

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT  
HİZMETLERİ**

**OFİS İŞLEMLERİ  
811ORK034**

**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. EKİPMANLARIN GÜNLÜK BAKIMI .....	3
1.1. Ekipman Tanımı.....	3
1.2. Ekipmanların Bakımının Önemi .....	3
1.3. Ekipman Çeşitleri ve Bakım Özellikleri .....	3
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	11
2. KAT ARABASINI DÜZENLEME.....	11
2.1. Kat Arabasının Tanımı ve Çeşitleri .....	11
2.1.1. Kat Arabası (servis arabası): .....	11
2.1.2. Genel Alan Arabası: .....	11
2.2. Kat Arabasında Bulunan Araç ve Gereçler.....	12
2.3. Kullanma Kolaylığına Göre Kat Arabasının Düzenlenmesi .....	15
2.3.1. Kat Arabası (Servis Arabası)'nın Düzenlenmesi .....	15
UYGULAMA FAALİYETİ .....	16
ÖĞRENME FAALİYETİ-3.....	19
3. KAT OFİSİNİ DÜZENLEME .....	19
3.1. Kat Ofisinin Tanımı ve Özellikleri .....	19
3.2. Kat Ofisinde Bulunan Araç ve Gereçler .....	19
3.2.1. Kat Ofisinde Bulunan Araçlar.....	20
3.2.2. Kat Ofisinde Bulunan Gereçler .....	20
3.3. Araç Gereçlerin Düzenleme Teknikleri .....	20
3.3.1. Düzenleme Tekniğinin Önemi .....	20
3.3.2. Ergonomi Kurallarına Uygun Düzenleme.....	20
3.3.3. İlaçları Kullanım Özelliklerin Uygun Düzenlenme .....	21
3.3.4. Eksik Malzemeleri Yöntemine Uygun Tamamlama .....	21
3.3.5. Kontrol Etme .....	21
4. FORM VE ÇİZELGELERİ DÜZENLEME .....	25
4.1. Form Ve Çizelge Tanımı.....	25
4.2. Önemi.....	25
4.2.1. Çeşitleri ve Kullanım Özellikleri .....	25
4.3. Form ve Çizelgelerde Kullanılan Kısaltma ve Terimler .....	37
4.4. Form ve Çizelge Düzenleme Teknikleri .....	38
UYGULAMA FAALİYETİ .....	40
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	41
CEVAP ANAHTARLARI.....	43
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	42
KAYNAKÇA .....	44

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>811ORK034</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Kat Elemanlığı</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Ofis işlemleri</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Bu modül, ekipmanların günlük bakımını yapıp, kat arabası, kat ofisi ve kat hizmetlerinde kullanılan form ve çizelgeleri düzenleyip, bilgi ve becerilerin verildiği bir öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/32
<b>ÖN KOŞUL</b>	Genel alan temizliği modülünü almış olmaktır.
<b>YETERLİK</b>	Ofis işlemlerini yapabileceksiniz.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel amaç</b> Bu modül ile gerekli ortam ve koşullar sağlandığında kat hizmetleri tekniğine uygun olarak ofis işlemlerini yapabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tekniğe uygun olarak ekipmanların günlük bakımını yapabileceksiniz.</li><li>➤ Tekniğe uygun doğru ve eksiksiz olarak kat arabasını düzenleyebileceksiniz.</li><li>➤ Tekniğe uygun olarak doğru ve eksiksiz kat ofisini düzenleyebileceksiniz.</li><li>➤ Kat hizmetleri departmanında kullanılan form ve çizelgeleri tekniğine uygun olarak düzenleyebileceksiniz.</li></ul>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	Kat ofisi, elektrik süpürgesi, kovalar, temizlik malzemeleri, pas pas, kat arabası, çarşafklar, havlular, temizlik araç ve gereçleri, oda kırtasiye malzemeleri, oda buklet malzemeleri, fırçalar, temizlik bezleri, bilgisayar, büro kırtasiye malzemeleri, departmana ait çeşitli form ve çizelgeler.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülde yer alan her bir öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçlarıyla (uygulama) kazandığınız bilgileri ölçerek kendinizi değerlendirebileceksiniz. Modül sonundaki ölçme araçları ile modülde kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendireceksiniz.

# GİRİŞ

## **Sevgili öğrenci,**

Hızla gelişen turizm sektöründe konukların otel işletmesinden memnun ayrılması öncelikle kat hizmetleri bölümünün başarılı çalışmasına bağlıdır. Temiz, çekici, hijyenik bir ortam ve misafirin evini aratmayacak huzurun sağlanması kat hizmetleri bölümünün personeliyle, ekipmanı ile tam ve sağlıklı işleyişiyle mümkündür.

Alacağınız bu modül ile kat hizmetleri departmanında ofis işlemlerini yapabilme bilgi ve becerisi kazanabileceksiniz. Çalışma hayatınızda oldukça önemli bir yer tutacak olan ofis işlemleri ile ilgili en önemli hususlarda pratik olabilme yeteneğinizi geliştirebileceksiniz.

Ekipmanların günlük bakımı, kat arabası düzenleme, kat ofisi düzenleme, form ve çizelgeleri düzenleme tekniğini öğreneceksiniz.

Ülkemizde son yıllarda önemli ölçüde yol kat eden turizm sektörünün işini bilerek ve seyerek yapan insanlara daima ihtiyacı vardır.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Bu faaliyetle gerekli ortam sağlandığında, tekniğe uygun olarak kat hizmetleri departmanında ekipmanların günlük bakımını yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Tesislerde kat hizmetleri departmanında kullanılan ekipmanları araştırınız.
- Ekipmanların günlük bakımıyla ilgili yetkili kişilerden ön bilgi toplayınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 1. EKİPMANLARIN GÜNLÜK BAKIMI

### 1.1. Ekipman Tanımı

Ekipman; temizlik işlemlerini kolaylaştırmak için çeşitli alanlarda kullanılan araçlardır. Ekipmanlar (temizlik araçları) kat hizmetleri çalışanlarının sağ koludur. Temizlik ekipmanları olmadan kaliteli temizlik işlemi yapılamaz. Temizlik ekipmanlarının çeşitlerini ve özelliklerini iyi tanıyan personel işlemine uygun aracı seçerek, temizliğin daha kısa zamanda ve daha kaliteli yapılmasını sağlar.

### 1.2. Ekipmanların Bakımının Önemi

Temizlik ekipmanlarını tanımak ve her bir temizlik ekipmanını amacına uygun kullanmak, hasar ve kazaları önleyecek; aracın ömrünü uzatacak, işi kolaylaştıracaktır. Temizlik araçları kullanıldıktan sonra talimatlarına uygun şekilde temizlenip muhafaza edilmelidir. Temizlenmeden ve muhafaza koşullarına uymadan kaldırılan araçlar kısa zamanda bozulur, kullanılamaz hale gelir. Dolayısıyla yapılan işlemlerden başarı elde edilemez.

### 1.3. Ekipman Çeşitleri ve Bakım Özellikleri

- **Elektrik süpürgesi**

Elektrik süpürgesinin bakımına geçmeden önce elektrikle bağlantısının kesilip kesilmediğinden emin olunmalıdır.

- **Toz torbası ve temizliği:** Elektrik süpürgesinin toz torbaları bez ve kağıt olmak üzere iki çeşittir. Her ikisinde içi dolduğu zaman makinenin emme gücü zayıflar ve süpürme işleminin kalitesi düşer, makinenin motoru zarar görür. Bu nedenle toz torbalar kullanım süresi dolunca yenisi ile değiştirilmelidir.

Bez toz torbasının temizlik işlem sırası,

- Gövde ile moturu sabitleştiren mandallar açılarak, bez toz torbası tutulur, hafifçe sallanarak tozların haznede birikmesi sağlanır.
- Toz torbası yerinden çıkarılır.
- Haznedeki toz, çöp kovası yada çöp poşetine dökülerek temizlenir, çöp haznesi kurulanır.

Toz torbası olmayan, sadece çöp haznesi olan makinelerde ise dolu olan çöp haznesi yerinden çıkartılır ve içindekiler boşaltılarak hazne yerine takılmak suretiyle kullanıma hazır hale getirilir.

- **Hortum ve aksesuarların temizliği:** Elektrik süpürgesi hortumunun temizliği özel hortum fırçaları ile yapılır. Özel hortum fırçaları ince uzun biçimdedir ve hortumun içine sokularak ileri geri hareketle kullanılarak temizlik işlemi gerçekleştirilir.

Geniş emicinin temizliği yapılırken üzerindeki kıl, iplik, tüy ve havların özel tarak yardımıyla alınması gerekir. Daha sonra nemli bezle silinir, kuru bezle kurulanır. Diğer aksesuarların temizliği nemli bezle silerek ve arkasından kuru bezle kurularak yapılır.

