

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 : 978-975-11-6811-5

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

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

KAT HİZMETLERİNDE YÖNETİM

11-12 DERS MATERYALI

**MESLEKİ VE TEKNİK | KONAKLAMA VE SEYAHAT
ANADOLU LİSESİ | HİZMETLERİ ALANI**



**KAT HİZMETLERİNDE
YÖNETİM**

**11-12 DERS
MATERYALI**



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

KAT HİZMETLERİNDE YÖNETİM

11-12
DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Ali AYKUT

Bilge İbrahim ÖZEL

Nazime Nilay ERKMAN

Nihat TAŞDEMİR



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI : 8474
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ : 2366

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

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI:	Ayşegül KOŞAR
PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI:	Şahinde Seval EZER
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME UZMANI:	Mustafa ÇELİK
REHBERLİK UZMANI:	Zeynep GÖÇ HİSARKAYA
GÖRSEL TASARIM UZMANI:	Adnan ÖNAL

ISBN : 978-975-11-6811-5

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 İlahî, 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 İlahî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan 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

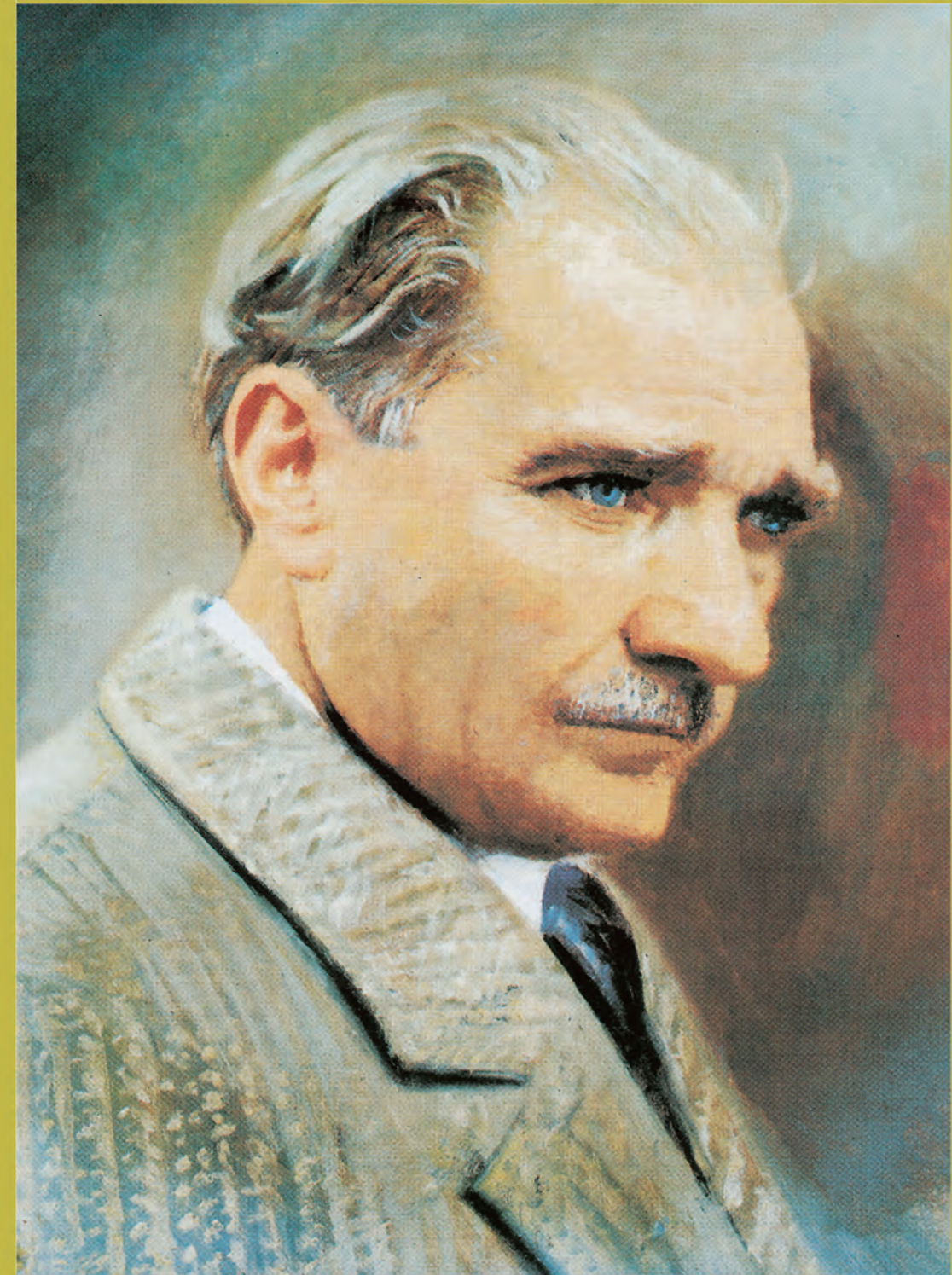
GENÇLİĞE HİTABE

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

DERS MATERYALİNİN TANITIMI	10
1. ÖĞRENME BİRİMİ: İŞ ORGANİZASYONU	13
1.1. KİŞİSEL HAZIRLIK YAPMA.....	17
1.2. İŞ İÇİN GEREKLİ HAZIRLIKLARI YAPMA	22
1.3. PAS ANAHTARI PROSEDÜRLERİNİ UYGULAMA	25
1.4. EKSİK MALZEMELERİ DAĞITMA	28
1.5. ÇALIŞANLARI DENETLEME	31
1.6. SABAH ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA	33
1.7. ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ KAYITLARINI TUTMA	35
1.8. KİRLİ, TEMİZ OTEL ÇAMAŞIRLARI VE KONUK ÇAMAŞIRLARIYLA İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA ...	37
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	41
2. ÖĞRENME BİRİMİ: KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ	43
2.1. ODA DENETİMİ YAPMA	44
2.2. KORİDOR DENETİMİ YAPMA	49
2.3. ARIZA VE HASARLAR İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	51
2.4. HAŞERE DENETİMİ YAPMA	53
2.4.1. Sıklıkla Karşılaşılan Haşere Türleri ve Haşere Denetimi	53
2.4.2. Haşere Denetimi	55
2.5. İŞ AKIŞINDA RASTLANAN AKSAKLIKLARI GİDERME	58
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	61
3. ÖĞRENME BİRİMİ: GÜN (VARDİYA) SONU İŞLEMLERİ	63
3.1. SON TEMİZLİK DENETİMLERİNİ YAPMA	64
3.1.1. Odaların, Odalarda kullanılan Temel Eşya ve Malzemelerin Denetimi	65
3.1.2. Genel Alanların, Genel Alanlarda Kullanılan Eşya ve Malzemelerin Denetimleri	69
3.2. KAT OFİSİNİ DENETLEME	71
3.3. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	74
3.3.1. Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu	75
3.3.2. Kayıp Eşyayı Personele Teslim Tutanağı	76
3.4. KAYIP VE HASAR GÖRMÜŞ DEMİRBAŞ MALZEME İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	78
3.5. AKŞAM ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA	80
3.6. VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİNE NOT YAZMA	85
3.7. KONUK TARAFINDAN VERİLEN HEDİYELERİ PROSEDÜRLERE UYGUN OLARAK KABUL ETME	87
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	89
4. ÖĞRENME BİRİMİ: PERİYODİK KONTROL VE BAKIM İŞLEMLERİ	91
4.1. PERİYODİK TEMİZLİK VE BAKIM İŞLEMLERİNİ YÜRÜTME	92
4.1.1. Haftalık Temizlik ve Bakım İşlemleri	92
4.1.2. Aylık Temizlik ve Bakım İşlemleri	93
4.1.3. Mevsimlik Temizlik ve Bakım İşlemleri	93
4.2. SATIN ALMA DEPOSUNDAN MALZEME ÇEKME	95
4.3. KAT HİZMETLERİ DEPOLARINI DENETLEME	97
4.4. ENVANTER SAYIMINA REFAKAT ETME	99
4.5. İLAÇLAMAYA REFAKAT ETME	100
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	101
TERİMLER SÖZLÜĞÜ	103
KAYNAKÇA	104
CEVAP ANAHTARI.....	107

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ



İŞ ORGANİZASYONU

KONULAR

- 1.1. KİŞİSEL HAZIRLIK YAPMA
- 1.2. İŞ İÇİN GEREKLİ HAZIRLIKLARI YAPMA
- 1.3. PAS ANAHTARI PROSEDÜRLERİNİ UYGULAMA
- 1.4. EKŞİK MALZEMELERİ DAĞITMA
- 1.5. ÇALIŞANLARI DENETLEME
- 1.6. SABAH ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA
- 1.7. ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ KAYITLARINI TUTMA
- 1.8. KİRLİ, TEMİZ OTEL ÇAMAŞIRLARI VE KONUK ÇAMAŞIRLARIYLA İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA

HAZIRLIK SORULARI

1. Ekip çalışmalarında üyelerden birinin yönetici olarak belirlenmesine neden ihtiyaç vardır? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Sizce planlama yapma, iş ve işlemlerin sürecini nasıl etkiler? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Hazırlık sorularını gösterir.

TEMEL KAVRAMLAR

- iş organizasyonu
- iş programı
- kişisel bakım
- kişisel temizlik
- ödünç eşya defteri
- pas anahtarı

Öğrenme birimi içerisinde yer alan konu başlıklarını gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan temel kavramları gösterir.



Öğrenme birimine ait karekodu gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

İŞ ORGANİZASYONU

GİRİŞ

Kat hizmetleri; konaklama işletmelerinin fiziki yapılarının korunup temiz ve düzenli tutulması için faaliyet gösteren departmandır. Kat hizmetleri departmanında bu faaliyetlerinin sürekliliği önemlidir. İşletme kaynakları (iş gücü, zaman, mali ve fiziksel donanım) birbirleriyle uyumlu ve en verimli şekilde kullanılmalıdır. Bu amaçla karar alma ve alınan kararları uygulama sürecine **kat hizmetleri yönetimi** denir. Kat hizmetleri yönetimi; işletme amaçları doğrultusunda belirlenen prosedürlere göre kat hizmetleri departmanının iş ve işlemlerinin hiyeni ve estetik açısından temizlik, bakım ve düzenini sağlama faaliyetleri olarak özetlenebilir.

Kat hizmetleri departmanının görevleri genel olarak şunlardır:

- Konuk odalarını hazırlamak.
- İşletmenin tekstil ürünlerini (yatak ve restoran takımları, üniforma vb.) temin etmek, bu ürünleri temizlemek ve korumak.
- Peyzaj ve dekorasyonu yapmak.
- Genel güvenliği sağlamak.
- Çamaşırhane işlemlerini yürütmek.
- Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini (haşerelele mücadele, boyama, cıdalama vb.) planlamak ve yerine getirmek.
- Dış kaynaklı hizmet alımına ait iş ve işlemlerin koordinasyonunu sağlamak.

Günümüzde sadece konaklama işletmelerine sınırlı olmayan hizmetler; insanların toplu olarak buldukları ve yaşadıkları yerlerde de verilmektedir. Hastane, huzurevi, eğitim kurumu, iş merkezi, alışveriş merkezi, havaalanı, ulaşım şirketi, ulaşım aracı, fuar alanı, site gibi yerler bunlardan bazılarıdır.

Kat hizmetleri departmanı, kat hizmetleri sorumlusu tarafından yönetilir (Görsel 1.1). Mesleki Yeterlilik Kurumu; **kat hizmetleri sorumlusunu** (housekeeper (hauskiiper)) "iş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda çevreye ilişkin önlemleri alarak kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen ve mesleki gelişimine ilişkin faaliyetleri yürüten nitelikli kişi" olarak tanımlamıştır.



Görsel 1.1: Kat hizmetleri sorumlusu

Öğrenme birimine ait görseli, görsel numarasını ve açıklamasını gösterir.

Sayfa numarasını gösterir.

14

İŞ ORGANİZASYONU

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.1. UYGULAMA
KONU	KİŞİSEL HAZIRLIK YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Kişisel temizlik, bakım ile ilgili işlemleri yapmanız ve iş kâfiyetinizi giymeniz beklenmektedir.
Araç Gereç: Kişisel temizlik ve bakım malzemeleri, iş kâfiyeti ve personel dolabı.
Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçüğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.
Yönerge: İş için gerekli kişisel hazırlığı yapmanın önemi ve bilincelle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştirebilirsiniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. İş kâfiyeti giyme işlemlerini sırasına uygun ve doğru şekilde soyunma odasında ya da evinizde yapınız.
2. Kişisel temizliğiniz için gerekli olan banyo yapma işlemini kurallara uygun şekilde yaptığınızı kontrol ediniz.
3. El ve ayak bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
4. Ağzı ve diş bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
5. Saç bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
6. Cilt bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
7. İş kâfiyetinizi giyerken nelere dikkat ettiğinizi anlatınız.
8. Kişisel hazırlıklarla ilgili tüm işlemleri yaptığınızdan emin olmak için son kontrolleri yapınız.
9. İş kâfiyetinizi giydikten sonra gerekli işlemleri uygulayınız.
10. Çalışma alanınızda tam zamanında bulunmaya özen gösteriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	... / ... / 20...
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel temizlikte elini işlemleri doğru şekilde yaptı mı?	Kişisel bakım işlemleri doğru şekilde yaptı mı?	İş kâfiyeti giyme işlemleri doğru şekilde yaptı mı?	İş için gerekli kişisel hazırlıkları yaptı mı?	İş kâfiyetini giyerken doğru şekilde yaptı mı?		
NUMARASI:	PLANLAMA	15	40	15	10	10	10	100
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PLAN							

Öğrenme biriminin adı, konu adı, uygulamanın sayısı ve süresinin yer aldığı uygulama yaprağını gösterir.

Uygulama ile ilgili görevi, araç gereci, uygulamanın nasıl değerlendirileceğini ve uygulama yönergesini gösterir.

Uygulamaya ait değerlendirme tablosunu gösterir.

21

İŞ ORGANİZASYONU

Kat hizmetleri sorumlusu; kendi iş planını hazırlarken sahip olduğu tahmin raporları verilerini (forcast) (forcast), mevcut personel (icinalı, raporlu, çalışabilir), hava durumu vb.) kullanarak uygulanması mümkün olan bir iş planı oluşturmalıdır. Örneğin periyodik işler arasında yer alan ancak havanın yağmurlu olması nedeniyle yapılması mümkün olmayan ya da verim elde edilemeyecek olan dış cephe cam temizliğinin, iş programına alınması uygun olmayacaktır.

Her iş programının bir başka personelin yapacağı iş programını yönlendireceği unutulmamalıdır. Kat hizmetleri sorumlusuna ait iş programı; kat, meydan ve çamaşırhane şeflerinin iş programlarını doğrudan etkiler. Bu nedenle kat hizmetleri sorumlusuna ait iş programı doğru hazırlanmalıdır. Tüm departmana ait iş ve işlemlerin doğru ve verimli bir şekilde yerine getirileceği bilinciyile hareket edilmelidir.

Özellikle konaklama işletmelerinde iş programı hazırlayan görevliler, yapılması gereken günlük işleri sadece isimleri ile belirtir (oda durum raporunun alınması, personel denetimi vb.). Sadece o gün, o hafta veya belirli aralıklarla yapılacak işlerin (geniş katlı bir seminer, konferans etkinliği için konferans salonlarında yapılacak işler, oda perdelerinin değiştirilmesi vb.) ayrıntılarını belirterek iş programı hazırlar (GörSEL 1.14). Hazırlanan iş programının gereğinin yerine getirilmesi için en tepeden en alt kademeye doğru bilgi akışının sağlanması gerekir. Bu bilgi akışı, görev tanımlarında belirtilen sorumluluk alanlarına göre buldukları konuma uygun personel tarafından hazırlanan iş programları sayesinde mümkün olur.



GörSEL 1.14: Ayrıntılı iş programı hazırlama

SIRA SİZDE

Okul binasının temizlik ve düzenini sağlayacak kat hizmetleri sorumlusu olduğunuzu varsayınız. Buna göre okulunuzun fiziki durumu ve sahip olduğu personel sayısını dikkate alarak günlük iş programınızı hazırlayınız ve sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

23

Derste öğrenilenleri pekiştirmek için hazırlanmış etkinlikleri gösterir.

Öğrenme birimine ait ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.

İŞ ORGANİZASYONU

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri departmanında işletme kaynaklarının uyumu ve verimli şekilde kullanılabilmesi için kararlar alıp uygulanması sürecini ifade eder?
 - Genel alanlar idaresi
 - Housekeeping bölümü
 - Kat hizmetleri departmanı
 - Kat hizmetleri yönetimi
 - Temizlik ve düzenin sağlanması
- Aşağıdakilerden hangisi iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen kişi olarak tanımlanan kat hizmetleri personeldir?
 - Asistan housekeeper
 - Housekeeper
 - House attendant
 - House supervisor
 - Laundry supervisor
- Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri sorumlusunun işe başlamadan önce yapması gereken kişisel bakım işlemlerinden biri değildir?
 - Ağız ve diş
 - Cilt
 - El ve ayak
 - Saç
 - Üniforma
- Aşağıdakilerden hangisi belirli bir sürede yapılması planlanan işlerin nasıl, kimler tarafından ve hangi sırayla yapılacağını gösteren programdır?
 - İş
 - Nöbet
 - Vardiya
 - Yönetici
 - Zaman
- Aşağıdakilerden hangisi pas anahtarlarının teslim ve iade işlemlerinin takip edildiği deftere verilen isimdir?
 - Anahtar iade defteri
 - Anahtar teslim defteri
 - Anahtar kontrol defteri
 - Pas anahtarları imza defteri
 - Pas anahtarları oluşturma defteri
- Kat hizmetleri sorumlusunun personelin kullanacağı malzemeler konusundaki genel davranışı, aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
 - Malzemenin bol bol kullanılmasına özen göstermeli.
 - En az seviyede malzeme kullanmasını tavsiye etmeli.
 - Personele ellerinde bulunan malzemeyle idare etmelerini önermeli.
 - Malzemenin maliyeti azaltacak şekilde kullanılmasını teşvik etmeli.
 - Yerinde, zamanında ve yeterli miktarda malzeme kullanılmasını sağlamalı.

41



İŞ ORGANİZASYONU

KONULAR

- 1.1. KİŞİSEL HAZIRLIK YAPMA
- 1.2. İŞ İÇİN GEREKLİ HAZIRLIKLARI YAPMA
- 1.3. PAS ANAHTARI PROSEDÜRLERİNİ UYGULAMA
- 1.4. EKSİK MALZEMELERİ DAĞITMA
- 1.5. ÇALIŞANLARI DENETLEME
- 1.6. SABAH ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA
- 1.7. ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ KAYITLARINI TUTMA
- 1.8. KİRLİ, TEMİZ OTEL ÇAMAŞIRLARI VE KONUK ÇAMAŞIRLARIYLA İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA

TEMEL KAVRAMLAR

- iş organizasyonu
- iş programı
- kişisel bakım
- kişisel temizlik
- ödünç eşya defteri
- pas anahtarı

HAZIRLIK SORULARI

1. Ekip çalışmalarında üyelerden birinin yönetici olarak belirlenmesine neden ihtiyaç vardır? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Sizce planlama yapma, iş ve işlemlerin sürecini nasıl etkiler? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



GİRİŞ

Kat hizmetleri; konaklama işletmelerinin fiziki yapılarının korunup temiz ve düzenli tutulması için faaliyet gösteren departmandır. Kat hizmetleri departmanında bu faaliyetlerinin sürekliliği önemlidir. İşletme kaynakları (iş gücü, zaman, mali ve fiziksel donanım) birbiriyle uyumlu ve en verimli şekilde kullanılmalıdır. Bu amaçla karar alma ve alınan kararları uygulama sürecine **kat hizmetleri yönetimi** denir. Kat hizmetleri yönetimi; işletme amaçları doğrultusunda belirlenen prosedürlere göre kat hizmetleri departmanının iş ve işlemlerinin hijyen ve estetik açısından temizlik, bakım ve düzenini sağlama faaliyetleri olarak özetlenebilir.

Kat hizmetleri departmanının görevleri genel olarak şunlardır:

- Konuk odalarını hazırlamak.
- İşletmenin tekstil ürünlerini (yatak ve restoran takımları, üniforma vb.) temin etmek, bu ürünleri temizlemek ve korumak.
- Peyzaj ve dekorasyonu yapmak.
- Genel güvenliği sağlamak.
- Çamaşırhane işlemlerini yürütmek.
- Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini (haşerelerle mücadele, boyama, cilalama vb.) planlamak ve yerine getirmek.
- Dış kaynaklı hizmet alımına ait iş ve işlemlerin koordinasyonunu sağlamak.

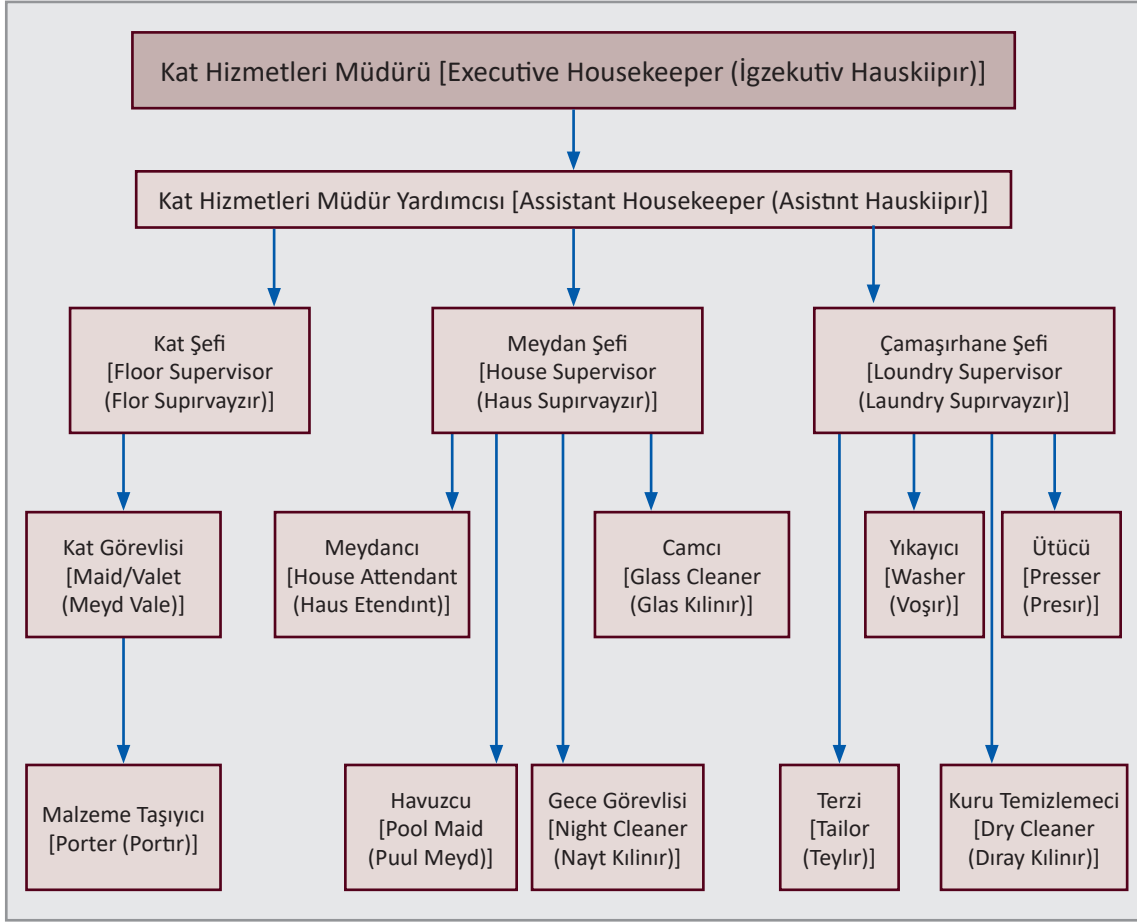
Günümüzde sadece konaklama işletmeleriyle sınırlı olmayan hizmetler; insanların toplu olarak buldukları ve yaşadıkları yerlerde de verilmektedir. Hastane, huzurevi, eğitim kurumu, iş merkezi, alışveriş merkezi, havaalanı, ulaşım şirketi, ulaşım aracı, fuar alanı, site gibi yerler bunlardan bazılarıdır.

Kat hizmetleri departmanı, kat hizmetleri sorumlusu tarafından yönetilir (Görsel 1.1). Mesleki Yeterlilik Kurumu; **kat hizmetleri sorumlusunu** [housekeeper (hauskiipır)] “iş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda çevreye ilişkin önlemleri alarak kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen ve mesleki gelişimine ilişkin faaliyetleri yürüten nitelikli kişi.” olarak tanımlamıştır.



Görsel 1.1: Kat hizmetleri sorumlusu

Kat hizmetleri yöneticisi; doğrudan genel müdüre bağlı olarak işletme büyüklüğü, hizmet sunulan alan çeşitliliği, konuk profili gibi değişkenlere göre şekillenen organizasyon şemasını oluşturur (Görsel 1.2).



Görsel 1.2: Kat hizmetleri departmanı organizasyon şeması

Kat hizmetleri yöneticisinin kendi sorumluluğunda bulunan iş ve işlemleri doğru şekilde yerine getirebilmesi için sahip olması gereken özellikler şunlardır:

- İletişim becerisine sahip olmalıdır. Yabancı dil, insan psikolojisi, beden dili, diksiyon, nezaket ve görgü kuralları konularında yeterli bilgi ve beceriyi gerekli hâllerde kullanabilmelidir.
- Sorumluluğunda bulunan iş ve işlemlerle ilgili teknik bilgiye sahip olmalıdır.
- Birlikte çalıştığı astlarını etkileyebilmelidir. Personeli geliştirmeli ve personelin verimliliğini artıracak örnek ve lider davranışlar sergileyebilmelidir.
- Pratik karar verebilmelidir. İnisiyatif kullanmalıdır.
- Kendisini ve birlikte çalıştığı astlarını yetiştirmek ve geliştirmek için yeniliklere açık ve araştırmacı olmalıdır.
- Alacağı kararlar ve yapacağı uygulamalar ile malzeme kullanımı, enerji tüketimi gibi konularda tasarrufu ön planda tutmalıdır. İşletme giderlerini azaltma ve çevre kirliliğini önleme açısından personele örnek olmalıdır.

Kat hizmetleri yöneticisinin başlıca görevleri şunlardır:

- İş organizasyonu yapmak.
- Kat denetimi işlemlerini yapmak.
- Gün sonu işlemlerini yapmak.
- Kontrol ve bakım işlemlerini periyodik olarak yapmak.

Kat hizmetleri yönetim işleri; kat hizmetleri departmanının görev alanlarının genişliği, çeşitliliği, işletme maliyeti ve aynı zamanda bu hizmetlerden faydalanan kişilerin (konuk ve personel) memnuniyeti açısından önemi dikkate alınarak gerçekleştirilmelidir. Kat hizmetleri yönetimini yerine getirecek olan kat hizmetleri sorumlusu bu bilince sahip olmalıdır. Üst yönetim kademesi ile astları arasında iş birliği yapılmalıdır. Üstler; astlarının, tüm işleri işletme amaçlarına uygun şekilde yürütülebilmesini sağlayabilmelidir.

Kat hizmetleri sorumlusu; görevini yerine getirirken iş sağlığı ve güvenliğine ait yasal kurallara ve işletme kurallarına uymalı, asistanlarının da bu kurallara uygun davranmasını sağlayabilmelidir (Görsel 1.3). Çevre Koruma Mevzuatı'na uygun şekilde çevreyi koruma ve çevresel risklerin azaltılması ile ilgili çalışmaların kat hizmetleri yönetiminin öncelikleri arasında yer almasını sağlamalıdır.



Görsel 1.3: İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun çalışma

İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygunluğu ve devamlılığının sağlanması, kat hizmetleri yönetiminde temel amaçlardan biridir. Kat hizmetleri sorumlusu, bu amaca uygun olarak kat hizmetleri departmanına ait hizmet kalite standartlarının oluşturulması ve hizmetlerin standartlara uygunluğunun sağlanması için gerekli çalışmaları da sürekli yapmalıdır.

Organizasyon, en geniş anlamıyla düzenleme olarak tanımlanır. **İş organizasyonu** ise bir işi gerçekleştirmek üzere gerekli tüm unsurları bir araya getirerek birlikte hareket etmeyi temel alan etkinlikler bütünüdür. İş organizasyonunun doğru şekilde yapılması, tüm işletmelerde olduğu gibi konaklama işletmelerinde de yüksek hizmet başarısına ulaşmanın ilk şartıdır. Kat hizmetleri departmanında herhangi bir aksaklığın yaşanmaması, doğru yapılan iş organizasyonunun yanı sıra personelin hem iş hem de kendisi ile ilgili gerekli hazırlıkları tamamlamasına bağlıdır.

Kat hizmetleri sorumlusu, iş organizasyonu ile ilgili olarak şunları yerine getirmelidir:

- Kişisel hazırlık yapmak.
- İş için gerekli hazırlıkları yapmak.
- Pas anahtarları prosedürlerini uygulamak.
- Eksik malzemeleri dağıtmak.
- Personeli denetlemek.
- Sabah oda durum raporlarını toplamak.
- Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak.
- Kirli, temiz otel ve konuk çamaşırlarıyla ilgili prosedürleri uygulamak.

1.1. KİŞİSEL HAZIRLIK YAPMA

Hizmet üretimi yapılan tüm işletmelerde hizmetlerden yararlanacak olan kişilerin memnuniyeti son derece önemlidir. Üretilen hizmetlerden faydalanacak olan kişiler, bir konaklama işletmesinin konukları olabileceği gibi o işletmenin diğer çalışanları ve personeli de olabilir. Kat hizmetleri departmanının verdiği hizmetler dikkate alındığında kimi hizmetlerin doğrudan konuklara (örneğin odaların düzenlenmesi) (Görsel 1.4), kimi hizmetlerin de işletme personeline yönelik olduğu (örneğin üniforma hizmetleri) görülür (Görsel 1.5). Gerek konukların gerekse işletme çalışanlarının faydalandığı hizmetlerin amacı, konuk memnuniyetinin en üst seviyeye ulaştırılmasıdır. Konuk memnuniyetinin seviyesi; işletmenin tercih edilirliliğinin artması, dolayısıyla işletme gelirinin artması anlamını taşır.



