

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

**ODA İŞLEMLERİ
811ORK020**

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	iv
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ - 1	3
1. PAS ANAHTARLARI.....	3
1.1. Pas Anahtarı Tanımı:	3
1.2. Pas Anahtarı Özellikleri:.....	3
1.3. Pas Anahtarlarını İlgili Birimlerden Teslim Alma , Kullanma ve Teslim Etme Kuralları	4
UYGULAMA FAALİYETİ	6
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	8
ÖĞRENME FAALİYET - 2	9
2. KONUK ODASI GİRİŞ İŞLEMLERİ	9
2.1. Konuk Odası Kapı Kartları Çeşitleri ve Özellikleri	9
2.1.1. D.N.D (Do Not Disturb- Lütfen Rahatsız Etmeyiniz) Kartı	9
2.1.2 Temizlik İstemiyorum Kartı	10
2.1.3. Arıza Bildirim Kartı.....	11
2.1.4 Uyandırma Kartı	12
2.1.5. Kahvaltı Kartı	12
2.2. Kapı Kartları Özelliğine Göre Yapılacak İşlemler.....	13
2.2.1. DND Kartı ve Yapılacak İşlemler	13
2.2.2. Temizlik İstemiyorum Kartı ve Yapılacak İşlemler	13
2.2.3. Arıza Bildirim Kartı İşlemleri	13
2.2.4. Uyandırma Kartı İşlemleri	14
2.2.5. Kahvaltı Kartı İşlemleri	14
2.3. Konuğun Sözlü İsteğine Göre Yapılacak İşlemler	15
2.4 Oda Görevlisinin Konuk Odası Kapı Vurma Teknikleri	15
2.5. Konuk Odası Temizlik Kuralları.....	16
2.5.1. Konuk Eşyalarına Yapılan İşlemler	16
2.5.2. Konuk Eşyalarına Gerekli Güvenlik Önlemlerini Alma.....	16
2.5.3. Sır Saklama.....	17
2.6. Konuğun Temizlik Sırasında Odada Olduğu Durumlarda Yapılacak İşlemler.....	17
2.7. Konuğun Temizlik Sırasında Konuk Odaya Geldiği Zaman Gösterilecek Davranışlar	18
2.8. Konukların Ayrıldığı Boş Odalarda Uygulanan Temizlik Yöntemleri	19
2.9. Kullanılmamış Boş Odalara Yapılacak İşlemler	20
2.10. Konuk odalarında Uyulması Gereken Nezaket Kuralları	20
UYGULAMA FAALİYETİ	21
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	23
ÖĞRENME FAALİYETİ - 3	24
3. KONUK ODASINI HAVALANDIRMA	24
3.1. Havalandırmanın Önemi	24
3.2. Konuk Odası Havalandırma Yöntemleri.....	25
3.2.1. Perdelerin Açılması	25
3.2.2. Pencere veya Balkon Kapısının Açılması.....	25
3.3. Havalandırma Sırasında Alınacak Önlemler.....	25
UYGULAMA FAALİYETİ	26

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	28
ÖĞRENME FAALİYETİ - 4	29
4. ARIZALI EŞYALARIN TESPİTİ	29
4.1. Arıza Kontrolünün Önemi	29
4.2. Elektrikli Araçların Kontrolü	29
4.3. Priz, Lamba Anahtarı, Lamba ve Apliklerin Kontrolü	30
4.4. Mobilyaların Kontrolü	30
4.5. Armatürlerin Kontrolü	30
4.6. Klozet Sifonu ve Giderinin Kontrolü	31
4.7. Küvet ve Lavabo Giderleri Kontrolü	31
4.8. Mefruşat Grubunun Kontrolü	31
4.9. Arızalı Eşyaları İlgililere Bildirmek ve Sonucunu Kontrol Etmek	31
UYGULAMA FAALİYETİ	32
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	34
ÖĞRENME FAALİYETİ - 5	35
5. MİNİ BAR TEMİZLİĞİ	35
5.1. Mini Bar Tanımı	35
5.2. Mini Bar Yüzey Özellikleri	36
5.3. Yüzey Özelliliğine Uygun Temizleme Yöntemleri	36
5.5. Mini Bar İçini Düzenleme	36
UYGULAMA FAALİYETİ	38
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	40
ÖĞRENME FAALİYETİ - 6	41
6. BALKON TEMİZLİĞİ	41
6.1. Balkon Tanımı, Önemi	41
6.2. Balkon Korkuluk Çeşitleri ve Temizleme Yöntemleri	42
6.2.1. Balkon Korkuluk Çeşitleri	42
6.3. Balkon Çiçekleri ve Saksıların Temizlenmesi	43
6.4. Masa ve Sandalye Temizleme Yöntemleri	43
6.5. Çamaşır Askısının Temizlenmesi	43
6.6. Balkon Aydınlatmalarının Temizlenmesi	43
6.7. Balkon Kapısı Temizliği	43
6.8. Balkon Zeminin Temizlenmesi	44
6.9. Temizlik Sırasında Gerekli Güvenlik Önlemlerini Alma	44
UYGULAMA FAALİYETİ	45
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	47
ÖĞRENME FAALİYETİ - 7	48
7. ODA BUKLET MALZEMELERİNİ YERLEŞTİRME	49
7.1. Buklet Malzemesi Tanımı	49
7.2. Buklet Malzemesinin Önemi	49
7.3. Buklet Malzemesi Çeşitleri	51
7.3.1. Kırtasiye Çeşitleri	51
7.3.2. Otel Bilgi Kartları	51
7.3.3. Kapı Kolu Talimatları	52
7.3.4. Çamaşır Listesi	53
7.3.5. Çamaşır Torbası	55
7.3.6. Konuk Eşantiyon Malzemeleri	56

7.4. Anket Formları.....	57
7.5. Buklet Malzemeleri Yerleştirme Kuralları.....	57
UYGULAMA FAALİYETİ	58
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	60
MODÜL DEĞERLENDİRME	61
CEVAP ANAHTARLARI	62
KAYNAKÇA	64

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	811ORK020
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Oda İşlemleri
MODÜLÜN TANIMI	Oda işlemlerini yapma ve banyo donanımlarını temizleme ile ilgili konuların verildiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40 / 32
ÖNKOŞUL	Zemin Temizliği modülünü almış olmak.
YETERLİK	Oda işlemlerini yapmak.
MODÜLÜN AMACI	<p>Gerekli ortam sağlandığında, kat hizmetleri tekniklerine uygun olarak oda hazırlayabilmek.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Kat hizmetleri departmanında tesis kurallarına uygun olarak pas anahtarı teslim işlemlerini eksiksiz hazırlayabilmek.➤ Kat hizmetleri departmanında konuk odası giriş işlemlerini kuralına uygun olarak doğru ve eksiksiz yapabilmek.➤ Kat hizmetleri departmanında tesis kurallarına göre odayı doğru olarak havalandırabilmek.➤ Kat hizmetleri departmanında oda arızalarını tespit ederek ilgililere doğru olarak iletebilmek.➤ Kat hizmetleri departmanında temizlik tekniklerine uygun olarak mini bar temizleyebilmek.➤ Kat hizmetleri departmanında temizlik tekniklerine uygun olarak balkon donanımlarını temizleyebilmek.➤ Kat hizmetleri departmanında tesis özelliklerine göre doğru ve eksiksiz olarak oda buklet malzemelerini yerleştirebilmek.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, işletme, kütüphane, atölye, ev, bilgi teknoloji ortamları vb. Donanım: Televizyon, DVD, VCD, projeksiyon, bilgisayar

**ÖLÇME VE
DEĞERLENDİRME**

- Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazanılan bilgileri ölçerek kendinizi değerlendirebileceksiniz.
- Modül sonunda öğretmeninizin uygulayacağı ölçme araçlarıyla modülde kazandığınız bilgi ve beceriler değerlendirilecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Küreselleşen dünyamızda hareketliliğin artmasıyla birlikte turizm sektörü, önemli bir gelişme içerisinde. Dünya ve Türkiye ekonomisinde turizm sektörü gitgide ağırlığını ve önemini arttırmaktadır. Turizmin önemi, yarattığı katma değer ve emek, yoğun bir sektör olması sebebiyle oluşturduğu yüksek istihdam olanaklarından kaynaklanmaktadır. Bunlarla beraber ülkeye kazandırdığı döviz, sağladığı sosyal faydalar, ülke tanıtımına katkıları gibi faydalarıyla ülkemiz için turizm vazgeçilmez bir sektördür.

Konaklama hizmetleri, konuğun mutlu ve huzurlu bir tatil geçirmesinde önemli bir yer tutmaktadır. Güzel düzenlenmiş odada, rahat yatakta uyuyan konuklar, iyi dinlenmiş ve zinde olarak uyanırlar, güne mutlu başlarlar. Çünkü konuklar temizlik, düzen, konfor, güven ve en önemlisi evindeki ilgi ve rahatlığı aramaktadır. Bu istekleri onların en tabii haklarıdır.

Başarılı Temizlik İşleri, iyi seçilmiş araç ve gereçlerin, eğitilmiş ve işini bilen görevliler tarafından amacına uygun olarak yapılmasıyla gerçekleşir. Bu sektörün başarısında, kaliteli hizmeti veren kalifiye elemanın önemi çok büyüktür. Çünkü müşterilerin rahat etmesinde en önemli görevler personele düşmektedir.

Ülkemiz coğrafi konum olarak her türlü turizme uygun bölgededir. Çeşitli turistik ürünleri üreterek yılın her günü turizm faaliyeti yapılır. Ülkemiz turizmi hem dünya hem de Avrupa turizmine göre daha hızlı gelişmektedir. Ne yazık ki bu hızlı gelişme personel arzına yansımamıştır. İşletmeler eğitilmiş kalifiye eleman sorununu tam olarak çözebilmiş değildir.

Bu mesleği seçerek hayatınızda isabetli bir kararı almış bulunuyorsunuz. Turizm sektöründe, her geçen gün kalifiye eleman ihtiyacı artmaktadır. Sektörde çalışan elemanların kariyerleri yükseldikçe, gelir düzeyi de bir o kadar artmaktadır. Bu sektörde, bilgi beceri düzeyi yüksek, nitelikli elemanların iş bulamaması söz konusu değildir.

Turizm sektörüne hoş geldiniz, sizi meslektaşım olarak görmekten onur duyuyor ve başarılar diliyorum.



ÖĞRENME FAALİYETİ -1

AMAÇ

Bu faaliyetin sonunda kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, tesis kurallarına uygun olarak pas anahtarı teslim işlemlerini, eksiksiz olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Pas anahtarı ne demektir ve ne işe yarar? Araştırınız. Kat hizmetleri alanında pas anahtarıyla ilgili konularda kitap, dergi ve internet taraması yapınız.
- Bulduğunuz ortamdaki konaklama tesislerinde çalışan genel kat yöneticileri (house keeper) ile görüşerek pas anahtarı ve pas anahtarı işlemleri hakkında bilgi alınız. Toplanan dokümanları bir rapor haline getirerek sınıf ortamında sunu yapınız.

1. PAS ANAHTARLARI

1.1. Pas Anahtarı Tanımı:

Housekeeping (Kat Hizmetleri) Bölümünün tüm otele yayılan işlerini aksatmamak ve işlerini seri bir şekilde yapmak için Housekeeping yöneticisi ve personelinin kullandıkları yedek anahtarlara pas anahtarı denir.

1.2. Pas Anahtarı Özellikleri:

Pas anahtarlarının özellikleri ve sınıflandırılması aşağıdaki gibidir:

➤ **Seksiyon (bölüm) Pas Anahtarı:**

Yalnızca günlük oda hizmeti verilirken fiziki koşullara uygun olarak oluşturulan seksiyondaki odalara giriş yapılabilen bir tek anahtardır. Konuk oda temizliğinde görevlendirilen temizlik görevlilerinin kullanımı için oluşturulmuştur.

➤ **Kat (seksiyon) pas anahtarı:**

Yalnızca bir kattaki konuk odalarına giriş yapabilen bir tek anahtardır. Konuk katlarında görevlendirilen Housekeeping Şeflerinin kullanıma için oluşturulmuştur.

➤ **Katlar (bölüm) pas anahtarı:**

Tesisteki tüm konuk odalarını açabilen giriş yapabilen bir tek anahtardır. Housekeeping yöneticisi ve yardımcılarının kullanım yetkisi olmalıdır.



