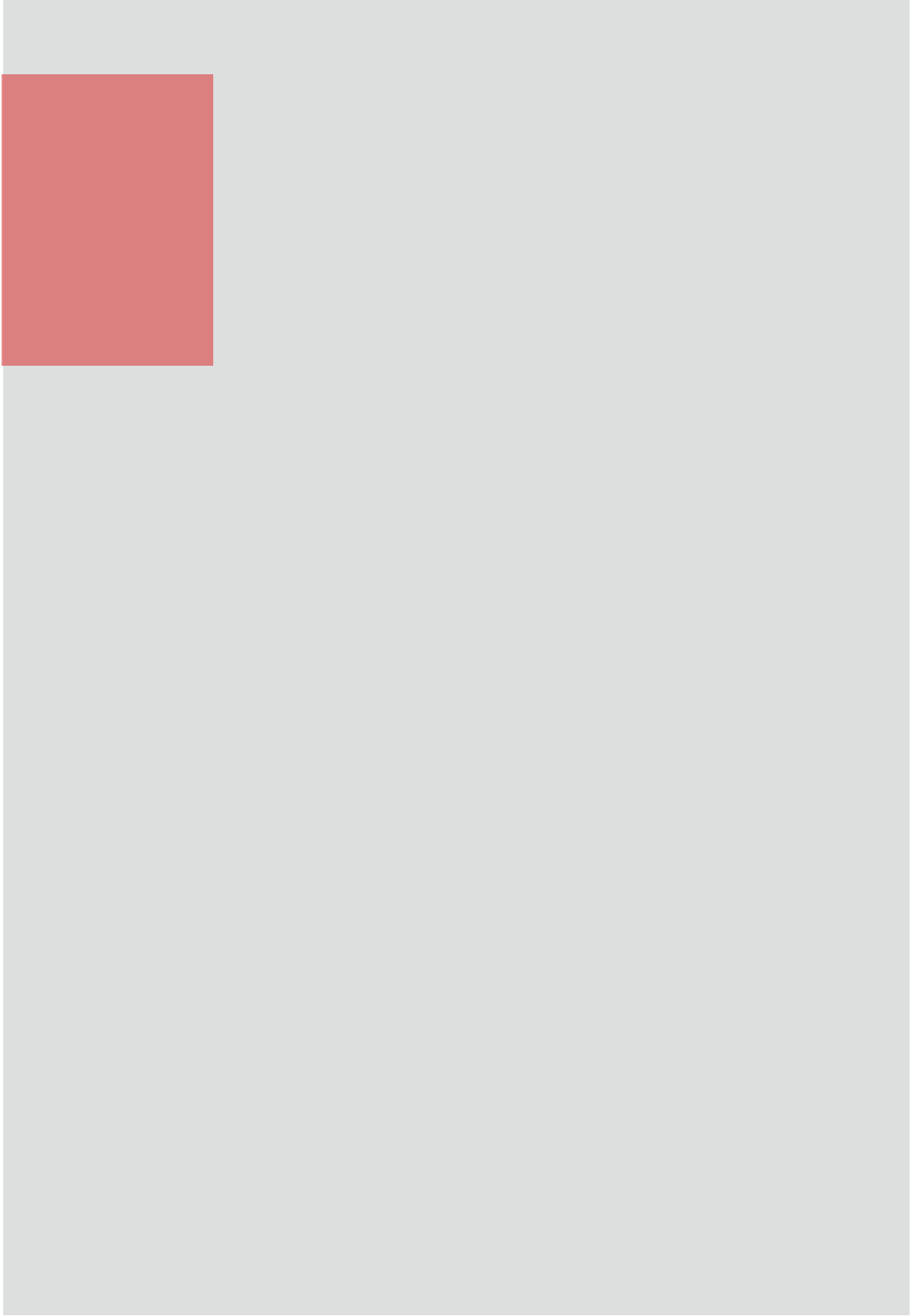


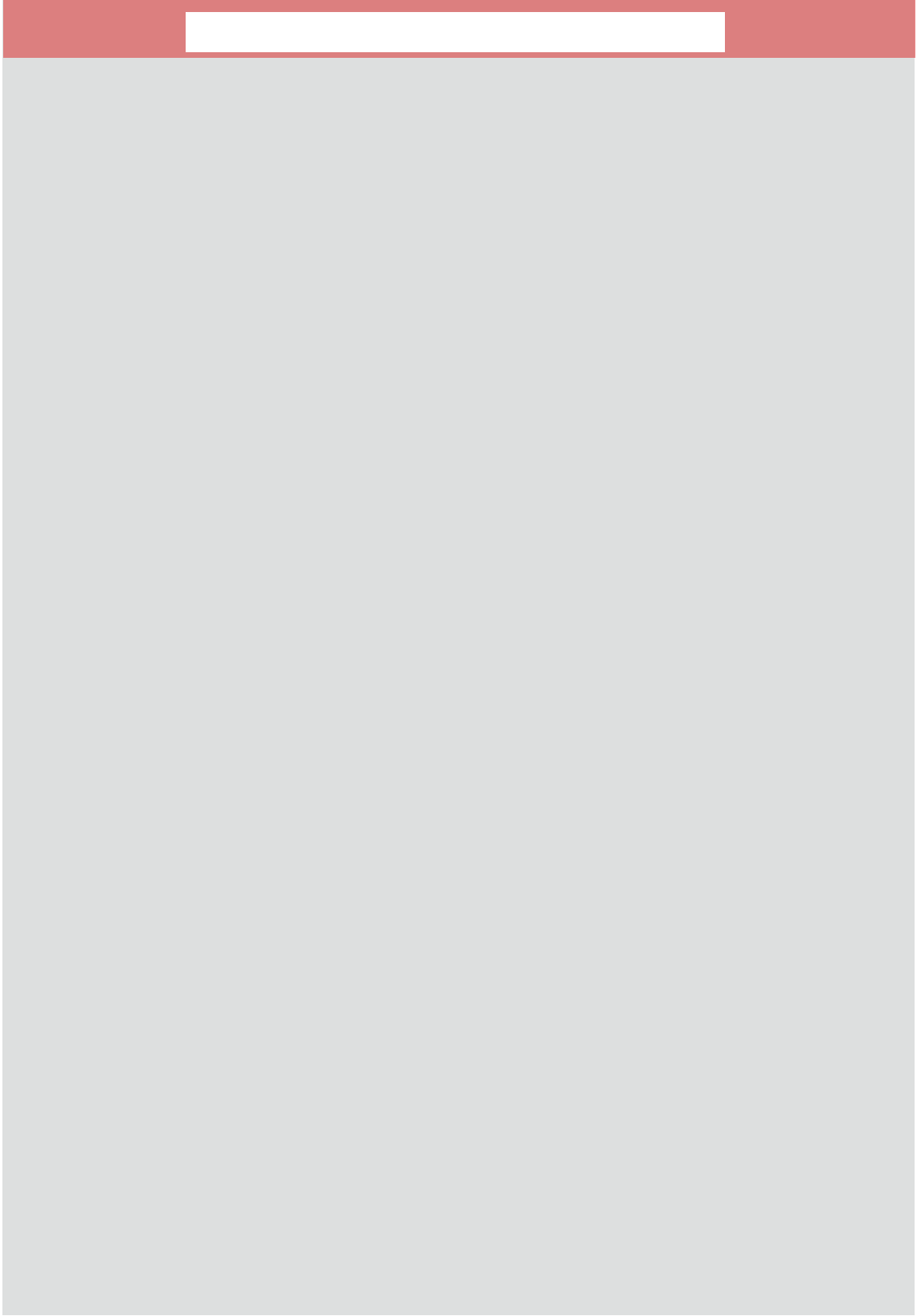


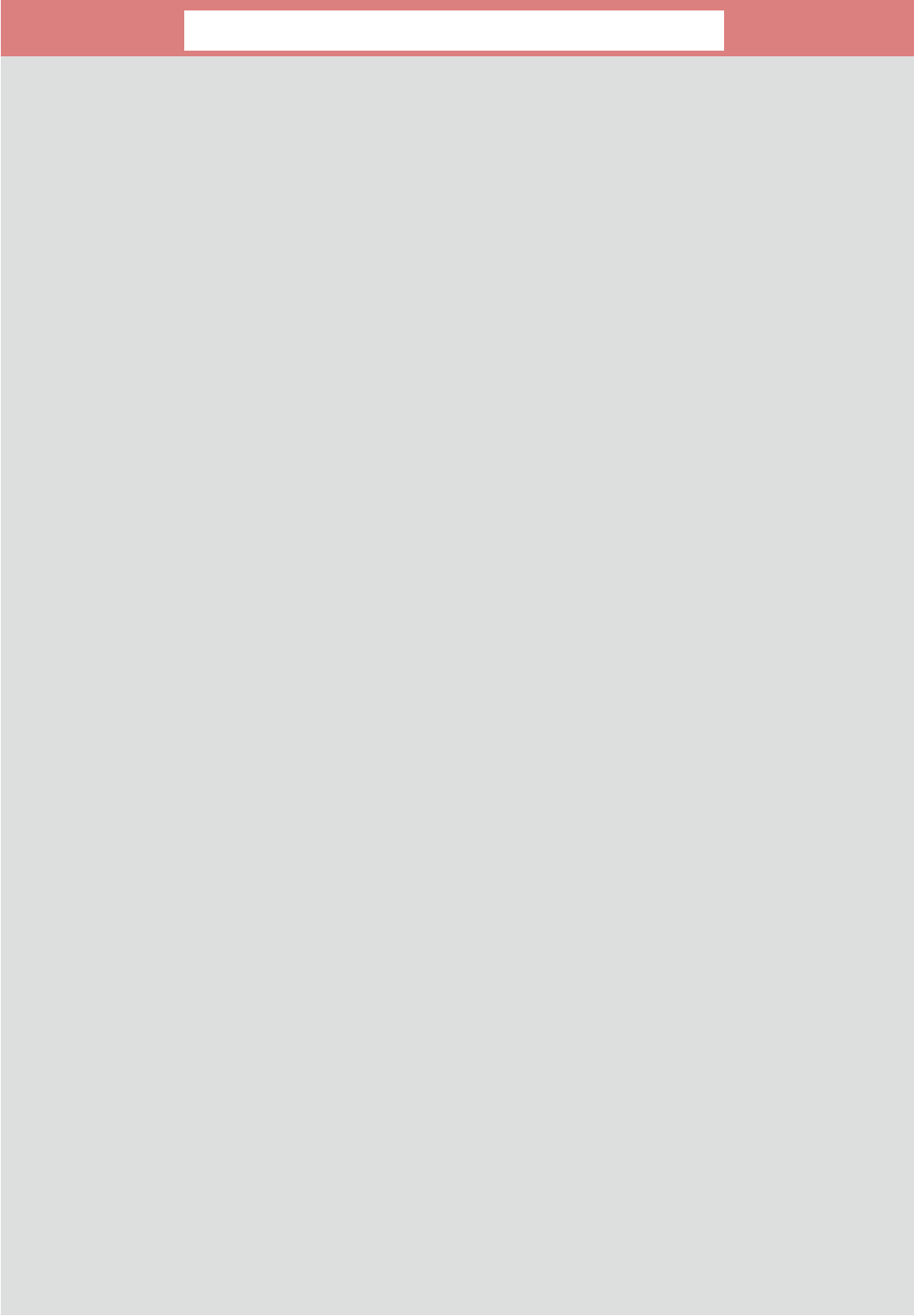


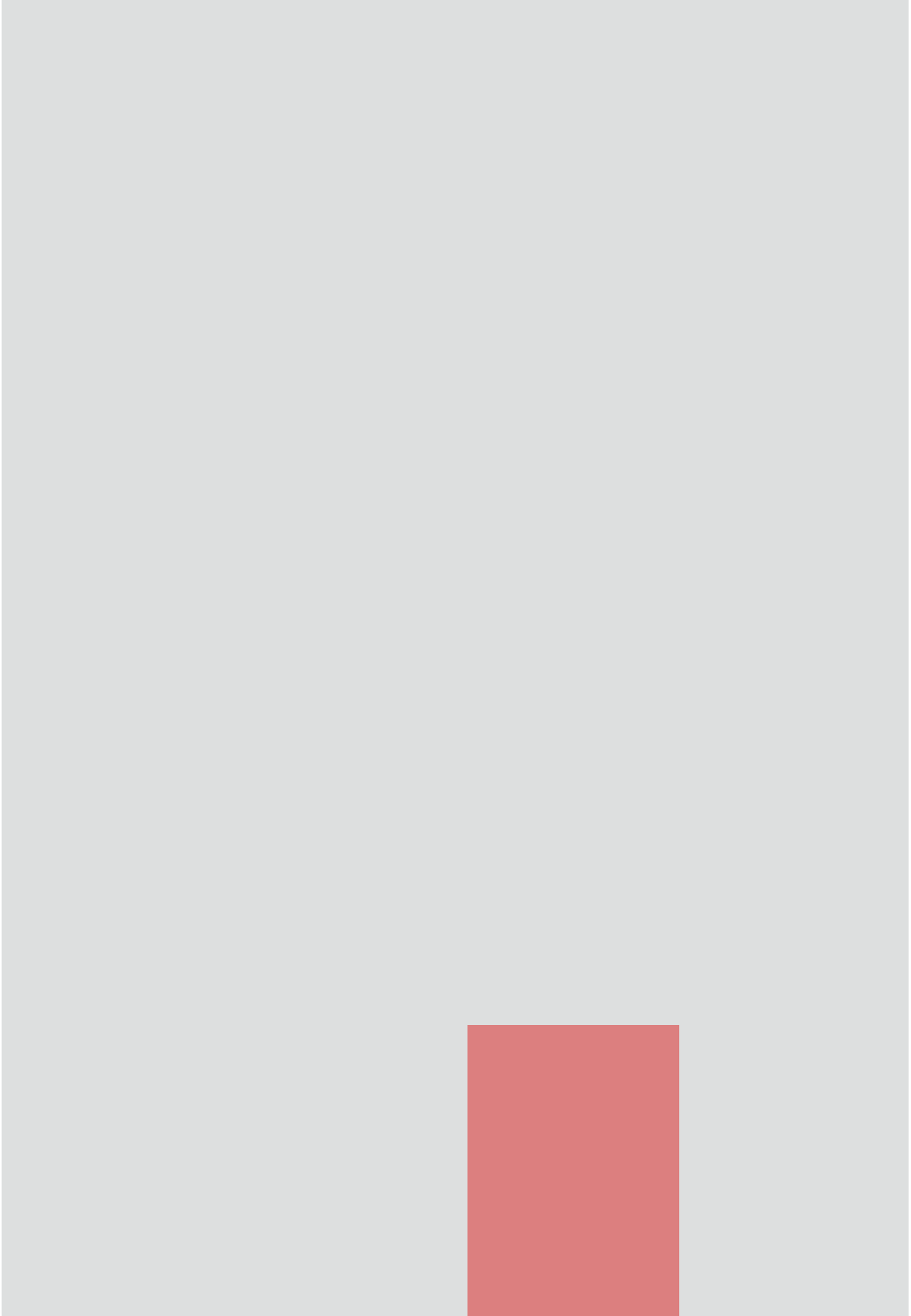
















YATAK HAZIRLAMA İŞLEMLERİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru seçeneğini işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi yatak yapım araçlarından biri değildir?

- A) Nevresim B) Yastık kılıfı C) Karyola
D) Battaniye E) Alt çarşaf

2. Oda temizlik görevlisi tarafından konuk odasında kirli yatak takımı toplanırken işletmeden ayrılan konuğa ait bir eşya bulunduğu yapılmaması gereken en uygun işlem aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Komidin üzerine bırakmalıdır.
B) Resepsiyona teslim etmelidir.
C) Kat hizmetleri bölümüne bırakmalıdır.
D) Konuğa bilgi verilmelidir.
E) Oda servisi bölümüne teslim edilmelidir.

3. Aşağıdakilerden hangisi turn down işlem basamaklarından biri değildir?

- A) Yatak örtüsünü yatağın başucundan ayak ucuna doğru ikiye katlamak
B) Konuğun pijama veya geceliğini yatağın üzerine bırakmak
C) Kahvaltılık istek formunu yatağın üzerine bırakmak
D) Balkon kapısı ve pencereleri kontrol etmek, kapalıysa açmak
E) Katlanan yatak örtüsünü odada bulunan uygun bir dolaba kaldırmak

4. Aşağıdakilerden hangisi havlu üretiminde kullanılan malzemelerden biri değildir?

- A) Polyester B) Modal C) Pamuk
D) Keten E) Bambu

5. Şekilde verilen fil figürü yapımı için gereken havlu miktarı ve çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?



- A) İki adet banyo ve bir adet baş havlusu
B) İki adet baş ve bir adet banyo havlusu
C) Bir adet banyo ve bir adet baş havlusu
D) İki adet banyo ve iki adet baş havlusu
E) İki adet banyo havlusu

6. I. Banyo havlusunu düz bir zemine seriniz.

II. Banyo havlusunu kısa kenarlarından rulo şeklinde katlayınız.

III. Uzun kenarından sol tarafı alta doğru ucunda 5-10 cm kalacak kadar katlanır. Sağ tarafı üste doğru ucunda 5-10 cm açık kalacak kadar katlayınız.

IV. Kenar kısmı açık kalan kısım üstte olacak şekilde uç kısmı alta doğru katlayınız.

V. Baş havlusunu, düz bir zemine seriniz ve akordiyon şeklinde katlayınız.

Yukarıdaki işlem basamaklarından hangileri havludan gömlek figürü yapımına aittir?

- A) I-II-III
B) I-II-III-IV
C) I-III-V
D) I-III-IV
E) II-IV-V

7. I. Banyo havlusunu düz bir zemine seriniz.

II. Havlunun uçlarından parmaklarınızla tutarak havluyu dışa doğru çeviriniz.

III. Havluyu sağ ve sol taraftan üst üste katlayınız. Diğer banyo havlusunu da aynı şekilde katlayınız ve havluları üst üste koyarak rulo yapıp sarınız.

IV. Rulo yapılan havluları kurdele ile bağlayınız.

V. Baş havlularını da banyo havluları gibi katlayınız ve rulo yapınız. Baş havlularını kurdele ile bağlayarak banyo havlularının üzerine koyunuz.

Yukarıdaki işlem adımlarından hangisi çıkarıldığında havludan hediye paketi figürü gerçekleştirilir?

- A) I
B) II
C) III
D) IV
E) V

4.

ÖĞRENME BİRİMİ



BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ

KONULAR

4.1. BANYO TEMİZLİĞİ

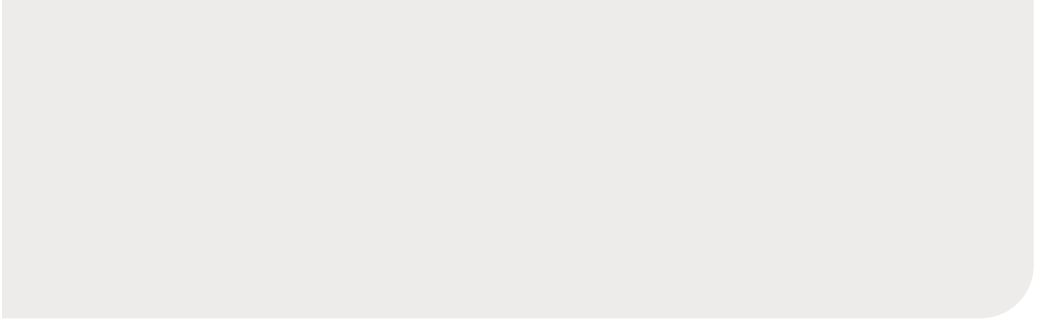
4.2. KONUK BANYOSUNUN BUKLET MALZEMELERİNİN YERLEŞTİRİLMESİ

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Konuk odasına giriş işlemlerini yapma
- Konuk banyosundan çöpleri toplama
- Banyodaki arızalı eşyaları tespit etme
- Banyo donanımlarını temizleme
- Banyo yüzeylerini temizleme
- Legionella (Leycenella) takibi yapma
- Buharlı temizlik yapma
- Banyo buklet malzemelerini seçme
- Banyo buklet malzemelerini yerleştirme
- Banyo havlularını yerleştirme

KAVRAMLAR

- | | | |
|----------------------------------|--------------|----------------------------|
| • İş sağlığı ve güvenliği | • Temizlik | • Banyo buklet malzemeleri |
| • KKD (kişisel koruyucu donanım) | • Ergonomi | • Bide |
| • Hijyen | • Legionella | |





Banyo, konukların bireysel temizlik ve tuvalet gereksinimlerini giderdiği alanlardır. Banyolar nemli ve ıslak yerlerdir. Bakteri ve mikrop oluşumunu önlemek için bu alanların temizliğine daha fazla özen gösterilmeli, hijyen kuralların itina ile uyulmalıdır. Su, buhar ve kir nedeniyle bakteri, mantar ve istenmeyen kokuların oluşmaması için sık sık havalandırılmalıdır.

