



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü



KAT HİZMETLERİ



ÖNSÖZ

Bu kitap Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünce yapılan araştırmalar sonucunda konaklama ve yeme-içme sektöründe tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda sektör çalışanlarına faydalı olacağı düşünülerek oda temizleme ve düzenleme görevlisi (room attendant) ile genel alan temizleme ve düzenleme görevlisinin (houseman) bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü

Her Hakkı T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na Aittir.

İLETİŞİM:

İsmet İnönü Bulvarı No:5 Kat: 9-10 Emek/ANKARA
Yaygın Eğitim Dairesi Başkanlığı Tel: (0.312) 212 74 39

İÇİNDEKİLER

1. KONAKLAMA VE YEME-İÇME SEKTÖRÜNDE KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNÜN YERİ VE ÖNEMİ	4
2. ODA VE GENEL ALAN TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİNİN NİTELİKLERİ, GÖREV VE SORUMLULUKLARI.....	4
3. KAT HİZMETLERİNİN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİSİ.....	9
4. MESLEKİ AHLAK KURALLARI	10
5. KİŞİSEL GÖRÜNÜM VE HİJYEN	11
6. KAT HİZMETLERİ HİJYENİ	12
7. KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNDE KULLANILAN TEMİZLİK ÜRÜNLERİ VE ARAÇ-GEREÇLERİ.....	13
8. KAT OFİSİ DÜZENİ.....	16
9. KAT ARABASININ TANITIMI VE HAZIRLANMASI.....	16
10. KONUK ODASI TİPLERİ	16
11. ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ (ROOM ATTENDANT) RAPORUNUN HAZIRLANMASI	17
12. KONUK ODALARININ TEMİZLENMESİ.....	17
13. YATAK YAPIMI	19
14. BANYO TEMİZLİĞİ	20
15. GENEL TEMİZLİK.....	21
16. KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNDE İŞ GÜVENLİĞİ VE GÜVENLİ ÇALIŞMA YÖNTEMLERİ... SÖZLÜK.....	23 25
KAYNAKÇA	27

1. KONAKLAMA VE YEME-İÇME SEKTÖRÜNDE KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNÜN YERİ VE ÖNEMİ

1.1. KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNÜN TANIMI

İşletmenin hedeflediği standartlara ve mali portreye sadık kalarak, tesisin bütün alanlarının temizlik ve bakım işlevlerini, hijyen, sanitasyon ve estetiği ön planda tutarak yerine getiren bölümdür. Kat hizmetleri bölümü işletmelerde doğrudan gelir getirmeyen destek birimdir. Her ne kadar perde arkasında destek bir bölüm olarak görülse de konukların yatak odalarına kadar giden bir sorumluluk taşımaktadır. Dolayısıyla konukların işletmelere karşı izlenimlerini olumlu ve olumsuz olarak etkileme gücüne sahiptir.

✳ **Amortisman tasarrufuna katkısı:** Amortisman, herhangi bir demirbaş malzemenin bir senelik kullanımı sonunda yıpranma payı için düşünülen parasal değerdir. Çalışırken kullanılan araç-gerecin amacına uygun kullanılması amortisman tasarrufuna katkı sağlayacaktır. Örneğin; bakımı iyi yapılmamış bir halının ömrü iki yıl ise düzenli ve bilinçli temizlenen bir halının ömrü daha uzun olacaktır.

✳ **Gelir artışına katkısı:** Gelir artışı, konuk memnuniyeti sonucu işletme gelirinin artmasıdır. Uygulanan temizlik-bakım işlerinin sıklığı ve standartlara uygunluğu, doğrudan hizmet kalitesini etkilemektedir. Bu doğrultuda konuk sürekliliği ve bu konukların çevrelerinde yapacakları olumlu eleştiriler ile daha fazla konuk gelmesi sağlanacaktır.

✳ **Tasarrufa katkısı:** Tasarruf, ticari amaçla tesis kurmak ve bu tesisi gerekli araç-gereçle donatmak için yatırılan paranın doğru ve yerinde kullanımudur. Kat hizmetleri bölümü personeli çalışmalarını elektrik, su ve temizlik gereçlerini gerektiği gibi kullanarak yaptığında israfı önleyip tasarrufa katkı sağlayacaktır.

✳ **Bütçeye katkısı:** Bütçe, bir yıl öncesinden kullanılan malzeme harcamaları temel alınarak bir sonraki yıl için gereksinim miktarı kadar işletme kasasında ayrılan paradır. Kat hizmetleri tarafından verilen hizmetlerde kullanılan araç-gerecin amacına uygun kullanılması bütçeye katkı sağlayacaktır. Örneğin; gereğinden fazla temizlik gereci kullanarak temizlik yapmak bütçeyi olumsuz etkileyecektir.

✳ **Halkla ilişkilere katkısı:** Halkla ilişkiler bölümü, işletmeyi ve hizmetlerini acentelere, şirketlere tanıtan ve pazarlayan bölümdür. Kat hizmetleri bölümü çalışanlarının işini severek yapması, konukları temiz, rahat ve güvenli bir ortamda güler yüzle ağırlaması, halkla ilişkiler bölümünün görevini kolaylaştırır, ilişkilerin gelişimine katkıda bulunur.

2. ODA VE GENEL ALAN TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİNİN NİTELİKLERİ, GÖREV VE SORUMLULUKLARI

2.1. ODA VE GENEL ALAN TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİNİN NİTELİKLERİ

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| † Çalışkan olmak, | † İş disiplinine sahip |
| † Çevreye karşı duyarlı | olmak, |
| olmak, | † İşletme politikasına |
| † Detaycı olmak, | uygun davranmak, |
| † Dikkatli olmak, | † Kararlı olmak, |
| † Dürüst ve güvenilir | † Kişisel hijyenine dikkat |
| olmak, | etmek, |
| † Ekip ruhuyla çalışmak, | † Öngörülü olmak, |
| † Enerjik olmak, | † Pratik olmak, |
| † Güler yüzlü olmak, | † Sabırlı olmak, |
| † İnisiyatif almak, | † Soğukkanlı olmak, |
| † İnsan ilişkilerine özen | † Yeniliklere açık olmak, |
| göstermek, | † Zamanı iyi kullanmak. |

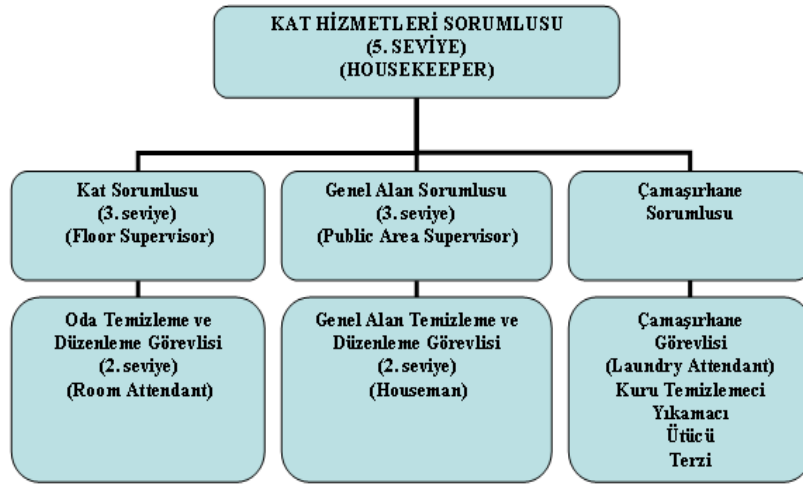
2.2. KAT HİZMETLERİ ORGANİZASYON ŞEMALARI

KÜÇÜK OTELLER

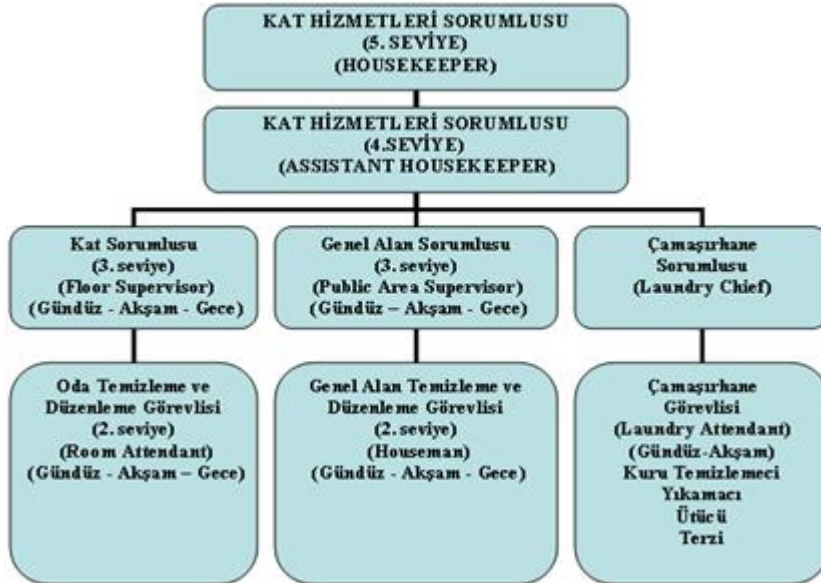


Not: Bu kapasitedeki otellerde hizmet standartlarına göre gerekirse 3. seviye kat sorumlusu (floor supervisor) pozisyonu ilave edilebilir.

ORTA BÜYÜKLÜKTEKİ OTELLER



BÜYÜK OTELLER



Kat hizmetleri sorumlusu: Kat hizmetleri bölümünün en üst düzey yöneticisidir. Genel Müdüre bağlı olarak çalışır. Konaklama işletmelerinde işletme izleklerine uygun olarak kat hizmetleri bölümünde verilen hizmetleri, konuk memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkararak koruyan, yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

Kat hizmetleri sorumlusu: Housekeeper ile işbirliği içinde çalışır. Konaklama işletmelerinde işletme izleklerine uygun olarak yapılacak işleri planlar, gerçekleştirdiği denetim ve eğitim programları ile işletmenin etkin ve verimli çalışmasını sağlar. Konuk memnuniyetini en yüksek seviyede tutan ve amiri olmadığında onun görev ve sorumluluklarını da yerine getirme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

Kat sorumlusu: Assistant housekeeper'a karşı; Konaklama işletmelerinde işletme izleklerine uygun olarak sorumlu olduğu katların temizlik, düzen ve bakımına ilişkin olarak yapılan işlemlerden ve astlarının denetiminden sorumludur.