- **Kordonun tekniğe uygun temizlenip toplanması:** Nemli bezle silerek ve kuru bezle kurularak temizliği yapılır. Bazı makineler da kablo yeri makinenin içindedir. İlgili düğmeye basarak kablonun otomatik olarak makinenin içindeki bu bölmede muhafazası sağlanır. Diğer makinalarda kablo gövde üzerine düzgün olarak sarılır veya kablo el ve dirsek arasında sarılarak toplandıktan sonra süpürgenin sap kısmının arasına yerleştirilir. Gelişi güzel bırakılmış kablonun tellerinde kopmalar olur ve tehlikeli durumlar yaratır.

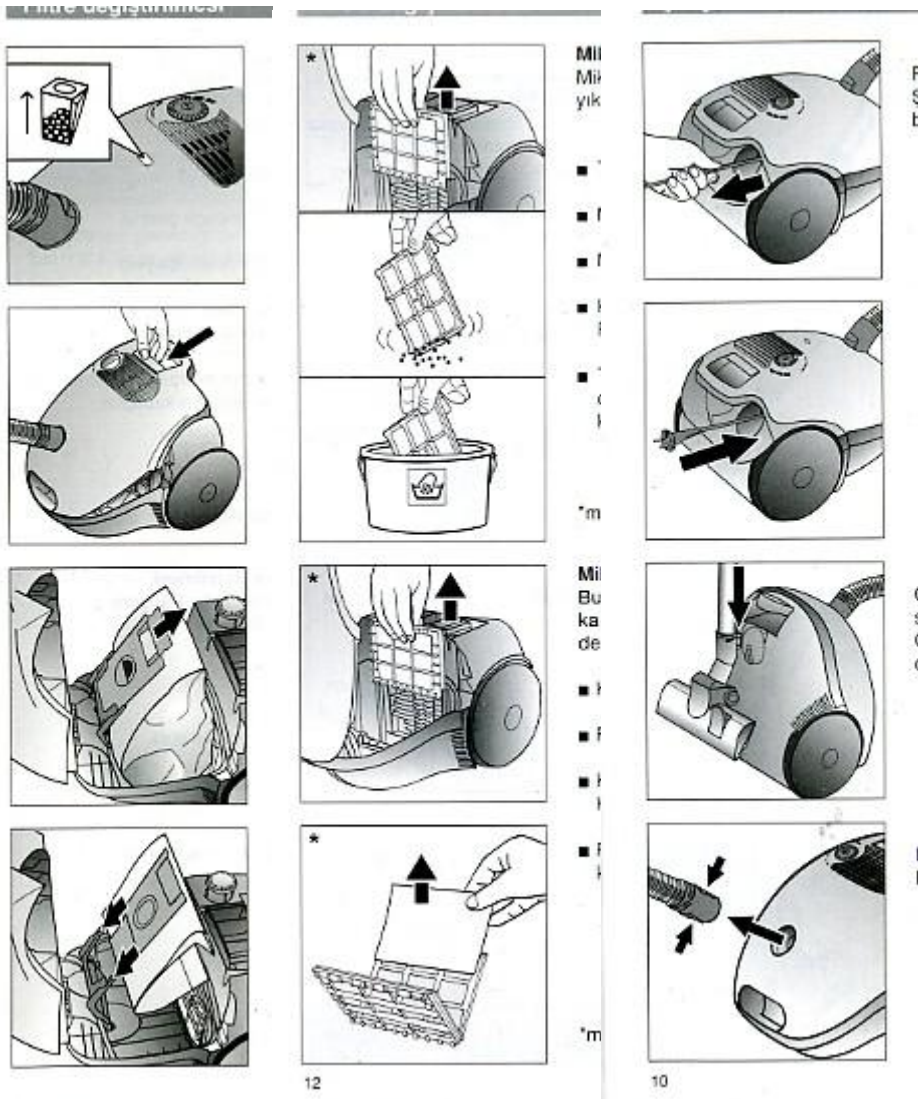
- **Gövde temizliği:** Nemli bir bezle silinir ve kurularak temizliği yapılır.

- **Filtre temizliği:** Kazan boşaltıldıktan sonra temizlenir ve kurulanır. Toz filtresi fırçalanarak temizlenir.

- **Halı yıkama makinesi:** Makine temizlenmeye başlamadan önce, mutlaka fişi prizden çıkarılmalıdır. Aksi taktirde hem çalışan hemde makine zarar görebilir.

- **Kazan temizliği:** Kazan boşaltılır, durulanır ve bez ile kurulanır. Kurulanmadığı taktirde kireçlenmeye ve paslanmaya neden olur.

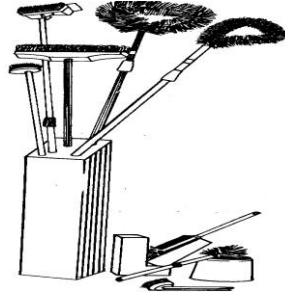




**Resim 1.1: Elektrik süpürgesinin temizlik ve bakımı**

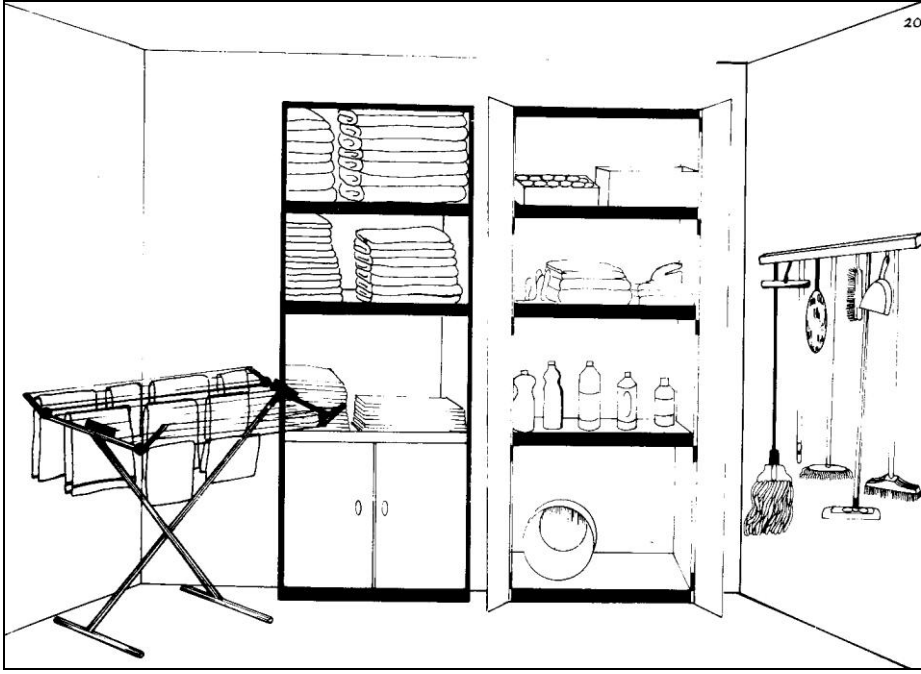
Diğer aksesuarların temizlik ve bakımı elektrik süpürgesinde olduğu gibi yapılır. Depolarda uygun şekilde muhafaza edilir.

- **Paspasların temizlik ve bakımı:** Üzerinde biriken tozlar elektrik süpürgesi yardımıyla toplanır. Yıkayıp durulanır, dokuma kısmı yere gelmeyecek şekilde asılarak kurutulur. Aralıklı olarak makinalarda yıkanarak dezenfekte edilir.
- **Kovaların temizlik ve bakımı:** Deterjanlı suyla yıkayıp, durulanır. Kat ofisini uygun bir yerde yan yatırılarak kurumaya bırakılır. Metal kovaların altına kuru bez serilerek depolanmalıdır. Islak bırakıldığı zaman zeminde pas lekesi oluşur.
- **Fırçaların temizlik ve bakımı:** Tarak veya sert bir fırça ile üzerindeki saç, tüy, iplik vb. maddeler bir kağıt üzerinde temizlenir. Deterjanlı ılık suyla yıkayıp ve durulanır. Özel kutusuna konularak veya sapından asılarak kurutulur.



**Resim 1.2: Temizlendikten sonra özel kutusuna konulmuş fırçalar**

- **Temizlik bezlerinin bakımı:** Deterjanlı sıcak suyla yıkayıp, borsu ile durulanır. Kat ofisinde çamaşır askılığına veya uygun bir yere asılarak kurutulur. Periyodik olarak çamaşırhaneye gönderilerek temizliği sağlanır.
- **Tel ve süngerlerin temizlik ve bakımı:** Tazyikli bol su ile durulanır. Kat ofisinde çamaşır asmak için kullanılan malzemenin ızgaralı kısmına koyularak kurutulur.



