

OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ

Öğr. Gör. Dr. Gökhan Emir



OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ

Gökhan Emir

Yayın No. :
Eğitim No. :
ISBN :
Basım Sayısı : 1. Basım, Eylül 2019

© Copyright 2019, NOBEL AKADEMİK YAYINCILIK EĞİTİM DANIŞMANLIK TİC. LTD. ŞTİ. SERTİFİKA NO.: 40340
Bu baskının bütün hakları Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.ne aittir. Yayınevinin yazılı izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Genel Yayın Yönetmeni : Nevzat Argun -nargun@nobelyayin.com-
Yayın Koordinatörü : Gülfem Dursun -gulfem@nobelyayin.com-

Redaksiyon : Begüm Akcaoğlu -begum@nobelyayin.com-
Sayfa Tasarım : Erhan Bakır -erhan@nobelyayin.com-
Kapak Tasarım : Mehtap Yürümez -mehtap@nobelyayin.com-
Baskı ve Cilt : Atalay Matbaacılık / Sertifika No.: 15689-
Büyük Sanayi 1 Cad. Elif Sok. No.:7/236-237 İskitler / ANKARA

Kütüphane Bilgi Kartı

Emir, Gökhan.

Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri / Gökhan Emir

1. Basım. XII + 108 s. 16x23,5 cm. Kaynakça var, dizin yok.

ISBN:

1. Otel 2. Temizlik 3. Kat Hizmetleri

Genel Dağıtım

ATLAS AKADEMİK BASIM YAYIN DAĞITIM TİC. LTD. ŞTİ.

Adres: Bahçekapı mh. 2465 sk. Oto Sanayi Sitesi No:7 Bodrum Kat Şaşmaz-ANKARA - siparis@nobelyayin.com-

Telefon: +90 312 278 50 77 - **Faks:** 0 312 278 21 65

E-Satış: www.nobelkitap.com - www.atlaskitap.com - **Bilgi:** esatis@nobelkitap.com - info@atlaskitap.com

Dağıtım ve Satış Noktaları: Alfa Basım Dağıtım, Ana Basım Dağıtım, Arasta, Arkadaş Kitabevi, Başarı Dağıtım, D&R mağazaları, Dost Dağıtım, Güneş Dağıtım, Kitapsan, Nezih Kitabevleri, Prefix, Remzi Kitabevleri, TveK Mağazaları

“Temizlik sağlığın temeli, uygarlığın işareti, turizmin koşuludur”

(Anonim)

“Kirletmemek, temizlemekten daha ucuzdur”

(G. Hauptmann)

“Vücutunu kirden, ağzını küfürden, kalbini kibirden koru”

(Türk Atasözü)

ÖN SÖZ

Turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinin en önemli fonksiyonu konaklama hizmetleridir. Bu hizmetin en iyi şekilde verilmesi kat hizmetleri departmanında (bölümünde) çalışanların başarılı olmasına bağlıdır. Çünkü insanlar ilk önce temiz, sağlıklı ve düzenli bir ortamda konaklamak isterler.

Konaklama hizmetleri, konukları karşılama, çeşitli istek ve ihtiyaçlarıyla ilgilenme, onları uğurlama ve oda hizmetine bağlı olarak, konukların en uzun süreyle yararlandıkları bölümdür. Konaklama hizmetlerinin kalitesi, konukların otelle ilgili genel algılarının oluşmasında ve oteli tekrar tercih etmelerinde önemli rol oynar. Otel işletmelerinin örgütlenmesinde de önemli bir yeri olan konaklama hizmetleri, genellikle en çok çalışanın yer aldığı ve en çok gelir getiren bölüm olmaktadır.

Bu kitap, uzun yıllardır Bartın Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı'nda okutulan Kat Hizmetleri dersinde anlatılanların özetidir. Kitabın basılmasını sağlayan Nobel Yayınevine teşekkür ederim. Kitabın turizm öğrencilerinin bilgi ve becerilerini geliştirmesinde faydalı olmasını temenni ederim.

Saygılarımla.

Dr. Gökhan Emir
Bartın, Mayıs 2019

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ.....	v
ŞEKİLLER.....	x

BİRİNCİ BÖLÜM

Temizlik.....	1
1.1. Temizlik Kavramları ve Kuralları.....	1
1.2. Temizliğin Sınıflandırılması.....	5
1.3. Temizlik Metotları.....	6
1.4. Temizlik Türleri.....	7
1.5. Konuk Odası Temizliği.....	10
1.6. Genel Alanlar Temizliği.....	14

İKİNCİ BÖLÜM

Kat Hizmetleri.....	17
2.1. Tanımı ve Önemi.....	17
2.2. Otel İşletmesine Katkısı.....	19
2.3. Organizasyon Şeması.....	19
2.4. Personeli ve Personelin Ortak Özellikleri.....	21
2.5. Çalışma ve Mesleki Ahlak Kuralları.....	22
2.6. Kullanılan Malzemeler ile Form ve Çizelgeler.....	24