Resim 1.1 Pas anahtarı

➤ **Bina Pas Anahtarı (acil durumlar için):**

Tesisteki tüm alanlara giriş yapabilen bir tek anahtardır. Tesis Genel Müdüründe ve Ön büro veya Güvenlik ofisinde bulunabilir. Güvenlik açısından bölüm yöneticisinin üstünde taşınması risklidir. Gerekliğinde ve acil durumlarda muhafaza edildiği birimden, kullanım amacı belirtilerek imza karşılığı alınır ve iade edilir.

Ayrıca tesisteki anahtar sistemi tip olarak iki çeşittir.

- Metal anahtar sistemi
- Elektronik anahtar sistemi

Elektronik anahtar sisteminin, konuk ve tesis güvenliği açısından avantajları vardır. Sistemde anahtar yetkilendirme fonksiyonları gelişmiştir. Bu sistem daha çok yeni tesislerde görülmekle beraber, diğer tesisler de zamanla bu sisteme geçmektedir.

1.3. Pas Anahtarlarını İlgili Birimlerden Teslim Alma , Kullanma ve Teslim Etme Kuralları

Pas anahtarlarını ilgili bölümden teslim alma ve kullanma kuralları aşağıdaki gibidir;

- Anahtar kullanıldığı amaç veya yerlere göre numaralanır veya kodlanır.
- Anahtarlar her zaman için anahtar halkasına bağlanır.
- Yukarıda belirtilen pas anahtarları ve Housekeeping depo anahtarları, Housekeeping ofisinde bulunan kilitli anahtar dolabında güvenli bir şekilde muhafaza edilir.
- Anahtar dolabı kilitli durur ve anahtarlar Housekeeping Yöneticisinin belirlediği kişilere zimmetlenir.
- Yetkili kişi, kullanımında gerekli olan anahtarları, kullanıcıya imza karşılığı teslim edip, imza karşılığı iade alır. (**Şekil 1. 2.**)
- Yapılan işlemler anahtar kontrol defterine işlenir.
- Personel anahtarı imzalayarak aldığı için, bunun korunmasından ve yetkiliye teslim edilmesinden sorumludur.
- Kullanan kişi dışında anahtar asla başkasına verilmez.
- Anahtarlar konuklara oda kapısı açmak için asla kullanılmamalıdır.
- Anahtar dolabında, eksik veya kaybolma durumu olmaması için, her vardiyanın sorumlusu anahtarı eksiksiz teslim almaktan ve vardiya sonunda eksiksiz teslim etmekten sorumludur.
- Eksik veya kayıp anahtarlar derhal güvenliğe bildirilir ve gerekli tesis güvenlik uygulamaları yapılır.
- Personelin ihmalinden dolayı anahtar kaybolursa; gerekli disiplin kuralları uygulanır.



Şekil 1.1. Tüm personel kendisine teslim edilen anahtardan sorumludur

ANAHTAR KONTROL DEFTERİ

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

Şekil 1.2: Anahtar kontrol defteri

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Pas anahtarını tanımlayınız.➤ Pas anahtarlarının özelliklerini ve çeşitlerini belirleyiniz.➤ Pas anahtarlarını ilgili birimlerden teslim alma kurallarını belirleyiniz.➤ Pas anahtarlarını kullanma teslim etme şartlarını belirleyiniz.➤ Pas anahtarlarını ilgili birimlere teslim etme şartlarını belirleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Pas anahtarlarının çeşit ve özelliklerini tanıyınız.➤ Pas anahtarlarını ilgili birimlerden teslim alma kurallarını öğreniniz.➤ Size verilen pas anahtarını hiç kimseye vermeyiniz.➤ Pas anahtarlarını müşterilere kapı açmak için asla kullanmayınız.➤ İşyeri çalışma prosedürlerine uygun olarak pas anahtarını kullanmaya çalışınız.➤ Pas anahtarlarını teslim alma ve teslim etmeye özen gösterin, bunları işletme kurallarına göre yapınız.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyeti ile yapmış olduğunuz çalışmaları x işareti ile değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	İlgili birimden doğru pas anahtarlarını teslim aldınız mı?		
2	Teslim alma esnasında anahtar kontrol defterini eksiksiz ve doğru olarak doldurup imzanızı attınız mı?		
3	Pas anahtarlarını işletme kurallarına uygun kullandınız mı?		
4	Pas anahtarını kaybetmemek ve başkalarına kullandırmamak için gerekli önlemi aldınız mı?		
5	İşiniz bittikten sonra pas anahtarlarını işletme kurallarına uygun olarak ilgili birimlere teslim ettiniz mi?		
6	Teslim esnasında anahtar kontrol defterini eksiksiz ve doğru olarak doldurup imzanızı attınız mı?		
7	Zamanınızı iyi kullandınız mı?		

Pas anahtarı teslim alma, kullanma ve teslim etme ile ilgili yapmış olduğunuz çalışmayı değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerden hangisi tesisteki tüm konuk odalarını açabilen bir tek anahtardır?
 - A) Seksiyon pas anahtarı
 - B) Kat pas anahtarı
 - C) Katlar(bölüm) pas anahtarı
 - D) Bina pas anahtarı
2. Konuk oda temizliğinde görevlendirilen temizlik görevlilerin kullanımı için verilen pas anahtarı aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Bina kat anahtarı
 - B) Kat pas anahtarı
 - C) Katlar(bölüm) pas anahtarı
 - D) Seksiyon pas anahtarı
3. Tesisteki tüm alanlara giriş yapabilen tek anahtar olan bina pas anahtarı kimde bulunur?
 - A) Temizlik görevlilerinde
 - B) Housekeeping şeflerinde
 - C) Housekeeping yöneticisinde
 - D) Tesis genel müdüründe
4. Tesislerdeki anahtar sistemi kaç çeşittir?
 - A) 1 (bir) çeşit
 - B) 2 (iki) çeşit
 - C) 3 (üç) çeşit
 - D) 4 (dört) çeşit
5. Eksik ve kayıp anahtarlar için hangi işlemler yapılır?
 - A) Otele giriş-çıkışlar durdurulur ve aranır.
 - B) Vardiya sorumlusuna sorulur.
 - C) Derhal güvenliğe haber verilir ve gerekli tesis güvenlik uygulamaları yapılır
 - D) Otel müdürüne haber verilir

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız.

Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetinizi tekrarlayınız. Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ - 2

AMAÇ

Bu faaliyetin sonunda kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, konuk odası giriş işlemlerini kuralına uygun olarak doğru ve eksiksiz yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Kat hizmetleri alanında konuk odası giriş işlemleri konusu ile ilgili kitap, dergi ve internet taraması yapınız.
- Bulduğunuz yerdeki konaklama tesislerindeki konuk odası giriş işlemlerinin nasıl yapıldığını araştırınız.
- Konuk odası kapı kartları hakkında araştırma yapınız.
- Toplanan dokümanları bir rapor haline getirerek sunu yapınız.

2. KONUK ODASI GİRİŞ İŞLEMLERİ

2.1. Konuk Odası Kapı Kartları Çeşitleri ve Özellikleri

2.1.1. D.N.D (Do Not Disturb- Lütfen Rahatsız Etmeyiniz) Kartı

Bütün konuk odalarında konuğun özel yaşamına saygı için konulan ve istenmediği zamanlarda konuğun rahatsız edilmemesine yarayan karta D N D (Do Not Disturb- Lütfen Rahatsız Etmeyiniz) kartı adı verilir. İstisnasız bütün konuk odalarına bu karttan konulur. DND kartının diğer yüzünde ise genelde, Please Make Up Room Now (Lütfen Odayı Şimdi Hazırlayınız) ibaresi yer alır.



Şekil 2.1 Rahatsız etmeyiniz ve lütfen odamı temizleyiniz kartı

2.1.2 Temizlik İsteyiyorum Kartı

Genellikle otellerde bu ad altında Şekil 2,1'de görülen "Rahatsız Etmeyiniz Kartları" kullanılmaktadır.

Temizliğe giden kat görevlisi müşteri odasının kapı tokmağında bu kartı gördükten sonra temizlik işlemi için müşteriyi rahatsız etmez.

2.1.3. Arıza Bildirim Kartı

- Konukların memnuniyetini sağlamak için, tesis içinde oluşabilecek teknik arızaları en kısa zamanda ilgili birimlere aktararak tamir ya da bakım yapılması için kullanılan formlara denir.
- Oluşabilecek arızalar çabucak giderilebilirse otelde kaliteli hizmet standardı sağlanmış ve yatırım korunmuş olur. Odalarda oluşan arızalar Housekeeping Bölümü ya da müşteri tarafından fark edilebilir. Bu nedenle iki ayrı arıza bildirim formu hazırlanabilir.
 - Konuklar için hazırlanan arıza bildirim formu (Şekil 2.2)
 - Personel için hazırlanan arıza bildirim formu(Maintenance Work Order) (Şekil 2.3)

TEKNİKSERVİS ARIZA FİŞİ		
Lütfen aşağıdaki arıza ile ilgileniniz.		
№ 0238		
DEPARTMAN :	:	
KISIM :	:	
ONAYLAYAN :	:	
TARİH :	SAAT :	
TESLİM ALAN :	SAAT :	
Yukarıda yazılı arıza ile ilgili olarak yapılan işler		
KULLANILAN MALZEMELER		TARİH :
Sıra no	Kod no	SAAT :
ARIZAYI ONARAN	KISIM ŞEFİ	TEKNİK MÜDÜR

ODA BAKIMI	
Odanızı hazırlarken bütün dikkatimize rağmen gözümüzden kaçmış bir eksiklik ya da teknik arıza varsa lütfen durumu bu forma yazıp oda kapınızın boş koluna asınız. Problem en seri biçimde giderilecektir. Teşekkürler	
Oda No:.....	Tarih: / /200.....
Saat:.....	

Şekil 2.2 Müşteri arıza formu

Şekil 2.3 Personel için hazırlanan arıza formu(Maintenance Work Order)

2.1.4. Uyandırma Kartı

Sabah erken uyandırılmak isteyen müşteriler, bu isteklerini resepsiyona bildirirler. Resepsiyon bu bilgileri santrale iletir. Santral ise "Sabah Uyandırma Cetveli" (Morning Call Sheet Şekil2.4) adı verilen belgeyi düzenleyerek sırası geldikçe odaları arayarak müşterileri uyandırır. Her gün için ayrı bir belge düzenlenir. Bunu yapan santral memuru çok dikkatli olmalıdır. Çünkü müşteri asla erken ve geç uyandırılmamalıdır.



.../.../2005

5.00'dan önce		5.00	5.30	6.00	6.30	7.00	7.30	7.45	8.00	DÜŞÜNCELER
Saat	Oda Nu									

Şekil 2.4: Müşteri uyandırma kartı

2.1.5. Kahvaltı Kartı

Kahvaltıya inemeyecek müşteriler için otel odalarına otelin sunduğu kahvaltı çeşitlerini gösteren ve müşterilere istedikleri kahvaltı seçeneğini sunan kartlara Kahvaltı Kartı denir.(Şekil2.5)

ODA KAHVALTISI



YATMADAN ÖNCE İŞARETLEYİP
KAPININ DIŞINA ASINIZ

ARZU EDİLEN SPARŞLERİN DARE İÇİNE ALMANIZ VE
İSTENİLEN SPARŞ MİKTARININ BELİRTİLMESİNİ İZİN EDERİZ.

KONTINENTAL KAHVALTI

TL 1200/- 15 SERVİS VE % 3 VERGİ

İSTENİLEN ÇEŞİTLER:

MEYVALAR	VEYA	MEYVALAR	İÇİCELİK
<input type="checkbox"/> PORTAKAL		<input type="checkbox"/> MEYVANA GÖRE	<input type="checkbox"/> ÇAY
<input type="checkbox"/> ÇOKMATES		<input type="checkbox"/> 1/2 GİYELURT	<input type="checkbox"/> AMERKAN KAH VE
<input type="checkbox"/> GİYELURT		<input type="checkbox"/> ELMA	<input type="checkbox"/> NESCAFÉ
		<input type="checkbox"/> KAYSI	<input type="checkbox"/> KAHVALTI

EMEK ÇEŞİTLERİ	İÇİCELİK
<input type="checkbox"/> YOĞURT	<input type="checkbox"/> REÇEL VE MARMELAT
<input type="checkbox"/> ÇOCUKSARJE VE KOL EMEK	<input type="checkbox"/> BAL
<input type="checkbox"/> BÜYE İZMİR	

Şekil 2.5: Kahvaltı kartı

2.2. Kapı Kartları Özelliğine Göre Yapılacak İşlemler

2.2.1. DND Kartı ve Yapılacak İşlemler

DND 'DO NOT DISTURB' (Lütfen Rahatsız etmeyiniz) kartı misafirlerimizin odalarına girilmesini istemedikleri zamanlarda kapı kollarına dıştan astıkları kapı kolu talimatnamesidir.



