T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

KAT HİZMETLERİ ORGANİZASYONU
811ORK003

Ankara 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.

- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.

- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR ii
GİRİŞ 1
ÖĞRENME FAALİYETİ -1 3
1. ÖN HAZIRLIK 3
1.1. Kat Hizmetleri Departmanı (Housekeeping) 3
1.1.1. Tanımı 3
1.1.2. Yeri ve Önemi 3
1.1.3. Diğer Departmanlarla İş Birliği 4
1.2. Organizasyon Şeması 5
1.2.1. Küçük Oteller 5
1.2.2. Orta Büyüklükte Oteller 6
1.2.3. Büyük Oteller 6
1.3. Kat Hizmetleri Personeli 7
1.3.1. Çeşitleri 7
1.3.2. Özellikleri 8
1.3.3. Görevleri 9
1.4. Çalışma Kuralları 11
1.4.1. Tanımı 11
1.4.2. Önemi 12
1.4.3. Özellikleri 12
UYGULAMA FAALİYETİ 14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 15
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2 17
2. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN MALZEMELER 17
2.1. Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Araç ve Gereçlerin Önemi 17
2.2. Araç Çeşitleri ve Özellikleri 18
2.2.1. Süpürme Araçları 18
2.2.2. Bezler 18
2.2.3. Paspaslar (Moplar) 18
2.2.4. Kovalar 19
2.2.5. Fırçalar 20
2.2.6. Lastikli Çekecekler 20
2.2.7. Cam Silme Malzemeleri 20
2.2.8. Elektrikli Temizlik Araçları 20
2.2.9. Kat Temizlik Arabası 21
2.2.10. Süngerler 21
2.3. Gereç Çeşitleri ve Özellikleri 22
2.3.1. Genel Temizlik Gereçleri ve Çeşitleri 22
2.3.2. Özel Temizlik Gereçleri 22
2.3.3. Dezenfektanlar 22
2.3.4. Ovucular 23
2.3.5. Parlatıcılar 23
2.3.6. Temizlik Makinaları ile Kullanılan Gereçler 23
2.4. Malzeme İhtiyaçlarını Belirleme 23
2.4.1. Malzeme İhtiyaç Miktarının Önemi 23
2.4.2. Malzeme İhtiyaç Miktarının Hesaplanması 24
2.4.3. Malzeme İhtiyaç Listesinin Hazırlanması 24
2.5. Malzeme Giriş Çıkışlarının Kayıt Edilmesi 25

UYGULAMA FAALİYETİ 27
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 28
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3 29
3. MALZEMELERİN DAĞITIMI 29
3.1. Dağıtım Yapılacak Birimler 29
3.1.1. Odalar 29
3.1.2. Genel Alanlar 30
3.1.3. Özel Alanlar 30
3.1.4. Çamaşırhane 30
3.2. İhtiyaç Malzemelerinin Temin Edilmesi 30
3.3. Birimlere Malzeme Dağıtımının Yapılması 31
3.4. Kirlilerin Toplanması 31
UYGULAMA FAALİYETİ 33
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 34
ÖĞRENME FAALİYETİ- 4 35
4. İŞ PLANI OLUŞTURMA 35
4.1. İş Planının Tanımı 35
4.2. İş Planının Önemi 35
4.3. Kat Hizmetleri Departmanında Yürütülen İşlerin Gruplandırılması 36
4.3.1. Odalar 36
4.3.2. Genel ve Özel Alanlar 37
4.3.3. Çamaşırhane 38
4.4. İşlerin Periyodları ve Özellikleri 39
4.4.1. Günlük 39
4.4.2. Haftalık 40
4.4.3. Aylık 40
4.4.4. Mevsimlik 40
4.5. İşlerin Çizelgeye Dönüştürülmesi 41
4.5.1. Çizelgenin Tanımı ve Önemi 41
4.5.2. Çizelgeleri Elde veya Bilgisayarda Hazırlama 41
UYGULAMA FAALİYETİ 43
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 44
ÖĞRENME FAALİYETİ- 5 45
5. GÜNLÜK ÇALIŞMA PLANI OLUŞTURMA 45
5.1. Günlük İş Programlarının Hazırlanması 45
5.1.1. İş Programının Önemi 45
5.1.2. İş Programının Hazırlanması 46
5.2. Periyodik İşlerin Günlük İşlerin Arasına Programlanması 48
5.2.1. Günlük İş Programının Çıkarılması 48
5.2.2. Periyodik İş Programının Çıkarılması 48
5.2.3. Periyodik İş Programının, Günlük İş Programının İçerisine Yerleştirilmesi 49
UYGULAMA FAALİYETİ 50
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 51
MODÜL DEĞERLENDİRME 52
CEVAP ANAHTARLARI 53
KAYNAKÇA 57

AÇIKLAMALAR

KOD	**811ORK003**
ALAN	**Konaklama ve Seyahat Hizmetleri**
DAL/MESLEK	**Kat Elemanlığı**
MODÜLÜN ADI	**Kat Hizmetleri Organizasyonu**
MODÜLÜN TANIMI	Kat Hizmetleri organizasyonunu yapabilmek için gerekli olan bilgileri içeren bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/16
ÖN KOŞUL	Bu modülün ön koşulu yoktur.
YETERLİK	Kat hizmetlerinde organizasyon yapmak,
MODÜLÜN AMACI	**Genel Amaç** Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında kat hizmetlerinde doğru ve eksiksiz olarak organizasyon yapabileceksiniz. **Amaçlar**: **1.** Kat hizmetleri departmanında, çalışma kuralına uygun olarak eksiksiz ön hazırlık yapabileceksiniz. **2.** Kat hizmetleri departmanında,kullanılacak malzemeleri doğru ve eksiksiz olarak sağlayabileceksiniz. **3.** Kat hizmetleri departmanında, kullanılacak malzemeleri doğru ve eksiksiz olarak dağıtımını yapabileceksiniz. **4.** Kat hizmetleri departmanında, tesise göre genel iş planı oluşturabileceksiniz. **5.** Kat hizmetleri departmanında, uygun günlük çalışma planı hazırlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Tesisteki kat hizmetleri departmanı, personel soyunma odası, üniforma, kat ofisi, depolar, araç-gereçler, bölümle ilgili yazılı dökümanlar.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak modül uygulaması ile kazandığınız bilgi ve becerilerinizi ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinin en önemli fonksiyonu konaklama hizmetleridir. Bu hizmetin iyi bir şekilde verilmesi kat hizmetleri departmanınında (bölümünde) çalışanların başarılı olmasına bağlıdır. Çünkü, insanlar ilk önce temiz, hijyenik ve düzenli bir ortamda tatil yapmak isterler.

Alacağınınz bu modül ile kat hizmetleri departmanında organizasyon yapabilme bilgi ve beceresi kazanabileceksiniz. Ayrıca, size hem günlük hayatınızda, hem de iş yaşantınızda kolaylık sağlayacaktır. Sizi diğer insanlardan ayıracak püf noktalarını öğretecektir.

Kat hizmetleri departmanının işleyişi ve konaklama sektöründeki yeri hakkında bilgi sahibi olacaksınız, çalışan personelin özelliklerini, görevlerini ve iş planı yapmayı öğreneceksiniz.

Günümüzde hızla gelişen bu sektörün bilgili, becerikli ve işini seven elemanlara ihtiyacı vardır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Kat hizmetleri departmanında, çalışma kuralına uygun olarak eksiksiz ön hazırlık yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Tesislerdeki kat hizmetleri personelinin özellikleri ve görevleri hakkında bilgi toplayınız.
- Kat hizmetleri departmanı hangi hizmetleri verir. Araştırınız?

1. ÖN HAZIRLIK

1.1. Kat Hizmetleri Departmanı (Housekeeping)

1.1.1. Tanımı

Konaklama işletmelerinde, tesis konuk odalarını, koridorlarını, salonlarını ve tesisin genel temizliğini, tertip, düzen ve bakımını yapan bölümdür. Sektörde bu bölüme **"**housekeeping**"** adı verilir.

1.1.2. Yeri ve Önemi

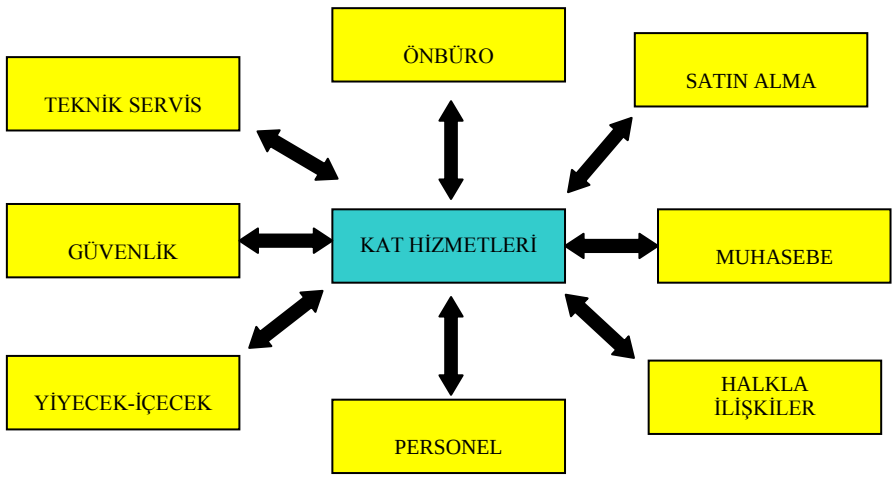
Konukların zamanının büyük bir kısmını odalarında ve tesisin genel alanlarında geçirdiğini düşünürsek, kat hizmetlerinin ne kadar önemli olduğu anlaşılır.

