

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

## **MALZEME MALİYET TAKİBİ**

**811ORK036**

**Ankara, 2011**

- 
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
  - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
  - **PARA İLE SATILMAZ.**

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. MALZEME SAYIMI .....	3
1.1. Malzeme Sayımı Tanımı ve Önemi .....	3
1.2. Malzeme Sayımının Nedenleri .....	4
1.3. Malzeme Sayım Grupları ve Sayım Periyotları .....	4
1.3.1. Keten- Linen Grubu(Çarşaf, Yastık Kılıfı, Havlu, Yatak Örtüsü, Pike vb .) Kat Hizmetlerinde Kullanılan Çamaşırlar .....	4
1.3.2. Büyük Demirbaş Eşyalar (Elektrik Süpürgesi, Cila Makineleri, Halı Yıkama Makineleri, Yataklar, Mobilyalar vb.) .....	6
1.3.3. Üniiformalar .....	6
1.3.4. Cam Porselen Grubu Malzemelerin Sayımı (Kül Tablası, Vazo, Bardak vs.) .....	7
1.3.5. Temizlik Malzemeleri Küçük Alet ve Ekipmanlar .....	8
1.3.6. Buklet ve Kırtasiye Malzemelerini Sayımı .....	9
1.3.7. Mini Bar Malzemeleri Sayımı .....	10
1.4. Malzeme Sayımında Uyulması Gerekli Kurallar .....	10
UYGULAMA FAALİYETİ .....	13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	15
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	16
2. TASARRUF TEDBİRLERİ .....	16
2.1. Tanımı ve Önemi .....	16
2.2. Uygulama Alanları .....	16
2.2.1. Enerji Tasarrufu .....	17
2.2.2. Malzeme Kullanımında Uygulanacak Tasarruf Yöntemleri .....	21
2.2.3. Bedensel Tasarruf .....	21
2.2.4. Çamaşırhanede Makinelerde Kullanım Tasarrufları .....	23
2.2.5. Çamaşırhane Malzemelerinde Tasarruf Yöntemleri .....	23
2.2.6. Konukların Tasarruf Tedbirleri Konusunda Yönlendirilmesi .....	24
2.2.7. Personeli Tasarruf Tedbirleri Konusunda Bilgilendirme .....	25
UYGULAMA FAALİYETİ .....	26
ÖLÇME DEĞERLENDİRME .....	28
ÖĞRENME FAALİYETİ-3 .....	29
3. DIŞ DESTEKLİ HİZMETLER .....	29
3.1. Dış Destekli Hizmet Tanımı .....	29
3.2. Dış Destekli Hizmet Alımının Nedenleri .....	30
3.3. Dış Destekli Hizmet Grupları .....	30
3.3.1. Makine ve Ekipmanların Periyodik ve Arıza Bakımı .....	30
3.3.2. İlaçlama (Haşerelele Mücadele) .....	31
3.3.3. İlaçlama Kuralları .....	34
3.3.4. Temizlik Hizmetleri Çeşitleri ve Nedenleri .....	45
3.3.5. Dekorasyon Hizmetleri (Bakınız Dekorasyon Modülü) .....	47
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	54
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	55
CEVAP ANAHTARLARI .....	56
KAYNAKLAR .....	57

# AÇIKLAMALAR

<b>MODÜLÜN KODU</b>	<b>811ORK036</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Kat Elemanlığı</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Malzeme Maliyet Takibi</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Malzeme maliyet takibi hizmetlerinin yürütülmesine ait konuların işlendiği bir öğrenme materyalidir
<b>SÜRE</b>	40/24
<b>ÖNKOŞUL</b>	Kuru temizleme modülünü almış olmak
<b>YETERLİK</b>	Malzeme maliyet takibi yapmak.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Uygun ortam sağlandığında, kat hizmetlerinde tekniğe uygun olarak malzeme maliyet takibini yapabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> ➤ Kat hizmetlerinde tekniğine göre doğru ve eksiksiz olarak malzeme sayımı yapabileceksiniz. ➤ Kat hizmetlerinde tesis kurallarına uygun olarak tasarruf tedbirlerini doğru uygulayabileceksiniz. ➤ Kat hizmetlerinde tesis kurallarına uygun olarak dış destekli hizmetleri yürütebileceksiniz.
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf, atölye, laboratuvar, işletme, kütüphane, İnternet ortamı, ev, vb, yerler öğrencinin kendi kendine veya grupta çalışabileceği tüm ortamlar <b>Donanım:</b> Sınıf: televizyon, VCD, DVD, tepegöz, projeksiyon, bilgisayar ve donanımları, sınıf kütüphanesi, dijital kayıt cihazı öğretim materyalleri, tranche takımları vb. <b>Atölye:</b> Sektörlerdeki, konaklama tesisleri, birinci sınıf restoranlar, yiyecek içecek hizmetleri alanları ve mesleklerinin gerektirdiği, atölye donanımı sağlanmalıdır, (Okul veya okul dışında bulunan atölyeler ve işletmelerden yararlanılır).
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir

# GİRİŞ

## **Sevgili Öğrenci,**

Turizm sektörü içerisinde konaklama hizmetleri, gelir getiren en önemli parçayı oluşturmaktadır. Bu sebeple, malzeme maliyet takibi bölümünde eğitim almış ve konaklama hizmetleri alanında çalışabilecek personele ihtiyaç vardır.

Turizm sektöründe konaklama hizmetleri eğitimini almış personelin, standart bilgi ve becerinin yanı sıra, malzeme maliyet takibi hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir.

Konaklama hizmetleri alanında malzeme maliyet takibi, dış destek hizmetlerinin bir tesis için ne kadar önemli olduğunu çevre incelemelerinde göreceksiniz. Bu yönde bilginin yetersizliği beraberinde, konuk memnuniyetsizliğini getirebilecektir.

Bu modül sonunda, dış destek hizmetlerini kontrol edebilecek ve malzeme maliyet takibi yapabileceksiniz



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam, sağlandığında kat hizmetlerinde tekniğine göre doğru ve eksiksiz olarak malzeme sayımı yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Çevre otellere giderek malzeme sayımının nasıl yapıldığını inceleyiniz.

Malzeme sayımı yapan bölüm personelinin, bilgi ve kullanılan formları alınız.

Bireysel veya kendi aranızda araştırma grupları oluşturarak öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklarına inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

Ziyaretleriniz sırasında araştırmanızı destekleyecek, fotoğraflar, broşürler, basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.

Araştırmalarınızı arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 1. MALZEME SAYIMI

### 1.1. Malzeme Sayımı Tanımı ve Önemi

Her türlü malzemenin miktar ve adedinin belirlenmesi için yapılan işleme malzeme sayımı denir.

Malzeme sayımı belli aralıklarla (ayda bir, üç ayda bir, sezon başı ve sonu vb.) yapılır. Bu süre işletmenin politikasına uygun olarak kat hizmetleri yöneticisi tarafından belirlenir.

Kat hizmetleri yöneticisi oda görevlilerine kullandıkları araç gereç ve demirbaşları zimmetler. Zimmet edilen araç gereç ve demirbaşların bakım onarım ve muhafazası zimmet edilen kişiye aittir.

Kat hizmetlerinin çalışmaları ve yapılan iş gereği bazı malzemeler (çarşaf, yastık kılıfı, havlular vb.) zimmet edilse bile kontrolü çok zordur. Bu nedenle özellikle bu malzemelerin düzenli olarak sayılması gerekmektedir.

Fazla ve eksik (konuklar tarafından götürülmüş), saklanmış veya yırtılmış (çalışanların yer bezi, paspas vb. yapmak için yırttıkları da dahil) malzemeler bu sayımlarda ortaya çıkmaktadır. Ayrıca tüm malzemeler gözden geçirilerek, servis dışına çıkması gereken yırtık, sökülük, lekeli, vb. malzemeler de bu sayımlarda tespit edilmektedir.

Kat Hizmetleri yöneticisi tarafından bütçe yapılırken sayım sonuçlarının veri olarak kullanılması; ayrıca malzemenin kullanım süresi, yıpranma ve kayıp oranlarının tespit edilebilmesi için de malzeme sayımının doğru ve tam yapılması önem taşır.

## 1.2. Malzeme Sayımının Nedenleri

- Standartların oluşturulması
- Gelir ve giderlerin analizini yapmak
- Fiyatlandırmaya yardımcı olmak
- Hata ve hile kaynaklı fire ve zararları önlemek
- Yönetimin karar almasına yardımcı olmak

## 1.3. Malzeme Sayım Grupları ve Sayım Periyotları

Kat hizmetleri departmanında sayıma esas olan malzemeler dönüşümlü ve dönüşümsüz malzemeler olmak üzere iki gruba ayrılır. Bazı malzemeler, sınırlı ömre sahip olmaları, kullanıldıktan sonra temizlenip bakımı yapılarak tekrar kullanıma alınabilmeleri ve doğrudan doğruya kat hizmetleri bölümünün sorumluluğunda olmaları nedeniyle, ayrı bir gruba girer. Bunlara dönüşümlü malzemeler denir. Konaklama işletmelerinde konuklar ya da çalışanlar tarafından çeşitli amaçlarla tüketilen ve bu nedenle de sürekli yenilenmeleri gereken malzemelerse dönüşümsüz malzemeler olarak sınıflandırılır.

### 1.3.1. Keten- Linen Grubu(Çarşaf, Yastık Kılıfı, Havlu, Yatak Örtüsü, Pike vb .) Kat Hizmetlerinde Kullanılan Çamaşırlar

Malzeme sayımı periyodik olarak yılda en az dört kere yapılmalıdır. Tarih otelin en uygun olduğu sezon sonu ve başı değildir. Sezon içindeki sayımlarda, otelin doluluk oranının az olduğu günler seçilmelidir. Sayım esnasında kullanımdaki ve tüm depolardaki; yeni stok mallar, konuk odaları, kat arabaları, kat depoları, kirli çamaşır kazanları, çamaşırhanedeki kirliler, tekerlekli bez eşya dağıtım arabaları, ilave yataklar, bebek yatakları, kanepeler yataklardaki tüm bez eşyalar sayılarak sonuçlar, kayda geçirilmelidir.

Düzenli olarak belirlenen aralıkla yapılan bu sayımlar sonucunda, gerçekleşen harcamalarla, bütçe değerlerinin karşılaştırılması, bölüm maliyet kontrolü, ihtiyaç miktarlarının belirlenmesi, israf önleme, personel için gerekli olan eğitimi belirleme gibi faydalar sağlanır.





Tarih	Sayımı Yapan					
	Oda no	Oda No	Oda No	Kat arabası	Kat deposu	Kat toplamı
Tek kişilik çarşaf						
Çift kişilik çarşaf						
Yastık kılıfı						
Banyo havluları						
Yatak alezleri						
Pike ve yatak kapakları						
Yatak örtüleri						
Yatak baza kılıfları						
Yüz havluları						
Ayak havluları						
Plaj havluları						
Bornozlar						

**Tablo 1: Odalara ait bez eşyalar sayım formu**

Ürün türleri	Odalar toplamı	Kat depoları toplamı	Kat arabaları toplamı	Linen odası	Çamaşır hane	Ana depo	Sayım Toplamı
Tek kişilik çarşaf							
Çift kişilik çarşaf							
Yastık kılıfı							
Banyo havlusu							
Yatak alezleri							
Pike ve yatak kapakları							
Yatak örtüleri							
Yatak baza kılıfları							
Yüz havluları							
Ayak havluları							
Plaj havluları							
Bornozlar							

**Tablo 2: Odalara ait bez eşyalar sayım sonuç döküm formu**

Sayım kontrollerini yaparak, ana döküm sonuçlarına göre; bir önceki sayım sonuçları, sayımın yapıldığı yer, tarih iki sayım arasında satın alınan miktar, ıskarta sayısı, linen par miktarlarıyla verilecek sipariş miktarı elde edilir.

Kat hizmetleri yöneticisi, bölümü içinde durum tespiti yaptıktan sonra, muhasebe bölümüyle bu verilerle mali değerler ve maliyet analizleri yaparak bölümünün çalışmalarındaki etkinlik ve verimliliği ölçme şansına sahip olur.

### **1.3.2. Büyük Demirbaş Eşyalar (Elektrik Süpürgesi, Cila Makineleri, Halı Yıkama Makineleri, Yataklar, Mobilyalar vb.)**

Bu malzemelerden makine ve ekipmanlar, kullanım yerlerine göre depolanır veya bir yerde toplanır. Bilgi kartlarıyla birlikte, yılda iki kere kontrol ve sayımı yapılır. Tüm yedek parçalar da sayıma dahil edilmelidir.

Yatak, mobilya, televizyon vb malzemeler periyodik olarak yılda en az dört kere sayılmalıdır.

### **1.3.3. Üniformalar**

12 ay boyunca hizmet veren tesislerde yıl içinde en az iki kez, sezonluk tesislerde ise mutlaka açılış ve kapanış esnasında üniforma sayımı yapmak gerekir. Sayıma kullanımdaki tüm üniformalar ve depo stokları dahil edilmelidir.

Sayım sonuçlarına göre, yapılan kontrollere rağmen halen kaçak veya eksik varsa belirlenip, önlem alınmalıdır. Genellikle önlük, şapka, eşarp, fular gibi aksesuarların kayıp oranı çok daha yüksek olur.

Kat hizmetleri yöneticisi sayımlara nezaret eder. Sayım sonuçlarının sağlıklı çıkabilmesi için üniforma zimmetleme, dağıtım ve hasar tespitlerinin sisteme uygun şekilde yapılması esastır. Sayım yapılırken bölümlere göre kullanımda olan markalanmış üniformalar personele zimmetlenen bilgilere göre kontrol edilir. Genellikle bir takım, daima personel üzerindedir, bir takım da genelde çamaşırhanededir.

Tüm bölümlere ait üniformalar sırasıyla sayıldıktan sonra, Kat Hizmetleri Yöneticisi tarafından, bu dönem sayım sonuçları bir önceki sayım sonuçları ile karşılaştırılır. Varsa eksikler tespit edilir. Üniforma bilgi kartlarına sonuçlar işlenir ve sipariş verilmesi gereken miktar varsa, tespit edilerek gerekli işlemler yapılır. Sezonluk çalışan tesislerde, yapılan kapanış envanteriyle ile bir sonraki sezonun ihtiyaçları saptanır. Personel adına düzenlenmiş üniforma kontrol kartları gelecek sezona kadar tutulur. Sezon başında devam eden personelin kartları, dağıtım yapılırken, mutlaka yenilenir. Ama mümkünse aynı kart numarası verilir.