Görsel 1.4: Konuklara yönelik hizmetler



Görsel 1.5: Personele yönelik hizmetler

Kat hizmetleri yönetiminin başında bulunan kat hizmetleri sorumlusu, tüm departman personelinin işletmenin hedeflerine ulaşabilmesi için en verimli şekilde çalışmasını sağlamak zorundadır. Kat hizmetleri sorumlusunun, üstleri tarafından beğenilmesi ve takdir edilmesinin önemli ölçütlerinden biri fiziksel görünüşüdür. Kat hizmetleri sorumlusu, sorumluluğundaki astlarının gözünde örnek alınacak ve saygı duyulacak bir rol model olmak zorundadır. Çalıştığı süre boyunca konuklar ve diğer işletme temsilcileri ile (dış kaynaklı hizmet alınan işletmeler, tedarikçiler vb.) iletişim kurmak zorundadır. Bu kişilere karşı işletmesini temsil edecek olması, kat hizmetleri sorumlusunun fiziksel görünümünün önemini daha da artırmaktadır.

Kat hizmetleri sorumlusunun işe başlamadan önce özenli bir şekilde kişisel hazırlıklarını tamamlaması, başarılı olabilmesinin temel şartıdır. Personelin, kendisi ve işine olan saygısının göstergesi; kendi fiziksel görünümüne gösterdiği özenden anlaşılır (Görsel 1.6). Personel, kişisel hazırlığını tamamlayan kat hizmetleri sorumlusuna karşı güven duyar. Bu durum, sorumluluğundaki personel üzerinde otorite sağlamasında da katkı sağlar.



Görsel 1.6: Kişisel hazırlığını tamamlayan personel

Kat hizmetleri sorumlusu ve tüm departman personelinin bilmesi ve uygulaması gereken kişisel hazırlıklar şunlardır:

- Vücut temizliği
- El ve ayak bakımı
- Ağız ve diş bakımı
- Saç bakımı
- Cilt bakımı
- İş kıyafetlerini giyme

Vücut temizliği, sağlıklı yaşam için gerekli olduğu kadar toplumsal hayat içinde oldukça önemlidir. Doğru şekilde ya da uygun sıklıkta vücut temizliği yapan kişilerde hem kendisini hem çevresindekileri rahatsız edecek kokular oluşmaz.

Vücut temizliğinin sağlanmasında en önemli ve etkili yöntem banyo yapmaktır. Banyo yapma; su ve sabun kullanarak vücudu mikroorganizma, kir, ter ve diğer bileşenlerden arındırmak amacıyla yapılan işlemlerin tümünü kapsar. Banyo yapmak, vücuttan ter ve ölü hücreleri uzaklaştırarak derideki gözeneklerin açılmasını sağlar. Banyo yapma; kan dolaşımını uyarma, yorgunluğu azaltma ve sakinlik verme açısından da kişiler üzerinde olumlu etkilere sahiptir.

El ve ayak bakımı (Görsel 1.7 ve Görsel 1.8). kişinin kendi sağlığı açısından önemli olduğu kadar birlikte çalıştığı ya da hizmet sunduğu kişiler için de önemlidir. Eller, insan vücudunun en çok kirlenen ve zararlı mikroorganizmaların en yoğun bulunduğu bölümdür. El temizliğinin doğru şekilde yapılması, birçok hastalıktan korunmak ve hastalıkların yayılmasını önlemek için son derece önemlidir. Ayaklar ise gün boyu vücudun tüm yükünü taşıyan organlardır. Ayak sağlığı yerinde olmayan bir kişinin işinde ve günlük yaşamında verimli olması beklenemez.



Görsel 1.7: Ayak bakımı



Görsel 1.8: El bakımı

El ve ayak sağlığı için temizliğe özen gösterilmelidir. El ve ayaklar, hijyen kurallarına uygun olarak ve sıklıkla yıkanmalıdır. El ve ayak bakımının önemli bir parçası tırnak bakımındır. Tırnakların doğru şekilde kesilip törpülenmesi önemlidir. Bu işlemler için kullanılacak malzemeler ise kişiye özel olmalıdır.

Ağız ve diş bakımı, sadece dişlerin korunmasını sağlamakla kalmayıp insanların genel sağlık durumunu da olumlu yönde etkiler. Ağız ve diş bakımını ihmal etmek, ağız içi hastalıklara ve diş çürüklerine neden olur. Ayrıca kalp hastalıkları, böbrek hastalıkları, sinüzit gibi önemli rahatsızlıkların oluşmasına da zemin hazırlayabilir.

Dişlerin tekniğine uygun biçimde günde en az iki defa fırçalanması ve altı aylık periyotlarla diş hekimi tarafından kontrol edilmesi gerekir (Görsel 1.9). Bu sayede ağız ve diş sağlığının sürekliliği sağlanır.



Görsel 1.9: Diş kontrolü



Görsel 1.10: Saç temizliği

Bakımlı saçlara sahip olmak, sağlıklı bir bedenin göstergelerinden biridir. Sağlıklı ve bakımlı saçlara sahip olan kişiler, insanlar üzerinde iyi bir izlenim bırakır. Ayrıca bu kişilerin kendilerini iyi hissettikleri ve rahat çalıştıkları da görülür. Dengeli ve sağlıklı beslenmeye özen gösteren, saç yapısına uygun şampuan ve saç kremi kullanarak saçını tekniğine uygun şekilde ve sıklıkta yıkayan kişilerin saçları sağlıklı bir görünüm kazanır (Görsel 1.10). Tüm personel ve kat hizmetleri sorumluları, saç bakımına özen göstermeli ve çalışma ortamının şartlarına uygun bir saç modeli tercih etmelidir.

Cilt bakımı sayesinde ısı, nem, güneş ışınları gibi cildi olumsuz yönde etkileyen unsurların etkisi azaltılabilir. Dengeli beslenme, yeterli miktarda su tüketimi, uyku düzeninin sağlanması, zararlı alışkanlıklardan uzak durulması gibi düzenli uygulamalar cilt sağlığının korunmasında önemlidir. Doğru bir cilt bakımı için öncelikle kişinin hangi cilt tipine sahip olduğunu bilmesi gerekir. Normal, yağlı, kuru ve karma cilt olmak üzere dört farklı cilt tipi bulunur. Cilt tipini bilen kişi, kendine uygun cilt bakım ürünlerini kullanarak cilt bakımını doğru şekilde yapabilir. Temizleyici, tonik, nemlendirici ve özel bakım ürünleri temel cilt bakım ürünleridir (Görsel 1.11).



Görsel 1.11: Cilt bakım ürünleri

Erkekler için cilt bakımının öncelikli konusunu sakal tıraşı oluşturur. Sakal tıraşı için kullanılacak araç gerecin kişiye özel ve cilt tipine uygun olması son derece önemlidir. İşletmenin sakal bırakmaya izin vermesi durumunda personel; sakalının şekilli, temiz ve bakımlı olmasına özen göstermelidir (Görsel 1.12).



Görsel 1.12: Sakal bakımı

Tüm personelin temizliğinden sorumlu olan kat hizmetleri departmanı sorumlusu, kendi üniformasına ayrıca dikkat etmelidir. Çalışma ortamında üniforma giyilmesi, temizlik ve hijyenin sağlanmasının yanında disiplinli ve düzenli bir görünüm açısından önemlidir. Kat hizmetleri sorumlusu, temiz ve ütülenmiş üniformasını giydikten sonra yaka kartını da görülecek şekilde takıp bir boy aynasında görünümüyle ilgili olarak son kontrolleri yapmalıdır. Kişisel hazırlıklarını tamamlayan kat hizmetleri sorumlusu, işe başlamadan önce iş için yapması gereken hazırlıkları tamamlamak üzere tam zamanında görevinin başında olmalıdır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.1. UYGULAMA
KONU	KİŞİSEL HAZIRLIK YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Kişisel temizlik, bakım ile ilgili işlemleri yapmanız ve iş kıyafetinizi giymeniz beklenmektedir.

Araç Gereç: Kişisel temizlik ve bakım malzemeleri, iş kıyafeti ve personel dolabı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İş için gerekli kişisel hazırlığı yapmanın önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI



1. İş kıyafeti giyme işlemlerini sırasına uygun ve doğru şekilde soyunma odasında ya da evinizde yapınız.
2. Kişisel temizliğiniz için gerekli olan banyo yapma işlemi kurallara uygun şekilde yaptığınızı kontrol ediniz.
3. El ve ayak bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
4. Ağız ve diş bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
5. Saç bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
6. Cilt bakımı işlemlerini hangi kuralları uygulayarak yaptığınızı anlatınız.
7. İş kıyafetinizi giyerken nelere dikkat ettiğinizi anlatınız.
8. Kişisel hazırlıklarınızla ilgili tüm işlemleri yaptığınızdan emin olmak için son kontrolleri yapınız.
9. İş kıyafetinizi giydikten sonra gerekli işlemleri uygulayınız.
10. Çalışma alanınızda tam zamanında bulunmaya özen gösteriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.. /.. /20..
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel temizlikle ilgili işlemleri doğru şekilde ifade etti.	Kişisel bakımla ilgili işlemleri doğru şekilde ifade etti.	İş kıyafetini doğru şekilde giydi.	İş için gerekli kişisel hazırlıkları yaptığınan emin olmak için son kontrolleri yaptı.	İş kıyafetini giydikten sonra dikkat etmesi gereken kuralları uygulayarak işlemleri tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	PUANLAMA	15	40	15	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

1.2. İŞ İÇİN GEREKLİ HAZIRLIKLARI YAPMA

Kat hizmetleri sorumlusunun çalışma alanında tam zamanında bulunmaya özen göstermesi; sorumlu, bilinçli ve işine saygılı olmasının bir göstergesidir. Vaktinde çalışma alanına gelmek, endişe ve stresten uzak kalmayı sağlar. Çalışma süresince yerine getirilmesi gereken işler için gerekli hazırlıkların eksiksiz yapılmasını kolaylaştırır. Kat hizmetleri sorumlusunun zamanında çalışma alanında bulunması, tüm departman personeli için örnek oluşturur. Onların da zamanında işe gelme alışkanlığı kazanmalarını ve buna özen göstermelerini sağlar.

Kat hizmetleri sorumlusu, iş için yapacağı hazırlıklara kendi iş programını yaparak başlamalıdır. Bu iş programında kendi görev alanıyla ilgili yapılacak işler ile bu işleri yapacak olan personelin belirlenmesi, tüm departman çalışmalarının düzenli ve verimli bir şekilde yerine getirilmesini sağlar. Her işletmenin kendine özgü fiziki durumu, mevcut personel sayısı ve bu personelin yeterlikleri göz önünde bulundurularak oluşturulmuş bir organizasyon şeması vardır. Bu organizasyon şemasında hangi personelin kime karşı sorumlu olacağı ve görev alanları da belirlenir. İş programlarında ise belirli bir sürede yapılması planlanan işlerin nasıl, kimler tarafından ve hangi sırayla yapılacağı belirtilir (Görsel 1.13).

  					
..... UYGULAMA OTELİ					
.. /.. /20.. TARİHLİ HK [HOUSEKEEPING (HAUSKİPİN)] İŞ PROGRAMI					
ODALAR BÖLÜMÜ					
	C-Out [check out (çek out)(çıkış)] Oda	C-In [check in (çek in)(giriş)] Oda	Dolu	Boş	Toplam
1.Kat Şefi:..... Maid/Valet İhtiyacı: 4	30	45	20	10	75
2.Kat Şefi:..... Maid/Valet İhtiyacı: 4	40	40	15	20	75
3.Kat Şefi:..... Maid/Valet İhtiyacı: 2	15	25	35	15	75
Personel Durumu	İzinli: 1		Raporlu: 1		Toplam: 20
Açıklama: 5 Maid/Valet, boş odaların haftalık balkon ve banyo temizliğinde görevlendirilecektir.					
GENEL ALANLAR					
Loby (Lobi)	Havuz	Sahil	Asansör, Genel Alan ve Koridor		
1. Meydan Şefi:..... Meydancı İhtiyacı: 3	2. Meydan Şefi:..... Meydancı İhtiyacı: 6	3. Meydan Şefi:..... Meydancı İhtiyacı: 10	4. Meydan Şefi:..... Meydancı İhtiyacı: 5		
Personel Durumu	İzinli: 3		Raporlu: Yok		Toplam: 34
Açıklamalar					
<ul style="list-style-type: none"> • 3 Meydancı Loby cilalama işlemi için görevlendirilecektir. • 08.00-16.00 vardiya personelinin tamamının katılımıyla 07.45'te toplantı yapılacaktır. 					
İmza Ad Soyad					

Görsel 1.13: Örnek iş programı

Kat hizmetleri sorumlusu; kendi iş planını hazırlarken sahip olduğu tahmin raporu verilerini [forecast (forkast), mevcut personel (izinli, raporlu, çalışabilir), hava durumu vb.] kullanarak uygulanması mümkün olan bir iş planı oluşturmalıdır. Örneğin periyodik işler arasında yer alan ancak havanın yağmurlu olması nedeniyle yapılması mümkün olmayan ya da verim elde edilemeyecek olan dış cephe cam temizliğinin, iş programına alınması uygun olmayacaktır.

Her iş programının bir başka personelin yapacağı iş programını yönlendireceği unutulmamalıdır. Kat hizmetleri sorumlusuna ait iş programı; kat, meydan ve çamaşırhane şeflerinin iş programlarını doğrudan etkiler. Bu nedenle kat hizmetleri sorumlusuna ait iş programı doğru hazırlanmalıdır. Tüm departmana ait iş ve işlemlerin doğru ve verimli bir şekilde yerine getirileceği bilinciyle hareket edilmelidir.

Özellikle konaklama işletmelerinde iş programı hazırlayan görevliler, yapılması gereken günlük işleri sadece isimleri ile belirtir (oda durum raporunun alınması, personel denetimi vb.). Sadece o gün, o hafta veya belirli aralıklarla yapılacak işlerin (geniş katılımlı bir seminer, konferans etkinliği için konferans salonlarında yapılacak işler, oda perdelerinin değiştirilmesi vb.) ayrıntılarını belirterek iş programı hazırlar (Görsel 1.14). Hazırlanan iş programının gereğinin yerine getirilmesi için en tepeden en alt kademeye doğru bilgi akışının sağlanması gerekir. Bu bilgi akışı, görev tanımlarında belirtilen sorumluluk alanlarına göre buldukları konuma uygun personel tarafından hazırlanan iş programları sayesinde mümkün olur.



Görsel 1.14: Ayrıntılı iş programı hazırlama

SIRA SİZDE

Okul binasının temizlik ve düzenini sağlayacak kat hizmetleri sorumlusu olduğunuzu varsayınız. Buna göre okulunuzun fiziki durumu ve sahip olduğu personel sayısını dikkate alarak günlük iş programınızı hazırlayınız ve sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.2. UYGULAMA
KONU	İŞ İÇİN GEREKLİ HAZIRLIKLARI YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: İş için gerekli hazırlıkları yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Bilgisayar, not defteri, kalem, saat, klasör, vardiya ve bölümlere göre personel listesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İş için gerekli hazırlığı yapmanın önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. İş kıyafetinizi giydikten sonra çalışma alanınızda tam zamanında bulunmaya özen gösteriniz.
2. Kat hizmetleri sorumlusu olarak çalışma gününe ait tüm verileri (çalışan personel, C-Out oda sayısı, C-In yapacak oda sayısı vb.) kontrol ediniz.
3. İş programınızı işletme prosedürleri ve çalışma yönteminize (personel, iş ve zamana göre) uygun şekilde hazırlayınız.
4. Hazırladığınız iş programına uygun olarak ilgili personeli görevlendirip kendi sorumluluk alanlarıyla ilgili iş programı yapmalarını sağlayınız.
5. İş programında yer almayan durumların oluşabileceğini (ani rahatsızlık, malzeme eksikliği, izin ihtiyacı olan personel olması vb.) göz önünde bulundurarak yedek personel ve iş planlamasını yapınız.
6. Personelin yaptığı iş programlarını kontrol ediniz. İş programlarının ilgili tüm personele iletmesini sağlayınız.
7. İş için yapılacak hazırlıkları sorumluluğunuzda bulunan personele motivasyon ve iş akış toplantıları sırasında yüz yüze iletmeye özen gösteriniz. Tüm personel için rol model olduğunuzu unutmayınız. Onlara nezaket ve görgü kurallarına uygun şekilde davranınız.
8. İş programlarınızın tutarlılığını kontrol edebilmek için bu programları işletme prosedürlerine göre arşivleyiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME										TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Çalışma alanına iş kıyafetleriyle zamanında geldi.	Tüm verileri kontrol etti.	İş planını hazırladı.	Beklenmeyen durumlarla ilgili olarak gerekli önlemleri aldı.	Sorumluluğundaki personelin iş programı yapmasını ve bunun tüm personele iletmesini sağladı.	Toplantılarda tüm personele örnek olacak şekilde davrandı.	Arşiv işlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)	
	PUANLAMA	15	15	15	10	15	10	10	10	100		
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN											

1.3. PAS ANAHTARI PROSEDÜRLERİNİ UYGULAMA

Bir işletmede personelin sorumluluk alanında bulunan kapıların tamamını açabilen tek anahtara **pas anahtarı** denir (Görsel 1.15). Klasik anahtar ya da bilgisayar destekli kart anahtar sistemlerinden hangisi kullanılıyor olursa olsun pas anahtarlarının oluşturulup kullanılması, zaman ve iş gücünden tasarruf sağlar. Ayrıca bu anahtarlar güvenlik açısından da son derece önemlidir. Günümüzde konaklama işletmelerinin neredeyse tamamı, kartlı anahtar sistemi kullanmaktadır. Bilgisayar destekli kapı kart anahtarlarının kullanılıyor olması, pas anahtarlarının oluşturulmasını ve bu anahtarları kullanacak personele ait kayıtların tutulmasını kolaylaştırmaktadır.



Görsel 1.15: Pas anahtarı

Genel olarak gruplandırılan pas anahtarları şunlardır:



- Bölüm pas anahtarı
- Kat pas anahtarı
- Genel kat pas anahtarı
- Genel tesis pas anahtarı

Her işletmenin kendi şartlarına uygun olarak hazırlanan pas anahtarı kullanım prosedürü vardır. Kat hizmetleri sorumlusunun iş organizasyonu içerisinde bulunan önemli görevlerinden biri, pas anahtarları ile ilgili prosedürleri yerine getirmektir. Yapılan iş programına uygun olarak hangi personelin hangi işleri yapacağı ve bu işleri yaparken hangi kapıları açması gerekeceği belirlenir.

Kat hizmetleri sorumlusu, kendisinin kullanacağı pas anahtarı ile kat hizmetlerinde görevli diğer personele ait pas anahtarlarını ön bürodan imza karşılığı teslim alır. Görevler ile ilgili alanlarla sınırlı olacak şekilde hazırlanmış olan pas anahtarı tesliminde genel bir yol izlenir. Pas anahtarı kat hizmetleri sorumlusu tarafından kat hizmetleri şeflerine, kat hizmetleri şefleri tarafından da diğer personele dağıtılır ve toplanır.

Gelişen teknoloji ile birlikte konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerine anahtar sisteminin de entegre edilmesi mümkün olmuştur. Bu sayede gerek konuklar gerekse personel için hazırlanan pas anahtarlarının takibi ve kontrolü kolaylıkla yapılabilmektedir. Pas anahtarları; belirlenen personele, belirlenen sınırlara uygun şekilde düzenlenebilmektedir. Hangi personelin hangi kapıyı ne zaman açtığı ve ne zaman kapattığı otomatik olarak kullanılan program sayesinde kaydedilebilmektedir. Kat hizmetleri sorumlusunun pas anahtarları ile ilgili iş ve işlemleri daha çabuk ve daha güvenli yapabilmeleri mümkün olmaktadır.

İşletme prosedürleri doğrultusunda pas anahtarları ile ilgili kayıtların mutlaka tutulması gerekir (Görsel 1.16). Çeşitli şekillerde olabilen anahtar kontrol defteri, basılı evrak ya da bilgisayar otomasyon programı çıktısı şeklinde alınıp imzalandıktan sonra dosyalama yoluyla da arşivlenebilir.

  				
..... UYGULAMA OTELİ ANAHTAR KONTROL DEFTERİ				
Pas No.:	Anahtarın Ait Olduğu Yer:	Teslim Edilen Saat:	Teslim Edenin İmzası: Adı Soyadı:	Teslim Alanın İmzası: Adı Soyadı:
		İade Edilen Saat:	İade Edenin İmzası: Adı Soyadı:	İade Alanın İmzası: Adı Soyadı:
Pas No.:	Anahtarın Ait Olduğu Yer:	Teslim Edilen Saat:	Teslim Edenin İmzası: Adı Soyadı:	Teslim Alanın İmzası: Adı Soyadı:
		İade Edilen Saat:	İade Edenin İmzası: Adı Soyadı:	İade Alanın İmzası: Adı Soyadı:
Pas No.:	Anahtarın Ait Olduğu Yer:	Teslim Edilen Saat:	Teslim Edenin İmzası: Adı Soyadı:	Teslim Alanın İmzası: Adı Soyadı:
		İade Edilen Saat:	İade Edenin İmzası: Adı Soyadı:	İade Alanın İmzası: Adı Soyadı:

Görsel 1.16: Örnek anahtar kontrol defteri

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.3. UYGULAMA
KONU	PAS ANAHTARI PROSEDÜRLERİNİ UYGULAMA	SÜRE: 15 DAKİKA

Görev: Kat hizmetleri personelinin kullanacağı pas anahtarları ile ilgili işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Pas anahtarları, anahtar kontrol defteri (otomasyon sisteminden alınan ya da manuel düzenlenen) ve klasör.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Pas anahtarlarının personele yüklediği sorumluluğun önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

- Günlük iş programında kat hizmetleri sorumlusu olarak kendiniz ve sorumluluğunuzda bulunan personelin görev alanlarına uygun pas anahtarlarını belirleyiniz.
- İşletme prosedürlerinde belirtilen ön büro personelinden ihtiyaç duyulacak pas anahtarlarını talep ediniz.
- Aldığınız pas anahtarlarına ait bilgilerin doğruluğunu anahtar kontrol defterinden teyit ettikten sonra defterin ilgili bölümünü imzalayınız.
- Sorumluluğunuzdaki personele görev alanlarına uygun şekilde hazırlanmış pas anahtarlarına ait bilgileri anahtar kontrol defterine işleyip imza karşılığında teslim ediniz.
- Pas anahtarı kullanım kurallarını ve anahtarların iade edilmesi gereken saati ilgili personele hatırlatınız.
- Sorumluluğunuzdaki personelden pas anahtarı iadesi yapanların kayıtlarını anahtar kontrol defterine işleyip imzaların tamamlanmasını sağlayınız.
- Tüm pas anahtarlarının iade edildiğinden emin olduğunuzda kat hizmetleri sorumlusu olarak kendinize ait pas anahtarı ile birlikte diğerlerini de ön büro personeline iade ediniz.
- Ön bürodan teslim alınan pas anahtarlarına ait bilgilerin doğruluğunu anahtar kontrol defterinin iade bölümünden kontrol ediniz. İmzaların tamamlanmasını sağlayınız.
- Anahtar kontrol defter kayıtlarını işletme prosedürüne uygun şekilde arşivleyiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME										TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	İhtiyaç duyulan pas anahtarlarını belirledi.	Pas anahtarlarını ön büro personelinden imza karşılığında teslim aldı.	Pas anahtarı bilgilerini deftere işledi. Pas anahtarlarını personele imza karşılığında teslim etti.	Personele pas anahtarı kullanım kurallarını hatırlattı.	Pas anahtarlarını personelden imza karşılığında teslim aldı.	Tüm pas anahtarlarını ön büroya imza karşılığı iade etti.	Arşiv işlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)	
	PUANLAMA	15	15	15	10	15	10	10	10	100		
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN											

1.4. EKSİK MALZEMELERİ DAĞITMA

Herhangi bir işin belirlenen standartlara uygun olarak yapılabilmesi, o iş için gerekli olan malzemelerin yerinde, zamanında ve eksiksiz olarak kullanılmasına bağlıdır. İşe başladıktan sonra herhangi bir malzemenin eksik olduğunun fark edilmesi iş gücü ve zaman israfına neden olur. Eksik malzemenin temin edilmesi beklenmeden işin tamamlanmaya çalışılması ise yapılan işin standartlara uygun olmamasına ya da iş kazalarına zemin hazırlayabilir.

Kat hizmetleri sorumlusunun yaptığı iş programı ve iş organizasyonunun başarılı bir şekilde yürütülebilmesi, bu organizasyonda görev alan personelin ihtiyaç duyduğu tüm malzemelerin eksiksiz olmasına bağlıdır.

Kat hizmetleri departmanına ait depolarda, kat ofislerinde ve kat arabalarında yeterli miktarda malzemenin bulunup bulunmadığı işe başlamadan mutlaka kontrol edilmelidir (Görsel 1.17). Kat hizmetleri sorumlusu depo görevlileri, kat şeflerinin talepleri doğrultusunda satın alma işlemlerini ya da muhasebe departmanları ile iş birliği içinde eksik malzemelerin alınması için gerekli çalışmaları yapar. Depolarda bulunan malzeme miktarı, işletme prosedürlerine göre takip edilir. Belirlenen sınıırın altına inen malzemeler için sipariş talep fişi oluşturulur. Günümüzde kullanılan otomasyon programları; stok takibine, iş ve işlemlerin kolaylıkla yapılmasına imkân vermektedir.





Görsel 1.17: Kat hizmetlerinde kullanılan malzemeler

İşletmeden işletmeye farklılık gösteren kat ofislerinde bulunması gereken malzemelerin takip edilmesinde genel olarak izlenen yol şudur:

- Çalışmasını tamamlayan personel, eksik malzeme listesi oluşturup bunu kat şeflerine iletir.
- Kat şefleri, kendi sorumluluk alanlarında bulunan kat ofisleri için ihtiyaç duydukları malzeme listelerini oluşturup kat hizmetleri sorumlusuna bildirir.
- Kat hizmetleri sorumlusu tarafından incelenen listeler, depo görevlilerine gönderilir ve kat şeflerinin depolardan malzeme almaları sağlanır.

İşlemler, otomasyon sistemi kullanılan işletmelerde bilgisayar üzerinden yapılırken otomasyon sistemi kullanılmayan işletmelerde ise manuel olarak düzenlenen belgeler yoluyla gerçekleştirilir (Görsel 1.18).

  			
..... UYGULAMA OTELİ MALZEME TALEP FORMU			
Talep Eden Departman:			Tarih: .. /.. /20..
No.	Malzeme Adı	İstenen Miktar	Verilen Miktar
1			
2			
3			
4			
5			
TESLİM EDEN İmza Adı Soyadı		DEPARTMAN ŞEFİ İmza Adı Soyadı	TESLİM ALAN İmza Adı Soyadı

Görsel 1.18: Malzeme talep formu

Kat hizmetleri departmanının sorumluluğunda olan alanlar ve bu alanlarda gerçekleştirilen iş ve işlemler dikkate alındığında farklı çeşitlerde ve çok miktarda malzeme ihtiyacı olduğu görülür. Bu malzemelerin yeterli miktarda kullanılması ve israf edilmemesi konusunda kat hizmetleri sorumlusuna büyük görev düşer. İsrif edilen her malzeme; işletme giderlerini artırır, çevre kirliliğine neden olur ve ülke ekonomisine zarar verir. Kat hizmetleri sorumlusu, bunların bilinci ile hareket etmelidir.

İş sağlığı ve güvenliği açısından özellikle personelin kullanması gereken koruyucu güvenlik malzemelerinin (eldiven, çizme, gözlük vb.) yeterli miktarda bulunması ve personel tarafından kullanılmasıyla ilgili sorumluluk kat hizmetlerindedir. İş organizasyonu yapılırken bu malzemelerin eksik olup olmadığı mutlaka kontrol edilmelidir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.4. UYGULAMA
KONU	EKSİK MALZEMELERİ PERSONELE DAĞITMA	SÜRE: 15 DAKİKA

Görev: İşe başlamadan önce sorumluluğunuzdaki personelin ihtiyacı olan eksik malzemeleri dağıtmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat hizmetleri malzemeleri ve malzeme talep formu (otomasyon sisteminden alınan ya da manuel düzenlenen).

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Malzeme kullanımında tasarrufun önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. İşletme prosedürüne uygun şekilde oluşturulan malzeme taleplerini tespit ediniz.
2. Gerekli kontrolleri yapıp dağıtımını yapacağınız malzemeleri ve malzeme miktarlarını belirleyiniz.
3. Dağıtımını yapacağınız malzemelerin hangi personele kim tarafından teslim edileceğini belirleyiniz.
4. Dağıtımını yapacağınız malzemelerin talep ve teslim formlarını düzenleyiniz.
5. Sorumlu personelin, malzeme teslim formlarını imzaladıktan sonra malzemeleri teslim almasını sağlayınız.
6. İlgili personeli malzeme talep ve teslim işlemleri sırasında malzemenin tasarruflu kullanılması konusunda bilgilendiriniz.
7. Malzemelerin son kullanıcıya ulaştığından emin olmak için gerekli kontrolü yapınız.
8. Malzeme talep ve teslim formlarını işletme prosedürüne uygun şekilde arşivleyiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME										TARİH	.././20..
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	İhtiyaç du-yulan mal-zeme-leri ve miktar-larını belir-le-di.	Malze-melerin hangi persone-le kim ta-rafından teslim edile-ceğini belirledi.	Malze-melerin talep ve teslim formlarını düzen-le-di.	Form-ların imza-larını tamamladı, malze-meleri teslim etti.	Tasar-rufun önemi konu-sunda per-soneli bilgilendirdi.	Malze-melerin son kul-lanıcıya ulaşıp ulaşma-dığını kontrol etti.	Arşiv işlemlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zama-nında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)	
NUMARASI:	PUANLAMA	15	15	15	15	10	10	10	10	100		
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN											

1.5. ÇALIŞANLARI DENETLEME

Yönetim işinin önemli fonksiyonlarından biri de denetimdir. Yerine getirilmesi gereken görevlerin kimler tarafından, nasıl yapıldığı ve sonuçlarının neler olduğu denetlenmezse işle ilgili bir standart oluşturulup sürekliliğin sağlanması mümkün olmaz. Kat hizmetleri sorumlusu, iş organizasyonu yaparken personelin verimliliğinin artırılması ve yapılan işlerle ilgili standartların korunması amacıyla denetim görevini de aksatmadan yerine getirmelidir.

Personelin denetimi ile ilgili olarak işletme prosedürleri doğrultusunda takip edilmesi gereken konular şunlardır:

- İzin ve rapor durumları
- İşe geliş gidiş saatleri
- Üniforma kullanım kurallarına uyup uymadığı
- İş tanımlarına uygun çalışıp çalışmadığı
- Çalışmaları sırasında iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyup uymadığı
- Çalışmaları sırasında nezaket ve görgü kurallarına uygun davranıp davranmadığı
- Çalışmaları sırasında tasarruf konusunda özen gösterip göstermediği
- Yetki ve sorumluluklarına uygun şekilde inisiyatif kullanıp kullanmadığı

Büyük bir konaklama işletmesinde kat hizmetleri departmanındaki görev alanlarının çeşitliliği fazladır. Bu alanlarda çok sayıda personelin de bulunduğu dikkate alındığında kat hizmetleri sorumlusunun denetim görevini tek başına yapabilmesi mümkün değildir. Denetim görevi, en tepe yöneticiden en alt kademeye kadar paylaşılarak yürütülür. İşletmenin genel müdürü kat hizmetleri sorumlusunu, kat hizmetleri sorumlusu kat ve bölüm (çamaşırhane, meydan) şeflerini, kat ve bölüm şefleri de sorumluluğunda bulunan personeli denetler (Görsel 1.19).