Kat hizmetleri bölümünün işletmeye olan katkılarını şöyle sıralayabiliriz;

- Konaklama tesisinin tertip, temizlik ve düzeninden memnun kalan konuk tesise ilginin artmasına neden olacaktır. Bu da tesis gelirlerine katkı sağlayacaktır.
- Kat hizmetleri elemanları tesis araçlarının bakımını zamanında yaparsa araçların kullanım ömrü uzayacak, bu da tasarrufa katkı sağlayacaktır.
- İşletme bütçesi yapılırken harcama kalemlerinde kat hizmetlerine büyük pay ayrılır. Bütçenin doğru seçilmiş malzeme için kullanılması işletmeye olumlu katkı sağlayacaktır.
- Kat hizmetleri bölümü görevini iyi yaparsa işletmeyi tanımaya gelen acenteleri, şirketleri olumlu etkileyecektir. Pazarlama, satış bölümünün işini kolaylaştırıcak ve satışların artmasına katkı sağlayacaktır.

1.1.3. Diğer Departmanlarla İş Birliği

Her departmanının görev alanı farklıdır. Ancak, birbirleri ile ortak çalışmaları vardır.(Şekil.1) Eğer bir departman görevini tam olarak yerine getiremezse, diğer departmanların da işleyişini bozacaktır. Beraberinde başarısızlık gelecek, müşteri memnuniyetsizliği gelirlerimize olumsuz olarak yansıyacaktır. Bunu engellemek için departmanlar arasında iyi bir iletişim olmalıdır. Bunu sağlayacak olanlarda yöneticilerdir. Kat hizmetleri departmanı aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi tüm departmanlarla iş birliği halindedir.



Şekil 1.1: Kat hizmetleri departmanının diğer departmanlarla işbirliği

Kat Hizmetleri

Önbüro ile sürekli bir iletişimi vardır. Oda durumu raporları karşılıklı olarak kontrol edilir. Önbüro giriş-çıkış yapacak, oda değişikliği olacak, vip gibi durumları raporlar halinde kat hizmetlerine ulaştırır. Tahminleme (Fore-cast) raporları önbüro tarafından hazırlanır. Kat hizmetleri bu raporlara göre iş planlarını, personelin izinlerini ayarlar. Temizlenen, arızalı olan v.b. odalar önbüroya en kısa zamanda iletilir.

- Satın alma bölümüyle araç-gereç ve malzemelerin alımı kosusunda iletişim kurar. Kat hizmetlerinin ihtiyaçları belirlenip satın almaya iletilir.
- Güvenlik departmanı ile şüpheli görülen durumlar, hırsızlık vb olaylarla ilgili olarak iş birliği sağlar.
- Muhasebe departmanıyla personelle ilgili maddi işler, departmanın bütçesi, envanter sayımları konularında işbirliği yapar.

- Yiyecek içecek departmanıyla, odalarda servisten sonra kalan boşların alınması, (tepsi, tabak, bardak gibi) minibarın kontrolü,(Resim 1.1) özel odalara konulan ikramlar (meyve sepeti, şarap gibi) konusunda iş birliği içindedir. Ayrıca restoran, salon ve barlarda kullanılan örtü, peçete gibi malzemelerin yıkanması kat hizmetleri içinde yer alan çamaşırhane tarafından sağlanır.

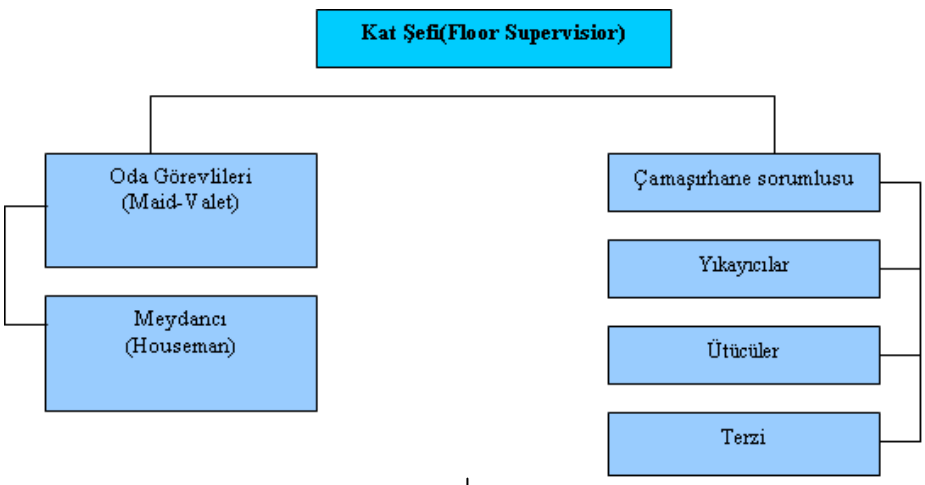


Resim1.1: Bir konaklama işletmesinin odasındaki minibar

- Personel departmanıyla personeli işe alma, işten çıkarma, terfi ve eğitim gibi konularda iş birliği yapar.
- Halkla ilişkiler departmanıyla iş birliği içindedir. Tesisi gezip görmeye gelen acente ve şirketlere eşlik ederek tanıtım odası (show room) olarak hazırlanmış odanın gösterilmesinde ve çeşitli amaçlarla kullanılan salonların tanıtılmasında yardımcı olur.

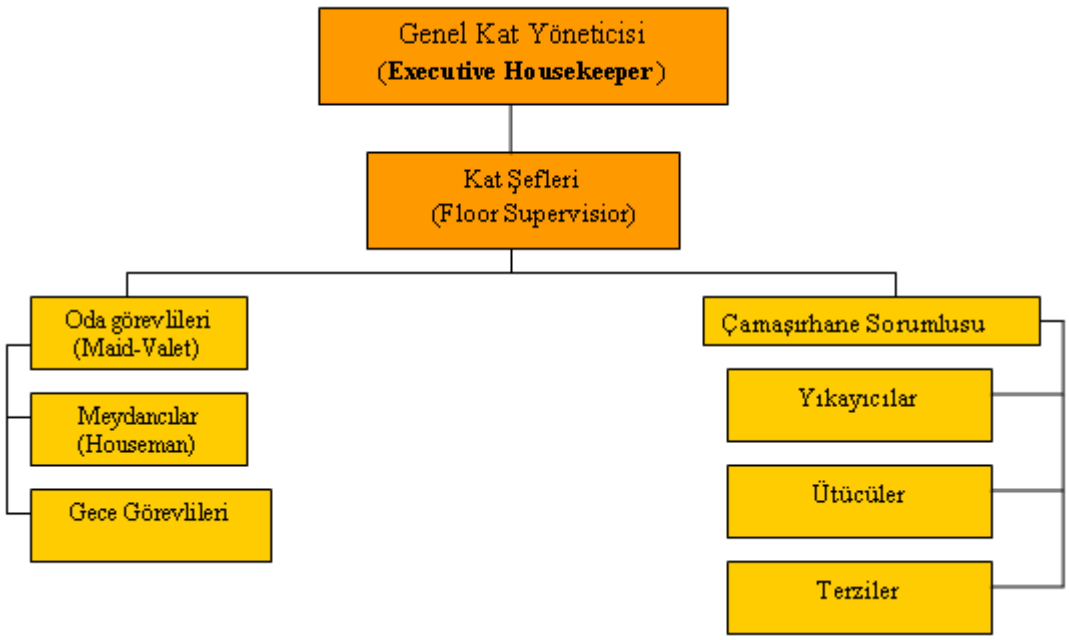
1.2. Organizasyon Şeması

1.2.1. Küçük Oteller



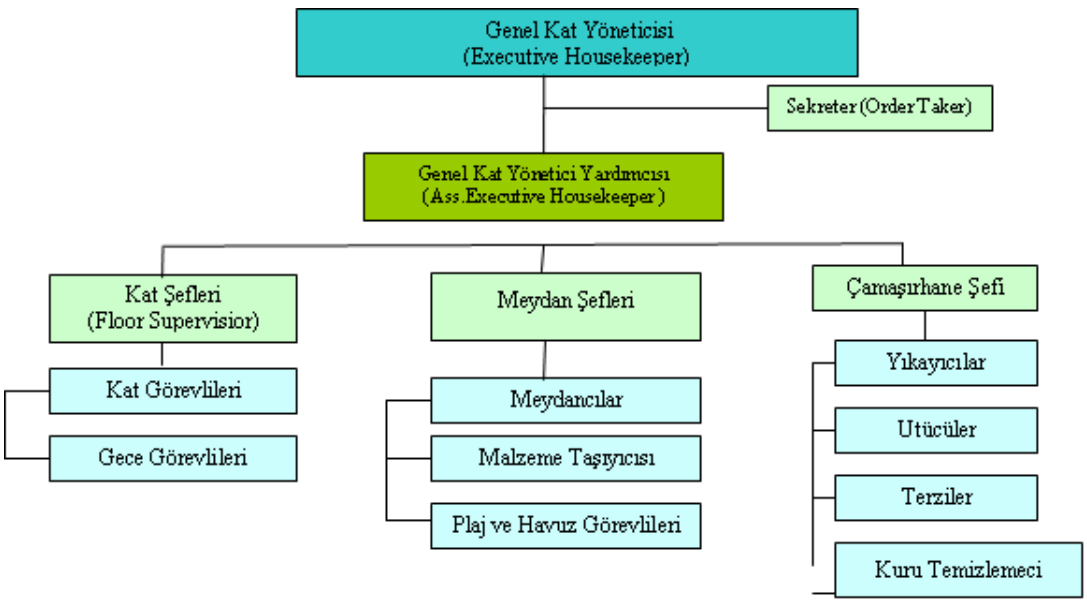
Şekil11.2:Küçük bir otel işletmesinin kat hizmetleri departmanı organizasyon şeması

1.2.2. Orta Büyüklükte Oteller



Şekil 1.3:Orta büyüklükteki bir otelin kat hizmetleri departmanı organizasyon şeması

1.2.3. Büyük Oteller



Şekil 1.4: Büyük bir otelin kat hizmetleri departmanı organizasyon şeması

1.3. Kat Hizmetleri Personeli

1.3.1. Çeşitleri

1.3.1.1. Kat Hizmetleri Müdürü (Executive Housekeeper)

Kat hizmetleri bölümünde tesis standartlarına uygun kalitede temizlik, düzen ve konuğa özel hizmetin verilmesi ile ilgili tüm işlerden sorumlu kişidir.