### YIPRANMIŞ MALZEME(DISCARD) TESPİT BİLGİLERİ

Tarih	Miktar	Yıpranma Sebebi	Açıklama(Discard ürünün ne yapıldığı)

Tablo 3: Üniforma bilgi kartı- ön yüzü

#### Üniforma bilgi kartı

ÜNİFORMA TÜRÜ	RENK				LOGO/DESEN			ÖZELLİKLER				
	MİNİMUM SPARIŞ MİKTARI				TESLİMAT SÜRESİ							
ÜRETİCİ	MİNİMUM GEREKEN MİKTAR				MAKSİMUM GEREKEN MİKTAR			BEDENLER				
tarih	S A T I N A L M A	B İ R İ M f i y a t ı	Spa rı ş ve ri le n be den	Spa rı ş Mik tarı	Top - lam be del	Tes lim alı nan tar ih	Tes lim alı nan mik tar	Stok taki yeni mal mik tarı	Kulla - nın mik tarı	Elde ki top lam mik tarı	Yıpran - mış ünifor ma	İhti yaç mik tarı

Tablo 4: Üniforma bilgi kartı arka yüzü

#### 1.3.4. Cam Porselen Grubu Malzemelerin Sayımı (Kül Tablası, Vazo, Bardak vs.)

Otel odalarında konukların kullanımına konulan cam ve porselen eşyaların sayımı, her ayın sonunda periyodik olarak yapılır. Eksilen veya kullanılamayacak durumda olanlar tespit edilerek kayıtlardan düşülür.

### 1.3.5. Temizlik Malzemeleri Küçük Alet ve Ekipmanlar

Temizlik malzemeleri, küçük alet ve ekipmanlar; kimyasal temizlik maddeleri, temizlik bezleri, kimyasal kapları, kova, süpürge, fırça, mop aparatları ve temizlik eldivenleri bu gruba giren malzemelerdendir.

Hausekeeping deposundaki miktarlar, kartoteks sistemiyle devamlı kontrol edilmeli, giriş ve çıkış hareketleri sürekli kayda geçirilmelidir.

Her ay yapılacak fiziki sayım sonuçlarına göre, bir önceki dönemden itibaren kayıtlarda gözükten miktarla eldeki mevcut miktar karşılaştırılıp aradaki fark, tüketim miktarı olarak belirlenir. Tüketilen miktar, tüketilmesi öngörülen miktarla büyük farklılıklar gösterirse ya da gerçek miktar altında kaldıysa kalite standartlarından ödün verildiğini, üstüneyse israf ve kayıp olduğunu belirteceği için bu konuda önlem alınmasını kolaylaştırır.

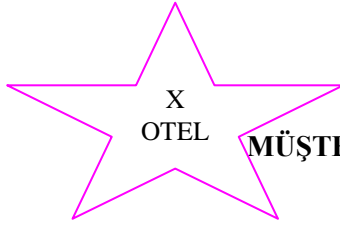
	Birim Fiyatı	Dönembaşı Depo Stok Kartı	Dönem Arası Depo Girişi	Dönem Sonu Depo Stok Miktarı Sayım	Tüketim Miktarı	Tüketim Fiyatı
Çöp torbası orta boy						
Çöp torbası jumbo boy						
Çöp torbası beyaz						
Cam sileceği 35 cm						
Su çekeceği 70 cm						
Su çekeceği 50 cm						
Kazıma bıçağı						
Kazıma jileti						
Nemli paspas						
Yıkama fırçası naylon						
Süpürge (sopah9						
Süpürge (sopasız)						
Islak paspas						
Uzatma anteni						
Eldiven						
Kova						
Faraş						
Halı fırçası						
Sünger 3 m						
Çelik tel						
Kahverengi ped						
Pompa						
TOPLAM FİYAT						

Tablo 5: Temizlik malzemeleri küçük alet ve ekipmanlar dökümü

### 1.3.6. Buklet ve Kırtasiye Malzemelerini Sayımı

Konuk odalarında kullanılan buklet ve kırtasiye malzemeleri:

Sümen takımı (antetli kağıt, antetli zarf, arıza kartı, anket formu, otel information, çocuklara yönelik mevcut malzemeler formu, kalem vb)



### MÜŞTERİ ODASI MALZEMELERİ AYLIK TÜKETİM RAPORU AY:.....

Cinsi	Ünite	Açılış Envanteri	Siparişler	Kapanış Envanteri	Tüketim
İğne seti					
Tv kanal kartı					
Telefon kartı					
notebook,					
kibrit,					
çamaşır listesi,					
Çamaşır torbası					
ayakkabı bezi, cılası,					
sabun, şampuan					
hijyen poşeti,					
duş bonesi,					
bardak,					
minibar listesi,					
<b>ORTALAMA KALMA SÜRESİ :</b>		<b>AYLIK KONUK SAYISI:</b>			
<b>ÇİFT KİŞİLİK DOLULUK ORANI:</b>					

**Tablo 6: Konuk odası malzemeleri aylık tüketim raporu**

WC kâğıdı, klozet bandı vb. olmak üzere otellere göre farklılık gösterebilir. Malzemelerin seçimi yapılırken tesisin büyüklüğü, konuk türü, hizmet seviyesi ve konukların konaklama süreleri göz önünde bulundurulur.

Her ayın on beşinde ve otuzunda, konuk malzemelerinin fiziki sayımı yapılır. Kayıt tutulur, ana depo, kat depoları ve kat arabalarındaki tüm mevcut malzemeler dönem sonunda aynı gün içinde sayılır.

Katlardaki sayımlar, genellikle kat şefleri denetimindedir. Bazı işletmelerde muhasebe sorumluları da sayıma katılır. Konuk malzemeleri, sayım raporu tutulur. Sayım raporunda, sayım günü, kat numarası, sayım sonucu, sayımı yapanın imzası bulunur. Housekeeping iletişim görevlisi tarafından malzemeler listelenerek kat şeflerine dağıtılır. Housekeeping iletişim görevlisi bütün stokların hesabını da tutar.

### 1.3.7. Mini Bar Malzemeleri Sayımı

Otel odalarında bulunan mini bar malzemeleri, mini bar görevlisi tarafından her gün sayılarak “günlük kontrol formuna işlenir.”



### MİNİBAR GÖREVLİSİNİN GÜNLÜK KONTROL FORMU

İÇERİĞİ	TÜKETİM MİKTARI	AÇIKLAMA
KAPALI BİRA		
KOLA		
DIET KOLA		
GAZOZ		
PORTAKALLI GAZOZ		
SU		
VİSKİ 0,5 CL		
VOTKA 0,5 CL		
CİN 0,5 CL		
RAKİ 0,5 CL		

TARİH: 01.03.2006

ADI -SOYADI :TÜLİN EREN

İMZA

FORUM:HK-25

Tablo 7: Hauskepeer tarafından kullanılan minibar günlük kontrol formu

### 1.4. Malzeme Sayımında Uyulması Gerekli Kurallar

- Sayım yapılacak gün ve saat belirlenir.
- Sayım yapılacak alanlar belirlenir
- Sayım yapılacak malzemeler tespit edilerek gruplandırılır.
- Sayım sonuçlarının kaydedilmesi için gruplandırmalara uygun formlar oluşturulur.
- Sayım yapılacağı saatte, çamaşırların hareketi durdurulur.
- Çamaşırhaneye kirlileri götürme, temiz çamaşır getirme, şuta kirlileri atma vb). Durdurulmaması halinde aynı malzemenin olduğundan fazla çıkmasına neden olacaktır.

- Sayım, fiili olarak malzemenin bulunduğu alanda yapılır. Sayım yapılan alana gitmeksizin, o oda tek kişilik, nasıl olsa tek kişilik malzeme vardır diye düşünülmemelidir. Konuk ekstra battaniye, havlu vb. almış olabilir. Sayım, fiili olarak yapılmazsa sonuç doğru olmayacaktır.
- Sayılan miktarlar formdaki ilgili sütunlara yazılır
- Tüm alanlardaki malzemelerin sayımı bu şekilde bitirilince malzemeler, cinslerine göre toplanır ve toplam sayı sütununa yazılır
- Sayım, yapan kişi adını soyadını yazar, imzalar ve kat şefine teslim eder.
- Sayım sonuçları envanter tutanaklarına kaydedilir. İlgili yerlere iletilir.(muhasabe- işletme müdürlüğü)
- Sayım sonucu tespit edilen kullanılamaz, onarılamaz diskart malzemeler için, kırık kayıp tespit formu tutulur. Muhasebe departmanına iletilir.
- Diskart olarak ayrılan keten ve havlu takımları yılsonuna kadar muhafaza edilir.
- Diskart olarak ayrılan bez eşyaların kaydının, günlük olarak tutulması gerekir. Ayrılan bez eşyalar, kat hizmetleri yöneticisi tarafından kontrol edilip onaylandıktan sonra, kaydedilir. Ayrıca diskart bez eşyadan yeni çamaşır üretildiğinde de bu bilgi kayda girmelidir. Böylece tesiste bez eşyaların ne şekilde kullanıldığı, nasıl değerlendirildiği ve sipariş verilecek gerekli miktarlar sağlıklı bir şekilde tespit edilebilir.
- Tüm sayımlar envantere geçirildikten sonra, bir yıl öncesiyile mukayese edilir.
- Envanter sayımı yıl sonunda yapılır ve tüm malzemeler (stoklarda dahil) sayılmalıdır.
- Değerlendirilen sayım sonuçlarının ilgili kişilere iletilmesi sağlanır.



**ODALAR LINEN  
SAYIM SONUÇ VE DURUM RAPORU**

TARİH:

YATAK TIPI	MALZEME TÜRÜ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	HESAPLAMA
		PARMLK TARI	BİR ÖNCEKL DÖNEM SAYIM SONUÇLARI	DÖNEM ARASI SİPARİŞ MLKTA RT	GLREN YENL MAL MLKTA RI	BU DÖNEM ELDEKİ BULUNMA SI GEREKLİ MİKTAR	BU DÖNEM SAYIM SONUÇLARI	ARADAK İ FARK KOLON 5-6)	DONEM İSKART A MLKTA RI	BU DÖNEM KAYIP MLKTA RI	STOK FAZLASU SLPARLŞ VERLLMES L GEREKLL MLKTAR	HESAPLAMA ŞEKLİ 5.KOLON= KOLON(2+4)  7.KOLON= KOLON(5-6)  9.KOLON= KOLON(7-8)
			TARİH:				TARİH:					
KING	Alez											7.KOLON= 7
	Battaniye											
280x280	Çarşaf											
	Yatak Örtüsü											
	Yatak eteği											
QUEEN	Alez											9.KOLON= 9
	Battaniye											
240x280	Çarşaf											
	Yatak Örtüsü											
	Yatak Eteği											
FRENCH	Alez											10.KOLON= 10
	Battaniye											
210x280	Çarşaf											
	Yatak Örtüsü											
	Yatak Eteği											
SINGLE	Alez											10.KOLON= 10
	Battaniye											
180x280	Çarşaf											
	Yatak Örtüsü											
	Yatak Eteği											
	YASTIK											
50X70	Yastık Koruyucu											
50X70	Yastık Kılıfı											
90X150	Banyo Havlusu											
50X90	Yüz Havlusu											
30X30	Sabunlama Havlusu											
50X70	Sanyo Paspası											
XL	Bornoz											
	Banyo Perdesi											



## UYGULAMA FAALİYETİ

### MAL SAYIMI YAPMAK

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Sayım yapılacak alanları belirleyiniz	➤ Konaklama işletmesinde sayım yapılacak alanları; konuk odaları, ofisler, kat arabaları, çamaşırhane, üniforma odası depolar olarak belirleyiniz
➤ Sayım yapılacak gün ve saati belirleyiniz.	➤ Sayım gün ve saatini haftalık, 15 günde bir, ayda bir, sezon başı ve sezon sonu, olarak belirleyiniz. ➤ Sayım periyodlarını tesisin doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde yapınız.
➤ Sayım yapılacak malzemeleri tespit ederek gruplandırınız.	➤ Sayımı yapılacak malzemeleri; linen grubu, büyük demirbaş eşyalar, üniformalar, cam porselen grubu, temizlik malzemeleri küçük alet ve ekipmanlar buket ve kırtasiye malzemeleri ve mini bar malzemeleri şeklinde gruplandırınız. ➤ Sayım sonuçlarının doğru çıkması için malzeme hareketini durdurunuz.
➤ Sayılan miktarların yazılacağı formları oluşturunuz.	➤ Sayım yapılacak alanda bulunarak sayım yapınız.
➤ Sayım yapılacak malzemelerin hareketini durdurunuz.	➤ Formları sayım sonuçlarının yazılabileceği sütunlardan oluşturunuz.
➤ Sayımı fiili olarak yapınız.	➤ Sayım miktarlarını forma doğru yazınız.
➤ Sayılan malzeme miktarlarını forma yazınız.	➤ Sayım sonuçlarının toplamlarını alınız.
➤ Tüm alanlardaki malzemelerin sayımı bitirilerek toplamlarını alınız.	➤ Sayım sonuçlarını envantere kaydediniz
➤ Hazırlanan sonuçları ilgili birimlere dağıtınız.	➤ Sayım sonuçlarını muhasebe- işletme müdürlüğüne iletiniz.
➤ Diskart malzemeler için form hazırlayınız	➤ Diskart malzemeler için kırık, kayıp tespit formu hazırlayınız
➤ Hazırladığınız formu ilgili departmana iletiniz. ➤ Tüm sayım sonuçlarını envantere geçiriniz	➤ Hazırladığınız formu muhasebeye veriniz.

## KONTROL LİSTESİ

Bir arkadaşınızla birlikte kendinizi değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

<b>DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ</b>		<b>Evet</b>	<b>Hayır</b>
<b>İŞLEM BASAMAKLARI</b>			
1	Sayımı yapılacak malzemeleri gruplandırdınız mı ?		
2	Sayım formunu temin ettiniz mi?		
3	Sayım yapılacak alana gittiniz mi?		
4	Malzemeleri belirlenen yöntemle saydınız mı?		
5	Sayım sonuçlarını kaydettiniz mi?		
6	Formu imzalayarak ilgili kişilere iletilmesini sağladınız mı?		
<b>DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA</b>			
7	Mesleğine uygun kıyafet giydiniz mi?		
8	Sayım formunu doğru kullandınız mı?		
9	Sayım tekniklerini doğru uyguladınız mı?		
10	Zamanı iyi kullandınız mı?		