Kat hizmetleri sorumlusu, hazırlamış olduğu iş programına göre astlarıyla günlük motivasyon ve iş akışı toplantıları yaparken denetim görevini de yerine getirir. Kat ve bölüm şefleri de kendi astları ile yapacakları günlük motivasyon ve iş akışı toplantılarında denetimlerini gerçekleştirir.



Görsel 1.19: Personel denetimi

Yapılan denetimlerin amacı, personel üzerinde baskı oluşturulması değildir. Denetimlerde işletmenin kalite standartlarının yükseltilmesi ve personelin kendisini geliştirip görevde yükselmesi olduğu düşüncesiyle hareket edilmelidir. Denetimler sonucunda işletme prosedürlerine uymayan ve iş standartlarını yakalayamayan personel uyarılmalı, gerekli görülen konularda personele eğitim verilmelidir. Yapılan denetimlerde başarılı bulunan personelin ödüllendirilmesinin tüm personel için iyi bir motivasyon kaynağı olacağı da göz ardı edilmemelidir. Denetimin bir süreç olduğu ve anlık yapılan değerlendirmelerin yanıltıcı olacağı bilinci ile hareket edilmelidir. Yöneticiler, her zaman olduğu gibi denetim sürecinde de adil davranmalıdır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.5. UYGULAMA
KONU	ÇALIŞANLARI DENETLEME	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Sorumluluğunuzda bulunan personelin işe geliş gidiş saatlerini, genel görünümünü ve iş yeri kurallarına uyup uymadıklarını kontrol etmeniz beklenmektedir.

Araç Gereç: Not defteri, kalem, saat ve personel listesi (vardiya ve bölümlere göre hazırlanmış).

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İş disiplininin sağlanması için denetim yapmanın önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Günlük iş programınızda denetleme görevinize ait işler için zaman ayırınız.
2. Tüm personeli tek tek denetlemenin mümkün olamayacağı durumlarda personeli bölüm, vardiya ya da derecelerine uygun olacak şekilde gruplandırınız.
3. Günlük motivasyon ve iş akış toplantılarına katılan personelin genel görünümü ile ilgili denetimleri yapınız.
4. Sorumluluğunuzda bulunan tüm personelin denetiminin yapılabilmesi için ilgili personele yetkilendirme yapınız.
5. Denetim yetkisi verdiğiniz personelden belirli periyotlarda personel denetim raporları isteyiniz.
6. Denetim raporları ve kendi gözlemlerinizden yola çıkarak kurallara uyma konusunda sorun yaşayan personelle bizzat ilgilenmek için zaman ayırınız. Kendisini geliştirmesi ve otokontrol sağlayabilmesi için personele yol gösteriniz. Gereken durumlarda personele yaptırım uygulamaktan çekinmeyiniz.
7. Denetimin devamlılığını dikkate alarak her zaman her işin yapılması esnasında gördüğünüz her kural ihlaline her zaman müdahale etmeniz gerektiğini unutmayınız.
8. Personel denetimi ile ilgili raporları üst yönetime her an sunabilecek şekilde hazırlayınız ve işletme prosedürüne uygun şekilde arşivleyiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME										TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Günlük iş planında denetime zaman ayırdı.	Tüm personelin denetimi için gruplandırma ve yetkilendirme yaptı.	Toplantılara katılan personeli denetledi.	Yetkilendirdiği personellerden belirli aralıklarla rapor istedi.	Sorun yaşayan personelle ilgilendi. Personele rehberlik etti, gerektiğinde yaptırım uyguladı.	Gördüğü kural ihlallerine müdahale etti.	Arşiv işlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)	
	PUANLAMA	10	20	15	15	10	10	10	10	100		
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN											

1.6. SABAH ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA

Kat hizmetleri yönetiminden beklenen öncelikli işlerin başında odaların konukların kullanımına sunulması ve bu odalarla ilgili kontrollerinin yapılarak kayıt altına alınması gelir.

Kat hizmetleri departmanı, sabah ve akşam olmak üzere günde iki defa odaların fiilî durumunu tespit eder ve kayıt altına alır. İşletmenin sahip olduğu imkânlar (kapasite, personelin yeterlikleri, otomasyon programı kullanılması vb.) doğrultusunda hazırlanan prosedürlere göre oda durum raporları düzenlenir. Konaklama işletmelerinde oda durum raporları genellikle iki ya da üç aşamalı olarak düzenlenir.

Kat hizmetleri personeli, odaların fiilî durumunu (kullanılıp kullanılmadığı, arızalı vb.) yerinde tespit edip rapor [maid report (meid rapor)] hazırlar. Bu raporu işletme prosedürlerine göre kat şeflerine ya da kat hizmetleri yöneticisine teslim eder. Konaklama işletmesinin kapasitesine göre kat hizmetleri personelinin raporları veya kat şeflerinin hazırladıkları raporlar, kat hizmetleri sorumlusu tarafından housekeeping raporunda birleştirilir. Housekeeping raporunda düzenlendiği saat itibarıyla konaklama işletmesindeki odalarının tamamının fiilî durumu tespit edilmiş olur. Housekeeping raporu, ön büro departmanı tarafından düzenlenen oda durum raporu ile karşılaştırılarak varsa uyuşmazlığın tespit edilmesi için de kullanılır. Herhangi bir uyuşmazlık varsa ön büro ve kat hizmetleri sorumluları tarafından mutabakatsızlık raporu düzenlenir. Mutabakatsızlık raporu, housekeeping raporu ile birlikte arşivlenir.

Kat hizmetleri sorumlusu, iş organizasyonunu yaparken ihtiyaç duyacağı verileri housekeeping raporundan elde eder. Kat hizmetleri sorumlusu; personel görevlendirmesi, malzeme talebi, periyodik işlerin planlanması gibi birçok iş ve işlemi housekeeping raporuna göre organize eder. Yapılan iş organizasyonunun başarısı aynı zamanda kat hizmetleri yönetiminin de başarısıdır.

Gün içerisinde yapılacak iş ve işlemlerin doğru şekilde planlanıp yürütülebilmesi için sabah oda durum raporlarının doğru ve eksiksiz olarak toplanması son derece önemlidir. Ön büro, kat şefleri ya da kat görevlilerinin hazırladığı raporların kat hizmetleri sorumlusu tarafından zamanında toplanması; özellikle iş standartlarının korunması ve iş verimliliğinin artırılmasında önemli bir etkidir.

İşletme prosedürlerine göre toplanması gereken oda durum raporları, otomasyon sistemi bulunan işletmelerde program üzerinden düzenlenir. Manuel sistemde ise sorumluları tarafından düzenlenen raporlar, kat hizmetleri sorumlusuna ulaştırılmalıdır.

Kat hizmetleri sorumlusu, kendisine ait iş programının değişmeyen ve öncelikli bir maddesi olarak sabah oda durum raporlarının toplanması işini takip ederek en kısa sürede tamamlamalıdır. Kendisine iletilmeyen ya da otomasyon sistemi üzerinden ulaşamadığı raporları tespit etmelidir. Eksik raporlarla ilgili olarak, raporu düzenleyecek personel ile iletişime geçip nedenini öğrenmelidir. Kat şefi ya da kat personelinin düzenlemesi gereken raporun önemi konusunda onları bilgilendirilmeli ve onlara uyarıda bulunmalıdır. Ön büro departmanı tarafından düzenlenen oda durum raporu, VIP [very important person (veri important pörsın-çok önemli kişi)] talimatları, ilave yatak istek formları ve oda değişim formları ile ilgili takip sadece sabah saatlerinde değil gün içinde de yapılmalıdır. Bu rapor ve formların gerektirdiği iş ve işlemler için personel görevlendirmelerinin zaman kaybetmeden yapılması sayesinde konuk memnuniyetinin artacağı unutulmamalıdır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.6. UYGULAMA
KONU	SABAH ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Sabah oda durum raporlarını toplanmanızı ve bu doğrultuda iş programını hazırlamanızı beklenmektedir.

Araç Gereç: Bilgisayar, otel yönetimi otomasyon programı, oda durum raporları, VIP talimatları, ilave yatak istek formları, arızalı oda bildirim formları, oda değişim formları ve mutabakatsızlık raporu.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İş programı sabah oda durum raporlarına bağlı hazırlandığından personelin yapacağı iş ve işlemler etkilenmektedir. Programın eksiksiz işlemesi için görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

- Otomasyon programı kullanılıyorsa ön büro personeli ve kat şeflerinin hazırladıkları raporları program üzerinden alınız.
- Manuel sistem kullanılıyorsa ön büro personeli ve kat şeflerinin hazırladıkları rapor ve formların işletme prosedürlerine uygun olarak size ulaştırıldığından emin olunuz.
- Rapor ve formlarda eksiklik görürseniz ilgili personelle iletişime geçiniz.
- Eksik rapor ve formların düzenlenmesini sağlayınız.
- Hausekeeping raporunu otomasyon programından alınız ya da manuel olarak düzenleyiniz.
- Rapor ve formların tamamlandığından emin olduğunuzda raporlarda karşılaştırma yaparak uyumsuzluk olup olmadığını kontrol ediniz.
- Uyumsuzluk durumu tespit etmeniz hâlinde ön büro yetkilisiyle birlikte mutabakatsızlık raporu düzenleyiniz.
- Toplanan tüm rapor ve formlara göre iş programı oluşturunuz ve bu programın ilgili personele ulaşmasını sağlayınız.
- Rapor ve formların işletme prosedürlerine uygun olarak arşivlenmesini sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME										TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Rapor ve formları aldı.	Eksik rapor ve formlarla ilgili sorumlu personele ulaştı.	Eksik rapor ve formların tamamlanmasını sağladı.	Hausekeeping raporunu düzenledi.	Uyumsuzluk kontrolü yaptı, raporu düzenledi.	Rapor ve formlara göre iş programını ilgili personele bildirdi.	Arşiv işlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)	
	PUANLAMA	10	10	15	15	20	10	10	10	100		
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN											

1.7. ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ KAYITLARINI TUTMA

Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri departmanının görevlerinden biri, sorumluluğunda bulunan eşyaların korunması ve uzun süre kullanılmasını sağlamaktır. Kat hizmetleri sorumlusu; kat hizmetleri departmanına ait demirbaş niteliğinde olan eşyaların temini, depolanması, kullanımı, bakımı gibi iş ve işlemleri de yürütmekle görevlidir. Sorumluluğunda olan eşyaların takibinin doğru şekilde yapılmaması işletmeyi maddi kayba uğratar. Hiçbir işletme, hangi kademedede olursa olsun herhangi bir çalışanın işinin gereğini yerine getirmemesi sonucunda oluşacak maddi kaybı hoş karşılamaz. Böyle bir duruma neden olan personel, bir yaptırımla (maddi kaybın karşılanması, iş sözleşmesinin sonlandırılması vb.) karşılaşacağı bilincinde olmalıdır.

Konaklama işletmelerinde kullanılan bazı eşyaların kolay ulaşılabilir olmaması, bu eşyalara kısa bir süre için ihtiyaç duyulması gibi durumlar söz konusu olabilir. Bu nitelikteki bir eşyanın geçici olarak temini, farklı işletmelerden ya da işletmenin diğer departmanlarından ödünç alınarak yapılabilir. Nadiren konuklar tarafından da ödünç eşya (ütü, ütü masası, PC vb.) talebi olabilir. Ödünç eşya alışverişi; konuk memnuniyetini sağlar ve departmanlar ile işletme arasındaki yardımlaşmayı meslek etiği hâline getirir. Bu nedenle ödünç eşya alışverişinin, görevin ayrılmaz bir parçası olduğu unutulmamalıdır.

Kat hizmetleri departmanına ait eşyalardan herhangi birinin ödünç istenmesi durumunda bu konudaki işletme prosedürleri yerine getirilmelidir. Ödünç istenen eşya ile ilgili değerlendirme, kat hizmetleri sorumlusu tarafından yapılmalıdır. Bu değerlendirme sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- Söz konusu eşyaya ödünç verileceği süre içerisinde ihtiyaç duyulup duyulmayacağı
- Ödünç verilecek eşyanın ne kadar süre için ödünç istendiği
- Ödünç verilecek eşyanın kim tarafından, hangi amaçla kullanılacağı
- Ödünç verilecek eşyanın yıpranma ve bozulma durumları

Yapılan değerlendirme sonucunda ödünç verilmesi uygun bulunan eşyalar ile ilgili ödünç eşya defterine kayıt yapıldıktan sonra eşya, ilgili kişiye teslim edilmelidir. Ödünç eşya kayıtları, bu iş için hazırlanmış deftere manuel olarak ya da otomasyon sistemi üzerinden yapılabilir. Hangi yöntem uygulanırsa uygulanırsa ödünç eşya ile ilgili Görsel 1.20'deki bilgilerin bulunması gerekir.

Demirbaş No.	Eşyanın Cinsi ve Özelliği	Adedi	Ödünç Verilen Tarih	İade Edileceği Tarih	Ödünç Alan Kişinin Adı Soyadı ve İmzası	İade Alan Kişinin Adı Soyadı ve İmzası	Açıklamalar
Demirbaş No.	Eşyanın Cinsi ve Özelliği	Adedi	Ödünç Verilen Tarih	İade Edileceği Tarih	Ödünç Alan Kişinin Adı Soyadı ve İmzası	İade Alan Kişinin Adı Soyadı ve İmzası	Açıklamalar

Görsel 1.20: Ödünç eşya kayıt defteri örneği

Ödünç eşya kayıt defteri ile ilgili kayıt işlemleri, kat hizmetleri sorumlusu tarafından gerçekleştirilir. Kat hizmetleri sorumlusu, iş organizasyonunun doğru bir şekilde yapılması ve yapılan iş organizasyonunun sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için ödünç eşya defter kayıtlarını günü gününe tutmalı ve takibini yapmalıdır. İşletmenin kapasitesi, personel sayısı gibi özellikleri dikkate alınarak hazırlanan işletme prosedürlerine uygun şekilde kat şefleri veya diğer bölüm şeflerine (çamaşırhane şefi, meydan şefi) ödünç eşya verme ve kayıt etme yetkisi verilmesi durumu da söz konusu olabilir. Bu şekilde bir prosedür uygulanıyor ise kat hizmetleri sorumlusu, ödünç eşya verme ve deftere kaydetme işlemleri ile ilgili olarak astlarını bilgilendirmeli ve bu konuda gerekenlerin yapılmasını sağlamalıdır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.7. UYGULAMA
KONU	ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ KAYITLARINI TUTMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Ödünç verilen eşyalarla ilgili kayıtları yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Otomasyon sisteminden alınan ya da manuel düzenlenen ödünç eşya kayıt defteri ve klasör.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Demirbaş eşyaların korunmasının önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Farklı bir departman ya da farklı bir işletmeden gelen ödünç eşya talebini işletme prosedürlerine göre değerlendiriniz.
2. Ödünç verilmesini uygun bulduğunuz eşya ile ilgili kaydı otomasyon programına ya da manuel düzenleyeceğiniz ödünç eşya defterine yapınız.
3. Ödünç verilen eşyaya ait bilgilerin doğruluğunu kontrol edip formu imzalayınız ve teslim alacak kişiye imzalatınız.
4. Günlük ödünç eşya kayıt defterini kontrol ediniz. İade tarihi gelen eşyaların takibini yapınız.
5. İade edilmek üzere getirilen eşyaların zarar görüp görmediğini kontrol ediniz. Ödünç eşya kayıt defterinden iade edilecek eşya ile ilgili kaydı bulunuz. Arıza ya da hasar durumu tespitini deftere not ediniz. İşletme prosedürüne uygun yaptırımın uygulanmasını sağlayınız.
6. Ödünç alınan eşyaya ait iade bölümünü doldurunuz. İade eden kişiye formu imzalattıktan sonra kendiniz de imzalayınız.
7. Ödünç eşya kayıt defterinin işletme prosedürlerine uygun olarak arşivlenmesini sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Ödünç eşya talebini değerlendirdi.	Ödünç verme işlemine ait defter kaydını yaptı.	Günlük ödünç eşya kayıt defter kontrolünü yaptı.	İade edilen eşyaların kontrolünü yaptıktan sonra iade kayıtlarını yaptı.	Arşiv işlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	25	25	15	15	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

1.8. KİRLİ, TEMİZ OTEL ÇAMAŞIRLARI VE KONUK ÇAMAŞIRLARIYLA İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA

Konaklama işletmelerinde çamaşırhane hizmetleri, genellikle kat hizmetleri departmanı bünyesinde oluşturulan çamaşırhane bölümü tarafından yerine getirilir. Konaklama işletmesinin kapasitesine bağlı olarak çamaşırhanenin bağımsız bir bölüm şeklinde faaliyet gösterdiği organizasyon yapılarını da görmek mümkündür. Bazı konaklama işletmeleri ise çamaşırhane hizmetlerini bu konuda hizmet veren bağımsız uzman işletmelerden [outsourcing (outsourcing)] temin etmeyi tercih edebilir.

Kat hizmetleri yönetiminde otel çamaşırlarının (linen malzemeleri, üniforma) ve konuk çamaşırlarının standartlara uygun olarak temizlenmesi ve ilgisine zamanında teslim edilmesi önemlidir. Çamaşırhane hizmetlerinin hangi şekilde yerine getirileceğine işletme üst yönetimi karar verir. Çamaşırhane hizmetlerinin standartlara uygun şekilde sağlanması ise kat hizmetleri sorumlusunun görevidir. Çamaşırhane hizmetlerinde herhangi bir nedenle ortaya çıkan aksaklıkların doğrudan konuk memnuniyetsizliğine ve işletmenin gelir kaybına yol açacağı unutulmamalıdır. Kat hizmetleri sorumlusu, çamaşırhane hizmetlerinin yerine getirilmesi ile ilgili işletme prosedürlerinin hazırlanmasını ve bu prosedürlere uyulup uyulmadığını kontrol eder.

Çamaşırhane hizmetleri ile ilgili prosedürler hazırlanırken şunlara dikkat edilmelidir:

- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemler
- Çevre kirliliğinin önlenmesi için yapılacak uygulamalar
- Çamaşırların yıpranmaması için yapılacak uygulamalar
- Görevlilerin daha verimli çalışabilmelerini sağlayacak şekilde iş bölümü yapma
- Enerji ve gercin kullanımı sırasında uyulması gereken tasarruf tedbirleri

Kirli ve temiz çamaşırların takibi için işletme prosedürlerine göre belgeler düzenlenmelidir. Bu belgeler, ilgili görevliler tarafından zamanında ve doğru şekilde doldurulmalıdır. Konaklama işletmesine ait çamaşırların takibi amacıyla kullanılan form ve belgeler, manuel olarak ya da kullanılan otomasyon programı üzerinden düzenlenebilir. Her işletmenin kendine ait form ve belgeleri olmakla birlikte genellikle Görsel 1.21'deki bilgilerin yer aldığı formlar kullanılır.

..... UYGULAMA OTELİ		
ÇAMAŞIR TESLİM FORMU		
Tarih: .. /.. /20.. Saat:		
Kirli Çamaşır Sayısı	Çamaşır Çeşidi	Temiz Çamaşır Sayısı
	Çarşaf (tek kişilik)	
	Yastık kılıfı	
	Maid üniforması	
	
TESLİM EDEN İmza Adı Soyadı		TESLİM ALAN İmza Adı Soyadı

Görsel 1.21: Çamaşır teslim formu

Konuklara ait çamaşırların takibi için kullanılan formlar, kat hizmetleri personeli tarafından konuk odalarına bırakılır. Konukların doldurduğu formlar, kirli çamaşırları ile birlikte alınarak işletme prosedürlerine uygun şekilde çamaşırhane personeline iletilir. Temizliği tamamlanan konuk çamaşırları konuğa teslim edilir. Konuğa ait çamaşırhane ve hizmet bedelinin konuk hesabına eklenmesi için yapılan işler ve ücretlerinin belirtildiği konuk çamaşır formunun bir sureti ön büro personeline ulaştırılır.

Çamaşırhane hizmetlerinin işletme dışından temin edilmesi durumunda kat hizmetleri yönetimi, takip ve denetimle ilgili iş ve işlemleri yerine getirmelidir. Kat hizmetleri sorumlusu tarafından oluşturulacak dış kaynaklı hizmet alımı prosedürünün titizlikle uygulanması sağlanmalıdır. Oluşturulacak prosedür doğrultusunda hizmet alınacak işletme ile yapılacak sözleşmede çamaşırhane hizmetlerine ait tüm işlemler ayrıntılı olarak belirtilmelidir. Kirli çamaşırların alınmasından çamaşırların cinsine uygun yıkama, ütüleme, paketlenme, temiz çamaşırların teslimi (Görsel 1.22), ücretlendirilmesi, kullanılacak form, belge gibi konulara kadar her ayrıntı mutlaka sözleşmede belirtilmelidir.



Görsel 1.22: Temiz çamaşırların teslimi

Kat hizmetleri sorumlusu, kirli ve temiz çamaşırların teslim sürecini takip etmek ve alınan hizmetin standartlara uygunluğunu denetlemek zorundadır. Meydana gelebilecek aksaklıkların önlenmesi için takip ve denetim işlemleri zamanında ve titizlikle yapılmalıdır. Kat hizmetleri yönetiminde iş organizasyonu yapılırken dış kaynaklı hizmet alımı ile ilgili personel ve görevlerine ait yetki ve sorumluluklar dikkate alınmalıdır. Çamaşırhane hizmetlerini dış kaynaklardan temin eden işletmelerde ise bu süreçte görevli olan tüm personel, takip ve denetim sonuçlarını yöneticilerine bildirmelidir. Bu sayede işletmenin çamaşır temizlik giderleri ve standartları sürekli olarak kontrol altında tutulabilir.

Kat hizmetleri sorumlusu, iş organizasyonu yaparken çamaşırlarla ilgili işlemlerin düzenli bir şekilde yürütülmesi için bu süreçte yer alan tüm görevlilerin takip ve denetimini sağlayacak şekilde hareket etmelidir.

Kirli çamaşırların yerinden alınması, çamaşırhaneye teslim edilip yıkanması ve temiz çamaşırların ütülenip ilgili kişiye teslimi oldukça karmaşık ve zor bir süreçtir. Buna rağmen bu işlemler, iyi yapılan bir organizasyon sayesinde çok büyük işletmelerde bile sorunsuz bir şekilde yürütülebilir. Kat hizmetleri sorumlusu ve çamaşır işlemlerinde görev alan tüm personel; iş birliği içerisinde, yetki ve sorumluluklarına uygun hareket etmelidir. Bu sayede personelin moral, motivasyon ve verimliliğinin artması; konuk memnuniyetinin yükseltilmesi, sonuç olarak da işletme imajının olumlu yönde geliştirilmesi sağlanabilir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.8.1. UYGULAMA
KONU	KİRLİ VE TEMİZ OTEL ÇAMAŞIRLARIYLA İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	SÜRE: 15 DAKİKA

Görev: Kirli ve temiz otel çamaşırlarıyla ilgili işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Çamaşır teslim formu (otomasyon sisteminden alınan ya da manuel düzenlenen) ve klasör.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Otel çamaşırlarının uzun süre kullanılmasının sağlayacağı faydaların önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

- Günlük iş programında kat hizmetleri sorumlusu olarak sorumluluğunuzda bulunan personelin otel çamaşırlarıyla ilgili yapması gereken iş ve işlemleri belirleyiniz.
- İşletme prosedürlerinde belirtildiği şekilde kirli çamaşırların toplanıp çamaşırhaneye teslim edilmesi ve temiz çamaşırların alınmasıyla ilgili çalışmalarını gözlemleyiniz.
- Çamaşırların toplanıp teslim edilmesiyle ilgili formların doğru ve eksiksiz düzenlenip düzenlenmediğini kontrol edip ilgili bölümü imzalayınız.
- İhtiyaç duyulan sayıda temiz çamaşırın sağlanmasında ortaya çıkabilecek sorunlara anında müdahale ederek çamaşır ihtiyacının karşılanmasını sağlayınız (arızalı makinenin onarılması, ödünç çamaşır alınması vb.).
- Otel çamaşırlarının uzun süre kullanılmasının tasarruf açısından önemini tüm personele her fırsatta hatırlatınız. Personelin uygun şekilde çalışmasını sağlayınız.
- Sorumluluğunuzda bulunan çamaşırhane personeline çevre kirliliğini önleyici şekilde hareket etmelerinin önemini hatırlatınız. Personelin uygun şekilde çalışmasını sağlayınız.
- Kirli ve temiz otel çamaşırlarının hareketliliğinin takibi amacıyla düzenlenen tüm formların işletme prosedürlerine uygun şekilde arşivlenmesini sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME								TARİH	../././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Personelin otel çamaşırları ile ilgili görevlerini belirledi.	Otel çamaşırları ile ilgili işlemleri gözlemledi.	Çamaşırlarla ilgili formların doğru ve eksiksiz düzenlenmesini sağladı.	Ortaya çıkan sorunlara müdahale ederek aksaklığı giderdi.	Tasarruf edilmesi ve çevre kirliliğinin önlenmesi için personelin uygun şekilde çalışmasını sağladı.	Arşiv işlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	15	20	15	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN									

1. ÖĞRENME BİRİMİ	İŞ ORGANİZASYONU	1.8.2. UYGULAMA
KONU	KONUK ÇAMAŞIRLARIYLA İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	SÜRE: 15 DAKİKA

Görev: Kirli ve temiz konuk çamaşırlarıyla ilgili işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Konuk çamaşır formu ve klasör.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Konuk çamaşırlarıyla ilgili yapılan iş ve işlemlerin konuk memnuniyeti açısından önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

- Günlük iş programında kat hizmetleri sorumlusu olarak sorumluluğunuzda bulunan personelin konuk çamaşırlarıyla ilgili iş ve işlemlerini belirleyiniz.
- İşletme prosedürlerinde belirtildiği şekilde konuk çamaşırlarının toplanıp çamaşırhaneye teslim edilmesi ve temiz çamaşırların konuğa teslim edilmesiyle ilgili çalışmaları gözlemleyiniz.
- Çamaşırların teslimiyle ilgili formların doğru ve eksiksiz düzenlenip düzenlenmediğini kontrol edip formun ilgili bölümünü imzalayınız.
- Konuk çamaşırlarına ait ücretlerin konuk hesabına işlenmesi için düzenlenen konuk çamaşır formunun bir suretini işletme prosedürlerine uygun şekilde ön büroya iletiniz.
- Konuk çamaşırlarının hazırlanmasının konuk memnuniyetinin sağlanması açısından önemini tüm personele her fırsatta hatırlatınız. Personelin uygun şekilde çalışmasını sağlayınız.
- Sorumluluğunuzda bulunan çamaşırhane personeline tasarrufun ve çevre kirliliğini önleyici şekilde hareket etmenin önemini hatırlatınız. Personelin uygun şekilde çalışmasını sağlayınız.
- Konuk çamaşırlarının hareketliliğinin takibi amacıyla düzenlenen tüm formların işletme prosedürlerine uygun şekilde arşivlenmesini sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME									TARİH	../././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Personelin konuk çamaşırları ile ilgili görevlerini belirledi.	Konuk çamaşırları ile ilgili işlemleri gözlemledi.	Çamaşırlarla ilgili formların doğru ve eksiksiz düzenlenmesini sağladı.	Personelin tasarruflu ve çevre kirliliğini önleyecek şekilde çalışmasını sağladı.	Temiz çamaşırların konuklara teslim edilmesini sağladı.	Arşiv işlerini tamamladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)	
	PUANLAMA	20	15	20	15	10	10	10	100		
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN										

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri departmanında işletme kaynaklarının uyumlu ve verimli şekilde kullanılabilmesi için kararlar alınıp uygulanması sürecini ifade eder?

- A) Genel alanlar idaresi
B) Housekeeping bölümü
C) Kat hizmetleri departmanı
D) Kat hizmetleri yönetimi
E) Temizlik ve düzenin sağlanması

2. Aşağıdakilerden hangisi iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen kişi olarak tanımlanan kat hizmetleri personeli dir?

- A) Asistant housekeeper
B) Housekeeper
C) House attendant
D) House supervisor
E) Laundry supervisor

3. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri sorumlusunun işe başlamadan önce yapması gereken kişisel bakım işlemlerinden biri değildir?

- A) Ağız ve diş
B) Cilt
C) El ve ayak
D) Saç
E) Üniforma

4. Aşağıdakilerden hangisi belirli bir sürede yapılması planlanan işlerin nasıl, kimler tarafından ve hangi sırayla yapılacağını gösteren programdır?

- A) İş
B) Nöbet
C) Vardiya
D) Yönetici
E) Zaman

5. Aşağıdakilerden hangisi pas anahtarlarının teslim ve iade işlemlerinin takip edildiği deftere verilen isimdir?

- A) Anahtar iade
B) Anahtar teslim
C) Anahtar kontrol
D) Pas anahtarı imza
E) Pas anahtarı oluşturma

6. Kat hizmetleri sorumlusunun personelin kullanacağı malzemeler konusundaki genel davranışı, aşağıdakilerin hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Malzemenin bol bol kullanılmasına özen göstermeli.
B) En az seviyede malzeme kullanılmasını tavsiye etmeli.
C) Personele ellerinde bulunan malzemeyle idare etmelerini önermeli.
D) Malzemenin maliyeti azaltacak şekilde kullanılmasını teşvik etmeli.
E) Yerinde, zamanında ve yeterli miktarda malzeme kullanılmasını sağlamalı.

7. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri sorumlusunun önemli görevleri arasında yer alan personel denetiminin amaçlarından biri değildir?

- A) Personelin cezalandırılmasını sağlamak.
- B) Personelin işlerini standartlara uygun yapmasını sağlamak.
- C) Personelin mesleki gelişimine katkı sağlamak.
- D) Personelin motivasyonunun artırılmasını sağlamak.
- E) Personelin verimliliğinin artırılmasını sağlamak.

8. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri sorumlusunun sabah oda durum raporlarını toplamasının gerekçelerinden biri değildir?

- A) Günlük arızalı odaları görmek. B) Günlük artan ve azalan gelirleri görmek.
- C) Günlük boş odaları görmek. D) Günlük dolu odaları görmek.
- E) Günlük iş programını görmek.

9. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri departmanı demirbaşına kayıtlı eşyalardan herhangi birinin ödünç verilmeden önce yapılması gereken kontrollerden biri değildir?

- A) Hangi amaçla kim tarafından istendiği
- B) Ne kadar süre için istendiği
- C) Ödünç istenen eşyanın kalitesi
- D) Eşyaya ihtiyaç duyulup duyulmayacağı
- E) Yıpranma ve bozulma durumları

10. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri sorumlusunun çamaşırhane hizmetlerinin yerine getirilmesi ile ilgili prosedürleri hazırlarken dikkat etmesi gerekenlerden biri değildir?

- A) Çamaşırhanede alınacak iş sağlığı ve güvenliği önlemleri
- B) Çamaşırların yıpranmaması için yapılacaklar
- C) Çevre kirliliğinin önlenmesi için yapılacaklar
- D) En son teknoloji makinelerin kullanılması
- E) Personele yetki ve sorumluluk verilmesi

B) Aşağıdaki soruların cevaplarını boş bırakılan yerlere yazınız.

11. Örnek alınacak bir kat hizmetleri sorumlusunun özelliklerini sıralamanız istense aklınıza gelen ilk üç özellik ne olur?

12. Gelişen teknoloji, gelecekte konaklama işletmelerinin kat hizmetleri yönetiminde nasıl değişiklikler ortaya çıkarabilir?



KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ

KONULAR

- 2.1. ODA DENETİMİ
- 2.2. KORİDOR DENETİMİ
- 2.3. ARIZA VE HASARLAR İLE İLGİLİ PROSEDÜRLER
- 2.4. HAŞARE DENETİMİ
- 2.5. İŞ AKSAKLIĞINDA RASTLANAN AKSAKLILARIN GİDERME

TEMEL KAVRAMLAR

- çizelge
- denetim
- hasar
- hijyen
- kat şefi
- kontrol
- pest
- rapor
- sanitasyon (sağlık koruma)

HAZIRLIK SORULARI

1. “İtimat kontrole mâni değildir.” sözü size ne ifade ediyor? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Sizce kat denetim sürecinde formlar ve semboller neden önemlidir? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



GİRİŞ

Konukların kullanımına sunulan alan veya eşyalar, temizlik ve uygunluk açısından planlı ve sistematik bir şekilde denetlenir. Kat hizmetleri departmanının günlük işleyişinde denetimlerden kat şefleri sorumludur. Kat şefleri de organizasyon yapısına bağlı olarak kat hizmetleri müdürüne karşı sorumludur. Kendilerine tanımlanan katlardaki kat ofisi, merdiven, koridor ve konuk odalarının denetimini yaparlar. Genellikle üç veya daha fazla katı ya da 50 odayı denetlemekle yükümlüdürler.

Kat şeflerinin birincil sorumluluğu kat çalışanlarını eğitmektir (Görsel 2.1). Özellikle işe yeni alınan personel için eğitim konuları; işletme politikaları, prosedürleri ve çalışma yöntemleri üzerinedir. Bir personelin işini iyi yapabilme yeteneği, aldığı eğitimin kalitesinin yansıması olacaktır. Yapılan denetimler ise personel eğitiminin bir parçası olarak görülür.



Görsel 2.1: Kat şefi tarafından verilen personel eğitimi

Kat şefleri, bağlı oldukları birim ve amirleriyle hem yazılı hem de sözlü iletişim kurar. Denetimlerde günlük faaliyetler, personelin gelişimi ve işlerin planlaması ile ilgili yazılı belgelerle iletişim kurulur.

İyi bir denetim; doğru temizlik maddeleri, doğru ekipman ve doğru prosedürlerle verimli çalışma sağlanır. Kat şefleri, işlerin hızlı ve verimli şekilde yapılmasında çalışanlar için gerekli olan ekipmanları temin etmekle sorumludur. Denetimler esnasında bu ekipmanlarda eksiklik veya arıza olmaması için bakımlarının yapıp yapılmadığı tespit edilmelidir.

Bir denetim programı, sağlıklı bir geri dönüş sağlayacak şekilde yapılmalıdır. Konuk odaları ve konaklama işletmesinin ortak alanlarının denetimi için kontrol listeleri [checklist (çeklist)] hazırlanmalıdır. Kat şefleri, denetimler esnasında konukların şikâyet ve önerilerini de değerlendirmelidir. Bu sayede konuk memnuniyetinde artış sağlanabilir.

2.1. ODA DENETİMİ YAPMA

Oda denetimi, temizlik sürecinin önemli bir parçasıdır. Olumlu denetim raporu oluşturulan odalar, yeniden satış ve doluluk oranları için kullanılır. Denetimi yapan kat şeflerinin ayrıntılara dikkat etmesi, konunun önceden belirlenmiş standartlardaki bir odada konaklamasını sağlar (Görsel 2.2).



Görsel 2.2: Denetim yapan kat şefi

Oda denetimleri, konukların güvende olması içindir. Oda denetimi sırasında hasar görmüş zemin, yüzey, kilitlerin çalışma durumu gibi sorunlar belirlenebilir. Konuğa zarar verebilecek herhangi bir durum, oda denetiminde tespit edilir ve bu durum düzeltilir.

Oda denetimleri, konuklara sunulan tüm cihazların çalışır durumda kalmasını sağlar. Bunlara TV, mini bar, sıcak ve soğuk su makineleri, kahve makineleri gibi elektronik cihazlar dâhildir. Odalarda sorun olmadığından emin olmak için tüm bunların kontrol edilmesi gerekir.

Oda ve banyoların denetimi; yüksek seviyelerden alçak seviyelere doğru, duvara paralel veya karşıdan bakılarak saat yönünde ya da saat yönünün tersine olacak şekilde gerçekleştirilir. Bu denetimden sonra tavan ve zemin kontrolü yapılır. En sonunda konukların kullanımına sunulan eşyaların kontrolü yapılır. Kat şeflerinin odaya son bakışı, konukların odaya ilk bakışı olacaktır.

Odaların giriş ve yatak bölümünün bulunduğu kısımda genel olarak şu denetimler yapılır:

- Odanın giriş kısmındaki zeminde toz veya leke izi olup olmadığı
- Kapı kolunda DND [do not disturb (du nat distörb) (rahatsız etmeyiniz)] kartı olup olmadığı
- Kapı kilitlerinin durdurucuları ya da zincirlerinin uygunluğu
- Tavan, duvar ve ahşap eşyaların kir, toz veya zarar durumları
- Pencere ve pervazlarının temizliği
- Pencerelerin kilit sisteminin çalışıp çalışmadığı
- İklimlendirme sistemlerinin çalışıp çalışmadığı ve temizliği
- Yatağın ve nevresim takımlarının temizlik ve uygunluğu
- Yatağın kenarları, başlık kısmı ve altında çöp veya unutulmuş eşya olup olmadığı
- Kullanılan mobilya ve beyaz eşyaların toz, kir, pas veya zarar görme durumları
- Aydınlatma sistemlerinin çalışıp çalışmadığı ve temizliği
- Kontroller sonucunda elde edilen verilerin çizelgeye işlenip işlenmediği

Banyolarda genel olarak yapılan denetimler şunlardır (Görsel 2.3):

- Banyo kapısının yüzeyinde toz veya leke izi olup olmadığı
- Işık anahtarları ile çevresindeki duvar alanının durumu ve temizliği
- Tavan, duvar ve ıslak yüzeylerin kir, toz veya zarar durumları
- Demirbaş malzemelerin çalışır durumda olup olmadığı ve temizliği
- Buklet malzemelerinin sayısı ve yerleşimi
- Havluların yerleşimi ve yeterliliği
- Kontroller sonucunda elde edilen verilerin çizelgeye işlenip işlenmediği



Görsel 2.3: Banyo denetimi

VIP konukların odaları, kat şeflerinin yanı sıra genel kat yöneticisi [executive housekeeper (ikzekütiv hauskipır)] ya da otel müdürü tarafından denetlenir.

VIP odaların denetiminde dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- Kat denetimi için kullanılan kontrol listesindeki maddeler tekrar gözden geçirilmelidir.
- Detaylı temizlik kontrolü yapılmalıdır.
- Odanın kötü koku, rutubet gibi faktörlerden arındırılmış olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- VIP konuklara sunulacak meyve sepeti, çiçek sepeti, içecek gibi ikramlıkların yerleşimi gözden geçirilmelidir.
- VIP konuğun daha önceki konaklamasındaki -varsa- tercih ve geri bildirimlerine göre düzenleme yapıp yapılmadığı kontrol edilmelidir.
- Kullanılan çarşaflar ile nevresim takımlarında leke izi ve kırışıklık olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- Banyo ve odadaki eşyaların kirlenme derecesini ölçmek için bu eşyalar beyaz bir bez (paçavra), temiz beyaz bir eldiven ya da pamuklu çubuk yardımıyla silinerek temiz olup olmadıkları kontrol edilmelidir (Görsel 2.4).



Görsel 2.4: VIP odaların toz kontrolü

Konuk odalarında temizlik yapılırken kat görevlilerinin zaman zaman ihmal ettiği ya da gözden kaçırdığı alanlar olabilir. Bu yüzden genel denetim yapılmalıdır.

Genel denetimlerde mutlaka kontrol edilmesi gereken alanlar şunlardır:

- Yatak ile komodinin arasındaki alan
- Çekmece ya da dolapların iç kısımları
- Tüm seyyar aksesuarların alt yüzeyleri
- Resim çerçevelerinin üst kısımları
- Telefonun ahize ve kulaklık kısmı
- Kapıların üst kenarları
- Süpürgelikler
- Varsa duş paspasının alt kısmı
- Borular, tuvalet kâğıdı aparatları, klozetin arkası ve köşeler
- Banyo havalandırma delikleri
- Pencere ve kapı rayları

Tüm temizlik alanlarının denetimi için kontrol listeleri kullanılabilir. Kontrol listesi, denetimlerde her detayın denetlenmesini sağlamada önemli bir araçtır. Kontrol listeleri; denetlenmesi gereken tüm yüzey, zemin ve eşyalarda ulaşılması gereken temizlik ve hijyen standartlarını ortaya koyar. Denetimi yapan kat şeflerinin de çeşitli gözlemlerini ve yaptığı kontrolleri kayıt altına almasına olanak sağlar (Görsel 2.5). Denetim kontrol listeleri ne kadar ayrıntılı olursa denetim de o kadar derinlemesine yapılır.



..... UYGULAMA OTELİ
KAT ŞEFİ ODA KONTROL LİSTESİ



ODA No.		TARİH: .. /.. /20..
KAT ŞEFİ		Belirtilmesi Gereken Özel Hususlar
ODA GÖREVLİSİ		
TAMAM	✓	
ARIZA / EKSİK	X	
	TEMİZLİK DURUMU	MALZEMELERİN DURUMU
KAPILAR	Dış kısmın temizliğini yapma İç kısmın temizliğini yapma	Boya soyulması ve diğer hasarlar mevcut.
		Kolayca açılmıyor. Kilidi açılmıyor.
		Güvenli bir şekilde kapanmıyor veya kilitlenmiyor.
		Hava sıyırma sisteminin (hava akışını engelleyen sistem) değiştirilmesi gerekiyor.
YATAK ODASI	Zemin temizliği yapma Duvar temizliği yapma Tavan temizliği yapma	Halıda delik veya yanıklar var.
		Halı için buharlı temizlik gerekiyor.
		Duvarlar hasar görmüş.
		Duvarların yeniden boyanması gerekiyor.
PENCERELER	Dış kısmı kontrol etme İç kısmı kontrol etme Pervaz ve eşikleri kontrol etme Perde ve tülleri kontrol etme	Tavan hasarlı.
		Tavanın yeniden boyanması gerekiyor.
		Kırık veya eksik olduğu için değiştirilmesi gerekiyor.
		Yırtık veya eksik olduğu için değiştirilmesi gerekiyor.
MOBİLYA VE AKSESUARLAR	Mobilyaları cilalama veya mobilyaların tozunu alma Çöp sepeti ve kül tablalarını boşaltma Dezenfekte edilmiş bardakları yerine koyma Eksik askıları değiştirme Tek kullanımlık ürünleri atma Standart konuk odası olanaklarını yenileme Aynaları temizleme Telefonu dezenfekte etme ve telefon ahizesini temizleme Televizyonun üst ve arka kısmı dâhil tozunu alma Su ısıtıcısını kontrol etme Abajurların tozunu alma Işıklandırmayı kontrol etme Perdeleri yerleştirme Oda spreyini kullanma ve odayı havalandırma	Mobilyalarda aşırı çizikler var.
		Mobilya döşemesinde yırtık var.
		Şifonyer veya masa üzerinde eksik kulplar var.
		Aynanın değiştirilmesi gerekiyor.
		TV'nin ayarlanması veya tamir edilmesi gerekiyor.
		Telefonun onarılması gerekiyor.
		Işık düğmesi veya plakası kırık.
		Duvar prizleri çalışmıyor.
		Kırık veya eksik abajurlar var.
		Duman dedektörü çalışmıyor.
		Termostat çalışmıyor.
		Klima filtrelerinin temizlenmesi gerekiyor.
		Perde kornişleri kırık veya eksik korniş düğmesi var.
		KONUK EŞYALARININ KONTROLÜ
BANYO	Küvet ve duşu temizleyip dezenfekte etme Fayansı temizleme Tuvaleti temizleyip dezenfekte etme Lavaboyu temizleyip dezenfekte etme Tüm krom muslukları parlatma Duş perdesinin içini silip temizleme Duş çubuğunu silip temizleme Rafları silme Tavan temizliğini yapma Duvar temizliğini yapma Zemin temizliğini yapma Havalandırma ızgarası ve fanını temizleme Buket malzemelerini kontrol etme Ayna temizliğini yapma Temiz havlu ve banyo paspasını yerleştirme Sabun ve şampuan kontrolünü yapma Tuvalet kağıdı kontrolünü yapma	Kapı hasarlı
		Duş kabini paslanmış.
		Küvetin etrafındaki döşeme gevşek.
		Sızdıran musluk var.
		Klozet kapağı gevşemiş.
		Tuvalette mekanik sorun var.
		Fanda gürültü var.
		Fan çalışmıyor.
		Duvar ve tavanların boyanması gerekiyor.
		Duş perdesinin değiştirilmesi gerekiyor.
		Yer döşemesi gevşemiş.
		Aynanın değiştirilmesi gerekiyor.

Görsel 2.5: Kat şefi oda kontrol listesi

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ	2.1. UYGULAMA
KONU	ODA DENETİMİ YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Oda denetimi yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti, kalem ve oda kontrol listesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın konuk memnuniyeti üzerindeki önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Oda kontrol listesi hazırlayınız.
2. Oda kapılarını kontrol ediniz.
3. Konukların yatacağı yatakları ve kullanacağı alanları kontrol ediniz.
4. Pencere ve pervazları kontrol ediniz.
5. Mobilya ve aksesuarları kontrol ediniz.
6. Banyo kontrolü yapınız.
7. Konuk odasında yapılan denetimlerde eksik ya da hasarlı olan malzeme varsa notunu alınız ve ilgili birime bilgi veriniz.
8. Oda kontrol listesini eksiksiz ve anlaşılır bir şekilde doldurunuz.
9. Oda kontrol listesini dosyalanmak üzere arşive kaldırınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel temizlik ve hijyene uygun iş kıyafeti giydi.	Oda kapılarını kontrol etti.	Konukların kullanacağı alanları kontrol etti.	Pencere ve pervazları kontrol etti.	Banyo kontrolünü yaptı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

2.2. KORİDOR DENETİMİ YAPMA

Konaklama işletmesinin büyüklüğü ve fiziksel yapısına göre konuk odalarının bulunduğu katlarda çeşitli uzunlukta koridorlar bulunur. Koridorun temizliği, genişlik ve uzunluğuna göre bölümlere ayrılarak yapılmalıdır. Koridorun yarısı temizlik, diğer yarısı da kullanım için ayrılmış değildir. Taş veya mermer zeminli koridorların temizliği esnasında mutlaka uyarı levhaları kullanılmalıdır.

Konaklama işletmeleri; katlarda gürültüyü azaltmak, sıcak bir atmosfer oluşturmak, kayıp düşmelere karşı güvenlik sağlamak gibi nedenlerle koridorlarda halı kullanmayı tercih etmektedir. Bu yüzden koridor denetimlerinde zemin halılarının durumu da göz önünde bulundurulmalıdır.

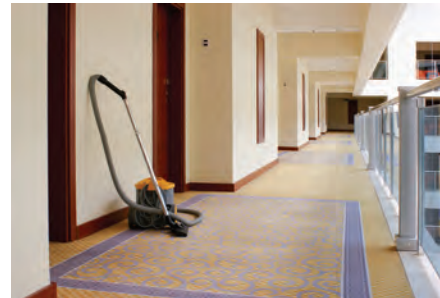
Kat şeflerinin koridor denetiminde yerine getirilip getirilmediğini kontrol etmesi gereken temizlikler şunlardır (Görsel 2.6):

- Halıların günlük olarak süpürülmesi (Halılar en fazla 6 ayda bir yıkanmalıdır.)
- Koridorlardaki süpürgeliklerin temizliği
- Duvarlardaki parmak izi ya da başka lekelerin temizliği
- Koridorda kullanılan ayna ve resimlerin temizliği
- Kapıların ve kapı kollarının temizliği
- Yangın fıskiyelerinin temizliği
- Yangın dolabı ve ekipmanlarının temizliği
- Aydınlatmalar ve aydınlatma anahtarlarının temizliği
- Koridorların giriş çıkışları, asansör ya da merdiven bağlantılarının temizliği

..... UYGULAMA OTELİ		KAT ŞEFİ KORİDOR KONTROL LİSTESİ	
KAT		TARİH: .. /.. /20..	
KAT ŞEFİ		Belirtilmesi Gereken Özel Hususlar	
KAT GÖREVLİSİ			
TAMAM	✓		
ARIZA / EKSİK	X		
TEMİZLİK DURUMU			
Koridor görünür leke, kir ve tozdan arındırıldı.			
Aydınlatma ve aydınlatma aparatları temizlendi.			
Acil çıkış kapılarının önü ve arkası temizlendi.			
Havalandırma ızgaraları temizlendi.			
Süpürgelikler temizlendi.			
Ayna ve çerçeveler temizlendi.			
Zemin temizliği yapıldı.			

Görsel 2.6: Kat şefi koridor kontrol listesi

Kat şefi; koridorları denetlerken temizlik ekipmanlarının çalışanlar tarafından doğru şekilde kullanılıp kullanılmadığını ve iş bittikten sonra da bakım, saklama, depolama kurallarına uyulup uyulmadığını gözlemlemelidir. Koridor temizliğinden sonra malzemelerin kat ofislerine geri götürülmesi, iş güvenliği ve sağlığı açısından önemlidir. Koridorlarda unutilan temizlik malzemeleri veya eşyaları, konuklar için olumsuz bir izlenim yaratabilir ve güvenlik riski oluşturabilir (Görsel 2.7). Bu nedenle denetimlerde bu hususlara da dikkat edilmelidir.



Görsel 2.7: Koridorda unutilan temizlik aleti

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ	2.2. UYGULAMA
KONU	KORİDOR DENETİMİ YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Koridor denetimi yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti ve kalem.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın konuk memnuniyeti üzerindeki önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Koridor kontrol listesi hazırlayınız.
2. Koridordaki halı ve zeminlerde leke, kir ve toz denetimi yapınız.
3. Koridor aydınlatma ve aydınlatma aparatlarının temizlik kontrolünü yapınız.
4. Acil çıkış kapıları, asansör bölgesi ve merdiven bağlantılarının temizliğini kontrol ediniz.
5. Süpürgeliklerin temizliğini kontrol ediniz.
6. Havalandırma ve iklimlendirme araçlarının temizliğini kontrol ediniz.
7. Koridorda bulunan tablo ya da dekoratif malzemelerin temizliğini kontrol ediniz.
8. Yangın dolabı ve ekipmanların temizliğini kontrol ediniz.
9. Zemin temizliğini kontrol ediniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Koridor aydınlatmalarını kontrol etti.	Acil çıkış kapıları ve asansör bölgesi temizliğini kontrol etti.	Süpürgeliklerin kontrolünü yaptı.	Havalandırma ve iklimlendirme araçlarının temizliğini kontrol etti.	Zemin temizliğini kontrol etti.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

2.3. ARIZA VE HASARLAR İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA

Konaklama işletmelerinde ortaya çıkan çeşitli inşaat işleri ve enerji kaynaklarına bağlı arızaların giderilmesi ve bakımından teknik servis sorumludur. Teknik servis, özellikle bazı büyük konaklama işletmelerinde **mühendislik bölümü** olarak adlandırılır.

Kat hizmetleri departmanı, konaklama işletmesinin genelinde görev alır. Konuk odaları, genel alanlar ve konaklama işletmesinin dış mekânlarında ortaya çıkan arızaların giderilmesini sağlamak üzere teknik servis ile iletişim kurar.

Konuk odalarında ortaya çıkan arızalar, kat görevlileri ya da konuklar tarafından fark edilebilir. Konuklar bu tür sorunları genellikle ön büro departmanına iletir. Bunun dışında bazı işletmeler, odalara konukların doldurması için onarım talep formu bırakabilir (Görsel 2.8). Konaklama işletmesinde meydana gelen arıza veya hasarlara konuk sebep olmuşsa maliyeti konuktan talep edilebilir. Arıza takibini ise kat hizmetleri yürüteceğinden arızaların hem ön büroda hem de kat ofisinde kaydının olması gerekir. Bu nedenle arızalar için kullanılan arıza formu (Görsel 2.9); ön büro, kat hizmetleri ve teknik servis için üç nüsha hâlinde hazırlanır.

UYGULAMA OTELİ	
Onarım Talep Formu	
YATAK ODASI-GİRİŞ-DOLAP	
<input type="checkbox"/> DUVARLAR	<input type="checkbox"/> KAPILAR
<input type="checkbox"/> TAVAN	<input type="checkbox"/> IŞIKLAR
<input type="checkbox"/> ZEMİN	<input type="checkbox"/> MİNİ BAR
<input type="checkbox"/> PENCERELER	<input type="checkbox"/> SU ISITICISI
<input type="checkbox"/> TV SEHPASI	<input type="checkbox"/> PERDELER
<input type="checkbox"/> TV	<input type="checkbox"/> OKUMA LAMBASI
BANYO	
<input type="checkbox"/> AYNA	<input type="checkbox"/> KLOZET
<input type="checkbox"/> DUŞ	<input type="checkbox"/> AYDINLATMA
<input type="checkbox"/> DUVAR	<input type="checkbox"/> FAYANSLAR
<input type="checkbox"/> DUŞ KABİNi	<input type="checkbox"/> KAPI
Notlar:	
Not: İşaret konan kutu ile ilgili kontroller yapılacaktır.	

Görsel 2.8: Onarım talep formu

UYGULAMA OTELİ	
Arıza Formu	
TARİH	SAAT
ODA No.	
YER	
BİLDİRİM YAPAN	
ARIZA	
SORUMLU BİRİM	
SORUMLU KİŞİ	
BİTİŞ TARİHİ	BİTİŞ SAATİ
NOTLAR	
DEPARTMAN AMİRİ	İMZA

Görsel 2.9: Arıza formu

Arıza uzun süreli onarım gerektiriyorsa odanın satışı geçici olarak durdurulabilir. Ön büro kayıtlarında herhangi bir oda; yenileme, bakım ya da hasar nedeniyle uzun süreli olarak satış dışı bırakılacaksa OOO [out of order (aut of ordır)]; sigorta, tv, su ısıtıcı gibi küçük sorunlarla kısa süreli satış dışı tutulacaksa OOS [out of service (aut of sörvis)] koduyla hizmet dışı tutulur. Konaklama hizmetleri ile teknik servis, enerji tasarrufu ve temizlikte yararlanılan bazı makinelerin onarımı, bakımı gibi konularda da iletişim kurabilir.

Kat şeflerinin denetimler esnasında karşılaşılabileceği arıza ve hasarlar vardır.

Elektrik Arızaları: İklimlendirme sistemleri, aydınlatma sistemleri, prizler, mini bar arızaları vb.

Mekanik Arızalar: Elektrik süpürgesi, koridorlardaki buz makineleri, saç kurutma makineleri arızaları vb.

Sihhi Tesizat Arızaları: Musluk, duş, drenaj boruları, klozet arızaları vb.

İnşaat İşleri: Zemin ve duvarlarda meydana gelen aşınma, yıpranma, çatlak vb.

Marangozluk İşleri: Her türlü kırık, sallanan mobilya ve aksesuarları.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ	2.3. UYGULAMA
KONU	ARIZA VE HASARLAR İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Arıza ve hasarlarla ilgili işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti ve kalem.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın konuk memnuniyeti üzerindeki önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Kat denetimlerinde görülen arıza ya da hasarlar ile ilgili formları hazırlayınız.
2. Kat denetiminde arıza türüne göre arıza formunu anlaşılır ve açıklayıcı bir şekilde doldurunuz.
3. Arıza ya da hasarın onarımı için onarım talep formunu doldurunuz.
4. Onarım talep formunu ilgili departmana iletiniz.
5. Arıza ve hasar takibi yapınız.
6. Arıza ya da hasar uzun sürecekse resepsiyona bilgi veriniz ve odayı satışa kapatınız.
7. Arıza ve hasar onarım formlarını dosyalanmak üzere arşive kaldırınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Arıza ve hasar formları hazırladı.	Arıza ve hasar formlarını anlaşılır ve açıklayıcı şekilde doldurdu.	Onarım talep formu oluşturdu ve ilgili departmana bilgi verdi.	Arıza ve hasar takibi yaptı.	Uzun süren onarımlar için resepsiyona bilgi vererek odayı satışa kapattırdı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

2.4. HAŞERE DENETİMİ YAPMA

Turizm sektöründe **pest kontrol**; haşere ve zararlı türlerin işletme sahasına girmesinin engellenmesi ve kontrol edilmesini hedefleyen, tüm bütünleşmiş haşere yöntemlerinin kullanıldığı faaliyetler bütünüdür. Konaklama işletmelerinde haşereyle mücadele ve haşere için koruyucu önlemlerin alınması, kat hizmetleri departmanının sorumluluğundadır.

Eklem bacaklılar ve kemirgenler sınıfına dâhil olan hayvan veya bitkilerin verebileceği zararları en düşük düzeyde tutarak sağlıklı ve güvenli bir ortam oluşturmak için yapılan faaliyetlerin tümü, haşere denetiminin bir parçasıdır. Konaklama işletmesi belirlenen aralıklarla ilaçlansa da kat görevlileri, haşere denetimini sürekli yapmalı ve gerekli tedbirleri almalıdır. Haşere denetimi yapabilmek için haşere türlerinin tanınması gerekir.

Haşere türleri şunlardır:

- Böcekler (hamam böceği, termit, pire vb.)
- Eklem bacaklılar (kene, örümcek vb.)
- Mikro bakteriyel canlılar (bakteriler, küf mantarları vb.)
- Yabani otlar (istenmeden, doğal olarak oluşan her türlü bitki.)
- Yumuşakçalar (salyangoz, tırtıl vb.)
- Omurgalılar (fare türü kemirgenler)

Haşerelerin ortaya çıkış zamanlarına göre denetimler değişiklik gösterir. Haşerelerin ortaya çıkış zamanları ve kontrol edilmeleri gereken zamanlar şunlardır:

- Sürekli görülebilenler haşereler (hamam böceği, karınca vb.) neredeyse yılın tümünde görülebilir ve sürekli kontrol gerekir.
- Göçmen (döngüsel) haşerelerin (sinek türleri, çekirgeler vb.) ara sıra ya da mevsimsel kontrolü gerekir.
- Üreme potansiyeli olan haşerelerin zamana bağlı kalmaksızın şartlar sağlandığında üreme ve ortaya çıkma durumları gözlemlenmelidir.

2.4.1. Sıklıkla Karşılaşılan Haşere Türleri ve Haşere Denetimi

Tahtakurusu: Adının aksine kanla beslenen küçük haşeredir. Tahtakurusu ısırığı sonucunda deride tahriş, uyku eksikliği ve psikolojik endişe oluşabilir. Tahtakuruları; kendine yuva edindikleri mobilya, parke, dolap, kapı ve pencere doğramaları, yatak (Görsel 2.10), yatak başlıkları, yorgan, yastık, çarşaf gibi ortamlarda yaşayabilir. Bu sebeple buralar denetimlerde kontrol edilmelidir. Genellikle kabuğunu döktüğü için tespit edilmesi ve takibi nispeten kolaydır.



Görsel 2.10: Tahtakurusu bulunan yatak

Gümüş Böceği: Parlak gri rengi, kıvrımlı hakaretleri nedeniyle bu adla anılır (Görsel 2.11). Genellikle nemli ve pis alanlardan insanların kullanım alanlarına ulaşır. Kalorifer petekleri hatta gider borularından bile kolay bir şekilde gelebilir. Pis yerlerde hareket etmesinden dolayı üzerinde barındırmış olduğu mikropların fazla olması da önemli bir ayrıntıdır. Kâğıt, selülozik malzemeler ve pamuk ürünleri gümüş böceğinin yaşam ve beslenme alanlarıdır. Islak zeminlerin ve nemli alanların denetiminde dikkat edilmesi gereken bir haşeredir.



Görsel 2.11: Gümüş böceği

Hamam Böceği: Türkiye’de **kalorifer böceği** ya da **karafatma** olarak da tanımlanır (Görsel 2.12). Bakteri ve diğer zararlı mikropların dağılmasına sebep olur. Genellikle banyo, tuvalet gibi ılık ve nemli alanlarda görülür ancak duvar çatlaklarında veya boşluklarda yaşamını sürdürür.

Hamam böceğinin varlığını denetlerken çekmece, ıslak alanlar, kapıların üstü, süpürgeliklerin açıklık olan kısımları gibi yerlerde küçük ve karabiber benzeri bir dışkı olup olmadığına bakmak gerekir. Hamam böceği sayısı artmışsa ortamda küf kokusu da hissedilebilir. Bu haşerelerin oluşumunu engellemenin en iyi yolu, hijyen ve sanitasyon kurallarına sıkı sıkıya bağlı kalmaktır.



Görsel 2.12: Hamamböceği

Sinekler: Havalanın ısınmasıyla beraber ortaya çıkar. Özellikleri ve fiziksel görüntülerine göre kendi aralarında ayrılabilirler. Farklı özellikteki sineklerin yaşam şartları da farklı olabilir. Tüm sivrisinekler kan emici değildir. Dişiler kan emer, erkekler ise polen ve nektarla beslenir (Görsel 2.13). Çoğu, ışığa yönelir. Bu nedenle ışık tuzakları kullanılabilir.