**Resim 1.3: Düzenlenmiş kat ofisi**

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bakım yapılacak ekipmanları ofiste toplayınız.</li><li>➤ Kova, faraş, paspas arabasını yıkayınız.</li><li>➤ Temizlik bezleri, paspasları tekniğe uygun yıkayınız.</li><li>➤ Fırçaları, süpürgeleri tekniğe uygun temizleyiniz.</li><li>➤ Elektrik süpürGESİNİ aksesuar bakımlarını yapınız.</li><li>➤ Elektrik süpürGESİNİN toz torbasını temizleyiniz.</li><li>➤ Kontrol etmek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ekipman çeşitlerini tanıyınız.</li><li>➤ Ekipmanların temizlik ve bakımıyla ilgili yeterli bilgiyi önceden öğreniniz.</li><li>➤ Üniformanızı giyiniz.</li><li>➤ Ekipmanların temizliğini doğru uygulayınız.</li><li>➤ İşyeri çalışma kurallarına uygun çalışınız.</li><li>➤ Zamanı iyi kullanmaya özen gösteriniz.</li><li>➤ Pratik olunuz</li></ul>

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Aşağıda hazırlanan kontrol listesine göre kendiniz yada arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre evet / hayır seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz. İşaretleme sonucunda eksik olduğunuz konu varsa tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

### KONTROL LİSTESİ

	KONTROL LİSTESİ	EVET	HAYIR
1	Kat hizmetlerinde kullanılan ekipmanları incelediniz mi?		
2	Ekipmanların günlük bakım yöntemlerini öğrendiniz mi?		
3	Elektrik süpürgesinin tekniğine uygun bakımını yaptınız mı?		
4	Üniformanızı giydiniz mi?		
5	Temizlik bezlerini tekniğe uygun temizlediniz mi?		
6	Fırça ve kovaları tekniğine uygun temizlediniz mi?		
7	Çalışmalarınızın işlem sırasını doğru uyguladınız mı?		
8	Araçlarınızı doğru kullandınız mı?		
9	Araçlarınızı tekniğe uygun topladınız mı?		
10	Çalışma alanınızın genel kontrolünü yaptınız mı?		
11	Elde ettiğiniz sonuçlarla hedeflediğiniz amaca ulaşabildiniz mi?		

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### Çoktan Seçmeli Sorular

- 1) Aşağıdakilerden hangisi ekipmanların günlük bakımının önemi içerisinde **yer almaz**?
- A) Hasar ve kazaların önlenmesi
  - B) Aracının ömrünün uzaması
  - C) İşi kolaylaştırması
  - D) Zaman kaybı
- 2) Aşağıdakilerden hangisi kordon temizliği ve toplanmasında dikkat edilmesi gereken en önemli husustur?
- A) Nemli bezle silinmeli, kuru bezle kurulanmalıdır.
  - B) Düzgün bir şekilde kablo sarılmalıdır.
  - C) Elektrik bağlantısının kesildiğinden emin olunmalıdır.
  - D) Kablo gelişigüzel dışarıda kalacak şekilde bırakılmamalıdır.
- 3) Aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?
- A) Filtre temizliği fırçalanmak suretiyle yapılır
  - B) Paspaslar yıkanıp durulandıktan sonra yan yatırılarak kurumaya bırakılır
  - C) Fırçalar özel kutusuna konarak veya sapından asılarak kurutulur
  - D) Tel süngerler tazyikli, bol su ile durulanır
- 4) Aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
- A) Ekipmanlar, temizlik işlemlerini kolaylaştıran araçlardır.
  - B) Kovalar deterjanlı suyla yıkandıktan sonra durulanır. Kat ofisinin uygun bir yerinde ters çevrilerek kurumaya bırakılır.
  - C) Bezler deterjanlı soğuk su ile yıkanır. Çamaşır askılığına uygun bir yere asarak kurutulur.
  - D) Elektrik süpürgesi ve halı yıkama makinesi kordon temizliği ve toplanması farklı şekillerde yapılır.
- 5) Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
- A) Kazan temizliğinde kazan boşaltılır, durulanır ve kuru bir bez yardımıyla kurulanır.
  - B) Gövde temizliği nemli bir bezle silinerek ve kuru bir bezle kurulayarak yapılır.
  - C) Filtre temizliği bol su ile durulamak suretiyle yapılır.
  - D) Elektrik araçların bakıma geçmeden elektrikle bağlantısının kesildiğinden emin olunmalıdır.

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevaplandığınız konuları tekrarlayınız. Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Bu faaliyetle gerekli ortam sağlandığında, çalışma kuralına uygun olarak kat hizmetleri departmanında kat arabasını düzenleme faaliyetini yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Kat hizmetleri departmanında kullanılan kat arabası çeşitlerini araştırınız.
- Kat arabalarında bulunan araç ve gereçlerle ilgili bilgi toplayınız
- Kat arabası düzenlemesi konusunda bilgi toplayınız.

## 2. KAT ARABASINI DÜZENLEME

### 2.1. Kat Arabasının Tanımı ve Çeşitleri

Kat arabası (trolley), oda görevlisinin kullanacağı araç-gereç ve malzemeleri taşımada yararlandığı dört tekerlekli bir araçtır.

Kat arabasının tipi ve büyüklüğü otelin yapısına ve kullanıldığı alana göre değişir.

#### 2.1.1. Kat Arabası (servis arabası):

Oda görevlilerinin, oda temizliğinde gerekli tüm araç ve gereçleri koyup yanlarında taşıdıkları iş kolaylaştırıcı bir araçtır.



Resim 2.1: Kat Arabası (Trolley)

#### 2.1.2. Genel Alan Arabası:

Otel, motel, tatil köyü, hastane vb. genel alanları çok olan işletmelerin temizliğinin yapılması, diğer alanlardan daha fazla zaman, enerji ve emek gerektirir.

Genel alan personeli temizlik işini kolaylaştıracak araç ve gereçleri bu araca yerleştirerek gereksiz gidiş,gelişleri önleyerek işlerin zaman kaybetmeden yapılmasını sağlar.. Meydancıların ve diğer personelin en büyük yardımcısıdır.

Bu araçlarda;

- Her yöne hareket edebilen tekerlekle,
- Üzerine her türlü aracın ve gerecin konulabileceği raflar,
- Çöplerin konabileceği torbası bulunur.



Resim 2.2: Genel Alan Arabası

## 2.2. Kat Arabasında Bulunan Araç ve Gereçler

- Elektrik süpürgesi



Resim 2.3: Elektrik Süpürgesi



- Yatak yapım araçları



Resim 2.5: Yatak yapım araçları

- Havlular
- Buklet malzemeler



Resim 2.7: B.Buklet Malzemeler

- **Fırçalar**

- El fırçası (yumuşak)
- El fırçası (sert)
- Ovma fırçası
- Klozet fırçası



Resim 2.10: Ovma fırçası



Resim 2.11: Klozet fırçası

- **Bezler**

- Toz bezl
- Yer bezi
- İnce örgülü kumaş bez
- Sünger bez



Resim 2.12: Bezler

- **Temizlik ilaçları**

Kat arabasında değişik yüzeylerin temizliği için çeşitli temizlik ilaçları bulunur. Bunlar;

- Deterjanlar (Sıvı-Toz-Krem Halde)
- Dezenfektanlar
- Parlaticılar
- Ovucular

## 2.3. Kullanma Kolaylığına Göre Kat Arabasının Düzenlenmesi

### 2.3.1. Kat Arabası (Servis Arabası)'nın Düzenlenmesi

Kat servis arabasının üst bölümünde yer alan kutucuklara buklet malzemelerini ve odalarda kullanılan bilgi kartları yerleştirilir.

Alt kısımda yer alan raflı bölmelere ise temiz çarşaf, yatak takımları, havlular düzenli bir biçimde katlanarak yerleştirilir.

Kat servis arabasının bir yanına varsa kapaklı bölmeye ya da temizlik kutusuna temizlik ilaçları yerleştirilir. Diğer yana ise çöp torbası ve temizlikte kullanılan araçlar yerleştirilir.



Resim 2.14: Düzenlenmiş kat arabası

### 2.3.1. Genel Alan Temizlik Arabasının Düzenlenmesi

Orta kısımda yer alan raflı bölmelere temizlik ilaçları, çöp poşetleri, tuvalet kağıtları, kağıt havlular düzenli biçimde yerleştirilir. Yan tarafa elektrik süpürgesi, paspas vb. temizlik araçları yerleştirildikten sonra diğer yan tarafa ise çöp torbası yerleştirilir.