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### ÖLÇME SORULARI

- Aşağıdakilerden hangisi malzeme sayım nedenlerinden **değildir**?
  - Gelir ve giderlerin analizini yapmak
  - Yönetimin karar almasına yardımcı olmak
  - Standartların oluşturulmasını sağlamak
  - Otelin doluluk oranını artırmak
- Antalya”daki bir otelde malzeme sayımı için en uygun dönem hangisidir?
  - Ocak-Şubat
  - Temmuz-Ağustos
  - Eylül-Ekim
  - Haziran-Temmuz
- Genellikle üniformaların sayımı yılda **en az** kaç defa yapılır?
  - Her mevsim en az bir defa
  - Her yılbaşında en az bir defa
  - Yılda doluluk oranın az olduğu dönemler de en az iki defa
  - Her ay doluluk oranın az olduğu gün de en az bir defa
- Mini bar malzeme sayım **periyotlarının** nasıl olmalıdır?
  - Ayda bir defa
  - Haftada bir defa
  - Yılda en iki defa
  - Her gün en az bir defa
- Aşağıdakilerden hangisi malzeme sayımında uyulması gereken kurallardan **değildir**?
  - Sayım yapılacak gün ve saat belirlenir.
  - Sayım yapılacak malzemeler tespit edilerek gruplandırılır.
  - Envanter sayımı yıl başında yapılır ve tüm malzemeler stoktakilerde dahil sayılmalıdır.
  - Tüm sayımlar envantere geçirildikten sonra bir yıl öncesiyle mukayese edilir.

**Cevaplarınız cevap anahtarı ile karşılaştırınız.**

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam, sağlandığında; kat hizmetlerinde tesis kurallarına uygun olarak tasarruf tedbirlerini doğru uygulayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Çevre tesislere giderek, tasarruf tedbirleri için alınan önlemleri inceleyiniz.

Bireysel veya kendi aranızda araştırma grupları oluşturarak öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklarına inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

Ziyaretleriniz sırasında araştırmanızı destekleyecek, fotoğraflar, broşürler, basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.

Araştırmalarınızı arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 2. TASARRUF TEDBİRLERİ

### 2.1. Tanımı ve Önemi

Türk Dil Kurumuna göre tasarruf, (Bir şeyi) istediği gibi kullanma yetisi, kullanım; bir şeyi dikkatli kullanma, idareli tüketme olarak tanımlanmaktadır.

Konaklama işletmelerinde tasarruf ise; maliyet giderlerini azaltmak için, günlük temizlik ve diğer işlemler yapılırken, suyun ve enerjinin (aydınlatma ve ısıtma enerjisi) daha verimli kullanılabilmesiyle ilgili yapılan çalışmalardır.

### 2.2. Uygulama Alanları

Konaklama işletmelerinde verimli(tasarruflu) kullanılması gereken kaynakların uygulama alanlarını aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür.

#### **Kat hizmetleri departmanın sorumlu olduğu alanlar**

- Konuk odaları,
- Girişler,
- Restoran ve barlar,
- Genel ve personel dinlenme alanları,

- Sağlık klübü,
- Konuk asansörleri,
- Toplantı salonları,
- Konuklara direkt hizmet veren ofisler,
- Açık yüzme havuzları,
- Bahçeler,
- Yürüyüş yerleri,
- Sahil ve plajlar,
- Tenis kortları,
- Tuvaletler vb

### **2.2.1. Enerji Tasarrufu**

Türkiye, dünya ülkeleri arasında elektrik enerjisini en pahalı kullanan ülkelerden biridir. Yine ülkemizde elektrik enerjisi sıkıntısı olmasına rağmen; enerjinin verimli ve planlı kullanılmadığı da bir gerçektir.

Enerji fiyatlarının yüksek olması, otel konaklama maliyetini, kalitesini ve rekabet gücünü olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle ülkemiz turizmde, hakkettiği yeri alamamaktadır

Otellerde aydınlatma, çamaşır ve bulaşık v.b. gibi yerlerde tüketilen elektrik enerjisi önemli bir yer tutmaktadır. Yine su ısıtmada ve kış aylarında ısınmada kullanılan enerji de önemli giderlerden biridir. Otellerde bazı düzenlemeler yapılarak enerji gideri maliyetini azaltmak mümkündür.

Otellerde enerjiyi verimli kullanarak, atmosferde sera gazı karbon dioksit emisyonunu azaltarak, iklim değişikliği etkisini minimize etmeye katkıda bulunmak mümkündür.

#### **2.2.1.1. Aydınlatma**

Otellerde ikinci büyük enerji tüketim kaynağı aydınlatma enerjisidir. Bu konuda alınacak tasarruf önlemleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Aydınlatmada kullanılan enerjiyi, en aza indirmek için gün ışığından maksimum faydalanılmalıdır.
- Fazla enerji tüketen kalitesiz lambalar, aydınlatma amacı ile kullanılmalıdır.
- Otoparklarda hareketli (motion) detektörlerle lambalar açılıp kapanabilmelidir.
- Duvarların ve tavanların ışığın maksimum yansıtılması için açık renkli boyalarla boyanmalıdır.(aydınlık parlak ve mat renkler gelen ışığı % 80 yansıtırlar, koyu ve yoğun renkler gelen ışığın ancak ışığın ancak % 10 u yansıtırlar.
- Yüzme havuzları ve spor odalarında yüksek basınçlı deşarj lambaları kullanılmalıdır. (Yüksek basınçlı deşarj lambaları florans lambalardan daha az enerji kullanırlar.)

- Daha sık kontrol tertibatlı florans lambalar, elektromanyetik kontrol tertibatlı florans lambalara göre % 25 daha verimlidir. Bu teknoloji ile lambalar istenilen seviyede kısılabilir.
- Koridorlarda, resepsiyonda, merdiven boşluklarında, asansör giriş bölümlerinde ve tuvaletlerde tungsten filament lambalar yerine kompaks florans lambalar kullanarak % 75 enerji tasarrufu sağlanabilir.
- Modern lamba-Luminaire teknolojisi enerjiyi verimli kullanmanın yanında daha düşük bakım maliyeti gerektirir ve lambaların ömrünü %50 uzatır.
- Optimal fiber aydınlatmalar, tek ışık kaynaklı olarak çok sayıda noktanın aydınlatılmasını sağlar, Bu teknik dekoratif aydınlatma için oldukça uygundur.
- Halojen lambalar, toplantı salonlarında spotlight, artwork, retail items ve konuşma alanlarında kullanılabilir. Hem verimli hem de daha uzun ömürlüdür.
- Metal halide lambalar; lobiler, ballroom ve servis alanları için memnuniyet verici beyaz ışık sağlar.
- Otel odalarında aydınlatmada kompakt florans lambalar kullanılmalıdır. Eski stil aydınlatma lambaları kullanımdan kaldırmalıdır.
- Otel odalarında kompakt floerans lambalar kullanınız. Yatırım maliyeti pahalı gibi görünse de hem uzun ömürlü, hem de az enerji tüketir.
- Depolama odaları çalışanların tuvalet odaları ve soğutucu odaları gibi zaman zaman kullanılan odalarda aydınlatmalar, hareketli sensörlü aletlerle yapılmalıdır.
- Gereksiz yanan lambaları kapatınız.
- Akıllı enerji sistemiyle aydınlatma enerjisi hattı ayrı olan otellerde, farklı mekânlarda kullanılan, farklı lamba tipi ile verimli aydınlatma yapılabilir. Böylece aydınlatma enerjisine ödenen bedel minimize edilebilir.



**Resim 1: Aydınlatma**

### 2.2.1.2. Klimalar (ısıtma - soğutma)

- Dış kapı ve pencere boşluğundan, sıcak ve soğuk havanın oda içine girmesini önlemek için sızdırmaz yapınız. Aksi takdirde havayı ısıtmaya gücünüz yetmez.
- Perdelerin radyatörlerin üzerini örtmemesine dikkat ediniz.
- Otelde koridorları ısıtmayınız. Koridorlarınızda radyatör varsa lütfen kapalı tutunuz.
- Radyatörlerde buhar sızıntısı olup olmadığını, devamlı kontrol ediniz. Sabit sızıntılı buhar muslukları kullanılarak radyatörlerde buhar koruma programı uygulayınız. (Otel odalarında radyatör verimliliği % 75 artar)
- Otel odalarının sıcaklığı tam otomatik klimalı kontrol sistemi ile kontrol edilmelidir. (otel odaları bilgisayara bağlanarak otelden müşteri ayrıldığında ısıtma-soğutma kliması kapatılabilir)
- Otel odaları kullanılmadığı zaman, sıcaklık otomatik olarak kontrol edilerek klima kapatılabilir.
- Odaları termostatlı sistemle donatarak, yazın oda sıcaklığını 22 derecede ve kışın 19 derecede tutunuz.
- Misafirler otelden ayrıldığı andan itibaren, boş otel odalarının sıcaklığını yazın 26 derecenin üzerinde kışında 18 derecenin altında tutunuz.
- Isıtma-soğutma sistemini kurmadan önce ekonomik olarak değerlendirme yapınız.(Gazlı veya elektrikli)
- Sıcak ve nemli havalarda, her 4 haftada bir değiştirilen filtreler yıkanabilir özellikte olmalı ve tekrar takılabilir.(Ticari markalı A-C filtreler satın alınız.)

### 2.2.1.3. Su

Oteller, suyu en fazla tüketen tesislerdir. Suyu verimli olarak kullanarak hem daha hijyenik ve temiz ortamlar sağlanabilir hem de daha ekonomik işletme yapılabilir. Otellerde su ve enerji tüketim yönetim birimi olmalıdır. Bu yönetim hangi birimde ne kadar su tüketildiğini aylık olarak rapor etmelidir. Ayrıca hangi saatlerde su tüketildiği de tespit edilmelidir. Bu raporlar değerlendirmelidir. Su sayacı aylık olarak okunarak geleceğe dönük planlar yapılmalıdır. İlgili birimlerin görüşleri de alınarak suyun verimli kullanımıyla ilgili alternatif senaryolar üretilmelidir

Su sisteminde kontrollü bakım, onarım ve yenileme işlemi yapılmalıdır. Yenileme işlemi yapılırken, suyu verimli kullanan ekipmanlar kullanılmalıdır.

Otellerdeki toplam suyun % 45- 50'si otel odalarında tüketilmektedir. Otel odasında kullanılan suyun % 56'sı duş veya banyoda, % 25'i tuvalette, % 9'u lavaboda ve % 10'u temizlemede kullanılmaktadır.

### **Otel Odalarında;**

- Banyo ve lavaboda su sıcaklığı 40-50 dereceden fazla olmamalıdır.
- Fotoselli musluklar tercih edilerek, fazla su tüketimi önlenebilir.
- Yıpranmış, arızalanmış, bozulmuş musluklar hemen değiştirilmelidir. (Damlatan bir musluğun haftada 3750 litre su tükettiğini unutmamak gerekir.)
- Eskimiş, bozulmuş, yıpranmış musluklar dakikada 8-10 litre su akıtırken düşük akımlı aeratörlü musluklar 4-6 litre su tüketir.
- Aerotörlerinizi periyodik olarak temizletiniz. Filtre üzerinde partikül birikebilir.
- Banyodaki muslukta düşük akımlı aerotörlü başlık kullanarak suyu % 25-35 daha verimli kullanabilirsiniz ve o oranda da sıcak su kullanımını azaltabilirsiniz.
- Klasik duş başlıkları dakikada ortalama 15-22 litre su tüketirken, düşük akımlı aeratörlü duş başlıkları ile su tüketimini 7-9.5 litreye düşürmek mümkündür. Böylece 5 –6 dakikalık duş esnasında 90-120 litre sıcak su yerine 45-60 litre sıcak su ile aynı işlemi yapmak mümkündür. Dolayısıyla hem su verimli kullanılmış olur hem de ısıtmaya daha az enerji harcanır.
- Banyoda kullanılan suyun en az % 40 ısıtılır)
- Akıtan, tuvalet rezervuarı ve duşlar hemen tamir edilmelidir.
- Eskimiş, arızalı veya bozuk tuvalet rezervuarlarını düşük hacimli modellerle değiştiriniz. Eski model rezervuarlar her boşaltmada 16,5 litre su tüketirler. Yeni modellerde ise su tüketimi 5,5-7 litredir. Böylece su tüketimini %7 azaltmak mümkündür.
- Tuvalet rezervuarlarına su dolu plastik torba veya şişe koyarak rezervuarların su tutma kapasitesini azaltınız.

### **Yüzme Havuzlarında;**

- Sıçrayarak suyun dağılmasını önlemek için havuzda su seviyesini biraz düşük tutunuz.
- Geri devir flush filtreler kullanarak su kullanımını azaltınız
- Havuzları kullanmadığınız zaman buharlaşmayı ve ısı kaybını önlemek için havuzu havuz örtüsüyle örtünüz.
- Sıçrayan suyun havuz dışına gitmesini önlemek için havuz çevresine kanal yapınız.

### **Otel Dışı Alanlarda (bahçe, yürüyüş yolları vb.);**

- Bahçedeki çimleri, gece saatlerinde 2 veya 3 günde bir sulayınız. Kesinlikle gündüzleri sulama yapmayınız. Sulama üniform olarak yapılmalıdır.
- Yürüyüş yollarını, park alanlarını ve araba yollarını sulamayı terk ediniz.
- Çimlerinizi, sabah erken saatlerde veya gece sulamak için timer kullanınız.
- Ağaçların, çalılıarın ve güllerin çevresindeki topraktan suyun buharlaşmasını azaltmak için yongalar kullanınız ve yabancı ot çıkmasını önleyiniz.



- Çimleri damlatmalı sistemle sulayınız.
- Çim alanlarında ve bahçelerde su akıntısı olup olmadığını her gün sürekli izletiniz.
- Suların yeni dikilen bitki köklerine ulaşması için ağaçların, çalılarının diplerini çapalattınız.
- Tesise ait otomobilleri, otobüsleri ve diğer araçları daha seyrek yıkayınız.

## 2.2.2. Malzeme Kullanımında Uygulanacak Tasarruf Yöntemleri

Kat hizmetleri departmanında gerek temizlik amaçlı gerekse müşterinin kullanımı için odalara konulan malzeme konusunda birtakım verimli kullanım yöntemleri geliştirilebilir.

- Otel odalarında 12-20 gramlık sabunlar yerine sıvı sabun kullanılarak sabun israfı azaltılabilir veya önlenir.
- Banyo ve tuvalette sıvı sabun düzeneği kurularak, eksilen sıvı sabun tamamlanabilir.
- Otel odalarına konulan şampuanlar, saç şartlandırıcılar(jöle) ve el losyonları için küçük plastik kaplar yerine tekrar doldurulabilir kaplar kullanılarak hem plastik şişe hem de şampuan, el losyonu ve şartlandırıcı israfı önlenir.
- Sıvı sabun, şampuan, el losyonları ve saç şartlandırıcılarını satın alınırken büyük hacimli tekrar kullanılabilir kaplarda satın alınabilirsiniz.
- Malzemeler seçilirken, yeniden işlenip kullanılır hale getirilmiş olanlar ve tekrar işlenebilir olanlar seçilmelidir.
- Çevreye daha az zarar veren ya da hiç zarar vermeyen ürünler tercih edilmeli (böylece üreticilerin çevre dostu ürünleri geliştirme yönünde çalışmalar yapması da sağlanmış olur.)
- Temizlik ilaçları seçilirken konsantre olanlar tercih edilmeli ve büyük tekrar kullanılabilir kaplarda olanlar alınmalıdır.