Resim2.1 DND kartı asmış müşteri rahatsız edilmemelidir.

Misafirin DND kartını asmış ve mesai saatleri içerisinde kaldırmamış olduğu durumlarda room maid '**Kapımızda rahatsız etmeyiniz kartı olduğu için odanız temizlenememiştir.**' ibareli kartı kapı koluna DND kartının üzerine asar. Misafir daha sonra temizlik istemesi halinde resepsiyonu ararsa odasının temizliği yapılır. DND odalar hergün akşam Housekeeping raporunda belirtilir.

Bir gün sonrasında DND ve UYARI kartını kaldırmayan oda misafirine şeflerin aracılığı (dil problemlerinde resepsiyon aracılığı) ile telefon edilerek öncelikle rahatsız edildiği için özür dilenerek misafirin sıhhati, bir şeye ihtiyacı olup olmadığı sorulur. Misafirin isteğine göre odası temizlenir.

Misafir telefon ile aranıp odasında bulunamadıysa odaya Housekeeping ve Güvenlik departmanlarından yetkili iki personelle kapı çalınarak girilir. Misafir içerde ise durum açıklanarak bir isteği olup olmadığı sorulur. Misafirin isteği doğrultusunda odası yapılır. Misafirin sağlık problemi karşısında otel doktorundan yardım alınır.

Misafirin odada olmadığı koşullarda odadan temizlik yapılmadan çıkarılır.

2.2.2. Temizlik İstemiyorum Kartı ve Yapılacak İşlemler

Bakınız temizlik istemiyorum kartı ve özellikleri.

2.2.3. Arıza Bildirim Kartı İşlemleri

Arıza bildirim formu müşteriler ve personel için olmak üzere iki çeşittir (Bakınız Şekil 2.2 ve 2.3)

- **Konuk Arıza Formu İşlemleri:** Konuk tarafından doldurulmuş form, Housekeeping görevlileri tarafından görüldüğü anda hemen Teknik Servise bildirilir. Teknik Servis bu arızaya öncelik tanımalı ve en kısa sürede gidermelidir. Kat görevlisi arızayı, aynı zamanda şefine bildirmeli ve takip etmelidir. Mesai saatinde arıza giderilmezse, bir sonraki vardiyaya devredilmelidir. Arıza giderildiğinde ise, Housekeeping görevlileri, arıza yerini kontrol edip, etrafın düzenini sağlamalıdır.
- **Personel Arıza Formu İşlemleri:** Personel için hazırlanan form en az iki nüsha olmalıdır. Üzerinde sıra numarası bulunur ve şefler sorumlu oldukları alanları kontrol ederken rastladıkları her arıza için ayrı form düzenler. Düzenlenen formun bir nüshası, Housekeeping Yöneticisinin' de toplanır. Diğer nüsha ise Teknik Servise gönderilir. Teknik Servis arızaları giderdikten sonra veya arızayı gideremiyorsa nedenini arıza formuna yazarak Housekeeping'e geri verir. Şefler, Teknik Servisten gelen formları, ellerindeki nüshalarla karşılaştırıp, giderilen arızaları bizzat kendileri kontrol ederler. Giderilen arıza formları eşlenerek belirli bir süre için saklanır. Giderilmeyen arıza formları Teknik Servis tarafından sebebi yazıldığı için tekrar bildirimde bulunulmaz. Ancak arızalı odalar kesinlikle konuk kullanımına sunulmamalıdır.

2.2.4. Uyandırma Kartı İşlemleri

Sabah uyandırılmak isteyen müşteriler, bu isteklerini resepsiyona bildirirler. Resepsiyon bu bilgileri santrale iletir. Santral ise "Sabah Uyandırma Cetveli" (Morning Call Sheet) adı verilen belgeyi tanzim ederek (**Bakınız Şekil 2.4**) sırası geldikçe odaları arayarak müşterileri uyandırır. Her gün için ayrı bir belge düzenlenir.

Müşteriler tam zamanında uyandırılmalıdır. Asla erken veya geç uyandırılmamalıdır. Müşteri iki defa aranarak rahatsız etmemelidir. Müşteri ilk defa uyandığında asabi olabilir. Bu nedenle uyandıran memur yumuşak bir ses tonuyla uyandırmalıdır. Uyandırdığı müşterinin oda numarasının karşısına uyandırıldı manasına gelen bir işaret konur.

2.2.5. Kahvaltı Kartı İşlemleri

Oda temizliği esnasında, müşteri odasına kahvaltıya inemeyecek müşteriler için odaya kahvaltı kartı konulur. Müşteri bu kartı inceleyerek istediği kahvaltı seçeneklerini işaretleyerek ya kapıya asar ya da bu karta bakarak oda servisinden sipariş eder.

2.3. Konuğun Sözlü İsteğine Göre Yapılacak İşlemler



Resim 2.2: Müşterinin uygun sözlü istekleri yerine getirilmelidir.

Müşteri isteklerini yerine getirmede ilk dikkat edilecek şey müşterilerle iletişimi kurup çalışan personele bilgi sağlayan kapı kartlarıdır. Personel kapı kartlarında yer alan bilgiye göre hareket ederek müşteri isteklerini karşılamaya çalışır. Bununla beraber müşterilerin kapı kartları hariç sözlü istekleri olursa; bu istekler de geri çevrilmez. Müşteriden sözlü isteklerini alan personel kendisi yapabiliyorsa müşteri isteğini hemen yerine getirir. Eğer onu aşan bir şey ise derhal şefini haberdar eder. Şefin inisiyatifi ile yapılacak bir istekse yerine getirilir. Yapılamayacak bir istek ise müşteri kırılmadan niçin yapılamayacağı açıklanmalıdır.

2.4. Oda Görevlisinin Konuk Odası Kapı Vurma Teknikleri

Temizlik için müşteri odasına gidildiğinde şöyle davranılır:

- Öncelikle aksine bir talimat olmadıkça temizlik işlemine müşterilerin ayrıldıkları odalardan başlamak gerekmektedir.
- Müşteri odalarının kapıları üzerinde, kapının içeriden kapalı olduğunu gösteren işaret veya kapı üzerinde “lütfen rahatsız etmeyiniz” levhası asılmışsa, oda görevlisi kesinlikle oda kapısını çalmamalı, müşteri rahatsız edilmemeli, sessizlik ilkesine uyulmalıdır.
- Belli bir süre geçtiği halde, odaya girilemiyorsa, durum kat yöneticisine bildirilmelidir. Çünkü müşterinin rahatsızlanması, hastalanması söz konusu olabilir. Oda görevlisi odaya giremediği durumlarda, söz konusu durumu bildiren raporu doldurmadan işten ayrılmamalıdır.
- Odalara sessiz, gürültüsüz yaklaşılmalı; temizlenecek odanın kapısının içerdeki kişinin duyacağı şekilde üç defa kısa aralıklarla çalınması gerekir (her vuruş arasında artan bir ses tonu ile Housekeeping diye seslenilir)



Şekil 2.6 Müşterinin odasına kapı vurulmadan girilmemelidir.

- Cevap alınmadığı takdirde pas anahtarı ile kapı yarım açılarak Housekeeping diye seslenilir, ses gelmiyorsa içeri girilir.
- Kapının çalındığını duymamış, uyuyan veya banyoda bulunan misafir olasılığına karşı hazırlıklı olunmalıdır.
- Önceden odanın boş olduğu bilirse dahi, kapı vurulmadan asla içeri girilmemelidir.
- Oda kapısına anahtar, yüzük vb. gibi sert maddelerle vurulmayıp, parmakların oynak yeri ile vurulmalıdır.
- Müşteri içerde ise, “oda görevlisi” diye kendini tanıtmalı, temizliğin şimdi mi, yoksa sonra mı yapılmasını arzu ettiği sorularak alınan cevaba göre hareket edilmelidir.
- Boşalmış oda temizliği yapılırken, kapı mutlaka açık tutulmalı, kapıya “oda görevlisi ” levhası asılmalıdır.

2.5. Konuk Odası Temizlik Kuralları

2.5.1. Konuk Eşyalarına Yapılan İşlemler

- Oda görevlileri, temizlik için odaya girer girmez odaya hızlı bir şekilde göz gezdirmelidir. Bu işlem müşteri tarafından unutulmuş eşya ya da hasar tespiti içindir. Unutulan ve hasar gören eşyalar için ayrı tutanak tutulur.
- Müşterilere ait valiz, çanta, handbag (el çantası), cüzdan ve mücevher kutusu gibi özel eşyalar kesinlikle karıştırılmamalıdır(Merak için olsa dahi).
- Yatak, koltuk gibi eşyalar üzerindeki giyim eşyaları düzgün bir şekilde dolaba asılmalıdır.
- Müşterilerin mektup vs. gibi eşyalarına karşı merak duyulmamalı, açıkta bile olsa kesinlikle karıştırılıp okunmamalıdır.
- Müşteriye ait gazete, dergi gibi şeyler düzgün bir şekilde masaya yerleştirilmelidir.
- Yatak takımları toplanırken müşterinin şahsi eşyasının bulunup bulunmadığı dikkatlice kontrol edilip takımlar öyle toplanmalıdır.

2.5.2. Konuk Eşyalarına Gerekli Güvenlik Önlemlerini Alma

- Otelde konaklayan müşterilerin can ve mal güvenliklerinden otel birinci derecede sorumludur. Bu yüzden oda görevlileri temizlik için odaya girdiklerinde güvenliğe azami dikkat etmek zorundadırlar.
- Boşalmış oda temizliği yapılırken, kapı mutlaka açık tutulmalı, kapıya “oda görevlisi” levhası asılmalıdır. Bazı müşteriler tekrar odalarına geldiklerinde kendilerini güvenli hissederler. Yanlış anlaşılmanın önüne geçilir.
- Temizlik yaparken odanın sahibi olmadığından emin olunmayan kişilere oda açılmamalı, başka kişiler kesinlikle odaya alınmamalıdır.

- Temizlik için girilen müşterili odalarda, açıkta bırakılmış değerli eşya ve para var ise durum kat şefine haber verilerek rapor tutulur. Mümkünse temizlik kat şefinin refakatinde yapılır.
- Oda müşterisi bile olsa oda kapısı açılması istendiğinde kapı kesinlikle açılmamalı, müşteri resepsiyona yönlendirilmelidir.
- Deodorant, parfüm ve makyaj malzemeleri düzeltilebilir; ancak kesinlikle denenmemelidir.
- Müşteri odasının açık olduğu görülürse, içeride birisi olup olmadığı kontrol edilip kapı yavaşça kapatılır.
- Kapı üzerinde veya lavabolarda anahtar bulunmuşsa, anahtarın saat kaçta bulunduğunu gösteren bir tutanakla anahtar resepsiyona teslim edilir.
- Oda görevlisi olabilecek ilk hırsızlık olayında ilk sorguya çekilecek olanın kendisi olduğunu iyi bilip ona göre dikkatli davranmalıdır.



Şekil 2.7 Otelde güvenlik önlemlerine çok dikkat edilmelidir

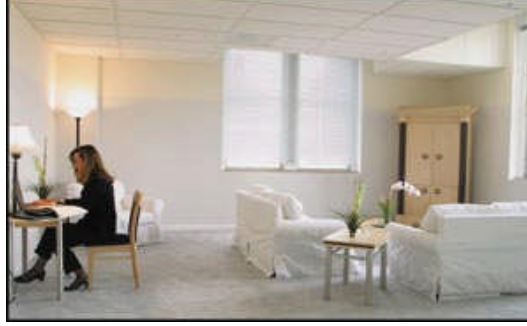
2.5.3. Sır Saklama

- Oda müşterinin mahrem alanı olduğu için oda görevlisi müşterinin birtakım sırlarına ortak olabilir. Bu durumlarda oda görevlisi kesinlikle gördüğü veya şahit olduğu şeyler hakkında hiç kimseye bilgi alışverişi, dedikodu yapmamalıdır. Bu müşterinin özel hayatını ihlal demektir.