1.3.1.2. Kat Hizmetleri Müdür Yardımcısı (Assistant Housekeeper)

Kat hizmetleri yöneticisinin yardımcısıdır. Kat hizmetleri yöneticisi olmadığı zamanlarda onun görevlerini yürütür.

1.3.1.3. Sekreter (Order Taker)

Kat hizmetleri bölümüne gelen bilgileri alan, gerekli kişilere ileten, operasyonun işlemesini sağlayan, dökümanları tutan kişidir.

1.3.1.4. Kat Şefi (Floor Supervisior)

Sorumlu olduğu odaların temizlik, tertip ve düzeninden ve bu alandaki görevli personelin eğitim ve denetiminden sorumlu kişidir.

1.3.1.5. Meydan Şefi

Genel alanların temizlenmesi, düzenlenmesi ve bakımından ve bu alanda görevli personelin eğitim ve denetiminden sorumlu kişidir.

1.3.1.6. Akşam Şefi

Tesiste 17.00- 08.00 saatleri arasında odalarda ve genel alanlarda yapılan çalışmalardan ve personelden sorumlu kişidir.

1.3.1.7. Oda Görevlisi (Maid – Valet)

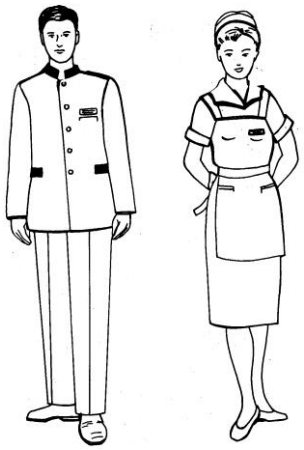
Konu odaların temizliği ve düzenini sağlayan kişidir. Bayan oda görevlisiene maid (meyid), erkek oda görevlisine valet (vale) adı verilir.

1.3.1.8. Meydan Görevlisi (Houseman)

Kat Hizmetleri bölümünde açık alanların temizliği, hijyeni, düzenini sağlamak ve korumaktan sorumlu olan kişidir.

1.3.1.9. Malzeme Taşıyıcısı (Porter)

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



Resim 1. 2:Üniformalı personel

1.3.1.10. Plaj Görevlisi (Beach Boy)

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

1.3.1.11. Havuz Görevlisi (Pool Boy)

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

Havuzda, isteyen konuklara havuz havlusu verme ve geri alma hizmetini veren kişidir.

1.3.2. Özellikleri

- Fiziki görünüşü temiz, iyi giyimli, düzenli olmalı,
- Sorumluluğunu aldığı görev konusunda yeterli eğitimi almış ve deneyimli olmalı,
- İşine zamanında gelmeli,
- Konuklara karşı saygılı ve güleryüzlü olmalı,
- Ses tonu yumuşak ve nazik olmalı,
- Pratik olmalı, gereksiz zaman vc enerji harcamaktan kaçınmalı,
- Uyumlu, çalışkan ve disiplinli olmalı,
- Çevresindekilere, konuklara her an hizmet ve yardım edebileceğini hissettirmeli,

- Konuk odalarında gürültü yapmadan çalışmalı,
- Çözüm üretemediği konularda yardım istemeli.

1.3.3. Görevleri

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

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

- Yabancı dil bilmeli, diğer kültürler hakkında bilgi sahibi olmalı,
- İnsan psikolojisinden anlamalı,
- Kat personelini idare edebilecek teknik bilgiye sahip olmalı,
- İnisiyatif sahibi olmalı,
- Liderlik vasıflarına sahip olmalı.

Başlıca görevleri şunlardır:

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

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

Başlıca görevleri şunlardır :

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

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

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

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

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

Meydan Şefi: Kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

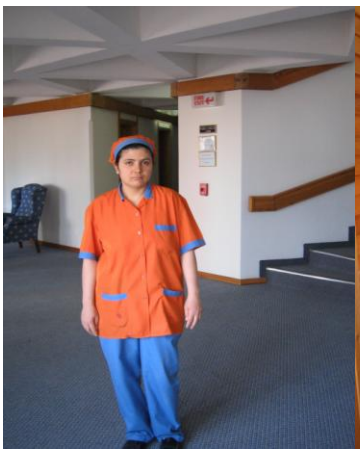
- Konukların kullandığı tüm genel alanların (restoran, lobi, tuvalet v.b.) günlük ve periyodik temizliğinin yapılmasını sağlamak ve denetlemek,
- Yapılan işlerle ilgili raporları amirine iletmek,
- Araç-gereç ve malzemeleri temin etmek,
- Personel kullanım alanlarının temizliğini sağlamak.

Akşam Şefi: Kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur. Görevleri şunlardır:

- Akşam 17.00-08.00 saatleri arasında görev yapar ve kat hizmetleri bölümünü temsil eder.
- Oda konrtollerini yapar,
- Günlük oda raporunu tekrar kontrol eder ve temizlik için girilemeyen odaların temizliğinin yapılmasını sağlar.
- Sorumluluğunda çalışan personele görev dağıtımı yapar ve denetler.
- Konukların istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlar.
- Sorumlu olduğu alanların iş bitiminde güvenli bir şekilde bırakılmasını sağlar.
- Genel alanların temizliğinin yapılmasını sağlar.
- Oda Görevlisi (Maid):Kat şefine karşı sorumludur. (Resim1.3 ve 1.4)

Görevleri şunlardır:

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





Resim 1.3: Bayan oda görevlisi (maid) **Resim 1.4:Erkek oda görevlisi (valet)**

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

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

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

- Ana depodan ve çamaşırhaneden aldığı malzemeleri kat ofislerine dağıtmak.
- İhtiyaç halinde kat hizmetlerine yardım etmek,

1.4. Çalışma Kuralları

1.4.1. Tanımı

İşletmelerde yürütülen çalışmaların sorumlu kişiler tarafından önceden belirlediği şartlardır.

1.4.2. Önemi

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

1.4.3. Özellikleri

1.4.3.1. Zamanında Gelme

Konaklama işletmeleri hizmet sektörü olduğu için günün her saati kesintisiz hizmet verir. Bu yüzden her departmanın yöneticisi alt kadrosundaki personelin çalışma saatlerini düzenler. Genelde işletmeler üç vardiya şeklinde çalışır. Çalışma saatleri belli aralıklarla dönüşümlü yapılır. Bu çalışma saatleri listeler (shift list) halinde bir önceki hafta başında veya ay başında, işletmenin çalışma kuralları dahilinde personele duyurulur. İşine zamanında gelen personel işlerin aksamadan yürümesini sağlar.

Örneğin; vardiyalar sabah 08.00-16.00, akşam 16.00-24.00 ve gece 24.00-08.00 gibi...

1.4.3.2. Üniforma Giyme

Üniforma çalışma anında giyilen kıyafetlerdir. Personelin tesis içinde kolay tanınmasını sağlayan özelliğidir. Hangi departmanda çalıştığını belirler. Kat hizmetleri personeli, mesaisi başlamadan önce gelerek, temiz ve ütülenmiş üniformasını giyer.

1.4.3.3. Tesis Kurallarını Uygulama

Önceki konuda da değinildiği gibi her işletmenin kendi kuralları vardır. İşe ilk başlayan personele bu kurallar yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

Örneğin; çalıştığı alanda sigara içmemek gibi…

1.4.3.4. İş Standartlarını Eksiksiz Tamamlama

Günümüzde işletmeler faaliyete başlamadan önce iş tanımlamaları yaparak, her işin gereğini belirlemektedir. Böylece kimin ne iş yapacağı, işe alınacak personelin hangi şartları taşıması gerektiği bilinir. Her personel kendisine verilen görevi belirlenen standartta yapmak zorundadır.

Örneğin; çıkış yapılan bir odanın temizliği standart 20 dakika sürmektedir.

1.4.3.5. Ön Hazırlıklarını Eksiksiz Tamamlama

Kat personeli işe başlamadan önce, görev yapacağı alana göre ön hazırlığını tamamlamalıdır.

Örneğin; oda görevlileri kat arabalarını kontrol ederek, eksik malzemeleri tamamlar. Meydancılar temizleyeceği alana uygun araç-gerecini hazırlar.

Böylece hem zamandan hem de enerjiden tasarruf sağlanır.

1.4.3.6. Ast - Üst İlişkilerinde Kurallara Uygun Davranma

Her işletmede bir örgüt yapısı vardır. Her personel kendin üst amirine karşı sorumludur.

Örneğin; kat görevlilerinden öncelikle kat şefi sorumludur. Sorumlu olduğu alanla ilgili sorunlarını önce ona aktarmalıdır.