Genel alan sorumlusu: Assistant housekeeper'a karşı; Konaklama işletmelerinde işletme izleklerine uygun olarak konuk odası dışında kalan alanların temizlik, düzen ve bakımına ilişkin olarak yapılan işlemlerden ve astlarının denetiminden sorumludur.

Oda temizleme ve düzenleme görevlisi: Konaklama işletmelerinde işletme izleklerine uygun olarak konuk odalarının, koridorların, merdivenlerin, asansörlerin, kat ofislerinin temizlik, düzen ve bakımı ile ilgili işleri kendi başına ve belirli süre içerisinde hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak yapma bilgi ve becerisine sahip kişidir.

Genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi: Konaklama işletmelerinde işletme izleklerine uygun olarak toz alma, leke çıkartma, süpürme, silme, paspaslama, parlatma, yıkama, cilalama, ovma gibi temizlik işlemlerini hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak yapma bilgi ve becerisine sahip kişidir.

Çamaşırhane sorumlusu: Housekeeper'a karşı sorumludur. İşletme çamaşırlarının, konuk çamaşırlarının ve personel üniformalarının temizlenmesini (yıkama, ütüleme, kuru temizleme, bakım-onarım) ve iş organizasyonunun en yüksek standartta gerçekleşmesini sağlar.

Çamaşırhane görevlisi: Amirinden aldığı görev talimatlarını belirlenen standartlara göre yapar.

2.3. ODA VE GENEL ALAN TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- † İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal ve işyerine ait kurallara uymak, eğitimlere ve tatbikatlara katılmak,
- † Çevre koruma mevzuatına uygun çevre koruma yöntemlerini öğrenmek ve çevresel risklerin azaltılması için çaba göstermek,
- † Astları ve üstleriyle her zaman iyi ilişkiler içinde olmak,
- † Görevine vaktinde, temiz ve ütülü üniforma giymiş, kişisel hijyen bakımını yapmış olarak gelmek,
- † Amirinden aldığı talimatlara uymak,
- † VIP konuklarla amirinden aldığı talimatlara uygun olarak ilgilenmek,
- † Sorumlu olduğu alanların temizliğini, düzenini, bakımını sağlamak,
- † Sorumlu olduğu alanlarda gördüğü şüpheli kişileri rapor etmek,
 - ◀ Göz kontağı kurunuz.
 - ◀ Eşkâlini belirleyiniz.
 - ◀ Güvenlik ya da amirinizle iletişim kurunuz.
- † Konuklara karşı her zaman güler yüzlü ve nazik bir şekilde yardımcı olmak,
 - ◀ Güler yüzlü olunuz.
 - ◀ Temiz olunuz.
 - ◀ Özür dilemesini biliniz.
 - ◀ Saygılı olunuz.
 - ◀ Doğru hitap şekli kullanınız.
- † Konuk şikâyetlerini amirine bildirmek,
 - ◀ Dinleyiniz.
 - ◀ Not alınız.
 - ◀ Sorunu çözümlenme yollarını arayınız.
 - ◀ Tutamayacağınız sözleri vermeyiniz.
 - ◀ Verdiğiniz sözleri mutlaka yerine getiriniz.
 - ◀ Problem çözülemez ise konuğu bilgilendiriniz.
- † Malzeme sayımına yardımcı olmak,
- † Konuk eşyalarını karıştırmamak,
- † Sorumluluğu altındaki araç-gerecin temiz, düzenli ve çalışır durumda olmasını sağlamak,
- † Çalışırken sessiz olmak,
- † Hijyen kurallarına uygun çalışmak,
- † Sorumluluğu altındaki alanların demirbaşlarında meydana gelen hasar ve eksiklikleri amirine bildirmek,

- † Zamanını ve enerjisini doğru kullanmak,
- † Güvenlik kurallarına dikkat etmek,
- † Görgü kurallarına dikkat etmek,
- † Raporlarını doğru şekilde düzenlemek,

ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ RAPORU (ROOM ATTENDANT)

Kat No : Saat :				Tarih : Gün :				
Oda No	Oda Durumu	Kişi Sayısı	Oda No	Oda Durumu	Kişi Sayısı	Oda No	Oda Durumu	Kişi Sayısı
VAC Vacant		V.I.P Very Important Person		Düşünceler:.....				
OCC Occupied		C/O Check-Out					
OOO Out Of Order		C/IN Check-In					
S/O Sleep Out		DND Do Not Disturb					
N/B No Baggage		COMP Complimentary					
Adı Soyadı:								
İmza								

- † Kaybolan ve bulunan eşyalar için rapor düzenlemek ve raporu amirine teslim etmek,

KAYIP EŞYA KARTI

No:			
Bulunduğu Yer	Tarih ve saat	Eşyanın Tanımı	Bulunan Adı/İmzası Teslim alanın Adı/İmzası

- † İmza karşılığında aldığı anahtarları imza karşılığında teslim etmek,

ANAHTAR DENETİM DEFTERİ

Anahtar Seri No	Anahtarın Ait Olduğu Yer	Teslim Edilen Tarih/Saat	Teslim Eden İsim/İmza	Teslim Alan İsim/İmza	İade Edilen Tarih/Saat	İade Eden İsim/İmza	İade Alan İsim/İmza

- † Gün içerisinde yapılması gereken diğer işleri rapor etmek,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ

Tarih:				
Oda No	Mesaj	Saat	İşlem	Onay

- † Sorumlu olduğu alanda meydana gelen arızaları amirine bildirmek,

ARIZA BİLDİRİM FORMU

Tarih:	Saat:	Seri No:
Arızanın Cinsi: Arızanın Yeri: Talep Eden Bölüm: Bölüm Şefi:		imza
TEKNİK SERVİS		
Talebin Alındığı Tarih ve Saat : Görevlendirilen Teknisyen : Arıza Hakkında Bilgi : Onarım Hakkında Bilgi :		
Teknisyen imza		Teknik Servis Müdürü imza
DENETİM		
Yapılan denetim sonucu arıza giderilmiştir.		
Talep Eden Bölüm Müdürü imza		Teknik Servis Müdürü imza

- † Konuk çamaşırlarını işletme izleklerine uygun olarak temizlemek,
- † Odalara ait kirli çamaşırları işletme izleklerine uygun olarak temizlemek.

2.4. KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNÜN GÖREV ALANLARI

ODALAR BÖLÜMÜ GENEL ALANLAR BÖLÜMÜ ÇAMAŞIRHANE BÖLÜMÜ

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

→ ODALAR BÖLÜMÜ

- **Konuk odaları:** Konuğun dinlenme gereksinimi dışında çalışma, okuma, televizyon seyretme, müzik dinleme, eşyalarını muhafaza etme, banyo, tuvalet vb. gereksinimlerini de karşılayacak şekilde donatılan yerlerdir.
- **Kat ofisleri:** Kat hizmetleri bölümünde konuğa hizmette kullanılan malzemelerin ve temizlikte kullanılan araç-gereçlerin depolandığı yerdir.
- **Koridorlar:** Konuk odalarına, asansörler ve diğer alanlara geçişi sağlayan yerlerdir.
- **Merdivenler:** İniş-çıkışları sağlayan, basamaklardan oluşan yerlerdir. Büyük işletmelerde konuk ve personel merdiveni olarak iki şekilde kullanılır.
- **Yangın merdiveni:** Yangın anında giriş-çıkışın sağlanacağı yerdir. Giriş-çıkış kapılarının sürekli açık tutulması gereklidir.
- **Asansörler:** İniş-çıkışı sağlayan mekanik sistemli araçlardır. Büyük işletmelerde servis ve konuk asansörü olarak iki şekilde kullanılır.

→ GENEL ALANLAR BÖLÜMÜ

Konuk odaları dışında kalan alanlardır.

- **Lobi:** Konuğun işletmeye ilk geldiğinde karşılandığı ve bekletilip dinlendirildiği alandır.
- **Barlar:** Konukların alkollü ve alkolsüz içecek ihtiyacını karşıladıkları alanlardır
- **Restoranlar:** Konukların yeme-içme ihtiyacını karşıladıkları alanlardır.
- **İdari ofisler:** İşletmede çalışan idari personelin kullandığı çalışma alanlarıdır.
- **Asansörler:** İniş-çıkışı sağlayan mekanik sistemli araçlardır. Büyük işletmelerde servis ve konuk asansörü olarak iki şekilde kullanılır.

- **Personel alanları:** İşletmede sadece personelin kullandığı ve birtakım ihtiyaçlarını gidermek için değişik amaçlı bölümleri olan alanlardır.
- **Sağlıklı yaşam ünitesi:** Konuk hizmetine açık olan sauna, hamam ve değişik spor salonlarının bulunduğu alanlardır.
- **Havuz ve plaj:** Konukların yüzmeye, güneşlenme vb. ihtiyacını karşılayan alanlardır.
- **Genel tuvaletler:** Konuk odalarının dışında kalan alanlarda bulunan tuvaletlerdir.
- **Alış-veriş alanları:** İşletme içerisinde, konuk gereksinimlerini karşılayabilecek giyim eşyası, hediyelik eşya vb. eşyaların satıldığı bölümlerin bulunduğu alanlardır.
- **Bahçe:** İşletme çevresinde belli alanların çeşitli süs bitkileri ile donatılıp, yeşillendirildiği alanlardır.
- **Garaj (otopark):** Konukların araçlarını park edebilecekleri, açık ya da kapalı olarak yapılmış alanlardır.

→ ÇAMAŞIRHANE BÖLÜMÜ

Bütün bölümlerde konuğa hizmette kullanılan çamaşırların, personel üniformalarının ve konuk çamaşırlarının hijyen kurallarına uygun olarak temizliğini, bakım-onarımını sağlayan bölümdür.