Konaklama tesisine ait konuk odaları işletmenin kalitesini gösterir. Standart bir banyoda; küvet (Görsel 4.3) ya da duş kabini, lavabo ve klozet (Görsel 4.4) bulunur. Konaklama tesisinin fiziki koşulları ve oda tipleri değiştikçe banyoların özellikleri ve donanımları da değişir. Banyolarda rahatlık, temizlik, konfora ve mobilyaların kullanımına önem verilmelidir.

Oda temizlik görevlisi, temizliğe başlamadan önce iş sağlığı ve güvenliği için eldivenini giyip maskesini takmalıdır.



Görsel 4.3: Küvetli banyo



Görsel 4.4: Duş kabini ve jakuzi bulunan banyo

4.1.1. Banyo Temizliğinde Kullanılacak Malzemelerin Seçimi

Başarılı bir temizlik doğru alanda doğru araç gerecin kullanılmasıyla oluşur. Araç gereçleri tanımayan görevli; emek, zaman ve malzeme kaybına neden olur. Tuvalet ve banyo temizliğinde kullanılan bezler de temizlik görevlisi tarafından tanınmalı, temizliğin doğru yapılıp hijyenin sağlanması için rengine göre kullanım alanları bilinmelidir. Su ve araç gereç olmadan temizlikten bahsetmek mümkün değildir (Görsel 4.5).



Görsel 4.5: Kat arabası

Temizlik yapılırken kullanılacak malzemeler genellikle şunlardır:

- Çeşitli renklerde temizlik bezi (Görsel 4.6)
- Fırça ve çeşitleri (sert, yumuşak)
- Eldiven
- Maske
- Temizlik sünger
- Kâğıt havlu
- Yüzeylerin özelliğine uygun kimyasallar
- Temizlik kovaları
- Çeşitli boy ve özellikte moplar
- Çekçek ve çeşitleri
- Faraş ve fırça setleri
- Cam peluşu
- Kazıyıcı
- Elektrikli süpürge



Görsel 4.6: Temizlik Bezleri

Oda temizliğinde kullanılan kat arabaları (Görsel 4.7) her zaman düzenli olmalıdır. Kat görevlisi oda temizliğinden sonra arabasını ve temizlik basketini düzenli bırakmalı varsa eksiklerini kat deposundan tamamlamalıdır.

Banyo temizliği, doğru seçilmiş araç gereçle ve belli bir sıraya göre yapılmalıdır. Ayrıca temizlik sırasında hijyen ve sanitasyon kurallarına da uyulmalıdır.

Temizlik yönteminin belirlenmesi; temizlik maddeleri ve içeriğinin, kullanılan makine ve gereçlerin özelliklerinin bilinmesiyle mümkündür. Temizlik sırasında çapraz bulaşmaya karşı hijyen kurallarına uygun hareket edilmelidir.

Banyoda bulunan kirlerin çözdürülüp ortadan kaldırılmasında kullanılan kimyasal maddeler, kire ve yüzeyin türüne göre farklılık gösterir. Doğru yüzeye doğru kimyasal uygulanmalıdır. Kimyasalların kullanımına dikkat edilmesi ile iş sağlığı ve güvenliği sağlanmış, kazaların da önüne geçilmiş olur.



Görsel 4.7 Temizlik için hazırlanmış kat arabası

**Kimyasal kullanımında dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:**

- Temizlik maddesi amacına uygun kullanılmalı ve kullanım talimatına uyulmalıdır.
- Temizlik maddeleri birbirine karıştırılmamalı, kullanıldıktan sonra kapakları sıkıca kapatılmalıdır.
- Doğru ürün, doğru yüzeyde ve doğru miktarda kullanılmalı ve kullanılacak yüzeye direkt dökülmemelidir.
- İlk defa kullanılacak kimyasal uygulanmadan önce göze en uzak ve en az kullanılan köşede denenmelidir.
- Asidik ürünler kapalı ortamlarda maskesiz kesinlikle kullanılmamalıdır. Ürün kullanımında mutlaka eldiven giyilmeli, maske takılmalıdır.
- Temizlik yapılırken banyonun havalandığından emin olunmalıdır.
- Tene veya göze kimyasal sıçraması durumunda o bölge önce bol soğuk su ile yıkanmalı, daha sonra doktora gidilmelidir.
- Temizlik maddeleri etiketsiz olmamalı, hiçbir temizlik ürünü kendi özel şişesi dışında su şişesi gibi herhangi bir şişeye konulmamalıdır.

Kimyasal temizleyicilerden maksimum fayda elde edebilmek için personele eğitim verilmesi gerekir. Temizlikte kullanılan kimyasalların eğitimi, konaklama işletmesinin belirlediği ilgili firma yetkilileri tarafından yapılır. Her firmanın yüzey ve kir çeşitliliğine göre ürünü olduğu unutulmamalıdır.

4.1.2. Banyodan Çöpleri Toplama

Oda temizlik görevlisi, temizliğe başlamadan önce eldiven, maske gibi kişisel koruyucu donanımlarını mutlaka kullanmalıdır. Temizlik sırasında güvenliği tehdit edecek zemindeki sabun artıkları ve kullanılmış buklet malzemeleri alınmalıdır. Sırası ile banyoya ait kirli tekstil ve kullanılmış buklet malzemeleri ile çöpler toplanarak kat arabasında ilgili bölümlere yerleştirmelidir. Tüm işlemler iş sağlığı ve güvenliğine ve talimata uygun olarak yapılmalıdır.

4.1.3. Banyoda Arızalı Eşyaları Tespit Etme

Oda temizlik görevlisi banyonun arızalarını kontrol eder (Görsel 4.8). Kontrol sırasında bir arıza ile karşılaşılırsa ilgili arıza formunu doldurur ve arızanın tamir edilmesini ve takibinin yapılmasını sağlar. Küçük bir arızanın büyük bir konuk memnuniyetsizliği oluşturacağı ya da konunun can güvenliğini tehlikeye atacağı unutulmamalıdır. Çıkış yapılan odada konuga ait unutilan herhangi bir eşya veya zarara uğrayan bir donanım tespit edildiğinde arıza tespit formu ve eşya hasar formu doldurulur. Kat şefine ve resepsiyona kayıp veya hasar bildirilerek takibi sağlanır.



Görsel 4.8. Arıza kontrolü

4.1.4. Banyo Donanımlarının Temizliği

Banyo donanımlarının temizliği, yabancı maddeleri ortamdaki uzaklaştırmakla sağlanır. Temizlikte kullanılan yöntem mümkün olduğunca etkili olmalıdır. Bu etki banyoda kullanılan malzemelere kesinlikle zarar vermemelidir. Yanlış kimyasalın kullanımı insan sağlığını tehdit edebildiği gibi kullanım alanlarına da çok büyük zarar verir. Çoğu zaman doğru kimyasala rağmen yanlış yapılan uygulama sonucu gerekli verimlilik alınamamakta ve donanımlar geri dönülmez hasarlara uğramaktadır.

Banyolarda bulunan donanımlar genellikle şunlardır:

- Alarm butonu
- Telefon
- Saç kurutma makinesi
- Bardak
- Ayna
- Yangın ya da ilk yardım alarm cihazı

Banyolar kayma, yaralanma, zehirlenme riskinin en yoğun olduğu alanlardır. O nedenle mutlaka iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyulmalı, kimyasal ve su kullanımında dikkatli olunmalıdır.

a) Saç Kurutma Makinesi Temizliği:

Elektrikli aletlerin temizliğine başlamadan önce cihazın elektrikle bağlantısının kapalı olduğu kontrol edilmeli, genel temizlik maddesi ve nemli bez yardımıyla makine silinip kurulmalıdır. Temizliği yapılan makineler işletmenin belirlediği kurala göre yerleştirilmelidir (Görsel 4.9).



Görsel 4.9: Saç kurutma makinesi temizliği

b) Makyaj Aynası Temizliği:

Makyaj aynası işletmelerin sunduğu hizmete göre farklı yapılarda olabilir. Genellikle çerçevesi krom, pirinç ya da altın kaplama ile kaplıdır. Çerçevenin özelliğine uygun temizleyiciler kullanılmalı, kimyasalın kullanımı sırasında talimata mutlaka uyulmalıdır. Cam bölümü cam sil ile silinerek uygun renk kodundaki mikro fiber bez ile kurulmalıdır (Görsel 4.10).



Görsel 4.10: Makyaj aynası temizliği



a) Küvet-Jakuzi Temizliği: Küvet ya da jakuzi (Görsel 4.12) temizliği yapılırken öncelikle giderde bulunan sabun ve kir artıkları alınır. Yüzey ıslatılır, uygun kimyasal temizleyici ve uygun renk kodundaki sünger ile yüzey ovulur. 2-3 dakika bekledikten sonra durulanır ve uygun renk tonundaki bez ile kurulanır.



Görsel 4.12: Küvet veya jakuzi

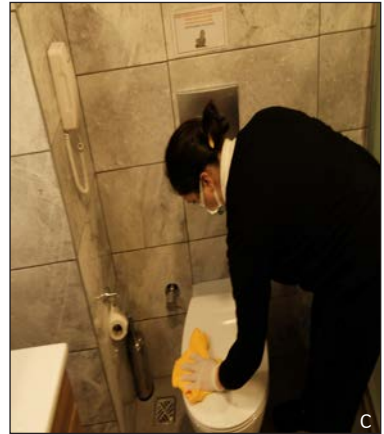
b) WC-Bide Temizliği: Temizliğe başlamadan önce rezervuar çekilerek alan suyla yıkanır. Oda temizlik görevlisi tarafından temizlik öncesi iş sağlığı ve güvenliği için eldiven takılır. Sifonu çekilmiş klozetin ve bidenin iç kısmına daire çizilerek klozet ve pisuvara genel temizleyici kimyasalı sıkılır ve fırça klozetin ortasına bırakılır. Klozet dezenfekte olurken çöp kovası, kül tablası yıkanır. Klozet fırçalanır, klozet çevresi ve kapakları uygun renkteki bezle dıştan içe doğru silinerek kurulanır (Görsel 4.13, 4.14, 4.15).



Görsel 4.13:Klozet ve bide



4.14: Bide temizliği



Görsel 4.15: Klozet temizliği



4.1.5.2. Cam Yüzeylerin Temizliği

a) Duş Kabini Temizliği: Geniş cam yüzeylere sahiptir. Çok fazla kireç ve yağ artıklarının bulunduğu duş kabinleri itina ile temizlenmelidir. Temizlik sırasında kabinin tamamına cam yüzeylere uygun çizmeyen sünger ile kimyasallar sürülür. Birkaç dakika bekletildikten sonra kabin su ile iyice durulanıp çekçek ile fazla sudan arındırılıp kurulanır. Duş kabininin sürgülü kısımlarına ise spreyle temizlik malzemesi sıkılır, sürgüler duş fıskiyesi ile durulanıp kurulanır (Görsel 4.20, 4,21)



Görsel 4.20: Duş kabini banyo



Görsel 4.21: Duş kabini ve jakuzi bulunan banyo

b) Ayna Temizliği: Aynanın çerçevesi, türüne (Görsel 4.22) uygun kimyasalla temizlenir. Ayna, büyüklüğüne göre cam pelüşü ya da cam bezi ile çekçekle “S” çizerek silinir. Uygun renk kodundaki bez ile ayna durulanıp kurulanır. Bazı konaklama tesislerinde banyolarda cam yüzey, daha fazla alan kapladığı için zaman ve emek kaybetmemek için cam temizliği, oda görevlileri dışındaki cam görevlileri tarafından sağlanır.



Görsel 4.22: Banyo aynası

4.1.5.3. Metal Yüzeylerin Temizliği

Metal yüzeyler, küflenip paslanabilen yapı malzemesi olduğundan bu alanların temizliğine daha fazla dikkatli edilmelidir. Doğru kimyasal, kullanma talimatına uygun şekilde hareket edilerek temizlenmeye özen gösterilmeli ve yeterince kurulandığından emin olunmalıdır.



a) Askı Çeşitleri: Banyolarda konuğun kullandığı el havlusu, banyo havluları, tuvalet kâğıdı gibi eşyaların asılması için kullanılan değişik modellerde yapılmış araçlardır. Genellikle krom kaplama çeşitleri tercih edilir. Askılar, uygun temizlik bezi ve kimyasalı ile silinmeli ve kurutulmalıdır (Görsel 4.23).



Görsel 4.23: El havlusu askılığı

b) Rezervuar Kontrol Paneli: Hijyenik olmasına önem verilen paneldir. Uygun kimyasal ile temizlenir, uygun renk koduna sahip nemli bir bez ile silinip kurulur. Temizlik sonrası panelin üzerinde herhangi bir leke kalmadığından emin olunmalıdır (Görsel 4.24).



Görsel 4.24: Rezervuar kontrol paneli temizliği

c) Duş Başlığı: Kireçlenmeye karşı önlem alınması gereken donanımlardan biridir. Öncelikle uygun renk kodundaki süngere kimyasal dökülerek duş başlığı ovulur. Kimyasal kullanma talimatına göre uygulanmalıdır. Başlık doğru renk koduna ait mikro fiber bez ile kurulur. Herhangi bir leke kalmadığından emin olunduktan sonra kurulayıp parlaması sağlanır. Donanımın yapısına uygun olacak şekilde başlık yerine yerleştirilir (Görsel 4.25, 4.26).



Görsel 4.25: Duş başlığı temizliği



Görsel 4.26: Yerleşmiş duş başlığı

ç) **Armatürlerin Temizliği:** Lavabo veya küvete sabitlenmiş ya da duvara monte edilmiş (Görsel 4.27), soğuk sıcak su akışını sağlayan, genellikle metalden yapılmış musluklardır. Armatürlerin cinsi; krom, nikel, pirinç veya altın kaplama olabilir. Banyoda kullanılan armatürlere “lavabo armatürleri” (Görsel 4.28), “banyo armatürleri” ve “bide armatürleri” adı verilir. Armatürlerin temizliği de duş başlığının temizliğinde olduğu gibidir.



Görsel 4.27: Armatür temizliği



Görsel 4.28: Lavabo armatürü

- **Lejyoner hastalığı,** [*Legionella pneumophila* (*Liyenella numofila*)] adlı bakterinin neden olduğu nadir görülen fakat ciddi bir akciğer enfeksiyon hastalığıdır. Klima, jakuzili havuz, havalandırma sistemleri gibi sistemlerden solunum yoluyla bulaşır. Bakteri genellikle otel, hastane, ofis gibi toplumsal alanlarda bulunur. Bu hastalığa ev tesisat sistemleri yoluyla kapma ihtimali olsa da bulaşma yolu çoğunlukla konaklama işletmeleri gibi toplu yaşama dâhil büyük binalarda meydana gelir. Konaklama tesislerinde belirli aralıklarla legionella takibi yapılır. Hastalığa neden olan bakterinin takibi, kontrolü yönetmelikle zorunlu hâle getirilmiştir.

Örnek bir konaklama işletmesinde legionella takip standardı aşağıda verilmiştir:

LEGIONELLA (LEYCENELLA) TAKİP STANDARTI

Kullanılmayan (boş) odaların küvet ve lavabo armatürleri açılarak sıcak ve soğuk su akıtılır.

Su akıtma işlemi en az 1 dakika devam eder.

Uygulama her gün yapılır.

Günlük olarak otomasyon sisteminden boş odalar listelenir. Kat şefleri tarafından suları akıtılan odalar işaretlenip imzalanarak il halk sağlığı tarafından yapılan denetimlerde gösterilmek üzere dosyalanır.

PERİYODİK DEZENFEKSİYON UYGULAMASI

- Duş başlıkları ve musluk başı süzgeçlerinde oluşan kireç birikimleri, kireç çözücü ile temizlenerek dezenfektan sıvısı ile dezenfekte edilir.
- Kireç giderme ve sonrası dezenfeksiyon uygulaması tüm alanlar için ayda bir kez yapılır.
- Temizlik ve dezenfeksiyon sırasında eldiven kullanılır.



BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



Lejyoner, asker ve yabancı uyruklu sporcu anlamlarına gelmektedir. Lejyoner hastalığı ilk kez 1976 yılında Amerikan lejyonerlerinin katıldığı bir toplantıda salgın hâlinde görülmesinden dolayı bilim adamları, bu hastalığa lejyoner adını vermiştir.



Bazı konaklama işletmeleri Lejyonella takibini otomasyon programı üzerinden yürütmektedir. Aşağıdaki Görsel 4.29 ve 4.30'de bir işletmede kullanılan otomasyon programı ekranı yer almaktadır.

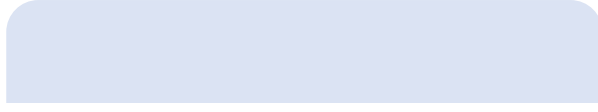
Lejyonella Kontrol Listesi											
Hepsi											
Tarih	Oda No	HK Durum	Rez Oda Durum	Misafir Adı	Rez Giriş	Rez Çıkış	Son Çıkış	Lejyonella	Lejyonella Kontrol	Lejyonella Son Kontrol	
18.01.2022	1	Dirty	Dirty				18.01.2022	☐	☐	18.01.2022	
18.01.2022	101	Dirty	Dirty				18.01.2022	☐	☐	18.01.2022	
18.01.2022	102	Dirty	Dirty				18.01.2022	☐	☐	18.01.2022	
18.01.2022	103	Dirty	Dirty	yusuf akbaş / yusuf ömer	17.01.2022	18.01.2022	17.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	104	Dirty	Dirty	MUSTAFA ALKAYA	14.01.2022	18.01.2022	14.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	105	Dirty	Dirty	yusuf alemdar / ÖZKAN T...	17.01.2022	18.01.2022	10.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	200	Dirty	Dirty	Zeynep SOZ	13.01.2022	18.01.2022	17.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	201	Dirty	Dirty	kursat trik	11.01.2022	18.01.2022	10.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	202	Dirty	Dirty	HILAL OZDEMIR / HAYRİ ...	14.01.2022	18.01.2022	14.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	203	Dirty	Dirty	Türkan Azari	12.01.2022	18.01.2022	10.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	204	Dirty	Dirty	FURKAN ERGİN	13.01.2022	18.01.2022	13.01.2022	☐	☐		
18.01.2022	205	Dirty	Dirty	ERAN ÇELİK / ARZU YILDIZ	12.01.2022	18.01.2022	10.01.2022	☐	☐		

Görsel 4.29:Otomasyon programı ekranında lejyonella kontrol listesi

Lejyonella Kontrol							
Tarih	Oda	HK Durum	Son Çıkış	Son Kontrol	Kontrol	Lejyonella	
18.01.2022	504	Clean		18.01.2022	0	☒	
18.01.2022	505	Dirty		18.01.2022	0	☒	
18.01.2022	506	Clean				☒	
18.01.2022	507	Clean				☒	
18.01.2022	508	Clean				☒	
18.01.2022	509	Clean				☒	

Görsel 4.30:Otomasyon programında lejyonella takip ekranı

Su akıtma işlemi odaların boş kalma süresine göre değişebilir. Bu sürenin belirlenmesi için teknik servis bölümünün talimatı ile hareket edilir. Ayrıca banyo ve odanın havalandırma sisteminin lejyoner günlük takibi oda görevlisi tarafından gerçekleştirilir.





BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



Su Kaynaklarının Korunması

Su vazgeçilemez ihtiyacımız olduğu gibi suya erişim noktasında korunması sağlanması gereken bir kaynaktır. Yer altı ve yer üstü su kaynaklarının bulunduğu araziler koruma altındadır. Bununla birlikte temiz su ve atık su ayrıştırılması, sanayi atıklarının filtrelenmesi, yağmur sularının doğru depolandırılması, su tasarrufu ile var olan su kaynaklarımızı korumamız gerekmektedir. Tatlı su dünyadaki suyun %2,5'lik kısmını oluştururken bu miktarın buzul ve buz tabakaları altında olması ayrıca suya ulaşımı önemli ölçüde azaltmaktadır. Nehirler, sulak araziler, yağış temel su kaynaklarımızı oluştururken bunların bilinçsiz kullanılarak korunmaması var olan kaynaklarımızın kaybolmasına sebebiyet verir. Üstelik insan kaynaklı çevre kirliliği ve doğa tahribatı su kaynaklarımızın korunmasında olumsuz bir etki oluşturmaktadır. Su kaynaklarının verimli kullanılabilmesi ve korunabilmesi için farklı projeler ve tasarruf yöntemleri izlenmelidir. Bunlardan bazıları evlerde ve iş yerlerinde de uygulayabileceğimiz basit tasarruf yöntemleridir ve su kaynaklarının korunmasında önemli faktörlerdendir.

Bunlardan bazıları sıralanacak olursa;

- a) Musluğu açık bırakmamaya özen göstermek.
- b) Sızdıran muslukların tamir edilmesini sağlamak.
- c) Diş fırçarken, tıraş olurken, musluğu sürekli açık bırakmamak.
- ç) Musluğu sürekli açık bırakmak yerine kova ile temizlik yapmak.



4.2. KONUK BANYOSUNUN BUKLET MALZEMELERİNİN YERLEŞTİRİLMESİ

Konaklama işletmeleri, seyahat eden insan sayısındaki artış nedeniyle her geçen gün hızla büyümektedir. Her konunun tercihi ve beklediği konfor düzeyi bütçesine göre değişir. Bir turist tarafından herhangi bir otelin seçimi, “bütçe” ve “sunulan olanaklar” olmak üzere iki faktöre dayanır.

4.2.1. Banyo Buklet Malzemeleri

Konaklama sektöründe rekabet yüksektir. Konaklama işletmeleri, yüksek doluluk oranlarını korumak için konuklarına yüksek kaliteli tesis ve olanak sunar. Konaklama işletmeleri, konuklarına ihtiyaç duyulan sabun, şampuan, krem, duş jeli gibi kişisel bakım ürünlerini [hotel amenities (hotel emenitis)] sunar. Bu olanaklar, konuklara konforlu bir konaklama imkânı sağlar ve konukların işletmeye yönelik memnuniyetini artırır.

Küçük boyutlu, tek kullanımlık kişiye özel el sabunları ile şampuan, saç kremi, nemlendirici losyon gibi işletmenin logosunun da yer aldığı ürünler konuklara sunulan hizmetin fiyatı ve çeşitliliğine

göre değişiklik gösterir. İşletmelerde birçok temel ihtiyaç malzemeleri yer alır (Görsel 4.35).

Konuklara sunulan düşük fiyatlı buklet malzemeler ile konuklar tarafından işletmelerin tercih edilmesi sağlanır. Konukların yanında götürebildiği kalem, kibrit, ayakkabı çekeceği gibi hediyeler işletmeye reklam imkânı sunar.

Konuklar deneyimlerini, kendilerine sunulan hizmete ve mevcut olanakların kalitesine göre derecelendirir.



Görsel 4.35: Buklet malzemeleri



BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'e göre konaklama tesisinin sınıfına göre bulunması gereken asgari malzemeler verilmiştir. Örneğin dört yıldızlı otellerin oda ve banyolarında; bornoz, diş temizlik kiti, tıraş kiti, tırnak törpüsü, cımbız, tırnak makası, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, ayakkabı cilası, duş bonesi, duş köpüğü, duş jeli, vücut losyonu, saç kremi, makyaj temizleme pamuğu, kulak temizleme pamuğu, hijyen poşeti, kutu kâğıt mendil, bloknot-kalem, uyku gözlüğü gibi toplam en az on çeşit buklet malzemesi bulunur.



**Konaklama işletmelerinde konuk odalarında kullanılan banyo buklet malzemeleri (Tablo 4.1) şunlardır:**

- Bornoz kartı
- Duş jeli
- Şampuan
- Vücut losyonu
- Mini el sabunu
- Sıvı el sabunu
- Banyo tuzu
- Banyo köpüğü
- Diş seti (diş macunu, diş fırçası)
- Tıraş seti (tıraş kremi, tıraş bıçağı, tıraş losyonu ve kremi)
- Kutu mendil
- Kolonyalı mendil
- Lif
- Duş bonesi
- Makyaj pamuğu
- Kulak temizleme çubuğu
- Bardak kapağı
- Hijyen poşeti
- Tırnak törpüsü
- Havlu değişim kartı
- Çevre kartı
- Gözlük temizleme mendili
- WC kartı
- Çiçek
- Güneş kremi

Tablo 4.1: Örnek bir otel işletmesinde odanın durumuna göre konuk odasına bırakılan buklet listesi

Buklet malzeme	STANDART ODA	VIP 1	VIP 2	VIP 3	VIP 4	VIP 5	BA-LAYI	KIŞLIK CONSEPT
Sabun 40 gr balayı	0	0	0	0	0	0	2	VIP
Diş seti	iste gelsin	2	2	2	2	2	0	iste gelsin
Diş seti balayı	0	0	0	0	0	0	2	0
Tıraş seti	iste gelsin	1	1	1	1	1	0	iste gelsin
Tıraş seti balayı	0	0	0	0	0	0	1	0
Törpü	İste gelsin	2	2	2	2	2	0	İste gelsin
Kulak pamuğu	2	2	2	2	2	2	0	2
Makyaj pamuğu	1	1	1	1	1	1	0	1
Duş bonesi	2	2	2	2	2	2	0	2
Vanıty set balayı	0	0	0	0	0	0	1	0

4.2.2. Banyo Buklet Malzemeleri Seçimi

Banyo buklet malzemeleri, konukların otelde onlara evindeymiş gibi vakit geçirmelerini ve ihtiyaç duyulan malzemelere anlık ulaşmalarını sağlar. Kullanım kolaylığı ve rahatlığın yanında hijyen yönünden de kıymetli malzemelerdir.

Banyo buklet malzemelerinin sayısı (Görsel 4.36), çeşidi ve kalitesi (Görsel 4.37) işletmelerin sunduğu hizmete ve oluşan maliyete göre değişir. Ayrıca konaklama tesisindeki konuk türlerine göre de banyoya konulan malzemelerde değişiklik görülür (Görsel 4.38). Örneğin VIP 1 olan konuk odasına havlu bırakılırken VIP 5 için bornoz tercih edilir (Görsel 4.39). Bu nedenle temizliği yapılmış buklet malzemesi yerleşim aşamasına gelmiş bir banyo için oda temizlik görevlisi odanın kategorisinden emin olmalı, uygun buklet malzemelerini seçmeli ve kontrolünü yapmalıdır (Görsel 4.40).



Görsel 4.36: Buklet standı



Görsel 4.37: Buklet malzemeleri



Görsel 4.38: Banyo kesesi



Görsel 4.39: Terlik ve havlu



Görsel 4.40: Banyo kesesi

4.2.3. Banyo Buklet Malzemelerinin Yerleştirilmesi

Banyo buklet malzemeleri konukların kişisel bakım ihtiyaçlarını karşılamasının yanında, banyonun şık bir görünüme sahip olmasını sağlar. Banyonun dekorasyonu dikkate alınarak buklet malzemeleri yerleştirilir. Buklet malzemeleri göze hoş görünecek şekilde, işletmenin uygun gördüğü ve misafirin ihtiyaç duyduğu anda kolaylıkla ulaşabileceği bir alana yerleştirilir. Malzemeler kullanılacağı alandaki kendisine ayrılmış yere özel kaplar veya kutu içerisinde kullanım sırasına ve kullanma amacına göre yerleştirilir. Yerleştirmede malzemelerin büyüklük ve küçüklükleri de göz önünde bulundurulmalıdır.

Buklet malzemelerinin üzerinde konaklama işletmesinin logosu var ise logo görünecek şekilde yerleştirilir. Malzemelerin yerleşiminde odada konaklayan kişi sayısı dikkate alınır. Örneğin iki kişinin bulunduğu odaya bırakılan buklet malzemeleri ile 3-4 kişinin bulunduğu bir odanın banyosuna



bırakılan malzeme aynı değildir. Banyo buklet malzemelerinin yeterli sayıda ve kullanım yerlerine uygun yerleştirilip yerleştirilmediği işlem bittikten sonra kontrol edilmelidir. Kontrolün amacı, eksikleri tespit edip zamanında gidermek ve konuk memnuniyetini sağlamaktır (Görsel 4.41).



Görsel 4.41: Buklet yerleşimi

4.2.4. Havluların Yerleştirilmesi

Banyoda konukların temel ihtiyaçlarını karşılamak için bulunan banyo tekstilleri, konukların kendilerini evinde hissetmelerini sağlayan temel ihtiyaçlardır. Havlular tesisin küçüklüğüne büyüklüğüne ve sunduğu hizmetin çeşidine göre değişiklik gösterir. Konukların kullanımı için havlular genellikle konuk banyosuna bırakılır. Bazı işletmelerde havlu ve bornozlar konuk odasında bulunan yatak üzerine ya da elbise dolabına da konulmaktadır (Görsel 4.42).

Banyo tekstilleri konunun ihtiyaç duyabileceği el, ayak, banyo havluları ve bornozdan oluşur. Bazı işletmeler, işletme logolu havluları tercih eder. Bu gibi durumlarda havlular tesisin uygun gördüğü yerlere yerleştirilir. Logonun göze hoş görünecek şekilde katlanılmasına ve görüldüğünden emin olarak yerleştirilmesine özen gösterilir (Görsel 4.43, 4.44, 4.45, 4.46, 4.47, 4.48, 4.49, 4.50, 4.51)



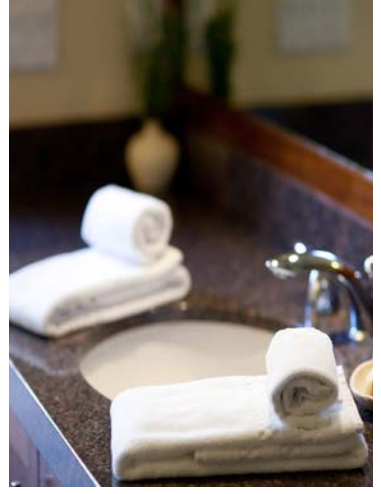
Görsel 4.42: Havluların yerleştirilmesi



Görsel 4.43: Havlu standı



Görsel 4.44: Bornoz havlu yerleşimi



Görsel 4.45: Havlu yerleşimi



Görsel 4.46: Havlu yerleşimi



Görsel 4.47: Bornoz yerleşimi



Görsel 4.48: Havlu yerleşimi



Görsel 4.49: Bornoz havlu yerleşimi



Görsel 4.50: Bornozun yerleştirilmesi



Görsel 4.51: : Bornoz yerleşimi



BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ

6. ADIM: ARIZA FORMU DOLDURMA (MANUEL)

27. Banyoda tespit edilen arıza için arıza formunu doldurunuz.
28. Arıza formunu bir nüshasını teknik servise gönderiniz.
29. Arıza ile ilgili bilgilendirmeyi yapınız.
30. Bir nüshasını kat şefinize veriniz.
31. Arızanın durumu ile ilgili kat şefinizi bilgilendiriniz.
32. Arızanın giderilip giderilmediğiyle ilgili takibi yapınız.
33. Banyodaki arıza, teknik servis tarafından gün içerisinde giderilmişse odaya giderek kontrolünü yapınız.
34. Banyoyu tekrar kontrol edip düzenleyiniz.
35. Teknik servisin arızanın giderilmesi ile ilgili doldurup size geri verdiği arıza formunu sizdeki nüshası ile birlikte ofiste ilgili dosyaya koyunuz.
36. Giderilemeyen arızalar için teknik servisle iletişime geçiniz.
37. Shiftinizde sonuçlanmamış arızalar için bir sonraki shiftteki görevlilere bilgi veriniz.
38. Arızalı odaları oda durum raporunda gösteriniz.

7. ADIM: ARIZA FORM DOLDURMA (OTEL OTOMASYON PROGRAMINDA)

39. Otomasyon sistemi kullanılıyorsa order takera arızayı bildiriniz.
40. Order takerın sisteme arıza bilgilerini yazacağını, teknik servisin sistemde arıza bildirimini görüp arıza giderilince buna dair notu sisteme gireceğini unutmayınız.
41. Order taker sistemde arızanın giderildiği notunu görünce kat şefine bilgi veriniz.
42. Kat şefiyle ilgili oda temizleme görevlisini bilgilendiriniz.
43. Oda temizleme görevlisi olarak banyoyu kontrol edip temizliğini yapınız.
44. Teknik servis tarafından giderilemeyen arızaları order takerın sistemde göreceğini unutmayınız.
45. Bu durumu ön büro bölümüne gönderilen rapora kayıt ettiriniz.
46. Arızalı odayı kesinlikle konuk kullanımına sunmayınız.
47. Arızalı odanın istemde OOO olarak görüldüğünden emin olunuz.

8. ADIM: ODA DURUM RAPORUNU DOLDURMA

48. Oda durum raporunu doldurunuz.
49. Raporu şefe teslim ediniz.
50. İmza karşılığı teslim aldığınız pas anahtarını iş bitiminde şefe ya da görevli personele yine imza karşılığı teslim ediniz.
51. Teslim ettiğiniz tarihi ve saati yazmayı unutmayınız.

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						



BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ



- 34.** Silinen tüm donanım ve yüzeylerin temiz olduğundan emin olunuz.
35. Banyo kapısını ve kolunu siliniz.
36. Banyodan çıkınız.

5. ADIM: ODA DURUM RAPORUNU DOLDURMA

- 37.** Oda durum raporunu doldurunuz.
38. Raporu şefe teslim ediniz.
39. İmza karşılığı teslim aldığınız pas anahtarını iş bitiminde şefe ya da görevli personele yine imza karşılığı teslim ediniz.
40. Teslim ettiğiniz tarihi ve saati yazmayı unutmayınız.

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						



BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ



BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ



BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ

**7. ADIM: ARIZALARIN TESPİTİ**

26. Prizleri, lamba anahtarlarını ve lambaları kontrol ediniz.
27. Varsa ısıtma/soğutma sistemini ve kumanda panellerini kontrol ediniz.
28. Varsa telefonun çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.
29. Armatürlerin ve duşun çalışıp çalışmadığının kontrolünü yapınız.
30. Işıklandırma sisteminin çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.
31. Rezervuarın çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.
32. Oda durum raporunda o güne ait check out odaların bilgisi bulunduğu için konuklar işletmeden ayrılmadan önce odaya gidiniz.
33. Çıkış yapılmış odada arıza ve donanım kontrolünü temizliğe başlamadan önce yapınız.
34. Odada konuga ait unutulmuş bir eşya varsa zaman geçirmeden ön büroyu arayarak bilgi veriniz.
35. Odada tespit edilen arıza için arıza formunu doldurunuz.

8. ADIM: BANYO DONANIM VE YÜZEYLERİNİN TEMİZLİĞİ

36. Klozetin kapağı kapalı iken sifonu çekiniz ve klozetin iç kısmına daire çizerek şekilde WC temizleyici kimyasalını sıkınız.
37. Klozet dezenfekte olurken çöp kovası, kül tablasını yıkayınız.
38. Lavabo ve donanımlarını, küvet veya duş kabinini ve donanımlarını, Banyo, Fayans, temizleme ürünü ile uygun renk kodundaki sünger ile ovunuz.
39. Dezenfekte olan klozeti yuvarlak çizerek varsa girintili iç yüzeyi iyice fırçaladığınızdan emin olunuz.
40. Klozetin dış yüzeyini uygun ilaç ve uygun renk kodundaki sünger ile ovunuz.
41. WC rezervuar paneli ve armatürlerini dezenfekte ettiğinizden emin olunuz.
42. Ayna, WC, Lavabo ve tezgâhı, küvet ve duvarları sırası ile yıkayınız.
43. Klozet fırçalanır, klozet çevresi ve kapakları dıştan içe doğru öngörülen renkteki bezle silinerek kurulur.
44. Bide varsa, temizleyiniz.
45. Duvarları, duş ve donanımını, lavabo ve donanımını uygun temizlik maddesi ve uygun araç gereçle temizleyerek dezenfekte ediniz.
46. Eldivenleri çıkarınız, Yenisini takınız ve aynayı cam silme ürünü ile siliniz.
47. Kurulama işlemi kül tablası, lavabo ve tezgâhı, küvet sıralaması ile yapılır.
48. Saç kurutma makinesi, tıraş/makyaj aynası gibi diğer malzemelerin denetim ve temizliğini yapınız.
49. Silinen tüm donanım ve yüzeylerin temiz olduğundan emin olunuz.
50. Banyo kapısını siliniz

9. ADIM: BUKLET MALZEMELERİNİN SEÇİLMESİ

51. Konuk odasındaki kişi sayısı kadar buklet malzemesini kat arabasından alınız.
52. VIP, engelli, repeat guest ya da hasta özel durumu olan konukların konaklayacağı odaya işletme prosedürüne göre varsa ekstra malzemeleri seçiniz.

10. ADIM: BANYO BUKLET MALZEMELERİNİN YERLEŞTİRİLMESİ

53. Çöp kovasına yeni poşet takınız.
54. Konuk odasındaki kişi sayısı kadar buklet malzemesini kat arabasından alınız.
55. Eksik havlu ve buklet malzemelerini tamamlayınız.
56. Otel bilgi kartlarını konunun göreceği yere yerleştiriniz.
57. Malzemeleri yerleştirirken İşletme amblemi üstte görünecek şekilde yerleştirdiğinizden emin olunuz.
58. Kişisel bakım ve tüm kâğıt çeşitlerini işletmenizin uygun gördüğü yerlere koyunuz.
59. Banyo buklet malzemeleri ve havluları kişi sayısı kadar işletmenizin uygun gördüğü şekilde katlayarak uygun yerlerine yerleştiriniz.
60. Konuk eşantıyon malzemelerinin kullanım yerlerini dikkate alarak yerleştiriniz.
61. VIP, engelli, repeat guest ya da hasta özel durumu olan konukların konaklayacağı odaya işletme prosedürüne göre varsa ekstra malzemeleri yerleştiriniz



11. ADIM: BANYO ZEMİNİN TEMİZLENMESİ

62. Zeminı denetleyıp temizlik esasında kullanacağı araç gerece zarar verebilecek toplu iğne, çivi, toka gibi yabancı nesneleri toplayınız.
63. Giderin her türlü atıktan arındırıldığından emin olunuz.
64. Banyonun temizliğinin ve malzemelerinin tam olduğunu kontrol ediniz.
65. Lekeleri tespit ederek çıkarınız.
66. Son olarak zeminı türüne uygun araç gereç ile çıkışa en uzak yerden başlayarak duruma göre vakumlayınız, paspaslayınız, ovunuz ve parlatınız.
67. Banyodan çıkınız.

12. ADIM: ODA DURUM RAPORUNU DOLDURMA

68. Oda durum raporunu doldurunuz.
69. Raporu şefe teslim ediniz.
70. İmza karşılığı teslim aldığınız pas anahtarını iş bitiminde kat şefine ya da görevli personele imza karşılığı teslim ediniz.
71. Teslim ettiğiniz tarihi ve saati yazdığınızdan emin olunuz.