2.6. Konuğun Temizlik Sırasında Odada Olduğu Durumlarda Yapılacak İşlemler

Konuk odasında iken temizlik işlemi şöyle yapılır:

- Temizliğe başlamadan önce kapıda DND kartının asılı olup olmadığına dikkat edilmelidir.
- DND kartı asılı değilse, kapı tıklatılır “Housekeeping” veya “oda görevlisi” şeklinde seslenilmelidir.
- İçerden ses gelip, kapı açıldığında müşteri selamlanmalıdır.
- Müşteriye temizlik isteyip istemediği sorulur. Çünkü müşteri temizliğini daha sonra isteyebilir. Müşteri temizlik istememişse teşekkür edilerek oda terk edilmelidir.
- Eğer müşteri kendisi odadayken temizlik istemişse böyle durumlarda yatakların yapılması, yerlerin süpürülmesi ve tozların alınması işlemi müşterinin rahat ve huzurunu bozmayacak şekilde yapılmalıdır.
- Meşgul odaları temizlerken çevrede hasar olup olmadığına, eksilen, kırılan vazo, aksesuar vb. gibi şeylere dikkat edilmelidir.



Resim 2.3: Müşteriye temizlik isteyip istemediği sorulmalıdır.

- Müşteriye ait özel eşyalar düzeltilmeli, ancak merak edilerek kurcalanmamalıdır.
- Müşteriye ait hiçbir kâğıt, not atılmamalıdır; çünkü önemsizmiş gibi görünen küçük bir not müşteri için çok önemli olabilir.
- Işıklar ve diğer elektrikle cihazlar kontrol edilmelidir.
- Ortalıkta bulunan ve boş gibi duran sigara paketi, kül tablası kontrol edilmelidir.
- Bir Oda görevlisi müşterinin kendisine verebileceği bir hediyeyi alırken çok dikkat etmelidir. Böyle bir durumda yanlış anlamaları sebep olmamak için müşteriye hediye olarak verdiğine dair bir kâğıt yazdırılıp kat yöneticisine durum açıklanırsa daha sağlıklı olur.
- Odaların diğer temizliği aynen boş odaların temizliği gibi yapılır.

2.7. Konuğun Temizlik Sırasında Konuk Odaya Geldiği Zaman Gösterilecek Davranışlar

Meşgul odaların temizlenmesi için uygun bir zaman tayin etmek mümkün olmayabilir. Genellikle erkek müşteriler, kahvaltıdan sonra dışarı çıkarlar ve akşama kadar gelmeyebilirler. Ancak bayan müşteriler odayı bu kadar çabuk terk etmeyeceği gibi terk etse bile sık sık odaya gelebilir. Böyle bir durumda oda görevlisi temizlik yapmasında bir sakınca olup olmadığını sorar. Eğer sakıncası varsa başka bir odanın temizliğine geçer. Yoksa işine devam eder.



Resim 2.4: Bayan müşteriler odayı çabuk terk etmeyebilir.

2.8. Konukların Ayrıldığı Boş Odalarda Uygulanan Temizlik Yöntemleri

Boş odaların temizliği aşağıda gösterildiği gibi yapılır.

- Kapı çalınır, beklenir.
- Orta tonlu bir sesle “Housekeeping” diye seslenilip, içeri girilir.
- Temizlenecek odanın kapısına “oda görevlisi” levhası asılır.
- Bütün lambalar kontrol amacıyla yakılır.
- Perde ve pencereler açılarak oda havalandırılır.
- Odada müşterilerin herhangi bir şey unutup unutmadıkları, odada herhangi bir zarar ve kayıp eşya olup olmadığına bakılır.
- Varsa oda servisi tepsi veya arabası dışarı çıkarılır. Ya da alması için oda servisi aranır.
- Yataklardaki kullanılmış tüm yatak takımları kirli havlu ve çamaşırlar toplanır.
- Kül tablaları, çöp boşaltılıp temizlenir.
- Kirli bardaklar yıkanıp yerine konur.
- Odanın banyosu usulüne göre temizlenir.
- Müşteri yatağı yapılır. (**bakınız standart yatak yapma oda düzenleme modülü**)
- Yerler ve halılar temizlenir.
- Mobilya ve eşyaların tozu alınır.



Resim2.5:Müşteri yatağı itina ile yapılır.

- Oda temizliği son bir defa daha gözden geçirilir ve gerekli kontroller yapılarak oda kontrol raporu düzenlenir.
- Bütün pencereler, perdeler kapatılır, lambalar söndürülür.
- Oda kapısı kilitlenerek kapının da tozu alınır.
- Kapıya asılmış olan “Oda Görevlisi” levhası kaldırılır.

2.9. Kullanılmamış Boş Odalara Yapılacak İşlemler

Kullanılmamış odaların temizliği aşağıdaki gibi yapılır.

- Öncelikle kullanılmamış odaların kontrolü yapılır. Eğer herhangi anormal bir durum varsa kat yöneticisine bildirilir.
- Kullanılmamış odalarda pencere ve perdeler açılarak oda havalandırılır.
- Bütün elektrikli aletler ve lambalar kontrol edilir.
- Odanın tümü tekrar gözden geçirilir.
- En son odanın tozu alınarak, oda tekrar kontrol edildikten sonra dışarı çıkarılır.

2.10. Konuk odalarında Uyulması Gereken Nezaket Kuralları

Konuklara daima güler yüzlü davranılmalıdır.

- Ekstra istekleri olduğu zaman, olanaklar ölçüsünde yerine getirilmelidir.
- Yerine getirilemeyecek makul istekler için başka bölümlerden yardım istenilmelidir.
- Konuk ile olan samimiyet daima ölçülü olmalıdır. Onların samimi davranışları kötüye kullanılmamalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk odası kapı bilgi kartlarını kontrol ediniz.➤ Bilgi kartlarına uygun yapılacak iş ve yöntemleri belirleyiniz.➤ Konuk odası temizlik yöntemlerini belirleyiniz.➤ Ayrılan konuk odalarının temizlik yöntemlerini belirleyiniz.➤ Boş odalara yapılacak işlemleri belirleyiniz.➤ Belirlediğiniz yöntemleri göre uygun hazırlık yapınız.➤ Hazırlığınızı kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk odası kapı bilgi kartlarının anlamlarını önceden öğreniniz.➤ Kapı kartının özelliğine göre belirlenen iş yöntemlerini uygulayınız.➤ Konuk kapılarını kurallara uygun vurunuz.➤ Konukların kaldığı odalarda temizlik yapmadan önce müşteriye temizlik isteyip istemediğini sorunuz.➤ İşiniz bittikten sonra kontrolü iyi yapınız.➤ Zamanı iyi kullanmaya özen gösteriniz.➤ Meslek ahlakına uygun davranınız.➤ Üniformanızı giyiniz.➤ Detaylara özen gösteriniz➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ Pratik olunuz.➤ Malzemeleri ergonomi kurallarına uygun taşıyınız.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyeti ile yapmış olduğunuz çalışmaları x işareti ile değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Üniformanızı giydiniz mi?		
2	Konuk odası kapı bilgi kartlarını iyi öğrendiniz mi?		
3	Konuk odası kapı bilgi kartlarının özelliğine göre yapılacak işleri planladınız mı?		
4	Konuk odasının kapısını nazikçe vurdunuz mu?		
5	Eğer müşteri içerdeyse temizlik için izin isteniz mi?		
6	Temizliğe başlamadan kapıya “oda görevlisi” levhasını açtınız mı?		
7	Pencere ve perdeleri açıp odayı havalandırdınız mı?		
8	Odada unutulmuş ya da kayıp eşyanın olup olmadığını kontrol ettiniz mi?		
9	Müşteri odasını usulüne uygun olarak temizlediniz mi?		
10	Banyo ve lavaboları kontrol ettiniz mi?		
11	Genel düzeni kontrol ettiniz mi?		
12	Zamanınızı iyi kullandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız uygulamayı değerlendiriniz. Başarısız olduğunuz öğrenme faaliyetini tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

- Aşağıdakilerden hangisi konuk bilgi kartlarından biri **değildir**?
 - DND (Do Not Disturb-Rahatsız etmeyiniz) kartı
 - Temizlik istiyorum(Please Make Up My Room) kartı
 - Müşteri arıza formu
 - Ambar talep formu
- Temizlik için odaya giden oda görevlisi müşteri odadaysa nasıl hareket eder?
 - “İyi günler “deyip işine koyulur.
 - “Pardon” deyip dışarı çıkar.
 - Müşteriye temizlik isteyip istemediği sorulur. Alınan cevaba göre hareket edilir.
 - Kat yöneticisine sorularak onun verdiği cevaba göre hareket edilir.
- Temizlik için gidildiğinde konuk odasının kapısı nasıl **vurulmaz**?
 - Sessizce odaya yaklaşarak kapı 3 defa vurulur.
 - Odanın boş olduğu biliniyorsa direk odaya girilebilir.
 - Odadan ses gelmiyorsa pas anahtarı ile kapı yarım açılarak “oda görevlisi” diye seslenilir.
 - Kapı yüzük, anahtar gibi sert maddelerle değil parmakla vurulmalıdır.
- Resepsiyona telefon açan konuk, yüzüğünü bulamadığını söyler. Bulunmadığı takdirde işletmeyi şikâyet edeceğini belirtir. Bu durumun yaşanmaması için ne yapılmış olmalıydı?
 - Çamaşırhanede çarşaf lar kontrol edildikten sonra yıkanmalıdır.
 - Oda görevlisi yatak takımını toplarken içinde konuğa ait herhangi bir şey kalıp kalmadığını kontrol etmelidir.
 - Çarşaf lar bohça şeklinde toplanmalı dır.
 - Oda görevlisi daha dikkatli olmalıdır.
- Oda görevlisi müşterinin kendisine verdiği hediye yi nasıl almalıdır?
 - Teşekkür ederek almalıdır.
 - Müşteriden hediye kesinlikle almamalıdır.
 - Hediye yi alıp kat yöneticisine götürmelidir.
 - Müşteriye verdiği şeyin hediye olduğunu belirtmesi için bir not yazdırıp öyle almalıdır.

Sorulara verdiğiniz cevaplar ile cevap anahtarınızı karşılaştırınız, cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Yanlış cevap verdiyseniz öğrenme faaliyetinin ilgili bölümüne dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Bu faaliyetin sonunda kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, tesis kurallarına göre odayı doğru olarak havalandırabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Oda niçin havalandırılır? Araştırınız.
- Odalar nasıl havalandırılır? Çevrenizdeki otellere giderek araştırınız.

3. KONUK ODASINI HAVALANDIRMA

3.1. Havalandırmanın Önemi

İnsan hayatının önemli bir kısmı kapalı alanlarda geçer. Buna evde, işyerinde, tatilde ve diğer sosyal alanlarda geçirdiğimiz zamanlar dâhildir. İşte yaşamımızın büyük bir çoğunluğunu geçirdiğimiz kapalı ortamlardaki hava kalitesinin sağlığımız üzerine önemli etkileri olmaktadır. Geçmişte, kapalı ortamlarda bulunmanın bizi dış ortamdaki kirli havadan koruduğuna dair bir görüş içerisindeydik. Gerçekte ise çevre koruma konusunda kontrol planları yapan uzmanlar kapalı bir ortamda duran insanların iç ortam havası tarafından etkilendiğini söylemektedir. Bu durum özellikle solunum ve kalp hastalıkları olan insanlar için önemli riskler oluşturmaktadır. Özellikle endüstriyel tesislerde çalışıp büyük şehirlerde yaşayan insanlarda bu durum daha sık görülmektedir. Yapılan son araştırmaların verilerine göre ise bu risklerden ancak iç havanın kalitesinin yükseltilmesiyle insanların korunabileceği ifade edilmektedir.

Günlük hayatta çok arınık ve temiz bir ortamda yaşadığımızdan söz edilemez. Gerek evlerimizde gerek işyerimizde ve gerekse diğer sosyal ortamlarda yoğun bir toz yağmuru altındayız. Bunu her zaman fark ettiğimiz söylenemez. Bununla beraber sigara dumanı ve kokusu, yemek ve içecek kokuları, kullandığımız eşyalardan yayılan kimyasal kokular, iç ortamda oluşan nem, elektrikli aletlerin çalışırken aynı zamanda havayı ısıtması, insanlar ve diğer canlılardan kaynaklanan kokular etrafa sinerek ortamı kirletir. İnsanlar oluşan bu ortamlardan rahatsız olurlar.