- **Yıkama ünitesi:** İşletmeye ve konuğa ait kirli çamaşırların yıkandığı alandır.
- **Ütü odası:** İşletmeye ve konuğa ait çamaşırların ütülendiği alandır.
- **Kuru temizleme ünitesi:** İşletmeye ve konuğa ait çamaşırların kuru temizleme sistemi ile temizlendiği alandır.
- **Depo:** Bütün bölümlerde konuğa hizmette kullanılan çamaşırların ve personel üniformalarının depolandığı alandır.
- **Bakım-onarım ünitesi:** Bütün bölümlerde konuğa hizmette kullanılan çamaşırların, personel üniformalarının ve konuk çamaşırlarının bakım- onarımının yapıldığı alandır.

3. KAT HİZMETLERİNİN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİSİ

Kat hizmetleri bölümünün faaliyetleri başarılı bir şekilde yürütebilmesi bölüm içinde ve diğer bölümlerle etkili iletişim kurması ile mümkündür.

3.1. ÖNBÜRO – KAT HİZMETLERİ

Önbüro, odaları, sunulan hizmetleri satan ve konuğa danışmanlık hizmeti veren bölümdür.

Odalar her iki bölümü de doğrudan ilgilendirir. Her iki bölüm de devamlı olarak günlük oda raporları, gelen-giden odaları, çok önemli konuk (VIP) odaları, bakım-onarım, oda doluluk oranları ve gruplar hakkında birbirleriyle bilgi alışverişinde bulunur. Önbüro; konuk isteklerinin, yorumlarının ve davranışlarının kat hizmetleri tarafından kendilerine bildirilmesi ile tesisin gelir ve prestij kaybını önlemek adına tedbirler alır.

3.2. TEKNİK SERVİS – KAT HİZMETLERİ

Teknik servis, tesisin bütün alanlarında meydana gelen arızaların giderilmesi için bakım- onarım işlerinin yapıldığı bölümdür.

Rutin bakım-onarım işleri, büyük tamiratlara yol açmaması için bekletilmeden yapılmalıdır. Her iki bölümün işbirliği ile konuk memnuniyeti göz önünde bulundurularak planlanan tamiratlar en kısa sürede gerçekleştirilir. Yıllık programlı bakım işleri kat hizmetleri, teknik servis ve önbüronun ortak planlaması ile yapılır.

3.3. ÇAMAŞIRHANE – KAT HİZMETLERİ

Çamaşırhane, bütün bölümlerde konuğa hizmette kullanılan çamaşırların, personel üniformalarının ve konuk çamaşırlarının hijyen kurallarına uygun olarak temizliğini, bakım-onarımını sağlayan bölümdür.

Kirli ve temiz çamaşır akışının normal düzeyde olabilmesi her iki bölümün birlikte çalışması ile mümkündür. Yeterli miktarda çamaşırın ve üniformanın kullanımda olması çamaşırhanein verimliliğini ve işlerliğini artırır. Çamaşırhane sorumlusu yeni alınacak kumaşların ve çamaşırların dayanıklılık testlerini yapar ve önerilerini kat hizmetleri sorumlusuna bildirir.

3.4. YİYECEK VE İÇECEK – KAT HİZMETLERİ

Yiyecek ve içecek bölümü, işletmede konaklayan konukların yeme-içme gereksinimini karşılayan aynı zamanda servis görevini yapan bölümdür.

Her iki bölüm arasındaki ilişki; servis ve mutfak üniformalarının, restoran çamaşırlarının temini, yiyecek ve içecek alanlarının temizliği ve bakımı ile ilgilidir. Yiyecek ve içecek bölümü, kötü kullanılmış lekeli peçete ve masa örtülerinin özel bir temizleme yapılması için ayırarak, çamaşırhaneye teslim etmekten sorumludur. Servis boşları ve restorana ait araçların bekletilmeden konuk katlarından alınması için kat hizmetleri ile oda servisi arasında iyi bir iletişimin olması gerekmektedir.

3.5. GÜVENLİK – KAT HİZMETLERİ

Güvenlik, işletmedeki konukların ve çalışanların can ve mal güvenliğini sağlayan bölümdür.

Kat hizmetleri personeli görevi gereği işletmenin tüm alanlarında yaygın olarak çalışmaktadır. Çalıştığı alanlarda olağanüstü durumlarla, şüpheli şahıs veya paketle karşılaştığında güvenlik bölümünü haberdar eder. Böylece kat hizmetleri konusunun, personelin ve tesis güvenliğinin sağlanmasına katkıda bulunur.

3.6. MUHASEBE – KAT HİZMETLERİ

Muhasebe, işletme ve personel ile ilgili mali işleri yürüten, aynı zamanda işletmedeki bölümlerin envanter işlerinin yapılmasını sağlayan bölümdür.

Faturaların zamanında imzalanması, maaş ödemelerinde personel devam cetvellerinin zamanında hazır olması ve periyodik envanterlerin yapılması için muhasebe bölümünün kat hizmetleri sorumlusu ile işbirliğine ihtiyacı vardır. Önbüro raporları ile karşılaştırılması için günlük doluluk raporlarının kat hizmetleri tarafından muhasebeye zamanında ulaştırılması gerekir.

3.7. SATIN ALMA – KAT HİZMETLERİ

Satın alma, işletmede yer alan bütün bölümlerin araç-gereç ve malzeme gereksinimlerini karşılayan ve aynı zamanda depolama işlerini yürüten bölümdür.

Tüm konuk odaları için gerekli malzemeleri ve temizlik maddelerini satın alır. Satın alınmak istenen malzemelerin kalitesi ve maliyeti hakkında kat hizmetleri ve satın alma bölümü karşılıklı fikir alışverişinde bulunur.

4. MESLEKİ AHLAK KURALLARI

Mesleki Ahlak: Mesleğe uygun tutum ve davranışlar bütünüdür.

Mesleki Ahlak Kuralları: Mesleğe uygun tutum ve davranışları belirleyen kurallardır. Bu kuralları aşağıdaki maddelerle açıklayabiliriz.

- ☺ Konuklara uygun bir dille hitap etmek
 - ✦ Biliniyorsa konuşun kendi dilinde konuşmak,
 - ✦ Bilinmiyorsa bildiğiniz dilde “ iyi günler, iyi akşamlar” demek,
- ☺ Devamlı gelen konuklara isteklerine göre hizmet vermek,
- ☺ Konuklarla konuşurken konuşma kurallarına uymak,
 - ✦ İlgili göstermek,
 - ✦ Açık ve anlaşılır konuşmak,
 - ✦ İsmi ile hitap etmek,
 - ✦ Konuğa bakmak,
 - ✦ Güler yüzlü olmak,
 - ✦ Önemsemek,
- ☺ Konuklara yardımcı olmak,
- ☺ Konuklara doğru bilgiler vermek,
- ☺ Konuklara kişisel sorular sormamak,
- ☺ Konuklarla tartışmaya girmemek, yanlışları düzeltmeye çalışmamak,
- ☺ Bahşiş beklentisi içinde olmamak,
- ☺ Konuklarla uygunsuz ilişkilere girmemek,
- ☺ Konuklara sunulan hizmetlerden yararlanmamak,
- ☺ Bütün çalışanların kişiliklerine ve mesleklerine saygı göstermek,
- ☺ İşletme politikasına uygun davranmak,
- ☺ Konuk tarafından verilen hediyeyi işletme izleklerine uygun olarak kabul etmek,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU

İŞLETME ADI:	Tarih .../.../...
ÇIKARANIN ADI VE SOYADI	
BÖLÜMÜ	
SICIL NO:.....	
ÇIKAN EŞYANIN TARIFI VE ÇIKARILMA NEDENİ :	
ÇIKARAN İMZA	DENETİM İMZA

- ⌚ Diğer görevlilere ait araç-gereci habersiz almamak,
- ⌚ Çalışma alanlarında gürültü yapmamak,
- ⌚ Çalışma alanlarında sigara içmemek,
- ⌚ Uygunsuz konuşmalar yapmamak,
- ⌚ Konuk eşyalarını karıştırmamak ve kullanmamak,
- ⌚ Çalışırken oda kapısını açık tutmak,
- ⌚ İzinsiz olarak işyerini terk etmemek
- ⌚ Gerektiğinde özür dilemek ve teşekkür etmek.

5. KİŞİSEL GÖRÜNÜM VE HİJYEN

HİJYEN: Sağlık bilgisi, sağlığı koruma, devam ettirme bilimidir.

KİŞİSEL HİJYEN: Bireysel sağlık ve temizlik demektir. Sağlıklı olmak için temizlik kurallarına tam olarak uymak anlamına gelmektedir.

KİŞİSEL GÖRÜNÜM VE HİJYEN KURALLARI

- ▶▶ El temizliğine dikkat etmek,
 - ✎ Elleri sıkça sıvı sabunla yıkamak,
 - ✎ Islak alanların (duş, küvet, lavabo, zemin vb.) temizliğinde eldiven kullanmak,
 - ✎ Kullanılan eldivenleri kirli bırakmayıp, içini ve dışını ılık su ile yıkayıp, kurulamak, içini pudralayarak bırakmak,
 - ✎ El kremi kullanmak,
 - ✎ Elde yara, deri hastalığı, çatlak vb. varsa tedavi ettirmek,
 - ✎ Elde nikotin sarılığı olmamasına dikkat etmek,
 - ✎ Nezle, grip olduğunda atılabilir mendil kullanmak, kullandıktan sonra çöpe atmak ve elleri yıkamak,
 - ✎ Nezle veya grip iken tokalaşmaktan, öpüşmekten kaçınmak,
 - ✎ Öksürürken ağız mendil veya elle kapatmak, sonra elleri yıkamak,
 - ✎ Burun temizliğini başkalarının yanında değil, lavaboda yapmak ve daha sonra elleri yıkamak,
- ▶▶ Vücut temizliğine dikkat etmek,
 - ✎ Sıkça duş almak,
 - ✎ İç çamaşırları sık değiştirmek,
 - ✎ Değişik türlerde deodorant vb. kullanmak,
 - ✎ Ağır kokulu parfümler kullanmamak,
- ▶▶ Tırnak bakımına dikkat etmek,
 - ✎ Tırnakları kısa ve temiz tutmak,
 - ✎ Uygun renkte parlatici kullanmak,
 - ✎ Tırnak yememek,
- ▶▶ Saç bakımına dikkat etmek,
 - ✎ Saçların temiz ve düzgün olmasını sağlamak,
 - ✎ Dikkat çekici tokalar kullanmamak,
 - ✎ Saç dökülmesi, yağlanma ve saç hastalıklarını tedavi ettirmek,