Sinekler, gıda ve yüzeyleri kirletip insan ve hayvanlara hastalık yayar. Konaklama tesislerinde kapıların kapalı tutulması, sineklik takılması, giriş noktalarının sızdırmazlığı gibi fiziksel yöntemlere başvurulabilir ancak her koşulda sanitasyon tedbirleri alınmalıdır.



Görsel 2.13: Sivrisinek

Örümcekler: Çoğu zararsızdır ve böcek popülasyonunun kontrolünde önemli rol oynar. Örümcekler, hava ile temas ettiğinde ipliğe dönüşen bir sıvı salgılar. Bazı örümcekler nemli ortamları tercih eder. Karanlıkta saklanır. Güneş görmeyen döşeme altı boşlukları, odaların diğer rutubetli kısımları gibi yerlerde yaşar. Bazı örümcek türleri ise alt döşeme, havalandırma boşluğu, odaların üst köşeleri, kat araları gibi kuru ve sıcak yerleri tercih eder.

Bugüne kadar dünya üzerinde on binlerce örümcek türü tespit edilmiştir. Bu eklem bacaklıların sekiz bacağı vardır ve gövdeleri iki kısımdan oluşur. Üreme mevsimi genellikle sonbahardır. Özellikle belirli süre kullanım dışı bırakılmış odalar ya da az kullanılan katlarda örümcek ağlarının kontrol edilmesi gerekir (Görsel 2.14).



Görsel 2.14: Örümcek ağı

Karıncalar: Konaklama işletmelerinde firavun karıncasından kraliçe ya da marangoz karıncaya kadar birçok farklı karınca türü görülür (Görsel 2.15). Karıncalar siyah, kırmızı, kahverengi veya sarı renkte; beli kıstırılmış, antenleri dirsekli, kanatsız veya kanatlı olabilir. Karıncalar her yerde görülebilir. Koloniler hâlinde yaşar ve buldukları yerde hızlıca çoğalır. Konaklama işletmelerinde görülen karıncaların çoğu; yiyecek ve suyun bulunduğu mutfak, banyo gibi alanlarda bulunur. Karıncalar sıklıkla yaz aylarında görülmeye başlar.



Görsel 2.15: Karınca türleri

Kertenkeleler: Genellikle güneş ve sıcaklığı seven hayvanlardır (Görsel 2.16). Çok küçük ve narin yaratıklardır. Bu kertenkelelerin kendilerini koruma amaçlı ototomi özelliği vardır. Kuyruklarını otomatik olarak koparma gücüne sahiptir.

Kertenkele kontrolü genellikle yılın daha sıcak dönemlerinde yapılır. Kertenkeleler soğukkanlıdır. Bu nedenle soğuk mevsimde vücut sıcaklıklarını eski hâline getirmek için konaklama işletmesinin sıcak köşelerinde kış uykusuna yatar. Daha sıcak dönemlerde dışarı çıkar. Duvarlarda yukarı ve aşağı doğru sürünerek gittikleri görülebilir. Işık kaynaklarının etrafında uçan ve kendilerine göre daha küçük böceklerle beslendikleri için genellikle gün batımından sonra ortaya çıkar. Kertenkeleler ayrıca hamam böceklerinin istila ettiği yerlerde de bulunur.



Görsel 2.16: Kertenkele

Kemirgenler: Sıçan, fare (Görsel 2.17) ve sincaplar aynı familyadandır. Bu hayvan grubu dişlerinden ayırt edilir. Dişleri sayesinde her türlü sert maddeyi kemirebilir. Kemirgenlerin pek çok farklı türü vardır. Genellikle nemli ve sıcak yerlerde yaşamayı tercih eder. Yediği yiyeceklerin üzerine dışkılarını yapar. Tüpleri de bu gıdaların üzerine düşer. Etrafta dışkılarını bulduğunda tespit edilebilir.





Görsel 2.17: Fare

2.4.2. Haşere Denetimi



Konaklama tesislerinde haşere denetimi için personelin eğitilmesi çok önemlidir. Tüm personel, zararlıların üremesi ve varlıklarını sürdürmesinin engellenmesi konusunda doğru şekilde bilgilendirilmelidir.

Haşerelerin belirtilerinin dikkatle takip edilmesinin önemi personelle düzenli olarak paylaşılmalıdır. Bu belirtiler günlük olarak takip edilmelidir. Personelin haşere gözlem çizelgesi kullanması, haşerelerin tespitinde kolaylık sağlar (Görsel 2.18). Haşerelerin bazı işaretleri oldukça belirgindir. Örneğin yerdeki dışkı kemirgenlerin varlığının açık işaretidir. Diğer haşerelerin tespiti daha zor olabilir. Kilim, halı ve havlulardaki küçük delikler güvelerin veya halı böceklerinin varlığını gösterir. Bu eşyalar düzenli olarak incelenmedikçe haşerelerin tespit edilmesi zordur. Ayrıca bazı zararlılar genellikle sadece sesle tespit edilir. Örneğin hışırtı sesleri (keskin bir kokuyla birlikte) hamam böceği varlığını gösterir. Vızıltılar ise çatı, duvar veya havalandırma delikleri içinde bir yaban arısı yuvasına işaret edebilir. Bu tür sesler, bir konaklama işletmesinin günlük işlemlerinde gözden kaçabilir. Bu nedenle ses konusunda da tetikte olmak önemlidir. Kontroller yapılmazsa konaklama işletmesi ancak bir konuk şikâyetinde sorunun farkına varabilir.

 <p style="text-align: center;">..... UYGULAMA OTELİ</p> <p style="text-align: center;">HAŞERE GÖZLEM ÇİZELGESİ</p> 					
Tarih	Saat	Haşere Problemi Tanısı	Tespit Edilen Yer	Tespit Eden Personel	İmza

Görsel 2.18: Haşere gözlem çizelgesi

Haşerelerle etkili mücadele için yüksek temizlik standartları sağlanmalı ve gerekirse talimatlar oluşturulmalıdır (Görsel 2.19). Yatak altı, dolap arkası gibi uzun süre kontrol edilmeyen; yemek kırıntıları olabilecek, karanlık veya gizli alanlar haşereleri cezbeder. Oda görevlileri tarafından bu tür alanların düzenli olarak temizlenmesi, haşerelerin alanlara yerleşmesi ve yumurtlamasını engeller.

  <p style="text-align: center;">..... UYGULAMA OTELI HAŞERE TEMİZLİK TALİMATI</p>			
Yürürlük Tarihi: .. /.. /20..	Revizyon:	Revizyon Tarihi:	Sayfa No.:
Departman:	Kat hizmetleri		
Talimat Kodu:	T-15		
Pozisyon:	HK şefleri ve genel alan personeli		
UYGULAMALAR			
<ul style="list-style-type: none"> • Haşere firması ile yıllık olarak anlaşma yapmak. • Her ay tüm konaklama işletmesinin ilaçlanmasını sağlamak. • Konaklama işletmesinin tüm departmanlarına ilaçlama programı bilgisini vermek. • Haşere gözlem kayıt formlarını departmanlara dağıtmak. • İlaçlama periyodu dışında haşere problemi ile karşılaşırsa firmaya bedelsiz ilaçlama yaptırmak. • Haşere tespit edilen yerlerin yazılı olduğu listeyi kullanarak ilaçlama ekibi ile birlikte ilaçlama yapmak. • İlaçlama yapılırken kat hizmetleri elemanlarından en az biriyle ilaçlama ekibine refakat etmek. • Rutin ilaçlama sonunda ilaçlama firması tarafından hazırlanan ve mücadelesi hedeflenen haşere türü, servis sorumlusu, servisin başlama ve bitiş saati, servis sırasında karşılaşılan aksaklıklar ile işletmenin alması gereken tedbirleri içeren servis raporuna uymak. 			
Görsel 2. 19: Haşere temizlik talimatı			

Haşerelerin giriş noktalarının sınırlandırılması için binanın yapısal bütünlüğü (çatlak, pencereler arası boşluk vb.) kontrol edilmelidir. Duvardaki en küçük boşluk; kemirgen, karınca, hamam böceği ve daha birçok haşerenin konaklama işletmesine girmesi için gereken tek şeydir. Bu yüzden boru tesisatı incelenmelidir. Borular ile boruları çevreleyen duvarlar arasında da boşluk olmadığından emin olunmalıdır.

Konaklama işletmesini zararlılardan korumak için atılabilecek en önemli adım, profesyonel bir haşereyle mücadele firmasından hizmet alıp onlarla bir sözleşme yapmaktır. Konaklama işletmesinin politikalarında uygun bir haşere kontrol prosedürüne sahip olmak; bu konudaki zayıflıkların görülmesini, olası haşere giriş noktaları için gerekli tüm kontrollerin yapılmasını ve konaklama işletmesinin haşerelerden korunması için gerekli adımların atılmasını sağlar. Her defasında yeni bir haşereyle mücadele firmasıyla çalışmak yerine konaklama işletmesinin içi ve dışını bilen aynı firma ile devam etmek, haşere sorunlarıyla her seferinde daha verimli bir şekilde başa çıkabilmeyi sağlar.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ	2.4. UYGULAMA
KONU	HAŞERE DENETİMİ	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Haşere denetimi yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti, kalem, pest kontrol gözlem çizelgesi ve haşere temizlik talimatı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın konuk memnuniyeti üzerindeki önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Kat denetimleri için haşere gözlem çizelgesi hazırlayınız.
2. Halı, kilim, kalorifer peteklerinin arkalarını ve nemli alanları kontrol ediniz.
3. Haşere görülmesi durumunda haşere gözlem formuna anlaşılır ve açıklayıcı notlar alınız.
4. Haşere tanısını ve tespit edilen yeri yazınız.
5. Haşere temizlik talimatındaki bilgiler doğrultusunda işlem yaptırınız.
6. Haşere temizlik için sertifikalı ve konusunda uzman ilaçlama firması ile iletişime geçiniz.
7. İlaçlama ve periyodik ilaçlamalar için yapılan çalışmalarını dosyalanmak üzere arşive kaldırınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Haşere gözlem çizelgesi hazırladı.	Halı, kilim, kalorifer peteklerinin arkalarını ve nemli alanları kontrol etti.	Haşereyi tanımladı ve formu doldurdu.	Haşere temizlik talimatına göre ilaçlama firmasına bilgi verdi.	İlaçlama öncesi ve sonrası formlarını arşive kaldırdı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

2.5. İŞ AKIŞINDA RASTLANAN AKSAKLIKLARI GİDERME

Kat hizmetlerinin görev alanlarının düzenli temizlenebilmesi için kat hizmetleri yöneticisi bir iş akış programı ve iş planı yapmalıdır. Kat hizmetleri yöneticisi, önceden hazırlanmış iş akış planına bağlı kalmalıdır.

İş akış planı; nerelerde, ne kadar sıklıkta, kaç personelle temizlik ve bakım yapılacağı konularında yöneticiye yardımcı olur. Örneğin koridorların temizliği, yatakların yapılması gibi işler günlük iş akış programı ile belirlenir. Bu iş planıyla kişilerin nerede ve ne zaman çalışacakları konusunda ortaya çıkacak karışıklık ve huzursuzluklar önlenir. Yapılan işlerin denetlenmesi de kolaylaşır. Adım adım planlanan iş akışı sayesinde, oluşabilecek aksaklıkların önüne geçilmeye çalışılır. Herhangi bir aksaklığın oluşması durumunda diğer diğer aşamaya geçmeden çözüm yolu belirlenir.

Kat yöneticisi, bir gün önceden işletmenin doluluk oranı kontrol eder. Ertesi gün kaç odanın çıkışı veya girişi yapacağını ve konaklamaya devam edilen oda sayısını belirler. Personel çalışma listesinde hangi personelin izinli, raporlu vb. durumda olduğunu belirler. Buna uygun olarak kat elemanlarına oda dağılımını yapar.

Oda görevlilerinin günlük iş akışı genellikle şu şekildedir:

- Mesai saatinde konaklama işletmesine gelip kişisel bakımını yaptıktan sonra yaka kartı (isimlik) olan bir üniforma giyer.
- İşe giriş yaptığına dair parmak izini okutur ya da imzasını atar.
- Oda durum raporunu teslim alır ve herhangi bir hata olup olmadığını kontrol eder.
- Anahtar kartını imza karşılığı teslim alır.
- Kat arabasının malzemelerini kontrol eder.
- Görevlendirildiği kata gider.
- Kattaki koridorun ve asansör kapısının temizliğini yapar.
- Boş odaları kontrol eder ve odadaki eşyaların tozunu alır.
- Oda Durum Raporu ile oda durumunun doğruluğunu kontrol eder.
- V/D (boş ve kirli oda) ve O/D (dolu ve kirli oda) ile işaretlenmiş odaların temizliğini yapar.
- Vardiya sonunda kat hizmetleri ofisine anahtarları ve oda raporunu teslim eder.

İş akışı içerisinde oda görevlileri ile ilgili yaşanabilecek aksaklıklar ve yapılması gerekenler şunlardır:

- Oda görevlisi, vardiya başında konaklama işletmesine gelmemiş ve durumdan işletmeyi de haberdar etmemiş olabilir. Bu durumda kat şefi mutlaka personele ulaşmaya çalışmalıdır. Personelin işe gelmeme durumuna karşı, iş gücü olarak gerekli tedbirleri almalıdır.
- Oda görevlisi, hâlâ odada bulunan bir konuk veya çok fazla DND işareti nedeniyle odaları temizleyemiyorsa amiriyle iletişime geçmeli veya iş arkadaşlarından biriyle bir oda değişimi yapmalıdır.
- Oda raporunda dolu görünen ancak konukların kullanmadığı odalar varsa kat şefine bilgi verilmelidir.
- Temizlenen her odanın oda raporunda uygun şekilde işaretlenmesi, tutarsızlıklar varsa mutlaka kat şefine bilgi verilmesi gerekir.
- Vardiya başında koridor ya da asansörde bir aksaklık varsa gerekli tedbirler alınmalıdır.

Konaklama işletmelerin iş akışı içerisinde konuklardan kaynaklanan olumsuz durumlar vardır.

Kazalar: Merdiven, balkon, banyo gibi alanlarda konuğun çarpma ya da düşmesiyle meydana gelen durumlardır. Kaza durumunda konaklama işletmesinin sağlık ekibine en hızlı şekilde ulaşılmalı ve sağlık ekibinin talimatları doğrultusunda hareket edilmelidir. Kazalardan sonra işletmenin kaza defterine kayıt açılmalıdır. Bu sayede daha sonra oluşabilecek benzer durumlar için tedbir alınması sağlanabilir.

Hastalık, Zehirlenme ve Alerjik Durumlar: Konuk kendini iyi hissetmediğini söylediğinde konuğun rahatsızlık sebebi hakkında bilgi alınmaya çalışılmalıdır. Konaklama işletmesinin sağlık ekibine en hızlı şekilde ulaşılmalı ve sağlık ekibinin talimatları doğrultusunda hareket edilmelidir. Bilinç kaybı gibi bir durum söz konusuysa mutlaka 112 acil durum telefonu aranmalıdır.

Konuğun Hayatını Kaybetmesi: Konaklama işletmesi içinde çeşitli sebeplerle konuğun yaşamını kaybetmesi durumuyla karşılaşılabilir. Konaklama işletmesinde konuğun hayatını kaybettiğinin farkına varıldığında öncelikli olarak genel müdür ve güvenlik müdürü bilgilendirilir.

Çok Fazla Alkol Almış Konuk: Bu durumdaki konuklar normal davranışlarda bulunmuyor, düzgün konuşmuyor olabilir. Tutarsız, biraz saldırgan davranışlarda bulunabilir ve gürültülü yapabilir. Bu tarz konukla asla tartışılmamalıdır. Diğer konukların rahatsız olmasını engellemek için konuk daha sakin bir bölgeye götürülmeli ya da konuğa odasına kadar eşlik edilmelidir. Konuk saldırgan davranışlar gösterirse tesis güvenliğine haber verilmelidir.

Konuğun Eşyasının Kaybolması veya Çalınması: Konuk tarafından unutulmuş veya konuk tarafından geçici olarak yanlış yerleştirilen eşyalar, sahibine teslim edilinceye kadar genellikle kat hizmetleri departmanının sorumluluğundadır. Kayıp eşyaların takibi için kayıp ve bulunmuş eşya sisteminin olması gerekir.

Konaklama İşletmesinde Yangın Çıkması: Kat hizmetleri personeli; yangın söndürmeye aktif olarak dâhil olamazsa içeride hiçbir konuğun kalmadığından emin olmak için her odayı iyice (özellikle yatak altları, dolap veya banyolar) aramalıdır. Konukları yangın çıkış haritası boyunca yönlendirmeli ve uygun yangın söndürücüler kullanarak yangının söndürülmesine yardımcı olmalıdır.

SIRA SİZDE

Bir konaklama işletmesinde oda görevlisi olduğunuzu varsayınız. Buna göre günlük iş akışınız içerisinde konuktan kaynaklanan olumsuz bir durum olduğunu ve bu durumda neler yapmanız gerektiğini düşününüz. Yaşanan bu olumsuz durum karşısında yapılacaklar konusunda bir senaryo oluşturunuz. Bu senaryonuzu sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ	2.5. UYGULAMA
KONU	İŞ AKIŞINDA RASTLANAN AKSAKLILARI GİDERME	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: İş akışınızda rastladığınız aksaklığı gidermeniz beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti, kalem ve DND kartı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Kat denetimi esnasında bir gündür odanın kapısında DND kartı asılı olduğu tespit edilmiştir. Yapılan kontrolde odada baygın bir konuk olduğu görülmüştür. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Odanın kapısını üç kere çalıp kat hizmetlerinden geldiğinizi bildirin.
2. Odadan cevap gelmez ise pas anahtarı ile kapıyı açarak odayı kontrol ediniz.
3. Konuğun yatakta baygın olduğunu gördüğünüzde önce konuğun durumunu tespit etmek için konukla iletişim kurmaya çalışınız.
4. Ön büroyu durum hakkında bilgilendiriniz.
5. Konaklama işletmesinde görevli sağlık elemanı varsa odaya gönderilmesini talep ediniz.
6. Sağlık elemanının tavsiyeleri doğrultusunda konuğa yardımcı olunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Odaya giriş kurallarını uyguladı.	Konuğun sağlık problemi ile ilgilen-di.	Ön büro ile iletişime geçerek sorunu doğru şekilde aktardı.	Sorunun çözümüne etkin bir şekilde katıldı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	25	20	25	20	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi oda denetimlerinin sağladığı faydalardan değildir?
 - A) Konukların güvende ve emniyette olmasını sağlamak.
 - B) Cihazların çalışır durumda olmasını sağlamak.
 - C) Haşerelerin yuva yapmasına sebep olmak.
 - D) Personelin eğitimine katkı sunmak.
 - E) Kat şefinin terfisine katkı sunmak.

2. Konuğun kullanımında olan bir odada yapılan denetimde tespit edilmiş bir arıza, teknik servis tarafından giderilmemişse aşağıdaki yollardan hangisi izlenir?
 - A) Tekrar arıza bildirim formu doldurulur.
 - B) Konuktan bir süre daha sabırlı olması istenir.
 - C) Otel müdürüne teknik servis için şikâyet dilekçesi yazılır.
 - D) Odanın OOO koduyla satış dışı tutulması sağlanır.
 - E) Oda görevlisi, arızayı kendi başına gidermeye çalışır.

3. Aşağıdakilerden hangisi katlardaki odaların temizlik denetiminden sorumludur?

A) Çamaşırhane şefi	B) Genel alan şefi	C) Kat şefi
D) Maid	E) Valet	

4. Kat şefi, yaptığı banyo denetiminde mermer lavabonun matlaştığını ve yıprandığını görmüştür. Bu duruma oda görevlisinin aşağıda verilen hangi uygulaması neden olmuştur?

A) Asitli temizleyiciler kullanması	B) Temizliği gelişigüzel yapması
C) Ovarak temizleme yapması	D) Yoğun dezenfektan kullanması
E) Fırçayla temizlik yapması	

5. Banyo, tuvalet gibi ıslak zeminleri bulunan alanlarda yapılan denetimlerde karşılaşılan başlıca sorun aşağıdakilerden hangisidir?

A) Temizliğin uzun sürmesi	B) Haşere (bakteri) üremesi ve küflenme
C) Her türlü kimyasalın kullanılamaması	D) Zeminlerin kaygan oluşu
E) Yüzeylerin aşınması ve eskimesi	

6. Kertenkelelerin bulunduğu yerlerde aşağıdaki haşere türlerinden hangisine rastlanır?

A) Gümüş böceği	B) Hamam böceği	C) Karıncalar
D) Kemirgenler	E) Yarasalar	

B) Aşağıdaki soruların cevaplarını boş bırakılan yerlere yazınız.

7. Hamam böceklerini nerelerde bulacağınızı ve nasıl kontrol edebileceğinizi açıklayınız.

8. Bir oda görevlisinin, konuk odasında kırık bir masa bulması durumunda yapılması gereken iş ve işlemler nelerdir?

9. Konuk katlarında acil olarak bildirilmesi gereken durumlar nelerdir?



GÜN (VARDIYA) SONU İŞLEMLERİ

KONULAR

- 3.1. SON TEMİZLİK DENETİMLERİNİ YAPMA
- 3.2. KAT OFİSİNİ DENETLEME
- 3.3. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA
- 3.4. KAYIP VE HASAR GÖRMÜŞ DEMİRBAŞ MALZEME İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA
- 3.5. AKŞAM ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA
- 3.6. VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİNE NOT YAZMA
- 3.7. KONUK TARAFINDAN VERİLEN HEDİYELERİ PROSEDÜRLERE UYGUN KABUL ETME

TEMEL KAVRAMLAR

- denetim
- eş güdüm
- vardiya
- vardiya sistemi

HAZIRLIK SORULARI

1. Konaklama işletmelerindeki kat hizmetleri yönetiminin sorumlu olduğu alanlar hakkında neler düşünüyorsunuz? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri yönetiminin hizmet standartları sizce nasıl olmalıdır? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



GİRİŞ

Kat hizmetleri yönetimi; konaklama işletmesinde iş ve işlemlerin planlamasını yapmada, sürdürülebilirliği bilimsel bir çerçevede yürütmeye önemli bir işleve sahiptir. Kat hizmetleri yönetiminin sorumluluğunda bulunan tüm alanların temizlik, bakım ve denetim işlemlerinde bir iş programı yapılır (Görsel 3.1).



Görsel 3.1: Kat şefi tarafından yapılan oda kontrolü

Kat hizmetleri yönetimi, 5N1K (ne, nerelerde, nasıl, ne kadar sürede, ne sıklıkla ve kaç personel) olarak tanımlanan çalışma alanı planını oluşturur. Vardiya sistemini konaklama işletmesinin yoğunluk durumuna göre belirler.

Vardiya, genel olarak “iş görenlerin işletmelerde belirli saatler içerisindeki çalışma saatlerinin düzenlemesi yöntemi.” olarak ifade edilir. Konaklama işletmelerinde **shift** (şift) olarak tanımlanır. **Vardiya sistemi** ise işletmelerde personel vardiyalarının birbirini takip edecek şekilde planlanmasıdır.

Konaklama işletmeleri; hizmet sektörü olması sebebiyle iş gücü yoğunluğu yüksek, sürekli aktif, kesintisiz hizmet veren işletmelerdir. Çalışılan departmanlara göre vardiya sistemi, sabit ve dönüşümlü olarak ikiye ayrılır. Kesintisiz hizmetlerin devam ettiği departmanlarda 07.00-15.00, 15.00-23.00, 23.00-07.00 ya da 08.00-16.00, 16.00-24.00, 24.00-08.00 şeklinde üç vardiya belirlenmiştir. Bazı departmanlar ise yapmış oldukları işlerin özelliklerine göre farklı saatler belirleyebilir.

Konaklama işletmelerinde departmanların vardiya sonlarında yapacağı iş ve işlemler farklılık gösterir. Özellikle büyük ölçekli konaklama işletmelerinde kat hizmetleri, 7 gün 24 saat hizmet verdiğinden hizmetin sürdürülebilirliği açısından önemli bir yere sahiptir.

Kat hizmetleri departmanında vardiyalar arasında devir teslim işlemlerinin eksiksiz yapılması, birim içi iş birliğinin sağlanması, iş ve işlemlerin verimli olması vardiyalar arasındaki etkin iletişimle sağlanır.

3.1. SON TEMİZLİK DENETİMLERİNİ YAPMA

Yönetim sürecindeki önemli işlerden biri denetim yapmaktır. Kat hizmetleri yöneticisi, yapılması istenen işlerde istenen ölçütlere göre ne kadar başarı sağlandığını ve istenen hedefler ile gerçekleşen hedefler arasında bir farkın olup olmadığını araştırır. Bunun için işletmelerin uygun matbu formlar ile bu denetleme görevlerini yerine getirir.

Kat hizmetleri denetim sürecinin temel aşamaları şunlardır:

- İşletmenin denetimine konu olan hizmet anlayışına uygun standartları belirlemek.
- Yapılan denetimler sonucunda ortaya çıkan faaliyet sonuçlarını ölçmek.
- Ortaya çıkan faaliyet sonuçları ile hizmet standartlarını karşılaştırmak.
- Karşılaştırma sonucunda sapmalar var ise bunları gidermek ve gerekli önlemleri almak.

Konaklama işletmelerinde tüm personel, görev tanımlarında belirtilen işleri en iyi şekilde yapmaya çalışır. Kat hizmetleri yöneticileri, personelin etkili ve verimli çalışabilmesi için her alanda ana çalışma planları hazırlamalıdır. Personele bu alanların hangi periyot ve standartlarda temizleneceğini önceden belirlemelidir. Kat hizmetlerinin sorumlu olduğu alanların denetimleri; kullanım yerlerine göre saatlik, günlük, haftalık, aylık ve mevsimlik olarak yapılmalıdır.

3.1.1. Odaların, Odalarda Kullanılan Temel Eşya ve Malzemelerin Denetimi

Konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde işletmelerin hizmet standartlarına göre hazırlanmış olan rapor, matbu, iş planları, oda temizlik iş akış planı vb. formlar kullanılır. Bu sayede odaların, odalarda kullanılan eşya ve malzemelerin yönetsel denetimi sağlanır.

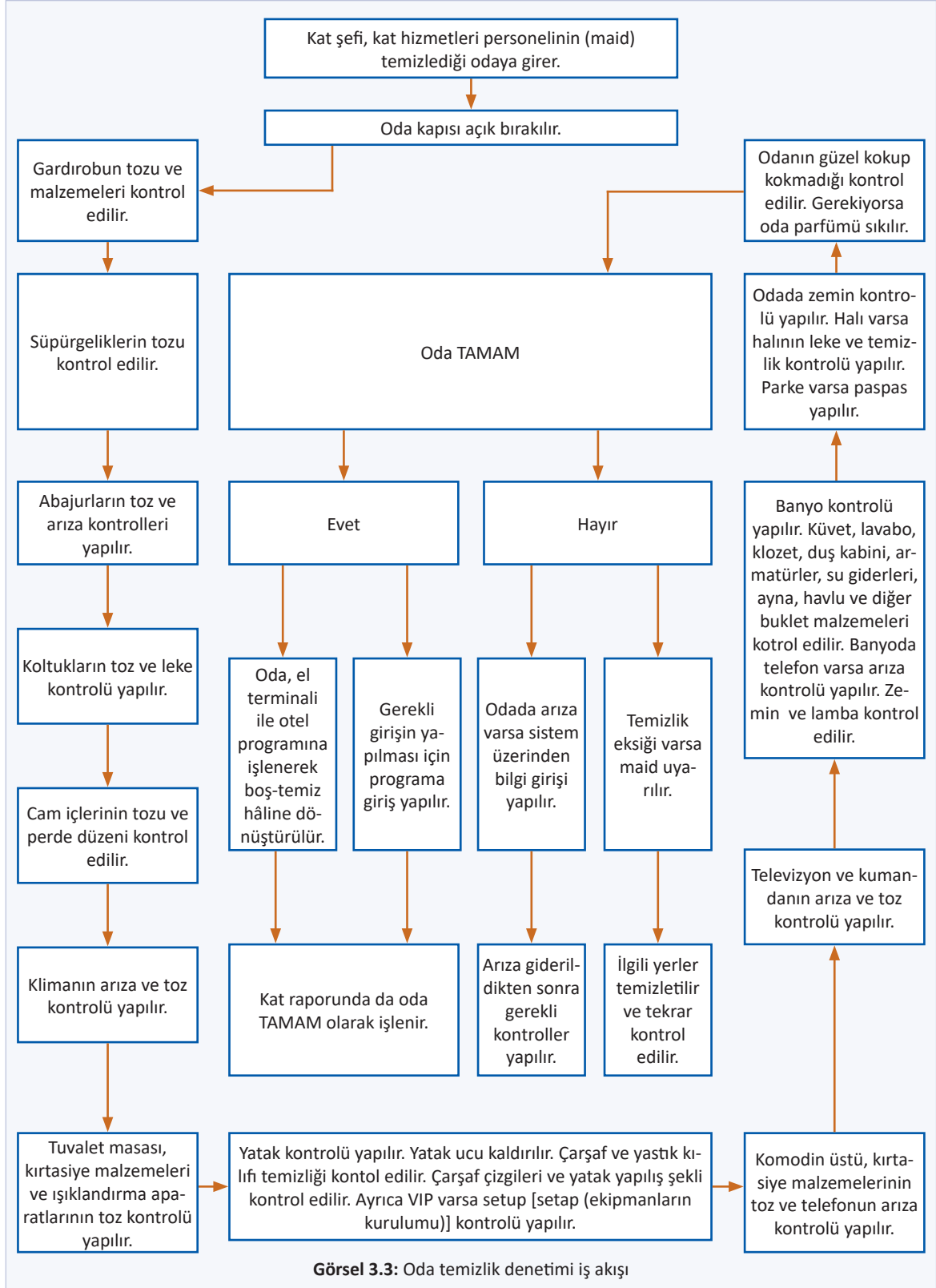
Konaklama işletmelerinin 7 gün 24 saat hizmet sunmalarından dolayı konuklar belirli zamanlarını odalarında geçirir. Konuk memnuniyeti açısından odaların, kullanılan eşya ve malzemelerin hijyen ve sanitasyonu iyi yapılmalıdır (Görsel 3.2).



Görsel 3.2: Hijyen ve sanitasyonu sağlanmış konuk odası

İşletmeler, odalarda kullanılan malzemeleri ne kadar kaliteli ve konforlu alırsa alsın; iyi bir denetim yapılmalıdır. Standartlar belirlenip hijyen ve sanitasyona önem verilmelidir. Aksi takdirde diğer departmanlardaki hizmet standardı ne kadar yüksek olursa olsun konuk memnuniyetsizliği oluşacak ve hizmetin sürdürülebilirliği tartışılacaktır. Bu tür aksaklıkları ortadan kaldırmak için kat hizmetleri birimi yöneticileri, personelin işlerini aksatmadan onlara kurumun beklentileri konusunda eğitimler verir.