## 2.2.3. Bedensel Tasarruf

### 2.2.3.1. Doğru iş yapma teknikleri

Enerji, kişiyi doğrudan ilgilendiren iyi veya kötü kullanılması halinde, sağlığı doğrudan etkileyen, önemli bir insan gücüdür. Enerjinin bonkörce harcanmaması gerekir.

Kat hizmetleri personeli, çalışma saatlerinde kendilerine verilen işlerde enerji kaybına uğramamak için doğru iş yapma tekniklerini eksiksiz uygulamalıdır.

- Öncelikle yapılacak işler planlanmalı.
- Yapılan işe uygun üniforma giyilmelidir.
- Kullanılacak araç ve gereçlerin işi yapmada kolaylık sağlayıcı olmalarına dikkat edilmelidir. (Ulaşılması zor camların teleskopik cam silicilerle silinmesi vb.)
- Yatak yaparken mümkün olduğunca çarşaf kenarlarını katlamada uzanmak yerine vücudu doğru kullanmalı.

- Raflardaki malzemelerin indirilmesinde ve kaldırılmasında merdiven kullanılmalı.
- Yüksek yerlerdeki camları silerken emniyet kemeri takılmalı.
- Dezenfektan ve asitli kimyasal maddelerin kullanımında gözlük ve maske takarak çalışılmalı.

### 2.2.3.2. Zamanı doğru kullanma

Otelcilikte zaman çok önemlidir. Bir müşterinin odadan ayrılmasından kısa bir süre(10-15dakika) sonra odanın tekrar temizlenip yeni müşteri için hazırlanması istenebilir. Bu durumda birinci derecede zaman önem kazanır.

Kat hizmetleri çalışanlarının kendilerine verilen tüm odaları, çalışma saati içinde temizlemeleri zorunludur. Zamanın iyi kullanılması için, işe başlamadan, o işin planını kafasında tasarlamalıdır. Örneğin:



- Kirli çarşafı toplayıp, kat servis arabasına götürürken, odanın çöplerini de alarak ikisini aynı anda götürebilir, dönüşünde temiz çarşaf, havlu vb eşyaları alarak odaya dönmelidir. Temiz çamaşırlar için ayrı, kirli olanlar içinde ayrıca gidip zaman kaybetmemelidir.
- Odanın tozunu alırken, hem toz almalı ve hem de müşterinin eşyalarını toz aldığı yere çekerek çeki düzen vermelidir.

**“Sağlıklı ve dinç kalabilmek, zaman ve enerjiyi iyi kullanmakla mümkündür.”**

## 2.2.4. Çamaşırhanede Makinelerde Kullanım Tasarrufları

amaşırhane bölümünde birbirinden farklı, yıkama, sıkma, kurutma, tleme, bakım onarım, kuru temizleme, leke çıkarma, kolalama gibi çeşitli işlemler yapılmaktadır. Bu nedenle, kullanılan çok sayıda araç ve makineler bulunmaktadır. Bunlardan önemli olanları; yıkama, sıkma, kurutma, kuru sistem makineleri ve çeşitli tlerdir.

Bu gruptaki makineler günümüz teknolojik gelişmelerine bağlı olarak hızla değişmekte ve daha az emek, daha az zamanda daha fazla iş üreten sistemlere sahip olmaktadır. Bu gelişmiş sistemler, amaşırhane verimliliği açısından son derece önemlidir.

- Çamaşırhanede kullanılan çamaşır makineleri, az su ve enerji kullanan modeller olmalıdır.
- Seçilen makineler kendi deterjanını, suyunu otomatik alıp otomatik olarak boşaltabilmelidir. Bu sayede ayarlı, programlı bir yıkama işlemi gerçekleşir.
- Yükleme başına gerekli suyu minimize etmek için su seviyesi mümkün olduğunca azaltılmalıdır.
- Yıkama programları yıkanacak çamaşırın niteliğine göre seçilmelidir.
- Çamaşır makineleri aynı cins malzemeler ile yüklenerek çalıştırılmalıdır. (Sadece arşaf ya da sadece havlu, yastık kılıfı vb.)
- Çamaşır makinesi tam dolu iken çalıştırılmalıdır. (Fazla ve eksik amaşırla yıkama yapmayınız. Eksik halde yıkama yaparken de aynı miktar enerji, deterjan ve su tüketilir.)
- Çamaşırları 40°C'nin üzerindeki sıcaklıkta yıkamayınız. amaşırdaki kiri deterjanın çıkardığını unutmayınız
- Çamaşır makinelerinde alkalamayı iptal eden programı kullanınız.
- Yıkamada kullanılan suyun sertlik derecesi uzman kuruluşlara ltrlmelidir. Kullanılan su sert veya çok sert ise su arıtma tesisi yapılmasını sağlayınız. (Enerji ve deterjan tasarrufu sağlanır.)
- Çamaşır yıkama ve sıkma işlemi aynı makinede yapılmalıdır. Bu suretle çalışma yerinin boşaltılma anında ıslanması ve çevrenin kirlenmesi önlenir. Ayrıca büyük bir zaman ve iş gücü tasarrufu sağlanır.
- Kurutma bantlı makinelerinin, iyi bir kurutma gücü yanında kurutma sıcaklığı ve süresi ayarlanabilir olmalıdır.
- arşaflar genelde silindir tlerde kurutulmalı ve tlenmelidir. (arşafların kurutma odalarında veya kurutma makinelerinde kurutulduktan sonra ütülenmesi, zaman, işgücü ve enerji kaybına neden olmaktadır.
- Gömlek t presleri pnömatik kontrollü olmalıdır.

## 2.2.5. amaşırhane Malzemelerinde Tasarruf Yöntemleri

- Çamaşırhanede kullanılacak yıkama suyunun sertlik derecesi ayarlanmalıdır.
- Suyun sertliğine uygun yıkama maddesi kullanılmalıdır.
- Önerilen miktarda yani lde yıkama maddesi kullanılmalıdır.
- Ağartma maddesi bilinçli ve kontrollü kullanılmalıdır.
- Çamaşırhanede kullanılan deterjanların konsantre olmasına dikkat edilir.
- Konsantre malzemelerin seyreltmesi tekrar kullanılabilir kaplarda yapılmalıdır.

## 2.2.6. Konukların Tasarruf Tedbirleri Konusunda Yönlendirilmesi

Müşteri odalarına gerek havlu ve çarşaf değişimi için gerekse elektrikli araçların kullanımıyla ilgili çeşitli yazı örnekleri asılarak bu konuda yönlendirme sağlanabilir.

### 2.2.6.1. Havlu ve çarşaf değişimi

Yatak çarşaflarının değiştirilmesini müşterilerin tercihine bırakılmalıdır. Müşterilerin çarşaf değişim isteklerini bildireceği küçük bir notla bunu yapmak mümkündür. Böylece müşterileri rahatsız etmeden yatak çarşaflarının yıkanma sıklığını azaltabilirsiniz.

Otel odalarında müşterilerin havluları kurutmaları için banyoda askı sistemi kurulmalıdır. Müşterilerin havluları her gün değiştirme veya tekrar kullanma fırsatı seçme hakkı veriniz.

#### **Değerli Misafirlerimiz,**

Odayı kullanırken sizde doğal kaynakların korunmasında katkıda bulunabilirsiniz!

Her havlu ve çarşaf değiştirdiğinizde doğayı kullandığımız kimyevi maddelerle biraz daha kirlettiğimizi lütfen düşününüz.

- Çarşafların ve havluların günlük olarak değiştirilmemesini seçerek, günlük 30-35 litre temiz suyun kirletilmesini önleyebilirsiniz.
- Havlularınızı banyonun dış tarafındaki askıya asarak veya hava kurutucuda kurutabilirsiniz. (Havluların sık yıkanmasını ve suların kirletilmesini önleyebilirsiniz.)
- Plaj ve havuz havlularınızı belirtilen saat aralıklarında havlu standından değiştiriniz.
- Çarşafların günlük olarak yıkanmasını istemiyorsanız yatağın üzerine ..... işaretini asınız.

**Daha temiz Çevre için yardımlarınıza Teşekkür ederiz.**

### 2.2.6.2. Elektrikli araçların, suların ve enerjinin kullanımı ile ilgili yönlendirme

Odalara konulacak yönlendirme kartları sayesinde konukların tasarruf tedbirleri konusunda bilgilenmeleri sağlanır. Bu kartlarda;

- El yıkarken sıcak su yerine ılık veya soğuk su kullanabilirsiniz.
- Traş olurken, diş fırçalarken suları boşa akıtmayınız.
- Akıtan, arızalı muslukları kat hizmetlerine haber veriniz
- Yatmadan önce odanızın sıcaklığını maksimum 17 dereceye ayarlayınız.
- Akşamları pencereleri ve perdeleri kapalı tutarak odanın sıcaklığını maksimum 20 derecede tutunuz.
- Yatmadan önce tüm lambaları ve TV kapatınız. (İsterseniz gece lambasını açık tutabilirsiniz.)
- Odadan her çıkışınızda lambaları, muslukları ve TV Kapatınız.
- Balkon kapınız açıkken klimaları çalıştırmayınız gibi hususlar yer almalıdır.

## 2.2.7. Personeli Tasarruf Tedbirleri Konusunda Bilgilendirme

Personelin tasarruf tedbirleri konusunda bilgilendirilmesi, departman amirlerinin sorumluluğundadır ve hazırlayacakları personel eğitim programlarının ana temasını, işin verimli yapılması oluşturmaktadır. Personel alacağı eğitimle kendi görev alanıyla ilgili doğru çalışma prensiplerini edinecek ve uygulayacaktır.

Bazen bu eğitimler dış kaynaklardan da temin edilebilir. Satın alınan her türlü araç gereçle ilgili tanıtım ve kullanım seminerleri, personeli verimli çalışma konusunda biraz daha bilgilendirecektir.

- Otel odaları, koridorlar, giriş bölümleri, lokantalar ve barların temizliğini yapan kişilerin verimli su kullanımı konusunda mutlaka eğitilmeliler
- Lambaların değişimini ve tamiratını yapan kişiler nerede ne tür lamba kullanılacağını bilmelidir..
- Muslukları, duş başlıklarını ve tuvalet rezervuarını değiştiren veya tamir eden kişiler çalışmalarını bilinçli şekilde yapmaları için eğitilmeliler
- Otel odalarında radyatörlerin bakım ve ayarını yapan kişiler arızayı bulma ve giderme konusunda eğitilmelidir.
- Çamaşır yıkamada çalışan bir personelin deterjanlar, yıkama programları, ütüleme, vb konularda bilgi ve tecrübesi olmalıdır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

### TASARRUF TEDBİRLERİ ALMAK

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Tasarruf konularını belirleyiniz.	➤ Tasarruf konularını enerji (aydınlatma-ısıtma-su) bedensel tasarruf, çamaşır makineleri ve malzeme tasarrufu şeklinde sıralayınız.
➤ Tasarruf yapılacak alanları seçiniz.	➤ Kat hizmetleri departmanının sorumluluğu altındaki tüm alanları tasarruf yapmak için sıralayınız.(konuk odaları, restoran ve barlar, genel alanlar, havuzlar, toplantı salonları vb.)
➤ Tasarruf yapılacak konulara özel tasarruf tedbirlerini belirleyiniz.	➤ Alınacak tedbirler konusunda detaylara önem veriniz. ➤ Daha az enerji yakan lambalar kullanma, ➤ Fotoselli musluklar temin etme otomatik ayarlı çamaşır makineleri satın alma, zaman ve enerjiyi doğru kullanma vb.
➤ Tasarruf tedbirleri konusunda personeli bilgilendiriniz.	➤ Personeli çalıştığı alandaki tasarruf yöntemleri konusunda eğitiniz.
➤ Tasarruf tedbirleri konusunda konukların bilgilendirilmesini sağlayınız.	➤ Konukların tasarruf tedbirlerine iştirakini sağlayıcı kartlar hazırlayarak onların görebileceği alanlara bırakınız.
➤ Belirlenen tasarruf tedbirlerini kullanınız.	➤ Açık olan muslukları kapatınız ➤ Gereksiz yanan lambaları söndürünüz ➤ Doğru beden hareketleri yapınız. ➤ İşleri bir plan doğrultusunda yapınız.
➤ Tasarruf tedbirlerinin işletmeye sağladığı ekonomik faydayı belirli periyodlarla kontrol ediniz.	➤ Belirli aralıklarla alınan tasarruf tedbirlerinin sağladığı yararları maliyet açısından değerlendiriniz.
➤ Tüm alanlardaki malzemelerin sayımı bitirilerek toplamlarını alınız.	➤ Sayım sonuçlarını envantere kaydediniz
➤ Hazırlanan sonuçları ilgili birimlere dağıtınız.	➤ Sayım sonuçlarını muhasebe- işletme müdürlüğüne iletiniz.
➤ Diskart malzemeler için form hazırlayınız	➤ Diskart malzemeler için kırık, kayıp tespit formu hazırlayınız
➤ Hazırladığınız formu ilgili departmana iletiniz.	➤ Hazırladığınız formu muhasebeye veriniz.
➤ Tüm sayım sonuçlarını envantere geçiriniz	

## KONTROL LİSTESİ

Bir arkadaşınızla birlikte kendinizi değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

<b>DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ</b>		<b>Evet</b>	<b>Hayır</b>
<b>İŞLEM BASAMAKLARI</b>			
1	Tasarruf konularını belirlediniz mi?		
2	Tasarruf alanlarının seçimini yaptınız mı?		
3	Tasarruf yöntemlerini belirlediniz mi?		
4	Tasarruf tedbirleri konusunda personeli bilgilendirdiniz mi?		
5	Tasarruf tedbirleri konusunda konukları bilgilendirdiniz mi?		
6	Tasarruf sağlayıcı uyarı levhalarını hazırladınız mı?		
<b>DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA</b>			
7	Mesleğine uygun kıyafet giydiniz mi?		
8	Tasarruf tedbirlerini doğru belirlediniz mi?		
9	Tasarruf tedbirlerini tüm alanlarda uyguladınız mı?		
10	Zaman ve enerjiyi iyi kullandınız mı?		