İnsanların bu rahatsızlıklarının giderilmesi için iç ortam havasının kalitesinin yükseltilmesi gerekmektedir. Bunun birden fazla yöntemi vardır. Örneğin, havayı filtre ederek temizleyen bir alet kullanılabilir gibi en basitinden camları açarak da ortam havalandırılabilir. Havalandırma, kirlenen havanın temiz havayla yer değiştirmesidir. Bu ise, hava hareketi, nem ve sıcaklığın uygun olması ile sağlanır. Bunu hava dolaşımı ile karıştırmamak gerekir; çünkü hava dolaşımında hava yenilenmeden vantilatör gibi şeyler vasıtası ile yer değiştirilir.

3.2. Konuk Odası Havalandırma Yöntemleri

3.2.1. Perdelerin Açılması

Kat görevlisin temizlik için odaya girdiğinde yapacağı ilk işlerden birisi de perdeleri açarak gün ışığının odaya girmesine izin vermesidir. Gün ışığı ile oda daha aydınlık ve ferah olacağı gibi temizlikte daha rahat yapılabilir. Ayrıca güneş ışığı birtakım zararlı mikroorganizmalara karşı etkilidir.

3.2.2. Pencere veya Balkon Kapısının Açılması

Kat görevlisi perdelerden hemen sonra da pencere veya balkon kapısını açarak odayı havalandırmalıdır. Çünkü otel odaları çok çeşitli insanlar tarafından ve çok çeşitli amaçlar için kullanılmaktadır. Hiç kimse bir otele gittiğinde kalacağı odanın sigara, nem, ayak, sevmediği parfüm vb. kokularla dolu olmasını istemez. Hatta böyle bir durumdan oldukça rahatsız olur. Bu yüzden odaların temizliğiyle beraber havalandırmanın da iyi yapılması gerekmektedir.

3.3. Havalandırma Sırasında Alınacak Önlemler

➤ Rüzgârlı Hava

Kat görevlisi odayı havalandırmak için balkon kapısı ya da pencereyi açacağı zaman hava eğer rüzgârlı ise kapı ve pencereler cereyan yaparak çarpabilir. Bu da istenmeyen sonuçlar doğurabilir. Bu yüzden kat görevlisi böyle bir durumda oda kapısını kapatıp cereyana fırsat vermemelidir.

➤ Yağmurlu Hava

Hava yağmurlu ise rüzgârla beraber yağmur odaya girebilir. Halı, perde ve birtakım eşyaları ıslatıp zarar verebilir. Böyle bir durumda kat görevlisi yağmur ve rüzgârın durumunu dikkate alarak ya kapıyı ya da pencereyi açmalıdır.

➤ Güvenlik Önlemleri

Rüzgârlı havalarda pencere ya da kapı temizliği yaparken bir takım kazalar meydana gelebilir. Örneğin kapı veya pencere arasına parmaklarımız sıkışabilir, çarpma sonucu cam kırılabilir, doğramalar hasar görebilir. Yağmurlu havada yüzeyler kayganlaştığı için iş kazalarına neden olabilir. Bunları önlemek için çalışma sırasında güvenlik önlemlerinin alınması gerekir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Havalandırma yapılacak alanı belirleyiniz.➤ Havalandırılacak alanın özelliğini belirleyiniz.➤ Havalandırma sırasında alınacak önlemleri belirleyiniz.➤ Havalandırma işlemini yapınız.➤ İşiniz bittikten sonra kontrolü yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Havalandırma esnasında uygulanacak önlemleri öğrenip uygulayınız.➤ Odayı kurallara uygun havalandırınız.➤ Zamanı iyi kullanmaya özen gösteriniz.➤ Meslek ahlakına uygun davranınız.➤ Üniformanızı giyiniz.➤ Detaylara özen gösteriniz➤ Sorumluluk sahibi olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyeti ile yapmış olduğunuz çalışmaları değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Üniformanızı giydiniz mi?		
2	Havalandırılacak alanı ve özelliklerini iyice öğrendiniz mi?		
3	Havalandırma esnasında uygulanacak önlemleri aldınız mı?		
4	Odayı kurallara uygun havalandırdınız mı?		
5	Yaptığınız işi kontrol ettiniz mi?		
TOPLAM			

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız uygulamayı değerlendiriniz. Başarısız olduğunuz öğrenme faaliyeti tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Hava rüzgârlı ise oda nasıl havalandırılır?
 - A) Banyo penceresi yoluyla.
 - B) Pencere açılmaz kapıdan havalandırma yapılır.
 - C) Cereyan yapmaması için oda kapısı kapatılıp sadece bir yer açılarak.
 - D) Hava rüzgârlı ise havalandırma yapılmaz.
2. Aşağıdakilerden hangisi havalandırmayı gerektiren sebeplerden **değildir**?
 - A) Sigara dumanı ve kokusu
 - B) Yiyecek içecek kokuları
 - C) Kimyasal madde ve nem kokuları
 - D) Odaların yan yana olması
3. Oda görevlisinin odaya girdiğinde lambaları yaktıktan sonraki işi nedir?
 - A) Perdeyi ve pencereleri açarak odayı havalandırır.
 - B) Banyoyu temizler.
 - C) Çöpleri toplayarak çöp kovasına koyar.
 - D) Hemen yatak yapmaya başlar.

Sorulara verdiğiniz cevaplar ile cevap anahtarınızı karşılaştırınız. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Yanlış cevap verdiyseniz öğrenme faaliyetinin ilgili bölümüne dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ - 4

AMAÇ

Bu faaliyetin sonunda kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, oda arızalarını tespit ederek ilgililere doğru olarak iletebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Odalarda karşılaşılan arızalar nelerdir? Çevrenizdeki otellere giderek araştırınız.
- Bu arızalar karşısında neler yapılabilir? Araştırınız.

4. ARIZALI EŞYALARIN TESPİTİ

4.1. Arıza Kontrolünün Önemi

Konukların rahatı, mutluluğu ve memnuniyetini sağlamak için, tesis içinde oluşabilecek teknik arızaların en kısa zamanda ilgili birimlere aktarılarak tamir ya da bakımının yapılması gerekir. Bununla beraber en önemli konulardan birisi de arıza kontrolüdür. Otelde kullanılan tüm araçların kontrolü ilgili birimlerce aksatılmadan yapılmalıdır. Çünkü olabilecek en ufak bir aksaklık ya da arıza telafisi güç zararlar meydana getirebilir.

Oluşabilecek arızalar çabucak giderilebilirse otelde kaliteli hizmet standardı sağlanmış ve yatırım korunmuş olur. Odalarda oluşan arızalar Housekeeping Bölümü ya da müşteri tarafından fark edilebilir. Fark edilen arızalar hiç zaman geçirilmeden Teknik Servise iletilmez. Teknik Servis kendine gelen arıza ihbarlarında önceliği daima müşteriye vermelidir. Otelde oluşabilecek aksaklıklar ve arızalar ne kadar çabuk giderilirse müşteri rahatı ve huzuru da o derece bozulmamış olur(Bakınız Arıza Bildirim Formu Şekil 2.2 ve 2.3).

4.2. Elektrikli Araçların Kontrolü

Oda görevlisi odaya girdiğinde sadece temizlik yapmaz. Temizlik kadar önemli başka görevleri de vardır. Bunlardan birisi de müşterilerin kullandığı eşya ve araçların kontrolünü yapmak ve oluşabilecek aksaklıkları derhal ilgili birimlere aktarmaktır. Böylece müşterinin rahatı ve konforu bozulmadan tatiline devam sağlanacaktır.

- **Televizyon**

Oda görevlisi televizyonu açarak ve kanalları değiştirerek hem televizyonu hem de kumandayı kontrol eder.

➤ **Isıtma Sistemleri**

Oda görevlisi ısıtma ve soğutma sistemlerini ile kumanda panellerini de kontrol eder. Bu sistemlerin filtre bakımları periyodik olarak yapılır.

➤ **Saç Kurutma Makinesi**

Oda görevlisi saç kurutma makinesinin, düzgün çalışıp çalışmadığını ve kablo bağlantılarını kontrol eder.

➤ **Mini Bar**

Mini barlar oda içinde genellikle bir dolap içinde bulunan ve müşterinin restoran-bar gibi yerlere gitmesine gerek kalmadan içecek ihtiyacını gidermek amacıyla odalara konan küçük soğutucu dolaplardır. Oda görevlisi mini barın düzgün çalışıp çalışmadığını, elektrik bağlantısını ve kablosunu kontrol eder.

➤ **Müzik Yayın Sistemleri**

Bu sistemler günümüz otellerinde pek kullanılmamaktadır. Bunun yerine müzik dinlemek için uydu kanallı T.V. 'ler kullanılmaktadır. Kullanılan otellerde oda görevlisi sistemi açarak herhangi bir sorun olup olmadığını kontrol eder.

➤ **Dolap İçi Kasa (Safe Box)**

Müşterilerin değerli eşyalarını güvenle korumak için odaya konan şifreli çelik kasaları da oda görevlisi kontrol ederek bir sorun olup olmadığını kontrol eder.

4.3. Priz, Lamba Anahtarı, Lamba ve Apliklerin Kontrolü

Oda görevlisi yaptığı kontrollerde muhakkak surette priz, lamba anahtarları ve lambaları kontrol etmelidir. Çünkü bu araç ve tesisatlar müşterilerin günlük mutlaka kullandıkları şeylerdendir. Oda görevlisi bir kontrol kalemiyle prizleri, lambaları açıp kapatarak lamba ve anahtarları kontrol eder.

4.4. Mobilyaların Kontrolü

Oda görevlisi odada bulunan tüm mobilyaları kontrol ederek bir sorun olup olmadığını tespit eder. Eğer bir problem varsa derhal Teknik Servise bildirir.

4.5. Armatürlerin Kontrolü

Oda görevlisi bütün armatürleri teker teker açıp kapatarak bozuk olup olmadığını, su akıtıp akıtmadıklarını kontrol eder.

4.6. Klozet Sifonu ve Giderinin Kontrolü

Oda görevlisi klozeti çekerek doğru çalışıp çalışmadığını ve giderinde bir problem olup olmadığını kontrol eder.

4.7. Küvet ve Lavabo Giderleri Kontrolü

Oda görevlisi armatürleri açtıktan sonra biraz akmalarına izin vererek küvet ve lavabo giderlerinin kontrolünü yapıp armatürleri kapatır.

4.8. Mefruşat Grubunun Kontrolü

Oda görevlisi odadaki perde, koltuk örtüleri gibi tüm mefruşatı kontrol ederek problem varsa giderir.

4.9. Arızalı Eşyaları İlgililere Bildirmek ve Sonucunu Kontrol Etmek

Konuk tarafından doldurulmuş form, Housekeeping görevlileri tarafından görüldüğü anda hemen Teknik Servise bildirilir. Teknik Servis bu arızaya öncelik tanınmalı ve en kısa sürede gidemelidir. Kat görevlisi arızayı, aynı zamanda şefine bildirmeli ve takip etmelidir. Mesai saatinde arıza giderilmezse, bir sonraki vardiyaya devredilmelidir. Arıza giderildiğinde ise, Housekeeping görevlileri, arıza yerini kontrol edip, etrafın düzenini sağlamalıdır.