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						



BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru seçeneğini işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi buklet malzemesi değildir?**
A) Bornoz
B) Duş jeli
C) Mini el sabunu
D) Şampuan
E) Terlik
- Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliğinde yüzeylerin özelliğine göre farklı temizlik malzemelerinin tercih edilme sebebidir?**
A) Hijyen kurallarına uyulması
B) Ergonomi kurallarına uyulmaması
C) Klozet ve bide temizliğinde kullanılan araçların küçük olması
D) Çalışan personelin zaman kaybetmesi
E) Tasarruflu olmak
- Aşağıdakilerden hangisi buklet malzemelerinin banyoya yerleştirildiği zamanı gösterir?**
A) Konuk odadan ayrılır ayrılmaz
B) Konuk odaya geldiğinde
C) Banyo temizliğine başlamadan önce
D) Banyo temizliği bittikten sonra
E) Çöpler toplandıktan sonra
- Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliğinde kullanılan kimyasallardan biri değildir?**
A) Alkali kimyasallar
B) Asidik kimyasallar
C) Dezenfektan
D) Genel temizlik maddeleri
E) Sıvı el sabunları
- Konuk, odasında bulunan buklet malzemelerindeki eksikliği fark edip kat görevlisine bildirdiğinde aşağıdakilerden hangisi yapılmalıdır?**
A) Eksikliğin ertesi günü tamamlanacağı söylemek
B) Özür dileyerek yardımcı olunamayacağını bildirmek
C) Özür dileyerek eksikliği hemen tamamlamak
D) Konuğa resepsiyonu arayıp durumu bildirmesini söylemek
E) Durumu housekeepera ileterek uygun görürse tamamlamak
- Aşağıdakilerden hangisi armatürleri kurulumunun nedenlerinden biri değildir?**
A) Deterjanları temizlemek
B) Güzel görünmesini sağlamak
C) Su lekelerinin oluşmasını engellemek
D) Oluşabilecek mikroorganizmaları engellemek
E) Parlak görünmesini sağlamak
- Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliği yapılırken görevli personelin mikroorganizmalardan etkilenmesini önlemek için kullandığı bir temizlik aracıdır?**
A) Çekçek
B) Eldiven
C) Fırça
D) Kova
E) Sünger
- Banyo buklet malzemelerinin kullanım nedeni aşağıdakilerden hangisi değildir?**
A) Buklet malzemelerin satışını yaparak işletmeye gelir elde etmek
B) Konuğa verilen hizmetin amacına ulaşmasını kolaylaştırmak
C) İşletmenin reklamını yapmak
D) Konuğun banyoda ihtiyaç duyduğu gerek sinimlerini karşılamak
E) Konuk memnuniyetini arttırmak
- Klozet ve bidelerin temizliğinde titiz davranılmasının nedeni aşağıdakilerden hangisidir?**
A) Temizliğinde kullanılan araç gereçlerin az olması
B) Banyoda en çok alanı kaplaması
C) Çok çeşitli parçaların bulunması
D) En fazla enfeksiyon riski taşıması
E) En çok dikkat çeken yüzey olması
- Aşağıdakilerden hangisi banyo temizliğinde kullanılan malzemelerden değildir?**
A) Eldiven
B) Fırça
C) Maske
D) Mop
E) Yer cilası

5.

ÖĞRENME BİRİMİ



GENEL ALAN TEMİZLİĞİ

KONULAR

5.1. İÇ MEKÂN TEMİZLİĞİ

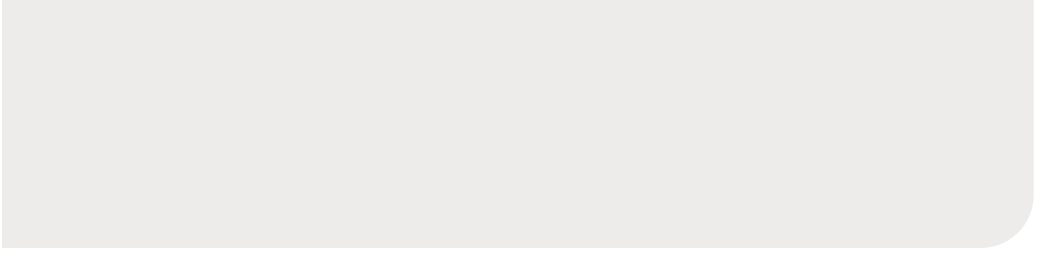
5.2. DIŞ MEKÂN TEMİZLİĞİ

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Genel alanların tanımı
- Genel alanları temizleyen personelin görev ve sorumlulukları
- İç mekânlardaki genel alanların temizliği
- Dış mekânlardaki genel alanların temizliği

KAVRAMLAR

- | | | |
|---------------|------------|-------------|
| • Genel alan | • Meydancı | • Dış mekân |
| • Meydan şefi | • İç mekân | |





Genel alanlar, konuklar tarafından ilk izlenimlerin oluştuğu alanlardır. Bu nedenle genel alanların temizliği ve bakımı konuk odalarının temizliği kadar önemlidir. Bu alanlar insan trafiği nedeniyle daha fazla kirlenip yıpranır. Genel alanların temizliği ve hijyeni planlı ve sık yapılır.

Günün sakin saatlerinde yapılan temizlik, yoğun saatler içinde devamlı kontrol edilmelidir. Ayrıca genel alanlar işletmenin diğer alanları gibi kapısının kapatılıp temizliğinin yapıldığı alanlar olmadığından oluşabilecek dökülme, kırılma ve kirlenmelere karşı hemen müdahale edilmelidir.



Konuk odalarını sadece konaklayan konuklar kullanırken genel alanlar işletmedeki tüm konuklar ve hatta işletmede konaklama kararını verme aşamasında olan konuklar tarafından kullanılır. Bu nedenle bu alanlarda oluşabilecek aksaklıklar konukların işletmede konaklama kararında doğrudan etki oluşturur.

Görsel 5.2: Yıkama ve cilalama arabası

Yoğun kullanılan genel alanların temizlik ve bakım işleri için özel araç gereç ve malzemeler kullanılır (Görsel 5.2). Genellikle bu alanların ağır bakım ve temizlik işleri konukların genel alanları yoğun olarak kullanmadığı gece saatlerinde gerçekleştirilir. Genel alanlarda toz alma, leke çıkartma, süpürme, paspasla silme, parlatma, yıkama, cilalama, ovma gibi iş ve işlemler yapılır (Görsel 5.3).

Genel alanlarla ilgili gerekli temizlik, bakım ve düzenlemeyi planlayan ve organize eden personele **genel alanlar şefi** denir.

Genel alanlar şefinin görevleri şunlardır:

- Konukların kullanımına açık, salon, restoran, lobi, merdiven, koridor gibi alanların günlük ve periyodik temizlik işlerini düzenler.
- Soyunma odası, banyo, tuvalet gibi personelin kullanımına açık alanların günlük ve periyodik temizlik işlerini düzenler.
- Genel alanlardaki arıza, bakım ve onarımları teknik servise bildirir ve arızaların giderilmesini denetler.
- Sorumluluğu altındaki görevlilerin özlük hakları ile ilgili görüş ve düşüncelerini yöneticisine bildirir ve yapılan işlerle ilgili yöneticisine rapor verir.
- Malzeme ihtiyaçlarını tespit eder, araç gereç ve malzemeleri temin eder.
- Ofislerin araç gereç ve malzemelerinin temizliğini, düzenlenmesini ve muhafazasını sağlar.
- Sorumluluğu altındaki personelin hijyen ile iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun çalışmalarını denetler.
- Housekeeperın hazırladığı çalışma programını aldığı talimatları yerine getirir.



Görsel 5.3: Genel alanlarda yapılan temizlik işleri



Genel alanlar şefine bağlı olarak çalışan personele **genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi (meydancı) public area attendant (pablik eria etendınt) veya houseman (hauzmın)** denir (Görsel 5.4).



Görsel 5.4: Genel alan temizlik ve bakım görevlilerinin kullandıkları ekipmanlar

Genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi; restoran, kafeterya, yüzme havuzu, spor salonu, bahçe, genel kullanıma açık tuvalet, salon gibi genel alanlar ile ofislerin temizlik, düzen ve bakımına yönelik yapılan işlemleri genel temizlik kurallarına uygun olarak yapar.

Genel alan temizleme ve bakım görevlilerinin yürüttüğü işler şunlardır:

- İşe başlamadan önce kişisel hazırlık yapmak
- Genel alanlardaki ahşap ve mermer yüzeylerin tozunu almak, cilalamak, metal aksamı parlatmak
- Restoran, lobi, ofis, dükkân, bar, personel soyunma odası, genel kullanıma açık tuvalet ve personel koridorlarının temizliğini yapmak
- Genel alanlardaki çöp kovalarını ve kül tablalarını boşaltıp temizlemek
- Merdiven ve asansörlerin temizliğini yaparak periyodik kontrollerle temizliğinin sürekliliğini sağlamak
- İç ve dış mekân camlarını ve aynaları silmek, yerleri paspas yapmak, vakumlamak, halıları süpürmek gerektiğinde yıkamak
- Genel alan ve idari ofislerdeki kirlenmiş perde, tül gibi malzemeleri çıkartıp yerlerine temizlerini takmak
- Teknik arızaları ve hasarları tespit edip amirine bildirmek
- Genel alanlarda konuklar tarafından unutulmuş eşyaları, amirine bilgi verip ilgili birime teslim etmek
- Genel kullanıma açık olan tuvaletlerdeki eksik malzemeleri tamamlamak
- Kullandığı temizlik malzemelerinin ve araç gereçlerin temizlik ve bakımını yaparak depoya uygun şekilde istiflemek



BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



İYİ BİR MEYDANCI NASIL OLMALIDIR?

- Kıyafetleri her zaman ütülü, ayakkabıları boyalı ve temiz olmalıdır.
- Kişisel temizliğe ve dış görünümüne dikkat etmelidir.
- Ter kokmamaya özen göstermelidir.
- Her zaman yanında bir adet çöp poşeti, bir parça temizlik bezi ve bir adet eldiven bulundurmalıdır.
- Görev yerine geçtikten sonra ofisini kontrol etmeli, eksikleri veya hataları şefe bildirmelidir.
- Görevini sahiplenmeli, görev yerinde oluşan bütün sorunlara müdahale etmeli, çözebileceklerini çözmeli, yapamadıklarını şeflerine bilgi vermelidir.
- Kullandığı makineleri iş bitiminde mutlaka temizleyip depoya kaldırmalıdır. Kullanım sırasında oluşabilecek tüm arızaları ivedi olarak şefine bildirmelidir.
- Çalışacağı mekânda oluşan arızaları tespit etmeli, tespit ettiği arızaları teknik servis bölümüne ve şefine bildirmelidir.
- Arkadaş ve şeflerine her zaman saygılı olmalıdır. Mutlaka güler yüzlü olmalı ve selam vermelidir.
- Çalışacağı bölgede, gereken tüm gereçleri ve yedek paspasları bulundurmalıdır.
- Mesai bitiminde mutlaka ofisi düzenli, ekipmanları eksiksiz teslim etmelidir.



5.1. İÇ MEKÂN TEMİZLİĞİ

İç mekânlarda konukların vakit geçirip yeme içme ile dinlenme ve eğlenme hizmeti alabilecekleri ya da çalışmalarını toplantılarını yürütebilecekleri, konuklarını ağırlayabilecekleri mekânlar bulunur. Bu mekânların temizlik ve bakımı genel alan temizlik görevlileri tarafından yerine getirilir (Görsel 5.5).



Görsel 5.5: İç mekân temizlik işleri



5.1.1. İç Mekân Tanımı ve Alınacak Güvenlik Önlemleri

İç mekânların konukların kullanımında sürekli olduğu alanlardır. Bu nedenle günlük temizlik işleri için bu alanların kapatılması mümkün değildir. İç mekânlardaki temizlik ve bakım işlemleri, konuklar bu alanları kullanılırken yapılır. Konukların herhangi bir iş kazasına uğramaması için güvenlik önlemleri alınır. Örneğin ıslak zeminlerin temizliğinde kaymaya ve düşmeye karşı “Servis Dışı”, “Kullanım Dışı”, “Sizin İçin Temizleniyor” “**Dikkat Kaygan Zemin**” gibi levhalar kullanılır. Periyodik ya da daha detaylı temizlik işlemleri ise temizlenecek alanın fonksiyonel olarak kullanmasını etkilediğinden konukların temizlenecek alanı kullanmadıkları zamanlarda yapılır (Görsel 5.6).



Görsel 5.6: Uyarı levhası

Genel alan temizlik ve bakım görevlisi tarafından alınması gereken tedbirler şunlardır:

- İşe uygun kıyafetin giyilmesi
- Kimyasal temizleyiciler ile çalışırken mutlaka eldiven ve maskenin takılması
- Temizlik sırasında eşyaların yeri değiştirilecek ise eşyalar taşınırken uygun pozisyon alınarak omuriliğe fazla yük binmesinin engellenmesi, gerekirse ağır eşyaların yardım olarak taşınması
- Temizlenen alanlarda elektrik prizlerine, su ve gaz bağlantılarına dikkat edilip kullanılan temizlik araçlarının, kablo ve prizlerinin sıklıkla kontrol edilmesi. Uzun kabloların ortalığa yayılmış şekilde bırakılmaması. Kullanım sırasında kabloların kullanılmayan kısımlarının mümkünse makine kolunda ya da omuzda toplanarak konukların kablolarla takılmasının önlenmesi
- Temizliği yapan görevlinin, ıslak zeminlerde kaydırmayan tabanlı ayakkabı giymesi
- Yüksek alanların, ulaşılması zor bölümlerin ve camların temizliğinde ve perdelerin sökülüp asılmasında sağlam merdiven ve ekipmanın kullanılması, bu alanların temizliğinde temizliği yapan personele destek için bir personelin refakat etmesi.
- Temizlik işlerinin bir plana göre yapılması, personele kapasitesinin üzerinde iş yükünün yüklenmemesi
- Personelin oluşabilecek kazalara karşı ilk yardım bilgisine sahip olması

Temizlik sırasında kullanılan temizlik ürünlerinin içerikleri ve kullanım talimatları genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi tarafından bilinmeli ve uyarılar dikkate alınmalıdır. Belirli temizlik ürünlerinin bir arada kullanılması zehirli gaz oluşumuna neden olduğundan temizlikte kullanılan kimyasallara yönelik personel eğitilmeli, temizlik sırasında kullanım alanları havalandırılmalı ve genel alan temizlik görevlisi, kullanım sırasında maske takmalıdır.



5.1.2. İç Mekânlarda Temizlenecek Alanlar

İç mekânlarda temizlenecek alanlar ve temizlik yöntemleri aşağıda bölümler hâlinde açıklanmıştır.

5.1.2.1. Lobi

Bir yapının kapısından içeri girildiğinde görülen ilk boş alan, girişe yakın geniş yerlere lobi denir. Lobi; konaklama işletmelerinde konuğun karşılandığı, konuk üzerinde ilk izlenimin bırakıldığı alanlardır. Lobide genellikle göz alıcı, kaliteli malzemeler kullanılır ve mobilyalar ile döşenir. Konukların kullanımına yirmi dört saat açık olan lobilerde oturma grupları bulunur. Gerekğinde konukların dinlendiği ya da misafirleri ile görüştüğü bu alanlar günümüzde Lounge [(launch) salon] olarak da adlandırılır (Görsel 5.7).



Görsel 5.7: Lobi

Lobinin genel temizliği konukların henüz yoğun olarak bulunmadığı saatlerde ya da gece yapılır. Konaklama işletmesinin organizasyon yapısına göre concierge (konsiyerj) servisi ile housekeeping, lobi temizliğinde iş birliği yapabilir.

Lobide yapılacak temizlik işlemleri şunlardır:

a) Toz Alma İşlemleri

Günlük yapılan temizlik işidir. Tozu alınacak yüzeyin temizliği, uygun kuru veya nemli bezle yapılır. Toz almak için kullanılan bezlerin renkleri kullanılacak yüzeye göre farklılık gösterir. Bu renkler işletme prosedürlerine göre belirlenir ve bir yüzey için belirlenen renk dışında bir bez kullanılmaz.



Temizlenecek yüzeye temizleyici sıvı püskürtülerek yüzeyin nemlendirilmesi sağlanır ve toz alma işlemi gerçekleştirilir. Toz alma işlemi bittikten sonra her renk bez genel alan temizlik arabasındaki kendi kirli poşetine konulmalıdır (Görsel 5.8).



Görsel 5.8: Toz alma uygulaması

Günlük olarak yapılmamakla birlikte belirli aralıklarla lobide bulunan kapalı dolap, yangın dolabı, radyatör araları gibi alanların toz alma işlemleri iş planına uygun olarak gerçekleştirilir (Görsel 5.9).



Görsel 5.9: Detaylı toz alma uygulaması



b) Mermer ve Taş Yüzeylerin Günlük Temizliği

Mermer ve taş yüzeyler günlük olarak kuru paspas ile silinir. Paspas işlemi için geniş mop kullanılır. Temizliğe kapıya en uzak köşeden başlanır ve kapıya kadar tüm alan paspas ile silinir (Görsel 5.10).



Görsel 5.10: Paspas uygulaması

Bu zeminlerde ıslak paspas uygulaması sırasında aşağıdaki hususlara dikkat edilir.

- “**Dikkat Kaygan Zemin**” Uyarı levhası işe başlamadan önce konukların görebileceği şekilde yerleştirilir.
- Paspaslama işlemine ana kapıya en uzak yerden başlanır.
- Zemin önce süpürülür ve paspas işlemi yapılacak alan kuru mopla tozdan arındırılır.
- Paspas işlemi, yerdeki toz ve çöpleri sürekli önünde biriktirecek şekilde (S harfi çizerek) çıkışa doğru yapılır.
- Tüm işler bittikten sonra araç gereç toplanır.

c) Cilalama Uygulaması

Taş ve mermer yüzeylerin daha parlak ve gösterişli görünmesi aynı zamanda korunması için periyodik olarak yapılan uygulamadır.



Cila uygulaması ile ilgili dikkat edilecek işlemler şunlardır (Görsel 5.11):

- Zeminden bir önceki cila sökölme-
lidir Cila ince katlar hâlinde zemi-
ne sürölmalıdır.
- Cila yapılırken zeminin kuru olma-
sına özen gösterilmelidir.
- Mermer zeminlere en az üç kat
cila atılmalıdır.
- Makinenin çalışıp çalışmadığı,
kablo veya fişinde herhangi bir
kaçak olup olmadığı kontrol edilir.
- Makine çalışma alanına emniyetli
bir şekilde getirilir.
- Gerekli emniyet tedbirleri alına-
rak çalışma bölgesine “**kaygan ze-
min**” uyarı levhası konur. Gerekir-
se emniyet şeridini çekilir.



Görsel 5.11: Cila uygulaması işlemleri

- Makinenin fişi kontrol edilir ve prize takılır (Görsel 5.12).
- Cila makinası tankına cila sökücü kimyasal ile hazırlanmış su konulur. (Miktar ile ilgili kulla-
nım talimatlarına uyulur.)
- Cila sökmek için kullanılacak ped makineye takılır.
- Siyah sert pedle sökölcek alan, kimyasal ile hazırlanmış su yardımıyla
ovalanır. Zeminin matlaşmasından sonra kimyasal su vakum maki-
nesi yardımı ile çekilir.
- Zemin temiz suyla durulanır ve paspas ile kurulanır.
- Pet kimyasaldan arındırılır.
- Püskürtücü içine konulmuş cila, gerekli mesafe dikkate
alınarak mermer yüzeye püskürtölür.
- Mermer yüzey, cila makinesiyle cılayı kurutmayacak se-
rilikte ovalanır ve sürtünmeden elde edilen ısı yardı-
mıyla mermer yüzeye cılayı yedirerek zemin parlatılır
ve işlemden sonra zemin detaylı olarak mopla silinir.
- Makinelerin bakımı ve temizliği sırasında fark edilen
arıza şefe bildirilir.
- Kirli olan makine parçaları iş sonunda yıkanarak temizlenir ve depodaki yerlerine yerleştirilir.