Vardiya sorumluları, kendi zaman dilimlerindeki denetimlerini istenen seviyede yaparak hizmetin sürdürülebilirliğine katkıda bulunur. Vardiya sorumlusu, işletme prosedürlerine uygun olarak odalardaki temizlik ve denetim iş akışını genel olarak Görsel 3.3'teki gibi yapar.





Görsel 3.3: Oda temizlik denetimi iş akışı

Konaklama işletmelerinin kendi hizmet standartlarına göre belirlemiş oldukları oda kontrol listeleri vardır. Kat şefleri bu listelere göre genel son temizlik kontrollerini yapar. Eksiklik gördüklerinde gerekli uyarıları yapıp sorunun çözümü için gerekli tedbirleri alır (Görsel 3.4).

..... UYGULAMA OTELI				
ODA KONTROL LİSTESİ				
Oda No.:				
Tarih:				
Kontrol Eden:				
		EVET	HAYIR	SORUN TANIMI
1	Oda giriş kapısı temiz mi? Pervaz ve kapı sağlam mı?			
2	Oda giriş anahtarı çalışıyor mu?			
3	Gardırop temiz mi, askıları standartlara uygun sayıda mı (5 adet), buklet malzemeleri düzenli yerleştirilmiş mi?			
4	Valizlik sağlam mı?			
5	Boy aynası sağlam mı?			
6	Oda tuvalet masası, ayna ve çekmece içi sağlam mı?			
7	Duvar kağıtları ve tavan temiz ve sağlam mı (Yırtık duvar kağıdı ve kabarmış duvarlar kontrol edilmelidir.)?			
8	Sümenler düzgün mü? Sümenlerde yırtık var mı?			
9	Televizyon çalışıyor mu? Kanal ayarları tam mı? Kanal listesine uygun mu? Kumanda çalışıyor mu?			
10	Tüm aydınlatmalar (lamba, abajur vb.) çalışıyor mu?			
11	Oda standart basılı evrakları [menüler, guest directory (gest dayrektiri-konuk rehberi) vb.] tam mı ve standartlara uygun yerde mi?			
12	Mini bar çalışıyor mu? Su ısıtıcısı çalışıyor mu?			
13	Oda camı su geçiriyor mu? Lastikleri tamam ve yeni mi? Perde ve tüller düzgün mü? Perde tokaları tam mı? Yırtık, yanık ve sökük olup olmadığını kontrol ediniz.			
14	Oda komodin ve çekmeceleri sağlam mı?			
15	Oda telefonu çalışıyor mu? Notluk temiz mi? Deformasyon var mı?			
16	Yatak başlığı temiz mi? Deformasyon var mı?			
17	Yatak düzgün mü ?			
18	Yatağın altındaki halı düzgün mü? Halıda çıkmayan lekeler var mı?			
19	Banyo fayansları sağlam mı? Duvar ve tavanlar temiz ve sağlam mı?			
20	Banyo küvet, duş teknesi ve vitrifiyeler temiz mi? Giderlerden koku geliyor mu?			
21	Banyo lavabo tezgâhı ve lavabo gideri sağlam mı?			
22	Banyo lavabo aynası sağlam mı?			
23	Fön makinesi çalışıyor mu?			
24	Banyodaki tüm aparatların (duş camlarının rayları ve diğerleri) bağlantıları düzgün ve sabit mi?			
25	Banyo klozet içi, kapağı ve vitrifiyeler sağlam mı?			
26	Banyo WC sifonu ve taharet musluğu çalışıyor mu?			
27	Banyo duş camı sağlam mı?			
28	Banyo aydınlatmaları çalışıyor mu?			
29	Oda kliması çalışıyor mu? Klima kapakları takılı mı? Düğmeleri olması gereken konumda mı?			
30	Odada koku var mı?			
31	Banyo tezgâhının mermeri sağlam mı?			
32	Banyo havluluk aparatları var mı? Sağlam mı?			
33	Banyo telefonu çalışıyor mu ?			
34	Banyo lavaboları açık mı (Lavabo ve duş alanları tıkalı olmamalıdır.)? Tıkaçları yerinde mi?			
35	Banyo musluğu ve duş başlığı çalışıyor mu?			
36	Banyo makyaj aynası sağlam mı? Vidaları yerine sıkı şekilde tutturulmuş mu?			
37	Oda çöp kovası temiz ve sağlam mı? Mandal ya da pedalları sağlam mı?			
38	Oda içindeki tablolarda eksiklik var mı?			
39	Oda kasası çalışıyor mu?			
40	Ayaklı aplik var mı? Çalışıyor mu?			
41	Masa üstü aplik var mı? Çalışıyor mu?			
42	Çalışma masası sağlam mı? Üzerinde cam var mı?			
43	Sehpa var mı? Üzerinde kir var mı?			
44	Parkeler sağlam mı? Kabaran kısımlar var mı?			
45	Sandalyeler tamam mı? Deforme olan varsa belirtiniz.			
46	Standart oda koltukları tamam mı? Deforme olan varsa belirtiniz.			

Görsel 3.4: Oda kontrol listesi



Konaklama işletmeleri, küresel salgın hastalıklardan sonra konukların konforlu ve sağlık açısından güvenli bir konaklama hizmeti satın almaları için özel önlemler alır ve gerekli kontrolleri yapar. İşletmeler, konuklar odalarından ayrıldıklarında kendi hizmet standartlarına göre temizlik ve hijyen kontrol listesi matbu formları ile denetimlerini gerçekleştirir. (Görsel 3.5).

  <p style="text-align: center;">..... UYGULAMA OTELİ KONUK ODALARININ / C-OUT ODALARIN TEMİZLİK VE HİJYEN KONTROL LİSTESİ</p>					
Tarih: .. /.. /20..					
	KONTROL NOKTALARI	TAMAM	SORUMLU ÇALIŞAN	SAAT	İMZA
1	Giriş kapı kolları ve güvenlik kilidi				
2	Pencere kolları ve kilitleri				
3	Gardrop kulpları ve elbise askılıkları				
4	Oda kasası				
5	Masa ve sandalyeler				
6	Mobilya yüzeyleri				
7	Masa üstü lamba anahtarları				
8	Çekmece kulpları				
9	Perde ve jaluzi açma kapama zincirleri (Bazı odalarda vardır.)				
10	Elektrik anahtarları ve priz kapakları				
11	Klima kontrol paneli				
12	Telefon				
13	TV kumandası				
14	Mini bar				
15	Çamaşır torbası ve değişim listesi				
16	Su ısıtıcısı ve sunum tepsisi				
17	Çöp kovası kapakları				
18	Valizlik				
19	Saç kurutma makinesi				
20	Musluklar (lavabo, duş ve taharet)				
21	Klozet kapağı				
22	Banyo buklet malzemeleri (sabun, şampuan, duş jeli ve dezenfektan)				
Temizlik ve Dezenfeksiyon Sıklığı					
Sıklığın Kontrolü					
Kontrol Eden Yetkili					
Gerekli Kişisel Koruyucu Ekipman					

Görsel 3.5: C-Out odaların temizlik ve hijyen kontrol listesi

3.1.2. Genel Alanların, Genel Alanlarda Kullanılan Eşya ve Malzemelerin Denetimleri

Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri birimi sadece odalardan sorumlu değildir. Konukların gün içinde kullanmış oldukları alanlar da kat hizmetleri personelinin sorumluluk alanlarına girer. Konuklara daha iyi bir konaklama hizmeti verilmesi için konfor, güven ve temizlik bakımından gerekli önlemlerin alınıp kontrol ve denetimlerinin yapılması vardiya sorumlularının görevidir. Özellikle konukların ortak kullanım alanlarında sık temas ettikleri yüzeylere hijyen ve sanitasyon bakımından gerekli hassasiyetin gösterilmesi, konaklama işletmelerine gelen konukların memnuniyetini artırır ve konaklama işletmesinin pazardaki payına katkı sağlar. Personel ve vardiya sorumluları, konaklama işletmelerinin kendi hizmet standartlarına göre belirlemiş oldukları matbu formlar ile bu alanları denetleyip konukların kullanımına tekrar açar (Görsel 3.6).

  <p style="text-align: center;">..... UYGULAMA OTELİ</p> <p style="text-align: center;">SIK TEMAS EDİLEN YÜZEYLERİN</p> <p style="text-align: center;">TEMİZLİK VE HİJYEN KONTROL LİSTESİ</p>					
Tarih: .. /.. /20..					
	KONTROL NOKTALARI	TAMAM	SORUMLU ÇALIŞAN	SAAT	İMZA
1	Kapı kolları / itme-çekme kolları ve topuzlar				
2	Tırabzanlar				
3	Cam ve diğer yüzeyler				
4	Asansör düğmeleri (kabin içi ve dışı)				
5	Merdiven ve merdiven tırabzanları				
6	Koltuk ve koltuk kolçakları				
7	Masa ve sehpa				
8	Çöp kovaları				
9	Dezenfeksiyon üniteleri				
10	Yönlendirme levhaları				
Temizlik ve Dezenfeksiyon Sıklığı					
Sıklığın Kontrolü					
Kontrol Eden Yetkili					
Gerekli Kişisel Koruyucu Ekipman					

Görsel 3.6: Sık temas edilen yüzeyler için kontrol listesi

3. ÖĞRENME BİRİMİ	GÜN SONU İŞLEMLERİ	3.1. UYGULAMA
KONU	SON TEMİZLİK DENETİMLERİ YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Son temizlik denetimi yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti, kalem ve oda kontrol listesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın konuk memnuniyeti üzerindeki önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Doldurulmak üzere oda kontrol listesi alınız.
2. Kontrol edilecek oda kapısını personele kat hizmetleri prosedürüne uygun şekilde çaldırınız.
3. Kontrol edilecek odanın kapısını açık bırakınız.
4. Kontrol edilecek oda için kontrol listesini adım adım ilerleyerek onaylayınız.
5. Kontrol sırasında eksiklik varsa sorunu belirtiniz.
6. Kontrol sırasındaki eksikliğin giderilmesi için personele bilgi veriniz ve eksikliği personel aracılığıyla gideriniz.
7. Oda kontrolü sırasında kısa sürede çözülemeyecek sorun varsa ilgili departmanlara bilgi veriniz.
8. Oda kontrol listesi üzerindeki oda numarası, tarih ve kontrol eden kısımlarını doldurunuz.
9. Oda kontrol listesini arşivlemek üzere dosyalayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	../././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel temizlik ve hijyene uygun iş kıyafeti giydi.	Oda kontrol listesini aldı.	Kontrol sırasında oda kapısını açık bıraktı.	Oda kontrol listesine uygun kontrolleri sağladı.	Oda kontrol listesini arşivlenmek üzere dosyaladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

3.2. KAT OFİSİNİ DENETLEME

Kat ofisleri; kat hizmetleri personelinin günlük çalışma hazırlıklarını yaptıkları, gün içerisinde temizlik amacıyla kullanılan ekipmanlar ile araç gerecin muhafaza edildiği bölümdür. Bu bölüm, konaklama işletmelerinin odalar bölümündeki iş ve işlemlerinin akışında ve bölüm yönetimi arasındaki bilgi alışverişi sürecinde önemli yer tutar. Otellerin büyüklükleri ve mimari özelliklerine göre dizayn edilen kat ofisleri genel olarak her katta bulunur.

Kat ofisleri, iyi tanzim edilmeli ve konuk odaları için gereken tüm malzemeler stoklanmalıdır. Kat ofisleri; temizlik, ergonomi, düzen ve sağlık esasları dikkate alınarak düzenlenmelidir.

Kat ofislerinin düzenlenmesi ve denetlenmesinde dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- Depodan çekilen çarşaf, havlu, yastık kılıfı vb. malzemeler ilgili bölümlere yerleştirmeli.
- Otelin doluluk oranlarına göre ihtiyacı karşılayacak malzemeler stoklanmalı.
- Kimyasal temizlik malzemeleri kapalı olarak saklanmalı.
- Süpürge, kova, fırça vb. malzemeler günlük kullanım sonrasında temizlenmeli.
- Raf ve dolaplar sabitlenmeli.
- Malzemeler, raf ve dolaplara ergonomik yükseklikte yerleştirilmeli.
- Ağır malzemeler alt raflara konmalı.
- Kat arabaları temiz ve düzenli şekilde yerleştirilmeli.
- Kat arabaları, kat ofisinde bir sonraki vardiyanın kullanabilmesi için hazır bulundurulmalı.
- Kat ofisinde nemli ve ıslak malzeme bırakılmamalı.
- Kat ofisi sürekli temiz bırakılmalı ve düzenli olmalı.
- Kat ofislerinde prize takılı herhangi bir elektrikli cihaz bırakılmamalı.
- Kat ofislerinin havalandırılmasına dikkat edilmeli.

Personel; konaklama işletmeleri hizmet standartlarına göre kat ofislerinin düzenleme talimatları, kat arabası hazırlanması talimatı, arıza bilgi formu, grup bilgi formu, oda durum raporu, kayıp bulunmuş eşya raporu vb. formları kullanarak iş ve işlemlerini yapar. Katlarda bulunan kat ofislerinin şefler tarafından talimatlara göre denetlenmesi ve eksik görülen hususların giderilmesi, personel ve işletmenin verimliliği açısından önemlidir.

SIRA SİZDE

Bir konaklama işletmesinde kat hizmetleri sorumlusu olduğunuzu varsayınız. Buna göre kat ofislerinin denetlenmesi sırasında kat şeflerinin kullanabilecekleri bir kontrol listesi hazırlayınız. Bu listeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Kat arabası hazırlama talimatları, kat hizmetleri biriminde odalar bölümündeki standartların karşılanması için konaklama işletmeleri prosedürlerine uygun olarak hazırlanır (Görsel 3.7).

..... UYGULAMA OTELİ			
KAT ARABASI HAZIRLAMA TALİMATI			
Yürürlük Tarihi: .. /.. /20..	Revizyon No.: 01	Revizyon Tarihi: .. /.. /20..	Sayfa No.: 1
Bölüm: Housekeeping			
Sorumlu Pozisyon: Maid			
MALZEMELER			
<ul style="list-style-type: none">• Linen (çarşaf, yastık kılıfı, banyo havlusu, el-yüz havlusu ve ayak havlusu)• Temizlik malzemesi sepeti (tuvalet fırçası, toz bezleri, temizlik deterjanları, sünger vb.)• Buklet malzemeler (şampuan, sabun, vücut jeli, duş bonesi, tuvalet kâğıdı, dikiş seti, ayakkabı bezi, ayakkabı çekeceği, bardak kapağı, çamaşır poşeti, hijyen poşeti, kibrit, çöp poşeti ve kutu mendil)• Kırtasiye malzemeleri (kalem, not defteri, karton dosya, dosya kâğıdı, zarf, [room service (rum sörvis-oda servisi)] menüsü, çamaşır kartı, kuru temizleme yıkama kâğıdı, konuk değerlendirme formu, otel rehberi vb.)• Çöp ve kirli çamaşırlar için branda torbalar• Banyo bardağı• Kül tablası			
UYGULAMA			
<ol style="list-style-type: none">1. Kat arabası için gerekli tüm malzemeleri temin ediniz.2. Çöpleri atınız.3. Kirli çamaşır brandalarını asınız.4. Gerekli çamaşırları ve diğer malzemeleri en alttan başlayarak yukarı doğru muntazam şekilde yerleştiriniz.5. Gerekli temizlik malzemelerinin teminini yapınız.6. Temizlik malzeme sepetini hazırlayınız ve arabanın sepet için ayrılmış kısmına yerleştiriniz.7. Temizlik malzeme sepetine yeterli miktarda toz bezi, yer bezi, kurutma bezi, temizlik maddesi, dezenfektan, fırça (muhafazasında), eldiven ve sünger koyunuz.8. O gün temizlenecek olan oda sayısı kadar (ortalama 20-22 odalık) malzemeyi kat arabasına yerleştiriniz. Alttan birinci ve ikinci raflara banyo havluları, el havluları, banyo paspasını; üçüncü rafa çarşaf ve yastık kılıflarını koyunuz. Katlı yüzlerin dışa gelecek şekilde olmasına dikkat ediniz.9. Buklet malzemeleri arabanın en üst tarafına gerekli miktarda ve muntazam şekilde yerleştiriniz.10. Kırtasiye malzemelerini arabanın en üst rafına yerleştiriniz.11. En üst rafa oda durumlarını gösteren maid raporunu koyunuz. Bu formu odalarla ilgili iş ve işlemler yapıldıkça işaretleyiniz.			
HAZIRLAYAN	Doküman No.:	ONAY	

Görsel 3.7: Kat arabası hazırlama talimatı

3. ÖĞRENME BİRİMİ	GÜN SONU İŞLEMLERİ	3.2. UYGULAMA
KONU	KAT OFİSİNİN DENETİMİNİ YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Kat ofisini denetlemeniz beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat ofisi, iş kıyafeti, kalem ve ilgili formlar.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Kat ofislerinin standartlara uygun şekilde hazırlanmasının önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI
1. Denetim yapmak üzere kat ofisine gidiniz.
2. Denetleme yaptığınız kat ofisinin kurallara göre düzenlenip düzenlenmediğini kontrol ediniz.
3. Kat ofisindeki malzemelerin ergonomik yükseklikte yerleştirilip yerleştirilmediğini kontrol ediniz.
4. Ağır malzemelerin alt raflara konup konmadığını kontrol ediniz.
5. Kimyasal temizlik malzemelerinin kapaklarının açık olup olmadığını kontrol ediniz.
6. Malzemelerin otelin doluluk oranına göre stoklanıp stoklanmadığını kontrol ediniz.
7. Kat arabasının hazırlanma talimatına göre hazırlanıp hazırlanmadığını kontrol ediniz.
8. Kat ofisinin havalandırmasının yeterli olup olmadığını kontrol ediniz.
9. Kat ofisi kontrolünde kullanılan formları arşivlenmek üzere dosyalayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
	NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kat ofisindeki malzemelerin ergonomik kurallara göre düzenlenip düzenlenmediğini kontrol etti.	Ağır malzemelerin alt raflarda olup olmadığını kontrol etti.	Kimyasalların kapaklarını kapattı.	Malzemelerin otelin doluluk oranına göre stoklanıp stoklanmadığını kontrol etti.	Kat arabasının, hazırlanma talimatına göre hazırlanıp hazırlanmadığını kontrol etti.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

3.3. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA

Konaklama işletmeleri, konukların can ve mal güvenliği için teknolojik gelişmeler doğrultusunda önlemler almak zorundadır. Konukların kabulü sırasında düzenlenen giriş belgesinde konukların kıymetli eşyalarının korunması ile ilgili hususlar belirtilir. Ayrıca konuk odalarına asılan duyurularla da konuk bilgilendirilir. Konuklar, kıymetli eşyalarını onlar için odalarında hizmete sunulan dijital emanet kasalarında saklar (Görsel 3.8).





Görsel 3.8: Odalarda bulunan emanet kasası

Konukların genellikle yanlarında bulundurdukları cep telefonu, el çantası, cüzdan, eldiven, şapka gibi kişisel eşyalarını zaman zaman işletmenin genel alanlarında ya da odalarında unuttuğu görülür. Bazı durumlarda konuk, herhangi bir eşyasını kaybettiğini ya da unuttuğunu kendisi fark eder ve konuyla ilgili işletme personeline haber verir. Bazı durumlarda ise personel, işletmenin herhangi bir yerinde unutulmuş ya da kaybedilmiş bir eşya bulabilir. Her iki durumda da işletme tarafından belirlenmiş işlemlerin eksiksiz olarak yerine getirilmesi çok önemlidir. Bunun için işletmeler, kendi hizmet standartları ve prosedürlerine uygun olarak bazı matbu formlar kullanır.

3.3.1. Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu

Kat hizmetleri departmanında kullanılan önemli formlardan biridir. Konukların unuttuğu ya da kaybettiği eşyaların kaydedilerek saklandığı ve konuğun istemesi durumunda bulunan eşyanın konuğa iade edilmesini kolaylaştırmak amacıyla işletmeler tarafından hazırlanıp düzenlenen tutanaaktır (Görsel 3.9).

  					
..... UYGULAMA OTELİ KAYIP EŞYA TUTANAĞI [LOST & FOUND (KAYIP VE BULUNMUŞ)] (Lütfen formu dikkatli okuyup eksiksiz doldurunuz.)					
Bulunan Eşyanın Açıklaması:					
Bulan Kişinin İmzası					
Eşyayı Bulan Kişinin Adı Soyadı		Eşyanın Bulunduğu Tarih	.. / .. / 20..	Eşyanın Bulunduğu Saat
Eşyayı Bulan Kişinin Görevi		Eşyanın Bulunduğu Yer			
Eşyanın Güvenlik Kodu		HK LOST & FOUND No.:			
Aydınlatma Metni					
Değerli konuğumuz, bulunan eşyanızın içinde kişisel veriniz varsa siz değerli konuğumuzun tespiti amacı ile kullanılmakta fakat herhangi bir amaç için kayıt altına alınıp işlenmemektedir. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve GDPR [general data protection regulat (cenırlı data pırotekşın recıleyşın-genel veri koruma tüzüğü)] kuralları gereği bu bilgilere erişilmesi, eşyanın sahibinin bulunması yönünden mecburiyet arz etmektedir. Eşyanızı teslim alırken imzaladığınız bu form, eşyanın size teslim edildiğine dair yükümlülüğümüzün yerine getirildiğinin ispatı için kullanılacaktır.					
Teslim Tutanağı					
Teslim Edilen Yer					
Teslim Tarihi ve Saati					
Eşyayı Bulan	Teslim Eden	Onay	Teslim Alan		
Son Teslim Bölümü (El yazısı ile doldurulacak.)					
	Adı Soyadı	Tarih	İmza		
Konuk					
Personel					

Görsel 3.9: Kayıp eşya tutanak formu

Kayıp ve bulunmuş eşya formları, manuel olarak doldurulabildiği gibi dijital ortamlarda da kayıt altına alınabilmektedir. Dijital ortamlarda kayıt altına alınmasının en önemli amacı, iş ve işlemlerin daha hızlı yürütülmesini sağlamaktır. Bilgiler, kat hizmetleri yöneticileri tarafından sistemde kayıt altına alınır (Görsel 3.10).

Görsel 3.10: Dijital kayıt ekranı

3.3.2. Kayıp Eşyayı Personele Teslim Tutanağı

Konaklama işletmelerinde personel tarafından bulunmuş fakat konuklar tarafından teslim alınmamış eşyaları işletmelerin bekleme süreleri sonunda (genellikle 90 gün) eşyayı bulan personele teslim etmek amacıyla düzenlenen tutanaktır (Görsel 3.11). Bu tutanak ile personelin bulunduğu eşyayı konaklama işletmesi dışına çıkarmasına izin verilir.

 UYGULAMA OTELİ KAYIP EŞYAYI PERSONELE TESLİM TUTANAĞI 			
* Kayıp eşya bürosunda unutulmuş, bilgileri aşağıda verilen eşyaların saklama süreleri dolmuştur. Bulan kişiye teslim edilmesinde ve otel dışına çıkartılmasında bir sakınca yoktur.			
No.	TARİH	ODA No.	BULUNAN EŞYA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
TESLİM ALAN		GÜVENLİK MÜDÜRÜ	KAT HİZMETLERİ MÜDÜRÜ
GENEL MÜDÜR			

Görsel 3.11: Kayıp eşya personel teslim tutanağı

3. ÖĞRENME BİRİMİ	GÜN SONU İŞLEMLERİ	3.3. UYGULAMA
KONU	KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat ofisi, iş kıyafeti, kalem, ilgili formlar ve otel otomasyon programı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın konuk memnuniyeti üzerindeki önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Odalar bölümünde bulunmuş eşyayı teslim alınız.
2. Bulunmuş eşya ile ilgili kayıp eşya formunu işletme prosedürüne uygun olarak doldurunuz.
3. Kayıp eşya formunu doldururken adım adım ilerleyiniz. Özellikle eşyanın özelliklerini belirtiniz.
4. Bulan kişinin bilgilerini ve imzasını almayı unutmayınız.
5. Otel otomasyon programı kullanıyorsanız ilgili bölümleri dijital ortamda kaydediniz.
6. Formu arşive kaldırıp dosyalayınız. Kayıp ve bulunmuş eşyayı işletme prosedürüne uygun yerde saklayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kayıp ve bulunmuş eşyayı teslim aldı.	İşletme prosedürüne uygun şekilde doldurulmak üzere kayıp eşya formu çıkardı.	Kayıp ve bulunmuş eşya formunu doldurdu.	Eşyanın özelliklerini belirtti.	Formu işletme prosedürüne uygun olarak sakladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

3.4. KAYIP VE HASAR GÖRMÜŞ DEMİRBAŞ MALZEME İLE İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA

Konaklama işletmelerinde demirbaş ve malzemeler, konukların daha konforlu bir konaklama yapabilmesi için konukların hizmetine sunulur. Bunların korunması, bakımlarının zamanında yapılması, arızalı olanların bildirimini yapıp iş ve işlemlerin daha büyük hasarlara sebep verilmenden gerçekleştirilmesi kat hizmetleri bölümünün sorumluluğundadır.

Kat hizmetleri personeli, odalar ile genel alanlardaki makine ve malzemelerin denetimlerini yapar. Kayıp ya da hasar görmüş malzemeler için işletme prosedürlerine uygun olarak matbu formlar düzenleyerek bunları kayıt altına alır.

Demirbaş ve malzemeler; personelin bilinçsiz ürün kullanımı, sorumsuzluk, dikkatsizlik, dalgınlık, kötü niyet gibi sebeplerin yanında konuklar tarafından da hasara uğratılabilir. İşletmeler, hasara uğrayan demirbaş ve malzemelerde kasıt unsuru var ise personel ya da konuklardan bu zararın karşılanmasını isteyebilir. Özellikle personelden kaynaklanan bir hasar söz konusu ise personele eğitimler vererek hasarlı malzemenin tamiri sebebiyle ortaya çıkan maliyetleri en aza indirebilir.

Konaklama işletmelerinin oda veya genel alanlardaki demirbaşlarda oluşabilecek kasıtlı hasarlardan dolayı şu prosedürler uygulanır:

- Konuk veya personel farkı gözetmeksizin hasar bildirim formu doldurulur.
- Form doldurulurken zarara uğrayan demirbaşın rayiç bedeli; teknik servis, satın alma ve muhasebe müdürlüğünün koordinasyonu ile belirlenir.
- Hasar, konuk tarafından oluşturulmuşsa konuk ilişkileri veya ön büro tarafından konukla iletişime geçilerek hasarın tutarı oda hesabına eklenir.
- Hasar bildirim formu öncelikle genel müdürlüğe gönderilip tespit onayı alınır.
- Hasarlı demirbaşın en kısa sürede tamirinin ya da bakımının yapılması ve hizmete sunulması kat hizmetleri departmanı tarafından gerçekleştirilir.

Konaklama işletmeleri, personel ya da konuk tarafından hasara uğratılmış demirbaş ve malzemeleri işletme prosedürlerine uygun olarak hasar tespit formu ya da tutanak düzenleyip kayıt altına alır (Görsel 3.12).

..... UYGULAMA OTELİ			
HASAR RAPORU			
Yer / Oda :	Tarih : .. / .. / 20..		
Tespit Saati :	Maliyet :		
Hasar / Kayıp :			
.....			
.....			
Kasıtlı <input type="checkbox"/>	Kasıtsız <input type="checkbox"/>	Bilinmiyor <input type="checkbox"/>	
Konuğun Ayrılış Tarihi: .. / .. / 20..			
Konuğun cari hesabına işlensin. <input type="checkbox"/>		Konuğun cari hesabına işlenmesin. <input type="checkbox"/>	
Hasarı Tespit Eden		Genel Müdür	
Genel Müdür <input type="checkbox"/>	Muhasebe <input type="checkbox"/>	Teknik <input type="checkbox"/>	Resepsiyon <input type="checkbox"/>

Görsel 3.12: Hasar tespit raporu

3. ÖĞRENME BİRİMİ	GÜN SONU İŞLEMLERİ	3.4. UYGULAMA
KONU	KAYIP VE HASAR GÖRMÜŞ DEMİRBAŞ MALZEME İLGİLİ PROSEDÜRLERİ UYGULAMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Kayıp ve hasar görmüş demirbaşlarla ilgili gerekli işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat ofisi, iş kıyafeti, kalem, ilgili formlar ve otel otomasyon programı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Demirbaş eşyaların korunmasının önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Odalar bölümünde hasar görmüş olan demirbaşı inceleyiniz.
2. Hasar bildirim formu hazırlayınız.
3. Hasar bildirim formuna bilgileri açık ve anlaşılır olacak şekilde yazınız.
4. Hasarın konuk tarafından yapıldığından emin olunuz ve kasıtlı olup olmadığını belirtiniz.
5. Hasar, konuk tarafından kasti olarak yapıldı ise konuk ile iletişime geçmesi için ön büroya bilgi veriniz.
6. Hasarlı demirbaşın tamiri ya da bakımının yapılması için ilgili departmana gönderiniz.



ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Hasar görmüş demirbaşı en ince ayrıntısına kadar inceledi.	Hasar bildirim formunu işletme prosedürüne uygun olarak hazırladı.	Hasar bildirim formunu açık ve anlaşılır şekilde doldurdu.	Hasar bildirim sebebiyle konukla iletişime geçilmesi için ön büroya bilgi verdi.	Hasarlı demirbaşı tamir ve bakım için ilgili departmana gönderdi.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

3.5. AKŞAM ODA DURUM RAPORLARINI TOPLAMA

Kat şefleri, kat hizmetleri departmanında iş akışı sürecine uygun olarak mesai bitiminde kat hizmetleri personelinin hazırladıkları odalar ve genel alanlarla ilgili durum raporlarını toplayıp bir sonraki vardiya için hazır hâle getirir. Teknolojinin gelişmesi sayesinde raporlama için otomasyon programları kullanılır ve raporlar, terminaller aracılığı ile sisteme işlenir.

Her otomasyon programının kendine özgü formatı söz konusu olmakla birlikte genel olarak kullanılan raporlar vardır.

Kat Görevlisi Raporu [Maid Report (Meid Ripot)]: Kat personeli, mesai bitiminde düzenlemiş oldukları odalarla ilgili maid raporlarını kat şeflerine teslim eder. Bu raporda odaların durumları; temizlik istemeyen odalar, rahatsız edilmeyecek, bagajsız, kirli, meşgul vb. kat hizmetlerinde kullanılan kısaltmalar ile işaretlenir (Görsel 3.13).