- † Başkalarına ait saç araç-gereçlerini kullanmamak,
- ▶ Uygun ayakkabı giymek,
 - † Ayakkabıları temiz ve boyalı tutmak,
 - † İş dışında giymemek,
 - † Kısa topuklu, ayağın rahat edebileceği, kaymayan, ayağı saran ayakkabılar kullanmak,
- ▶ Ayak bakımına dikkat etmek,
 - † Tırnakları bakımlı tutmak,
 - † Ayakları her gün yıkamak,
 - † Ayakta mantar, aşırı terleme ve koku oluyorsa tedavi ettirmek,
 - † Çorapları her gün değiştirmek, terleten ve kokutan çorap giymemek,
- ▶ Diş ve ağız bakımına dikkat etmek,
 - ☺ Dişleri her yemekten sonra fırçalamak,
 - ☺ Diş sağlığına dikkat etmek,
 - ☺ Ağız içinde ve dışında oluşan yara, uçuk vb. tedavi ettirmek,
- ▶ Cilt bakımına dikkat etmek,
 - ☺ Vücutta aşırı terleme varsa, kötü kokmamak için daha sık yıkanmak ve koku gidericiler kullanmak,
 - ☺ Cilt hastalıklarına karşı tedbirli olmak açısından başkalarına ait eşyaları kullanmamak, kendimize ait olanları da başkalarına kullandırmamak,
- ▶ Makyaj ve takılara dikkat etmek,
 - ☺ Aşırı makyaj yapmamak,
 - ☺ Alyans ve saat dışında takı kullanmamak,
- ▶ Üniformalara özen göstermek,
 - † Daima temiz üniforma giymek,
 - † Üniformaların sökülük ve yırtık olmamasına dikkat etmek,
 - † Lekeli ve ütüsüz üniforma giymemek,
 - † Otel logosunun bulunduğu isimlik takmak,
 - † Fermuar ve düğmelerin sağlam olup olmadığını denetlemek.

6. KAT HİZMETLERİ HİJYENİ

Konukların ve personelin sağlığı için alınan önlemler bütünüdür.

KAT HİZMETLERİ HİJYENİ KURALLARI

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

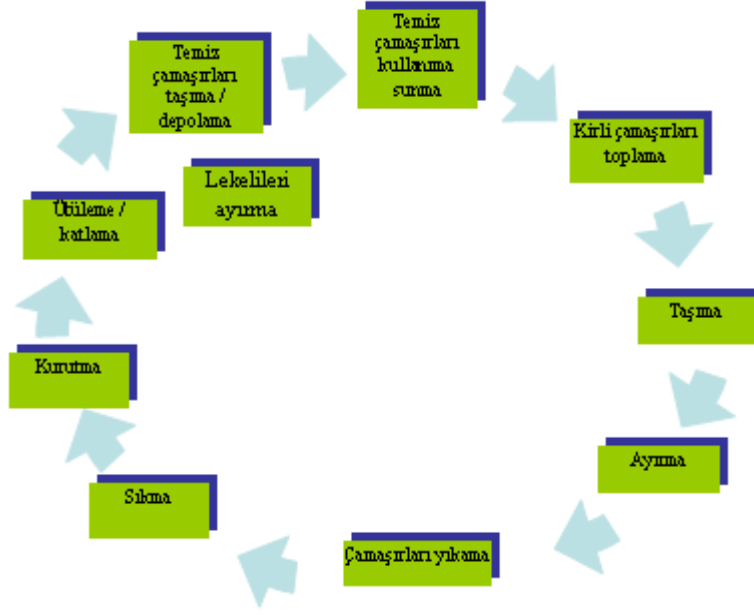
6.1. ÇAMAŞIR HİJYENİ

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

ÇAMAŞIR HİJYENİ KURALLARI

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

ÇAMAŞIR TEMİZLİĞİ İŞLEM BASAMAKLARI

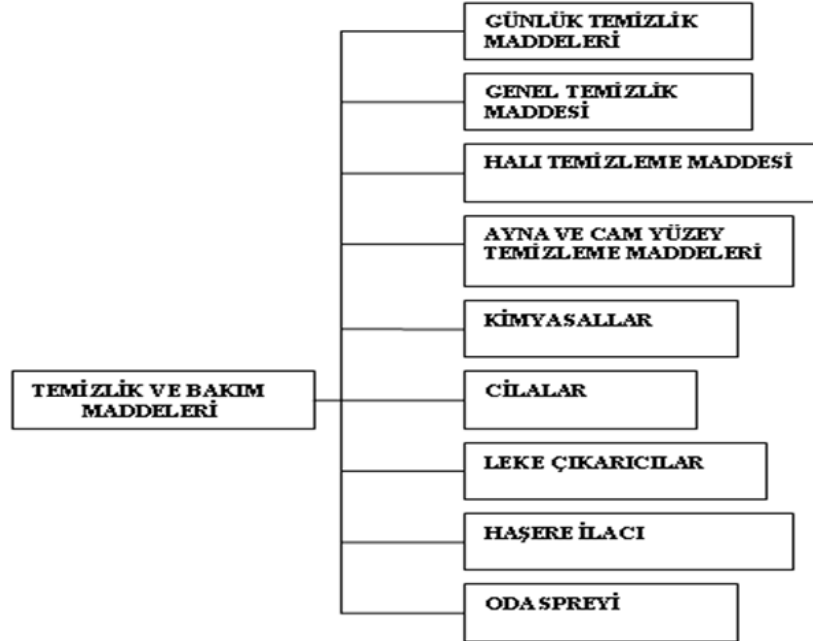


7. KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNDE KULLANILAN TEMİZLİK ÜRÜNLERİ VE ARAÇ-GEREÇLERİ

7.1. TEMİZLİK MADDELERİ

Kullanılıp tüketilebilen özellikteki maddeler bütünüdür.

◆ **Günlük Temizlik Maddeleri:** Günlük temizlikte kullanılan maddelerin bütünüdür.



◆ **Genel Temizlik Maddeleri:** Periyodik aralıklarla yapılan temizlik ve bakım

◆ **Halı Temizleme Maddeleri:** Halı ve koltukların temizliğinde kullanılan maddeler bütünüdür.

◆ **Ayna ve Cam Yüzey Temizleme Maddeleri:** Alkol içerikli olup, bütün cam yüzeylerin temizliğinde kullanılan maddeler bütünüdür.

◆ **Kimyasallar:** Yüzeydeki mikroorganizmaların öldürülmesinde kullanılan maddeler bütünüdür.

◆ **Cilalar:** Zemin ve yüzeylerin parlak ve bakımlı olmasını sağlayan maddeler bütünüdür.

◆ **Leke çıkarıcılar:** Yüzeydeki lekelerin çıkarılmasında kullanılan maddeler bütünüdür

◆ **Haşere ilacı:** Haşerelerin üremesini engelleyen ve tespit anında müdahalede kullanılan ilaçlardır.

◆ **Oda spreyi:** Odalarda ve alanlarda oluşan kokuların giderilmesinde kullanılan parfüm özelliği olan maddelerdir.

TEMİZLİK MADDELERİ KULLANIM KURALLARI

- ◆ Kullanma talimatına uyarak kullanmak,
- ◆ Amacına uygun kullanmak,
- ◆ Eldiven kullanmak, gerekiyorsa maske takmak,
- ◆ Birbirine karıştırarak kullanmamak,
- ◆ Uygun miktarda kullanmak,
- ◆ Kullanıldıktan sonra kapaklarını sıkıca kapatmak,
- ◆ Depolama kurallarına uymak,
- ◆ Asitleri havadar ortamda kullanmak,
- ◆ Ph(asit ve alkali) derecelerine uygun durulama yapmak,
- ◆ Asitli maddeler tene veya göze sıçrarsa bol soğuk su ile yıkamak,
- ◆ Yüzeyle direkt olarak dökmemek,
- ◆ Yanıcı özelliği olanları diğerlerinden ayrı bir yerde muhafaza etmek,
- ◆ Uçucu ve yanıcı özelliği olanları güneşte bırakmamak ve azar azar kullanmak,
- ◆ Etiketsiz maddeleri etiketleyerek kullanmak,
- ◆ Dezenfektanları kirli yüzeylerde kullanmamak.

7.2. LEKELERİN TEMİZLENMESİ

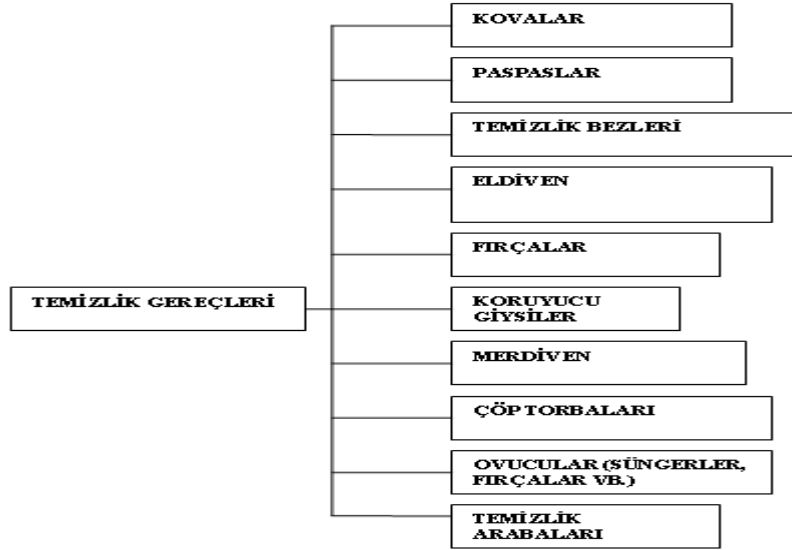
Leke, yüzeylerin dış etkenlerden kaynaklanan nedenlerden dolayı bozulmasıdır. Yüzeylerdeki lekeler yüzeyin görünümünü bozar ve yapılan temizliği göstermez. Bu nedenle çalışanların lekeleri tespit edip anında müdahale etmeleri gerekir. Leke çıkarıcılar kimyasal özellikte olduklarından kullanırken lekenin yüzeyden tam olarak çıkarılması ve yüzeye daha az zarar verilmesi için kullanım kurallarına uyulması çok önemlidir.