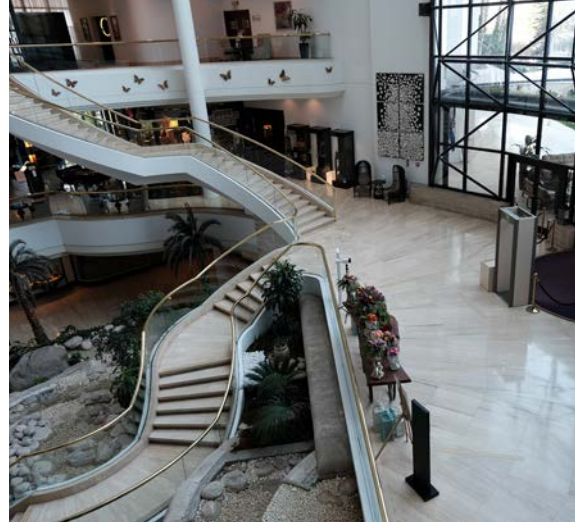


Görsel 5.12: Sert zemin cila makinesi

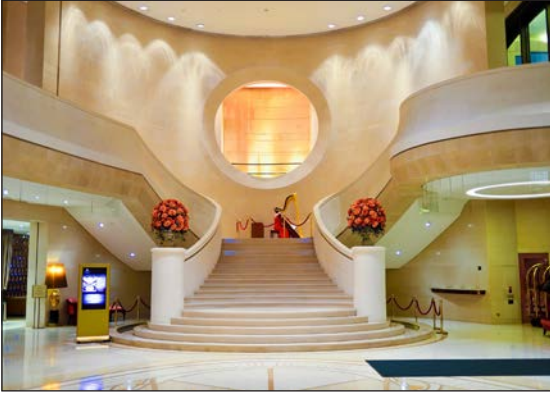


5.1.2.2. Koridorlar ve Merdivenler

Koridor ve merdivenler, konaklama işletmesinin tüm alanları arasında bağlantıyı sağlayan önemli geçiş yollarıdır(Görsel 5.13). Koridor ve merdivenlerin temizliği yapılmadığında hem konuklar için hoş bir görüntü olmaz hem temizlenen alanlara toz ve kir taşınır. Koridor ve merdiven yüzeyine cinsine göre farklı temizlik uygulanır (Görsel 5.14). Taş veya mermer yüzeyli alanlarda kirler, süpürülür ya da elektrikli süpürge kullanılarak tozdan arındırılır; sonra nemli mop ile temizlenir. Tırabzanlar yapıldıkları materyale göre metal ya da ahşap temizleyici ile silinir. İhtiyaç durumunda taş yüzeye cilalama işlemi, metal bölümlere ise parlatma işlemi uygulanır. (Görsel 5.15).



Görsel 5.13: Merdivenler



Görsel 5.14: Konaklama işletmesi merdivenleri



Görsel 5.15: Tırabzan temizliği

a) Genel Alanlardaki Halıların Temizliği

Konuk odalarının bulunduğu katlar arasındaki merdiven ve koridorların yüzeyi ses izolasyonu sağlamak amacıyla halı ile kaplanır(Görsel 5.16). Halı, tüylü bir tekstil ürünü olduğundan sürekli tozlanmaya ve akar oluşumuna elverişlidir. Bunu engellemek için günlük olarak tüm halılar elektrikli süpürge ile vakumlanır. Kirlilik durumuna göre yıkanır.



Görsel 5.16: Genel alanlarda halılar



Halıların yıkanması sırasında dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:

- Yıkama işleminden önce süpürülerek tozdan arındırılır (Görsel 5.17).
- Halılarda leke varsa leke çıkartma işlemi uygulanır.
- Halılar halı yıkama makinesi ile halı şampuanı kullanılarak yıkanır.
- Şampuan köpürtülerek halının derinlerine kadar nüfus etmesi sağlanır.
- Vakum ile halıdaki köpük ve fazla su çekilir.
- Tam kurumadan üzerine eşya yerleştirilmez.
- Açık renkli halılar koyu renklilere göre daha zor temizlendiğinden açık renkli halılara daha fazla özen gösterilmelidir.



Görsel 5.17: Elektrik süpürgesi

Halı Yıkama Uygulaması

Halılar ıslak kuru, kuru köpük ve sabunlu temizleme olmak üzere üç şekilde temizlenir:

1. Halı öncelikle elektrikli süpürge ile tozdan arındırılmalıdır (Görsel 5.18).
2. Leke çıkartıcı kimyasallar ile lekeler çıkarılır. Kimyasal dışarıdan merkeze doğru uygulanır.
3. Halı yıkama işleminde ilk defa uygulanacak bir ürün halının görünmeyen bölümünde deneme yapılarak kullanılmalıdır.
4. Kirli olan makine parçaları iş bitimi sonunda yıkanarak temizlenir. Ekipmanlar depodaki yerlerine yerleştirilir.



Görsel 5.18: Halı yıkama makinesi

b) Ahşap Yüzey Temizliği

Ahşap yüzeyler suya karşı oldukça hassas, gözenekli, kirlenmeye müsait, yumuşak ve çizilmeye elverişli alanlardır. Ahşap yüzeyler kuru mop ile süpürülüp tozdan arındırılır. Sert fırça ve çalı süpürgesi ahşap yüzeylere zarar verdiğinden bu alanlarda kullanılmaz. Temizlik sırasında ahşap yüzey temizleyici kullanılır. Cila ihtiyacı olan yüzeylere temiz havlu, bez veya sünger yardımı ile ahşap cilası püskürtülür. Cila, dairesel hareketlerle yüzeye yedirilir. Daha sonra yüzeyin kuruması beklenir. Yüzeyde parlaklık oluşana kadar işleme devam edilir. Cila işleminden sonra cila makinesine beyaz yumuşak ped takılarak parlatma işlemi yüzeye iyice uygulanır.



Ahşap yüzeylerdeki lekelerde, lekenin niteliği veya kaynağı tespit edilir ve uygun kimyasallar kullanılarak lekelerin çıkartılması sağlanır. Ahşap yüzeylerde asit bazlı ve petrol ürünü kimyasallar kullanılmamalıdır.

Kirli olan bez veya paspaslar mesai sonunda çamaşırhaneye teslim edilir. Kullanılan ekipman ve makinelerin temizliği yapılır, depodaki yerlerine yerleştirilir.

c) Kumaş Kaplı Mobilyalar ve Diğer Tekstil Ürünlerinin Temizliği

Lobi, koridor gibi alanlar estetik görüntü ve konukların rahat etmesi için oturma grupları ile dekore edilir (Görsel 5.19). Kumaş kaplı mobilyalar her gün elektrikli süpürge ile vakumlanır, mobilyaların tozu alınır. Ahşap ya da metal ayaklar türüne uygun koruyucular ile cilalanır. Kullanım yoğunluğuna göre yıkama işlemi yapılır.



Görsel 5.19: Kumaş kaplı mobilyalar

Tüller ve perdeler genel alanlarda dekorasyonu tamamlayan önemli tekstil ürünleridir. Günlük olarak kir, leke, hasar ve koku kontrolü yapılır. Kirlilik durumuna göre tekstil ürünleri sökülerek yıkanır.

ç) Metal Alanların Temizliği

Asansör düğmeleri, merdiven ırtabzanları, sehpalar, koltuk ve desk ayakları ile kapı kolları genellikle metalden yapılmış bölümlerdir (Görsel 5.20). Metal alanlar kırı ve yağ diğır alanlara göre daha fazla gösterir. Her gün merdiven ve ırtabzanların tozu alınır ve cilalama işlemi yapılır. Metal malzemelerin temizliğı, tozu alınmadan yapılmamalıdır. Çelik, alüminyum, pirinç, bakır gibi metal yüzeylere farklı temizleme malzemeleri kullanıldığından metalin cinsi bilinmelidir.



Görsel 5.20: Metal alanlar

d) Tablolar, Aydınlatmalar Ve Diğer Aksesuarların Temizliği

Genel alanların dekorasyonunda tablo ve aydınlatmalar ortamı daha hoş göstermek için kullanılır (Görsel 5.21). Tablo ve aydınlatmaların tozu günlük olarak nemli bir bezle alınır. Tabloların ahşap çerçevelerine ahşap bakımı ve cilası yapılır. Aydınlatmaların ahşap ve metal kısımları cilalanarak parlatılır. Aydınlatma temizliğinde temizlik öncesi aydınlatmaların elektriği kesilmeli ve elektrik çarpmasına karşı önlemler alınmalıdır.

Konaklama işletmelerinde konukların işletmeyle ilgili ilk izlenimi edineceği lobide işletmeyi lüks ve farklı gösteren, dekorasyonu tamamlayıcı, çeşitli aksesuar, antika, vazo ve antika görünümlü nesneler kullanılır (Görsel 5.22). Bu tür nesnelerin her gün tozu alınır. Değerli eşyaların zarar görmemesi için temizlik sırasında dikkat edilmelidir.



Görsel 5.21: Tablo



Görsel 5.22: Dekoratif antika telefon



5.1.2.3. Asansörler



Görsel 5.23: Asansörler

Konaklama işletmelerinde konukların kullandıkları asansörler ile personelin hizmet için kullandığı asansörler olmak üzere iki tür asansör bulunur.

Konukların kullandığı asansörler, personelin kullandığı asansörlere göre çok daha gösterişli hazırlanır (Görsel 5.23). Açık koridorlu otellerde konuk asansörleri, cam ile lobiye görecektir şekilde panoramik olarak tasarlanır (Görsel 5.24).

Asansör iç duvarları paslanmaz çelik, alüminyum, cam, ayna gibi malzemelerle kaplanır. Asansör tabanı ise parke, halı, granit, mermer gibi malzemelerden biri ile kaplanır.

Asansör temizlik süresi kullanım yoğunluğuna göre değişiklik gösterir. Konaklama işletmesinin dolu olduğu dönemlerde saat başı asansör temizliği yapılır.

Asansör temizliğinde kullanılacak ekipman ve kimyasallar temizlik arabası veya temizlik sepetiyle asansörlerin bulunduğu alana getirilir. Asansörler odaların bulunduğu katlarda değil lobide temizlenir.

Genel temizlik gündüz ve konukların yoğun olarak kullanıldığı saatlerde yapılırken detaylı temizlik, yoğunluğun azaldığı gece saatlerinde gerçekleştirilir.



Görsel 5.24: Asansörler



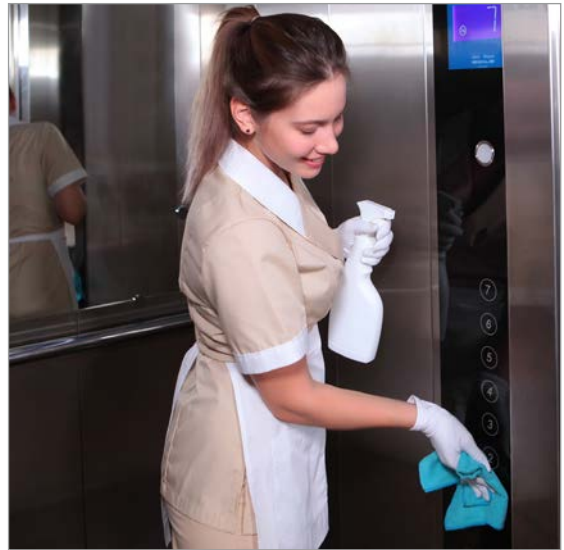
Asansör Temizliğinde Dikkat Edilecek Hususular

- Temizlik öncesi çalışma alanında uyarı levhaları kullanılmalıdır.
- Temizlikte kullanılacak araç gereç konukların geçişini engellemeyecek şekilde yerleştirilmelidir.
- Asansör temizliği sırasıyla yapılmalıdır. Tüm asansörler aynı anda kullanım dışı bırakılmamalıdır.
- Temizliğe mümkün olduğunca yukarıdan ya da tavandan başlanarak aşağıya doğru devam edilmelidir (Görsel 5.25).



Görsel 5.25: Asansör temizliği

- Metal ve cam yüzeyler, kir ve lekelerle uygun kimyasal ile silinmeli, tüy bırakmayan bez ile kurulanmalıdır.
- Metal yüzeylerde metal parlattıcı tercih edilmeli, Yüzey, parlattıcı kullanılmış nemli havlu bezle yukarıdan aşağıya doğru temizlenmelidir. Kuru havlu bezle de yukarıdan aşağıya doğru kurulanmalıdır. Yüzeyde parlattıcı kimyasal bulundurmamaya dikkat edilmelidir. Asansör camları ve aynaları cam silme sıvısı ile cam bezi veya pamuksuz, tüy bırakmayan bezle silinmelidir.
- Asansör zemininin tozu elektrikli süpürge ile alınmalı; havlu bezle parlatılıp kurulanmalıdır. Asansör zemininin tozu alınırken kapı rayları ve aralıkları elektrikli süpürge ile vakumlanmalı, havlu bez yardımıyla ray araları silinmelidir. Zemin halı ise elektrikli süpürge ile her gün vakumlanmalıdır.
- Asansör kontrol paneli, hemen hemen tüm konukların temas ettiği yerler olduğundan sürekli temizlenmeli ve hijyen sağlanmalıdır (Görsel 5.26). Ancak temizlik yapılırken bu alanda elektrik akımı ve elektronik kontrol kartları olduğu unutulmamalı, fazla nemli veya ıslak bezle kontrol panelinin temizliği yapılmamalıdır.
- Temizlikte kullanılan bezler bir başka asansörde veya başka bir yüzeyde kullanılmamalıdır. Bezler temizlik bittikten sonra arabada bulunan kirli torbasına konulmalı, mesai sonunda tüm kirli bezler çamaşırhaneye teslim edilmelidir.



Görsel 5.26: Asansör kontrol paneli temizliği



Asansörlerin detaylı temizliği, konuklar tarafından yoğun olarak kullanılmayan gece vardiyasında yapılır. Gündüz yapılan temizliğin yanında asansörün metal iç duvarları, iç ve dış kapı yüzeyleri temizlenir ve metal parlatıcı ile parlatılır. Metal parlatma uygulamasında iki adet havlu bez kullanılır.

Parlatıcının metale direkt kullanılması, yüzeye zarar verebilir ve durulama sırasında fazla suyun kullanılmasına neden olur. Temizliğin yapıldığı bezin yönü yukarıdan aşağıya doğru olmalıdır. Oval, daire çizerek ya da sağdan sola doğru silinmemelidir. Diğer havlu bezle yüzey yukarıdan aşağıya doğru kurulur. Yüzeyde parlatıcı kimyasal bırakmamaya özen gösterilmelidir.

5.1.2.4. Bürolar ve Çalışma Ofisleri

Konaklama işletmelerinde genel müdür ve departman yöneticileri, resepsiyon, rezervasyon, satış, muhasebe, satın alma gibi bölümlerde çalışan personelin kullandığı çalışma alanlarına **bürolar ve ofisler** denir. İdari ofisler genellikle ofis çalışanlarının mesai saatinden sonra akşam vardiyası tarafından aksi bir durum belirtilmedikçe 21.30'dan sonra temizlenir (Görsel 5.27). Temizlik sırasında masadaki evraklar kesinlikle karıştırılmamalıdır. Temizlikten sonra herhangi bir araç gerecin unutulmaması için kontrolü yapılmalı ve iş bitiminde yanan lambalar söndürülmelidir.



Görsel 5.27: Ofis temizliği

Büro ve çalışma ofisleri temizliğinde;

- Çöpler toplanır ve çöp kutuları boşaltılır.
- Kapı ve pencereler, açık bırakılarak ofis içinin havalandırılması sağlanır.
- Toz alma işlemi kapıdan başlayarak başlangıç noktasından bitiş noktasına kadar saat istikameti yönünde yukarıdan aşağıya doğru yapılır.
- Zeminin ve mobilyaların cinsine göre parkeye mobilya cilası ile cilalama işlemi yapılır.
- Bilgisayar klavyeleri, masa ve sandalye ayakları, resim çerçeveleri ve masa altı komodin tozu alınır.
- Vazoların suları değiştirilir.
- Halı kaplı yerler elektrikli süpürge ile süpürülür.
- Duvar süsü, tablo gibi eşyaların tozu dikkatli bir şekilde silinip kurulur.
- Temizlik bittikten sonra pencereler kapatılır.
- Ofis çıkış kapısına sırt dönülerek son kez göz taraması ile içerisi kontrol edilir.
- Oda içinde bulunan her türlü ısıtıcı, fan, klima ve benzeri araçlar mutlaka kapatılır.
- Ofis çıkışında havaya doğru oda parfümü sıkılır.
- Ofis kapısı kapatılarak kilitlenir.
- Ofis zeminlerinin süpürülme işleminde kesinlikle çalı süpürgesi ve sert fırça kullanılmaz.

5.1.2.5. Toplantı ve Seminer Salonlarının Temizliği



Görsel 5.28: Toplantı salonu

İş amacıyla insanların bilgi alışverişinde bulunmak üzere bir araya geldiği küçük alanlara **toplantı odası** denir (Görsel 5.28). Toplantı odaları genellikle 8-10 kişi kadar kapasiteye sahiptir. Toplantılar, az sayıda kişiyle yapılabilir gibi çok daha fazla kişiyle de yapılabilir. Bu gibi durumlarda kapasitesi daha yüksek **toplantı salonları** kullanılır. Toplantı odaları ve salonları masa ve sandalyelerle donatılmış alanlardır (Görsel 5.29). Bunların yanında konaklama işletmelerinde yüzlerce kişinin iş amacıyla bir araya gelebileceği sadece sandalye veya sinema tipi koltuk ile donatılmış seminer salonları, kongre merkezleri de bulunabilir. Tüm bu alanlar konaklama işletmesinin gelir getiren önemli bölümlerindendir.



Görsel 5.29: Konferans salonu

Toplantı alanlarının hemen önünde toplantı aralarında [(cafe-break) kafebirek] aperatif yiyecek ve içecek servisi yapılan fuaye alanları bulunur. Toplantı, seminer, kongre gibi amaçlarla kullanılacak alanların düzenlenmesi, yiyecek içecek servisinin yapılması, boşların toplanması gibi işler yiyecek içecek alanı personeli tarafından yerine getirilir. Genel alan temizlik personeli ise bu alanların toplantı öncesi ve sonrası temizlik işlemleri ile periyodik temizlik işlemlerini yapar.

Toplantı salonlarında;

- Elektrikli süpürge ile halıların süpürülmesi,
- Mobilyaların tozunun alınması,
- Camların silinmesi ve
- Fuaye alanının temizlenmesi işlemleri yapılır.



5.1.2.6. Yeme ve İçme Alanlarının Temizliği

Konaklama işletmelerinde bulunan restoran ve kafeteryalar, konukların yiyecek içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşıladıkları alanlardır (Görsel 5.30). Genellikle işletmelerde konaklama gelirinden sonra ikinci büyük gelir yiyecek içecek alanlarından elde edilir. Konaklama işletmelerinde yiyecek içecek üniteleri konuğun kabul edilip yeme içme hizmetini aldığı restoran ve mutfak bölümü olmak üzere iki bölüme ayrılır. Mutfak bölümünün temizlik ve bakımı mutfak personeli tarafından, restoran bölümünün temizlik ve bakımı ise servis personeli tarafından yapılır. İşletmeler arasında farklılıklar olmakla birlikte perdelerin temizlenmesi, camların silinmesi gibi işlemler genel temizlik hizmetleri personeli tarafından yerine getirilir.



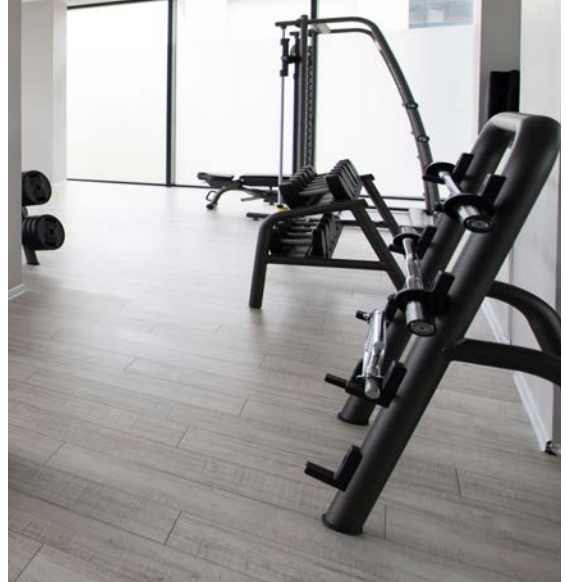
Görsel 5.30: Restoran

5.1.2.7. SPA ve Spor alanları Temizliği

Düzenli spor yapmak sağlıklı yaşam için önemlidir. Konaklama işletmelerinde konukların ve üyelerin spor ihtiyacına cevap vermek üzere fitness (fitnis) alanları ve SPA bulunur (Görsel 5.31).