Kat arabalarının hazırlanmasında dikkat edilmesi gereken hususlar vardır:

- Kat arabası temiz ve arızasız olmalıdır.
- Kat arabasına konulacak temiz çamaşırların sayısı doğru olarak hesaplanmalıdır. Eksik hesaplamalar sık sık kat ofisine gitmeyi gerektireceğinden enerji ve zaman kaybına neden olacaktır.
- Eşantiyon malzemeler yeterli miktarda olmalıdır.
- Gereçler uygun miktarda konmalıdır. Kat arabasına fazla miktarda konulan gereçler, gereksiz ağırlığa ve dökülmelere neden olacaktır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kat arabasında bulunan kirli çamaşırları alınız.</li><li>2. Kat arabasındaki eksik malzemeleri tespit ediniz.</li><li>3. Eksik malzemeleri temin ediniz.</li><li>4. Malzemeleri uygun şekilde yerleştiriniz.</li><li>5. Kat arabasını ofis içinde uygun yere yerleştiriniz.</li><li>6. Kontrol ediniz.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kat arabasını ve çeşitlerini tanıyınız.</li><li>➤ Kat arabasına yerleştirilen araç ve gereçleri hazırlayınız.</li><li>➤ Kullanma kolaylığına göre malzemeleri yerleştiriniz.</li><li>➤ Üniformanızı giyiniz.</li><li>➤ Çalışma kurallarına uygun çalışınız.</li><li>➤ Pratik olunuz.</li></ul>

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Aşağıda hazırlanan kontrol listesine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre evet / hayır seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz. İşaretleme sonucunda eksik olduğunuz konu varsa tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

### KONTROL LİSTESİ

	KONTROL LİSTESİ	EVET	HAYIR
1	Kat hizmetlerinde kullanılan kat servis arabalarını incelediniz mi?		
2	Kat servis arabalarına yerleştirilecek araç-gereçleri öğrendiniz mi?		
3	Servis arabalarını yerleştirme tekniklerini öğrendiniz mi?		
4	Üniformanızı giydiniz mi?		
5	Buket malzemelerini yerleştirdiniz mi?		
6	Yatak yapım malzemelerini yerleştirdiniz mi?		
7	Temizlik araç-gereçlerini yerleştirdiniz mi?		
8	Yaptığınız işlemleri kontrol ettiniz mi?		

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Ölçme soruları (Doğru-Yanlış)	Doğru	Yanlış
1) Oda görevlilerinin odalar için gerekli tüm araç ve gereçleri koyup taşıdıkları gösterişli araçlara kat arabası (servis arabası) denir.		
2) Tesislerde beyaz renk havlular tercih edilmez.		
3) Güderi, özellikle pencere ve cam yüzeylerin temizliğinde kullanılır.		
4) Kat arabasının (servis arabasının) üst bölümünde yer alan kutucuklara müşteri odasında yenilenmesi gereken eşantiyon malzemeler konulur.		
5) Genel alan temizlik arabasının orta bölümünde yer alan raflara; çarşaflar, yastık kılıfları, nevresim takımları, havlular düzgün biçimde yerleştirilir.		

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevaplandığımız konuları tekrarlayınız. Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-3

## AMAÇ

Bu faaliyetle gerekli ortam sağlandığında, çalışma kuralına uygun olarak kat hizmetleri departmanında kat ofisini düzenleme faaliyetini yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bulduğunuz bölgedeki konaklama tesislerinin kat ofisini inceleyiniz.
- Kat ofisinde bulunan araç ve gereçlerin neler olduğunu araştırınız.
- Kat ofisi düzenleme tekniği ile ilgili ön bilgi toplayınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 3. KAT OFİSİNİ DÜZENLEME

### 3.1. Kat Ofisinin Tanımı ve Özellikleri

Oda görevlilerinin günlük çalışma hazırlıklarını tamamladıkları, araç ve gereçlerini depoladıkları, dinlendikleri odalardır. Konaklama tesislerinde her katta kat ofisi bulunur.

Özellikleri:

- Havalandırma tertibatı olmalı. Çünkü rutubet madeni eşyaların paslanmasına neden olur.
- Kolay temizlenip, silinebilecek özellikte olmalı.
- Araç ve gereçlerin düzgün şekilde yerleştirilmesi için raf ve dolap sayısı yeterli olmalı.
- Ofis aynı zamanda depo olarak da kullanılıyorsa bir köşede fazla malzemeler için kilitli dolap olmalı.
- Yanıcı ve yakıcı maddeler için kilitli dolaplar bulunmalı. Dolapların üzeri etiketlenmelidir.
- Kovalara su almak için alçak musluk olmalı.
- Fırçaları asmak için askılar olmalı.
- Bezleri yıkamak için lavabosu olmalı.

### 3.2. Kat Ofisinde Bulunan Araç ve Gereçler

Bir odanın temizliğinde ve düzenlenmesinde kullanılan tüm araç ve gereçler kat ofisinde bulunur.

### 3.2.1. Kat Ofisinde Bulunan Araçlar

Kat ofisinde bulunan araçlar şunlardır:

- Elektrik süpürgesi
- Halı yıkama makinesi
- Cila makinesi
- Kat servis arabası
- Genel alan temizlik arabası
- Paspaslar
- Fırçalar
- Lastik pompalar
- Temizlik bezleri
- Temizlik eldivenleri
- Güderi
- Süngerler
- Süpürge ve faraş
- Kovalar
- Portatif merdiven ve tabureler
- Yer silme aleti (çek çek) ve kurulama aleti
- Yatak yapma araçları (nevresim, çarşaf, yorgan vb. )
- Havlular
- Odaya yerleştirilecek eşantyonlar

### 3.2.2. Kat Ofisinde Bulunan Gereçler

- Sabunlar
- Deterjanlar
- Sodyum karbonat
- Amonyak
- Damıtık sirke
- Temizleme tozları
- Cilalar

## 3.3. Araç Gereçlerin Düzenleme Teknikleri

### 3.3.1. Düzenleme Tekniğinin Önemi

İyi düzenlenmiş bir ofiste oda görevlisi kendisi için gerekli malzemeyi anında bulabilecektir. Böylece zamandan kazanacaktır. Ayrıca malzemelerin uzun ömürlü olması, bakımı yapılmış özenle düzenlenmiş bir ofis sayesinde mümkündür.

### 3.3.2. Ergonomi Kurallarına Uygun Düzenleme

Ergonomi kurallarına uygun düzenleme tekniğinde şu hususlara özellikle dikkat edilmelidir:



- Ağır eşyalar daima aşağı raflara konulmalıdır.
- Alınması kolay, hafif ve az kullanılan eşyalar, yukarı raflara koyulmalıdır.
- Günlük temizlik kutusu kolay alınabilir yerde olmalıdır.
- Elektrik süpürgeleri gibi önemli araçlar aşağı raflara konmalıdır.
- Yeterli dağıtım olanaklarının bulunması ve personelin çalışması için yer olmalıdır.
- Ofiste mümkünse kovaları doldurmak için alçak musluk bulunmalıdır.

### 3.3.3. İlaçları Kullanım Özelliklerin Uygun Düzenlenme

Temizlik ilaçlarını kullanım özelliklerin uygun düzenlerken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Temizlik ilaçlarının kapakları sıkıca kapatılmalıdır.
- Kapakların çevresi ve kabin dış yüzeyine akan deterjan artıkları nemli bir bezle silinmeli ve yerlerine yerleştirilmelidir.
- Yanıcı maddeler, leke çıkarmakta kullanılan (uçucu) maddeler ve asitli maddeler ayrı dolaplara yerleştirilmeli ve kilitli olarak muhafaza edilmelidir.
- Temizlik ilaçlarının eskiyen ve düşmek üzere olan etiketleri yenilenmelidir.
- Birbiriyle temasları tehlikeli olabilecek maddeler yan yana bırakılmamalıdır.
- Zehirli ve yakıcı ilaçlar kilitli dolaba konduktan sonra üzerine “dikkat” kelime yazılı etiket yapıştırılmalıdır.

### 3.3.4. Eksik Malzemeleri Yöntemine Uygun Tamamlama

Kat ofisinde bulunan ekipmanların bakımı düzenli bir şekilde yapıldığında uzun ömürlü olacak ve eskimeleri zaman alacaktır. Eskiyen ve bozulan ekipmanların yerin yenisi zamanında alınmalı ve kat ofisine yerleştirilmelidir. Aynı şekilde, temizlikte kullanılan ilaçların, tamamen tükenmesi beklenmeden, azaldığı gözlenen temizlik ilacının yerine yenisi anında konulmalıdır. Oda temizliğinde görevli elemanlar kullandıkları araç ve gereçlerin takibini dikkatli yapmalıdırlar.

Görevliler eksik olan malzemelerini şeflerine iletir, şefler sorumluluk alanlarındaki kat ofislerinin eksik malzemelerini listeler ve mal talep formuna kaydeder. Housekeeping Yöneticisinin onayladığı formla istenilen malzeme depodan alınır. Alınan malzeme, görevli eleman tarafından sorumlu olduğu ofise düzenli olarak yerleştirilir. Yerleştirme yapılırken ilk giren ilk çıkar metodu uygulanır.

### 3.3.5. Kontrol Etme

Kat ofisi genel kontrolünde şu hususlara dikkat edilir;

- Günlük temizliğin yapılıp yapılmadığı, haftalık temizlikte ise rafların ve dolapların genel temizliğinin yapılıp yapılmadığı kontrol edilir.
- Temizlik gereçlerinin tümünün etiketli olup olmadığı kontrol edilir.
- Açık pencere, dolap kapağı varsa kapatılır.