LEKE TEMİZLİĞİNDE UYULACAK KURALLAR

- ◆ Güvenlik ve hijyen kurallarına uymak,
- ◆ Lekeyi en kısa zamanda çıkarmak
 - ◆ Yüzeyle zarar vermeden lekeyi tamamen yok etmek için,
- ◆ Lekenin cinsini belirlemek,
 - ◆ Cinsine uygun leke çıkarma maddesi seçmek için,
- ◆ Lekeli yüzeyin cinsini belirlemek,
 - ◆ Yüzeyle uygun leke çıkarma maddesi seçmek için,
- ◆ Uygun leke çıkarma maddesi seçmek,
- ◆ Leke çıkarma maddesini yüzeyin görünmeyen bir yerinde test etmek,
 - ◆ Lekenin dışında kalan alanlara zarar vermemek için,
- ◆ Leke çıkarılmadan yüzeyi yıkamamak,
- ◆ Leke çıkarıcıyı, lekenin dışından başlayarak merkezine doğru uygulamak,
- ◆ Lekeyi çıkarmak için lekeli yüzeyin cinsine göre tamponlama, vakumlama, buharlama yöntemlerinden birini kullanmak,
- ◆ Leke çıkarma maddelerini havadar ortamda kullanmak,
- ◆ Lekenin cinsi ve leke çıkarma yöntemi bilinmiyorsa, müdahale etmemek,
- ◆ Lekeli malzeme yerinde temizlenemeyecekse malzemeyi leke çıkarma işlemini gerçekleştirebileceği alana götürmek, işlemi bitirdikten sonra yerine yerleştirmek.

7.3. TEMİZLİK GEREÇLERİ

Kullanılıp tüketilmeyen (yıpranan) özellikteki gereçler bütünüdür.

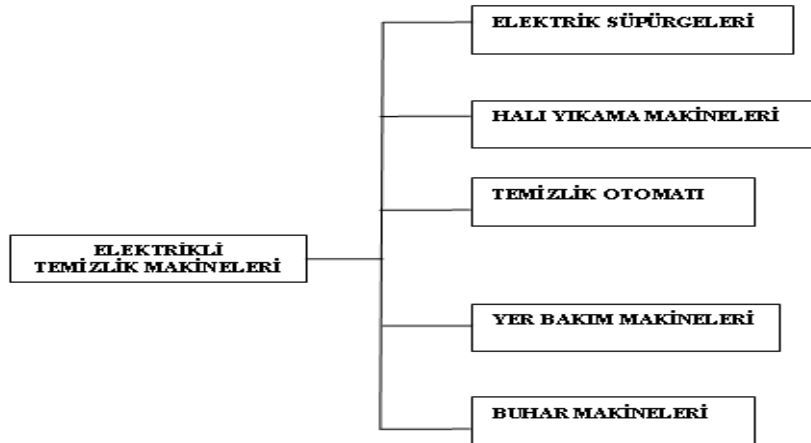


TEMİZLİK GEREÇLERİ KULLANIM KURALLARI

- ◆ Güvenlik kurallarına dikkat etmek,
- ◆ Amacına uygun kullanmak,
- ◆ Kullanıldıktan sonra yapısına uygun temizlemek,
- ◆ Cinslerine göre ayrı ve kuru alanlarda muhafaza etmek,
- ◆ Bez türü temizlik gereçlerini (temizlik bezleri, paspas vb.) çamaşırhanede yıkatmak,
- ◆ Temizlik gereçlerini nemli ya da sulu bırakmamak.

7.4. ELEKTRİKLİ TEMİZLİK MAKİNELERİ:

Elektrikle çalışan makinelerin tümüdür.



ELEKTRİKLİ TEMİZLİK MAKİNELERİ KULLANIM KURALLARI

- ◆ Güvenlik kurallarına dikkat etmek,
- ◆ Amacına uygun kullanmak,
- ◆ Yapılacak işe uygun aparat kullanmak,
- ◆ Kabloları dikkatli açmak ve doğru şekilde toplamak,
- ◆ Günlük bakımlarını yapmak,
- ◆ İçlerinde su bırakmamak,
- ◆ Cinslerine uygun olarak temizlemek,
- ◆ Kuru bir şekilde ve kuru alanlarda muhafaza etmek.

8. KAT OFİSİ DÜZENİ

KAT OFİSİ

Kat ofisi, temizlik hizmetinde kullanılan malzemelerden ve konuk ihtiyaç malzemelerinden, kat temizlik arabasına yerleştirilemeyen fazla malzemelerin depolandığı yerdir.

GENEL ALAN OFİSİ

Genel alan ofisi, genel alanların temizliğinde kullanılan bütün araç-gereç ve malzemenin depolandığı yerdir. Araç-gereç ve malzemenin düzenli kullanımını ve hizmetin istenilen standartta yürütülebilmesini sağlamak için depolama, kurallara uygun olarak yapılmalıdır.

OFİS DÜZENİNDE UYULACAK KURALLAR

- Temiz ve düzenli tutmak,
- Sürekli havalandırmak,
- Nemli ya da ıslak malzeme bırakmamak,
- Malzemeleri, kullanım sirkülasyonuna göre yerleştirmek,
- “İlk giren, ilk çıkar” metodunu uygulamak,
- Malzemeleri, cins ve ebatlarına göre yerleştirmek,
- Amaç dışında malzeme bulundurmamak,
- Ofis kapılarını kilitli tutmak,
- Elektrikli araçları temiz ve kuru olarak muhafaza etmek,
- Diğer temizlik gereçlerinin cinsine göre uygun muhafazasını sağlamak.

9. KAT ARABASININ TANITIMI VE HAZIRLANMASI

Kat arabası: Günlük temizlik hizmetinde gerekli olan malzemelerin yerleştirildiği tekerlekli araçtır. Araç-gereç ve malzemenin düzenli kullanımını ve hizmetin istenilen standartta yürütülmesini sağlamak için birtakım kurallara uyulması gerekmektedir.

KAT ARABASI DÜZENİNDE UYULACAK KURALLAR

- ☞ Temiz ve düzenli tutmak,
- ☞ Arabanın sağlamlığından emin olmak,
- ☞ Malzemeleri kullanım amacına göre yerleştirmek,
- ☞ Kirli torbasını kirliler taşımayacak şekilde kullanmak,
- ☞ Arabaya kapasitesinin üzerinde malzeme yerleştirmemek,
- ☞ Arabayı koridorda geçişleri engellemeyecek ve yangın çıkışlarını kapatmayacak şekilde yerleştirmek,
- ☞ Arabayı bir yerden bir yere taşırken çevreye zarar vermeye dikkat etmek.

10. KONUK ODASI TİPLERİ

Konaklama işletmelerinde odalar, yatak özelliklerine ve fiziki yapılarına göre sınıflandırılır. Odaların isimleri genellikle İngilizce karşılıkları ile bilinir.

10.1. YATAK ÖZELLİKLERİNE GÖRE ODA TİPLERİ

- 🛏 **SINGLE ROOM** :Tek kişilik bir yatağı olan oda.
- 🛏 **DOUBLE ROOM** :Çift kişilik bir yatağı olan oda.
- 🛏 **TWIN ROOM** :Tek kişilik iki ayrı yatağı olan oda.
- 🛏 **TRIPLE ROOM** :Tek kişilik üç ayrı yatağı ya da bir tek bir çift kişilik yatağı olan oda.
- 🛏 **QUAD ROOM** :Dört kişilik yatağı olan oda. Tek kişilik dört ayrı yatak, bir çift kişilik iki tek kişilik yatak, iki ayrı çift kişilik yatak bulunan odalar **double double room** adını alır.

10.2. FİZİKİ YAPILARINA GÖRE ODA TİPLERİ

- 🛏 **CONNECTING ROOM** :Yan yana olup, aralarında bağlantı kapıları olan odalar. Gerektiğinde bağlantı kapıları açılarak birleştirilebilir. Aynı zamanda bağlantı kapıları kapatılarak iki ayrı oda şeklinde de kullanılabilir. Geçiş kapıları çifttir, aralarında ses yalıtımı bulunur.
- 🛏 **ADJOINING ROOM** :Yan yana olup, aralarında bağlantı olmayan odalar.
- 🛏 **SUITE ROOM** :Diğer odalara göre daha konforlu ve lüks döşenmiş, yatak odası ve oturma odası olan oda. Büyüklüklerine göre farklı isimler alır. **Bunlar;**

Junior Suite Room: Alan olarak daha küçük olup, oturma grubu ve yatak odası kısmı paravanla ayrılabilen küçük suit oda.

Presidential Suite Room: Extra döşenmiş bir veya daha fazla yatak odalı, geniş oturma odası, bar ve mutfağı olan oda. **Kral Odası, Başkan Odası** isimleri de kullanılabilir.

STUDIO ROOM

:Çalışma odası şeklinde düzenlenmiş oda. Gerekğinde yatak odası olarak da kullanılabilmesi için, yatağa dönüşebilecek koltuk, kanepeler gibi mobilyalarla döşenmiş olması tercih edilir.

APART ROOM

:Tam teşekküllü mutfağı olan bir oda.

HANDICAP ROOM







:Engelli konuklar için özel tasarlanıp döşenmiş oda.

11. ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ (ROOM ATTENDANT) RAPORUNUN HAZIRLANMASI

11.1. ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ RAPORU

Oda temizleme ve düzenleme görevlisi tarafından hazırlanan, oda durumunu ve kişi sayısını gösteren rapordur. Genellikle sabah ve akşam olmak üzere, belirlenen semboller kullanılarak, günde iki kez hazırlanır. Oda temizleme ve düzenleme görevlisi tarafından hazırlanan raporlar, 3. seviye kat sorumlusuna (floor supervisor) verilir. Bu raporlar doğrultusunda **Housekeeper** raporu hazırlanır.

ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ RAPORU HAZIRLAMADA UYULACAK KURALLAR

-  Oda numaralarını karıştırmamak,
-  Odayı mutlaka denetleyerek hazırlamak,
-  Raporun okunaklı ve eksiksiz olmasına dikkat ederek zamanında hazırlamak,
-  Raporun hazırlanmasında kullanılan sembolleri iyi bilmek ve yerinde kullanmak,
-  Rapora tarih, isim ve imza atmayı unutmamak,
-  Normal olmayan oda durumlarını, raporun açıklamalar kısmında belirtmek.

11.2. ODA DURUM SEMBOLLERİ

VAC. (Vacant room)	: Boş oda.
V.D. (Vacant Dirty)	: Boş kirli oda.
OCC. (Occupied)	: Meşgul/Dolu
O.O.O. (Out Of Order)	: Arızalı oda.
C/O (Check Out)	: Giden oda.
C/OK (Check Out Okey)	: Hazır oda.
C/IN (Check In)	: Gelen oda.
S/O (Sleep Out)	: Konuğun otel dışında geceleme.
H/U (House Use)	: Bedelsiz konaklayan personel.
D.N.D. (Do Not Disturb)	: Rahatsız etmeyin kartı.
COMP. (Complimentary)	: Bedelsiz konaklayan konuk.
D/USE (Day Use)	: Günlük kullanım.
EXT. (Extension)	: Uzatma.
ARR. (Arrival)	: Erken geliş.
N/B (No Baggage)	: Bagajsız oda.
V.I.P. (Very Important Person)	: Çok önemli kişi

Not: Sayfa 7’de Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi Raporu verilmiştir.

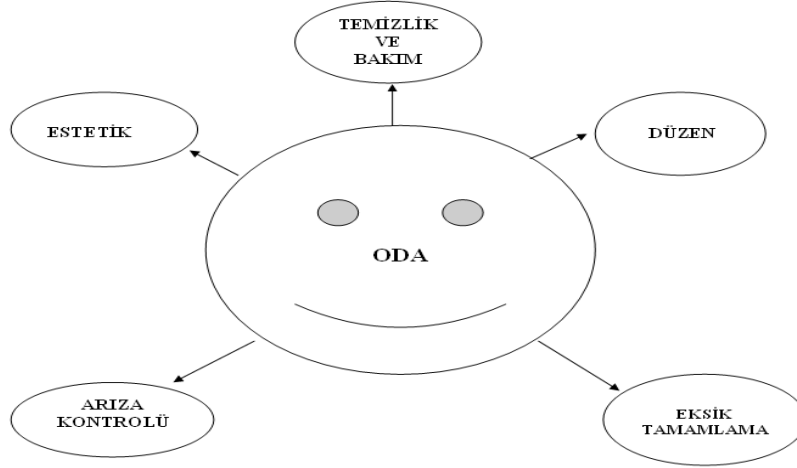
12. KONUK ODALARININ TEMİZLENMESİ

KONUK ODALARI

Konuk odası, konuğun uyuma ve dinlenme gereksinimi dışında, çalışma, okuma, televizyon izleme, müzik dinleme, eşyalarını muhafaza etme, banyo, tuvalet gibi gereksinimlerini de karşılayacak şekilde donatılan

yerlerdir. Konuğun rahat etmesini ve kendisini evindeymiş gibi hissetmesini sağlayabilmek için, temizlik çalışmalarını yaparken bir takım kurallara uymak gerekir.

ODADA BÜTÜNLÜĞÜ SAĞLAYAN UNSURLAR



ODA TEMİZLİĞİNDE UYULACAK KURALLAR

- ☒ Oda kapısını açık tutmak,(apart daireler, suite odalar vb. odalar dışında)
- ☒ Oda telefonu çalarsa açmamak,
- ☒ Konuk çamaşırları ile geciktirmeden ilgilenmek,
- ☒ Demirbaş hasar denetimi ve unutulmuş eşya denetimi yapmak,
- ☒ Sabahın erken saatlerinde elektrikli araçları çalıştırmamak,
- ☒ Temizlik işlemlerini belirli bir sıra takibi içerisinde yapmak.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☒ Kapıyı 3x3 metoduna göre çalıp konuk odada değil ise pas anahtarını kullanarak odaya girmek, odada çalıştığı süre boyunca oda kapısını açık tutmak,
- ☒ Konuk odada ise (Occupied/OCC) izin isteyerek içeri girip konuğun istek ve şikâyetleri ile ilgilenmek,
- ☒ Konuğun çamaşırhaneye verilmek üzere hazırladığı (çamaşır ve kuru temizleme listesi doldurulmuş ise) giysileri ilgili birime iletmek,
- ☒ Perdeler kapalıysa açma, pencereler açıksa kapatmak,
- ☒ Havalandırma açıksa kapatmak,
- ☒ Konuğun çamaşırhaneye vermek üzere çamaşır bırakıp bırakmadığını denetlemek, oda check out ise hasar denetimi ve unutulmuş eşya denetimini yapmak,
- ☒ İSG kurallarına uyararak odadaki kül tablalarını boşaltarak, çöpleri cinsine ve işletme standartlarına göre ilgili toplama kabına atmak,
- ☒ Odadaki servis boşlarını toplamak ve servis alanına çıkarmak,
- ☒ Odanın havalanması için pencereleri açmak,
- ☒ Kullanılmış kirli yatak takımlarını toplamak,
- ☒ Varsa balkon ve mobilyaları temizlemek,
- ☒ Yatak yapmak,
- ☒ Pencereleri kapatmak,
- ☒ Odanın tozunu almak ve arıza denetimini yapmak,
- ☒ Buklet, kırtasiye vb. malzemeleri tamamlamak,
- ☒ Banyoyu temizlemek,
- ☒ Odanın zeminini cinsine uygun temizlemek,
- ☒ Haşere denetimi yapmak, amirinden aldığı talimatlara göre müdahale ederek amirine bildirmek,
- ☒ Son denetimi yapmak.

12.1. ODA DEĞİŞİMİ (ROOM CHANGE)

Çeşitli nedenlerle, konuğun kaldığı odadan başka bir odaya taşınması işlemine oda değişimi denir. Bu işlem bazı kurallara uyularak yapılır.

ODA DEĞİŞİMİNDE UYULACAK KURALLAR

- ☒ Oda değişimini konuğun bilgisi dâhilinde ve oda değişimi formunu doldurarak yapmak,

- ☒ Verilen yeni odayı denetlemek,
- ☒ Oda değişimini bir sıra takibi içinde yapmak,
- ☒ Eşyaları sistemli bir şekilde taşımak,
- ☒ Taşınma esnasında her iki odanın kapısını sürekli kapalı tutmak.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☒ Odaya girmek ve hazırlığı denetlemek,
- ☒ Taşıma işlemini ağır eşyalardan başlayarak gerçekleştirmek,
- ☒ Boşaltılan odayı denetlemek,
- ☒ Oda değişiminin tamamlandığını bildirmek,
- ☒ Boşaltılan odayı hazırlamak,
- ☒ Son denetimi yapmak,
- ☒ Odanın hazır olduğunu bildirmek.

12.2. TOZ ALMA

Doğadaki taş, kum, toprak vb. maddelerin küçük zerrecikler haline gelmesine toz denir. Yüzeyin görünümünü bozan, insan sağlığı için tehdit oluşturan toz, yüzeyden kuru ve nemli olmak üzere, bazı kurallara uyularak temizlenir.

TOZ ALMADA UYULACAK KURALLAR

- ☒ Toz alma işlemini bir sıra takibi içinde yapmak (Kapıya en yakın yerden başlanıp, yukarıdan aşağıya doğru yapılmalı ve bitiş noktası yine kapıya en yakın yer olmalı),
- ☒ Toz almada yüzeyin cinsine göre ayrı araç-gereç ve malzeme kullanmak,
- ☒ Yüzeyle göre ayrı yöntem uygulamak,
- ☒ Kullanılan temizlik araç-gereçlerini daima temiz tutmak,
- ☒ Toz bezini yüzeylere göre uygun ebatlarda seçmek,
- ☒ Elektrikli araçların tozunu alırken önce elektrikle bağlantısını kesmek.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☒ Yüzeyin şekline uygun hareketle toz almak,
- ☒ Kirlenen toz bezini sıkça yıkamak,
- ☒ Toz alma işlemi bittikten sonra araç-gereci toplamak ve gerektiği şekilde temizlemek,
- ☒ Son denetimi yapmak.

13. YATAK YAPIMI

Konuğun odaya ilk girişinde olumlu ya da olumsuz bir izlenime sahip olması, yatağın genel görünümüne bağlıdır. Yatak, oda içinde göze hitap eder. Bu bağlamda estetik açıdan önem taşır. Yatağın estetik olması kadar kullanım rahatlığı da önemlidir. Bunların sağlanması için yatak bazı kurallara uyularak yapılır.

YATAK YAPIMINDA UYULACAK KURALLAR

- ☒ Kirli yatak takımlarını dikkatlice toplamak,
- ☒ Elleri ve üniformaları temiz ve kuru tutmak,
- ☒ Yatak yapımında kullanılan malzemelerin temiz, ütülü, yırtıksız ve lekesiz olduğundan emin olmak,
- ☒ Köşeleri muntazam olarak zarf ya da üçgen şeklinde katlamak,
- ☒ Battaniye kullanılıyorsa etiketi alta ve ayakucuna gelecek şekilde yerleştirmek,
- ☒ Çamaşırhaneye yastık kılıfını düz, nevresimi ters olarak göndermek,
- ☒ Yastık kılıfını yastığa geçirirken, üniformaya değdirmemek ve çenenin altına sıkıştırmamak,
- ☒ Yastık kılıfının açık kısmını odaya girildiğinde görülmeyecek şekilde yerleştirmek,
- ☒ Yatak örtüsünü modeline uygun ve düzgün şekilde yerleştirmek.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☒ Yatağın cinsine göre yönünü değiştirmek,
- ☒ Yatağı öne çekmek,
- ☒ Temiz yatak alezini yerleştirmek,
- ☒ Alt çarşafı yerleştirmek,
- ☒ Üst çarşafı yerleştirmek,
- ☒ Battaniyeyi ya da yorganı yerleştirmek,
- ☒ Yastık kılıfını yastığa geçirmek ve yerleştirmek,
- ☒ Yatak örtüsünü yerleştirmek,

- ✎ Yatağı yerine yerleştirerek sağlamlaştırmak,
- ✎ Son denetimi yapmak.