Spor salonlarında bulunan tüm spor aletlerinin temizlik, bakım ve hijyeni bu alanda çalışan personel tarafından yapılır. Alanın zemin, cam ve ayna temizliği; giyinme odaları ve konukların eşyalarının konulduğu dolapların temizliği genel alan temizlik personeli tarafından yapılır.

Konukların toplu hâlde spor yaptıkları bu alanların hijyeni diğer alanlardan daha önemlidir. Bu alanlar nem, sıcaklık ve havaya bağlı olarak bakteri, mantar ve solunum enfeksiyonuna neden olan virüslerin rahatlıkla üreyebildiği ortamlardır. Spor yapan kişi, bu ortamda kaldığı sürede birçok yere temas etmektedir. Temizlik yeterince iyi yapılmadığında konuk sağlığını tehdit eden ciddi sorunlar yaşanabilir.



Görsel 5.31: Spor salonu

SPA; konukların ruhsal ve bedensel rahatlaması için konaklama işletmelerinde içinde hamam, sauna, buhar odası, sıcak ve soğuk su havuzu ile masaj odaların bulunduğu alanlardır.

Spa'nın genel temizliği alanın kendi personeli tarafından yapılır. Alanın zemin, cam ve ayna temizliği, konukların giyinme odaları ile bu odalardaki eşyaların konulduğu dolapların temizliği de genel alan temizlik personeli tarafından yerine getirilir.



Genel temizlik işleri, alanlar kullanıma kapatıldıktan sonra yapılır. Ancak kirlenme düzeyine bağı olarak konuklar tarafından kullanılırken de temizlenebilir. Ancak kirlenme düzeyine bağı olarak konuklar tarafından kullanılırken de temizlenebilir.



BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?



SPA, [Sanitas Per Aquam (saanitas pör akvam)] Sudan Gelen Sağık, Romalılardan bugüne kadar uygulanan su terapilerine verilen isimdir. Su ile iyileşme, suyun kullanımından gelen sağık, suyu sıcak ve soğık olarak akıtma, damlama, duşlama, püskürtme gibi farklı yöntemlerle oluşa ruhsal ve bedensel terapidir.



SPA ve spor alanları temizliğinde dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:

- Islak paspas öncesi çalışma bölgesine “**Kaygan Zemin**” levhası konulmalıdır.
- Giyinme odaları ve dolapları ile duş ve tuvalet alanları sıklıkla temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir (Görsel 5.32).
- Yüzey üzerindeki tozlar vakumla alınmalı, kullanılan malzemeye uygun kimyasal ile yüzey temizlenip dezenfekte edilmelidir.
- Camlar ve aynalar standartlara uygun olarak temizlenmelidir. Çöp sepetleri boşaltılmalı, zemindeki fazla su çekilmeli; havlu, peştamal, sabun gibi malzemeler tamamlanmalıdır.
- Kullanıma kapalı olduğu sürelerde yukarıdan yüzeye doğıru detaylı temizlik yapılmalıdır.
- Dinlenme salonu ve odalarında detaylı temizlik yapılmalıdır.
- Kimyasal malzemeleri kullanırken personel tarafından iş sağığı ve güvenliğine dikkat edilmelidir.
- İş bitiminde tüm malzemeler toplanarak temizlenip ilgili bölüme yerleştirilmelidir.



Görsel 5.32: Giyinme odası



5.1.2.8. Cam ve Aynaların Temizliği

Camlar günümüzde binaların modern görünmesi ve konaklama işletmelerinin iç mekânlarının bolca gün ışığı alabilmesi için sıklıkla kullanılan bina kaplama malzemesidir (Görsel 5.33). Modern binalarda gelişmiş havalandırma sistemleri sayesinde bina kaplamalarındaki camlar açılıp kapanmayabilir veya kısıtlı açılıp kapanabilir.

Bina kaplamada kullanılan camların temizliği oldukça tehlikeli bir iştir. Bina üstünden sarkıtılan asansör veya bina dışına getirilen vinç ile cam temizliği yapılır. Bu iş için endüstriyel dağcılık eğitimi almış personel kullanılır. Konaklama işletmesinde bu nitelikte personel bulunmaması durumunda işletme dışından hizmet alınarak bina dış cephe camları temizlenebilir. Bu işlem çok sık yapılmadığından dış cam temizliğinde kullanılan temizlik kimyasalları camda kir tutmayacak şekilde geliştirilmiş özel temizlik ürünleridir.

İşletme içerisinde ve ulaşılabilir yerlerdeki camlar ise genel alan temizlik personeli tarafından temizlenir. Yapıları itibarıyla çok fazla kir ve yağı gösterdiğinden, camların ve her zaman temiz olması gereklidir.



Görsel 5.33: Dış mekân cam temizliği

Cam temizliğinde dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:

- Temizliğe güvenlik kurallarına uyularak başlanır.
- Cam yüzeyine sprey şeklinde cam temizlik sıvısı sıkılır. Lastikli cam silme aleti ile temizlik "S" şeklinde boşluk bırakmadan bir hat çizerek dışarıdan içeriye ve yukarıdan aşağıya doğru yapılır (Görsel 5.34).
- Cam, iplik ve pamuk bırakmayan bir bez ile silinir.
- Çerçeveler camlarla birlikte yıkanır ve silinir.
- Silinen bez ve araçlar sıkça yıkanır.

Dekorasyon amaçlı kullanılan aynalar doğru konumlandırıldığında bulundukları alanı oldukça geniş ve ferah gösterir. Temizlik yöntemi camlarla aynı olmakla birlikte arka yüzeyleri duvara sabitlendiğinden temizlik sadece ön yüzeye uygulanır.



Görsel 5.34: Cam temizliği

5.1.2.9. Genel Alanlardaki Tuvaletlerin Temizliği

Genel tuvaletler, bakteri oluşumuna elverişli alanlar olduğundan bu alanlarda hijyen kurallarına diğer alanlardan daha fazla özen gösterilmelidir. Konukların toplu olarak kullandığı genel tuvaletlerde sağlığın korunabilmesi için ihtiyaç duyulan sabun, kâğıt havlu, tuvalet kâğıdı gibi tüketim malzemelerinin genel alan temizlik görevlisi tarafından tükenmeden yerine konulması gerekir.

Tuvalet teçhizatları günümüzde seramikten yapılmaktadır. Seramik, kolay temizlenebilmesi ve kir tutmaması nedeniyle daha iyi hijyen sağlar.

Genel tuvaletlerde alaturka tuvalet, alafranga tuvalet ve pisuvar olarak birbirinden farklı teçhizatlar bulunabilir.

Alaturka tuvalet; Türkiye, Fransa'nın bazı yerleri, İtalya, Hindistan, Japonya, Çin ve İran'da yaygın olan kullanılan tuvaletlerdir. Taharet musluğu yan duvarda bulunur. Alaturka tuvaletler, alafranga tuvaletlere göre vücut teması olmadığından daha hijyeniktir.

Alafranga tuvalet, Batılı ülkelerde yaygın olarak kullanılan tuvaletlerdir. Taharet musluğu tuvaletin içerisinde yer alır. Alafranga tuvaletler hastalık sırasında ve ameliyat sonrası dönemlerinde, yaşlılık evresinde, kilolu insanlar açısından daha kullanışlıdır (Görsel 5.35).

Pisuvar, genel tuvaletlerde yaygın olarak erkekler tarafından kullanılan tuvalet teçhizatıdır. Erkekler tuvaletinde panellerle ayrılmış şekilde yan yana birden fazla sayıda bulunurlar. Kapak mekanizması bulunmadığından sifon sistemleri çalışmadığında kötü koku yayarlar.



Görsel 5.35: Alafranga tuvalet kabinleri

Tuvalet temizliğinde dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:

- Islak alanların temizliği sırasında ve çöpler toplanırken eldiven giyilmelidir.
- Uygun olmayan malzeme ya da kirli bez ile temizlik yapılmamalıdır.
- Aşındırıcı kimyasal temizlik malzemeleri zamanla fayans aralarındaki derz dolgularını söker. Bu durum tuvalette biriken suyun alt katlara akmasına yol açar. Bunu önlemek için zemin temizliğinde aşındırıcı ve kireç çözücü kimyasal malzemeler kullanılmamalıdır.
- Kullanılan temizlik bezleri gün sonunda ayrı poşetlerde çamaşırhaneye teslim edilmelidir.
- Herhangi bir haşerenin görülmesi durumunda haşereler derhal rapor edilmelidir.
- Tuvaletlerin zemini, klozetler ve pisuvarlar 1/10; lavabolar, musluk ve batarya başlıkları, kapı kolları 1/100 oranında sulandırılmış çamaşır suyuyla sıklıkla temizlenmeli ve bunların dezenfeksiyonu sağlanmalıdır.
- Tuvalet ve lavaboların temizlik saatleri kayıt edilmeli ve temizlik saatleri görünür şekilde asılmalıdır. Tuvaletlerde sıvı sabun, tuvalet kâğıdı ve kâğıt havlu sürekli bulunmalı, eksikler hızlı bir şekilde tamamlanmalıdır.



- Temizlik yapan personel eldiven, maske gibi kişisel koruyucu ekipmanını kullanmalı; işlem sonrası tek kullanımlık maske, eldiven gibi atıkları iş yeri çöpüne atmalı; su ve sabunla en az 20 saniye kendi el temizliğini ve hijyenini sağlamalıdır (Görsel 5.36).



Görsel 5.36: Genel tuvalet temizliği

Tuvalet temizliğinde hijyeni sağlamak amacıyla farklı yüzeylerde farklı renklerde bezler kullanılır. Genellikle;

- Mavi renk overloklu beyaz patiska ayna ve cam silmede,
- Kırmızı renk overloklu beyaz patiska toz almada,
- Mavi overloklu havlu bez lavabo silmede ve
- Kırmızı overloklu havlu bez klozet ile klozet çevresini silmede kullanılır.

Tuvalet temizliğinde farklı yüzeyler için farklı temizlik ürünleri ve kimyasallar kullanılır. Bunlar:

- Klozet ve pisuvarların genel temizliği için kullanılan kimyasallar
- Banyo, fayans, plastik gibi her türlü yıkanabilir yüzeyde kullanılan kimyasallar
- Pencere, cam, ayna, fayans gibi yüzeylerde kullanılan kimyasallar
- Hava temizleyici ve çevredeki kötü kokuları yok edici parfüm ve spreylere
- Asidik banyo temizleme kimyasalları
- Ahşap ve vernikli yüzeylerde kullanılan ahşap temizleyici ve cilalayıcılar
- Armatürler ve banyoda oluşan diğer kireçli bölgelerde kullanılan kireç çözücüler
- Hoş koku içeren genel zemin temizleme kimyasalları

Genel alan tuvalet temizlik uygulaması işlem basamakları şunlardır:

- Temizlik arabası veya temizlik sepeti hazırlandıktan sonra WC önüne getirilir.
- Üniforma kontrol edildikten sonra, içeride misafir olması ihtimaline karşı kapı üç defa çalınıp "Housekeeping" diyerek seslendikten sonra içeri girilir.
- Temizliğe başlamadan önce kesinlikle eldiven giyilir.
- Kabin içi ve kabin dışında bulunan çöp kovaları boşaltılır.
- Klozetlerin iç kısmına dairesel bir şekilde temizlik kimyasalı sıkılıp fırçalanır.
- Klozet kapaklarına uygun kimyasal sıkılır ve kapaklar kırmızı overloklu havlu bez ile temizlenir.



- Pisuarların içeresine dairesel bir şekilde gerekli kimyasal sıkılarak klozet fırçası ile fırçalanır.
- Pisuar dış kısımları temizlik kimyasalı kullanılarak mavi overloklu havlu bez ile temizlenir.
- Lavaboların iç kısmına uygun kimyasal sıkılarak temizlik süngeri ile ovulduktan sonra mavi overloklu havlu bez ile kurulanır.
- Lavabo üstü aynalar cam silme sıvısı sıkılarak mavi overloklu bez ile silinir. Eksik olan tuvalet kâğıdı, kâğıt havlu, sıvı sabun, sprey ve parfümler tamamlanır.
- Çöp kovaları ve diğer metal bölümler metal parlatici kullanılarak parlatılır.
- Kabin içleri ve lavabo ön kısımlarına parfüm sıkılır.
- Kabin içlerinden başlanarak kapı arkaları dâhil girişe kadar tamamen paspasla silinir.
- Kapı kasaları ve kapılar ahşap temizleyici kullanılarak silinir.
- Kapı arkasında bulunan WC kontrol fişine temizliğin yapıldığı saat ile temizliği yapan personelin adı yazılarak imza atılır.
- Gece temizlik yapan görevli 07.30'a kadar doldurulan WC temizlik fişlerini yenileri ile değiştirerek dolu olanları meydan şefine teslim eder.

5.1.2.10. Genel Alan Dezenfeksiyon İşlemi ve UV Cihazı İle Sterilizasyon

Dezenfeksiyon, cansız ortamdaki bakteri dışında kalan patojen mikroorganizmaların öldürülmesi veya üremelerinin durdurulması işlemidir. Dezenfeksiyonu sağlamak için kullanılan kimyasal maddelere **dezenfektan** denir.

Dezenfektanlar gaz, sıvı, katı ya da kıvamlı sıvı olmak üzere üç şekilde kullanılır:

Gaz hâlde kullanılan dezenfektanlar; formol buharı, klor, kü-kürt dioksit ve etilen oksit (Görsel 5.38).

Sıvı hâlde kullanılan dezenfektanlar; fenol, krezilol, klorofenol, bakır sülfat, demir sülfat, demir permanganat, oksijenli su ve tentürdiyot.

Katı ya da kıvamlı sıvı hâlde kullanılan dezenfektanlar; kireç, kalsiyum klorür ve triksimetilen.



Görsel 5.37: Dezenfektan Makinesi

Dezenfektanlar genel olarak kuvvetli zehirler olduğundan belirli koşullarda kullanılır. Dezenfekte edilen ürünler; doğrudan insan tarafından kullanıldığında dezenfektan artıklarının denetlenmesi gerekir.

Cansız ortamdaki patojen olan ya da olmayan tüm mikroorganizmaların yok edilmesi işlemine **sterilizasyon** denir. Dezenfeksiyon yöntemlerinden biri de ultraviyole ışınları ile sterilizasyondur. Ultraviyole ışınları kimyasal madde gerektirmediğinden yan etkisi olmayan hızlı ve etkili tek dezenfeksiyon yöntemidir. Ultraviyole ile sterilizasyon işleminde ultraviyole ışınlarını yüksek dozda yayan özel florsan lambalar kullanılır. Bu lambanın yaydığı ışınlar çevredeki bakteri, virüs, mantar ve diğer mikroorganizmaları öldürerek sterilizasyonu sağlar.



Ultraviyole ışığa uzun süre maruz kalmak insan sağlığı açısından tehlikelidir. UV ışınlarının göze ve cilde doğrudan temasını engellemek gerekir. İşlemi gerçekleştiren personel mutlaka koruyucu ekipman ve gözlük kullanmalıdır. Bu tür sterilizasyon işlemleri konukların genel alanlarda yoğun bulunmadıkları gece saatlerinde yapılır.

5.1.3. İç Mekân Temizliği İçin Gerekli Araç Gereçlerin Hazırlanması ve Bakımı

Hizmetin standartlara uygun ve zamanında yerine getirilmesi için doğru araç gereç kullanılır. Kat hizmetleri bölümünde iş gücünün ve araç gerecin verimli kullanılması amaçlanır. İş gücünden sonra kat hizmetleri bölümünün en büyük maliyeti malzemedir. Bu nedenle temizlik işlerinde ihtiyaç duyulan malzemelerin aksamadan elde edilmesi ve her zaman yeterli miktarda stokta bulunması gerekir. Kat hizmetleri bölümünden beklenen temizliğin yapılabilmesi için ihtiyaç duyulan araç gerecin kaliteli olması gerekir.

Genel alan temizlik görevlisi elektrikli temizlik araç gereci dışındaki diğer malzemeleri genel alan temizlik aracı içerisinde temizliğin yapılacağı alana taşır (Görsel 5.39).

Araç içerisinde süpürge ve fırça, mop, çöp torbası, havlu ve tuvalet kâğıdı, bez, paspas, eldiven, maske, farklı yüzeylere uygun olarak kullanılan tüm kimyasal, kova ve cam silme aletleri yer alır.



Görsel 5.38: Meydan arabası

5.1.4. İç Mekân Temizliğinin Yapılması

Genel alanların temizliği konukların görebileceği şekilde gerçekleştirilir. Bu nedenle temizlik işlemleri sırasında konukların rahatsız olmamalarına özen gösterilir (Görsel 5.40).



Görsel 5.39: İç mekân









5.2. DIŞ MEKÂN TEMİZLİĞİ



Görsel 5.40: Konaklama İşletmesi Dış Mekân

Konaklama işletmelerinde iç mekânların temizliği kadar dış mekânların temizliği de önemlidir (Görsel 5.41). Dış mekânlar, çeşitli aktivitelerin düzenlendiği ve konuklar tarafından ilk izlenimin olduğu yerler arasındadır. İşletmenin hem görünüşünü düzenlemek hem aktivitelerin daha sağlıklı ortamda yapılabilmesi için dış mekân temizliği ve bakımı gereklidir. Dış mekân temizliği günlük, haftalık ve aylık ve periyodik olmak üzere belirli aralıklarla planlanır ve kat hizmetleri bölümü tarafından uygulanır. Kat hizmetleri görevlileri tarafından dış mekâna ait günlük, haftalık veya aylık ve periyodik olarak temizliği yapılan alanlar ve işlemleri şunlardır:

Günlük Temizlik: Toz alma, kül tabakları ve çöp kutularını boşaltma, çöp poşetlerini değiştirme, sert yüzeyleri süpürme ve paspaslama, tuvalet ve giyinme kabinlerinin günlük temizliğini yapma ve kontrolü.

Haftalık ve Aylık Temizlik: Yüzeyleri detaylı temizleme, yıkama ve parlatma; çiçeklerin ve bitkileri temizleme, duvarları temizleme ve yıkama, ahşap yüzeyleri yıkama ve cilalama, açık alan mobilyalarını yıkama ve detaylı temizleme, kontrolünü yapma.

Periyodik Temizlik: Bina cam kaplamayı temizleme, cila sökme ve yeniden cilalama ve boyama.

5.2.1. Dış Mekân Tanımı ve Alınacak Güvenlik Önlemleri

Açık alanlar, şehir merkezlerinde bulunan ve genellikle iş amaçlı kullanılan konaklama işletmelerinde, oldukça az iken uzun süreli konaklamayı hedefleyen, dinlenme ve eğlenme amaçlı gidilen, genellikle coğrafi güzelliklere yakın tatil [resort (rizört)] otellerinde ise daha fazladır.



Resort otellerinde konukların çeşitli aktivitelerde bulunmalarını sağlamak amacıyla oldukça geniş tutulan dış mekânların çevresine özenle düzenleme yapılır. Dış mekânlarda dinlenmek, eğlenmek, beslenmek ve spor yapmak için kullanılan farklı aktivite alanları bulunur. Bu alanlarda bulunan havuz, spor aletleri gibi donanımların temizlik ve bakımı; yiyecek içecek, teknik servis, eğlence hizmetleri ile bahçıvan bölümlerine bağlı görevliler tarafından yapılır. Asıl temizlik kat hizmetleri bölümündeki genel alan temizlik görevlileri tarafından yapılır (Görsel 5.42).