  				
..... UYGULAMA OTELİ KAT RAPORU				
Tarih: .. /.. /20..				
ODA No.	SABAH RAPORU		AKŞAM RAPORU	
	ODA DURUMU	KİŞİ SAYISI	ODA DURUMU	KİŞİ SAYISI
101	CL		DND	2
102	C-Out	2	CL	
103	OOO		OOO	
104	DND	2	DND	2
105	CL		CL	
106	CL		CL	
107	C-Out	2	C-In	2
108	S/O	1	S/O	1
109	CL		CL	
110	CL		CL	
İsim:	Saat:	Kat:	Saat:	Kat:
OCC: Konuk kalıyorsa kişi sayısı belirtilerek C-Out: Çıkış yapılmış boş kirli oda CL: Boş temiz oda DND: Dikkat! Rahatsız etmeyiniz. DL: Kapı arkadan kilitlemiş. Sarı ışık yanar. C-In: Boş ve temiz odaya giriş yapmış konuk S/O: Konuk odada uyumamış ama eşya var. N/B: Konuğun hiç eşyası yok. OOO: Arızası uzun sürecek olan oda				

Görsel 3.13: Kat raporu

Kat raporları manuel yazılabilir ya da kat görevlileri tarafından terminaller aracılığı ile otomasyon programlarına girişi yapılabilir (Görsel 3.14). Böylece odaların durumunun sistem üzerinden anında kontrolü sağlanır. Konaklama işletmelerinde bu tür terminalleri kullanmak hem işlemlerin hızlı gerçekleşmesinde hem de kâğıt israfını önlemede işletmeye önemli bir katkı sağlamaktadır.

HK MAID LİSTESİ										
ODA	OTİPİ	ODRM	BLOKE	COUT	DURUM	MAID	GELİŞ	AYRILIŞ	VIP	Rpt
101	STD	DOLU			KİRLİ	(Personelin adı soyadı yazılacak.)	20.05.2022	23.05.2022		
102	STD	BOŞ			TEMİZ					
103	STD	BOŞ			TEMİZ					
104	STD	BOŞ			ARIZALI					
105	STD	BOŞ			TEMİZ					
106	STD	DOLU			TEMİZ		21.05.2022	26.05.2022		
107	STD	DOLU			TEMİZ		21.05.2022	26.05.2022		
108	STD	DOLU			TEMİZ		21.05.2022	26.05.2022		
109	STD	DOLU			TEMİZ		21.05.2022	26.05.2022		
110	STD	DOLU			TEMİZ		21.05.2022	26.05.2022		
111	STD	BOŞ			TEMİZ					
112	STD	BOŞ			TEMİZ					
113	STD	BOŞ			TEMİZ					
114	STD	BOŞ			TEMİZ					
115	STD	BOŞ			TEMİZ					
116	STD	BOŞ			TEMİZ					

Görsel 3.14: Otomasyon programında kayıt altına alınmış kat raporu

Housekeeping Raporu: Konaklama işletmesinin belirli bir tarihteki doluluk seviyesi, oda durumları, kişi sayısı vb. bilgilerini gösteren rapordur. Kat şefleri, kat görevlisi tarafından temizliği yapılan odaların kontrolünü yaptıktan sonra sistem üzerinden onaylama yapar. Otomasyon programı kullanmayanlar, bu raporu sabah ve akşam olmak üzere iki kez düzenler. Otomasyon programı kullananlar ise kat hizmetleri ya da raporlar bölümünden istendiği an bu raporu görüntüleyebilir (Görsel 3.15).

HOUSEKEEPING LİSTESİ										
Oda No.	Statü	Durum	Oda Tipi	Acente	Geliş	Ayrılış	Kişi	1. Çocuk	2. Çocuk	Rez. Du.
106	DOLU-G	ONAYLANDI	STD	GENEL	21.05.2022	26.05.2022	1	0	0	
107	DOLU-G	ONAYLANDI	STD	GENEL	21.05.2022	26.05.2022	2	0	0	
108	DOLU-G	ONAYLANDI	STD	GENEL	21.05.2022	26.05.2022	2	0	0	
109	DOLU-G	ONAYLANDI	STD	GENEL	21.05.2022	26.05.2022	2	0	0	
110	DOLU-G	ONAYLANDI	STD	GENEL	21.05.2022	26.05.2022	2	0	0	
101	DOLU-K	KİRLİ	STD	GENEL	20.05.2022	23.05.2022	2	0	0	
								11	0	0

Görsel 3.15: Otomasyon programında kayıt altına alınmış kat raporu

Oda Listesi: Konaklama işletmelerinde belirli tarihlerdeki otel doluluk durumu, hangi odaların dolu olduğu, konuk isimleri, konaklayanların giriş çıkış bilgileri vb.nin yer aldığı rapordur. Kat hizmetleri yöneticileri, bu raporları alarak konaklama işletmesinde konaklayanların durumu hakkında bilgi elde eder ve iş akış planlamasını bu rapora göre yapar (Görsel 3.16).

HK3-KONAKLAMA LİSTESİ												
Oda No.	Misafir	Acente	Geliş	Ayrılış	Saat	Uyruk	Kişi	1. Çocuk	2. Çocuk	VIP	Notlar	Safe
101	ANKARA HİZMET İÇİ MEB	GENEL	20.05	23.05	12:00:00	T.C.	2	0	0			False
106	ANKARA HİZMET İÇİ MEB	GENEL	21.05	26.05	12:00:00	T.C.	1	0	0			False
107	ANKARA HİZMET İÇİ MEB	GENEL	21.05	26.05	12:00:00	T.C.	2	0	0			False
108	ANKARA HİZMET İÇİ MEB	GENEL	21.05	26.05	12:00:00	T.C.	2	0	0			False
109	ANKARA HİZMET İÇİ MEB	GENEL	21.05	26.05	12:00:00	T.C.	2	0	0			False
110	ANKARA HİZMET İÇİ MEB	GENEL	21.05	26.05	12:00:00	T.C.	2	0	0			False
								11	0	0		

Görsel 3.16: Otomasyon programında giriş yapılan odalarda konaklama listesi

Oda Değişim Listesi: Konuk, odasından memnun olmadığında oda değişim talebinde bulunur ve resepsiyon tarafından onay verilmesi durumunda konuğun oda değişimi sağlanır. Kat şefleri, sistem üzerinden alınan bu raporla oda değişikliği talebi için ilgili kat görevlisini bilgilendirir. Bu rapor üzerinde konuğun önceki ve sonraki oda numarası, değişikliğin tarih ve saati, değişikliği yapan kişi ve değişiklik nedeni bulunur (Görsel 3.17).

HK6-ODA DEĞİŞİM LİSTESİ					
Önceki Oda	Sonraki Oda	Değişiklik Tar.	Saat	Yetkili	Açıklama
125	127	29.11.2021	1.01.1900 19:11:2	S	K No.: 9 (Değişikliği yapan personelin adı soyadı)
101	118	21.05.2022	1.01.1900 23:25:5	S	K No.: 21 TV ÇALIŞMIYOR ODA DEĞİŞİM (Değişikliği yapan personelin adı soyadı)

Görsel 3.17: Oda değişikliği otomasyon programında yapılmış oda değişim listesi

SIRA SİZDE

Otel otomasyon programı üzerinden konuğun oda değişimini yapınız ve oda değişim listesinin ekran görüntüsünü alınız. Ekran görüntüsünü masaüstündeki klasörünüze kaydediniz.

VIP Raporu: Konaklama işletmelerinde protokol derecesi yüksek VIP konukların konaklaması durumunda kat hizmetleri departmanına VIP bildiri yapılır. Kat hizmetleri yöneticileri, katlarda görevli kat hizmetleri personeline işletmenin belirlemiş olduğu VIP hizmet standartlarına göre odayı hazır hâle getirmeleri için bilgilendirme yapar (Görsel 3.18).



UYGULAMA OTELİ

VIP BİLDİRİMİ



Tarih: : .. / .. / ..

Saat: : .. / .. / ..

Sıra No.: :

KONUĞUN (GUEST'S)

Adı Soyadı (Name Surname) :

Oda (Room) :

Geliş Tarihi ve Saati (Arrival Date & Time) :

Ayrılış Tarihi ve Saati (Dept.Date & Time) :

VIP Durumu (Vip Status) :

VIP Nedeni (Vip Reason) :

Açıklama (Explanation) :

KONAKLAMA (ACCOMMODATION)

Anlaşma Gereği (Room Comp.)

H/B Comp

F/B Comp

Full Comp

Extralarda İndirim (Extra Disc. %)

DAĞITIM (DISTRUBITION)

Genel Müdür (General Manager)

Ön Büro (Front Office)

Kat Hizmetleri (HK)

Konuk İlişkileri (Guest Relation)

Yiyecek içecek (Food & Bev.)

Muhasebe (Accounting)

İKRAMLAR (COMPLIMANTERIES)

Meyve Sepeti (Fruit Basket)

Çiçek Sepeti (Flower Basket)

Diğer (Other)

Talep Eden (Requested By)

Büyük (Big)

Büyük (Big)

Büyük (Big)

Küçük (Small)

Küçük (Small)



Küçük (Small)

Onaylayan (Approval G.M.)

Görsel 3.18: VIP formu

Uyuşmazlık Raporu [Room Discrepancy Report (Rum Diskirepinsi Raporu)]: Housekeeping raporlarının resepsiyon tarafından kontrolü sırasında uyumsuzluk söz konusu olduğunda mutabakatsızlık bulunan odalar için uyumsuzluk raporu düzenlenir. Konaklama işletmelerinde mutabakatsızlık durumu, genellikle resepsiyon ya da kat görevlisinin sisteme yanlış bilgi girişi yapması durumunda görülür.

Otomasyon programı kullanmayanlar için manuel olarak en az iki nüsha olmak üzere housekeeping uyumsuzluk formu doldurulur. Farklılığın olduğu odaların kontrolü ilgili departmanlar tarafından sağlanır ve uyumsuzluk raporuna kesin sonuç yazılır. Kontrolü yapan kişiler rapora imzasını atar ve rapor arşivlenir (Görsel 3.19). Otomasyon programlarının kullanılması ile beraber bu işlemler daha hızlı yapılır ve kat hizmetleri sekmesi üzerinden raporları alınır.

  							
..... UYGULAMA OTELİ UYUŞMAZLIK RAPORU							
Yürürlük Tarihi: .. /.. /..	Rvz No.:	Revizyon Tarihi:	Form No.:	Sayfa No.: 1/1			
Tarih: .. /.. /20..							
UYUŞMAZLIK OLAN ODA No.	SABAH KİŞİ SAYILARI			AKŞAM KİŞİ SAYILARI			SONUÇ
	ÖN BÜRO	HK	MUHASEBE	ÖN BÜRO	HK	MUHASEBE	
KONTROL EDENİN ADI SOYADI	ÖN BÜRO	HK	MUHASEBE	ÖN BÜRO	HK	MUHASEBE	NOT
İMZA							
HAZIRLAYAN	Doküman No.			ONAY			
				GM			

Görsel 3.19: Uyuşmazlık raporu

3. ÖĞRENME BİRİMİ	GÜN SONU İŞLEMLERİ	3.5. UYGULAMA
KONU	AKŞAM DURUM RAPORLARINI TOPLAMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Akşam durum raporlarını toplamanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat ofisi, iş kıyafeti, kalem, ilgili formlar ve otel otomasyon programı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Akşam oda durum raporları bir sonraki vardiyanın iş programını, personelin yapacağı iş ve işlemleri etkilemektedir. Programın eksiksiz işlemesi için görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Otel otomasyon programını açınız.
2. Raporlar bölümündeki housekeeping raporları sekmesini tıklayınız.
3. Açılan pencerede ilgili raporları alınız.
4. Açılan pencerede raporla seçeneğini tıklayınız ve pdf olarak ekran görüntüsünü alınız.
5. Almış olduğunuz raporun ekran görüntüsünü masaüstündeki klasöre kaydediniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Otel otomasyon programını açtı.	Raporlar bölümünden housekeeping sekmesini seçti.	İlgili raporları sırasıyla seçti.	İlgili raporun pdf olarak çıktısını ve ekran görüntüsünü aldı.	Raporu masaüstünde kendine ait klasöre kaydetti.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

3.6. VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİNE NOT YAZMA

Kat hizmetleri departmanı, iş ve işlemlerin daha sağlıklı ve hızlı yürütülmesi için departmanlar ve alt birimlerle sürekli iletişim hâlinde olmak zorundadır. Kat hizmetleri yönetimi, herhangi bir bilgi akışında ya da yürütülen faaliyetlerde değişiklik meydana geldiğinde birimler arası iş birliğini eş güdüm içerisinde sağlamalı ve denetimleri yapmalıdır.

Vardiyalar arasında devir teslim işlemleri, eksiksiz ve etkin bir iletişimle yapılmalıdır. Bir sonraki vardiyada iş ve işlemlerin sorunsuz yürütülmesi için şeflerin vardiyadan 15 dakika önce hazır olması, konaklama işletmesinin verimliliği açısından önemlidir.

Vardiyalar arası iletişimde deftere (Görsel 3.20) ya da otel otomasyon programında notlar alınırken genellikle şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Kat hizmetleri vardiya sorumluları, vardiyalarını teslim ederken kendi vardiyasında meydana gelen önemli olayları iletişim (log) defterine yazmalıdır.
- İletişim defterine yazılan notlar, net ve anlaşılır bir şekilde sonraki vardiya sorumlusuna aktarılmalıdır.
- Vardiya sırasında resepsiyon tarafından bildirilen özel talep ya da özel konuk var ise birim çalışanlarının bilgilendirilmesi için bunların duyurusu yapılmalıdır.
- Vardiyalar arasında zimmetli bir eşya teslimi olacaksa (anahtar, araç gereç vb.) vardiyası biten personel tarafından vardiyası başlayan personele matbu formlarla birlikte yazılı ve imzalı olarak teslim edilmelidir.
- Vardiyalar arasında teslim edilmesi gereken raporlar eksiksiz olmalı ve raporları teslim alan personel bilgilendirilmelidir.

SAAT		YAPILAN İŞLEM	GÖREVLİNİN İMZASI	YAPILMASI GEREKEN İŞLEM	SAAT	GÖREVLİNİN İMZASI
VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ				Tarih: .. /.. /20..		
15.45		333 No.lu odanın klima onarımı devam ediyor.		333 No.lu odanın klima onarımı tamamlanınca temizlik ve kontrol işlemi yapılacak.		

Görsel 3.20: Vardiyalar arası iletişim defteri örneği

3. ÖĞRENME BİRİMİ	GÜN SONU İŞLEMLERİ	3.6. UYGULAMA
KONU	VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİNE NOT YAZMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Vardiyalar arası iletişim defterleriyle ilgili işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat ofisi, iş kıyafeti, kalem, ilgili formlar ve otel otomasyon programı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Vardiyalar arası iletişim defterine yazılan notlar bir sonraki vardiyada çalışan personelin yapacağı iş ve işlemleri etkilemektedir. Programın eksiksiz işlemesi için görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI



1. Günlük önemli bilgi ve olayları iletişim defterine ya da otel otomasyon programına açık ve anlaşılır bir şekilde sırasıyla not olarak kaydediniz.
2. Kaydedilen notları vardiya tesliminden önce kontrol ediniz.
3. Güncelliği kalmamış ya da işlemi tamamlanmış notları onaylayınız.
4. Vardiyanızı teslim alacak vardiya sorumlusu gelmeden vardiya alanından ayrılmayınız.
5. Vardiyanızı teslim ederken notları anlaşılır biçimde tek tek açıklayınız ve diğer personeli bilgilendiriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Vardiya süresince önemli bilgileri iletişim defterine ya da otel otomasyon programına yazdı.	Notları sırasıyla yazarken açık ve anlaşılır ifadeler kullandı.	Güncelliği kalmamış ya da işlemi tamamlanmış notları onayladı.	Vardiya sorumlusu gelmeden vardiya alanından ayrılmadı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	25	25	25	15	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN							

3.7. KONUK TARAFINDAN VERİLEN HEDİYELERİ PROSEDÜRLERE UYGUN KABUL ETME

Konaklama işletmelerinde konuklar, memnuniyetlerinin bir göstergesi olarak kat hizmetleri personeline hediye verebilirler. Bu, çok sık görülen bir durumdur. Hediye alımlarında konaklama işletmesi, belirli bir prosedüre göre işlem yapmalı ve bunu bir sisteme bağlamalıdır.

İşletmeler, hediye edilen eşyalar için belirli matbu formlar kullanır. Konuk tarafından yazılan notlara göre eşya çıkış formu düzenlenir (Görsel 3.21). Bu formlar düzenlenmediğinde personel, mesai bitiminde işletmeden ayrılırken güvenlik tarafından yapılan aramalarda olumsuz bir durum ile karşılaşabilir. Bu olumsuzlukların oluşmaması için konuk tarafından yazılan not ya da mektup aracılığıyla departman müdürleri tarafından eşya çıkış formu doldurulup imzalanır. Hediye alan personel, işletmeden çıkarken formu güvenlik bölümüne gösterip verilen hediyelerle işletme dışına çıkar.

  		
..... UYGULAMA OTELİ EŞYA ÇIKIŞ FORMU		
Tarih: .. /.. /20..		
Departman	:	
Adı Soyadı	:	
Eşyanın Adı	:	
Eşyanın Tanımı	:	
Çıkış Nedeni	:	
Personel, aşağıdaki eşyaları otelden çıkarmaya izinlidir.		
Teslim Eden	Teslim Alan	Departman Müdürü

Görsel 3.21: Eşya çıkış formu

3. ÖĞRENME BİRİMİ	GÜN SONU İŞLEMLERİ	3.7. UYGULAMA
KONU	KONUK TARAFINDAN VERİLEN HEDİYELERİ PROSEDÜRE UYGUN KABUL ETME	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Konuk tarafından verilen hediyelerle ilgili işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat ofisi, iş kıyafeti, kalem, ilgili formlar ve otel otomasyon programı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İş disiplininin sağlanması için işletme prosedürlerine uygun hareket etmek gerekir. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Konuk tarafından verilmiş bir hediyeyi kabul etmek için konuktan hediyein personele verildiğine dair yazı alınız.
2. Konuktan alınmış notu gördükten sonra hediyein personel tarafından dışarıya çıkarılması için eşya çıkış formu doldurunuz.
3. Eşya çıkış formunda ilgili alanları imzalayınız.
4. Personele eşya çıkış formunu güvenlik bölümüne gösterdikten sonra hediyeyi otel dışına çıkarabileceğini belirtiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Hediye için konuk tarafından verilmiş yazıyı aldı.	Eşya çıkış formunu işletme prosedürüne uygun şekilde doldurdu.	Eşya çıkış formunda kendisine ait bölümleri imzaladı.	Eşya çıkış formunu güvenlik birimine gösterdi.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	25	25	25	15	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri denetim sürecinin temel aşamalarından değildir?

- A) Denetime konu olan hizmet anlayışına uygun standartları belirlemek.
- B) Karşılaştırma sonucunda sapmaları gidermek ve önlemler almak.
- C) Denetimler sonucunda ortaya çıkan faaliyet sonuçlarını ölçmek.
- D) Ortaya çıkan faaliyet sonuçları ile hizmet standartlarını karşılaştırmak.
- E) Sürdürebilirlik için hizmet anlayışına uygun vardiyalar belirlemek.

2. Aşağıdakilerden hangisi oda temizlik denetiminin iş akışlarından değildir?

- A) Temizlenecek oda kapısı kapatılır.
- B) Abajurların tozu kontrol edilir.
- C) Perdelerin düzeni kontrol edilir.
- D) Temizlik ile ilgili eksiklik varsa maid uyarılır.
- E) Yatakla ilgili kontroller yapılır.

3. Aşağıdaki raporlardan hangisi genel oda durum raporlarından?

- A) Bulunmuş eşya
- B) Temizlik kontrol
- C) Kat görevlisi
- D) Hasar
- E) Eşya çıkış

4. Aşağıdaki matbu formlardan hangisi temizlik ve hijyen kontrolü için kullanılır?

- A) Oda kontrol
- B) Temizlik kontrol
- C) Bulunmuş eşya
- D) Hasar raporu
- E) Uyuşmazlık raporu

5. Aşağıdaki matbu formlardan hangisi personele konuklar tarafından hediye verilmesi durumunda düzenlenir?

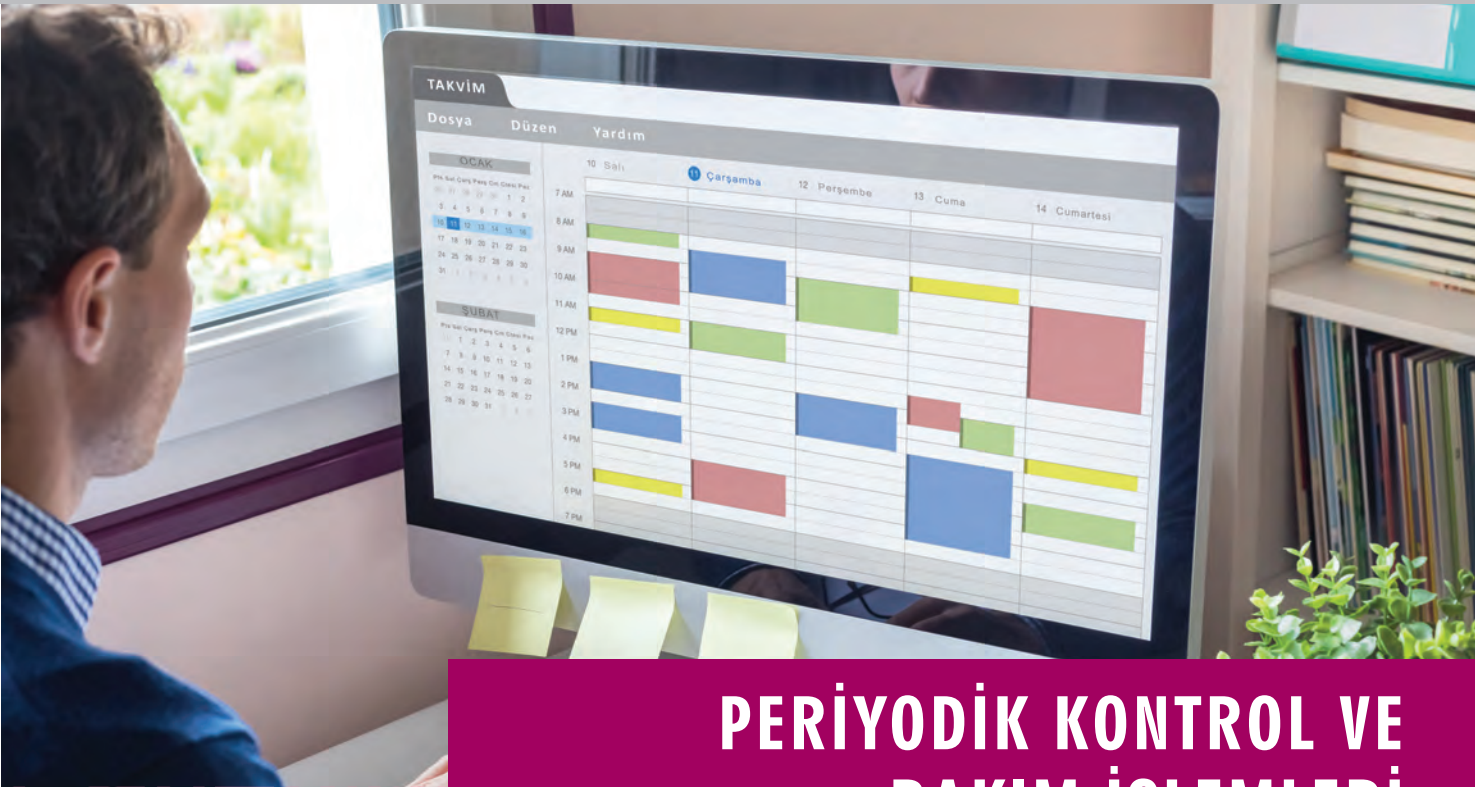
- A) Eşya çıkış
- B) Hasar raporu
- C) Kayıp ve bulunmuş eşya
- D) Uyuşmazlık
- E) Oda değişim

B) Aşağıdaki soruların cevaplarını boş bırakılan yerlere yazınız.

6. Uyumsuzluk raporu hangi durumlarda düzenlenir?

7. Vardiya arası iletişim eksik yapıldığında hangi sorunlar ile karşılaşılabilir?

8. Kat ofislerinin denetimi neden önemlidir?



PERİYODİK KONTROL VE BAKIM İŞLEMLERİ

KONULAR

- 4.1. PERİYODİK TEMİZLİK VE BAKIM İŞLEMLERİNİ YÜRÜTME
- 4.2. SATIN ALMA DEPOSUNDAN MALZEME ÇEKME
- 4.3. KAT HİZMETLERİ DEPOLARINI DENETLEME
- 4.4. ENVANTER SAYIMINA REFAKAT ETME
- 4.5. İLAÇLAMAYA REFAKAT ETME

TEMEL KAVRAMLAR

- depo
- dönüşümlü malzeme
- dönüşümsüz malzeme
- envanter sayımı
- ilaçlama
- periyodik faaliyet

HAZIRLIK SORUSU

Evinizde bayramlardan önce yapılan temizlik, diğer zamanlarda yapılan temizliğe göre farklı mıdır? Düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



GİRİŞ

Kat hizmetleri departmanı tarafından yerine getirilen işlerin çeşit ve özellikleri birbirinden farklı olabilir. Bu işlerin bir kısmı günlük, bir kısmı periyodik aralıklarla yapılır. Örneğin ortak kullanım alanlarındaki tuvaletler gün içerisinde birkaç kez, konuk odalarındakiler ise günde bir kez temizlenir. Tefrişat temizliği ise daha uzun bir zaman diliminde yapılır. Günlük işler sırasında yapılması mümkün olmayan temizlik ve bakım işleri, ayrıntılı ve zaman gerektiren işler olduğu için günlük işleri aksatmayacak şekilde ya da yoğunluğun düşük olduğu zamanlarda yapılır. Konuk odalarında yapılacak temizlik ve bakım faaliyetleri fazla zaman gerektiğinde odanın kullanım dışı (OOO) olarak kodlanması gerekir. Genel alanların temizlik ve bakım faaliyetleri ise yoğunluğun az olduğu dönemlerde veya gece saatlerinde yapılır.

4.1. PERİYODİK TEMİZLİK VE BAKIM İŞLEMLERİNİ YÜRÜTME

Periyodik temizlik ve bakım faaliyetlerinin sıklığı ve türü, konaklama işletmeleri arasında farklılık gösterebilir. Günlük yapılan rutin işler, periyodik iş olarak görülmemelidir. Periyodik faaliyetlerin planlanması, kat hizmetleri yöneticisi tarafından diğer departmanlarla iş birliği ve koordinasyon içinde ve belirli bir program dâhilinde yürütülür. Yapılan tüm işler, sürekli takip edilir ve ihtiyaç hâlinde kontrol için raporlar hazırlanır.

Periyodik temizlik ve bakım işlemleri kendi arasında haftalık, aylık ve mevsimlik (sezon) olmak üzere üç grupta incelenebilir.

4.1.1. Haftalık Temizlik ve Bakım İşlemleri

Kat şefleri, kat hizmetleri müdürünün planlaması doğrultusunda kat hizmetleri personeline rotasyon uygulayarak haftalık temizlik ve bakım işlerinin yürütülmesini sağlar. Görevlendirilen personel, rutin işlerinin dışında bu işlerle de ilgilenir.

Haftalık temizlik ve bakım işleri şunlardır:

- Pencere ve pervazların silinmesi
- Elektrikli eşyaların kablolarının silinmesi
- Mini barın iç ve dış temizliğinin yapılması
- Dolap içlerinin silinmesi (Görsel 4.1)
- Haşere denetim raporuna göre haşere gözlemlenen yerlere ilaçlama yapılması
- Detaylı toz alma işleminin yapılması
- Ağır mobilyaların altındaki halıların süpürülmesi
- Havalandırma ve iklimlendirme sistemlerinin tozunun alınması



Görsel 4.1: Dolapların temizliği

4.1.2. Aylık Temizlik ve Bakım İşlemleri

Aylık temizlik ve bakım işlemleri daha derinlemesine çalışma gerektirir. Yapılan işler, günlük işlere göre daha uzun zaman alabilir. Ekip hâlinde çalışılması ya da bazen konaklama işletmesi dışından destek alınması gerekebilir.

Aylık temizlik ve bakımda yapılan işler şunlardır:

- Konaklama işletmesinin camları açılmıyorsa dışardan silinmesi için hizmet satın alınır.
- Odalardaki metal eşyalar parlatılır.
- Ahşap yüzeyler cilalanır.
- Konuk yatakları altüst edilir.
- Döşemeli mobilyalar vakumlanır.
- Halılar yıkanır.
- Saksı bitkilerinin bakımı yapılır.
- Perdeler yıkanır.
- Jaluziler temizlenir (Görsel 4.2).
- Pencere pervazları temizlenir.
- Islak zeminlerdeki karoların derzleri doldurulur.
- Envanter sayımı yapılır.



Görsel 4.2: Jaluzi ve pencere pervazlarının temizliği

4.1.3. Mevsimlik Temizlik ve Bakım İşlemleri

Mevsimlik temizlik ve bakım işlemleri, konaklama işletmesinin çalışma düzenine göre değişiklik gösterebilir. Bazı işletmeler tüm yıl, bazıları sezonluk (yaz-kış) çalışır. Sezonluk çalışan işletmeler, bu temizlik ve bakım işlerini kapalı oldukları süreçte yürütebilir. Tüm yıl açık işletmeler ise iş yoğunluklarına göre rutin çalışma düzeni içine mevsimlik işleri yerleştirebilir.

Mevsimlik temizlik ve bakımda şu işler yapılır:

- Duvarlar boyanır. Duvar kağıdı varsa silinir.
- Mermer zeminler cilalanır (Görsel 4.3).
- Ahşap yüzeyler cilalanır.
- Mobilyaların bakımı yapılır.
- Kumaş yüzeylerin hasarları giderilir.
- Tüm elektrikli aletlerin bakımı yapılır.
- İklimlendirme ve havalandırma sistemlerinin bakımı yapılır.
- Tüm alanların ilaçlaması yapılır.
- Dekorasyon düzenlemeleri yapılır.
- Genel malzeme sayımı yapılır ve aylık raporlarla karşılaştırılır.



