

173555

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME FAKÜLTESİ
YÖNETİM-ORGANİZASYON VE İŞLETME POLİTİKASI BÖLÜMÜ

**BÜYÜK OTEL İŞLETMELERİNDE
KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI
YÖNETİM VE ORGANİZASYONU**

DOKTORA TEZİ

**NURAN VATANSEVER
91/8639**

DANIŞMAN: Prof.Dr.HAYRİ ÜLGEN

İstanbul - 1996

İlişik olarak sunduğum "Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanı Yönetim ve Organizasyonu" adlı doktora tezimin, kendi tarafımdan ve uygun görülmeyecek herhangi bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynaklarda gösterilenden ibaret olduğunu belirtir, bunu şerefimle doğrularım.

Nuran Vatansever

ÖNSÖZ

Günümüz koşullarında içinde yaşadığımız çağ teknolojik olarak yeni buluşlara ve bilim alanında da yeni bilgilerin üretilmesine sahne olmaktadır. Anlaşılmaktadır ki, buluşların (icadların) yeniliklerin ve bilimin sonu yoktur. Bu alanda yapılan hiçbir çabanın sonuçsuz kalmadığını görmekteyiz. Yeterki insanlar (araştırmacılar) araştırma arzu ve hevesi içinde olsunlar. Ülkemiz de, dünyanın bu hızlı ilerleyiş ve gelişmelerinden büyük bir pay alma ve hatta insanlarımızın da, bilimin hangi dalında olursa olsun, bir şeyler üretme çabası içinde olması arzu edilen bir durumdur.

Özünde insanların geçici yer değiştirmeleri bulunan turizm endüstrisinde de aynı durum geçerlidir. Bugün birçok ülke turizm sektörünü, diğer sektörlerin gelişmesinde bir araç olarak kullanmakta, aynı durum ülkemiz içinde geçerli olabilmektedir. Sanayileşmekte olan ülkemizde de turizmin önemi, artık, kabuledilmekte, ekonomimiz ve dolayısıyla kalkınabilmemiz için gerekli olan döviz girdisinin yanında insanlarımız da yoğun çalışma temposundan sıyrılıp dinlenme, seyahat vb. tatil anlayışının farkına varmışlardır.

İkibinli yılların Türkiye'sinde turizm gelirlerinin ülke ekonomisine olan katkısı her geçen gün biraz daha artmakta yatak sayısındaki artışlarda bu duruma paralellik göstermektedir. Diğer bir anlatımla ülkemizde turizm makro anlamda umut verici bir sektör olarak gelişmesini sürdürmektedir.

Günümüzde ekonomik, sosyal, teknolojik gelişmelerle birlikte turistik faaliyetlerin de artması bütün ülkeleri turizmden daha fazla yararlanabilme çabalarına yöneltmekte, bu amaçla da çeşitli yatırımlara girişilmektedir. Bu yatırımlar genelde turistik konaklama işletmeleri kurmaya yönelik olmakta içlerinde en büyük payı da otel işletmeleri almaktadır.

Ülkemizde de otelcilik sektörü bu gelişmelerden payını almış her geçen gün açılan otellere yenileri eklenmiştir. Yabancı yatırımcı firmalar da ülkemizde araştırmalar yapmakta ve kendi oteller zincirine birini daha eklemektedirler. Yerli ve yabancı kaynaklı olan bu patlama konaklama (otel) işletmelerinin turizm endüstrisi içerisinde ne oranda önemli bir yer teşkil ettiğini bize göstermektedir. Taşındığı bu önem nedeniyle, turizm endüstrisi içindeki otel işletmeleri tamamı ile profesyonel temellere dayalı bir yönetim sistemine sahip olmalıdır.

Büyük otel işletmelerinde muhasebe ve rezervasyon alanında bilgisayarların kullanılmasını bir yana bırakacak olursak, hızla artan emek maliyetinin baskısına rağmen, otellerdeki oda hizmetlerinde yataklar halen insan emeği ile yapılmakta, odalar insan tarafından temizlenmekte, yemekler ahçılar tarafından hazırlanmakta, servisler insanlar tarafından görülmektedir. Kısaca, verilen tüm hizmetler insanlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Buradan, turizmin insana insan tarafından hizmet eden bir endüstri olduğu ortaya çıkmaktadır.