- Açık musluk olup olmadığı kontrol edilir.
- Ofisin nem ve rutubetten arınmış olmasına dikkat edilir.
- Havalandırma ve elektrik tertibatı kontrol edilir.
- Hasarlı, bozuk araç ve gereçlerin ofisten çıkarılmasına dikkat edilir.



**Resim 3.1: Düzenlenmiş örnek kat ofisinden bir bölüm**



**Resim 3.2: Düzenlenmiş örnek kat ofisinden bir bölüm**

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kat ofisinde eksik malzeme tespiti yapınız.</li><li>2. Eksik malzemeleri ilgili birimlerden alarak tamamlayınız.</li><li>3. Ofis raflarına, malzemeleri kullanıma uygun şekilde yerleştiriniz.</li><li>4. Ofis lavabosunu temizleyiniz.</li><li>5. Ofis zeminini paspaslayınız.</li><li>6. Kat arabasını ofis içine yerleştiriniz.</li><li>7. Kontrol ediniz.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kat ofisini tanıyınız.</li><li>• Kat ofisinde bulunan araç ve gereçlerin özelliklerini önceden öğreniniz.</li><li>• Kat ofisini tekniğine uygun düzenleyiniz.</li><li>• İşyeri çalışma kurallarına uyunuz.</li><li>• Üniformanızı giyiniz.</li><li>• Detaylara özen gösteriniz.</li><li>• Malzemeleri ergonomi kurallarına uygun düzenleyiniz.</li><li>• Zamanı iyi kullanmaya özen gösteriniz.</li></ul>

	KONTROL LİSTESİ	evet	hayır
1	Kat ofislerinin özelliklerini incelediniz mi?		
2	Kat ofislerine yerleştirilecek araç-gereçleri öğrendiniz mi?		
3	Kat ofislerini yerleştirme tekniklerini öğrendiniz mi?		
4	Üniformanızı giydiniz mi?		
5	Kat ofisini tekniğine uygun temizlediniz mi?		
6	Kullanma kolaylığına göre araç – gereçleri yerleştirdiniz mi?		
7	Temizlik ilaçlarının kapaklarını kontrol ettiniz mi?		
8	Zehirli ve yanıcı maddeleri kilitli dolaplara yerleştirdiniz mi?		
9	Yaptığınız işlemleri kontrol ettiniz mi?		

Aşağıda hazırlanan kontrol listesine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre evet / hayır seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz. İşaretleme sonucunda eksik olduğunuz konu varsa tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

<b>DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ</b>	<b>EVET</b>	<b>HAYIR</b>
Malzemelerinizi almadan önce kat ofisinin iyi havalandırılmış, nemden arınmış olduğunu kontrol ettiniz mi?		
Temizlik ilaçlarınızın etiketlerinin çıkmış veya düşmüş olup olmadıklarına dikkat ettiniz mi		
Temizlik ilaçlarının kapaklarını kontrol ettiniz mi?		
Kat ofisinde bulunan araç ve gereçlerinizin hasarlı, bozuk olup olmadıklarına dikkat ettiniz mi?		
Kullanma kolaylığına göre araç –gereçleri yerleştirdiniz mi?		
Eksilen veya bitmiş temizlik ilaçlarınızla ilgili şefinize bilgi verdiniz mi		
Zehirli veya yakıcı ilaçları kilitli dolaplarına yerleştirdiniz mi?		
<b>TOPLAM</b>		

## **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevaplandığı konuları tekrarlayınız. Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-4

## AMAÇ

Bu faaliyetle gerekli ortam sağlandığında, çalışma kuralına uygun olarak kat hizmetleri departmanında form ve çizelgeleri düzenleme tekniğini kazanacaksınız.

## ARAŞTIRMA

- Form ve çizelgelerin gerekliliği ile ilgili ön bilgi toplayınız.
- Form ve çizelge çeşitleri ile ilgili bilgi toplayınız.
- Form ve çizelgeleri kat hizmetleri departmanında düzenleyen yetkili kişiyle görüşüp işin zorlukları ve sağladığı kolaylıklar ile ilgili bilgi toplayınız

## 4. FORM VE ÇİZELGELERİ DÜZENLEME

### 4.1. Form Ve Çizelge Tanımı

Kat hizmetleri departmanında iş ve işlemlerin kendi içinde ve diğer bölümlerle ilişkisinde kolay şekilde yürütülmesini sağlayan belgelerdir.

### 4.2. Önemi

Kat hizmetleri bölümünde yapılan işlerin hemen hemen hepsi basılı formlara kaydedilmekte ve dosyalanmaktadır. Bu formlar, bölümün işleyişini takip etme ve ileriye dönük bütçe hazırlama ile performans geliştirme çalışmalarında, kaynak olarak kullanabilme açısından önemlidir.

#### 4.2.1. Çeşitleri ve Kullanım Özellikleri

##### ➤ Maid Raporu

Sabah işbaşı yapan oda görevlisi, katlarında bulunan odaları kontrol ederek doldurduğu formu, saat 9.30 – 10.00 sıralarında kat şefine teslim eder. Kat şefi topladığı bu raporlarla resepsiyondan gelen raporu karşılaştırarak onların durumunu belirten bir rapor belirler. Bu rapora maid raporu adı verilir.

MARMARA

## MAIDS REPORT

FLOOR 

ROOM No.	NO OF GUESTS	CODE	ROOM No.	NO OF GUESTS	CODE
00			12		
01			13		
02			14		
03			15		
04			16		
05			17		
06			18		
07			19		
08			20		
09			21		
10			22		
11			23		

O - OCCUPIED L - UGGAGE BED USED  
V - VACANT N - OCCUPIED NO LUGGAGE  
o/c - CHECK OUT OOO - OUT OF ORDER

DAY	MONTH	H O U R	AM
			PM

MAID

Şekil: 42

Tarih, ...../...../199.....

ABANT-BOLU

## İLAVE YATAK İSTEK FORMU

Oda Numarası : .....  
Adı, Soyadı : .....  
Yatak Adedi : .....  
Taliimat Verilen Görevli : .....

Hizmet Veren Görevli  
İmza

Resepsiyon Görevlisi  
İmza

Şekil: 43

Resim 4.1: Maid Raporu

## ➤ Kat Şefi Raporu:

Kat şefinin tesiste günlük olarak odaların durumunu göstermek üzere düzenlediği rapordur.



### KAT ŞEF RAPORU

Hazırlayan:

Tarih:

10.00			17.00			10.00			17.00			10.00			17.00		
ODA NO	ODA DURUMU	KİŞİ	ODA NO	ODA DURUMU	KİŞİ	ODA NO	ODA DURUMU	KİŞİ	ODA NO	ODA DURUMU	KİŞİ	ODA NO	ODA DURUMU	KİŞİ	ODA NO	ODA DURUMU	KİŞİ
1001			2201			2301			3101								
1002			2202			2302			3102								
1003			2203			2303			3103								
2001			2204			2304			3104								
2002			2205			2305			3105								
2003			2206			2306			3106								
2004			2207			2307			3107								
2005			2208			2308			3108								
2006			2209			2309			3109								
2007			2210			2310			3110								
2008			2211			2311			3111								
2009			2212			2312			3112								
2010			2213			2313			3113								
2011			2214			2314			3114								
2012			2215			2315			3115								
			2216			2316											
2101			2217			2317			3201								
2102			2218			2318			3202								
2103			2219			2319			3203								
2104			2220			2320			3204								
2105			2221			2321			3205								
2106			2222			2322			3206								
2107			2223			2324			3207								
2108			2224			2325			3208								
2109			2225			2326			3209								
2110						2327			3210								
2111						2328			3211								
2112									3212								
2113								3001	3213								
2114								3002	3214								
2115								3003									
2116								3004	3001								
2117								3005	3002								
2118								3006	3003								
2119								3007	3004								
2120								3008	3305								
2121								3009	3306								
2122									3307								
2123									3308								
2124																	
2125																	

NOT:

**Resim 4.2: Kat Şefi Raporu**

➤ **House keeper raporu (Oda durum raporları):**

Konaklama tesislerinde önbüodaki oda durum bilgileri ile fiziki durum bazen farklılık gösterebilir. Dolayısıyla housekeeping, odanın gerçek durumunu fiziki olarak takip edebilen tek departmandır. Tesisin güvenlik ve gelir durumuna katkıda bulunmak amacıyla housekeeping, düzenli olarak oda kontrollerini yapmalı ve rapor etmelidir.

Konaklama tesislerinde genellikle sabah ve akşam olmak üzere odalar gün içinde iki kez kontrol edilerek oda durum raporları doldurulur.