Ast- üst ilişkilerinde nezaket kurallarına uygun davranılmalıdır. Çalışma sırasında

Laubali davranışlardan kaçınılmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Kat hizmetleri bölümünü tanıyınız. ➢ Kat hizmetlerinin sorumlu olduğu alanları tanıyınız. ➢ Kat hizmetleri personelini tanıyınız. ➢ Kat hizmetleri personelinin görev ve özelliklerini tanıyınız. ➢ İş yerine zamanında geliniz. ➢ İşe uygun üniforma giyiniz. ➢ Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına özen gösteriniz.	➢ İş yeri çalışma düzenine uyunuz. ➢ Çalışmaya başlamadan kişisel bakımınızı yapınız. ➢ Temiz olmaya özen gösteriniz. ➢ Daima yedek üniformanızı dolabınızda hazır tutunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri departmanından sorumlu olan kişidir?
A) Oda Görevlisi (Maid)
B) Malzeme taşıyıcısı (Porter)
C) Kat Şefi (Floor Supervısıor)
D) Kat Hizmetleri Müdürü (Executive Housekeeper)
E) Meydancı (Houseman)

2. Lobi zeminin ıslak olması nedeniyle kayarak düşüp yaralanan konuk, yönetime şikayette bulunmuştur. Bu ihmalin sorumlusu kimdir?
A) Meydancı (Houseman)
B) Sekreter (Order Taker)
C) Oda Görevlisi (Maid)
D) Plaj Görevlisi (Beach Boy)
E) Havuz Görevlisi (Pool Boy)

3. Kat hizmetleri departmanının sorumluluğu nedir?
A) Katların temizliğinden sorumludur.
B) Meydanların temizliğinden sorumludur.
C) Tüm alanların temizliği ve düzeninden sorumludur.
D) Havuz temizliğinden sorumludur.
E) Personelin kullandığı alanların temizliğinden sorumludur.

4. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri departmanı elemanı değildir**?**
A) Meydan Şefi
B) Kat Şefi (Floor Supervisior)
C) Oda Görevlisi (Maid)
D) Ön Kasiyer (Front Cashier)
E) Sekreter (Order Taker)

5. Oda görevlisi, günlük oda temizliğini yaparken, yabancı konuk odasına gelmiş ve odasındaki kişiden şüphelenerek tesis güvenliğini aramıştır. Oda görevlisi bu durumun yaşanmaması için ne yapmalıydı?
A) Konuğu karşılayıp, tanışmalı ve kişisel bilgilerini almalıydı.
B) Üniformasını giymeli ve kendini tanıtmalıydı.
C) İşine devam edip, konuğu görmezden gelmeliydi.
D) Konuğa odadan çıkmasını söylemeliydi.
E) Konuğa koridorda beklemesini söyleyip, işine devam etmeliydi.

6. Aşağıdakilerden hangisi oda görevlisinin görevlerinden değildir?
A) Sorumluluğundaki alanları temizlemek,
B) Kat ofislerine malzeme taşımak,
C) Şefinin bildirdiği oda değişimi yapmak,
D) Arızaları amirine bildirmek,
E) Unutulan eşyaları almak,

7. Aşağıdakilerden hangisi gece şefinin görevi değildir?
A) 01.00-09.00 saatleri arasında tüm alanların temizliğinden sorumludur.
B) Gece şefi sadece katlardan sorumludur.
C) Gece çalışan personele görev dağılımı yapar.
D) Gece çalışan personeli denetler.
E) Gece müşterilerin odaya istedikleri malzemeleri elemanları ile ulaştırır.

8. Tesisin koridorlarındaki halılarda büyük lekeler oluşmuştur. Lekeler zamanında silinmediği için sabitleşmiştir. Halıların değişitirilmesi için çıkarılan maliyetin çok yüksek olduğu belirlenmiştir. Kat hizmetleri departmanı zamanında lekeleri çıkartıp, halının ömrünü uzatmamıştır. Departmanın işletmeye olan hangi katkısını direkt olarak olumsuz olarak etkilemiştir?
A) Gelir artışına katkısı
B) Pazarlama ve satışlara katkısı
C) Amortisman tasarrufuna katkısı
D) Bütçeye katkısı
E) Gider artışına katkısı

9. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri personelinin uyması gereken kurallardan değildir?
A) İşe zamanında gelmek
B) Üniforma giymek
C) Ön hazırlıklarını tamamlamak
D) İş standartlarını eksiksiz tamamlamak
E) Tesis kurallarına uymamak

10. Kat personeli üniformasını giydikten sonra, görev yapacağı alana gitmeden önce ne yapmalıdır?
A) Ön hazırlıklarını eksiksiz olarak tamamlar.
B) Alt - üst ilişkilerine dikkat eder.
C) İşe zamanında gelir.
D) Tesis kurallarına uyar.
E) Diğer departmanlarla iletişim sağlar.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Kat hizmetleri departmanında, kullanılacak malzemeleri doğru ve eksiksiz olarak sağlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Tesislerdeki kat hizmetleri personelinin kullandığı araç ve gereçler hakkında bilgi toplayınız.
- Evinizde yapılan temizlikte hangi araç ve gereçler kullanılmaktadır. Bunlar nasıl muhafaza edilmektedir, inceleyiniz.

2. KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN MALZEMELER

2.1. Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Araç ve Gereçlerin Önemi



Resim 2.1: Temizlik kutusu

Çeşitli alanlarda kullanılan ve kullanıldığı zaman tükenmeyen maddelere araç denir. Temizlik yaparken kullanılanlara temizlik araçları denir. Temizlik araçları olmadan temizlikte başarı sağlanamaz. (Resim 1.5)

Çeşitli alanlarda kullanılan ve kullandıkça tükenen maddelere gereç denir. Çeşitli yüzeylerin kirden arındırılmasında kullanılan kimyasal maddelere temizlik gereçleri denir.

Kat hizmetlerinde doğru seçilen ve kullanılan temizlik araç – gereçleri zamandan ve iş gücünden kazanç sağladığı gibi temizliğin kaliteli olmasını sağlar.

2.2. Araç Çeşitleri ve Özellikleri

2.2.1. Süpürme Araçları

El süpürgeleri; yüzeydeki toz ve çöpleri toplayan araçlardır. Süpürge otundan veya plastikten yapılır. Toz kaldırdığı için zorunlu olmadıkça kapalı alanlarda kullanılmamalıdır.

Faraşlar; toplanmış çöpleri yerden almaya yarayan araçtır. Süpürge ile kullanılır. Çeşitli şekilleri vardır. Plastik veya metalden yapılır. Plastik olanlar bakım ve kullanma kolaylığı açısından tercih edilir.



Resim 2.2: Süpürgeli faraş

2.2.2. Bezler

Bezlerin; pamuklu, sentetik güderi, elyaf vb çeşitleri vardır. Yapılacak olan çalışmaya göre en uygun bez seçilir.

2.2.3. Paspaslar (Moplar)

Uzun bir sap ve ucuna takılan pamuklu, sentetik liflerden oluşan araçlardır.(Resim 1.8) Özellikle yerlerin temizlenmesinde kullanılır. Islak alanları silmede, kuru alanların tozunu almada ve parlatmada kullanılır. Lifli kısmı değişik malzemelerden yapılmış olup takılıp çıkarılabilir.



Resim2.3: Sprey saplı mop (paspas)



Resim2.4: Presli çift kovalı temizlik arabası ve saplı mop (paspas)

2.2.4. Kovalar

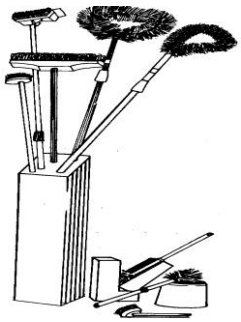
Genellikle plastik, emaye ve çinkodan yapılmaktadır. Plastik olanları kullanım kolaylığı açısından ve ses çıkarmadığı için tercih edilmektedir.



Resim 2.5: Presli temizlik kovası

2.2.5. Fırçalar

Kullanım amacına göre farklı yapıda ve özelliktedir. Kıl ve naylondan yapılır. ullanıldığı yere göre isimlendirilir.(Örneğin, lavabo fırçası gibi)



Resim 2. 6: Fırçalar

2.2.6. Lastikli Çekecekler

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

2.2.7. Cam Silme Malzemeleri

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



Resim2.7: Pelüş cam silme malzemesi

2.2.8. Elektrikli Temizlik Araçları

- Elektrikli süpürge çeşitli tipte olanları vardır.
- Halı yıkama makinesı
- Cila makinası (Yer bakım makinası)

Bu konu hakkında “Zemin Temizliği” Modülünde Daha Ayrıntılı Bilgi Verilmiştir



Resim2.8 Ev tipi elektrik süpürgesi



Resim 2.9 Yer cilalama makinesi

2.2.9. Kat Temizlik Arabası

Odaların temizlenmesinde ve düzenlenmesinde kullanılan malzemelerin yer aldığı araçtır.(Resim 2.11)



Resim 2.10: Kat temizlik arabası

2.2.10. Süngerler

Süngerler; gözenekli, su emme özelliği olan, esnek araçlardır. Banyo, lavabo vb.yerlerin temizliğinde kullanılır. Değişik boyut ve türleri vardır.

2.3. Gereç Çeşitleri ve Özellikleri

2.3.1. Genel Temizlik Gereçleri ve Çeşitleri

Genel temizlik maddeleri; her türlü sert yüzeyin temizliğinde kullanılan maddelerdir. Banyo, küvet, fayans gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılabilirler. Kullanma talimatına uyulmalıdır.

Deterjanlar; krem, toz ve sıvı halde bulunurlar. Suları fazla kireçli bölgelerde en iyi temizleyici olarak kullanılırlar. Kullanma talimatına uyulmalı ve kullandıktan sonra çalışılan bölge bol su ile durulanmalıdır.



Resim 2.11: Temizlik gereçleri

2.3.2. Özel Temizlik Gereçleri

Pirinç, bakır ve gümüş gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılan, kirleri yok etmesinin yanında, parlaklık kazandıran kimyasal maddelerdir. Piyasada çeşitli isimlerde satılmaktadır. Ovularak kullanılır.