Görsel 5.41: Dış mekân temizliği

Dış mekân temizlik işleri yapılırken dikkat edilmesi gereken iş sağlığı ve güvenliği önlemleri şunlardır:

- Dış mekân temizliğinde işe uygun kıyafetler giyilmelidir. Açık alanda çalışan personel aşırı güneşten korunmak için gerekli tüm önlemleri almalıdır.
- Kimyasal temizleyicilerle çalışılmadan önce mutlaka eldiven ve maske takılmalıdır.
- Temizlik işlemi sırasında konukların rahatsız olmaması için tüm tedbirler alınmalı ve temizlik, konukların yoğun olarak kullanmadığı saatlerde yapılmalıdır.
- Temizlik sırasında eşyaların yerini değiştirmeden önce uygun pozisyon alınmalı, omuriliğe fazla yükün binmesi engellenmeli ve ağır eşyalar yardım alınarak taşınmalıdır.
- Elektrik prizlerine, su ve gaz bağlantılarına dikkat edilmelidir.
- Kullanılan temizlik araçlarının kablo ve prizleri sıklıkla kontrol edilmeli, uzun kablolar ortalığa yayılmış şekilde bırakılmamalı ve kablolar gerektiği kadar açılmalıdır.
- Islak zemin temizliği öncesi işaret ve levhalar kullanılmalı, temizliği yapılan alan tamamen kullanıma kapatılmalıdır. Temizliği yapan personel ise kaydırmayan tabana sahip ayakkabı giymelidir.
- Yüksek alanların, ulaşılması zor bölümlerin ve camların temizliğinde sağlam merdiven ve ekipman kullanılmalı; bu alanların temizliğinde temizliği yapan personele destek için bir personel refakat etmelidir.



- Temizlik sırasında kullanılan temizlik ürünlerinin içerikleri ve kullanım talimatları genel alan temizleme görevlisi tarafından bilinmeli ve uyarılar dikkate alınmalıdır.
- Belirli temizlik ürünlerinin bir arada kullanılması zehirli gaz oluşumuna neden olacağından bu konuda personel titizlikle eğitilmeli, malzemelerin kullanılacağı alanlar temizlik işlemleri sırasında sürekli havalandırılmalı ve personel mutlaka maske takmalıdır.
- Temizlik işleri bir plan dâhilinde yürütülmeli, personele kapasitesinin üzerinde iş yüklenmemelidir.
- Personel oluşabilecek kazalara karşı ilk yardım bilgisine sahip olmalıdır.

5.2.2. Dış Mekânlarda Temizlenecek Alanlar

Konaklama işletmesinin türüne ve sunduğu hizmetin çeşitliliğine göre dış mekânlarda temizlenecek alanlar farklılık gösterir.

Dış mekânlarda temizlenen alanlar şunlardır:

- Konaklama işletmesinin girişi ve otopark alanları
- Konukların aktivite alanları arasında geçişin sağlandığı yürüyüş yolları (Görsel 5.43)
- Tenis kortları, basketbol ve futbol sahaları gibi açık spor alanları
- Bahçeler, amfi tiyatrolar, açık hava diskoları gibi animasyon için kullanılan alanlar
- Açık havada yiyecek içecek tüketilen alanlar
- Havuz, plaj, kaplıca alanları ile buradaki konukların kullandığı giyinme kabinleri ile tuvaletler



Görsel 5.42: Dış mekân



5.2.2.1. Bahçe, Park, Yürüyüş Yolları ve Otopark Alanları Temizliği

a) Bahçe ve Parklar

Tatil amacıyla kullanılan konaklama işletmelerinde peyzaj düzenlemesi yapılırken konukların iyi vakit geçirebilecekleri, güzel bitki ve süs havuzları ile dekore edilmiş bahçe ve parklara yer verilir.

Bahçe ve parklarda günlük yapılan temizlik işlemleri şunlardır:

- Açık alanda bulunan mobilya ve bankların tozu alınır.
- Çöp kutuları boşaltılarak çöp poşetleri değiştirilir.
- Dökülen yapraklar toplanır, çöpler süpürülür.
- Aydınlatmaların, yönlendirme ve uyarı levhaların kontrolü yapılır.

b) Yürüyüş Yolları

Tatil amacıyla kullanılan resort işletmeleri farklı aktivitelerin gerçekleştiği oldukça geniş alanlara kurulur. Aktivite alanları arasında geçişi sağlayan peyzajı iyi yapılmış yürüyüş yolları bulunur (Görsel 5.44).

Yürüyüş yollarında günlük yapılan temizlik işlemleri şunlardır:

- Çöp kovaları boşaltılır ve çöp poşetleri değiştirilir.
- Dökülen yapraklar toplanır.
- Çöpler süpürülür.
- Aydınlatmaların ve yönlendirme levhalarının kontrolü yapılır.



Görsel 5.43: Yürüyüş yolları

c) Otopark

İşletmeye gelen konukların araçlarını park ettikleri açık ya da kapalı alanlardır. Genellikle tesisin ana giriş kapısına yakın yer alır (Görsel 5.45).

Otopark alanlarında günlük yapılan temizlik işlemleri şunlardır:

- Çöp kovaları boşaltılır ve içindeki çöp poşetleri değiştirilir.
- Yer temizliği yapılır ve yerler sert süpürge ile süpürülür.
- Yönlendirme levhaları ve aydınlatmalar kontrol edilir.
- Kapalı otoparklarda havalandırma sisteminin çalışıp çalışmadığı kontrol edilir.



Görsel 5.44: Otopark

5.2.2.2. Açık Spor Alanları Temizliği

Asıl amacı konuklarına geceleme hizmeti vermek olan konaklama işletmeleri konukların diğer ihtiyaçlarını da karşılamak üzere bünyesinde yardımcı birçok bölümü barındırır. Konukların spor yapmalarına imkân sağlayan açık alan spor tesisleri de bunlardan biridir (Görsel 5.46). İşletmelerin sunduğu sportif alanlardan hem konuklar hem de profesyonel spor kulüpleri kamp ve antrenmanlarını yapma olanağı bulur.



Görsel 5.45: Spor Alanları

Spor alanlarında günlük olarak yapılacak temizlik işlemleri şunlardır:

- Spor alanı zeminine uygun olarak süpürülür veya el ile çöpler toplanır (Görsel 5.47).
- Çöp kovaları boşaltılır, içindeki çöp poşetleri değiştirilir.
- Yönlendirme, uyarı levhaları, aydınlatmalar kontrol edilir. Sorun var ise teknik servise bilgi verilir.
- Tribün ve oturma alanlarındaki çöpler toplanır, oturma alanlarının tozu alınarak temizlenir.
- Spor alanlarında bulunan giyinme kabini, tuvalet ve duşlar temizlenir. Eksik sabun, kâğıt havlu, tuvalet kâğıtları tamamlanır.



Görsel 5.46: Spor alanları temizliği



5.2.2.3. Plaj ve Havuz Çevresi Temizliği

Plajlar ve havuzlar konaklama işletmelerinin önemli çekim merkezlerindendir (Görsel 5.48). Konuklar yüzmek, güneşlenmek, dinlenmek ve eğlenmek için plaj veya açık, kapalı havuzları olan konaklama işletmelerini tercih ederler. Plaj ya da açık havuzu olan işletmeler yaz sezonu boyunca bu bölümlerini açık tutarken kapalı havuzu bulunan işletmeler on iki ay boyunca hizmet verirler. Plajı olan konaklama işletmelerinde su sporları için özel alanlar da bulunabilir.



Görsel 5.47: Plaj

a) Plaj Temizliği

Plajlar konukların denize girerek güneşlendikleri alanlardır. Sezon içerisinde resort konaklama işletmelerinde konuklar zamanın çoğunu plajda geçirirler. Genellikle konaklama işletmeleri konuklarına bu alanda yeme içme hizmeti sunar. Bu nedenle gün içerisinde plajda yiyecek ve içecekten kaynaklanan çöpler oluşur. Oluşan çöplere hızlı müdahale edilmediğinde ısıcağa bağlı olarak istenmeyen kokular oluşur. Çöpler sıklıkla toplanıp çöp kutularındaki çöp torbaları değiştirilmelidir. Tüm bu işler genel alan temizleme görevlisinin sorumluluğundadır. İşletmeler tarafından sezon başında ve sonunda periyodik olarak plaj kum eleme ve temizleme makineleri ile detaylı olarak temizlenir. Genellikle bir traktörün arkasına bağlanan bu makine plajdaki istenmeyen otlar, iri taşlar ve çöpleri toplayarak mümkün olduğunca temiz kumlu bir yüzey oluşturur. Temizlik işleminden sonra ihtiyaç hâlinde plaja kum getirilerek serilebilir (Görsel 5.49).



Görsel 5.48: Sezon başı plaj temizliği



Plaj alanında günlük yapılan temizlik işlemleri şunlardır:

- Şezlong ve sehpalar üzerinde bulunan çöpler ve yiyecek artıkları toplanır. Sehpalar deterjanlı bez ile silinir. Şezlonglar her gün konuklar ayrıldıktan sonra yıkanır.
- Şezlong üzerindeki minderler her akşam toplanır üzerindeki kum ve kirlerden arındırılır. Yıpranmış ve lekeli olanlar temiz minderlerle değiştirilir (Görsel 5.50).
- Plaj şemsiyeleri kontrol edilir. Arızalı olanlar yenileri ile değiştirilir. Gün sonunda tümü toplanır.
- Konukların plajda kullandıkları havlular toplanır. Plajdaki havlu dağıtım bölümü tarafından havlular takip edilir. Azaldığında temiz havlu getirilir.
- Soyunma kabinleri kabin içerisi kontrol edilir. Konukların unuttukları eşyalar gerekli yerlere teslim edilir. Kabin yüzeyleri yüzey temizleyici ile kullanım sıklığına göre temizlenir. Yüzeyde biriken kumlar sıklıkla yıkanır. Gün içerisinde kullanım sıklığına göre dezenfeksiyon işlemleri yapılır (Görsel 5.51).
- Lavabo, tuvalet ve duşlar özel kimyasal ile temizlenerek yıkanır. Aynalar, duş başlıkları musluklar silinerek su lekelerinden arındırılır. Kum birikmesine karşı duşlardaki ve zemindeki su giderleri kontrol edilir. Tıkanan giderler teknik servise bildirilir.
- Sıvı sabun, tuvalet kâğıdı, kâğıt havlu gibi eksikler tamamlanır.



Görsel 5.49: Şezlong temizliği



Görsel 5.50: Soyunma kabinleri



b) Havuz Çevresi Temizliği

Havuzlar, konaklama işletmelerinde plaj kadar konuklar tarafından sıklıkla kullanılan alanlardır. Geniş alanlara kurulmuş konaklama işletmelerinde havuzlar ile birlikte çeşitli aktivitelerin de yer aldığı su parkları da bulunabilir (Görsel 5.52).

İşletmeler, konaklayan konuklar dışında çeşitli abonelik sistemleri ile açık ya da kapalı havuzları günlük kullanıma sunarlar. Havuzlar tesisdeki toplu yemek, düğün gibi çeşitli etkinlikler için de sıklıkla kullanılır. Bu nedenle havuzlar işletmenin önemli gelir kaynaklarıdır.

Havuzların kullanıldığı saatler işletmeler tarafından belirlenerek konuklara duyurulur. Havuzların temizliği ve dezenfeksiyon işlemleri teknik servis bölümü tarafından görevlendirilmiş görevliler tarafından günlük olarak yapılır.



Görsel 5.51: Yüzme havuzu

Havuz çevresinde bulunan yeşil alanların ve bitkilerin bakımı, budanması ve peyzaj işleri bahçıvanlar tarafından yapılır. İş bölümü işletmeden işletmeye değişebilir. Havuzların çevre temizliği, çöplerin toplanması, şezlong, güneşlenme minderleri ve şemsiyelerin yerleştirilmesi, temizlik ve bakım kat hizmetleri bölümün sorumluluğundadır. Havuzlarda güneşlenme ve dinlenme alanları ile birlikte havuzun kullanımı için gerekli üst değiştirme kabinleri, açık ve kapalı duşlar, genel tuvaletler, havlu dağıtım alanları ve yiyecek içecek alanları bulunur.

Açık havuzlarda günlük olarak yapılan temizlik işlemleri şunlardır:

- Havuza girmeden önce kullanılan ayak yıkama ve dezenfeksiyon alanları günlük olarak temizlenir ve suyu değiştirilir.
- Açık ve kapalı duşlar sıklıkla kontrol edilerek temizlenir ve dezenfekte edilir. Sabun ve şampuan eksiklikleri tamamlanır (Görsel 5.53).
- Üst değiştirme kabinleri sıklıkla kontrol edilir. Su birikmesi kontrol edilerek tahliye edilir. Unutulan eşyalar sorumlulara teslim edilir.
- Havuz çevresinde bulunan genel tuvaletler kontrol edilir ve temizlenir. Genel tuvaletleri temizlerken uygulanan işlemlerle aynıdır.



Görsel 5.52: Açık duş alanları temizliği



- Güneşlenme ve dinlenme alanında havuz açılışından önce gerekli düzenlemeler yapılır. Şezlong, minder ve şemsiyeler düzenli bir şekilde yerleştirilir. Havuz, konukların kullanımına açıldığında aralarda dolaşarak çöpler toplanır, kül tablaları boşaltılır. Unutulan eşyalar sorumlusuna teslim edilir.
- Konaklama işletmelerinde konukların odalarda kullandıkları havlular havuzda ya da plajda kullanılmaz. Odalarda kullanılan havlular ile havuz ya da plaj çevresinde kullanılan havluların karışmaması için renkleri farklıdır. Plaj, havuz havluları plaj ya da havuz çevresinde ayrılmış alanlarda konuklara dağıtılır, ıslak olanlar geri alınarak çamaşırhaneye gönderilir. Konuklar için sürekli kuru havlu dağıtılır. Genellikle havlu dağıtım iş ve işlemleri genel alan görevlileri tarafından sağlanır (Görsel 5.54).



Görsel 5.53: Havlu dağıtım alanı

5.2.3. Dış Mekân Temizliği İçin Gerekli Araç Gereçlerin Hazırlanması ve Bakımı

Dış mekânların temizliğinde günlük, haftalık, aylık ve periyodik temizlik olarak farklı planlama yapıldığından yapılacak temizlik türüne göre farklı malzeme ve makineler kullanılır.

Günlük temizlik toz alma, çöp kutularını boşaltma, çöp poşetlerini değiştirme, kül tablalarını değiştirme, halıları süpürme, sert zeminleri mopla silme, tuvaletlerin temizliği, cam ve ayna temizliği gibi genel temizlik iş ve işlemlerini kapsadığından gerekli araç ve gereçler meydan arabası ile temizlik yapılacak alana taşınır.

Meydan arabasında;

- Değişik yüzeyleri silmek ve tozunu almak için yüzeylere göre farklı renklerde toz bezleri,
- Zemindeki kaba çöpleri almak için süpürge ve faras,
- Sert zeminleri temizlemek için mop aleti ve mop paspasları,
- Tuvaletlerdeki eksik malzemeleri tamamlamak için tuvalet kâğıdı, kâğıt havlu ve sabun,
- Cam silmek için cam silme aletleri,



- Çeşitli deterjan, kimyasal temizleyici, cila ve parfümler,
- Çöpleri toplamak için çöp torbası,
- Malzemeleri topluca taşımak için sepet (basket),
- Genel alan temizleme ve düzenlemesinde kullanılmak için eldiven, maske, ve
- İş sağlığı ve güvenliği için uyarı levhaları bulunur.



Görsel 5.54: Meydan arabası

Meydan arabası (Görsel 5.55) genel alan temizliği için gerekli malzemelerin depolandığı meydan ofisinde saklanır. İşe başlamadan önce ofisten gerekli malzemeler meydan arabasına yüklenir. Araba, temizlik işlerinin yapacağı bölgeye götürülür.

Yapılacak temizliğe göre elektrik süpürgesi, halı yıkama makinesi, sert yüzeyleri yıkama ve cilalama makinesi, dezenfeksiyon ve sterilizasyon cihazları ile bu cihazlara ait araç gereç, yüksek yerlerde çalışmak için seyyar merdiven, yeterince uzunlukta ek elektrik kabloları temizlik yapılacak alana götürülür. İş bitiminde kullanılan tüm cihazlar ve malzemeler toplanarak temizlenir. Yerlerine düzenli olarak yerleştirilir.

Temizlik işi bittikten sonra meydan arabası ve tüm makineler tekrar ofise getirilir. Temizliği yapılır. Eksik malzemeler tamamlanır.

5.2.4. Dış Mekân Temizliğinin Yapılması

Dış mekânların temizliği en az iç mekânlar kadar önemlidir. Konukların işletmeye girmeden önce karşılaştığı dış mekânlar işletme hakkında düşüncelerini etkiler. Doğru planlanmış temizlikle dış mekânların sürekli bakımlı ve temiz olması sağlanır. Temizliğin doğru araç gereç ve malzemelerle yapılması, bakımlarının zamanında yapılması, doğru yere doğru malzeme kullanılmasıyla mümkündür. Dış mekân temizliğinde genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi, dış mekânlarda maruz kalacağı güneş, sıcak hava, soğuk hava gibi etkilere karşı gerekli tedbirler almalıdır.







GENEL ALAN TEMİZLİĞİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru seçeneğini işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi genel alan temizlik şefinin görevleri arasındadır?**
 - A) Konukları karşılamak
 - B) Konukların bagajlarını odalarına taşımak
 - C) Malzeme ihtiyaçlarını tespit edip araç gereç ve malzemeleri temin etmek
 - D) İç ve dış mekân camlarını ve aynalarını silmek
 - E) Temizlik malzemelerinin, araç gereçlerin temizlik ve bakımını yapmak
- Aşağıdakilerden hangisi genel alan temizlik görevlisi tarafından alınması gereken tedbirlerden değildir?**
 - A) İşe uygun giyinmek
 - B) Temizlik yaptığı alanda konukların geçişine izin vermemek
 - C) Yüksek alanların, ulaşılması zor bölümlerin ve camların temizliğinde ve perdelerin sökülüp asılmasında sağlam merdiven kullanmak
 - D) Temizlik ürünlerinin kullanım talimatlarına uymak
 - E) Kimyasal temizleyiciler ile çalışırken maske ve eldiven takmak
- Aşağıdaki işlemlerden hangisi lobi temizliğinde günlük yapılan uygulamalarından biri değildir?**
 - A) Masaların ve sehparın tozunun alınması
 - B) Resepsiyon bankosunun tozunun alınması
 - C) Mermer ve taş yüzeylerin paspasla silinmesi
 - D) Halıların elektrikli süpürge ile süpürülmesi
 - E) Yangın dolaplarının içinin tozunun alınması
- Aşağıdaki cila uygulamalarının hangisi taş ve mermer zemine uygulanır?**
 - A) Zemine bir kat cila uygulanması
 - B) Cila uygulanmadan önce mevcut cilanın sökölüp temizlenmesi
 - C) Cilanın ıslak zemine uygulanması
 - D) Cilanın fırça ile uygulanması
 - E) Cilanın kalın katlar hâlinde sürülmesi
- Halılarda leke çıkartma işlemi aşağıdaki hangi işlemten sonra uygulanır?**
 - A) Halıların yıkandıktan sonra
 - B) Halıları şampuanladıktan sonra
 - C) Halılar vakumla süpürüldükten sonra
 - D) Halılar kurutulduktan sonra
 - E) Halılar köpükle kaplandıktan sonra
- Aşağıdakilerden hangisi asansör temizliği sırasında uyulması gereken kurallardan biri değildir?**
 - A) Temizliğe yukarıdan ya da tavandan başlanıp aşağıya doğru devam etmek
 - B) Temizlikte kullanılan araç gereçleri geçiş engelleyecek şekilde yerleştirmek
 - C) Asansörü konunun görmediği bir kata çağırarak temizlemek
 - D) Temizlik öncesi çalışma alanına uyarı levhaları yerleştirmek
 - E) Kontrol paneli ve düğmelerin üzerindeki yağ ve kiri sürekli temizlemek
- Aşağıdakilerden hangisi genel tuvaletlerin temizliğinde yapılan bir uygulamadır?**
 - A) Tüm alanlar için tek temizlik ve kurulama bezinin kullanılması
 - B) Tuvaletlerin saf çamaşır suyu ile dezenfekte edilmesi
 - C) Zemin temizliğinde aşındırıcı ve kireç çözücü kimyasal malzemelerin kullanılması
 - D) Tuvaletlerdeki çöp sepetinin tam dolmadan boşaltılması
 - E) Genel tuvaletlerin günde bir kez temizlenmesi
- Aşağıdakilerden hangisi genel alanlar tanımı içerisinde yer almaz?**
 - A) İdari oda ve ofisleri
 - B) Konuk odaları
 - C) Yemek salonları
 - D) Garaj
 - E) Lobi

SÖZLÜK

A

akar	: Halı, koltuk, yatak vb. yerlerde ve nemli ortamlarda yaşayan, astıma yol açabilen, insan vücudundan dökülen deri tozlarıyla ve parçacıklarıyla beslenen bir tür canlı.
ambiyans	: Ortamın atmosferi.
aplik	: Duvar şamdanı, duvar lambası.