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

- Aşağıdakilerden hangisi aydınlatma tasarruflarından **değildir?**
  - Fazla enerji tüketen kalitesiz lambalar aydınlatma amacı ile kullanılmamalıdır.
  - Otoparklarda hareketli (motion) detektörlerle lambalar açılıp kapanabilmelidir.
  - Gereksiz lambaları kapatınız.
  - Değişken hız kontrollü yüksek verimliliğe sahip motorlar satın alınız.
- Aşağıdakilerden hangisi klimaları daha tasarruflu kullanma yöntemlerinden **değildir?**
  - Perdelerin radyatörlerin üzerine örtmemesine dikkat ediniz.
  - Otelde koridorları ısıtmayınız. Koridorlarınızda radyatör varsa lütfen kapalı tutunuz.
  - Otoparklarda hareketli (motion) detektörlerle lambalar açılıp kapanabilmelidir.
  - Pencerelerin ve dış kapıların camlarını mutlaka çift cam yaptırınız.
- Aşağıdakilerden hangisi suyu tasarruflu kullanma yöntemlerinden **değildir.?**
  - Fotoselli musluklar tercih edilerek fazla su tüketimi önlenebilir.
  - Akıtan, tuvalet rezervuarı ve duşlar hemen tamir edilmelidir.
  - Banyo ve lavaboda su sıcaklığı 40-50 dereceden fazla olmamalıdır.
  - Koridorlarınızda radyatör varsa lütfen kapalı tutunuz.
- Aşağıdakilerden hangisi çamaşırhane malzemelerinde tasarruflu kullanım yöntemlerinden **değildir?**
  - Geri devir flush filtreler kullanarak su kullanımını azaltınız.
  - Çamaşırhanede kullanılacak yıkama suyunun sertlik derecesi ayarlanmalıdır.
  - Suyun sertliğine uygun yıkama maddesi kullanılmalıdır.
  - Ağartma maddesi bilinçli ve kontrollü kullanılmalıdır.
- Aşağıdakilerden hangisi zamanı doğru kullanma yöntemidir?
  - El yıkarken sıcak su yerine ılık veya soğuk su kullanabilirsiniz.
  - Kirli çarşafı toplayıp, kat servis arabasına götürürken, odanın çöplerini de alarak ikisini de aynı anda götürebilirsiniz.
  - Odadan her çıkışınız da lambalar, muslukları ve televizyonu kapatınız.
  - Çamaşırhanede kullanılan deterjanların konsantre olmasına dikkat edilir.

**Cevaplarınız cevap anahtarı ile karşılaştırınız.**



# ÖĞRENME FAALİYETİ-3

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında; tekniğine uygun olarak doğru ve eksiksiz dış destekli hizmetlerin kontrolünü yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Çevremizdeki tesislerde ihtiyaç duyulan dış destek hizmetlerin neler olduğunu inceleyiniz.

Dış destek hizmetleri alırken tesislerin neleri dikkat ettiklerini inceleyiniz.

Bireysel veya kendi aranızda araştırma grupları oluşturarak öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklarına inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

Ziyaretleriniz sırasında araştırmanızı destekleyecek, fotoğraflar, broşürler, basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileri ile röportaj yapınız. Araştırmalarınızı arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 3. DIŞ DESTEKLİ HİZMETLER

### 3.1. Dış Destekli Hizmet Tanımı

Destek kelimesi Türk Dil Kurumu tarafından, dayanak, üzerine bir şey oturmaya, tutturmaya yarayan araç; yardımcı, bir birlik için sağlanan yardım ve koruma olarak tanımlanmıştır.

Destek hizmetleri günümüzde, işletme işlevlerini kolaylaştıran, esas işlevlere yardımcılık görevi yapan ek birimlerin ortak adı olarak tanımlanmaktadır.

Bir başka tanımdaysa, destek hizmetler, otelin müşteri servisi, üretimi ve gelirleri ile doğrudan sorumlu olmayan hizmetler olarak tanımlanmaktadır. Bu tür hizmetler asıl hizmetin yürütülmesinde yardımcı rollere sahiptir.

Destek hizmetlerinin kapsamı ve otel organizasyonu içerisindeki yeri, otelin büyüklüğüne ve yönetim yaklaşımına göre farklılık gösterir.

Destek hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili olarak uygulamada şu yöntemlere rastlanmaktadır:

- Destek hizmetleri ayrı ayrı otel yönetimine bağlanır.
- Yönetici yardımcılardan birinin sorumluluğuna verilir.
- Kendi yöneticisi veya şefi olan ayrı bir departman kurulur.

Yukarıda sayılan bu uygulamaların dışında, bazı hizmetlerin dışarıdan (outsourcing) alınması ya da otel içerisinde organize edilen departmanın dışarıdan danışmanlık şeklinde yürütülmesi mümkündür.

Bu organizasyon yaklaşımlarından birinin benimsenmesi, genellikle işin büyüklüğüyle yakından ilgilidir.

### 3.2. Dış Destekli Hizmet Alımının Nedenleri

Asıl otel işlevlerinin kolaylaştırılması ve yerine getirilmesiyle ilgili hizmetleri yürüten destek hizmetlerinin otel işletmeleri için birçok açıdan önemli olduğu görülmektedir. Destek hizmetleri otel işletmelerinin dış destekli hizmet alımının nedenleri şunlardır:

- Asıl (çekirdek) hizmetlerin aksatılmadan yürütülmesi,
- Asıl işlerin kaliteli üretilmesi,
- Otel hizmetlerinin çeşitlendirilmesi,
- İşletme verimliliğinin artırılması,
- Esas fonksiyonların standartlara uygun yapılması
- Müşteri memnuniyetinin artırılması,
- İşletme imajının geliştirilmesi,
- İşlerin daha kolay denetlenmesi,
- Personel memnuniyetinin sağlanması,
- Kaza, hasar, hırsızlık, gibi istenmeyen olayların önlenmesi
- Yatırımların korunması

### 3.3. Dış Destekli Hizmet Grupları

#### 3.3.1. Makine ve Ekipmanların Periyodik ve Arıza Bakımı

Özellikle temizlik, cilalama, yıkama, bakım ve çamaşırhane hizmetleri başta olmak üzere, kat hizmetleri bölümünün sorumluluğu altında, çok sayıda ve türde makine ve ekipman kullanılmaktadır. Tesisler, kullanacakları makine ve ekipmanları satın alabilir, kiralar ya da anlaşmalı firma hizmetlerinden yararlanabilirler. Makine ve ekipman seçimi yapılırken gücü, ürünün alındığı firma, satış sonrası servis hizmetleri yedek parça olanakları göz önünde tutulmalıdır. Kat hizmetleri yönetimi faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülebilmesi için bu makine ve ekipmanın doğru seçimi, yerinde ve zamanında ve uygun kullanımı kadar bakımı, korunması ve periyodik kontrollerinin yapılması ile mümkündür.



Resim 1: Çamaşır Makinesi

### 3.3.1.1. amaşırhane Makineleri

Otel amaşırhanesinde kullanılan her makinenin bilgi kartı ve kullanım talimatları oluşturularak uygun yere asılmalıdır. amaşırhanedeki makinelerin arızalarıyla birlikte periyodik bakımları Őef ve teknik müdür tarafından temasa geçilerek satın alınan firma yetkililerine yaptırılır. Sözleşme maddesinde arıza dışındaki bakım periyotları (15 günde bir veya ayda bir Şeklinde) makinenin özelliklerine göre belirtilmelidir.

### 3.3.1.2. Cila Makineleri

Konaklama tesisine alınacak cila makinelerinin bakım ve onarımları garanti süresince satın alınan yetkili firma tarafından yaptırılır. Garanti süresi biten makinelerin arıza ve periyodik bakımlarını yapmaları konusunda eğer teknik servis yeterli değilse, dışarıdan bir firma ile anlaşma yapılır.

### 3.3.1.3. Elektrik Sprgeleri

Makinelerin bilgi kartları hazırlanarak arıza ve periyodik bakımları bu kartlara işlenir. Garanti süresi sonrasındaki arıza ve bakımlar için çamaşır ve cila makinelerinde olduğu gibi bu hizmet sözleşme yapılan bir firmadan satın alınır.

### 3.3.1.4. Zemin Yıkama ve Süpürme Makineleri

Konaklama işletmesi bu makineleri gerekli maliyet hesaplamalarını yaptıktan sonra ya satın alır ya da kiralar. Satın almada garanti süresi en uzun olan mallar tercih edilmeli. Yine garanti sresinin uzunluğu kadar garanti kapsamı da geniş tutulmalı. İŞletme bu makineleri kiralamayıp satın almıŐsa garanti süresi içerisinde arıza ve periyodik bakımları satın alınan firma yetkililerine yaptırılır. Ancak garanti süresi bitiminde gerekli olan arıza ve periyodik bakım için yeniden sözleşme yapılır. Sözleşme yapılan firma ile belirlenecek anlaşma çerçevesinde davranılır. Alınan hizmet sadece periyodik bakım olabileceği gibi, arızanın giderilmesi veya yedek parça kapsamında da yapılabilir. Diğer makinelerde olduğu gibi makinelerin bilgi kartları hazırlanmalı ve kullanma prosedrine uygun davranılmalıdır.

## 3.3.2. İlaçlama (Haşerelele Mücadele)

Kat hizmetlerinde çalışan personelin önemli görevlerinden biri de çeşitli haŐaratla mücadeledir. Özellikle, sıcak iklimlerde bu sorun daha da önemli bir hale gelir.

Ortamlardaki zararlı hayvanları tamamen yok ederek veya makul bir seviyede tutarak sağlıklı ve güvenli bir ortamda yaŐamayı sağlamak için yapılan faaliyetler **haşere kontrolü** olarak adlandırılır.

**Haşere kontrolünün amacı:** vektör olan, yani insanların hastalanmasına sebep olabilecek virüs, bakteri, mantar, yassı ve yuvarlak kurtlar ile tek hücreli hayvan gibi mikrop denilen bazı hastalık yapıcı etmenleri taşıyan ve bunları dolaŐtıkları yerlere bulaŐtıran hayvanları yok ederek, hastalıkları önlemektir.

**Haşere mücadelesi:** oluşan her türlü sorunun en çabuk şekilde gözlemlendiği, tanımlandığı ve etkili bir şekilde yok edildiği, aynı ve benzer sorunların bir daha oluşmaması için her türlü önlemin alındığı mücadeledir.

**Kapsamına ise:** konuk istekleri ve gereksinimleri doğrultusunda insan sağlığına, çevre sağlığına, binalara ve verilen hizmete zarar verebilecek olan her türlü yürüyen ve uçan haşere girmektedir. Haşere mücadelesi, fiziksel ve kimyasal olmak üzere iki şekilde yapılmaktadır.

#### **Fiziksel Mücadelede:**

- Otel işletmesindeki tüm mekanlarda hijyen kurallarına dikkat edilmeli.
- Bina dışından, bina içine haşere girişini önlemek için binalar iyice izole edilmiş olmalı.
- Depolar standartlara uygun yapılmalı ve düzenlenmeli.

**Kimyasal Mücadele:** Haşere kontrolünde kullanılan, haşereyi öldürerek, uzaklaştırarak, gelişimini engelleyerek veya kısırlaştırıp üremesini durdurarak etkili olan kimyasal maddelere pestisit denir.

**Pestisit:** böceklere ve böceklerin yakın akrabası olan örümcek, akrep, kene, akarlar, kırkayak ve çıyan gibi eklembacaklılara etkili ise insektisit; fare, sıçan gibi kemirgen hayvanlara etkili ise rodentisit olarak adlandırılır. Tüm kimyasalların kullanımı, bilinçli kişilerce ve sadece gerekli olduğu durumlarda yapılmalıdır.

Konaklama işletmelerinde yapılan hesaplamalar sonucunda ilaçlama hizmetleri diğer hizmetler gibi bu konuda yetkili firma ile anlaşarak dış destek hizmeti olarak yürütülür. Bu durumda çalışılacak olan diğer işletme ile bir kontrat yapılır ve bu kontrat koşullarında ilaçlama işlerinin yürütülmesi amaçlanır. Sözleşmede taraflarla ilgili bilgiler, sözleşmenin konusu, işin cinsi, birim fiyatı ve toplam tutarı, hizmet şartları, işveren firmanın sorumlulukları, işin süresi, ödemeler, varsa özel şartlar ve anlaşmazlıklar ile cezai yükümlülükler başlıkları yer alır. Bu başlıkların altı, taraflarca detaylandırılarak imzalanarak sözleşme yürürlüğe girer.

Konaklama işletmesi ve ilaçlama firmasının yapacağı ortak toplantılarda haşere çeşitleri, mücadele şekilleri, haşerelerin görüldüğü alanlar ve görülme sıklıkları ile ilgili haritalandırma çalışmaları, müşteri anketleri, ilaçlama yapılacak alanlara özgü kontrol listeleri hazırlanır. Kontrol listelerini doldurmada görevlendirilecek personel bilgilendirilir.

#### **3.3.2.1. İlaçlama Yapılacak Alanlar:**

Konaklama işletmelerinde müşterilere uygulanacak anketler, kat hizmetleri departmanı çalışanlarının periyodik kontrolleri sonrasında ilaçlama yapılacak kapalı ve açık alanların listesi oluşturulur.



**Resim 2: Aydınlatma**

- Kapalı Alanlar:
- Restoranlar,
  - Barlar,
  - Mutfak,
  - Depolar,
  - Kazan dairesi,
  - amaşırhane,
  - Oyun salonları,
  - Sağlık klüpleri,
  - Teknik servis alanları,
  - Discolar
  - Personel yemekhanesi
  - Toplantı ve konferans salonları

- Açık Alanlar
  - Rogarlar
  - Galeriler,
  - Bahçe,
  - Havuzlar,
  - Atık (çöp) depo alanları,



**Resim 3: Açık alan ilaçlama**

- Odalar
  - Konuk odaları,
  - İdari ofisler,
  - Kat ofisleri,



**Resim 4: Banyo ilaçlama**

### 3.3.3. İlaçlama Kuralları

- Öncelikle ilaçlamada, hangi kimyasalların kullanılacağı tespit edilecektir. Mümkün olduğunca insan sağlığına ve çevreye en az zararlı kimyasallar seçilmelidir.
- Kullanımın yerel ve uluslararası talimatlara uygunluğu sağlanmalıdır.
- Zararlıların görüldüğü alanlar tespit edilmeli ve bu alanların dışındaki yerlerde uygulama yapılmamalıdır.
- İlaç uygulamaları, yetişmiş ve belirli kurslardan geçmiş kişilere yaptırılmalıdır.
- İlaçlama yapılacak alanlarda tüm güvenlik önlemleri alındıktan sonra uygulama yapılmalıdır.(özel kıyafet giyilmesi, maske takılması, vb)
- Kullanılacak ilaçlar WHO (Dünya Sağlık Örgütü) ve FAO (Dünya Gıda ve Tarım Teşkilatı) normlarına uygun ve raporlu olmalıdır.
- İlaçlamada kullanılan makineler, WHO tarafından önerilmiş makineler olmalıdır.