2.3.3. Dezenfektanlar

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

2.3.4. Ovucular

Yüzeydeki kirleri, ovma yoluyla temizleyen maddelerdir. Özellikle banyo, küvet, lavabo gibi yüzeylerde kullanılır. Ovma maddelerinin aktif maddesi klor olduğu için, kirleri yüzeyden temizlerken, ağartma işlemini de yapar. Ancak, bu maddeler yüzeyi çizebilir.

Hassas yüzeylerde kullanılmamalıdır. Yüzeye doğrudan dökmek yerine beze ve fırçaya dökerek kullanılmalıdır.

2.3.5. Parlatıcılar

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

2.3.6. Temizlik Makinaları ile Kullanılan Gereçler

Yer cilaları; cilalı yüzeyler, her türlü temizlik maddeleri ile temizlenmezler. Özellikle asitli maddeler cilaya zarar verir. Yüzeyin yapıldığı maddeye göre cilalama işlemi yapılmalıdır.

Halı yıkama şampuanları; halı yıkama makinesi ile kullanılır.

2.4. Malzeme İhtiyaçlarını Belirleme

2.4.1. Malzeme İhtiyaç Miktarının Önemi

İşletmenin malzeme ve ekipman ihtiyacı, fiziki koşulları ile performans ve verimlilik standartları göz önünde bulundurularak belirlenir. Yöneticilerin malzeme türünü seçerken birçok faktörü göz önünde bulundurması gerekir. Zaman, enerji ve ekonomik bakımdan tasarruf sağlaması gibi… Kat hizmetleri bütçesinde malzeme giderleri büyük bir paya sahiptir. (Resim 2.13)



Resim 2.12: Malzeme deposu

2.4.2. Malzeme İhtiyaç Miktarının Hesaplanması

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

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

Dönüşümsüz malzemeler,iki kısımda ele alınır:

1.Temizlik malzemeleri; küçük alet ve ekipmanlar, kimyasal temizlik malzemeleri, temizlik bezleri, moplar,aparatlar gibi…(Resim 2.13)



Resim2.13: Paspas(mop)



Resim2.14: Konuk malzemeleri(şampuan, sabun gibi)

2.4.3. Malzeme İhtiyaç Listesinin Hazırlanması

2.4.3.1. Liste Tanımı

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

Malzeme Listesi 01/31 Ağustos Ayı Aylık Sayımı							
MALZEME ADI	Birim	Tmz Devir	Çekilen mal	Transfer	Toplam	H/K mevcut	Kullanılan
Ayakkabi cilasi	AD	69			69	44	25
Dus kopugu	AD	94	30		124	43	81
Kekikli sabun	AD	80	59		139	72	67
Kulak pamugu	AD	69	50		119	60	59
Banyo lifi	AD	51	50		101	77	24
Havlu terlik	ÇİFT	33	50		83	32	51
Dis seti	AD	283			283	240	43
Amblemli kalem	AD	147			147	135	12
Ayakkabi çekecegi	AD	95			95	77	18
Şampuan 30gr	AD	782	1536		2318	425	1893
Sabun 15 gr	AD	1121	1750		2871	1188	1683
Hijyen torbası	AD	5061			5061	5000	61
Duş bonesi	AD	1026			1026	319	707
Klozet bantı	AD	581	1200		1781	204	1577
Bardak kapağı	AD	827	2500		3327	1101	2226
WC kağıdı 48 lik	KL	25	190		215	62	153
Çamaşır torbası	AD	484			484	187	297
Ayakkabı bandı	AD	1842			1842	1512	330
Dikiş seti	AD	100	2500		2600	2165	435
Kibrit	AD	599	525		1124	459	665
Maraton Havlu	KL	11	30		41	15	26
Peçete	KL	1			1		1
Ameliyat eldiveni	AD	50	100		150	50	100

Şekil 2.1: Aylık sayılmış örnek malzeme listesi

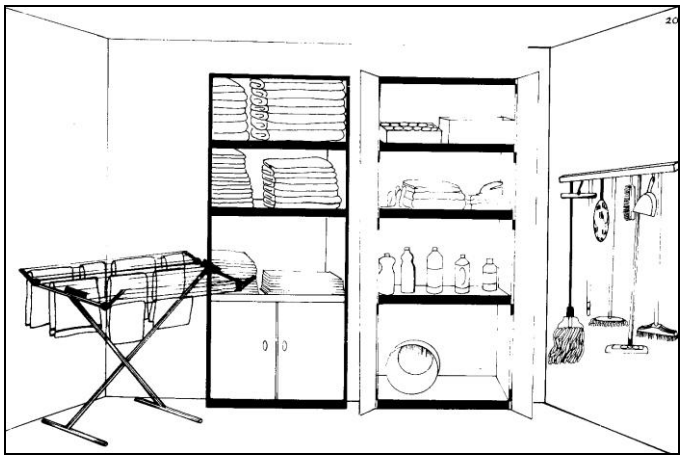
2.4.3.2. Liste Özellikleri

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

2.5. Malzeme Giriş Çıkışlarının Kayıt Edilmesi

Kat hizmetleri ihtiyaç listesi ilgili depolara görevli kişi tarafından iletilir. Burada depo görevlisi tarafından hazırlanan liste depo kayıtlarına not edilir. Ayrıca kat hizmetlerinde kullanılan büyük ekipmanlar (cila makinesı gibi) kullanılan personel tarafından çalışır

durumda depo görevlisine teslim eder ve çalışır durumda teslim alır. (Resim 2.15) Böylece hem zamandan hem iş gücünden tasarruf sağlanır.



Resim 2.15: Düzenlenmiş kat ofisi

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Kat hizmetlerinde kullanılacak malzemeleri belirleyiniz. ➢ Malzeme ihtiyaçlarını belirleyiniz. ➢ İhtiyaç miktarlarına göre listeleyiniz. ➢ Listeleri ilgili bölümlere dağıtınız. ➢ Malzeme kontrolü yapınız. ➢ Malzeme giriş çıkışlarını kayıt ediniz.	➢ Planlı ve organize olunuz. ➢ Kullanılacak alanların büyüklüğünü göz önünde bulundurunuz. ➢ İhtiyaçlara göre ilgili bölümlerin malzeme listelerini hazırlayınız. ➢ Malzeme listelerinin kontrolünü yapınız. ➢ Kayıtları kontrol ediniz. ➢ Kayıtları dosyalayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

A. Aşağıdakilerden hangisi temizlik aracı, hangileri temizlik gerecidir?

Yanlardaki boşluklara araç veya gereç yazınız.

A)	Dezenfektanlar	**B)**	Parlatıcılar
C)	Ovucular	**D)**	Teleskopik sap
E)	Cilalar	**F)**	Moplar
G)	Fırçalar	**H)**	Süngerler
İ)	Kovalar	**J)**	Bezler

B. Aşağıdakilerden doğru olana (D), yanlış olana (Y) yazınız.

1. ( ) Ovma maddeleri kirli yüzeye direkt uygulanır.

2. ( ) Yüzeydeki mikropların öldürülmesini sağlayan maddeler dezenfektanlardır.

3. ( )Genel temizlik gereçleri; pirinç, bakır ve gümüş gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılan, kirleri yok etmesinin yanında, parlaklık kazandıran kimyasal maddelerdir.

4. ( ) Çeşitli alanlarda kullanılan ve kullanıldığı zaman tükenmeyen maddelere araç denir.

5. ( ) Dönüşümsüz malzemeler, temizlikte kullanılan ve konukların kullanımına sunulan malzemelerdir.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

AMAÇ

Kat hizmetleri departmanında, kullanılacak malzemeleri doğru ve eksiksiz olarak dağıtımını yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Tesislerdeki kat hizmetleri departmanında kullanılan malzemelerin hangi birimlere ne şekilde dağıltıldığını araştırınız?
- Evinizde yapılan temizlikte kullanılan malzemelerin özelliklerini araştırıp, öğreniniz.

3. MALZEMELERİN DAĞITIMI

3.1. Dağıtım Yapılacak Birimler

3.1.1. Odalar

Malzeme taşıyıcısı (porter) ana depodan aldığı malzemeleri kat ofislerine dağıtır. Oda temizlik görevlisi ihtiyacı olan malzemeyi kat ofislerinden temin ederek kat temizlik arabasına yerleştirir.(Resim 3.1)



Resim3.1: Bir Konaklama işletmesinin otel odası

3.1.2. Genel Alanlar

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

3.1.3. Özel Alanlar

Tesislerin kendi bünyesinde hizmet verdikleri güzellik salonları, revir gibi yerlerin temizlenmesi ve düzenlenmesinde kullanılan malzemeler aynı genel alanlardaki sistem uygulanır.

3.1.4. Çamaşırhane

İhtiyaçlara göre tespit edilen malzemeler sorumlu personel tarafından sayımı yapılarak alınıp çamaşırhane deposuna yerleştirilir. Çamaşırhaneye getirilen çamaşırlarda sayılarak teslim edilir. (Resim 3.2)



Resim3.2: Çamaşırhanede raflara yerleştirilmiş temiz oda takımları restoranda kullanılan masa örtüleri

3.2. İhtiyaç Malzemelerinin Temin Edilmesi

Ana depoya gönderilen ihtiyaç listesi, depo memurunca kontrol edilir. Depoda eksilen malzeme dışarıdan sipariş edilir. Kat hizmetleri departmanı depoyla iletişim içindedir. Malzemeler hazırlanınca görevli personel tarafından alınır. Aşağıda bir otelin Ambar Talep ve çıkış Formu gösterilmiştir. Her işletme kendi ihtiyaçları doğrultusunda çeşitli formlar kullanmaktadır.

AMBARDAN TALEP ……OTELİ
ÇIKIŞ FORMU

Departman:……..…….……. Tarih:…../……./……..