Görsel 4.3: Mermer zeminlerin cilalanması

4. ÖĞRENME BİRİMİ	PERİYODİK KONTROL VE BAKIM İŞLEMLERİ	4.1. UYGULAMA
KONU	PERİYODİK TEMİZLİK VE BAKIM İŞLEMLERİNİ YAPMA	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Haftalık temizlik ve bakım için gerekli işlemleri yapmanız beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti, kimyasal ürünler ve haşere denetim raporu.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın konuk memnuniyeti üzerindeki önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Temizlenecek ve bakım yapılacak alanlar için yeterli sayıda personeli adil bir şekilde görevlendiriniz.
2. Pencere ve pervazların silinmesi için personel görevlendiriniz.
3. Odalarda bulunan mini barların içini ve dışını temizletiniz.
4. Odalardaki dolap ve çekmecelerin içini temizletiniz.
5. Halıları süpürtünüz.
6. Havalandırma ve iklimlendirme sistemlerini kontrol ediniz ve tozlarını aldırınız.
7. Haşere denetimini yapınız. Haşere görülen alanlara ilaçlama yaptırınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	../././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Personeli adil bir şekilde görevlendirdi.	Pencere ve pervazların temizliğini yaptırdı.	Mini bar ve dolap içlerinin temizliğini yaptırdı.	Halıların süpürme işlemini yaptırdı.	Havalandırma ve iklimlendirme sistemlerini kontrol etti.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

4.2. SATIN ALMA DEPOSUNDAN MALZEME ÇEKME

Kat hizmetleri departmanın sorumluluk alanı çok geniştir ve yapılan işlerin çeşitliliği sebebiyle birçok malzemeye ihtiyaç vardır. Malzemeleri farklı başlıklar altında gruplamak mümkündür. Malzemeler için en sık karşılaşılan gruplama, dönüşümlü ve dönüşümsüz oluşlarına göre yapılandır. Konuklar ve çalışanlar tarafından çeşitli amaçlarla tüketilen ve sürekli yenilenmesi gereken malzemelere **dönüşümsüz malzeme** (sabun, çamaşır torbası), bunların dışında kalanlara ise **dönüşümlü malzeme** denir. Bu malzemeler, konaklama işletmesi bünyesinde ihtiyaç durumuna göre farklı alanlarda depolanabilir.

Konaklama işletmelerinde hizmetin beklenen kalitede olması için kullanılacak malzemeler; zamanında, gereken yerde ve ihtiyaç duyulan miktarda bulunmalıdır. Kat hizmetleri departmanında malzeme yönetim süreci; ihtiyaçların belirlenmesi, satın alınması, teslim alınması, depolanması ve depodan teslim alınması aşamalarından oluşur.

Konaklama işletmeleri için depoda bulunan malzemelerin uygun koşullarda saklanması ne kadar önemliyse malzemelerin ilgili birimlere güvenli şekilde dağıtılması da o kadar önemlidir. Depodan mal çekme adı verilen bu işlemde izlenecek prosedürler, işletmenin prosedürleri ve deponun türüne göre farklılık gösterebilir. Konaklama işletmesinin ana deposundan departmanların deposuna veya bir departmanın deposundan başka bir departmanın deposuna mal çekme işlemleri yapılabilir.

Depodan mal çekmede yapılan tüm işlemler kayıt altına alınmalıdır. Mal çekmede titiz davranılmalıdır. Malzemelerin nereye dağıtılacağı, dağıtım esnasında hangi alanların kullanılacağı ve dağıtımın hangi zamanlarda yapılacağı önceden belirlenmiş olmalıdır. Büyük çaplı konaklama tesislerinde kat hizmetleri departmanı bünyesinde dağıtım işlerinden sorumlu personel [porter (portir)] bu işi yapar.

Kat hizmetleri departmanında işletmenin ana deposundan mal çekileceği zaman depo (ambar) talep formu hazırlanmalıdır (Görsel 4.4). Ambar talep formu, konaklama işletmesinin tercihinine göre elektronik ortamda ya da matbu olarak hazırlanabilir. Ana depoya gönderilen ihtiyaç listesi, depo sorumlusu tarafından kontrol edilir. Malzemeler hazırlanınca sorumlu personel tarafından teslim alınır. Her konaklama işletmesi, kendi ihtiyaçları doğrultusunda çeşitli formlar kullanır. Kat hizmetleri departmanı tarafından üç nüsha olarak hazırlanan bu formda talep edilen malın cinsi, miktarı, talep edildiği tarih gibi bilgiler bulunur. Bir nüsha depo görevlisine, diğer nüsha muhasebe departmanına verilir; bir nüsha ise kat hizmetleri departmanında kalır. Departmanın kendi deposundan kat ofislerine malzeme çekileceği zaman genellikle kat ofislerinde belirli bir süreyi kapsayan malzemeler bulundurulması nedeniyle rapor tutulur.

..... UYGULAMA OTELİ				
AMBAR TALEP FORMU				
Talep Eden Departman:		Sıra No.:		Tarih: .. /.. /20..
No.	Malzemenin Adı	Birim	İstenen Miktar	Verilen Miktar
1				
2				
3				
4				
5				
Teslim Eden İmza Adı Soyadı			Teslim Alan İmza Adı Soyadı	

Görsel 4.4: Ambar talep formu

4. ÖĞRENME BİRİMİ	PERİYODİK KONTROL VE BAKIM İŞLEMLERİ	4.2. UYGULAMA
KONU	SATIN ALMA DEPOSUNDAN MALZEME ÇEKME	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Satın alma deposundan malzeme temin etmeniz ve kat ofisine taşımanız beklenmektedir.

Araç Gereç: İş kıyafeti, kalem ve ambar talep formu.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: İşletme kalite standartlarını korumanın önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Konaklama işletmesinin doluluk oranına göre kat ofislerindeki eksikler için kat personelinden ihtiyaç listesini alınız.
2. İhtiyaçlar için ambar talep formları oluşturunuz. İstenen malzemeleri forma açık ve anlaşılır şekilde yazınız.
3. Malzemeleri ana depoya ilgili personel ile gönderiniz.
4. Depo sorumlusu tarafından hazırlanan malzemeleri, sorumlu taşıyıcı personel tarafından belirtilen kat ofislerine taşıtınız.
5. Depodan çekilen malzemelerin, kat ofislerine düzenli bir şekilde yerleştirilmesini sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	İhtiyaç listelerini topladı.	İhtiyaç için ambar talep formunu açık ve anlaşılır şekilde oluşturdu.	İhtiyaç duyulan malzemeleri almak için personeli yönlendirdi.	İhtiyaç duyulan malzemeleri kat ofislerine taşıttı.	Depodan çekilen malzemelerin düzenli bir şekilde kat ofislerine yerleştirilmesini sağladı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

4.3. KAT HİZMETLERİ DEPOLARINI DENETLEME

Konaklama tesislerinde malzemelerin ihtiyaç duyulduğunda kullanılmak üzere uygun şartlarda bekletildiği açık ya da kapalı alanlara **depo** adı verilir. Depolar; büyüklük, konum, kullanım amacı ve taşıdıkları özellikler bakımından farklılıklar gösterir.

Büyüklüklerine göre konaklama işletmelerinin sahip olabileceği depolar şunlardır:

Tesis Ana Deposu: Muhasebe departmanının sorumluluğundadır. Tüm işletmenin ihtiyaçları için kullanılır. Departmanlardan gelen talepler doğrultusunda teslimat yapılır. Bu deponun kayıtları günlük olarak tutulmalıdır. Belirli aralıklarla depo şartları ve depoda bulunan malzemeler denetlenmelidir.

Kat Hizmetleri Genel Deposu: Kat hizmetleri departmanının ihtiyaç duyduğu tüm malzemelerin saklandığı alanlardır. İş gücünden ve zamandan tasarruf edilmesini sağlar. Konum olarak kat hizmetleri departmanı bünyesinde bulunan çamaşırhaneye yakın olmalıdır.

Kat Ofisi ve Genel Alan Deposu: Büyük ölçekli konaklama işletmelerinde her katta bir kat ofisi yer alır. Ölçek küçüldükçe kat ofisi sayısı azalır. Kat ofisinde temiz yatak takımları, yedek yatak, temizlik araç gereci, buklet malzemeleri, ek yatak ve bazası bulunur (Görsel 4.5). Kat ofislerinde raflar, ahşap ya da sert plastik olarak tercih edilir. Genel alan depoları, kat hizmetlerinin sorumluluğunda olan alanlara yakın bir konumda yer alır. Bu alanların temizliğinde ihtiyaç duyulan malzemeler aynı alanlarda depolanır.



Görsel 4.5: Kat ofisi

Temizlik Arabaları: Konuk odalarının bulunduğu alanda kullanılan temizlik arabalarına **kat arabası** denir. Bu arabalar, kat hizmetleri personelinin günlük işlerini yaparken kullanacağı seyyar bir depo görevi görür. Arabaya koymak için ihtiyaç duyulacak malzemeler kontrol edilerek işe başlanır (Görsel 4.6). Vardiya sonunda araba temizlenir ve eksik malzemeler tamamlanır. Araba daha sonra kat ofisi ya da genel alan deposuna bırakılır.



Görsel 4.6: Kat arabası düzenleme

Büyüklükleri ne olursa olsun her deponun taşınması gereken ortak özellikler şunlardır:

- İyi bir havalandırma düzenine sahip olması
- Serin ve rutubetsiz olması
- Kolaylıkla temizlenebilmesi için düzenli olması
- Yeteri kadar rafının olması
- Uygun bir ışıklandırmaya sahip olması
- Depolama için kullanılacak malzemelerin her zaman kullanıma hazır olması (merdiven, terazî, ölçü kapları vb.)

Kat hizmetleri departmanındaki şefler, sorumluluk alanlarındaki depoları ve depoların işleyişini periyodik olarak denetler ve denetim raporunu da kat hizmetleri müdürüne sunar. Depoların denetimi esnasında fiziki şartların yanında depolama prosedürlerine uyulup uyulmadığını kontrol eder.

Depolamada uyulması gereken genel kurallar şunlardır:

- Aynı cins malzemeler bir arada depolanmalıdır.
- Malzemeler, raflara birbiriyle etkileşime girmeyecek ya da birbirlerine zarar vermeyecek şekilde yerleştirilmelidir.
- Depo içerisinde rahatça hareket edilecek alanlar olmalıdır. Koridorlara malzeme konmamalıdır.
- Depo içinde yangın önleme tedbirleri alınmalıdır.
- Raflarda malzemeler için tanıttıcı etiketler bulunmalıdır.
- Malzemeler, rafların taşıma kapasitelerine uygun olarak yerleştirilmelidir.

4. ÖĞRENME BİRİMİ	PERİYODİK KONTROL VE BAKIM İŞLEMLERİ	4.3. UYGULAMA
KONU	KAT HİZMETLERİ DEPOLARINI DENETLEME	SÜRE: 30 DAKİKA

Görev: Kat hizmetleri deposunu denetlemeniz beklenmektedir.

Araç Gereç: Kat hizmetleri deposu, iş kıyafeti, kalem, kat arabaları, kontrol ve denetim listesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, değerlendirme ölçeğinde verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Kat hizmetleri depolarının standartlara uygun şekilde hazırlanmasının önemi ve bilinciyle hareket ediniz. Görevinizi verilen sürede ve işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alınız. Nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Kat hizmetleri depolarının havalandırılmasının yapıp yapılmadığını kontrol ediniz.
2. Kat hizmetleri depolarında rutubet ve haşere denetimi yapınız.
3. Kat hizmetleri depolarında uygun bir ışıklandırmanın olup olmadığını kontrol ediniz.
4. Kat hizmetleri depolarında stoklanan malzemelerin düzenli yerleştirilip yerleştirilmediğini kontrol ediniz.
5. Kat hizmetleri depolarındaki rafların taşıma kapasitesine uygun olarak yerleştirilip yerleştirilmediğini kontrol ediniz.
6. Kat hizmetleri depolarının rahat bir şekilde temizlenmesi için uygun şekilde düzenlenip düzenlenmediğini kontrol ediniz.
7. Kat hizmetleri depolarında yaşanabilecek olağan dışı durumlara karşı (yangın, deprem vb.) tedbirlerin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:	DEĞERLENDİRME							TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Havalandırma sistemlerini kontrol etti.	Haşere, nem ve rutubet kontrolü yaptı.	Işıklandırma kontrolünü yaptı.	Raf kontrollerini yaptı.	Olağan dışı durumlara karşı alınmış tedbirlerin kontrolünü yaptı.	Tüm işlemleri zamanında tamamladı.	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	PUANLAMA	20	20	20	20	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:	PUAN								

4.4. ENVANTER SAYIMINA REFAKAT ETME

Konaklama işletmelerinde iki dönem arasında depolardaki kayıtlarla fiilî durumun tespiti için yapılan işleme **envanter sayımı** ya da **sayım** denir. Sayım, depolar bazında yapılır ve tüm konaklama işletmesini kapsar. Demirbaş sayımı türündeki özel sayımlar 3, 6 ve 12 aylık periyotlar hâlinde yapılabilir. Stok malzemelerinin sayımları ise standart olarak aylık bazda yapılır. Standart sayımlar dışında konaklama tesislerinde haftalık, 10 günlük, 15 günlük vb. sayımlar da yapılabilir. Bunun yanında spot (baskın) sayım denen bir sayım türü daha mevcuttur. Bunun için belli bir amaç doğrultusunda sayım listeleri oluşturulur. Bu ürünlerin sayılması sağlanır. Örneğin her gün farklı 25 ürün farklı özelliklere göre listelenip pahalı ürünler, çok satan ürünler gibi gruplamalarla listeler oluşturulabilir. Arada fark çıkması durumunda sorumlu kişilerden savunma istenir.

Envanter sayımı için takip edilecek süreç belli aşamalardan oluşur.

Sistemik ve Fiziki Olarak Sayıma Hazırlık Yapma: Sayımda sistem olarak kullanılacak yöntem (barkod sistemi, gözle sayım veya matbu formların kullanımı) karar verilmelidir. Sayım işlemini kimlerin yapacağı ve sayıma kimlerin refakat edeceği belirlenmelidir.

Personeli Bilgilendirme: Spot (baskın) sayımlar hariç konaklama işletmesi içinde kullanılan bilgilendirme kanalları yoluyla tüm personel bilgilendirilmelidir. Sayımda görevli personel, ambar talep formlarını da gerekli hâllerde muhasebe departmanı ya da ilgili departmandan isteyebilir.

Sayıma Refakat Etme: Sayımlar esnasında sorumluluk, sadece sayım yapan personelde değildir. Sayım yapılan departmandan bir şef de sayıma refakat etmelidir (Görsel 4.7). Departmana ait deponun sayımında o deponun sorumlusu da malzemelerin yerini göstermelidir. Karşılıklı onaylama yapılmadan deponun sayımı bırakılmamalıdır.



Görsel 4.7: Envanter sayımı yapan personel

Sayım Zamanını Belirleme: Kat hizmetleri departmanı için depolardan katlara veya diğer bağlı birimlere malzeme akışının durduğu andan itibaren sayım yapılmalıdır.

Sayım Kontrolünü Yapma: Sayımlar bittikten sonra gözden kaçan bir malzeme kaleminin olması için sayım yapılan yer ve malzemeler tekrar kontrol edilmelidir.

Mevcut stoklarla sayım sonucunda elde edilen değerlerde fazlalık ya da eksiklik oluşabilir. Kat şefleri ile sayımı yapan personel, bu farkın nereden kaynaklandığını birlikte bulup sorunu çözmelidir.

Sayımda oluşabilecek farklılıkların temel nedenleri şunlardır:

- Eksik belgeler
- Yanlış miktar girişi
- Koli ya da adet tanımlaması yanlışlıkları
- Belge tarihlerinde yapılan yanlışlıklar
- Depolar arası malzeme çekiminde karşılıklı olarak gerekli kontrolün yapılmaması
- Depoların normal çalışma saatleri dışında personelin acil durumlar için teslim aldığı malzemelerin tutanak altına alınmaması

4.5. İLAÇLAMAYA REFAKAT ETME

Konaklama işletmesinde alan olarak en geniş kapsamda görev yapan departman kat hizmetleridir. Bu yüzden ilaçlama işleri için anlaşılan firmanın personeline refakat etme sorumluluğu da bu departmana aittir. İlaçlama yapılmadan önce konuklara ve diğer birimlere ilaçlama ile ilgili bilgi verilmelidir. İlaçlama esnasında hem hizmet alınan firma personeli hem de ona refakat eden işletme personeli, iş güvenliği ve sağlığı tedbirlerine uymalıdır. İlaçlama yapıldıktan sonra belirli bir süre ilaçlama yapılan alan kullanım dışı olur. Bu yüzden haşere ilaçlama programı dikkatli bir şekilde planlanmalıdır (Görsel 4.8).



Görsel 4.8: İlaçlama

İlaçlama yapılan alanlar, kat hizmetleri personeli tarafından her gün kullanılır. Kat hizmetleri personeli, haşere oluşumlarını veya haşerelerin bıraktığı izleri sağlıklı bir şekilde tespit edebilir. Bu yüzden kat hizmetleri personeli, konaklama işletmesinin hem iç hem de dış alanları ilaçlanırken ilaçlama firmasının personeline refakat eder. İlaçlama işleminden sonra ilaçlanan alanların temizlenmesi ve havalandırılmasını sağlamak, kat hizmetleri departmanının sorumluluğundadır. İlaçlamaya refakat eden kat hizmetleri şefi ise ilaçlama tarihlerini ve ilaçlanan yerleri kayıt altına alır. İlaçlamanın etkili olup olmadığını gözlemler ve üstlerine rapor verir.

SIRA SİZDE

Bir konaklama işletmesinde kat hizmetleri şefi olarak ilaçlama işlemine refakat ettiğimizi varsayınız. İlaçlama esnasında uyulması gereken iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin neler olduğu konusunda arkadaşlarınızla fikir alışverişinde bulununuz. Uyulması gereken en önemli ilk beş kuralı görsellerle destekleyerek bir afiş hazırlayınız. Hazırladığınız afiş sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Konuk odalarındaki temizlik ve bakım faaliyetleri fazla zaman gerektirdiğinde aşağıdakilerden hangisi uygulanmalıdır?
 - A) Temizlik ve bakım başka bir zamana ertelenmelidir.
 - B) Oda, kullanım dışı koduyla satışa kapatılmalıdır.
 - C) Oda, mevcut durumu ile bir yıl daha kullanılmalıdır.
 - D) Odanın satışı konuğa bilgi verilerek yapılmalıdır.
 - E) Sadece çok acil olan bakımlar yapılmalıdır.
2. Aşağıdakilerden hangisi haftalık temizlik ve bakım işlerinde yapılmaz?
 - A) Banyoların temizliği
 - B) Elektrikli eşyaların kablolarının silinmesi
 - C) Dolapların iç kısımlarının silinmesi
 - D) İlaçlama yapılması
 - E) Klimaların tozunun alınması
3. Aşağıdakilerden hangisi dönüşümlü malzemedir?

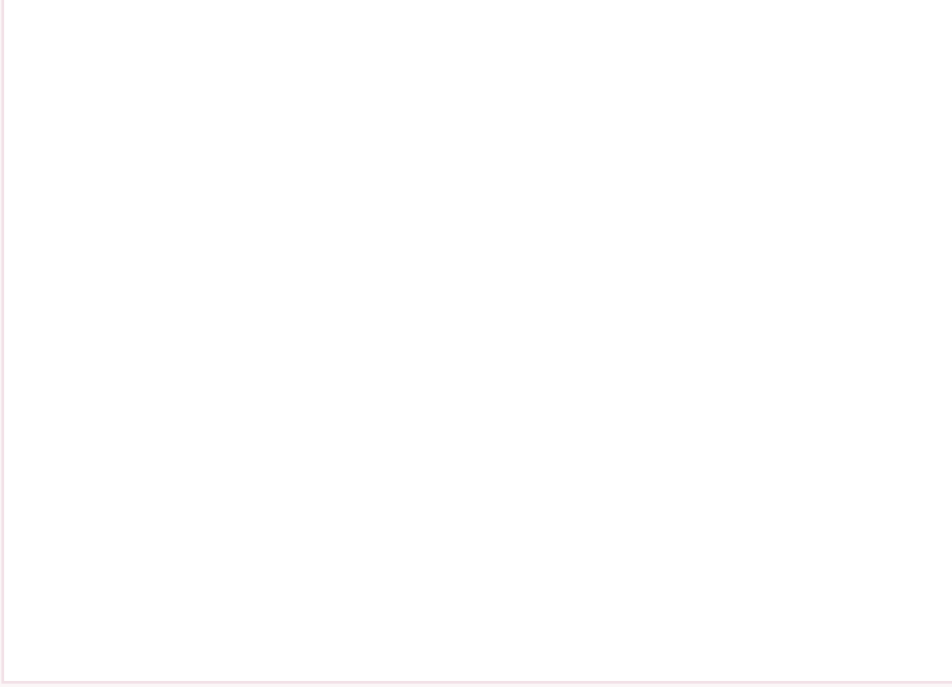
A) Baza	B) Buklet malzemeleri	C) Havlu
D) Nevresim takımı	E) Sabun	
4. Aşağıdakilerden hangisi ambar talep formunda bulunması gereken bilgilerden değildir?

A) Talep edilen malzeme	B) Talep edilen adet ya da birim
C) Talep tarihi	D) Talep edenin adı soyadı
E) Talep eden departmanın adı	
5. Depoların denetiminde aşağıdakilerden hangisi gözlemlendiğinde düzeltilmesi için personel uyarılmalıdır?
 - A) Ağır malzemelerin alt raflarda yer alması
 - B) Aynı cins malzemelerin bir arada raflarda yer alması
 - C) Raflarda tanıtıcı etiketlerin olması
 - D) Depo içindeki hareket yollarının açık olması
 - E) Birbiriyle etkileşime girecek malzemelerin yakın yerde saklanması
6. Aşağıdakilerden hangisi spot sayım sürecinde yer almaz?

A) Sayıma hazırlık yapma	B) Personeli bilgilendirme
C) Sayım zamanını belirleme	D) Sayıma refakat etme
E) Sayım sonuçlarını kontrol etme	

B) Aşağıdaki soruların cevaplarını boş bırakılan yerlere yazınız.

7. Periyodik temizlik ve bakım faaliyetleri planlanırken hangi departmanlarla iş birliği yapılmalıdır?



8. Genel ilaçlama ve lokal ilaçlama arasındaki işlemsel ve zamanla ilgili farklılıklar nelerdir?



B

buklet : Otellerdeki dikiş seti, banyo köpüğü, şampuan, sabun gibi malzemelerin genel adı.

D

demirbaş : Bir yerde kullanılan, bir yere kayıtlı olan, bir görevliden öbürüne teslim edilen dayanıklı eşya.

denetleme : Denetlemek işi. Bir görevin yolunda yürütülüp yürütülmediğini anlamak için yapılan araştırma, denetim, bakı, teftiş, murakabe, kontrol.

E

eş güdüm : Belli bir amaca ulaşmak için türlü işler arasında bağlantı, ilişki, düzen ve uyum sağlama, koordinasyon.

H

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

İ

inisiyatif : Karar verme yetkisi, gerekli kararları almayı bilen kişinin niteliği.

L

linen : Keten kumaş, keten örtü, keten çarşaf.

M

maid : Kat hizmetleri departmanında çalışan kadın personel.

mutabakatsızlık : Uyuşmazlık.

O

ototomi : Bazı kurtlarda, eklem bacaklı hayvanlarda ve kertenkelelerde olduğu gibi, vücudun bir parçasının refleks sonucu kendi kendine kopup ayrılması.

P

periyodik : Süreli.

periyot : Dönem.

popülasyon : Varlık, nüfus yoğunluğu.

prosedür : İşlem, yöntem.

R

rayiç bedeli : Piyasa fiyatı.

S

sanitasyon : Sağıklama.

sinüzit : Ateş, baş ağrısı, burun tıkanıklığı ve akıntısı ile beliren yüz sinüslerinin iltihaplanması.

T

talimat : Yönerge.

tedarikçi : Gerekli malzemeyi sağlayan kimse.

tefrişat : Döşemenin gerektirdiği bütün parçalar veya eşyanın tümü.

V

valet : Kat hizmetleri departmanında çalışan erkek personel.

vardiya : Posta, beklenen nöbet.

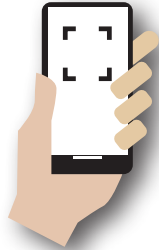
1	Akıncı, Z. (2016). <i>Otel İşletmeciliği ve Yönetimi</i> . Ankara: Detay Yayıncılık.
2	Aktaş, A. (2002). <i>Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi</i> . Ankara: Detay Yayıncılık.
3	Anand, M. S. (2010). <i>Hotel Housekeeping. Supervision in Housekeeping</i> . India: Central Institute of Educational Technology.
4	Andrews, S. (2008). <i>Hotel Housekeeping Management and Operations</i> . NEW DELHI: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.
5	Andrews, S. (2013). <i>Hotel Housekeeping Training Manual 3rd Edition</i> . NEW DELHI: McGraw Hill Education (India) Private Limited.
6	Bucak, T. (2018). <i>Otel Yöneticilerinin Bakışıyla Otel İşletmeciliği</i> . Ankara: Detay Yayıncılık.
7	CTH Diplomas in Hotel Management and Tourism Management. (2009). <i>Housekeeping and Accommodation Operations</i> . London: BPP Learning Media Ltd.
8	Çiçek, D. (2019). <i>Kat Hizmetleri Uygulamaları El Kitabı</i> . Ankara: Detay Yayıncılık.
9	Değirmencioğlu, M. (2019). <i>Vardiyalı Çalışma Sistemi Çalışanlar İçin Ne Kadar İyi?</i> Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, Türkiye Journal of Aviation Dergisi, 3 (2): 113-121.
10	Erdem, B. (2010). <i>Kat Hizmetleri Yöneticilerinin Hizmet Kalitesi Algıları: Konaklama İşletmelerinde Görgül Bir Araştırma</i> . Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19 (3), 165-182.
11	Erdem, B., Met, Ö. ile Saylan U. (2012). <i>Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Bölümü ile Diğer Bölümler Arasındaki Eşgüdümleme Sorunları: Antalya / Kemer'de Bir Araştırma</i> . Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 16 (1), 21-26.
12	Frontline Institute of Hotel Management Studies. (2008). <i>Accommodation Operation</i> . Coimbatore: Bharathiar University.
13	Gül, E. (2007). <i>Otel İşletmeleri Kat Hizmetleri Departmanında Malzeme Yönetimi Sürecinin İyileştirilmesine Yönelik Bir Uygulama Çalışması (Yüksek Lisans Tezi)</i> . Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
14	Gül, E. (2013). <i>Otel İşletmeleri Kat Hizmetleri Departmanında Malzeme Yönetim Sürecinin İyileştirilmesine Yönelik Bir Uygulama Çalışması</i> . Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi. Eskişehir.

- 15 Millî Eğitim Bakanlığı (2020). *Kat Hizmetlerinde Yönetim 12 Ders Bilgi Formu*. Ankara: MEB
- 16 Millî Eğitim Bakanlığı (2020). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı*. Ankara: MEB
- 17 Kozak, A.M. (2017). *Otel işletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 18 Mesleki Yeterlilik Kurumu (2010). *Kat Hizmetleri Sorumlusu, 4. Seviye*.
- 19 Mısırlı, İ. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 20 Özdoğan, O.N. (Ed.) (2020). *Uluslararası Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 21 Pelit, E. (Ed.) (2021). *Turizm İşletmeciliği*. Detay Yayıncılık: Ankara.
- 22 Raghubalan, S. (2015). *Hotel Housekeeping Management and Operations 3rd Edition*. India: Oxford University Press.
- 23 Seymen, O, Erdem, B, Gül M. (2017). *Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 24 Sezgin, O. M. (2000) *Uygulamalı ve Açıklamalı Konaklama işletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- 25 Türkçe Sözlük, Türk Dil Kurumu Yayınları 11. Baskının Tıpkıbasımı. (2019). Ankara.
- 26 Vatanserver, N. (1996). *Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanı Yönetim ve Organizasyonu (Doktora Tezi)*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 27 Yılmaz, B, Yılmaz, Y. (2014). *Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 28 Yıldız, B. (2011). *All Inclusive / Her şey Dâhil İngilizce*. Ankara: Delta Kültür Yayınevi.

1	https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=1124 (Erişim Tarihi: 15/06/2022, Erişim Saati: 18.56).
2	https://portal.myk.gov.tr/index.php?dl=Yeterlilik%2F1913%2FSON_TASLAK_PDF_20200702_103550.pdf&fileName=12UY0097-3+Rev+02+Kat+Sorumlusu&option=com_yeterlilik (Erişim Tarihi: 03/06/2022, Erişim Saati: 21.27).
3	https://portal.myk.gov.tr/index.php?dl=Yeterlilik%2F1483%2FSON_TASLAK_PDF_20180925_143152.pdf&fileName=12UY0098-4+Rev+01+Kat+Hizmetleri+Sorumlusu&option=com_yeterlilik (Erişim Tarihi: 03/06/2022, Erişim Saati: 21.40).
4	https://portal.myk.gov.tr/index.php?dl=Yeterlilik%2F1484%2FSON_TASLAK_PDF_20200702_102945.pdf&fileName=12UY0098-5+Rev+01+Kat+Hizmetleri+Sorumlusu&option=com_yeterlilik (Erişim Tarihi: 03/06/2022, Erişim Saati: 22.00).
5	https://www.sozluk.gov.tr (Erişim Tarihi: 02/07/2022, Erişim Saati: 21.27).
6	https://www.tdk.gov.tr/category/i%c3%a7erik/yazim-kurallari/ (Erişim Tarihi: 01/07/2022, Erişim Saati: 19.46).
7	https://dictionary.cambridge.org/tr/ (Erişim Tarihi: 03/07/2022, Erişim Saati: 21.19).
8	https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=47726 Kat Hizmetleri Yönetimi (Erişim Tarihi: 07.05.2022, Erişim Saati: 15:10)

Not: Kaynakça, "APA 6.0 Yazım Kuralları ve Kaynakça Gösterme Biçimi"ne göre düzenlenmiştir.

Aşağıdaki kod aracılığı ile görsel kaynakçasına ulaşabilirsiniz.



<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=2894>

1. ÖĞRENME BİRİMİ: İŞ ORGANİZASYONU**ÇOKTAN SEÇMELİ**

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

2. ÖĞRENME BİRİMİ: KAT DENETİMİ İŞLEMLERİ**ÇOKTAN SEÇMELİ**

1 - E	2 - D	3 - C	4 - A	5 - B	6 - B
-------	-------	-------	-------	-------	-------

3. ÖĞRENME BİRİMİ: GÜN (VARDIYA) SONU İŞLEMLERİ**ÇOKTAN SEÇMELİ**

1 - E	2 - D	3 - C	4 - B	5 - A
-------	-------	-------	-------	-------

4. ÖĞRENME BİRİMİ: PERİYODİK KONTROL VE BAKIM İŞLEMLERİ**ÇOKTAN SEÇMELİ**

1 - B	2 - A	3 - A	4 - D	5 - E	6 - B
-------	-------	-------	-------	-------	-------

NOT ALINIZ

A series of horizontal dotted lines for writing, contained within a rectangular border.

NOT ALINIZ

A large rectangular area containing 25 horizontal dotted lines for writing.