13.1.YATAK AÇMA SERVİSİ

Yatağın ve yatmadan önce konuğun kullanacağı malzemelerin konuk için hazır hale getirilmesi işleme yatak açma servisi veya “**turn down**” servisi denir. Yatak açma servisi, konuğun isteği üzerine veya işletme politikasına göre belirlenen standartta bazı kurallara uyularak yapılır.

Yatak Açma Servisi Bilgi Kartı

<p>.....OTELİ</p> <p>AKŞAM SERVİSİ</p> <p>Saat 17.00' den 23.00'e kadar yataklarınızın tarafımızdan açılmasını arzu ediyorsanız lütfen Housekeeping bölümüne haber veriniz.</p> <p>Teşekkür ederiz.</p>
--

YATAK AÇMA SERVİSİNDE UYULACAK KURALLAR

- ✎ Yatak açma hizmetini işletme kuralına göre yapmak,
- ✎ Yatak kıyafetlerini dikkatlice yerleştirmek
- ✎ Çöpler, boş tepsi vb. almak,
- ✎ Perdeleri düzgün bir şekilde kapatmak,
- ✎ İyi bir görünüm sağlamak için, mobilyaların düzgünlüğünü gözden geçirme

GÖREV BASAMAKLARI

- ✎ Yatak örtüsünü kaldırmak,
- ✎ Yatağı istenilen şekilde açmak
- ✎ Yatak kıyafetlerini düzgünce yerleştirmek,
- ✎ Terlikleri yerleştirmek,
- ✎ İşletmenin uygun gördüğü ikramı yerleştirmek,
- ✎ Pencere ve perdeleri kapatmak,
- ✎ Kül tablaları, çöp, boş tepsi vb. denetlemek,
- ✎ Mobilyaların düzgünlüğünü denetlemek,
- ✎ Banyoyu denetlemek,
- ✎ Odada yeterli aydınlatmayı sağlamak,
- ✎ Gerekirse sprej sıkılmak,
- ✎ Son denetimi yapmak.

14. BANYO TEMİZLİĞİ

Banyolar, konukların bireysel temizlik ve tuvalet gereksinimlerini giderdikleri yerdir. İnsan sağlığı için önemli olan banyo temizliği, hijyen kurallarına uygun olarak yapılmalıdır. Banyonun kısa sürede ve az enerji harcanarak temizlenebilmesi, temizlikte kullanılan araç- gerecin eksiksiz olmasına ve temizliğin belli bir sıra izlenerek yapılmasına bağlıdır.

BANYO TEMİZLİĞİNDE UYULACAK KURALLAR

- ☺ Hijyen ve sanitasyon kurallarına uymak,
- ☺ Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak kirli banyo tekstillerini (banyo havluları, bornoz vb.) içlerini ve ceplerini denetleyerek toplamak,
- ☺ Arızaları denetleyip, onarımının yapılmasını sağlamak,
- ☺ Temizlik işlemi bir sıra takibi içinde yapmak,
- ☺ Zemin giderini dezenfekte etmek.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☺ Eldiven giymek,
- ☺ Rezervuarı çalıştırmak,
- ☺ Klozetin içine temizlik maddesini döküp kapağını kapatmak,
- ☺ Arızaları denetlemek, varsa rapor etmek,
- ☺ Banyo küveti veya duş küveti ve donanımını dezenfekte etmek,
- ☺ Lavabo ve donanımını dezenfekte etmek,
- ☺ Klozeti ve bideyi dezenfekte etmek,
- ☺ Ayna ve cam yüzeyi temizlemek,
- ☺ Kapı ve duvardaki lekeleri silmek,
- ☺ Eldiveni çıkarmak,
- ☺ Konuk ihtiyaç malzemelerini ve buklet malzemelerini yerleştirmek
- ☺ Eldiven giymek,
- ☺ Zemini temizlemek,
- ☺ Çöp kovasını temizlemek ve yerleştirmek,
- ☺ Kullanılan araç-gereci kaldırmak,
- ☺ Son denetimi yapmak.

14.1. ISLAK PASPAS

Bütün çıplak zeminlerin ıslak olarak, uygun araç-gereçle belirlenen kurallara uyarak temizlenmesidir.

ISLAK PASPAS YAPILIRKEN UYULMASI GEREKEN KURALLAR

- ☺ Paspaslanacak alanı öncelikle süpürmek,
- ☺ Paspaslanacak alanın başlangıç ve bitiş noktasına uyarı levhası yerleştirmek,
- ☺ Paspası sık yıkamak, paspas suyunu sık değiştirmek,
- ☺ Paspaslama işlemini çıkışa en uzak yerden başlayarak yapmak,
- ☺ Geniş merdivenleri iki bölüme ayırarak paspaslamak,
- ☺ Paspaslama işlemini temizlik araç-gereçlerini daima arkada tutarak yapmak.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☺ Uyarı levhasını yerleştirmek,
- ☺ Eldiven giymek, zemini süpürmek,
- ☺ Paspaslama işlemini yapmak,
- ☺ Uyarı levhasını kaldırmak,
- ☺ Araç-gereci kaldırmak,
- ☺ Mobilyaların düzgünlüğünü denetlemek,
- ☺ Son denetimi yapmak.

15. GENEL TEMİZLİK

İşletmenin genel görünümünü ve ileriye dönük yatırımlarını korumak için, yapılan günlük temizlik ve bakım çalışmalarının yanı sıra periyodik aralıklarla yapılan temizlik ve bakım çalışmalarıdır. Periyodik aralıklar işletmenin yapısına göre belirlenir. Genel temizlik organizasyonu, kat hizmetleri yöneticisi tarafından bütün bölümlerle irtibat sağlanıp, bazı kurallar doğrultusunda yapılır.

GENEL TEMİZLİKTE UYULACAK KURALLAR

- ☹ Güvenlik, hijyen ve sanitasyon kurallarına dikkat etmek,
- ☹ Çalışma programına uymak
- ☹ Konukları rahatsız etmemek,
- ☹ Temizliği belli bir sıra takibi içinde yapmak,
- ☹ Arızaları anında bildirmek,
- ☹ Tamir ve bakım işlemleri sırasında çevreyi korumaya almak,
- ☹ Temizliği tamir ve bakım bittikten sonra yapmak,
- ☹ Sabit olmayan eşyaları etiketlemek,
- ☹ Tamir ve bakım yapılırken diğer eşyaların üzerlerini örterek muhafaza etmek.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☹ Odayı arızaya almak,
- ☹ Konuk ihtiyaç malzemelerini ve buklet malzemeleri toplamak,
- ☹ Yatak takımlarını ve perdeleri toplamak,

- ☛ Hareketli mobilyaları bir yere toplayarak muhafaza etmek,
- ☛ Sabit mobilyaların üzerini kapatarak muhafaza etmek,
- ☛ Elektrikli eşyaları kilitli bir depoda muhafaza etmek,
- ☛ Diğer bölümler tarafından yapılması gereken tamir ve bakım çalışmalarının yapılmasını sağlamak,
- ☛ Tamir ve bakım çalışmaları bittikten sonra gerekli temizlik işlemlerini yapmak,
- ☛ Kaldırılan eşyaları temizleyerek doğru şekilde yerlerine yerleştirmek,
- ☛ Konuk ihtiyaç malzemelerini ve buklet malzemeleri yerleştirmek,
- ☛ Kullanılan temizlik araç-gereçlerini kaldırmak,
- ☛ Son denetimi yapmak.

15.1. YÜZEYLERİN ELLE VEYA MAKİNE İLE CİLALANMASI

Cilalı olarak kullanılacak zemin döşemeleri pahalı malzemelerdir. Bu bağlamda zeminlerin güzel görünümünü sağlamak ve yapılan yatırımı korumak amacıyla bazı kurallara uyularak, periyodik aralıklarla cilalama işleminin yapılması gerekir.

YÜZEYLERİN ELLE VEYA MAKİNE İLE CİLALANMASINDA UYULACAK KURALLAR

- ✦ Güvenlik kurallarına uymak,
- ✦ Zeminden eski cilayı sökerek temizlemek,
- ✦ Zemine uygun araç-gereç ve malzeme kullanmak,
- ✦ Zemin kurumadan cilalama işlemini yapmamak,
- ✦ Cilayı ince katlar halinde sürmek,
- ✦ İstenilen parlaklığı elde edinceye kadar cila atmak,
- ✦ Mermer zeminlere en az üç kat cila atmak,

GÖREV BASAMAKLARI

- ✦ Uyarı levhasını yerleştirmek,
- ✦ Alanı boşaltmak,
- ✦ Yüzeyin temel temizliğini yapmak,
- ✦ Camları kapatmak,
- ✦ Çıkışa en uzak yerden başlayarak cilalama işlemini yapmak,
- ✦ Zemini parlatmak,
- ✦ Uyarı levhasını kaldırmak,
- ✦ Araç-gereç ve malzemeyi kaldırmak,
- ✦ Mobilyaları yerleştirmek,
- ✦ Son denetimi yapmak.

15.2. CAMLARIN TEMİZLENMESİ

Konuk odasında camların temiz olması hizmet kalitesiyle doğrudan orantılıdır. Bu bağlamda camların temizliğinden istenilen sonucun alınabilmesi için, temizliğin bazı kurallara uyularak yapılması gerekir.