Personel için hazırlanan form en az iki nüsha olmalıdır. Üzerinde sıra numarası bulunur ve şefler sorumlu oldukları alanları kontrol ederken rastladıkları her arıza için ayrı form düzenler. Düzenlenen formun bir nüshası, Housekeeping Yöneticisinin de toplanır. Diğer nüsha ise Teknik Servise gönderilir. Teknik Servis arızaları giderdikten sonra veya arızayı gideremiyorsa nedenini arıza formuna yazarak Housekeeping' e geri verir. Şefler, Teknik Servisten gelen formları, ellerindeki nüshalarla karşılaştırıp, giderilen arızaları bizzat kendileri kontrol ederler. Giderilen arıza formları eşlenerek belirli bir süre için saklanır. Giderilmeyen arıza formları Teknik Servis tarafından sebebi yazıldığı için tekrar bildirimde bulunulmaz. Ancak arızalı odalar kesinlikle konuk kullanımına sunulmamalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Odadaki elektrikli araçların kontrolünü yapınız.➤ Banyo donanımları kontrolünü yapınız.➤ Odadaki tüm donanımların kontrolünü yapınız.➤ İşiniz bittikten sonra kontrol sonucunu ilgili kişilere bildirin.➤ Arızanın takibini yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Odadaki elektrikli araçların özelliklerini ve kontrolünün nasıl yapılacağını önceden öğreniniz.➤ Banyo donanımlarını ve kontrolünün nasıl yapılacağını öğrenip uygulayınız.➤ Odadaki tüm donanımların kontrolünün nasıl yapılacağını öğrenip uygulayınız.➤ Arızanın yapıldıktan sonra müşteri memnuniyetini takip ediniz.➤ Üniformanızı giyiniz.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyeti ile yapmış olduğunuz çalışmaları değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Üniformanızı giydiniz mi?		
2	Odadaki elektrikli araçların özelliklerini ve kontrolünün nasıl yapılacağını önceden öğrendiniz mi?		
3	Banyo donanımlarını ve kontrolünün nasıl yapılacağını öğrendiniz mi?		
4	Odadaki tüm donanımları kurallara uygun kontrol ettiniz mi?		
5	İşiniz bittikten sonra kontrol sonucunu ilgili kişilere bildirdiniz mi?		
6	Arızanın takibini yaptınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız uygulamayı değerlendiriniz. Başarısız olduğunuz öğrenme faaliyeti tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Kat hizmetlerinde arıza kontrolü niçin çok önemlidir?
 - A) Olabilecek en küçük bir aksaklık, arıza telafisi güç sonuçlar doğurabilir.
 - B) Kat yöneticisi öyle istediği için.
 - C) Yapılması otel için bir saygınlık kaynağıdır.
 - D) Personelin görevidir.
2. Priz ve lamba anahtarlarının kontrolü nasıl yapılır?
 - A) Prizlerde elektrik olup olmadığını prize metal bir çubuk sokarak anlaşılır.
 - B) Islak elle anahtar ve prizleri kontrol edilir.
 - C) Kontrol kalemiyle prize bakılır, lamba anahtarları kuru elle açılır.
 - D) Elektrikli araçlara dokunulmaz, kontrol için Teknik Servis çağırılır.
3. Odalarda oluşmuş bir arıza giderilememişse ne yapılır?
 - A) Tekrar arıza bildirim formu doldurulur.
 - B) Oda müşteriye verilmez ve ilk fırsatta arıza giderilir.
 - C) Müşteriye durum izah edilerek idare etmesi rica edilir.
 - D) Genel müdüre haber verilerek çözüm bulması beklenir.

ÖĞRENME FAALİYETİ - 5

AMAÇ

Bu faaliyetin sonunda kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, temizlik tekniklerine uygun olarak mini bar temizleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Mini bar neye denir? Araştırınız.
- Mini bar nerelerde kullanılır?
- Çevrenizdeki bir otele giderek mini barın içine neler konulduğunu araştırınız.

5. MİNİ BAR TEMİZLİĞİ

5.1. Mini Bar Tanımı

Müşterilerin otelin servis departmanlarına bağımlı kalmaksızın içecek ihtiyacını karşılaması için odalara konulan küçük buzdolaplarına mini bar denir. Genellikle süt odalarda kullanılmakla beraber, günümüz otellerinde konfor standartlarının artmasıyla her tür oda tasarımında kullanılmaktadır. Otel odalarında bulunan en önemli eşyalardandır. Sade olarak konulabileceği gibi gömme dolaplar içinde de hizmete sunulmaktadır. Yiyecek ve içeceklerin bozulmadan saklanmasını sağlar. Genellikle konuğun ihtiyaç duyabileceği yiyecek ve içecekler, işletme tarafından belirli miktarda içerisine yerleştirilir.



Resim5.1:Mini bar

5.2. Mini Bar Yüzey Özellikleri

Mini barın yapısı buzdolabının yapısıyla büyük benzerlikler göstermektedir. Gövde genellikle paslanmaz metalden yapılmaktadır. Üzerine elektro statik beyaz toz boya ile boyanmaktadır. Bununla beraber bazı ürünler gövde üzerine ahşap görünümlü kaplama maddesiyle kaplanmaktadır.



Resim 5.2 Mini bar çeşitleri

5.3. Yüzey Özelliğine Uygun Temizleme Yöntemleri

Yüzey eğer metal ise hafif nemli bezle silinir ve daha sonra kuru bezle kurulanır. Eğer parlatılmak isteniyorsa özel parlaticı kimyasallarla silinerek parlatılır.

Yüzey ahşap görünümlü ise mini barın konulduğu dolap ılık suda ıslatılıp iyice sıkılan bir bezle tozu alınır. Eğer çok kirli ise özel cilalı ahşap yüzey temizleyici malzemelerle silinerek temizlenir.

Ayrıca mini barın içine herhangi bir şey dökülmüş ise deterjanlı süngerle silinip sonra kuru bir bezle kurularak temizlik bitirilir.

5.5. Mini Bar İçini Düzenleme

➤ Kat Hizmetleri Bölümüne Bağlıysa Yapılan İşlemler

- Mini bar görevlisi, depodan mini bar malzemelerini ambar talep fişi kullanarak şefine imzalatmak suretiyle deposuna çeker.



Resim 5.6: Müşteri mini barı kullanıyor

- Çektiği malzemeleri mini bar içine yiyecek-İçecek isimleri öne gelecek şekilde yerleştirir.
- Doldurduğu mini barları iyice kontrol ettikten sonra, her odaya mini bar üstüne iki nüshalı mini bar çeki bırakır.
- Misafirler kullansın veya kullanmasın mini bar hergün kontrol edilmelidir. Bu kontrolde yiyecek ve içeceklerin tarihleri ile kutuların hasarlı olup olmadığı kontrol edilir.
- Kontrolde misafirlerin bir şey kullandıkları tespit edilmişse, mini bar çekine yenilen veya içilen şeyler işlenir ve görevliler tarafından imzalanır. Çekin bir nüshası misafirin görmesi için odaya bırakılır, diğeri ise hesap için alınır.

- C/O (check out- çıkış yapılan oda) yapan odalar resepsiyon tarafından mini bar görevlisine haber verilir. Mini bar görevlisi odaları derhal kontrol ederek tekrar eksikleri resepsiyona bildirir. Daha sonra eksiklikleri gidererek yeni bir mini bar çeki koyar.
- Günlük kontrollerin sonunda, gün içinde satışı gerçekleşmiş bakım odalarına yazar kasa vasıtasıyla asmış olduğu adisyonları oda hesaplarına işler.
- C/O odalardan elde edilen satış ve gelirleri de kontrol ederek akşamüstü günlük raporlarını hazırlar. Gelirlerin dışında günlük kaçaklar varsa onları ve oda numaralarını yazar, nedenlerini bir tutanakla şefine iletir.
- Akşam saat 17.00 ile sabah saat 08.00 arası mini bar görevlisi olmadığı hallerde bu görevi gece görevli personel yapar ve gerekli notları sabah iletir.

➤ Servis Bölümüne Bağlı İse Yapılan İşlemler

Günümüzde mini barların servis bölümüne fazlaca bağlı olmadığını görüyoruz. Buna sebep olarak da müşteri odasına oda görevlisinden başkalarının girmesinin güvenlik problemi oluşturması gösteriliyor. Eğer servise bağlı ise mini bar görevlisinin yapacağı işlemler yukarıda 5.5. anlatıldığıyla paralellik gösteriyor. **Bakınız 5.5.**

UYGULAMA FAALİYETİ

Mini Bar Temizliği

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Mini bar yüzey özelliklerini belirleyiniz.➤ Yüzeyle uygun temizlik araç ve gereçlerini belirleyiniz.➤ Temizlik yöntemlerini belirleyiniz.➤ Temizlik zamanını belirleyiniz.➤ Yöntemine uygun mini bar temizliği yapınız.➤ Kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Mini bar yüzey özelliklerini öğreniniz.➤ Mini bar yüzeylerine uygun temizlik araç ve gereçlerinin neler olduğunu öğreniniz.➤ Temizlik yöntemini ve zamanını öğreniniz.➤ Temizlik yaptıktan sonra yüzeyleri ıslak bırakmayınız.➤ Üniformanızı giyiniz.➤ İş güvenliğine özen gösteriniz.➤ Ergonomi kurallarına dikkat ediniz.➤ Temizlik araç gereçlerini kullandıktan sonra araçları tekniğine uygun toplayınız.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyeti ile yapmış olduğunuz çalışmalarını değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Tüyleri dökülmeyen, suyu iyi emen bez kullandınız mı?		
2	Kullanacağınız kovayı yarıya kadar su ile doldurdunuz mu?		
3	Suya bir miktar deterjan eklediniz mi?		
4	Süngerini, su içinde ıslattınız mı?		
5	Bu süngerle kaba veya yerleşik kirlerini aldınız mı?		
6	Temiz su ile durulayıp tüy bırakmayan bezle duruladınız mı?		
7	Kuru, yumuşak bir bez veya güderi ile parlattınız mı?		
8	Zamanınızı iyi kullandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığımız uygulamayı değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz. Eksik olduğunuz konuyla ilgili çalışmayı tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki bilgileri okuyarak, doğru olanları (D) veya yanlış olanları (Y) Olarak işaretleyiniz.

1. () Mini barın ahşap dolabı kaol ile temizlenir.
2. () Müşteri mini bara her türlü ihtiyacını dışardan getirir.
3. () Metal mini bar yüzeyi önce hafif nemli bir bezle silindikten sonra tüy a. bırakmayan bir bezle kurulanır.
4. () Mini bar sadece beş yıldızlı otellerde bulunur.

Aşağıdaki bilgileri okuyarak, doğru olan seçeneği daire içine alınız.

5. Mini barın yüzey temizliğinde neden kaliteli temizlik bezi kullanırız?
A) Görüntüsü güzel olduğu için B) Ekonomik olduğu için
C) Tüy ve iz bırakmadığı için D) Cam yüzeyde su bırakmadığı için

Cevaplarımızı cevap anahtarıyla karşılaştırmamız

DEĞERLENDİRME

Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ 6

AMAÇ

Bu faaliyetin sonunda kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, temizlik tekniklerine uygun olarak balkon donanımları temizleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Ev ve otel inşaatlarında balkona niçin ihtiyaç duyulur? Araştırınız.
- Balkonun hangi amaçlar için kullanıldığını araştırınız.

Balkonun ölçülerini araştırarak ideal bir balkonun ölçülerinin ne olması gerektiğini sınıfta tartışınız.

6. BALKON TEMİZLİĞİ



Resim 6.1. Balkon bir evin en önemli bölümlerindedir.

6.1. Balkon Tanımı, Önemi

“Bir yapının genellikle dışarıya doğru çıkmış, çevresi duvar veya parmaklıkla çevrili bölümü” diye tanımlanıyor TDK sözlüğünde. Türk halkına göre balkon bir evin en önemli ve vazgeçilmez bölümlerindedir. Önemi fonksiyonel olarak çok işe yaramasından kaynaklanıyor. Çünkü balkon gerektiğinde ihtiyaç dışı malzemelerin konulduğu iyi bir depo, hem çamaşırların kurutulması için en gerekli yer, hem de özellikle sıcak yaz akşamları zaman geçirilen, hava alınan serin yerlerden biridir. İnsanların evde sıkılınca kendilerini attıkları ilk yerdir.(Resim 6.1.) Bu ve bunun gibi sebeplerden dolayı balkon evin önemli bölümlerindedir.

6.2. Balkon Korkuluk Çeşitleri ve Temizleme Yöntemleri

6.2.1. Balkon Korkuluk Çeşitleri

➤ Ahşap Korkuluk

Balkon korkulukları çeşitli materyallerden yapılabilir. Bunlardan bir tanesi de ahşap malzemedir. (Bakınız resim 6.1. ve 6.2.) Ahşap korkuluklar ılık suda ıslatılıp iyice sıkılan bir bezle tozu alınır. Eğer çok kirli ise özel cilalı ahşap yüzey temizleyici malzemelerle silinerek temizlenir.



Best Western Acropolis Hotel

Resim 6.2. Ahşap Balkon ve Korkulukları

➤ Ferforje Korkuluk

Kapılara, pencerelere, balkon korkuluklarına veya evlerin iç bölümlerine süsleme amacıyla yapılan dövme demirlere ferforje denir. Ferforje korkuluklar hafif nemli bezle silinir ve daha sonra kuru bezle kurulanır. Belirli aralıklarla piyasada bulunan özel ilaçlarla parlatılabilir.