Miktar	Birim	Malzeme	Ambar Verilen Miktar	Paraf

Talep Eden Departman Şefi **Veren Ambar Yetkilisi**

Şekil 3.1: Örnek ambardan talep ve çıkış formu

3.3. Birimlere Malzeme Dağıtımının Yapılması

Kat hizmetlerinde kullanılan malzemeler kat depolarına yerleştirildikten sonra odalar, çamaşırhane, genel ve özel alanlar ihtiyaçlar doğrultusunda dağıtımı yaparlar.

Örneğin; oda temizleme görevlileri odada kullanacakları temizlik malzemeleri, yatak takımları ve konuğun kullanacağı sabun ve şampuan gibi malzemeleri kat arabalarına, kat ofislerinden alarak yerleştirirler.

3.4. Kirlilerin Toplanması

Kirliler üç şekilde çamaşırhaneye taşınırlar:

- **Shut (Şut) Sistemi;** Tesisin fiziki koşullarına bağlı olarak kullanılan bir sistemdir. Tesis inşa edilirken çamaşırhaneye ulaşacak şekilde belirli noktalara konulmuş olan borularla kirliler gönderilir. (Resim 3.3)Kat ofislerinde, restoran v.b. alanların arka ofislerin (back office) duvarlarındaki borulara bağlı olan delikler aracılığıyla, kirliler çamaşırhanede toplanır. Burada çalışan personel bu çamaşırları cinslerine göre ayırıp, yıkama alan larına taşır. Zaman ve enerjiden tasarruf sağlanır.



Resim3.3: Shut sistem

- **Kirli çamaşır arabalarıyla taşıma sistemi**: Odalardan toplanan kirliler çamaşır arabalarına konarak, tesisin büyüklüğüne göre oda görevlisi ya da malzeme taşıyıcısı aracılığıyla çamaşırhaneye iletilir.(Resim 3.4)



Resim3.4: Çamaşır taşıma arabaları

- **Bohçalama sistemi**: Eski bir sistemdir. Toplanan kirliler oda görevlisi tarafından bir çarşafa bohça şeklinde bağlanır. Sırta yüklenerek taşınır. Zaman ve enerji Kaybına yol açar.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Ünitelere göre ihtiyaç listesini kontrol ediniz. ➢ Listelere göre malzemeleri hazırlayınız. ➢ Malzemeleri bölümlere teslim ediniz. ➢ Kontrol ediniz.	➢ Listeyi doğru hazırlayınız. ➢ Sorumluluk sahibi olunuz. ➢ Kullanılan malzemeleri tespit ediniz. ➢ İhtiyaçları doğru tespit ediniz. ➢ Malzemeleri doğru dağıtınız. ➢ Ofislere doğru yerleştiriniz. ➢ Depo kayıtlarını doğru tutunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

A. Aşağıdaki boşlukları doldurunuz.

1. Kat hizmetleri depodan malzeme isterken ……formunu doldurur.

2. Malzeme dağıtımı
(1)……..,
(2)……,
(3)……., ve
(4)…….. olmak üzere dört birime yapılır.

3. Kirlilerin toplanmasında zaman ve enerji tasarrufu sağlayan en iyi sistem ……sistemidir.

4. Kirlilerin toplanmasında kullanılan ……,……..ve …… olmak üzere üç sistem vardır.

5. Oda temizlik görevlisi ihtiyacı olan malzemeyi …….. temin ederek kat temizlik araçlarına yerleştirir.

B. Aşağıdakilerden doğru olana (D), yanlış olana (Y) yazınız.

1. ( ) Kirlilerin toplanmasında "Shut Sistemi" enerji ve zaman kaybına yol açar.

2. Malzeme taşıyıcısı (porter) ana depodan aldığı malzemeleri kat ofislerine dağıtır.

3 Kirlilerin toplanmasında "Bohçalama Sistemi" yeni bir sistemdir.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 4

AMAÇ

Kat hizmetleri departmanında, tesise göre genel iş planı oluşturabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Kat hizmetleri departmanında kullanılan iş planlarını araştırınız.

4. İŞ PLANI OLUŞTURMA

4.1. İş Planının Tanımı

Planlama önceden belirlenmiş hedeflere ulaşmak için eldeki kaynaklarla yapılacak işlerin programlanmasıdır.

Kat hizmetlerinde hedefe ulaşmak için yapılacak işlerin önceden programlanması iş planını oluşturur.

4.2. İş Planının Önemi

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

Örneğin;

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

4.3. Kat Hizmetleri Departmanında Yürütülen İşlerin Gruplandırılması

4.3.1. Odalar

Odaların temizliği, oda görevlilerince (maid) kat şefleri denetimi altında yapılır. Yöneticiler tarafından sabahları maidlere oda dağılımı yapılır. Bu dağılım yapılırken kişilerin temizleyecekleri odaların giriş (check in), çıkış (check out), arızalı (out of order) v.b.durumlarda olup olmadıkları göz önünde bulundurulur. Çünkü her odanın durumuna göre temizlik süresi değişir.(Resim 4.1 ve 4.2)

Günlük çalışma planında şu başlıklar ele alınabilir.

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

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



Resim 4.1: Banyo temizliği yapan oda görevlisi (maid)



Resim4.2: Hazırlanmış oda

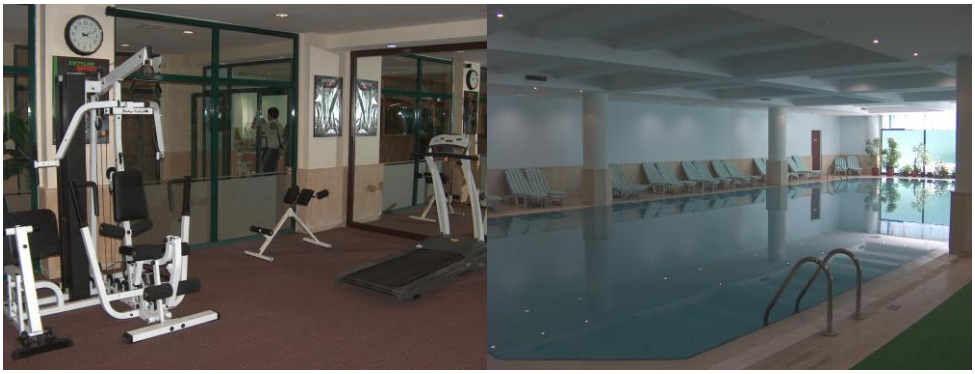
4.3.2. Genel ve Özel Alanlar

Lobi, restoran, bar, güzellik salonu, personel alanı gibi yerlerdir. Kat hizmetleri tüm alanların temizliği ve düzeninden sorumlu olduğu için, genel ve özel alanlarda meydancılar (houseman) görev alır. Günlük ve periyodik işler önceden belirlenir. Yöneticiler görev dağılımı yaparlar.(Resim 4.3)

Günlük çalışma planında şu başlıklar altında alınabilir.

- Havuz
- Plaj
- Doktor odası
- Güzellik salonu gibi…

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



Resim4.3: Bir tesisin spor salonu (fitness cente) ve kapalı yüzme havuzur

4.3.3. Çamaşırhane

Odalarda kullanılan yatak takımı,(Resim 4.4) restorandaki masa örtüsü, personel üniforması v.b. malzemelerin yıkanıp, hazırlandığı yerdir. İhtiyaçlar buradan karşılanır. Çamaşırhane sorumlusu iş planına uygun olarak günlük iş programı çıkarır.

Günlük çalışma planında şu başlıklar altında alınabilir.

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

Örneğin; personel üniformalarının değişitirme saatleri ve günlerinin belirlenmesi gibi…

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



Resim 4.4: Çamaşırhande istiflenmiş yatak takımları

Ayrıca iş programları çerçevesinde, yönetici personelinin yapacağı temizlik ve bakım işlerini, farklı şekillerde gruplandırması gerekebilir. Bu programlarda işler; zamana, yapıldığı yüzeye, çalışma yöntemine ve kullanılan malzemeye göre çeşitlendirilebilir. İş programları aşağıdaki şemaya göre yapılabilir.

Zamana Göre Temizlik	Yüzeylere Göre Temizlik	Kullanılan Malzemeye Göre	*Çalışma Yöntemine Göre Temizlik*
• İnşaat temizliği • Günlük temizlik • Haftalık temizlik • Aylık temizlik • Mevsimlik temizlik	• Cam temizliği • Metallerin temizliği • Plastik yüzeylerin temizliği • Ahşap yüzeylerin temizliği	• Kuru temizlik • Nemli temizlik • Islak temizlik • Vakumla temizlik • Sprey ile temizlik	• Geleneksel • Blok çalışma • Ekip çalışması

Şekil 4.1: Kat hizmetlerinde oluşturulabilecek iş programlarının şema ile gösterilmesi

4.4. İşlerin Periyodları ve Özellikleri

4.4.1. Günlük

Yapılan temizliği korumak amacıyla günlük kirliliği meydana getiren etkenleri ortadan kaldırmadır. Kısaca koruyucu temizliktir.

Odaların günlük temizliğinde yapılan işler şöyledir;

- Satılmayan odaların toz kontrolü,
- Müşteriye ait eşyaların düzenlenmesi,
- Kirli çamaşırların toplanması,
- Banyo temizliği,
- Zemin temizliği, (süpürme)
- Toz alma,
- Kat ofislerinin temizlenmesi,



Resim 4.5 Malzemeleri yerleştirilmiş kat temizlik arabası

4.4.2. Haftalık

Bir mekanda kirliliği meydana getiren tüm etkenleri yok etmek amacıyla yapılan faaliyettir. Her mekanda kuru, ıslak ve dezenfekte temizliğini içerir.

Haftalık temizlik programında şu işler yapılır.