CAM TEMİZLİĞİNDE UYULACAK KURALLAR

- ☑ Alt zemini korumaya almak,
- ☑ Güvenlik kurallarına uymak,
- ☑ Zarar görebilecek perde ve mobilyaları çekmek,
- ☑ Çerçeveleri cinsine uygun olarak temizlemek,
- ☑ Kirlenen araçları sık yıkamak ve kirlenen suyu sık değiştirmek,
- ☑ Temizliği dıştan içe ve yukarıdan aşağıya doğru yapmak,
- ☑ Camların fark edilmesi için kullanılan amblem, çıkartma vb. denetlemek ve yıprananın yerine yenilerini yaptırmak.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☑ Mobilyaları uygun bir şekilde çekme,
- ☑ Zemini korumaya almak,
- ☑ Eldiven giymek,
- ☑ Çerçeveleri temizlemek,
- ☑ Camları temizlemek,
- ☑ Zemin koruma bezini kaldırmak,
- ☑ Mobilyaları yerleştirmek,
- ☑ Araç-gereci kaldırmak,

☒ Son denetimi yapmak.

15.3. METALLERİN TEMİZLENMESİ

Metaller; günlük hayatımızda olduğu gibi, konaklama işletmelerinde de mobilyalardan merdiven korkuluklarına, küllüklerden cam çerçevelerine, süs eşyalarından mutfak araçlarına kadar birçok eşyada karşımıza çıkar. Metaller farklı özelliklerde olup, özelliklerine göre de farklı temizlik ve bakım yapılması gereken araçlardır.

METAL TEMİZLİĞİNDE UYULACAK KURALLAR

- ☞ Koruma ve güvenlik kurallarına dikkat etmek,
- ☞ Metale uygun temizlik maddesi seçmek,
- ☞ Temizlik maddesini azar azar ve kapağını kapalı tutarak kullanmak,
- ☞ Kullanmadan önce temizlik maddesini iyice çalkalamak,
- ☞ Taşınabilir metal eşyaları uygun alana götürerek temizlemek,
- ☞ Kesinlikle nemli bırakmamak.

GÖREV BASAMAKLARI

- ☞ Eldiven giymek,
- ☞ Zemini korumaya almak,
- ☞ Tüm yüzeyin yukarıdan aşağıya kuru tozunu almak,
- ☞ Metal temizleme malzemesini uygulamak,
- ☞ Kuru bez ile bütün yüzeyi parlatmak,
- ☞ Parlatılan metali yerine yerleştirmek,
- ☞ Araç-gereç ve malzemeyi kaldırmak,
- ☞ Son denetimi yapmak.

15.4. HALILARIN, KUMAŞ KAPLI MOBİLYALARIN VE TEKSTİL MALZEMELERİNİN TEMİZLENMESİ

Halılar, kumaş kaplı mobilyalar ve tekstil malzemeleri işletmelerde önemli ve pahalı dekorasyon malzemeleridir. Görünümlerinin her zaman güzel olmasını sağlamanın yanı sıra yapılmış olan yatırımların da korunması amacıyla, periyodik aralıklarla, belirlenen kurallara uygun olarak temizlenmesi gerekir.

HALILARIN, KUMAŞ KAPLI MOBİLYALARIN VE TEKSTİL MALZEMELERİNİN TEMİZLENMESİNDE UYULACAK KURALLAR:

- Alandaki sabit olmayan mobilya ve malzemeleri çıkarmak,
- Temizlik maddesini malzemenin görünmeyen bir bölümünde test etmek,
- Lekeleri tespit edip, yıkama işleminden önce çıkarmak,
- Belirlenen temizlik yöntemlerine göre uygun araç-gereç kullanmak,
- Temizlenen malzemeleri kurumadan yerleştirmemek,

GÖREV BASAMAKLARI

- Alanı boşaltmak,
- Yüzeyleri vakumlamak,
- Lekeleri tespit etmek, varsa çıkarmak,
- Yüzeyleri yıkayarak temizlemek,
- Yüzeylerin kurumasını beklemek,
- Kuruduktan sonra halıyı ve kumaş kaplı mobilyaları elektrik süpürgesi ile vakumlamak,
- Kaldırılan eşyaların tozlarını alarak yerlerine yerleştirmek,
- Son denetimi yapmak.

16. KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜNDE İŞ GÜVENLİĞİ VE GÜVENLİ ÇALIŞMA YÖNTEMLERİ

GÜVENLİK: Maddi ve manevi zarar oluşturacak tehlikelerden korunmaktır.

İŞ GÜVENLİĞİ: Yapılan iş gereği alınması gereken tedbirlerdir. Yönetimin ve personelin kazalardan korunma ve koruma sorumluluğu vardır. İş güvenliği, çalışan bütün personelin, görevlerini belirlenen güvenlik kurallarına uygun yapmalarıyla sağlanır.

KAT HİZMETLERİ GÜVENLİK KURALLARI

⇨ Arızaları zaman geçirmeden bildirmek:

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

⇨ Çalışma alanında gerekli güvenlik önlemlerini almak:

Yıkama, nemli paspas, cila vb. yapılan alana uyarı levhasının yerleştirilmemesi konukların ve çalışanların kayma ve düşmelerine neden olabilir. Bu durum kazaların yanı sıra ekonomik kayıplara da neden olabilir. Örneğin; yeni cila yapılmış yüzeye kurumadan basılırsa cila bozulur ve cilanın tekrar yapılması gerekir. Tekrar cila yapmak ise hem zaman ve enerji kaybıdır hem de ekonomik kayıptır.

⇨ Araç-gereci kullanma talimatına uygun olarak kullanmak:

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

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

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

⇨ Güvenlik kuralları konusunda eğitilmiş olmak:

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

SÖZLÜK

-A-

Adjoining Room: Yan yana olup aralarında bağlantı kapısı olmayan odalar
Alez: Yatak koruyucu
Alkali: Ağartıcı temizlik maddesi
Antiseptik: Elle temas edilen yerlerdeki mikroorganizmaları önleyen madde
Apartment Room: Mutfağı olan oda
Arrival(Arr):Erken Geliş
Asit: Yakıcı temizlik maddesi
Assitant Housekeeper: 4.seviye Kat hizmetleri sorumlusu

-B-

Baby Cot: Bebek yatağı
Bed: Yatak

-C-

Check-In (C/In) :Gelen oda
Check-Out (C/O) :Çıkış oda
Check-Out(C/Ok):Hazır oda
Cilalama: Yüzeyin cinsine uygun cila maddesinin yüzeye yayılması ve koruyucu bir tabaka oluşturması için yapılan işlem
Complimentary (Comp):Bedelsiz konaklayan konuk
Connecting Room: Yan yana olup aralarında bağlantı kapısı olan odalar
Cot: Portatif karyola

-D-

Daily Use (D/Use) :Günlük kullanım
Dezenfektan: Yüzeydeki mikroorganizmaları önleyen madde
Discrepant Rooms Report: Uyuşmazlık raporu
Do Not Disturb (D.N.D): Rahatsız etmeyin kartı
Double Locked: Kilitli oda
Double Room: Çift kişilik oda

-E-

Early Check Out (Ec/O) :Erken çıkış
Executive Housekeeper: Kat hizmetleri yöneticisi
Extension (Ext) : Konuğun kalış süresini uzatması
Extra Bed: İlâve yatak

-F-

Family Room: Aile odası
Floor Supervisor: 3. Seviye Kat sorumlusu
French Bed: Çift kişilik yatak

-H-

Handicap Room: Engelli odası
Houseman: Genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi
House Use (H/U) :Bedelsiz konaklayan personel
Housekeeping: Kat hizmetleri bölümü
Housekeeper: 5. Seviye Kat hizmetleri sorumlusu

-J-K-L-

Junior Suite Room: Oturma grubu ve yatak kısmı olan, paravanla ayrılabilen küçük suit

Key Card: Anahtar kartı
King Size Bed: Kral yatağı
Lost & Found: Kayıp ve bulunmuş eşya

-M-N-

Master Key: Pas anahtarı
No Baggage(N/B): Bagajsız oda

-O-

Occupied (O.C.C):Konuklu oda
Order Taker: İletişim görevlisi
Out Of Order: Arızalı oda
-P-Q-

Parlatma: Cilalı yüzeyin parlaması için yapılan ovma ve silme işlemi
Presidential Suite Room: Kral dairesi
Public Area Supervisor: 3.seviye Genel alan sorumlusu
Quad Room: Dört kişilik oda
Queen Size Bed: Kraliçe yatağı

-R-S-

Room: Oda
Room Attendant: Oda temizleme ve düzenleme görevlisi
Room Change (R/C): Oda değişimi
Runner: Bir çeşit yatak örtüsü/Yatak şalı
Single Room: Tek kişilik oda
Sleep Out(S/O): Gecelememiş konuk
Studio Room: Çalışma odası şeklinde düzenlenmiş oda
Suite Room: Oturma ve yatak odası şeklinde oda

-T-V-

Transport: Tekerlekli olup taşınabilen özellikteki araçlar
Triple Room: Üç kişilik oda
Turn Down: Yatak açma servisi
Twin Room: İki ayrı tek kişilik yatağı olan oda
Vacant Clean (Vac): Boş oda
Vacant Dirty(V.D): Boş kirli oda
Vakumlama: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesi
Very Important Person (V.I.P): Çok önemli kişi

-Y-

Yer Bakım Makinesi: Zeminlerin yıkanmasında ve cilalanmasında kullanılan makine

KAYNAKÇA

CINTERFOR, Camerara de Hotel, İLO Office for South and Central America, Montevideo, 1978

JONES, URSULA, Kat ve Önbüro, Milli Eğitim Bakanlığı Yayını, Ankara, 1995

MOORE, Pauline Basic Level Housekeeping Course Teaching of Theory,
Proje Dokümanı (88 / 001 /IBRD)

PAUL, Valeric ve Christine JONES, Housecraft, Macmillan Education LTD, London, 1989

SÖNMEZ, Ayşe, Kat Hizmetleri, Milli Eğitim Bakanlığı yayını, Ankara, 1991

ŞENİŞ, B. Fethi, Konaklama Tesislerinde Çalışanlar için Kat Hizmetleri Anadolu Üniversitesi Yayını,
Eskişehir,1989

Turizm Bakanlığı, Kat Hizmetleri Öğretmen El Kitabı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını,1993

Turizm Bakanlığı Kat Hizmetleri Öğrenci El Kitapları, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara,1993