B

basket	: Temizlik malzemelerinin elde taşındığı sepet.
bide	: Bedenin belden aşağı bölümlerini yıkamakta kullanılan tuvalet aracı.
bornoz	: Banyodan çıkarken kurulanmak için kullanılan, önden açık, havludan yapılmış giyecek.
buharlı temizlik	: Buhar basıncı ile çalışan profesyonel makinelerle gerçekleştirilen, büyük işlem kolaylığı sağlayan, inatçı kir, leke, kireç artıkları ve bakteriler ile mücadelede etkili yöntem.
buket malzeme	: Konuk ihtiyaç malzemelerinin tüketilebilir özellikte olanları.
bütçe	: Devletin, bir kuruluşun, bir aile veya bir kimsenin gelecekteki belirli bir süre için tasarladığı gelir ve giderlerin tümü.

C-Ç

concierge	: Ön büroda konukların yönlendirilmesinden, eşyalarının taşınmasına kadar çeşitli hizmetleri yerine getiren bölüm.
çöp konteyneri	: Çöplerin tesisten gönderilmeden önce depolandığı büyük kutular. Konteyner: Taşımalık.

D

departman	: Bölüm.
derz dolgu	: Beton fayans veya seramik aralarını doldurmaya yarayan, çeşitli renk ve özellikleri bulunan bir harç.
derz	: Bir oyuğun, bir kovuğun içine doldurulan madde.
dezenfeksiyon	: Temizlenmiş bir yüzeyi mikroorganizmalardan arındırma, mikro organizmaların üreme ve yayılmalarını önleme.
dezenfektan	: Mikroorganizmaların üreme ve yayılmalarını önlemek için kullanılan kimyasal madde.

E

ergonomi	: İnsanın, makinenin ve çevrenin bir arada uyumlu ve verimli bir biçimde çalışmasını inceleyen bilim dalı.
eşantıyon	: Bir malın niteliğini belirtmek, özelliklerini göstermek veya hediye amacıyla bedelsiz verilen veya gönderilen mal.

F

fitness	: Sağlıklı yaşam, Sağlık kurallarına dikkat ederek sürdürülen hayat.
fuaye alanı	: Tiyatro ve benzeri, gösteri ya da toplantı yapılarında, temsil ya da toplantı aralıklarında kullanılan, çay kahve vb. içilen dinlenme yeri.

H

handikap	: Engel.
hasar	: Herhangi bir olayın yol açtığı kırılma, dökülme, yıkılma gibi zarar.

hijyen : Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılan uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümü.

housekeeping : Kat hizmetleri bölümü.

i

ihtişam : Görkem.

K

Kişisel Koruyucu Donanım (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç gereç ve cihazlar.

L

lejyoner hastalığı : Legionella pneumophila (Liycenella numofila) adlı bakterinin neden olduğu nadir görülen fakat ciddi bir akciğer enfeksiyon hastalığı.

lounge : Salon.

M-N

Meeting : Toplantı.

Metot : Yöntem.

Mikroorganizma : Mikroskopla görülebilen organizma.

Mop : Paspas.

Mücevherat : Mücevherler.

nevresim : Torba biçiminde dikilmiş, yorgana geçirilen kılıf.

nüsha : Birbirinin tıpkısı olan yazılı şeylerden biri.

O-Ö

origami : Genellikle kare kâğıt parçalarını kesmeden ve yapıştırıcı kullanmadan sadece katlayıp çeşitli canlı ve cansız figürler oluşturularak yapılan kâğıt katlama sanatı.

overlok : Kumaş, halı, kilim vb.nin kenarına makine ile yapılan sıkı, zikzaklı dikiş.

P

pas anahtarı : Sorumluluğu altındaki odaların ve diğer alanların kapılarını açmaya yarayan (metal veya kart) anahtar.

pisuvar : Erkeklerin kullandığı genel tuvaletlerde, duvar kenarına yerleştirilmiş araları panel-lerle bölünmüş ayakta idrar yapılan bölüm.

prosedür : Yöntem.

R

reaksiyon : Tepki.

resort : Dinlenme, tatil yeri.

S-Ş

sembol: : Simge.

şezlong : Üzerinde uzanılabilir biçimde ayarlanan, döşeme yerine bez gerilen bir tür taşı-nabilir koltuk.

T

turn down service : Kat görevlisi tarafından akşam misafirler yemekte iken ya da misafirin talep etmiş olduğu bir saatte yataklarının açılması ve “iyi geceler” notunun bırakılması işlemi.

KAYNAKÇA

- 2 Akoğlan Kozak, M. ve Yıldız, E. (2006). Temizlik Ürünlerinin Kullanımı ve Denetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 2 Akoğlan Kozak, M. (2011). Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 2 Akoğlan Kozak, M. ve Bahar O. (2013). Turizm Ekonomisi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- 2 Akoğlan Kozak, M. (2016). Otel İşletmeciliği. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 2 Akoğlan Kozak, M. (2017). Otel işletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 2 Akoğlan Kozak, M. ve Çiçek, D. (2019). Kat Hizmetleri Uygulamaları El Kitabı. Ed. Akoğlan Kozak, M. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 2 Vatansever, N. (1996). Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanı Yönetim ve Organizasyonu. (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 2 Andrews, S. (2013). Hotel Housekeeping: A Training Manual. McGraw Hill Crystal Hotels House Keeping Hizmet Standartları 2018.
- 2 Demirtaş, N. (2010). Ön Büro İşlemleri. Ankara: Ankuzem.
- 2 Günay, İ. (2019). Bursa Kumaş Üretiminde Günümüzde Tekstil Sektörü İçindeki Yeri. (Yüksek Lisans Tezi). Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Moda ve Tekstil Tasarımı Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- 2 İnal, S. ve Mumcular N. (1996). Kat Hizmetleri. Ankara: Yorum Matbaası.
- 2 Jones, U. (1995). Kat ve Ön Büro. Ankara: Millî Eğitim Bakanlığı Yayını.
- 2 Kat Hizmetleri Yönetimi. (2019). Ankuzem. Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları.
- 2 Kat Hizmetleri, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Daire Başkanlığı. Ankara.
- 2 Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. (2020). Ankara.
- 2 Kozak, N., Denizer, D., Tetik, N., Akoğlan Kozak, M. ve Yeşiltaş M. (1995). Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar. Ankara: Anatolia Yayınları.
- 2 Mesleki Yeterlilik Kurumu Oda Temizleme Görevlisi Seviye 2 Meslek Standartı. (2015). T.C. Resmî Gazete (29451, 20.08.2015).
- 2 Mesleki Yeterlilik Kurumu Kat Sorumlusu Seviye 3 Meslek Standartı. (2015). T.C. Resmî Gazete (29451, 20.08.2015).
- 2 Mesleki Yeterlilik Kurumu Kat Hizmetleri Sorumlusu Seviye 4 Meslek Standartı. (2015). T.C. Resmî Gazete. (29451, 20.08.2015).
- 2 Mesleki Yeterlilik Kurumu Kat Hizmetleri Sorumlusu Seviye 5 Meslek Standartı. (2015). T.C. Resmî Gazete (29451, 20.08.2015).
- 2 Rixos Hotels House Keeping Hizmet Standartları. 2019
- 2 Seymen, O. (2008). Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 2 Sönmez, A. (1991). Kat Hizmetleri. Ankara: Millî Eğitim Bakanlığı Yayını.
- 2 Sönmez, A. (2006). Kat Hizmetleri. İstanbul: Serler Matbaası.
- 2 Şenış, B. F. (1989). Konaklama Tesislerinde Çalışanlar için Kat Hizmetleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- 2 Tanji, H. (2013). Hotel Housekeeping Training Manual With 150 SOP. Create Space Independent Publishing Platform.
- 2 Turizm Bakanlığı. (1993). Kat Hizmetleri Öğretmen El Kitabı. Ankara: Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını.
- 2 Turizm Bakanlığı. (1993). Kat Hizmetleri Öğrenci El Kitabı. Ankara: Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını.
- 2 WTO. (2001). Tourism Signs&Symbols.
- 2 Vatansever, N. (1996). Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanı Yönetim ve Organizasyonu. (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 2 Yamak, Ö. (2020). Kat Hizmetleri Yönetimi Ders Notları. Lefkoşa: Yakındoğu Üniversitesi.
- 2 Yolal, M., Özel, Ç. H., Yılmaz, H. ve Olgaç, S. (2018). Odalar Bölümü Yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=1124> (Erişim Tarihi: 10.04.2021)
- 2 <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=3419> (Erişim Tarihi: 14.05.2021)
- 2 <https://www.odipar.com/housekeeping-1.html> (Erişim Tarihi: 20.03.2021)
- 2 <http://www.alerjiklinigi.com/temizlik-maddeleri> (Erişim Tarihi: 17.02.2021)
- 2 <https://www.nkfu.com/kat-hizmetlerinde-kullanilan-kimyasallar-temizlik-urunleri/> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://www.onecaribbean.org/wp-content/uplo->

GENEL AĞ KAYNAKÇASI

- ads/Housekeeping-Competency-Manual.pdf (Erişim Tarihi: 18.04.2021)
- 2 <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1001400> (Erişim Tarihi: 08.05.2021)
- 2 <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1032780> (Erişim Tarihi: 06.05.2021)
- 2 <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1034422> (Erişim Tarihi: 24.04.2021)
- 2 https://www.academia.edu/26866661/HOUSE-KEEPING_ROOM_ATTENDANT_THE_HITT_PROGRAMME (Erişim Tarihi: 12.04.2021)
- 2 <https://aykutbakay.com/category/housekeeping/> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://aykutbakay.com/otel-odasinda-malzemeler/> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/hk.html> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <http://www.goktepe.net/musteriye-ait-olan-esyainin-korunmasi.html> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://www.odipar.com/housekeeping.html> (Erişim Tarihi: 23.01.2021)
- 2 <https://www.nkfu.com/kat-hizmetlerinde-kullanilan-formlar/> (Erişim Tarihi: 12.01.2021)
- 2 <http://www.goktepe.net/otelde-temizlik-kavrami.html> (Erişim Tarihi: 13.03.2021)
- 2 https://groups.google.com/g/temizlik/c/xbiX-mus2_ul (Erişim Tarihi: 11.02.2021)
- 2 <https://www.enmistemizlik.com/index.php/temizlik-maddeleri-ve-kullanilan-alanlari.html> (Erişim Tarihi: 19.04.2021)
- 2 https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/103669/mod_resource/content/0/Antisep-tik%20ve%20Dezenfektan-2019.pdf (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://www.odipar.com/yuzey-cilalama.html> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://prezi.com/p/x0efrsmynct/kat-hizmetleri-malzemeleri-ve-formlar/?frame=842f0a37e-8f2a3130829281199e1e1646adab00e> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://aykutbakay.com/kat-ofisi-nedir/> (Erişim Tarihi: 10.05.2021)
- 2 <https://www.diyadinnet.com/bilgi-362-otellerde-kat-hizmetleri> (Erişim Tarihi: 10.04.2021)
- 2 <https://dictionary.cambridge.org/> (Erişim Tarihi: 08.04.2021)
- 2 <https://www.nytmco.com/otelcilik-sektoru-terimleri/> (Erişim Tarihi: 03.04.2020)
- 2 <https://sozluk.gov.tr> (Erişim Tarihi: 10.10.2020)
- 2 <https://groups.google.com/forum/#!topic/temizlik/a7Yzf180w0A> (Erişim Tarihi: 19.10.2020)
- 2 <https://www.turizmaktuel.com/haber/otellerde-rahatsız-etmeyin-proseduru> (Erişim Tarihi: 19.10.2020)
- 2 <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=47737> (Erişim Tarihi: 19.10.2020)
- 2 <http://www.goktepe.net/otelde-temizlik-kavrami.html> (Erişim Tarihi: 20.10.2020)
- 2 <http://www.goktepe.net/oda-tanzim-ve-temizligi.html> (Erişim Tarihi: 15.03.2021)
- 2 <https://www.nkfu.com/kat-hizmetlerinde-kullanilan-formlar/> (Erişim Tarihi: 12.03.2021)
- 2 <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=47734> (Erişim Tarihi: 22.10.2020)
- 2 <http://www.goktepe.net/on-buro-personelinin-genel-ozellikleri.html> (Erişim Tarihi: 25.10.2020)
- 2 <https://ekolojist.net/geri-donusum-nedir-nasil-yapilir/> (Erişim Tarihi: 12.03.2021)
- 2 <https://www.areksan.com/blog/cop-ve-atik-nedir> (Erişim Tarihi: 12.03.2021)
- 2 <https://iremdede.com/is-hayatinda-ergonominin-yeri-ve-onemi/> (Erişim Tarihi: 09.02.2021)
- 2 <http://turizmdunyasi.com.tr/uncategorized/genel-alan-hijyeni/> (Erişim Tarihi: 10.01.2020)
- 2 <https://www.bolgegundem.com/genel-alan-temizleme-ve-duzenleme-gorevlisi-meydanci-otel-meslegi-nedir-nasil-olunur-236442h.htm> (Erişim Tarihi: 12.02.2021)
- 2 <https://decortips.com/tr/banyo/gecmisten-gunumuze-banyolar/> (Erişim Tarihi: 14.02.2021)
- 2 <https://www.neoldu.com/en-luks-otel-odalari-ve-banyolari-33659h.htm> (Erişim Tarihi: 14.02.2021)
- 2 <https://www.asortie.com/blog/otel-banyolari-icin-mobilya-fikirleri> (Erişim Tarihi: 11.03.2021)
- 2 <https://hotelknew.blogspot.com/2021/03/cleaning-bathroom-step-by-step.html> (erişim tarihi: 10.02.2021)

- 2 <http://www.iz-grup.com.tr/dogru-temizlik-nasil-olur.html> (Erişim Tarihi: 13.02.2021)
- 2 <https://www.bthy.net/temizlik/cam-temizligi.html> (Erişim Tarihi: 14.02.2021)
- 2 <https://www.bhg.com/homekeeping/house-cleaning/tips/quick-clean-bedroom/> (Erişim Tarihi: 05.02.2021)
- 2 <https://www.temizsozluk.com.tr/banyo-temizligi/banyo-nasil-temizlenir.html?gclsrc=aw.ds> (Erişim Tarihi: 15.04.2021)
- 2 <https://www.atlasjakuzi.com/blog/icerik/jakuzi-nedir-ve-ne-icin-kullanilir-jakuzi-ne-demek-jakuzi-ne-ise-yarar-#:~:text=Jakuzi%20%2C%20genellikle%20evlerinde%20rahatlamak%20veya,deyim%20yerinde%20ise%2D%20banyo%20arac%C4%B1d%C4%B1r.&text=Jakuziler%20asl%C4%B1nda%20bir%20banyo%20k%C3%B-Cvetidir,yapma%20ve%20rahatlat%C4%B1c%C4%B1%20etkileri%20vard%C4%B1r> (Erişim Tarihi: 23.02.2021)
- 2 <https://www.goodhousekeeping.com/home/cleaning/g31292850/how-to-clean-bathroom/> (Erişim Tarihi: 05.03.2021)
- 2 <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1134.pdf> (Erişim Tarihi: 12.01.2021)
- 2 <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm> (Erişim Tarihi: 11.02.2021)
- 2 <https://www.shutterstock.com/tr/image-photo/white-wallhung-bidet-toilet-on-gray-1958259697> (Erişim Tarihi: 05.01.2021)
- 2 <http://legionella.com.tr/legionella-dezenfeksiyonu-ve-temizligi/#:~:text=Termal%20Dezenfeksiyon%20ile%20Legionella%20Dezenfeksiyonu,su%2C%20tesisattaki%20t%C3%BCm%20a%C3%A7%C4%B1kl%C4%B1klardan%20ak%C4%B1t%C4%B1lmaktad%C4%B1r> (Erişim Tarihi: 19.01.2021)
- 2 https://www.kaercher.com/tr/kaercher-buharlı-temizlik-makineleri.html?cid=tr-SEA-8dOg_L9X0kyUZb_7TLj7AA&gclid=EAlaIqobChMInefiv-YbS8AIVk5iyCh1WSA0NEAAYASAAEgIUmfD_BwE (Erişim Tarihi: 20.02.2021)
- 2 <https://www.unitekno.com.tr/nasil-temizlenir/buharla-lavabo-dus-kuvet-nasil-temizlenir.html> (Erişim Tarihi: 17.01.2021)
- 2 <https://www.unitekno.com.tr/nasil-temizlenir/buharla-cam-ayna-gibi-yuzeyler-nasil-temizlenir.html> (Erişim Tarihi: 10.01.2021)
- 2 <https://www.unitekno.com.tr/nasil-temizlenir/buharla-kayma-riski-olan-zemin-nasil-temizlenir.html> (Erişim Tarihi: 13.02.2021)
- 2 <https://www.unitekno.com.tr/buharlı-temizleyici-ile-nasil-temizlenir> (Erişim Tarihi: 12.01.2021)
- 2 <https://www.temizsozluk.com.tr/ev-ici/buharlı-temizleme-hızlı-ve-kolay-yontemi.html> (Erişim Tarihi: 18.02.2021)
- 2 <http://legionella.com.tr/legionella-dezenfeksiyonu-ve-temizligi/#:~:text=Termal%20Dezenfeksiyon%20ile%20Legionella%20Dezenfeksiyonu,su%2C%20tesisattaki%20t%C3%BCm%20a%C3%A7%C4%B1kl%C4%B1klardan%20ak%C4%B1t%C4%B1lmaktad%C4%B1r> (Erişim Tarihi: 09.02.2021)
- 2 <http://www.goktepe.net/yatak-yapma.html> (Erişim Tarihi: 01.02.2021)
- 2 <http://www.goktepe.net/otelcilikte-oda-duzenleme.html> (Erişim Tarihi: 11.02.2021)
- 2 <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 28.02.2021)
- 2 <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=1124> (Erişim Tarihi: 02.03.2021)
- 2 <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=3419> (Erişim Tarihi: 05.03.2021)
- 2 <https://dergipark.org.tr/pub/abmyoder/is->

GÖRSEL KAYNAKÇA



<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=1618>

2. Öğrenme Birimi: 2. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:	İmza:	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

2. Öğrenme Birimi: 5. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:	İmza:	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

2. Öğrenme Birimi: 13. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:	İmza:	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

4. Öğrenme Birimi: 4. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:	İmza:	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

4. Öğrenme Birimi: 5. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

4. Öğrenme Birimi: 8. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

5. Öğrenme Birimi: 4. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

5. Öğrenme Birimi: 8. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						

1. Öğrenme Birimi: 9. Uygulama Değerlendirme Ölçeği

DEĞERLENDİRME						.../.../20...
Kriterler	İş İçin Ön Hazırlık	* Uygulama Becerisi	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	** Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	TOPLAM
Puan	10 Puan	60 Puan	10 Puan	10 Puan	10 Puan	100 Puan
ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:				Numarası:		İmza:
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:						İmza:
* Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder. ** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.						