- İlaçlama yapılan yerler, uygulamayı yapan firma tarafından, ilaçlamadan doğacak risklere karşı sigortalanmalıdır.
- Kullanılan ilaçlar kalıcı koku ve leke bırakmamalıdır.
- İlaçlama uygun olmayan koşullarda yapılmamalıdır. ( rüzgârlı ve yağışlı havalarda)
- Kemirgen mücadelesinde kullanılan mum bloklar, çocukların rahatlıkla erişebilecekleri noktalara konulmamalıdır.
- İlaçlama uygulamalarının yapılacağı yer ve zamanı konuklara ve personele kesinlikle bildirilmelidir. İlaçlamanın neden yapıldığı konusunda konuklar bilgilendirilmelidir.
- Tenis kortları ve futbol sahaları aktif olduğu zamanlarda bu alanların yakınında ilaçlama yapılmamalıdır.
- Havuz kenarlarına fazla yanaşarak ilaçlama yapılmamalıdır.
- Oda içi uygulamalarda yatak üzeri ve halı, mobilya üzerleri örtülerle kapatılıp daha sonra ilaçlama yapılmalıdır.
- Oda içi kalıcı uygulamalarda kesinlikle doz aşımı olmamalı ve uygulama yalnızca dip-köşe ve çocukların erişemeyeceği yüksekliklere yapılmalıdır.
- İlaçlama yapılan alanlardan sorumlu departmana bağlı bir eleman (mümkünse sabit) ilaçlama ekibiyle birlikte olacak ve kontrol çizelgelerini doldurarak departmanında dosyalanacaktır.
- Yapılacak uygulamaya ait ilaçlama kuralları işletmenin özelliğine göre bazı farklılıklar gerektiriyorsa, bunlar sözleşmede ayrıca belirtilmelidir.

### ODA İLAÇLAMASI KONTROL LİSTESİ

UYGULAMA TARİHİ :

UYGULAYICI:

ODA NO :

KONTROLÖR:

UYGULANAN İLAÇ :

UYGULANAN DOZU :

Oda ilaçlamalarında, uygulanan program gereği yapılacak işlemler aşağıda verilmiştir. Bu işlemlerin yapılması sonucunda uygulayıcı ve kontrolör tarafından birlikte doldurulacak olan bu liste, *House keeping Departmanı* tarafından dosyalanacaktır

YAPILACAK İŞLEMLER:	Evet	Hayır
1. Odada ilaçlama yapılacağını/yapıldığını gösteren uyarı yazısı var mı?		
2. Duvar dipleri ve köşelere kalıcı uygulama yapıldı mı?		
3. Yatak alttan ilaçlandı mı?		
4. Yatak bazaları ve yatak başları kontrol edildi mi?		
5. Yatak bazaları ve başlarında tahtakurusu/bit/pire bulundu mu?		
6. Ahşap dolap, masa, çekmece ve etajer altları ilaçlandı mı?		
7. Ahşap dolap, masa, çekmece ve etajerler kontrol edildi mi?		
8. Ahşap dolap, masa, çekmece etajerlerde tahtakurusu bulundu mu?		
9. Duvarlara sivrisinek/karasinek/tatarcık kalıcı uygulaması yapıldı mı?		
10. Oda içinde sivrisinek/karasinek/tatarcık bulundu mu?		
11. Oda içerisinde sıçan/fare ya da bunlara ait pislik bulundu mu?		
12. Balkon ilaçlandı mı?		
13. Balkonda karınca/arı/diger böcekler bulundu mu?		
14. Banyo ilaçlandı mı?		
15. Banyoda sivrisinek / karasinek/hamam böceği bulundu mu?		
18. Bulunan zararlı örnekleri toplanarak saklandı mı?		
17. ULV uygulandıysa, uygulama sonrası gerekli temizlik yapıldı mı?		
Bulduğunuz örnekleri ve sayılarını yazınız:		
Ekleme istedikleriniz:		



## GIDA ÜRETİM ALANLARI İLAÇLAMASI KONTROL LİSTESİ

UYGULAMA TARİHİ :

UYGULAYICI:

ODA NO :

KONTROLÖR:

UYGULANAN İLAÇ :

UYGULANAN DOZU :

Gıda üretim alanları ilaçlamalarında, uygulanan program gereği yapılacak işlemler aşağıda verilmiştir, Bu işlemlerin yapılması sonucunda uygulayıcı ve kontrolör tarafından birlikte doldurulacak olan bu liste, *F&B Department* tarafından dosyalanacaktır.

YAPILACAK İŞLEMLER:	Evet	Hayır
1. İlaçlanacak alanlarda gerekli önlemler alınmış mı?		
2. Duvar dipleri ve köşelere kalıcı uygulama yapıldı mı?		
3. Tezgah altları spreyle ve jelle ayrı ayrı ilaçlandı mı?		
4. Tezgah altları ve köşelerinde hamamböceği bulundu mu?		
5. Tezgah altları ve köşeleri kontrol edildi mi?		
6. Fırın ocak ve dolap altları spreyle ve jelle ayrı ayrı ilaçlandı mı?		
7. Fırın ocak ve dolap altları kontrol edildi mi?		
8. Fırın ocak ve dolap altlarında hamamböceği bulundu mu?		
9. Duvarlara karasinek kalıcı sprey uygulaması yapıldı mı?		
10. Üretim alanında karasinek bulundu mu?		
11. Üretim alanında sıçan/fare ya da bunlara ait pislik bulundu mu?		
12. Üretim alanında sıçan/fare mum blok ilaçlaması yapıldı mı?		
13. Üretim alanında sıçan/fare istasyonu kontrol edildi mi?		
14. Üretim alanında karınca/arı/diğer böcekler bulundu mu?		
15. Üretim alanında karınca/arı/diğer böceklere karşı ilaçlama yapıldı mı?		
16. Üretim alanında karasinek için granül ilaçlaması yapıldı mı?		
17. Ham ürünler üretim alanına sokulurken haşere kontrolü yapılıyor mu?		
18. Bulunan zararlı örnekleri toplanarak saklandı mı?		
Bulduğunuz örnekleri ve sayılarını yazınız:		
Ekleme istedikleriniz:		

## RESTORAN VE BAR İLAÇLAMASI KONTROL LİSTESİ

UYGULAMA TARİHİ :

UYGULAYICI:

ODA NO :

KONTROLÖR:

UYGULANAN İLAÇ:

UYGULANAN DOZU:

Restoran ve Bar ilaçlamalarında, uygulanan program gereği yapılacak işlemler aşağıda verilmiştir. Bu işlemlerin yapılması sonucunda, uygulayıcı ve kontrolör tarafından birlikte doldurulacak olan bu liste, F&B Departmanı tarafından dosyalanacaktır.

YAPILACAK İŞLEMLER:	Evet	Hayır
1. İlaçlanacak alanlarda gerekli önlemler alınmış mı?		
2. Duvar dipleri ve köşelere kalıcı sprey uygulaması yapıldı mı?		
3. Servis trolleyleri ve altlarına kalıcı sprey ilaçlama yapıldı mı?		
4. Açık büfe altlarında kalıcı sprey ilaçlama yapıldı mı?		
5. Servis alanlarında/barda hamamböceği bulundu mu?		
6. Servis alanlarında/barda hamamböceği jel ilaçlaması yapıldı mı?		
7. Servis alanlarında/barda kalıcı sprey ilaçlama yapıldı mı?		
8. Duvarlara sivrisinek/karasinek/tatarecik kalıcı uygulaması yapıldı mı?		
9. Restoran/barda sivrisinek/karasinek/tatarecik bulundu mu?		
10. Restoran/barda sıçan /fare/ya da bunlara ait pislik bulundu mu?		
11. Restoran/barda sıçan/fare mum blok ilaçlaması yapıldı mı?		
12. Restoran/barda sıçan/fare istasyonu kontrol edildi mi?		
13. Restoran/barda karıca/arı/diğer böcekler bulundu mu?		
14. Restoran/barda karınca/diğer böceklere karşı ilaçlama yapıldı mı?		
15. Restoran/barda karasinek için granül ilaçlaması yapıldı mı?		
16. Bulunan zararlı örnekleri toplanarak saklandı mı?		
17. ULV uygulandıysa, uygulama sonrası gerekli temizlik yapıldı mı?		
Bulduğunuz örnekleri ve sayılarını yazınız:		
Ekleme istedikleriniz:		

GALERİ VE DEPO İLAÇLAMASI KONTROL LİSTESİ		
UYGULAMA TARİHİ :	UYGULAYICI:	
ODA NO :	KONTROLÖR:	
UYGULANAN İLAÇ:		
UYGULANAN DOZU:		
<p>Oda ilaçlamalarında uygulanan program gereği yapılacak işlemler aşağıda verilmiştir, Bu işlemlerin yapılması sonucunda uygulayıcı ve kontrolör tarafından birlikte doldurulacak olan bu liste, <i>Teknik Servis Departmanı</i> tarafından dosyalanacaktır.</p>		
YAPILACAK İŞLEMLER:	vet	ayır
1. Duvar dipleri ve köşelere kalıcı uygulama yapıldı mı?		
2. Duvarlar spreyle ve jelle ayrı ayrı ilaçlandı mı?		
3. Duvar dipleri ve köşeler kontrol edildi mi?		
4. Duvar dipleri ve köşelerinde hamamböceği bulundu mu?		
5. Havalandırma, su ve elektrik tesisatı kontrol edildi mi?		
6. Tesisatta fare/sıçan kemirmesi veya pisliği bulundu mu?		
7. Havalandırma, elektrik ve su tesisatında fare/sıçan bulundu mu?		
8. Galerilerde sıçan/fare mum blok ilaçlaması yapıldı mı?		
9. Galerilerde sıçan/fare istasyonu kontrol edildi mi?		
10. Duvarlara karasinek/sivrisinek bulundu mu?		
11. Galerilerde karınca /arı/diğer böcekler bulundu mu?		
12. Galeri içinde karasinek/sivrisinek bulundu mu?		
13. Galerilerde karınca/arı/diğer böceklere karşı ilaçlama yapıldı mı?		
14. Depo duvarları ve dipleri spreyle ve jelle ayrı ayrı ilaçlandı mı?		
15. Depolarda sıçan/fare/mum blok ilaçlaması yapıldı mı?		
16. Depolarda sıçan/fare/istasyonu kontrol edildi mi?		
17. Ürünler servis alanı/ depoya sokulurken haşere kontrolü yapılıyor mu?		
18. Teknik servis kontrol edilerek spreyle/jelle ilaçlandı mı?		
19. Kazan dairesi/klima odaları kontrol edilerek spreyle/jelle ilaçlandı mı?		
20. Çamaşırhane kontrol edilerek spreyle ve jelle ayrı ayrı ilaçlandı mı?		
21. Personel yemekhanesi spreyle ve jelle ayrı ayrı ilaçlandı mı?		
22. Bulunan zararlı örnekleri toplanarak saklandı mı?		
<p>Bulduğunuz örnekleri ve sayılarını yazınız: Eklemek istedikleriniz:</p>		



**Resim 5: Lögär ilaçlama**

➤ Periyodlar:

Konaklama tesisinde yapılacak ilaçlamada yaşanan zorluk; çok sayıda hayvan türünün farklı yaşam biçimlerine sahip olmaları ve farklı biyo-ekolojik özelliklerinden ileri gelmektedir. İlaçlama haşerelerin popülasyon yoğunluğunun arttığı dönemlerde ve yerlerde yapılmalıdır. Ayda en az iki kez ilaçlama yapılmak üzere uygulama takvimi hazırlanarak, ilaçlama günleri belirlenir. Örneğin

- Karasinek ve sivrisinek gibi uçan haşerelere karşı Mayıs ve Ekim ayları arası haftada 1 kez,

- Tüm sahadaki logarlar, su birikintisi, su giderleri, fosseptikler ve çöp konteynırları, 15 günde bir kez,
- Tesis içi kapalı alanlarda, uçan (sivrisinek, karasinek) ve yürüyen haşerelere (hamamböceği, karınca, bit, pire, fare, vb.) karşı ayda bir kez,
- Tesis içi açık alanlarda fare, yılan ve akrep için kontrollü olarak ilaçlama yapılacaktır.

### ŞİKÂYET BİLDİRİM FORMU

**Tarih** :

**Departman** :

**Formu Dolduran** :

**İmza** :

Aşağıdaki kısımlar **Departman Sorumlusu** tarafından detaylı olarak doldurulduktan sonra bu form **Tesis Koordinatörüne** teslim edilecektir.

Şikayetin Tanımı	Şikayetin Olduğu Alan

**Not:** Şikayetin tanımı ve alanı detaylı olarak yazılmalıdır.

➤ Haşere çeşitleri:

Konaklama tesislerinde mücadele gerektiren haşere çeşitleri ve özellikleri şunlardır.

- Hamamböcekleri

Dünyada 4000 e yakın çeşidi mevcuttur. Yaygın olan 3 türü vardır.

a-Blatella Germanica (Alman hamamböceği- kalorifer böceği)

b-Blatta oriental (şark hamamböceği- Karafatma)

c-Periplaneta America (Amerikan hamamböceği)



1,5 cm. boylarında kestane kahverengisi veya siyah renkte yassı, pürüzsüz, dayanıklı gövdeye sahiptirler. Gün boyunca sıcak yerlerde, radyatörler ve sıcak su boruları arkalarına saklanır, çöplükler, lağım, çöp artıkları, çöp tenekeleri, dolap içleri, sandalye, masa altları, buzdolabı, fırın vb. arkaları, duvarlardaki yarık ve çatlaklar hamamböcekleri için ideal üreme ve barınma yerleridir. Karanlığı tercih ederler, ışıktan derhal kaçar. Hamamböcekleri her türlü besinle beslenir. Etçil ve Otçuldur, susuz olarak 5–10 hafta, besinsiz olarak birkaç ay yaşayabilir.



**Resim 6: Fare**

Birçok hastalıkların yayılmasında önemli rol oynadıkları gibi aynı zamanda tesise ekonomik olarak zarar verir.

- Tahtakurusu:

Erişkin tahtakurusu oval, yassı, çok ayaklı, 2,5 mm boyunda, pas kırmızısı rengindedir. Ezilince pis kokar ve kan çıkar. Erginleri hiç beslenmeden 550 gün yaşayabilir. Kümeler halinde 200 civarında yumurta bırakır. İnsanların yaşadıkları yatak odaları, çekyat, dolap içleri, karyola yatak kenarları, duvar delikleri ve tahta aksam ayrıklarında yuvalanır. Özellikle geceleri aktiftir. İnsanları ısırıp ağırlıklarının 5/6 katı kan emer. Emdikleri yer şişer ve çiban gibi kızarır. Birçok hastalığı bulaştırarak insan sağlığını olumsuz etkiler.

- Karasinekler:

Karasinekler, özellikle hayvan dışkıları, hayvan leşleri, çöplük, çöp konteynırları, foseptik kuyuları ve buna benzer organik atıkların olduğu yerlerde ürer. Tifo, kolera, dizanteri, menenjit gibi birçok hastalık etkeninin taşıyıcılığını yapar. Çok gerekli olan durumlarda özellikle günün ağarmaya başladığı saatlerde ergin sineklere karşı alan mücadelesi yapılmalıdır.