Resim 6.3. Boyalı demir balkon korkuluğu

➤ Boyalı Demir Korkuluk

Demirden yapılan balkon korkulukları çeşitli renklerle yağlı boyayla boyanabilir. Boyalı demir korkuluklar hafif nemli bir bezle silinir ve daha sonra kuru bezle kurulanır. Yoğun kir olduğunda kimyasal ilaçlar kullanılmaz. Çünkü bu ilaçlar boyayı söker. Bunun yerine ılık deterjanlı suyla temizlenip daha sonra kuru bezle kurulanır.



Resim 6.4. Pirinç balkon korkuluğu

➤ Pirinç Korkuluk

Günlük temizliğinde nemli bez kullanılır. Parlatmak için özel parlaticı kimyasallar kullanılır.

➤ **Krom Nikel Korkuluk**

Hafif nemli bezle silinir ve daha sonra kuru bezle kurulur. Belirli aralıklarla piyasada bulunan özel ilaçlarla parlatılabilir.



Resim 6.5. Krom-Nikel balkon korkuluğu

6.3. Balkon Çiçekleri ve Saksıların Temizlenmesi

İç mekân süs bitkilerinin yaprakları üzerinde zamanla toz ve lekeler oluştuğu görülür. Bu tozların yaprak gözeneklerini tıkadığı ve bu yüzden solunuma uygun olmayan etkilerini ortadan kaldırmak, ayrıca yaprakların güzel görünmesini sağlamak için ıslak bezle silinir. Bu işlem bitkilerin zarar görmemesi için çok sık tekrarlanmaz. Çiçek saksıları ve alt tabakları silinerek veya yıkanarak temizliği yapılmalıdır. Çiçeklerin kendi özel bakımları otelin çiçek ve bahçe bakımından sorumlu olan görevliler tarafından yapılır.

6.4. Masa ve Sandalye Temizleme Yöntemleri

Balkonlarda konukların oturma amacıyla düzenlenmiş değişik malzemelerden yapılmış masa ve sandalyeler oda görevlileri tarafından temizlenir. Temizlik sırasında masa ve sandalyenin yüzey özelliği dikkate alınmalıdır. Bu konuda ayrıntılı bilgi Yüzey Temizliği modülünde verilmiştir.

6.5. Çamaşır Askısının Temizlenmesi

Çamaşır askılarının plastik ya da metal malzemeden yapılmış çeşitleri vardır. Temizliği nemli bezle silinerek yapılır. Ancak metal askılar zamanla pas oluşturabilir bu da konuk çamaşırına zarar verebilir. Oda görevlilerinin bu konuda dikkatli olmaları gerekir. Bazı işletmelerde çekilip asılan iplerde kullanılmaktadır.

6.6. Balkon Aydınlatmalarının Temizlenmesi

Balkon aydınlatmaları önce hafif nemli bir bezle silinir, daha sonra ise kuru bir bezle kurularak temizliği tamamlanır.

6.7. Balkon Kapısı Temizliği

Otelin özelliğine ve dekorasyonuna göre farklı malzemelerden balkon kapıları yapılır. Örneğin; ahşap, PVC, alüminyum balkon kapıları vb. oda görevlisi kapıların yüzey özelliğine uygun temizlik yöntemini uygulamalıdır. Bu konu ile ilgili ayrıntılı bilgi için Yüzey Temizleme modülüne bakınız.

6.8. Balkon Zeminin Temizlenmesi

Özellikle yaz sezonunda çalışan otellerde konuklar balkonu daha fazla kullanmaktadırlar. Bu nedenle oda görevlisi her gün balkon zemin temizliğini yapmalıdır. Balkonların zemin çeşitleri tesise göre farklılıklar gösterir. Zemin özelliğine göre uygun temizleme yöntemi kullanılmalıdır. Bu konu ile ilgili ayrıntılı bilgi Zemin Temizliği modülünde verilmiştir.

6.9. Temizlik Sırasında Gerekli Güvenlik Önlemlerini Alma

Personel cam, kesici ve yaralayıcı olabilecek yüzeyleri temizlerken eldiven takarak sağlığını tehlikelerden korumalıdır.

Çalışmaları sırasında ergonomi kurallarına uyarak meslek hastalıklarından korunmalıdır.

Temizlik araçlarını standartlara uygun kullanarak iş kazalarının önüne geçilmelidir.

Yüksek yerlerde balkon temizliği yapılırken dikkatli olunmalıdır.

Balkon temizliği esnasında aşağıya bir şey düşürmemeye dikkat edilmelidir.

Zemin temizliği yaparken kaymayı önleyen ayakkabılar kullanılmalıdır.

6.10. Ergonomi Kurallarına Uygun Çalışma

Ergonomi: İnsanın, makinenin ve çevrenin bir arada uyumlu ve verimli bir biçimde çalışmasını inceleyen bilim dalı, iş bilimi.(TDK sözlüğü)

Eşyaların yanlış kaldırılması, taşınması ve depolanması bel incinmelerine, bacak ezilmelerine, sırt zedelenmelerine, iç organlarının sarkmasına, el, kol, ayak ezilmelerine, kanamaya ve kesilmelere neden olmaktadır. Bu tür kazalardan korunmak için yük kaldırırken, taşırken ve depolarken aşağıdaki kurallara dikkat edilmelidir:

Taşınacak eşya ağır ise kaldırılmamalı, yük taşıma arabası veya bir ekip ile taşınmalıdır. Erkekler 23 kg bayanlar 15 kg fazla yük kaldırmamalıdır.

Yeri değiştirilecek eşyalar itilmemeli, kaldırılarak taşınmalıdır.

Yüksek yerlere uzanılacağı zaman merdiven veya tabure kullanılmalıdır.

Eşya elle taşınacaksa, taşınacak eşyanın önünde dizler bükülerek eğilmeli ve eşya avuç içi ile sıkıca kavranmalıdır.

Eşya ağırlığı iki tarafa eşit olarak dağıtılarak ve bacaklardan kuvvet alınarak kaldırılmalıdır. Eğer eşya belden kuvvet alınarak kaldırılırsa sırt ve bel rahatsızlıklarına neden olabilir.

Çalışırken uygun ayakkabılar giyilmelidir.

Taşınan eşya, görüşü engellememeli, yürürken adım atılan yer görülmelidir. Eğer iki kişi taşıyacaksa bir kişi önde ve yüzü gidilen tarafa dönük olmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

BALKON TEMİZLİĞİ	
İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Temizlenecek balkon donanımlarını belirleyiniz.➤ Temizlik yöntemlerini tespit ediniz.➤ Yönteme uygun araç ve gereçleri belirleyiniz.➤ Araç-gereçleri temin ediniz.➤ Tekniğine uygun temizliği yapınız.➤ Temizlik yaptıktan sonra yüzeyleri ıslak bırakmayınız.➤ Tekniğine uygun malzemeleri toplayınız.➤ Kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Temizlenecek balkon donanımlarının neler olduğunu öğreniniz.➤ Temizlik yöntemlerini ve uygun temizlik araç-gereçlerinin neler olduğunu öğreniniz.➤ Tekniğe uygun temizliğin nasıl yapılacağını öğreniniz.➤ Üniformanızı giyiniz.➤ İş güvenliğine özen gösteriniz.➤ Ergonomi kurallarına dikkat ediniz.➤ Temizlik araç gereçlerinin kullandıktan sonra araçları tekniğine uygun toplayınız.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyeti ile yapmış olduğunuz çalışmaları x işareti ile değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Temizlenecek balkon donanımlarını belirlediniz mi?		
2	Temizlik yöntemlerini tespit ettiniz mi?		
3	Yönteme uygun araç ve gereçleri belirlediniz mi?		
4	Süngerini, su içinde ıslattınız mı?		
5	Araç ve gereçleri temin ettiniz mi?		
6	Temiz su ile durulayıp tüy bırakmayan bezle duruladınız mı?		
7	Tekniğine uygun temizlik yaptınız mı?		
8	Araç ve gereçlerinizi tekniğe uygun topladınız mı?		
9	Gerekli güvenlik önlemlerini aldınız mı?		
10	Zamanınızı iyi kullandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız uygulamayı değerlendiriniz. Başarısız olduğunuz öğrenme faaliyetini tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki bilgileri okuyarak, doğru olanları (D) veya yanlış olanları (Y) Olarak işaretleyiniz.

1. () Balkon konutlarda ve işyerlerinde fonksiyonel kullanım kolaylığı sunar.
2. () Balkon kapıları ahşap, PVC ve alüminyum gibi malzemelerden yapılır.
3. () Balkonda yer alan çiçekler her gün düzenli olarak sulanmalıdır.
4. () Boyalı balkon korkuluklarının temizliği için kimyasal ilaç kullanılmaz.
5. () Çalışırken gerekli güvenlik önlemlerine çok dikkat edilmelidir.

Aşağıdaki bilgileri okuyarak, doğru olan seçeneği daire içine alınız.

6. Ferforje balkon korkuluğu temizliği nasıl yapılır?

- A) Ahşap balkon korkuluğu gibi B) Hafif nemli bir bezle silip, kurulanır.
C) Çamaşır suyu ile ağartılır. D) Cam temizleme deterjanı ile temizlenir.

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-7

AMAÇ

Bu faaliyetin sonunda kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, tesis özelliklerine göre doğru ve eksiksiz olarak oda buklet malzemelerini yerleştirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Buklet malzemeleri ne demektir? Araştırınız.

İnternet ortamında oda buklet malzemeleri hakkında bilgi taraması yapınız.

Bulduğunuz yerlerdeki otellere giderek ne gibi oda buklet malzemeleri kullandıklarını öğrenerek birer örnek alınız ve sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



Resim 7.1. Oda buklet malzemeleri

7. ODA BUKLET MALZEMELERİNİ YERLEŞTİRME

7.1. Buklet Malzemesi Tanımı



Resim 7.2. Oda buklet malzemeleri

Otel odalarında misafirlerin ihtiyaçlarının karşılanmasında kullanılan ve bunu yaparken zorunluluğu estetikle birleőtiren şampuan, sabun, vücut losyonu, makyaj malzemeleri gibi kozmetik ürünler; kibrit, tarak, tırnak törpüsü, kese, duş bonesi gibi banyo ve kişisel bakım ürünleri; çeőtli kırtasiye malzemeleri, oda bilgi kartları ve kapı kolu talimatları ve konuğa sunulan diğer eşantiyon malzemelerine "oda buklet malzemesi" denir.

Otel müşterilerinin, odalarda kullanımına sunulan; zarif, estetik ve işlevsel nesnelere olarak tabir edilen "Guest Amenities" kavramı, otelcilik literatüründe buklet malzemeleri olarak isimlendirilir.

7.2. Buklet Malzemesinin Önemi

Otel misafirlerinin beğenilerinde en büyük etkiye sahip kat hizmetlerinin kusursuz verilebilmesi için müşteriye sunulan temizlik hizmetleri yanında misafirlerin ihtiyaçları için otelin kalite ve imajına uygun buklet malzemelerinin de kullanılması gerekmektedir. Çünkü buklet malzemeleri bir anlamda otellerin saygınlık göstergelerindedir. Müşteri kendisine sunulan malzemeleri ne kadar çok beğenirse kuşkusuz bundan memnuniyeti de artacaktır.



Resim 7.3. Oda buklet malzemeleri

Otelcilikte buklet malzemeleri, tam anlamıyla detaydır. Küçük olmalarına rağmen otel odasında dikkatten kaçmayan buklet malzemeleri, aynı zamanda o işletmenin, saygınlık ve reklâm aracıdır.



Resim 7.4: Oda buklet malzemeleri

Buklet malzemelerinin seçimi ve sunumu, küçük hediyelerle büyük mutluluklar yaratmak gibidir. Misafirlerin kullanımına sunulan buklet malzemeleri, tasarımından çeşitliliğine kadar geniş bir yaratıcılığı ve ince düşüncüyü barındırır. Hizmet sektörünün ince ve zeki beyinlerinin farklılık arayışları, buklet malzemeleri üreten firmaların yaratıcılık sınırlarını da zorluyor (**Bakınız resim 7.4. ve 7.5.**).



Resim 7.5: Oda buklet malzemeleri

7.3. Buklet Malzemesi Çeşitleri

7.3.1. Kırtasiye Çeşitleri



Resim 7.6. ve 7.7: Oda buklet malzemeleri (Kırtasiye malzemeleri)

Otel odalarında misafirlerin kullanımına sunulan mektup kâğıdı ve zarfları, bloknolar, kalemler gibi malzemelerdir.

7.3.2. Otel Bilgi Kartları

Otelin hizmetlerini müşterilere tanıtmak amacıyla odalara konulan broşürlere otel bilgi kartları denmektedir. Müşteri bu bilgi kartlarına bakarak otelin tüm aktiviteleri, telefon numaraları, hizmetleri vb. gibi konularda bilgi sahibi olur.