HOUSEKEEPER RAPORU										
Seri : A										
Oda No.	Oda Durumu	Şahıs	Oda No.	Oda Durumu	Şahıs	Oda No.	Oda Durumu	Şahıs	Oda No.	Oda Durumu
101			301			501			701	
103			303			503			703	
105			305			505			705	
107			307			507			707	
109			309			509			709	
111			311			511			711	
113			313			513			713	
115			315			515			715	
117			317			517			717	
119			319			519			719	
121			321			521			721	
123			323			523			723	
125			325			525			725	
127			327			527			727	
129			329			529			729	
131			331			531			731	
201			401			601			801	
203			403						803	
205			405			605			805	
207			407			607			807	
209			409			609			809	
211			411			611			811	
213			413			613			813	
215			415			615			815	
217			417			617			817	
219			419			619			819	
221			421			621			821	
223			423			623			823	
225			425			625			825	
227			427			627			827	
229			429						829	

Resim 4.3: Housekeeper raporu

#### ➤ Sabah Oda Durum Raporu

- Housekeeping yöneticisi oda iş dağılım raporlarını her sabah oda görevlilerine ve şeflerine verir.
- Şefler ve oda görevlileri bu raporlarla görev alanlarına giderler.
- Oda görevlisi elindeki housekeeping raporuna bakarak girişi müsait odaları kontrol eder (boş, dolu, arızalı odalar vb.).
- Tesisin konuk hareketlerine göre, özellikle raporlarda dolu gözükten odalara giriş saatleri tesis bazında belirlenir.



- Kapıda DND (Do not disturb – Rahatsız etmeyin), DL ( Double lock- kilitli) işareti olan odalara kesinlikle girilmez ve rapora durumu aynen yazılarak gün içinde takibi yapılır.
- Yukarıdaki kontrollerini tamamlayan oda görevlisi raporda fiziki durumu kaydeder ve şefine teslim eder.
- Kat şefleri kendilerine bildiren farklılıkları Housekeeping Raporuna yazarak ön büro ve muhasebeye bildirir. Bir nüshasını da kendi dosyalar.

#### ➤ **Akşam Oda Raporu**

- Bu raporlar , ön büronun o gece satabileceği oda sayısını belirleyebilmesi açısından önemlidir.
- Gündüz mesai bitiminden önce, oda görevlileri, sorumluluk alanındaki tüm odaları bir kez daha kontrol ederek oda durum raporunu kısaltmalar kullanarak yazar.
- Her kata ait oda durum raporları kat şefleri tarafından toplanıp kontrol edilerek akşam şefine verilir.
- Akşam şefi topladığı raporlardaki bilgileri kısaltmalar kullanarak “Housekeeping Oda Durum Raporu” na geçirir ve ön büroya verir.
- Ön büro housekeepingden gelen bu raporu kendi kayıtlarıyla karşılaştırıp varsa “Farklılık Durum Raporu”nu doldurur ve housekeepinge verir.
- Housekeeping bir kez daha “Farklılık Durum Raporu” ndaki odaları kontrol ederek , gerçek durumlarını yazıp ön büroya iade eder ve bir nüshasını da kendi dosyalar.

#### ➤ **VIP Raporu**

Tesise gelecek olan veya gelmiş VIP (very important person) misafirlere yapılacak hizmetleri ve ikramları belirten formdur. VIP formu birkaç kopya düzenlenir. Bir kopyası ikramın gönderilmesini isteyen bölümde bir kopyası room servise, bir kopyasında ön büroya verilir. Otelin işleyişine göre yiyecek-içecek bölümüne, mutfağa da kopya verilir.

## V.I.P. TALİMATI

İsim : .....

Oda No. : .....

Geliş Saati : .....

Ayrılış tarih ve saati : .....

Not : .....

Odaya meyve sepeti gönderiniz

Odaya çiçek gönderiniz

Odaya ..... şişe ..... gönderiniz

V.I.P. gelişinde derhal müdüre haber veriniz

V.I.P. Müdür Muavini tarafından odasına çıkartılacaktır

V.I.P. Önbüro Şefi tarafından odasına çıkartılacaktır

V.I.P. ye bütün servislerde öncelik tanınacaktır

---

Uygulanacak indirim oranı : % .....

Dağıtım ;

Müdür Muavini	<input type="checkbox"/>	Mutfak	<input type="checkbox"/>
Önbüro	<input type="checkbox"/>	Housekeeping	<input type="checkbox"/>
Muhasebe	<input type="checkbox"/>	Santral	<input type="checkbox"/>
Servis	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Talimat Verenin  
Adı :  
Görevi :  
İmzası :

**Resim 4.3: VIP Raporu**

### ➤ Arıza Bildirim Formu

Oda görevlileri, kat şefleri tarafından tespit edilen, onarım gerektiren arızaların imza karşılığı teknik servise bildirdiği formlara arıza bildirim formu denir.



## ÇAMAŞIR YIKAMA EMRİ / LAUNDRY ORDER

ADET PIECES	CINSİ KIND	No. 0160	FİYAT PRICE	TUTAR TOTAL
----------------	---------------	----------	----------------	----------------

## ERKEK EŞYALARI / MEN'S GARMENTS

Gömlek / Shirt
İpek Gömlek / Silk Shirt
Kalot / Undershorts
Fantila / T-Shirt
Pijama / Pyjamas
Mendil / Handkerchief
Pantolon / Trousers
Robosömür / Dressing Gown
Kazak-Hırka / Sweater-Cardigan
Çorap / Socks

## KADIN EŞYALARI LADIES' GARMENTS

Ebise / Dress
Etek / Skirt
Blaz / Blouse
Kombinasyon / Slip
Sütyen / Brassiere
Külote / Panties
Pijama / Pyjamas
Mendil / Handkerchief
Geceelik / Nightie
Sabahlik / Morning Dress
Robosömür / Dressing Gown
Pantolon / Pants
Kazak-Hırka / Sweater-Cardigan
Tulum / Overalls

TOPLAM ÜCRET / TOTAL FEE

- Hesabara % 15 Servis Ücreti ve KDV dahildir. / Prices include 15 % Service Charge and VAT.
- Yüksekten istediğiniz eşyalarınızı lütfen bu formu birlikte kat görevlimize 1 odun odanız veya odanızda bırakınız. / Please hand the garments you wish to have laundered to the Floor Attendant (or leave them in your room) along with this form.
- Formu doldururken, teslim ettiğiniz eşyalara sayısını tam ve doğru olarak belirtmeye özenle dikkat ediniz. / Please make sure that the number of pieces you will hand in are correctly indicated on this form.
- Saat 10.00'a kadar teslim edilen eşyalar aynı gün, daha geç teslim edilen eşyalar ise ertesi gün işlenir. Pazar günleri çamaşır yıkama servisi yoktur. / Garments handed in before 10.00 a.m. are returned on the same day and those handed in later, on the following day. No laundry service on Sundays.
- Yıkama eşyalarınıza geri getirildiğinde herhangi bir ödeme yapmanızın Hotel'in ücreti oda hesabınıza işlenecektir. / Please do not make any payment upon receiving the garments dry-cleaned or ironed. The fee will be charged to your room account with the Cashier.
- Herhangi bir talep veya şikayeti bu form ile birlikte, yıkama eşyaları geri getirilmeden itibaren 24 saat içinde yapınız. Kurumun normal yıkama çarklarında veya solmasını önleyici serviste tutulamaz. / Any claims or complaints must be made within 24 hours of receiving the garments dry-cleaned or ironed, along with your copy of this form. The Hotel may not be held responsible for shrinkage or loss of color during the normal washing procedure.
- Çocuklar için uygulanacak indirimli çamaşır yıkama fiyatlarımızın Receptiyon'dan öğrenebilirsiniz. / You may find out about our special reduced laundry rates for children at the Reception desk.

ODA No. ROOM No.	TESLİM TARİHİ DATE	İSİM NAME	İMZA SIGNATURE
---------------------	-----------------------	--------------	-------------------

Yukarıda belirtilen eşyalar ve miktarlar teslim alınmıştır.  
The garments listed above have been received by the undersigned.

TESLİM TARİHİ DATE	TESLİM ALAN NAME	İMZA SIGNATURE
	Şekil: 51	No. 1409

Resim 4.5: Çamaşır yıkama istek formu

**KURU TEMİZLEME VE ÜTÜ EMRİ /  
DRY-CLEANING AND IRONING ORDER**

No. 1409

Lütfen istediğiniz hizmetleri belirten kutuya x koyunuz. / Please indicate the service you request by putting an x in the appropriate box.