- Sivrisinekler:

Bataklık, sazlık yerler, durgun sularda yaşama ortamı bulan sivrisinekler insan kanı emerek beslenir ve bazı cinsleri mikrop taşır. Yalnız alacakaranlıkta ve geceleri uçtuklarından, gündüzleri köşeler, tavanlar, örümcek ağları gibi yerlerde gizlenir.

Sivrisineklerden kurtulabilmek için öncelikle üreme alanlarını yok etmek gerekir. Kasım ve mart ayları arasında, kapalı alanlarda bulunan ergin sivrisineklerin ortadan kaldırılması amacıyla kış mücadelesi yapılmalıdır.

Mart ayından başlayarak ağırlıklı bir şekilde larva mücadelesine önem verilmelidir.

Ergin olanlara karşı da alan mücadelesi yapılmalıdır. Ergin sivrisinekler, genelde gün batımı saatlerinde yoğun olarak havada gezinti halinde oldukları için alan mücadelesinin bu saatlerde yapılması önem taşımaktadır.

- Fareler ve sıçanlar

Kemiriciler grubundan olan fare ve sıçanlar insan besinlerini, tahta, kâğıt, deri, kumaş gibi maddeleri, yeraltı telefon kabloları ve elektrik hatlarını kemirerek zarar verir. Pek çok türü bulunan ve yeryüzünün etrafına geniş ölçüde yayılmış olan fareler ve sıçanlar, insan sağlığını tehlikeye koyan bazı hastalıkların kaynağını teşkil etmekte ve taşıyıcısı rolünü oynamaktadır. Fare ve sıçanların taşıdıkları hastalıklar besin zehirlenmesi, tifüs, kuduz, beyin iltihabı, menenjit, bağırsak parazitleri, toksoplazma gibi hastalıklardır.

Fare ve sıçanların içeriye girmelerine ve yerleşmelerine engel olmak gereklidir. Bunun için dış alanda bahçe duvarı etrafına yerleştirilecek yem istasyonları ile dış alanda yiyeceklerle karşılaşmaları sağlanmalı ve bina içine girişi engellenmelidir. Bu amaçla, dışarıya bağlı kapı altı, boru etrafı boru ağı gibi 0,5 cm den daha geniş açıklıklar kapatılmalıdır. Farelere besin olabilecek maddeler açıkta bırakılmamalı, çöpler ve diğer atıklar, ağızları muntazam kapaklı madeni kaplarda toplanmalıdır. Herhangi bir nedenle binaya girmiş olan kemirgen, kullanılan yem istasyonları, yay kapanlar, yapışkanlı istasyonlar ile yok edilmelidir. Yerleştirilen bu kontrol aletlerinin etkili olabilmesi için yerleştirildiği yerden oynatılmaması gereklidir.

- İlaçlama yapılacak alanlar ve özellikleri

İlaçlama yapılacak açık ve kapalı alanlar belirlendikten sonra bu alanların kendilerine has özellikleri bir tablo haline dönüştürülmelidir. (Bu alanların kullanım yoğunlukları, bu alanlarda bulunan eşyaların özellikleri, ilaçlama yapılacak alanların konumları, görülen haşere çeşitleri vb.)

İlaçlama yapılacak alanlarda, gerek ilaçlama yapılacak canlıların özellikleri gerekse mekânların özellikleri göz önüne alındığında, farklı yöntemler kullanılması gerekliliği ortaya çıkar.

- Güvenlik Tedbirleri:

Konaklama tesisinde yapılacak ilaçlama uygulamalarına başlamadan önce yapılması gereken önemli hususlardan birisinde ilaçlama uygulamasına katılacak personelin, iş güvenliği açısından maske takması ve özel iş elbisesi giymesi zorunludur. Tesis içinde kalan konukların ilaçlamadan olumsuz etkilenmemeleri için ilaçlama alanlarından belirtilen saatlerde uzak kalmalarını sağlayıcı tedbirler alınabilir.

Güvenlik tedbirlerine gösterilecek hassasiyet olası risklerin önlenmesini sağlar. (zehirlenme, vb.)

- İlaçlama Yapılacak Departman Personel Eğitimi

Mücadelenin başarılı olabilmesi için, her departman kendi çalışma alanını ilgilendiren uygulamalar ve karşılaşılabilecek problemlerle bu problemlerin ortadan kaldırılması konusunda, kendi elemanlarını eğitmek, kontrol etmek ve uygulayıcılara yardımcı olmakla sorumludur. Özellikle ilgili departman çalışanları başta olmak üzere, iç mekan zararlılarının (haşerelerin) biyolojisi, müşteriler için oluşturduğu zararlar, mücadelede başarılı olabilmek için yapılması gerekenler konusunda eğitim çalışmaları yapılmalıdır.(firma yetkilileri tarafından)

- Konuk odalarına bilgi verme yöntemleri
  - Oda içi uygulama saatleri konuklara bilgi kartları veya uyarı levhaları ile duyurulacaktır.
  - İlaçlama sonrasında odayı en az 3 saat kullanmaması gerektiği konusunda uyarılacaktır.
  - İlaçlamanın neden yapıldığı konusunda müşterinin detaylı bilgiye resepsiyon ve operasyon birimlerinden ulaşabileceği hatırlatılacaktır.
  - İlaçlama sonrası, oda içi temizliği yapılmadan odanın kullanılmaması konusunda konuklar uyarılacaktır.
- Mutfak, restaurant gibi alanlarda alınacak önlemler
  - Mutfakta kalıcı ya da ULV uygulamaları sırasında personel uyarılacak ve tezgah üzerleri mutlaka kapatılacaktır.
  - Restoran ve barlarda yapılacak kalıcı ilaçlamalarda, bu kısımlarda çalışan personel bilgilendirilecek ve uygulama personel ve müşterinin temas etmediği alanlara yapılacaktır.
  - İlaçlanan alanın seçiminde, ilacın etkisiyle haşerenin düşebileceği nokta, göz önünde bulundurulacaktır. ( Örneğin servise sunulan yiyeceklerin bulundurulduğu alanların üzeri ilaçlanmamalıdır.)
  - Restoran ve barlarda yapılacak ilaçlamalardan önce masa ve sandalyeler ters çevrilecek, tezgâh üzerleri kapatılacaktır.
  - Restoran, bar ve mutfaklarda yapılacak kalıcı ilaçlamaların etkili olabilmesi ve fazla ilacın çevreye fazla bulaştırılmaması için ilaçlamaların, yıkanan bölgelere mümkün olduğunca yapılmaması, temizleyen personelin de bu duruma dikkat ederek temizlik yapması sağlanacaktır.
- Ağır ilaçlamalarda alınacak önlemler
  - Ağır ilaçlamaların yapılacağı alanlarda (restoran, mutfak, bar, odalar vb. yerlerde) personelin ve konukların sağlığını koruyacak birtakım önlemler alınmalıdır.
  - Seçilen ilaçların kokusuz olmasına dikkat edilmelidir. İlaçlanacak alanlardaki kullanım yüzeyleri örtülmelidir.
  - Ayrıca ilaçlama alanında fazla kalmamaya dikkat edilmeli, ilaçlama alanının belli bir süre kapalı kalması sağlanmalıdır.
  - Çalışan personelin özel giysiler giymesine ve maske takmasına özen gösterilmelidir.



- İlaçlama sonrasında yapılacak işlemler.
  - İlaçlama uygulamasının yapıldığı kapalı alanlarda yeteri kadar havalandırma yapılmadan personel ve konuk girişine izin verilmemelidir.
  - Oda içi ilaç uygulamaları sonrasında, mobilya ve tezgâhlar sabunlu su ile silinmelidir.
  - Restoran, bar ve mutfaklarda sandalye, masa ve tezgâhlar sabunlu su ile silinip zemin bol sabunlu su ile yıkanmalıdır.

### 3.3.4. Temizlik Hizmetleri Çeşitleri ve Nedenleri

Konaklama işletmeleri:

- Cam silme,
- Cila yapımı
- Halı yıkama
- Çamaşır yıkama gibi temizlik hizmetlerinin bazılarını Kat hizmetleri departmanı bünyesinde yerine getirmekten ziyade dış destek hizmetlerinden sağlarlar.

Bu hizmetlerin dış kaynaklardan sağlanmalarını gerektiren geçerli nedenleri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür:

- Binanın fiziki yapısı,
- Yaptırılacak işin özelliği, standardı ve kalitesi,
- Yaptırılacak işin miktarı (kg ya m2 olarak),
- İşin yapılmasında harcanan süre,
- İşin yapılma sıklığı (aylık, haftalık, 15 günlük vb periyodlar.),
- İşin yapılmasında kullanılacak ekipman çeşitleri ve bedeli,
- İşin yapılmasında kullanılacak temizlik malzemeleri giderleri,
- Personel sayısı ve maliyeti,
- İş yapacak personelin işe vasıfları ve kabiliyeti,
- Eldeki teknik olanakların mevcudiyeti ve diğer unsurlar.

Yukarıdaki hususlara istinaden yapılacak hesaplamalar sonrasında Kat hizmetleri yöneticisi; cam silme, cila yapımı, halı yıkama ve çamaşır yıkama hizmetlerini işletme dışındaki bir temizlik firmasından temin etme kararı alabilir. Bu durumda çalışılacak olan diğer işletme ile bir sözleşme (kontrat) yapılır ve bu kontrat koşullarında işlerin yürütülmesi amaçlanır.

Konaklama işletmesinin cam silme, cila yapımı ve halı yıkama hizmetleriyle ilgili firmalarla yapacakları sözleşme hükümlerinde,

- Yapılacak işin kalite standartları
- İşin yapılma periyodları (haftalık, 15 günlük ve aylık ya da sezonluk vb)
- İşin yapılmasında kullanılacak makine ve ekipman çeşitleri
- İşin yapılmasında kullanılacak temizlik malzemelerinin özellikleri
- İşin yapılmasını sağlayacak personelin vasıfları
- İşin yapılma süresi
- İşin birim fiyatı

- Ödeme şekli
- İşin yapılmaması veya kötü yapılması durumunda uygulanacak cezai hükümler vb. konular yer alır.

Modern çamaşır hizmetlerinin planlanmasında eğer işletme büyük değilse, işçilik, makinelerin bakım ve onarımı, su ve elektrik giderleri, yıkama giderleri gibi masrafların karşılanması çok fazla maliyet gerektirebilir. Ayrıca gelişmiş araç-gereç teknolojilerinden yararlanılmak istendiğinde otel çamaşırlarını yıkatmak üzere başka işletme ya da çamaşırhane ile anlaşılabilir.

Bu durumda çalışılacak olan diğer işletme ile bir kontrat yapılır ve bu kontrat koşullarında işlerin yürütülmesi amaçlanır.

Konaklama işletmeleri çamaşırhane hizmetlerini dış destekli firmalar aracılığı ile şu şekillerde karşılarlar.

- Çamaşırlar (tüm tekstil takımları) konaklama işletmesine aittir belirli bir sistem dahilinde çamaşırlarını gönderir ve yıkanıp ütülendikten sonra geri alır.
- Çamaşırlar firmaya aittir otel tarafından kiralanmak suretiyle kullanılabilir.
- Çamaşır yıkama anlaşması yapılırken, anlaşma yapılacak çamaşırhane seçiminde;
  - Firmanın piyasadaki imajı,
  - Yıkama kalitesi,
  - Yıkama hızı
  - Yıkama fiyatı dikkate alınır.
- Sözleşme şu noktaları kapsar:
  - Takımların değişme sıklığı,
  - Gerekli araç ve gerecin saptanması ve metodu,
  - İşin teslim saatleri,
  - Güvenlik,
  - İhtiyaç halinde denetimin sağlanabilmesi
  - İş yerinde sağlık ve güvenlik kurallarına uyma,
  - Sözleşmenin fiyatı,
  - İşin fiyatı,
  - Ön koşullar,
  - İptal koşulları,
  - Gerekli hallerde ceza maddeleri,

Yapılacak sözleşmede kat hizmetleri departmanı yöneticisi, işin tüm detaylarını ve iş periyotlarını tanımlar ve anlaşmalı şirkete verir. Anlaşmalı şirkete, işi değerlendirip bedelini hesaplar.

**Not:** Çamaşırhane ünitesinin işletme kapasitesi ve hizmet kalitesi ile olan ilişkisi nedeniyle ülkemizde beş, dört, üç yıldızlı oteller ve birinci sınıf tatil köylerinde çamaşırhane birimi zorunlu hizmetler arasında yer almaktadır.

### 3.3.5. Dekorasyon Hizmetleri (Bakınız Dekorasyon Modülü)

Dekorasyon herhangi bir alanda kullanılan eşyaların temel öğeleri ile (renk, biçim, desen, büyüklük) mekânın özelliklerinin uyumlaştırılması çabalarıdır. Dekorasyon, malzemenin ve rengin, gerekli miktarda ve gerekli yerde uyumlu kullanımınıdır.

Konaklama işletmeleri, kuruluş amaçları ve müşteri beklentilerinin dikkate alınması durumunda, dekorasyon olgusunun son derece önem taşıdığı işletmelerdir. Müşteri odaları başta olmak üzere, giriş ve lobiler, salonlar, restoran ve diğer yiyecek-içecek üniteleri, dış bölümler (havuz çevresi, bahçeler, çardak ya da kameriyeler vb.) ve hatta dış cephelerin dekoratif olmaları, müşteri beğenisini ve tatminini sağlamada büyük rol oynar. Aynı zamanda çalışanların daha istekli ve zevkle çalışmaları ve böylece yüksek motivasyonun sağlanmasında da dekorasyonun etkisi büyüktür.

- Kat hizmetleri bölümünün dekorasyon konusu ile yakından ilgili olmasına rağmen
  - Dekorasyon malzemelerindeki sınırsızlık ve değişkenlik,
  - Dekorasyon bilgisine sahip personel yetersizliği,
  - Dekorasyon için harcanacak zaman yetersizliği,
  - Dekorasyon malzemelerine harcanacak paranın fazla maliyetli olması gibi nedenlerle otelde yapılacak;
  - Yılbaşı süslemeleri,
  - Paskalya süslemeleri,
  - Bayram süslemeleri,
  - Otel içindeki değişik düzenlemeler, (toplantı salonları, balo salonları, restoranlar vb.) konusunda uzman olan firmalar aracılığı ile yapılmaktadır.
- Diğer dış destekli hizmetlerde olduğu gibi dekorasyon konusunda da çalışılacak firma ile kontrat yapılır. Yapılan sözleşmede;
  - Yaptırılacak işler,
  - Çalışma koşulları,
  - İşlerin yapılma zamanları ve süreleri,
  - Süsleme yapılacak alanlar,
  - Süsleme kompozisyonları,
  - Süslemede kullanılacak malzemeler ve özellikleri,
  - Güvenlik tedbirleri,
  - Ön koşullar,
  - Süsleme yapılacak alanların meydana gelecek hasara karşı sigortalanması,

- Süsleme kalite ve standartları,
- İşin fiyatı,
- İptal koşulları ve gerekli hallerde cezai maddeler vb. konular yer alır.