- Camların silinmesi,
- Dolapların temizlenmesi,
- Buzdolabı, mini bar temizliği,
- Haşerat kontrolünün yapılması, ilaçlanması,
- Duvarların örümceklerden temizlenmesi,

4.4.3. Aylık

Aylık temizlik programında şu işler yapılır.

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

4.4.4. Mevsimlik

İşletmenin çalışma takvimine göre değişebilir. Bazı işletmeler tüm yıl çalışırken, bazıları sezonluk (yaz-kış) çalışmaktadır.

Mevsimlik temizlik olarak şöyle sıralanabilir;

- Duvarların boyanması, silinmesi
- Envanter denetimlerinin yapılması,
- Tüm katların ilaçlanması,
- Mobilyaların bakımının yapılması,
- Halıların yıkanması,
- Klima, kalorifer v.b.'nin kontrol edilip, bakımlarının yaptırılması,

4.5. İşlerin Çizelgeye Dönüştürülmesi

4.5.1. Çizelgenin Tanımı ve Önemi

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

- Kat hizmetleri departmanının görev alanları belirlenir.
- Temizlikle ilgili standartlar belirlenir.
- Süre belirlenir.
- Kullanılacak temizlik malzemeleri belirlenir.
- Temizliğin ne kadar sıklıkla yapılacağı belirlenir.

4.5.2. Çizelgeleri Elde veya Bilgisayarda Hazırlama

Kat hizmetleri departmanında yapılan işlerin nasıl bir çizelge haline geldiğini şekil 4.2'den daha iyi anlayabiliriz.

Ayrıca, bir oda görevlisinin bir hafta boyunca gerçekleştirdiği işleri çizelge halinde şekil 4.3'de gösterilmektedir.

Temizlik Türü	Sıklık	Kullanılan Malzeme
Yatakların yapılması	Günlük	Yatak takımı
Banyo temizliği	Günlük	Temizlik ilaçları
Odanın tozunun alınması	Günlük	Toz bezleri
Genel alanların temziliği	Haftada 2-3 kez	Temizlik malzemeleri
Camların silinmesi	Haftalık	Camsil, cam bezi(güderi)
Cilalama	Aylık	Cila ve makinesi
Tül, perde yıkanması	Aylık	Çamaşır deterjanı
Duvarların boyanması	Mevsimlik	Boya
Mobilya bakımı	Mevsimlik	Cila, boya

Şekil4.2: Yapılacak işlerin periyodlar halinde çizelgeye dönüştürülmesi

Günler / Oda No	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma	Cumartesi	Pazar
101	Dolu oda Günlük temizlik	Çıkış, temizliği C/Out	HAFTALIK İZİN GÜNÜ (2. ve 3. katda çalışan personele 1.kat odaları dağıtılacak)	Temiz boş oda. (toz alma)	Dolu oda Günlük temizlik Cam silme	Dolu oda Günlük ve minibar temizliği	Günlük ve ayrıntılı toz alma
102	Mevsimlik bakımda Boş oda	Mevsimlik bakımda Boş oda		Mevsimlik bakımda Boş oda	Mevsimlik bakımda Boş oda	Mevsimlik bakımda Boş oda	Mevsimlik bakımda Boş oda
103							
104							
105							
106							
107							

Şekil 4.3: Otelin 1.katında görev yapan kat görevlisinin bir haftalık iş programı çizelgesi

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Kat hizmetlerinde yürütülen işleri gruplandırınız. ➢ İşlerin periyodlarını belirleyiniz. ➢ Periyodik işlerin özelliklerini belirleyiniz. ➢ İşlerin yapılma sürelerini belirleyiniz. ➢ Belirlenen işleri çizelgeye dönüştürünüz.	➢ Planlı ve organize olarak zamanı iyi kullanınız. ➢ Yapılacak işleri periyodlara ayırınız.(Günlük-Haftalık gibi…) ➢ Belirlediğiniz periyodlardaki işlerin özelliklerini öğreniniz. ➢ İşlerin yapılma sürelerini öğreniniz. ➢ İş yeri çalışma kurallarına uyarak belirlediğiniz işleri çizelge şeklinde düzenleyiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

A. Aşağıdaki boşlukları doldurunuz.

1. Bir süreç olarak önceden belirlenmiş hedeflere ulaşmak için, kaynakları işlere göre dağıtımının yapılmasına…….denir.

2. Bir mekanda kirliliği meydana getiren tüm etkenleri yok etmek amacıyla yapılan kuru, ıslak ve dezenfekteyi içeren temizlik …….periyotlar halinde yapılır.

3. Yapılacak işlerin bölümlere ayrılarak kağıt üzerinde gösterilmesi……denir.

4. Zeminlerin cilalanması, madeni eşyaların parlatılması, yatakların alt-üst edilerek havalandırılması gibi işlemler…….periyotta yapılır.

5. Odaların temizliği maid denilen oda görevlileri tarafından …… denetiminde yapılır.

B. Aşağıdaki iş çizelgesinin boşluklarına "günlük, haftalık, aylık, mevsimlik" temizlik zamanlarından doğru olanı yazınız.

Temizlik Türü	**Temizlik Zamanı**
1- Camların silinmesi	
2- Toz alma	
3- Duvarların boyanması	
4- Yatakların yapılması	
5- Halıların yıkanması	
6- Cilalama yapılması	
7- Tül, perde yıkanması	
8- Mobilya bakımı yapılması	
9- Dolapların temizlenmesi	
10-Envanter yapılması	

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

AMAÇ

Kat hizmetleri departmanında, uygun günlük çalışma planı hazırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Kat hizmetlerinde günlük yapılan işlemleri araştırınız.
- Günlük çalışma planını bilgisayar ortamında hazırlayınız.

5. GÜNLÜK ÇALIŞMA PLANI OLUŞTURMA

5.1. Günlük İş Programlarının Hazırlanması

5.1.1. İş Programının Önemi

Kat hizmetlerinin görev alanlarının düzenli temizlenebilmesi için kat hizmetleri yöneticisinin bir iş programı yapması gerekmektedir. Önceden hazırlanmış iş planına bağlı kalınır. İş planı nerelerde, ne kadar sıklıkta, ve kaç personelle temizlik ve bakım yapılacağı konularında yöneticiye yardımcı olur.

Örneğin; lobi temizliği, yatakların yapılması gibi işler günlük yapılan işler olarak planlanmalıdır. Bu programlarla kişilerin nerede ve ne zaman çalışacakları konusunda ortaya çıkacak karışıklık ve huzursuzluklar önlenir. Yapılan işlerin denetlenmesi kolaylaşır.



Resim 5.1: Oda temizlik kartı *(DND)*

5.1.2. İş Programının Hazırlanması

Günlük iş programları, büyük işletmelerde sekreter (order taker) tarafından hazırlanır.

Sekreter bir gün öncesi tesisin doluluk oranına bakar. Ertesi gün kaç oda çıkış veya giriş yapacak, belirler. Çalışma listelerinden hangi personelin izinli, raporlu v.b. durumda olduğunu belirler. Buna uygun olarak yaklaşık 16 oda olarak kat elemanlarına dağıtım yapar. Ancak, işe yeni başlamış bir elemana daha az oda veya tecrübeli bir elemanın yanına verilebilir. Stajyer personelin de tecrübeli bir personelin yanında işi öğrenmesi sağlanır. Bunlar genellikle elde hazırlanır. Ama bu işi bilgisayar ortamında gerçekleştiren işletmeler de vardır.

Bilgisayarda ve elde (basılı form üzerinde) hazırlanan günlük iş programlarına örnek aşağıdaki çizelgelerde gösterilmiştir.

……OTELİ

MAİD RAPORU **Tarih:…../…../200.**

ODA NO	STATÜ	KİŞİ SAYISI (PAX)	Açıklama / Arıza
501			
502			
503			
504			
505			
506			
507			

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

Adı Soyadı:……

Şekil 5.1 Günlük oda temizlik görevlisi (maid) raporu

Genellikle konaklama işletmelerinde yukarıda gösterilen şekildeki gibi basılı formlar kullanılmaktadır.

Kat Hizmetleri Raporu (Housekeeping Raport)

Tarih / Date: 21.04.05

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

Toplam Oda Sayısı: 16
Total for Room

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

KOLAY GELSİN

**** ŞEZLONGLAR DETAYLI TEMİZLENECEK ***

Şezlongları Temizlenen odalar
323-353-574

Oda Görevlisi (Maid)

.....

Kat Şefi (Floor Supervisor)

.....

Tarih: .....
KONTROL EDİN

Şekil 5.2: Bilgisayarda hazırlanan günlük oda görevlisi raporu

Bazı işletmelerde Şekil 5.2'deki gibi hazır paket programları kullanarak günlük iş programlarını hazırlayıp, üzerine gerekli notları elle yazmaktadırlar.

5.2. Periyodik İşlerin Günlük İşlerin Arasına Programlanması

5.2.1. Günlük İş Programının Çıkarılması

Günlük iş programları bir önceki konuda da söz edildiği gibi, önceden hazırlanır. Ertesi sabah elle basılı formlar ya da bilgisayardan çıkarılan formlar şeklinde oda görevlilerine dağıtılır.

Genel alanların temizliğinde ise önceden belirlenmiş işler yazılı olarak meydancılara (houseman) verilir. Bazı işletmeler bunu sözlü olarak da meydan şefleri aracılığıyla yapmaktadır.

Örneğin; lobi bay-bayan wc temizliğini belli zaman dilimleri arasında meydancılar yapar. İşlerini yaptıktan sonra wc'ye giriş kapısının arkasında asılı duran listeye isim, imza ve tarih atarlar. Önceden saat de yazılırdı. Güvenlik açısından saati ellerinde bulunan formlara yazıp, mesaileri bittikten sonra şeflerine teslim ederler. Meydan şefleri de belli aralıklarla bu alanları ve listeleri kontrol eder.