ADET CİNS PIECES KIND	KURU T. FİYATI DRY-C.PRICE	ÜTÜ FİYATI IRONING PRICE	TUTAR TOTAL
<b>ERKEK EŞYALARI MEN'S GARMENTS</b>			
Takım Elbise / Suit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ceket / Jacket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Yelek / Vest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pantolon / Trousers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Yağmurluk / Raincoat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Smokin / Tuxedo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Palto / Overcoat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kravat / Necktie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kazak / Sweater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tişört / T-Shirt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gömlek / Shirt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
İpek Gömlek / Silk Shirt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>KADIN EŞYALARI LADIES' GARMENTS</b>			
Elbise / Dress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gece Elbisesi / Evening Gown	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tüyör / Suit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ceket / Jacket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Etik / Skirt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pantolon / Pants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mantol / Overcoat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kazak / Sweater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bluz / Blouse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
İpek Bluz / Silk Blouse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Eşarp / Scarf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>TOPLAM ÜCRET / TOTAL FEE</b>			<input type="text"/>

1. Fiyatlar % 15 Servis Ücreti ve KDV dahildir. / Prices include 15 % Service Charge and VAT.
2. Kurum temizleme görevlisi veya ütüleme görevlisi istediğiniz eşyalarınızı lütfen bu formu doldurarak küt görevlilerine teslim ediniz veya odanızda bırakınız. / Please hand the garments you wish to have dry-cleaned or ironed, to the Floor Attendant (or leave each in your room) along with this form.
3. Formu doldürürken, teslim ettiğiniz eşyaların sayısını lütfen ve doğru olarak belirteneye dikkatle dikkat ediniz. / Please make sure that the number of pieces you will hand in are correctly indicated on this form.
4. Saat 18.00'a kadar teslim edilen eşyalar aynı gün, daha geç teslim edilen eşyalar ise ertesi gün işle edilir. Pazartesi günleri kurum temizleme servisi işle yapmaz. Çuı servisini ise halihazır her günü saat 8.00-20.00 arasında çalışmaktadır. / Garments handed in before 18.00 a.m. are returned on the same day and those handed in later, on the following day. No dry-cleaning service on Sunday. Ironing services is available between 8.00 a.m. - 8.00 p.m. every day.
5. Temizlenen veya ütülenen eşyalarınıza geri geldiğinde herhangi bir ödeme yapmanızın lütfenizi belirtiniz (herel oda hesabınıza işlenmektedir). / Please do not make any payments upon receiving the garments dry-cleaned or ironed. The fee will be charged to your room account with the Cashier.
6. Herhangi bir talep veya şikayet bu form ile birlikte, temizlenen veya ütülenen eşyaları geri getirilmeden önce yapılmalıdır. / Any claims or complaints must be made within 24 hours of receiving the garments dry-cleaned or ironed, along with your copy of this form. The Hotel may not be held responsible for shrinkage or loss of color during dry-cleaning.

ODA No. / ROOM No.      TESLİM TARİHİ / DATE      İSİM / NAME      İMZA / SIGNATURE

Yukarıda belirtilen eşyalar ve ütüleme eşyaları teslim alınmıştır.  
The garments listed above have been received by the undersigned guest.

TESLİM TARİHİ / DATE      TESLİM ALAN / NAME      İMZA / SIGNATURE

Şekil: 50

No. 1409

**Resim 4.6: Kuru temizleme ve ütü istek formu**

➤ **Malzeme Talep Formu**

Kat ofislerinde eksilen malzemeleri kat şefleri tespit eder ve yerine malzeme talep formu düzenlenir. Bu formla eksilen malzemelerin yerine yenisi kat deposundan ya da dışarıdan satın alınmak suretiyle temin edilir.

<b>AMBARDAN TALEP .....OTELİ</b> <b>ve ÇIKIŞ FORMU</b>				
Departman:.....			Tarih:...../...../.....	
<b>Miktar</b>	<b>Birim</b>	<b>Malzeme</b>	<b>Verilen Miktar</b>	<b>Ambar Paraf</b>
<b>Talep Eden Departman Şefi</b> .....			<b>Veren Ambar Yetkilisi</b> .....	

**Resim 4.7: Malzeme talep formu**

➤ **Oda Durum Raporu**

Housekeeper raporunda incelendi.

➤ **Ön Büro Oda Durum Formu**

Önbüroda otelin bütün odalarının durumunu gösteren formdur. Her gün ayrı bir form düzenlenir. Otelde kalan müşteriler kaldıkları oda numarasına göre ön büro oda formuna kaydedilir. Rezerve edilmiş olan odalar işaretlendikten sonra planda boş kalan odalar satışa hazır demektir.



## ODA PLANI

Tarih: 24/02/1994

Gün : Perşembe

ODA NO	1. KAT	ODA NO	2. KAT	ODA NO	3. KAT
101 B Ssng	Mr. ZJESMANN	201 B dbl	Mr/s SCHMIDT	301 B dbl	
102 D sng	Mr. YILDIZ	202 D dbl		302 D dbl	Mr/s Jung
103 D sng		203 D dbl	Mr/s YILMAZ	303 B dbl	Mr/s ARKUN
104 D dbl		204 D dbl		304 D dbl	
105 D dbl		205 D dbl		306 D dbl	
106 D dbl		206 D dbl		305 D dbl	

## Rezervasyonlar

304 Mr AKGÜN

305 Mr/s BEESE

## Özel Notlar

304 Vip

305 21.30 da gelecek

## İşaretler : sng : tek kişilik

dbl : çift kişilik

B : banyolu

D : duşlu

Resim 4.8: Ön büro oda durum formu

ROOM RACK														24/02/94 15:15:15	Page 1
101-L	102-L	103-L	104-L	105-L	106-L	107-L	108-M	110-M	111-M	112-M	115-M	116-M	117-M		
118-M	119-M	120-M	121-M	122-M	124-M	125-M	126-M	127-J	128-S	129-M	130-M	131-M	132-M	133-S	
134-M	135-L	136-L	137-L	138-L	139-M	201-L	202-L	203-L	204-L	205-L	206-J	207-M	208-M	209-M	210-M
211-M	214-M	215-M	216-M	217-M	218-M	219-M	220-M	221-M	222-M	223-M	224-M	225-M	226-M	227-M	
228-M	229-M	250-M	231-M	232-M	233-L	234-M	235-L	236-M	237-L	238-M	259-L	301-L	302-M	303-M	304-M
306-J	307-M	308-M	309-L	310-M	311-L	312-M	315-M	316-M	317-S	318-L	319-M	320-M	321-M	322-M	
323-M	324-M	325-M	326-L	327-M	328-M	329-M	330-M	331-M	332-L	333-L	334-L	335-M	336-M	337-M	338-M
339-M	401-L	402-L	403-L	404-M	405-M	406-M	408-M	409-L	410-L	411-M	412-L	414-L	415-J	416-M	
501-C	502-C	503-C	504-C	505-C	506-C	507-C	508-C	509-C	510-C	511-C	512-C	514-C	515-C	516-C	517-C

DEP R	1	C/N R 23	Expected departure	Occupaid	SNG	DBL	TRT
DEP P	2	C/N P 47	OB R 1 BB R 1	HB R 24	6	19	1
TOT R	26		OB P 1 BB P 1	HB P 46	RDOM NO .....		
TOT P	48						
			FREE R	COMP R			
			FREE P	COMP P			

Resim 4.9: Room rack

➤ Tesise göre diğer çizelgeler

• Kayıp ve Bulunan Eşya Formu

Konukların, tesislerden ayrılırken odalarında , kat koridorlarında, restoran, bar, lobi gibi genel alanlarda unuttukları he rtürlü eşya için düzenlenen formdur. Bulunan eşyalar paketlenerek üzerine formun bir nüshası ilişitirilir, diğeri bulan kişiye verilir, kayıp ve bulunan eşya defterine işlenir.



<b>BULUNMUŞ EŞYA TUTANAĞI</b>	
RECORD OF PROPERTY FOUND	
	TARİH _____ date
EŞYANIN TANIMI _____ description of property	
_____	
BULAN _____ finder	BULUNDUĞU TARİH _____ date found
BULANIN İŞİ ve NO.su _____ designation and clock no.	
ODA NO. _____ room no.	
MÜŞTERİNİN ADI _____ name of guest	
ADRES _____ address	
_____	
BAŞKA YERDE BULUNDUYSA, YERİ _____ if found elsewhere, location	
İADE EDİLMEK ÜZERE TESLİM EDİLEN _____ (Takribi teslim tarihi) deposited for return (approximate date of return)	
	İMZA _____ signature
SONUÇ DISPOSITION	
BULAN TARAFINDAN ALINAN MAL _____ received property by the finder	
	İMZA _____ signature
TALEP EDEN TARAFINDAN ALINAN MAL _____ received property by the claimant	
Tarih _____ date	İMZA _____ signature

**Resim 4.10: Kayıp eşya formu**

- **Konuklar İçin Hazırlanan Arıza Bildirim Formu**

Konuk tarafından farkedilen arızanın hemen giderilmesi için yine konuk tarafından kapıya asılan formdur.