➤ Yılbaşı süslemeleri,

Yeni yılı karşılarken insanların kafalarında bir düşünce vardır. Yılbaşında ne yaparsan, bütün bir yıl bunu yaparsın Bu nedenle herkes dertlerini, hüznlerini bir başka güne erteleyip dostlarının sıcaklığında, paylaşıldıkça büyüyen neşenin o büyümlü kollarına sarmalanarak geçirmek ister yılbaşını.

Konaklama işletmeleri, yılbaşında tesislerinin dış mekânlarını ışıklı objelerle ve büyük çam ağaçlarıyla süslerler. İç mekânlarını da yine yeni yıl temasına uygun gösterişli malzemelerle süslerler. Süslemede kullanılan malzemeler değişik boylardaki taze veya yapay çam ağaçları, çam ağaçlarına asılarak kullanılan elde boyanmış sevimli karakterlerin portreleriyle süslü yılbaşı topları, Noel Baba, kardan adam şeklindeki ışıklı heykeller, melek şeklindeki mumluklar, küçük sevimli heykelcikler, kırmızının ve yeşilin hakim olduğu çoraplar, yıldız figürleri, minyatür lambalar, küçük çanlar,



**Resim 7: Yılbaşı ağacı**



**Resim 8: Yılbaşı süsleri**

➤ Paskalya Süslemeleri:

Hıristiyan dininde İsa'nın dirilişini anmak üzere her yıl ilkbaharda değişik tarihlerde kutlanan bir yortudur.

Konaklama işletmeleri, tesisdeki konukların yoğunluğu ve milliyetlerine göre paskalya için özel düzenlemeler yaparlar. Paskalya çöreği ve renkli yumurtalar hazırlanır.

Süslemelerde daha çok dini ağırlıklı motifler yer alır. Tavşan motifleri simgeler arasında yer alır. Paskalya süslemeleri yılbaşı kadar yaygın değildir.



➤ Bayram Süslemeleri

Kutlanılan özel ve dini bayramların özelliklerine uygun olarak, tesis içindeki tüm veya seçilmiş bazı alanlarda yapılan süslemelerdir. Süsleme malzemeleri ve renkler kullanılarak günün anlamı sağlanmaya çalışılır.

➤ Otel içindeki değişik düzenlemeler

Konaklama tesisi içindeki çeşitli mekânlarda (konferans, balo salonları, restoranlar, discolar) yapılacak etkinliğin çeşidine göre (düğün, nişan, toplantı, yemek daveti vb.) düzenlemeler yapılır. Kullanılacak malzemeler ve renkler, masa ve sandalye düzeni toplantının amacına uygun ayarlanmalıdır.

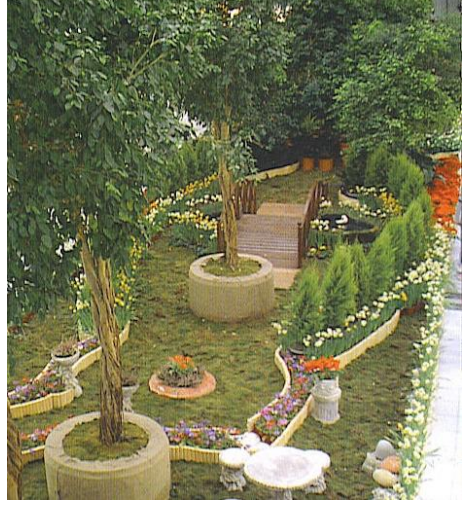


Resim 9: Ziyafet dekorasyonları

- Açık ve kapalı alan çiçek düzenlemeleri

Bahçe düzenleme ve bakımı, kat hizmetleri bölümünün doğrudan veya dolaylı olarak sorumluluğu altında olabilir. Bazı konaklama işletmelerinde bu faaliyet ayrı bir birimin sorumluluğuna ya da dışarıdan bir firmaya verilebilir. Böyle olsa bile, peyzaj ve bahçe bakımı konuları kat hizmetleri yönetiminin her zaman ilgi alanı içinde olacaktır.

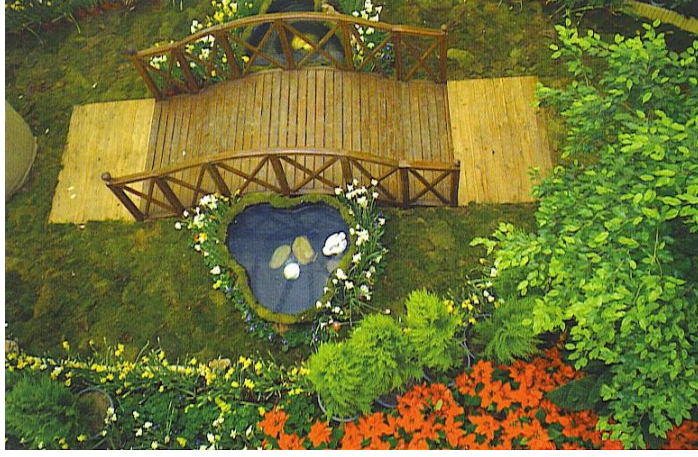
Açık alanlarda çiçek düzenlemesi yapılırken



**Resim 10: Açık alan peyzaj**

- Peyzaj tasarımında kullanılacak bitki türleri, buldukları çevrenin doğal vejetasyonu baz alınarak seçilmelidir.
- İşletmenin doğasını monotonluktan kurtarmak ve değişimini hissettirmek amacıyla, çiçek tarhlarından, yaprağını döken, renk değiştiren veya çiçek özelliği taşıyan bitki türlerinden faydalanılmalıdır.
- Bitkilerin özelliklerinden azami düzeyde faydalanılarak, mekâna göre, çatı, duvar ya da rüzgâr perdesine mimari obje niteliği kazandırılabilir.
- Otel girişlerindeki çiçek tarhları, ilk izlenim açısından önemli olduğu için mevsimin en güzel çiçeklerinin hoş bir kompozisyonla sergilenmesi sağlanmalıdır.
- Farklı kültürlerden gelen müşterilerin, farklı zevk ve isteklerine yanıt verebilecek mekânlar üzerinde durulmalıdır.
- Konukların dinlenecekleri, sportif faaliyetlerde bulunacakları ya da eğlenecekleri mekânların oluşturulmasında, estetik ve işlevsel değerlerinin yüksek olduğu tasarımlar tercih edilmelidir.
- Açık alan düzenlemelerinde bitkilerle birlikte, doğal ve yapay birçok materyal (köprü, duvar, çit, küp, tekerlek, kütük, şelale, gölet, vb) kullanılarak çeşitli kompozisyonlar oluşturulmalıdır.
- Açık alan aydınlatmalarında kullanılan armatür, ışık tarzı ve gece estetiği açısından çok önemlidir. Çiçekler gecenin içinde ışığın kullanımına göre farklı etkiler yaratır.





**Resim 11: Açık alan düzenlemeleri**

Kapalı alanlarda çiçek düzenlemeleri yapılırken;

- İç mekânlarda kullanılacak bitkiler canlı veya yapay olabileceği gibi, kesme ya da kuru çiçek aranjmanları şeklinde de olabilir.



**Resim 12: Kapalı alan süs bitkileri**

- Otel girişlerinde( loby) kesme canlı çiçekler ve kokulu aranjmanların tercih edilmesi daha doğrudur.
- Kapalı mekânlarda sıcak bir etki yaratmak amacıyla büyük yeşil bitkilerin konumlandırılması da mümkündür. Ancak ışık, sıcaklık ve bitkinin özel istekleri göz önünde tutulmalıdır.



**Resim 13: Kapalı alan süs bitkileri**

- Suyun insanlar üzerindeki rahatlatıcı etkisi düşünülerek kapalı (iç) alanlarda su objesinin çiçeklerle birlikte kullanılması da hoş kompozisyonlar yaratılmasını sağlar.
- Kapalı alanlarda (salonlar, koridorlar vb.) kullanılacak çiçeklerin saksılarıyla uyumlu olmalarına dikkat edilmelidir.
- Çiçek ile konulacağı vazunun büyüklüğü birbiriyle orantılı olmalıdır.
- Odaya konulacak canlı çiçekler, odanın oturma tarafına konulmalıdır. (Yatak odasına canlı çiçek ancak oturma tarafı olmaması halinde konulabilir.)
- Sehpa ve masa üzerine konulacak çiçeklerin vazunun veya kabın şekline göre çiçek tanzimi dikey, yuvarlak, çan, simetrik ve asimetrik şekilde düzenlenmelidir.







## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

### A-ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi destek hizmetlerin önemini ifade **etmez**?
  - A) İşletme verimliliğinin artması
  - B) İşletme imajının geliştirilmesi
  - C) Personel motivasyonu
  - D) Otelin doluluk oranını artırmak
2. Destek hizmetleri arasında yer almayan hangisidir?
  - A) Kat hizmetleri
  - B) Halkla ilişkiler
  - C) Teknik servis
  - D) İlaçlama
3. Çamaşır yıkama anlaşması yapılırken, anlaşma yapılacak çamaşırhane seçiminde hangisinin etkisi en azdır?
  - A) Firmanın piyasadaki imajı
  - B) Yıkama kalitesi
  - C) Yıkama hızı
  - D) Firmanın çalışanları

Aşağıdaki soruları doğru veya yanlış olarak değerlendiriniz.

4. ( ) Mutfak, restoran ve barda ilaçlama uygulaması öncesi masa ve sandalyeler sabunlu su ile silinmelidir.
5. ( ) Odaya konulacak canlı çiçekler, odanın oturma tarafına konulmalıdır.

**Cevaplarınız cevap anahtarı ile karşılaştırınız.**

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için kendinizi kontrol listesine göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Malzeme sayım gruplarını özelliklerine göre sınıflandırdınız mı?		
2	Sayım periyotlarını belirlediniz mi?		
3	Malzeme sayım formlarını gruplara göre seçtiniz mi?		
4	Malzeme sayım tekniklerini belirlediniz mi?		
5	Malzemeleri tekniğine uygun saydınız mı?		
6	Sayılan malzeme miktarını formdaki ilgili sütuna doğru yazdınız mı?		
7	Sayım sonrası liste hazırladınız mı?		
8	Sayım sonuçlarına göre diskart malzemeleri belirlediniz mi?		
9	Diskart malzemelerle ilgili kırık ve kayıp formu hazırladınız mı?		
10	Diskart malzemelerle ilgili formu muhasebeye ilettiniz mi?		
11	Diskart malzemeleri envanterden düşünüz mü?		
12	Sayım sonuçlarını imzalayarak ilgili birimlere verdiniz mi?		
13	Tasarruf edilecek konuları belirlediniz mi?		
14	Tasarruf tedbirleri uygulanacak alanları belirlediniz mi?		
15	Uygulanabilir tasarruf yöntemlerini belirlediniz mi?		
16	Tasarruf tedbirleri konusunda personeli bilgilendirdiniz mi?		
17	Tasarruf tedbirleri konusunda konukları yönlendirdiniz mi?		
18	Tasarruf tedbirleri ile ilgili konuk odalarına uyarı levhaları astınız mı?		
19	Dış destekli hizmet çeşitlerini belirlediniz mi?		
20	Haşere mücadelesinde ilaçlama şirketleriyle ilgili anlaşma yaptınız mı?		
21	Makine ve ekipmanların periyodik ve arıza bakımı ile ilgili sözleşme yaptınız mı?		
22	Dekorasyon hizmetleri ile ilgili standartları oluşturduunuz mu?		
23	Periyodik olarak dış destekli hizmetleri kontrol ettiniz mi?		
<b>DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA</b>			
24	Mesleğe uygun kıyafet giydiniz mi?		
25	Çalışma alanını tertipli düzenli kullandınız mı?		
26	Uygun araç gereçleri seçip kullandınız mı?		
27	Zamanı iyi kullandınız mı?		
28	Güleryüzlü ve nazik davrandınız mı?		

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucunda öğrenme faaliyetlerini başarı ile tamamladıysanız öğretmeninizle iletişim kurarak diğer modüle geçiniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYET-1 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	C
4	D
5	C

## ÖĞRENME FAALİYET- 2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	D
4	A
5	B

## ÖĞRENME FAALİYET- 3 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	B
3	D
4	YANLIŞ
5	DOĞRU

Cevaplarınızı cevap anahtarları ile karşılaştırarak kendinizi değerlendiriniz

# KAYNAKLAR

- AKOĞLAN KOZAK Meryem, Emine YILDIZ, **Temizlik Ürünlerinin Kullanımı ve Denetimi**, Detay yayıncılık, Ankara, 2002.
- AKOĞLAN KOZAK Meryem, Dünder DENİZER, Ferman MAVİŞ, Erdem ALBEK, H.Suavi AHİPAŞAOĞLU, Fatmagül ÇETİNER, **Otel İşletmelerinde Destek Hizmetleri**, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi, Anadolu Üniversitesi Basımevi, Eskişehir, 2002.
- ATLI Hasan, **Haşere çeşitleri ve Mücadelesi**, BASİŞ Turizm ve Sanayi Ltd. Sti. Personel Eğitimi Ders Notları, Antalya, 2006.
- AZALTUN Murat, A.Celil ÇAKICI, Meryem AKOĞLAN KOZAK, Alptekin SÖKMEN, Mehmet SARIİŞİK, **Otel İşletmeciliği**, Detay yayıncılık , Ankara, 2002.
- BETUYAB, **İç Mekan Zararlı Mücadelesi Uygulama Programı**, Hacattepe Üniversitesi, Ankara, 2004.
- ÖZTÜRK Mustafa, **Otellerde Motellerde Verimli Su Aydınlatma ve Isıtma enerjisi Kullanımı**, Çevre ve Orman Bakanlığı, Ankara, 2004.
- SEYMEN Oya Aytemiz, Melike KARAGÖZ, **Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi**, Detay yayıncılık, Ankara, 2004.
- SEZGİN Orhan Mesut, Uygulamalı ve Açıklamalı Konaklama işletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Gazi Kitapevi, Ankara, 2002.
- SÖNMEZ Ayşe, **Kat Hizmetleri Temel Ders Kitabı**, Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Matbası, Ankara, 1991.
- OTED **HOUSKEEPİNG YÖNETİMİ**, İstanbul, 1999.
- [www.ekolay.net](http://www.ekolay.net)
- [www.böcekdünyası.com](http://www.böcekdünyası.com)
- [www.çiçekdünzenleme.com](http://www.çiçekdünzenleme.com)