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Konuk Odaları	35
3.1. Konuklara Verilen Hizmetler	36
3.2. Konuk İstek ve Şikâyetleri	37
3.3. Konuk Odası Tipleri	40
3.4. Konuk Odalarında Kullanılan Eşyalar	43
3.5. Konuk Odası Dekorasyonu	46
3.6. Önemli (VIP) ve Engelli (Handicapped) Konuk Odası	47

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Genel Alanlar	49
4.1. Genel Alanların Tanıtımı ve Temizliği	49
4.2. Asansör, Koridor ve Merdiven Temizliği	51
4.3. Aktivite Alanlarının Temizliği	52
4.4. Büro ve Kat Ofisi Temizliği	54
4.5. Toplantı Salonu, Lobi ve Restoran Temizliği	57
4.6. Plaj, Havuz ve Dış Mekân Kullanım Alanlarının Temizliği	59

BEŞİNCİ BÖLÜM

Çamaşırhane	63
5.1. Çamaşırhane Bölümleri	64
5.2. Çamaşırhane Personeli	65
5.3. Çamaşır Envanteri	67
5.4. Çamaşırların Çamaşırhaneye Giriş ve Çıkış İşlemleri	68
5.5. Çamaşırları Yıkama, Kurutma ve Kolalama	69
5.6. Çamaşırları Ütüleme, Katlama ve Saklama	72

ALTINCI BÖLÜM

Yaşam Alanlarının Temizliği	75
6.1. Temizlik Programı Hazırlama	75
6.2. Konut Temizliği	76
6.3. Yatak Odalarının Temizliği.....	79
6.4. Mutfakların Temizliği	81
6.5. Banyo ve Tuvalet Temizliği	83
6.6. Konutun Diđer Bölümlerinin Temizliği.....	86
Kat Hizmetlerinde Kullanılan Terimler	88

KAYNAKÇA	91
-----------------------	----

EKLER	95
--------------------	----

ŞEKİLLER

Şekil 1: Otel Odası Temizliği	3
Şekil 2: Otel Hijyeni	4
Şekil 3: Otel Sanitasyonu	4
Şekil 4: Oda Temizlik Aşamaları	11
Şekil 5: Otelde Yatak Yapma.....	12
Şekil 6: Otelde Genel Alanlar	14
Şekil 7: Genel Alan Arabası	15
Şekil 8: Büyük Bir Otelin Kat Hizmetleri Organizasyon Şeması.....	20
Şekil 9: Kat Hizmetleri Bölümü Üniformalı Personeli	21
Şekil 11: Temizlik Gereçleri	25
Şekil 10: Temizlik Araçları	25
Şekil 12: Kat Temizlik Arabası	26
Şekil 13: Maid Raporu	27
Şekil 14: Housekeeper Raporu	28
Şekil 16: Arıza Bildirim Formu	30
Şekil 17: Çamaşır Yıkama Formu.....	30
Şekil 18: Malzeme Talep Formu	31
Şekil 19: Ön Büro Oda Durum Formu.....	32
Şekil 20: Kayıp ve bulunmuş eşya formu.....	33
Şekil 21: Konuk Odası.....	36
Şekil 22: Oda Servisi	37
Şekil 23: Oda Buklet Malzemeleri.....	38
Şekil 24: Tek Kişilik Otel Odası	41
Şekil 25: Çift Kişilik (Double Bed) Otel Odası	41
Şekil 26: Çift Kişilik (Twin Bed) Otel Odası	42
Şekil 27: Üç Kişilik Otel Odası.....	42
Şekil 28: Suite Otel Odası.....	43
Şekil 29: Otel Odası Mobilyaları.....	46
Şekil 30: VIP Otel Odası.....	48

Şekil 31: Engelli Otel Odası.....	49
Şekil 32: Otel Genel Alanlar Temizliği	52
Şekil 33: Otel Genel Alanları	54
Şekil 34: Otel Çalışma Ofisi	56
Şekil 35: Otel Kat Ofisi.....	58
Şekil 36: Otel Toplantı Salonu.....	60
Şekil 37: Otel Lobisi.....	60
Şekil 38: Otel Restoranı	61
Şekil 39: Otel Havuz ve Plajı	62
Şekil 40: Otel Çamaşırhanesi.....	65
Şekil 41: Temiz Çamaşır	66
Şekil 42: Kirlı Çamaşır	66
Şekil 43: Çamaşırhane Şefi.....	68
Şekil 44: Çamaşır Yıkama.....	72
Şekil 45: Çamaşır Ütüleme	74
Şekil 47: Çamaşır Saklama.....	75
Şekil 46: Çamaşır Katlama	75
Şekil 48: Konut.....	77
Şekil 49: Konutun Oturma Bölümü.....	78
Şekil 50: Konutun Yemek Bölümü.....	79
Şekil 51: Konutun Sohbet Bölümü	80
Şekil 52: Konutun Oyun Bölümü	80
Şekil 53: Konutun Temizliği.....	82
Şekil 54: Konutun Mutfak Bölümü	83
Şekil 55: Konutun Banyo ve Tuvalet Bölümü	85