Odaların temizlenmesinde ise kat görevlilerince "günlük oda raporları" doldurulur. Kat şeflerince kontrol edilir.

5.2.2. Periyodik İş Programının Çıkarılması

Periyodik iş programaları 4.öğrenme faaliyetinde ayrıntılı açıklanmışır. Burada örnek periyodik iş programı anlatılacaktır. Aşağıdaki şekilde otelin katları ve oda numaraları gösterilmiştir. 1.kat – 01=101 nulu odayı, 2.kat – 03=203 noku odayı temsil etmektedir.

……..OTELİ

PERİYODİK İŞ PLANI Tarih:…….

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

Şekil 5.3: Periyodik iş programının gösterilmesi

5.2.3. Periyodik İş Programının, Günlük İş Programının İçerisine Yerleştirilmesi

Aşağıdaki "Oda Günlük Raporu'nda" oda görevlisinin odanın günlük temizliği yanında periyodik işlerden hangisini yapacağı sekreter (order taker) veya kat şefi tarafından not edilir. Oda görevlisi de yaptığı günlük ve periyodik işleri raporuna not edip imzalar.(Şekil 5.4)

……OTELİ

MAİD RAPORU **Tarih:…../… ../200..**

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

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

Adı Soyadı: (oda görevlisinin)

Odaların camları silinecek…

Kontrol eden kat şefi:

Şekil 5.4: Doldurulmuş günlük oda raporu

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Departmanlarda yapılacak günlük işleri belirleyiniz. ➢ İşlerin yapılmasında uygulanacak iş programlarını belirleyiniz ➢ İşlerin yapılma sürelerini belirleyiniz. ➢ Programları uygulayacak personeli belirleyiniz. ➢ Periyodik işleri günlük işler arasına yerleştiriniz. ➢ İş programlarını hazırlayınız. ➢ İş programlarını kontrol ediniz.	➢ Planlı ve organize olunuz.(Günlük işleri; - Odalar - Genel alanlar - Özel alanlar – Çamaşırhane olarak birimlere ayırarak yapınız.) ➢ Zamanı iyi kullanınız. (Çıkış yapan odanın ortalama temizlik süresi 20 dakikadır. Buna bağlı olarak kat görevlilerine eşit oda dağılımı yapınız.) ➢ İyi bir planlama yapınız.(Tesisinizin yapısına ve kaynaklarına uygun olarak günlük ve periyodik işleri planlayınız.) ➢ Dikkatli olunuz.(Periyodik işleri, günlük iş programlarının arasına yerleştirirken; doluluk oranı, v.b. durumları göz önünde bulundurunuz.) ➢ Yapılan işlerin istenilen düzeyde olup olmadığını takip ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdaki kısaltmaların anlamlarını yanına yazınız.

C/O :

C/IN :

S/O :

OCC :

OOO :

DND :

2. Bir otelin periyodik işlerini belirleyiniz. Belirlediğiniz işleri yapılacak işler kısmına yazıp, aşağıdaki tabloya planlı olarak yerleştiriniz. Öğretmeninizin değerlendirmesine sununuz.

KAYA OTELİ

PERİYODİK İŞ PLANI Tarih:…….

Katlar	**Oda No**	01	02	03	04	05	06	07	08
1.Kat(Floor)									
2.Kat(Floor)									
3.Kat(Floor)									
4.Kat(Floor)									

Yapılacak İşler:……

.....

.....

MODÜL DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğunuz uygulama faaliyetlerinde kazanmış olduğunuz bilgi ve becerileri aşağıdaki değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz.

Günlük İşleri ve Alanları Belirleme	Evet	Hayır
1- Kişisel temizliğinizi yaparak, üniformanızı giydiniz mi?		
2- Kat hizmetleri ofisine giderek günlük çalışma programını aldınız mı?		
3- Günlük çalışma programına uygun olarak ön hazırlıkları tamamladınız mı?		
4- Görevli olduğnuz alanla ilgili araç-gereçlerinizi hazırlandınız mı?		
5- Günlük malzeme ihtiyacınızı belirlediniz mi?		
6- Belirlenen malzeme ihtiyaçlarını kat ofislerinden sağladınız mı?		
Periyodik İşleri Belirleme **1.** Odalar, genel alanlar ve çamaşırhane birimlerinin periyodik işlerini belirlediniz mi?		
2. Belirlenen periyodik işleri elde veya bilgisayarda yazdınız mı?		
Periyodik İşlerin Günlük Planda Gösterilmesi ve Uygulanması **1.** Periyodik işleri, günlük iş planlarının içine uygun bir şekilde yerleştirdiniz mi?		
2. Periyodik işleri, günlük iş planlarının içinde uyguladınız mı?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışılması **1.** Çalışma alanını düzenli kullandınız mı?		
2. Yaptığınız işleri rapor halinde iş bitiminde ilgili kişiye teslim ettiniz mi?		
3. Zamanı iyi kullanıldınız mı?		
4. Çalışma kurallarına uydunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucuna göre eksik olduğunuz konularda faaliyeti tekrar ediniz. Modülü başarı ile tamamlayarak amaçlanan yeterliği kazandığınızı düşünüyorsanız öğretmeninizle iletişim kurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALIYETI 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	**D**
2	**A**
3	**C**
4	**D**
5	**B**
6	**E**
7	**B**
8	**C**
9	**E**
10	**A**

ÖĞRENME FAALIYETI 2'NİN CEVAP ANAHTARI

A) Dezenfektanlar	**Gereç**	**B) Parlatıcılar**	**Gereç**
C) Ovucular	**Gereç**	**D) Teleskopik sap**	**Araç**
E) Cilalar	**Gereç**	**F) Moplar**	**Araç**
G) Fırçalar	**Araç**	**H) Süngerler**	**Araç**
İ) Kovalar	**Araç**	**J) Bezler**	**Araç**

1-	**Y**
2-	**D**
3-	**Y**
4-	**D**
5-	**D**

ÖĞRENME FAALIYETI 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1-	K) Ambar Talep Formu
2-	L) Odalar, Genel Alanlar, Özel Alanlar, Çamaşırhane
3-	M) Shut Sistemi
4-	N) -Shut sistemi, Kirli çamaşır arabalarıyla taşıma sistemi, O) -Bohçalama sistemi
5-	P) Kat Ofislerinden

1-	**Y**
2-	**D**
3-	**Y**

ÖĞRENME FAALIYETI 4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1- Planlama
2- Haftalık
3- İş çizelgesi
4- Aylık
5- Kat şefleri

Temizlik Türü	**Temizlik Zamanı**
1- Camların silinmesi	Haftalık
2- Toz alma	Günlük
3- Duvarların boyanması	Mevsimlik
4- Yatakların yapılması	Günlük
5- Halıların yıkanması	Mevsimlik
6- Cilalama yapılması	Aylık
7- Tül, perde yıkanması	Aylık
8- Mobilya bakımı yapılması	Mevsimlik
9- Dolapların temizlenmesi	Haftalık
10-Envanter yapılması	Aylık

ÖĞRENME FAALIYETI 5'İN CEVAP ANAHTARI

C/O : Çıkış (Check-Out)
C/IN : Giriş (Check-İn)
S/O : Kalan, fakat gece kullanılmamış (Sleep Out)
OCC : Kalmaya devam eden (Occupied)
OOO : Arızalı (Out of Order)
DND : Lütfen rahatsız etmeyin (Do not Disturb)

KAYA OTELİ

PERİYODİK İŞ PLANI Tarih:…….

Katlar / **Oda No**	01	02	03	04	05	06	07	08
1.Kat(Floor)	Cam silme	Cam silme	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Gardrop temizliği	Gardrop temizliği	Gardrop temizliği
2.Kat(Floor)	Tül, perde	Tül, perde	Tül, perde	Tül, perde	Tül, perde	Tül, perde	Tül, perde	Tül, perde
3.Kat(Floor)	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Gardrop temizliği	Gardrop temizliği	Gardrop temizliği	Minibar temizliği
4.Kat(Floor)	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği	Gardrop temizliği	Gardrop temizliği	Gardrop temizliği	Minibar temizliği	Minibar temizliği

Yapılacak İşler: Cam Silme, Halı Yıkama, Tül-Perde Yıkanması, Minibarların Silinmesi, Ayrıntılı Toz Alma, Haşerat İlaçlaması, Envanter Yapılması, Mobilya Bakımı gibi…

KAYNAKÇA

- COŞKUNER, Gülnaz. K**at Hizmetleri Öğretmen Ders Notları**. İzmir-Foça 2005.
- İNAL, Serap. MUMCULAR, lüfer. **Kat Hizmetleri Organizasyon.**Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara1995.
- KOZAK, Meryem Akoğlan, **Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. Detay Yayıncılık, Ankara 2005.
- NAZİK, Hamil. DEMİREL, Hüsne. DEMİRCİ, Aybala ŞİRVAN BORAN, Nağme. **Kat Hizmetleri -1-**,Ya-Pa Yayınları, İstanbul 2002.
- OLALI, Hasan. – KORZAY, Meral. **Otel İşletmeciliği**, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını, İstanbul 1989.
- OTED (Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyon Derneği), Housekeeping, **Konaklama İşletmenleri Yataklı Tedavi Kurumları İş ve Alışveriş İşletmelerinde** Housekeeping, İstanbul 2003.
- SEZGİN, Orhan Mesut. **Konaklama Hizmetlerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**, Ankara 1994.
- SÖNMEZ, Ayşe. **Kat Hizmetleri**, M.E.B. Yayınevi, İstanbul 2000.
- ŞENER, Burhan. **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**. Şafak Ofset, Gazi Kitabevi, Ankara 1997.