Resim 7.8:Otel bilgi kartları

7.3.3. Kapı Kolu Talimatları

Otel ile müşteri arasında sessiz iletişimi sağlayan ve müşteri isteklerine zamanında cevap vermeyi amaçlayan bilgi kartlarıdır. Müşteri neyi isteyip neyi istemediğini bu kartları kapısının dışına asarak belli eder. Personel de buna uygun davranır.



Resim 7.9.-7.10.-7.11.- 7.12 ve 7.13 Çeşitli kapı kolu talimatları

7.3.4. Çamaşır Listesi

Otellerde kat hizmetleri bölümünün, çamaşırhane ile ilişkisi sıkı bir işbirliğini gerektirmektedir. Böylece istenmeyen birtakım olayların önüne geçilmiş olur. Müşterilerin kirlenen elbiselerini çamaşırhaneye gönderebilmesi için odalara bütün elbise gruplarının yazılı olduğu bir çamaşır listesi ve torbası konur. Böylece çamaşırılar müşteriden belgeyle teslim alınır ve belgeyle teslim edilir (Resim 7.14.).

ÇAMAŞIR YIKAMA LİSTESİ LAUNDRY LIST



UNANIZ ALPIN
HOTEL

Çamaşırınızın alınması için
lütfen (63) nolu telefonu arayınız.
Please call laundry service (63)

ISIM /
NAME _____

№ 1320

ODA NO /
ROOM NO _____

TARİH
DATE

■ **NORMAL SERVİS**

Sabah 8.30'dan önce verilen eşya
aynı gün, saat 17.00'den sonra teslim edilir.

■ **REGULAR SERVICE**

Laundry received before 8.30 a.m.
is returned after 5.00 p.m. on the same day.

■ **EKSPRES SERVİS + %50**

Sabah 8.30'dan önce verilen eşya normal fiyatın
içerisinde %50 ilave ile, aynı gün, saat: 13.30'dan sonra
teslim edilir.

■ **REGULAR SERVICE**

Laundry received before 8.30 a.m. is returned on the
same day after 1.00 p.m. with an extra 50% surcharge.

SAYIM - COUNT			BAYLAR		GENTLEMEN		FIYAT PRICE	TUTAR TOTAL
Müşteri/Guest	Çocuk/Child	HOTEL						
			Gömlek	Shirt			4.00	
			T-Shirt	T-Shirt			5.50	
			Pantolon	Trousers			6.50	
			Eşofman	Jogging suit			8.00	
			Pijama	Pyjamas			9.50	
			Şort	Short			3.50	
			Atlet	Undershirt			3.50	
			Bornoz	Bathrobe			8.50	
			Külot	Underpants			3.50	
			Mendil	Handkerchief			3.50	
			Çorap	Socks			3.00	

BAYANLAR

LADIES

			Etek	Skirt			6.00	
			Bluz	Blouse			6.00	
			Pantolon	Trousers			6.50	
			Sütyen	Brassiere			3.50	
			Gecelik	Nightgown			9.50	
			Atlet	Undervest			3.50	
			Çorap	Socks			3.00	
			Külot	Pantry			3.50	
			Mayo	Swimsuit			3.50	
			Mendil	Handkerchief			3.50	

■ Temiz gömüğünüzü askıda
isterseniz, lütfen kutuya (X)
işareti koyunuz.

■ If you want your laundred
shirt on a hanger, please
mark the box (X)

Fiyatlara K.D.V. dahildir./
V.A.T. are included

TOPLAM/TOTAL

Pazar günleri servisimiz yoktur.

■ Lütfen parça adedini soldaki sütunda belirtiniz.
Belirtilmediği takdirde otel sayımı geçerlidir.

■ Çekme veya renk atmadan otel sorumlu tutulamaz.

■ Bir ay içinde aranmayan eşyalardan otel mesul değildir.

■ Herhangi bir talep veya şikayet esas liste ile birlikte
24 saat zarfında müdüriyete yapılmalıdır.

■ Otel verilen çamaşırın bozulma veya kaybı halinde
temizleme ücretinin 5 katına kadar mesuliyet kabul eder.

No service on Sunday

■ Please list the quantity of each article in left hand column.
Otherwise hotel count will be accepted.

■ The hotel is not responsible for shrinkage of fade of color.

■ Hotel is not responsible for any item not claimed
within one month from the date of deposit.

■ Claims for loss or shortage must be made to management
within 24 hours accompanied by original list.

■ In case of loss or damage the hotel will be liable only for five
times the coast of cleaning

ÇAMAŞIR TORBASINI DOLAPTA BULUNUR / LAUNDRY BAG CAN BE FOUND IN THE WARDROBE

ÇAMAŞIR LİSTESİ / LAUNDRY LIST				
Teslim Kontrolü / Delivery Check		Tarih / Date	Rumuz / Mark	Oda No. / Room No.
Fiyat / Price	Adet / Pieces			

№ 1320

Resim 7.14:Çamaşır listesi

7.3.5. Çamaşır Torbası

Müşterilerin amaşırılarını temizlemeye gönderirken eşyalarını içine koymasını için odaya bırakılan naylon ya da kâğıt torbalardır.



Resim 7.15: Buklet malzemesi olarak kullanılan çeşitli torbalar

7.3.6. Konuk Eşantiyon Malzemeleri

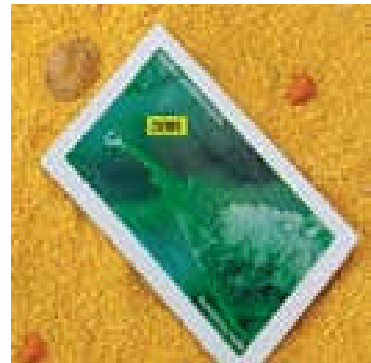


Resim 7.16: Eşantiyon takvim

Misafirlerin ülkelerine döndüklerinde tatlı anılar uyandıracak, gelemeyenlerde ise hayranlık ve imrenme uyandıracak küçük hediyelerdir. Bu küçük hediyeler sayesinde müşterinin kalbi kazanılmakla kalınmayıp otelin reklâmı da yapılmış olur. Bunlar; takvim, kalem, bloknot, çeşitli kişisel bakım ürünleri, kolonyalı mendil, kibrit, şeklinde dirler.



Resim 7.17-18-19:Eşantiyon kibrit, diş seti traş seti



Resim 7.20-21-22:Eşantiyon sabun, banyo lifi ve kolonyalı mendil



Resim 7.23-24:Eşantiyon kalemler ve kozmetik ürünler

7.4. Anket Formları

İşletmeler verdikleri hizmetlerin düzgün olup olmadığını, bu hizmetlerden müşteri memnuniyetinin ne düzeyde olduğunu, ya da sorunlarla ilgili olarak müşteri tavsiyelerini almak için odalara anket formu bırakırlar. Bu form hemen doldurulup verilmez. Genelde müşteriler otelden ayrılırken alınır. Formu dolduracak müşterinin ismi istenmez. Böylece müşteriler rahatlatılarak varsa birtakım sorunları daha kolay ifade etmesi sağlanır. İşletmeler daha sonra bu formları işleyerek nerde yanlış ya da eksik yaptığı işleri olduğunu görür. Problemler gerekli çözüm önerileri ile departmanlara iletilir ve personelden daha dikkatli olmaları istenir.



Resim 7.25:Oda kırtasiye malzemeleri ve anket formu

7.5. Buklet Malzemeleri Yerleştirme Kuralları

Oda buklet malzemelerini yerleştirmede esas alınacak şey müşterinin kullanım kolaylığı ve rahatlığıdır. Müşteri kendisine lazım gelen her şeyi aramadan, zahmete girmeden bulup kullanabilmelidir. Bu yüzden oda buklet malzemeleri yerleştirilirken kullanım amaçlarına göre yerleştirilir. Yani banyo için gerekli malzemeler banyoya, kırtasiye malzemeleri ve otel bilgi kartları odada en çok görünen yere konmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk odası buklet malzemelerini belirleyiniz.➤ Odalara eksik konulan malzemelerini tespit ediniz.➤ Eksik malzemeleri temin ediniz.➤ Temin edilen eksik malzemeleri uygun yerlere yerleştiriniz.➤ Kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk odası buklet malzemelerinin neler olduğunu önceden öğreniniz.➤ Odalara hangi buklet malzemelerinin ne kadar konulduğunu öğreniniz.➤ Eksik malzemeleri nereden temin edebileceğinizi öğreniniz.➤ Buklet malzemeleri yerleştirme kurallarını öğreniniz.➤ Enerjik ve çalışkan olunuz.➤ Zamanı iyi kullanınız.➤ Temiz olmaya özen gösteriniz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyeti ile yapmış olduğunuz çalışmaları x işareti ile değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Konuk odası buklet malzemelerinin neler olduğunu önceden öğrendiniz mi?		
2	Odalara hangi buklet malzemelerinin ne kadar konulduğunu öğrendiniz mi?		
3	Eksik malzemeleri tespit ettiniz mi?		
4	Eksik malzemeleri nereden temin edebileceğinizi öğrendiniz mi?		
5	Buklet malzemeleri yerleştirme kurallarını öğrendiniz mi?		
6	Buklet malzemeleri kurallarına uygun yerleştirdiniz mi?		
7	Kontrol ettiniz mi?		
8	Araç ve gereçleri kaldırdınız mı?		
9	Zamanı iyi kullandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonucunda eksikleriniz varsa öğrenme faaliyetine dönerek ilgili konuyu tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerden hangisi oda buklet malzemelerinden biri **değildir?**
 - A) Şampuan
 - B) Çöp poşeti
 - C) Çamaşır torbası
 - D) Duş bonesi
2. Aşağıdakilerden hangisi konuk eşantiyon malzemelerinden biri **değildir?**
 - A) Banyo havlusu
 - B) Masa takvimi
 - C) Bloknot
 - D) Tükenmez kalem
3. Konuklara niçin eşantiyon malzemesi verilir?
 - A) Güzel görünmesi için
 - B) İhtiyaçları olduğu için
 - C) Ülkelerine döndüklerinde güzel, hatırlatıcı bir anı olması için
 - D) Karşılığında para alındığı için
4. Aşağıdakilerden hangisi odalarda kullanılan kapı bilgi kartlarından biri **değildir?**
 - A) Lütfen rahatsız etmeyiniz kartı
 - B) Lütfen odamı temizleyiniz kartı
 - C) Kahvaltı kartı
 - D) Çamaşır yıkama listesi
5. Aşağıdakilerden hangisi oda kırtasiye malzemelerinden biri **değildir?**
 - A) Bloknotlar
 - B) Çeşitli kalemler
 - C) Mektup kâğıt ve zarfları
 - D) Kolonyalı mendil

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Tüm öğrenme faaliyetlerini başarı ile tamamladıysanız öğretmeninizle iletişim kurarak bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	D
4	B
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	B
4	B
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	A

ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	C
3	B

ÖĞRENME FAALİYETİ-5 CEVAP ANAHTARI

1	Y
2	Y
3	D
4	Y
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-6 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	Y
4	D
5	D
6	B

ÖĞRENME FAALİYETİ-7 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	A
3	C
4	D
5	D

KAYNAKÇA

- JONES Ursula, **Kat Hizmetleri ve Önbüro**, Ajans-Türk Matbaacılık Sanayi AŞ., ANKARA ,1995.
- KANTARCI Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık ANKARA, Kasım, 2004.
- KOZAK AKOĞLAN Meryem, **Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**, ANKARA, 1998.
- NAZİK M. Hamil, Hüsne DEMİREL, Aybala DEMİRCİ, Nağme Şirvan BORAN, **Kat Hizmetleri 1**, YA-PA Yayıncılık, İSTANBUL, 2002.
- OTED Eğitim Komitesi, **Housekeeping Yönetimi**, Ufuk Matbaacılık İSTANBUL, 1999.
- SEZGİN Orhan Mesut, **Uygulamalı ve Açıklamalı Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**, Eser matbaacılık ANKARA, 1994.
- SÖNMEZ Ayşe, **Kat Hizmetleri**, Serler Matbaası İSTANBUL, 2000.
- TEMİZ Mustafa, **Öğretmen Ders Notları**, ORDU, 2005.
- KIZILIRMAK Emine, **Görüşme**, İberostar Grand Azur Oteli Housekeeping Şefi, Ekim, 2005.