### 4.3. Form ve Çizelgelerde Kullanılan Kısaltma ve Terimler

Boş, kirli (check out)	→ C/0
Dolu (occupied)	→0CC veya 0
Rahatsız etmeyin (do not disturb)	→DND
Kilitli (double locked)	→DL

Hizmet dışı (out of service)	→OS
Boşalması beklenen, kirli (expected departure)	→ED
Rezervasyonlu konuğu beklenen oda (expected arrival)	→EA
Kullanım dışı (out of order)	→OOO
Gece oda kullanılmamış (sleep out)	→S/0
(Bagajlı veya bagajsız olduğu belirtilmelidir)	
Personel tarafından işgal edilen oda (house use)	→HU
Giriş yapılan oda (check in)	→ C/İ
Oda değişikliği (room change)	→ R/C
Kat (floor)	→ Floor
Tek kişilik (single)	→Sng
Çift kişilik (double)	→ dbl
Üç kişilik (triple)	→ trp

#### 4.4. Form ve Çizelge Düzenleme Teknikleri

Kat Hizmetleri bölümünde istenilen bilgiyi, zamanında ve en doğru biçimde ulaşabilmek açısından form ve çizelgelerin düzenlenmesi tekniği önem taşır

Form ve çizelgeleri okunaklı ve düzgün biçimde yazmak kat hizmetlerinde görevli personelin kendinden sonra yerini alacak elemana kolaylık sağlaması açısından büyük önem taşımaktadır.

Gün içinde kullanılan raporlar günlük olarak ya bir tek dosyada ya da sınıflarına göre ayrı dosyalarda toplanır. Bu raporlar aşağıda belirtildiği gibidir.

- Housekeeping günlük oda durum raporu
- Gelecek VIP raporları
- Tesiste konaklayan VIP raporları
- Housekeeping görevlilerinin gün içinde kullandıkları raporlar( oda, genel alanlar, akşam raporları)
- Arıza bildirim formları, kayıp eşya formları vb.

Bölüm içinde kullanılan ve dosyalanan her doküman belli bir süre arşivlenir. Dokümanların dosyalama ve arşivleme süresi, geriye dönük olarak kullanım zamanı göz önüne alarak farklılık gösterir.

Housekeeping ofis düzeninde form ve çizelgeler dosyalanır. Her dosyaya içindeki dokümanın cinsine göre isim yazılır. Eğer dosya içinde farklı form varsa, form çeşitleri arasına ayraç sayfa konur. Bilgisayar kullanılan işletmelerde ise form ve çizelgeler ile ilgili bilgiler hafızaya alınır. Bilgisayar kullanımı birçok kolaylığı beraberinde getirmektedir. Örneğin; sabah erken saatte odaların durumu ile ilgili son bilgiyi kat yöneticisi otomatik olarak bilgisayardan alabilmektedir. Hangi odanın boş, hangi odanın dolu, arızalı vb. Olduğunu zaman kaybetmeden görebilmektedir. Housekeeping ofisinde bilgisayar kullanılsa dahi yöneticiler form ve çizelgelerin mutlaka dosyalanması gerekliliği üzerinde durmaktadır.



**Resim 4.11: Form ve çizelgelerin dosyalanması ve arşivlenmesi ile ilgili örnek kat ofisi**

Housekeeping ofis düzeninden ve dosyalamadan housekeeping yöneticisi denetiminde sekreterlik görevini üstlenen housekeeping iletişim görevlisi sorumludur. Bu görevlinin olmadığı zamanlarda ofis düzenini Housekeeping Yöneticisinin belirlediği görevli sağlar. Her vardiya bitiminde ofis temiz ve düzenli bir şekilde bırakılır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Form çeşitlerini sınıflandırınız.</li><li>2) Kullanım özelliklerine göre form çeşitlerini belirtiniz</li><li>3) Form ve çizelgeleri düzenlemek için hazırlayınız.</li><li>4) Form ve çizelgeleri tek bir dosyada ya da ayrı ayrı dosyalarda toplayınız.</li><li>5) Form ve çizelgelerden gerekenleri arşivleyiniz.</li><li>6) Gerekli kontrolü yapınız.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Form çeşitlerini ve özelliklerini tanıyınız.</li><li>➤ Kat ofisinde dosyaların yerlerini belirleyiniz.</li><li>➤ Bilgisayar kullanılıyorsa gerekli işlemleri önceden öğreniniz.</li><li>➤ Üniformanızı giyiniz.</li><li>➤ İşyeri çalışma kurallarına uygun çalışınız.</li><li>➤ Zamanı iyi kullanmaya özen gösteriniz.</li></ul>

	KONTROL LİSTESİ	EVET	HAYIR
1	Kat hizmetlerinde kullanılan form ve çizelgeleri incelediniz mi?		
2	Form ve çizelgelerin özelliklerini öğrendiniz mi?		
3	Form ve çizelgelerde kullanılan kısaltmaları öğrendiniz mi?		
4	Form ve çizelgelerin doldurma tekniklerini öğrendiniz mi?		
5	Çizelgelerin doldurma zamanlarını öğrendiniz mi?		
6	Çizelgeleri tekniğe uygun doldurdunuz mu?		
7	Form ve çizelgeleri ilgili birimlere gönderdiniz mi?		
8	Form ve çizelgeleri tekniğine uygun olarak ofis ortamında düzenlediniz mi?		
9	Yaptığımız işlemleri kontrol ettiniz mi?		

Yapmış olduğunuz uygulama faaliyetlerinde kazanmış olduğunuz bilgi ve becerileri aşağıdaki kontrol listesine göre değerlendiriniz.

Eksik olduğunuz konular varsa geri dönerek faaliyeti tekrar ediniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Konaklama tesislerinde genellikle sabah ve akşam olmak üzere odalar gün içinde iki kez kontrol edilerek rapor düzenlenir. Bu rapor aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) Oda durum raporları
  - B) Maid raporu
  - C) Ön büro oda durum formu
  - D) VIP raporu
2. Tesise gelecek olan veya gelmiş özel misafirlere yapılacak hizmetleri ve ikramları belirten form aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) Maid raporu
  - B) Housekeeper raporu
  - C) VIP raporu
  - D) Kat şefi Raporu
3. Boş, temiz anlamına gelen kısaltma hangisidir?
  - A) OCC
  - B) DND
  - C) OOO
  - D) VAC
4. Gece oda kullanılmamış (bagajlı ve ya bagajsız olduğu belirtilecek) anlamına gelen kısaltma aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) S/D
  - B) EA
  - C) OS
  - D) VAC
5. Housekeeping ofis düzeninin kontrolünden kim sorumludur?
  - A) Kat şefi
  - B) Oda görevlisi
  - C) Housekeeping iletişim görevlisi
  - D) Housekeeping yardımcısı

### CEVAP ANAHTARI

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevaplandığımız konuları tekrarlayınız.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğunuz uygulama faaliyetlerinde kazanmış olduğunuz bilgi ve becerileri aşağıdaki kontrol listesine göre değerlendiriniz.

	KONTROL LİSTESİ	EVET	HAYIR
1	Üniformanızı giydiniz mi?		
2	Kat hizmetlerinde kullanılan ekipmanları incelediniz mi?		
3	Ekipmanların bakım tekniklerini incelediniz mi?		
4	Güvenlik önlemlerini aldınız mı?		
5	Tekniğine uygun olarak ekipmanların bakımını yaptınız mı?		
6	Kat servis arabasının çeşitlerini ve özelliklerini incelediniz mi?		
7	Kat servis arabasını tekniğe uygun düzenlediniz mi?		
8	Kat ofislerinin özelliklerini incelediniz mi?		
9	Kat ofisinde bulunan araç-gereçleri öğrendiniz mi?		
10	Kat ofisini kullanma kolaylığına uygun düzenlediniz mi?		
11	Kat hizmetlerinde kullanılan form ve çizelge çeşitlerini öğrendiniz mi?		
12	Formları tekniğe uygun doldurdunuz mu?		
13	Elde ettiğiniz sonuçlarla hedeflediğiniz amaca ulaşabildiniz mi?		

Modülü başarı ile tamamlayarak amaçlanan yeterliği kazandığınızı düşünüyorsanız bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

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

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

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

## ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

- 1.B
- 2.C
- 3.A
- 4.A
- 5.C

## KAYNAKÇA

- GÜREL Gülol, GÜREL Mehmet, **Resepsiyon Muhasebesi**, MEB Yayınevi, İstanbul, 1997.
- JONES Ursula, **Kat Hizmetleri ve Ön Büro**, MEB Yayınevi, Ankara, 1995.
- OTED (Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyon Derneği), Housekeeping Yönetimi **Konaklama İşletmenleri Yataklı Tedavi Kurumları İş ve Alışveriş İşletmelerinde** Housekeeping, İstanbul 1999
- SEZGİN Orhan Mesut, Konaklama Hizmetlerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara 1994.
- SÖNMEZ Ayşe, **Kat Hizmetleri**, MEB Yayınevi, İstanbul, 2000.
- ŞENER Burhan, **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**. Şafak Ofset, Gazi Kitabevi, Ankara, 1997.