Bu tezimizde konumuz itibarı ile "Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanı Yönetim ve Organizasyonu" incelenmiştir. Bizi böyle bir tez hazırlamaya iten en önemli nedenlerden biri, kat hizmetlerinin ne olduğu, sorunları, çözümleri yönetim ve organizasyonu ve bunlar üzerine yapılan bilimsel araştırmaların eksikliğidir. Zira; bacasız sanayii olarak da adlandırılan Turizm Endüstrisi içinde yer alan konaklama işletmeleri ve bu işletmelerin hayatını idame ettiren, yegane unsur, kat hizmetleri departmanı başta eğitim kurumları da dahil olmak üzere hiç bir kurum ve kuruluş tarafından önemi yeterince kavranmamıştır. Durum böyle olunca halkta da bu bölüm ve meslek üzerine bilinç oluşmamıştır. Hiç kimse böyle bir departmanın personeli olma istek ve hevesi içinde olmadığından, bu durum birçok personel sorunlarını da beraberinde getirmekte, bu departmandaki yanlış yönetim uygulamaları neticesinde ise otel işletmeleri çeşitli zararlara uğramaktadır (Bu zararlara örnek olarak, malzemelerin doğru kullanılmamasından dolayı eşyalar, çamaşırlar, makinalar çok çabuk eskir, masrafların artmasına neden olur, misafir odalarının, koridorların, umumi alanların v.b. yerlerin standartlara uygun bir biçimde temizlenmemesi insanlar üzerinde kötü bir intibaa bırakacağından müşteri kaybına, doğru eğitimi almamış personel görevini yerine getirirken çeşitli sakatlanmalara maruz kalır...). Bu departmanın başarısı veya başarısızlığı otel işletmesini doğrudan etkilediğinden dolayı bilimsel bir yönetime ihtiyaç duyduğu açıkça ortadadır. Burada amacımız; kat hizmetleri departmanının ne olduğunu, otelcilikteki önemini, yönetim ve organizasyonunu, sorunlarını araştırmak ve bunlara bilimsel açıdan yaklaşarak çözüm önerileri sunmaktır.

Araştırmamıza, öncelikle, makro açıdan bakıp nerede olduğumuz bulunmaya çalışılmış daha sonra konunun mikrolaştırılması uygun görülmüştür. Bu nedendir ki, birinci bölümümüzde turizm olgusu incelenmiş, Turizm Endüstrisi içinde yer alan otel işletmelerinin tanımı, organizasyonu, ekonomiye sağladığı faydaları, hukukî bakımdan sınıflandırılması ve kendi içindeki temel bölümleri verilmiştir. Bu ilk bölüm tezimize makro açıdan yaklaşımı oluşturmaktadır.

İkinci bölümden itibaren konumuza mikro açıdan yaklaşılmıştır. Otel işletmesinin temel bölümlerinden biri olan ve bir otelin belkemiğini oluşturan Kat Hizmetleri Departmanı ve onun tanımı, anlam ve önemi, organizasyonu, yöneticisi, personeli bunların görev tanımları ve sorumlulukları ikinci bölümde verilmiştir.

Üçüncü bölümde kat hizmetleri departmanı yönetimi üzerinde durulmuş, bu departman ile otelin diğer departmanlar ve bölümler arasındaki bilgi akışı ve bilgi akışında kullanılan raporlar, kat hizmetleri büyük gelir ve giderlere sahip bir departman olması

nedeniyle yöneticisinin tutmakla yükümlü olduğu bütçesi ve satınalma işlemleri ile kat hizmetleri yöneticisinin diğler sorumlulukları anlatılmıştır.

Dördüncü bölümde; kat hizmetleri departmanında insan kaynakları yönetimi, Beşinci bölümde ise kat hizmetlerinin özünü oluşturan temizlik, dekorasyon konuları tüm incelikleriyle ele alınmış, çamaşırhane, kayıp ve bulunmuş eşyalar, iş kazaları ve kazalara karşı önlemler ile otellerde olağanüstü durumlarda uygulanan teknikler verilmiştir.

Altıncı ve son bölümümüzde İstanbul Hilton Oteli Kat Hizmetleri Yönetim ve Organizasyonu örnek olay olarak sunulmuş, kat hizmetleri ve çamaşırhane için öneriler getirilmiştir. Bu otelde kat hizmetleri departmanının organizasyonu ve kullandığı raporlar, fişler v.b.g. Ek-1'de verilmiş, Ek-2'de ise aynı otelin çamaşırhane bölümünün organizasyon şeması, raporlar v.b.g. verilmiştir.

Burada öncelikle danışman hocam Sayın Prof.Dr.Hayri Ülgen'e ve kürsümüzdeki tüm hocalarıma, ayrıca, İstanbul Hilton Oteli Housekeeping Departmanı Yöneticisi Sayın Beliz Üke'ye ve yardımcısı Sayın Nazan Yalçın'a, beşinci ve altıncı katların şefi Sayın Fatoş Ataseven'e, akşam kat şefi Sayın Azime Saraçoğlu'na ve tüm housekeeping kadrosuna, çamaşırhane bölümü müdürü SayınTuncay İnanç'a ve tüm kadrosuna burada sonsuz teşekkürlerimi sunmaktan kıvanç duyarım.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖNSÖZ

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
1.BÖLÜM: TURİZM VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ	4
1.1. TURİZMİN GÜNÜMÜZE KADAR OLAN GELİŞİMİ	4
1.1.1. Turizmin Tanımı, Anlam ve Önemi	6
1.1.2. Turistin Tanımı ve Özellikleri	11
1.2. TÜRKİYE'NİN DÜNYA TURİZMİNDEKİ YERİ	13
1.2.1. Türkiye'de Turizmin Tarih İçindeki Gelişimi	13
1.2.2. Türkiye'de Alternatif Turizm Olanakları	15
1.3. TURİZM ENDÜSTRİSİ	16
1.3.1. Turizm Endüstrisinin Tanımı, Anlam ve Önemi	16
1.3.2. Turizmin Gelişmesini Sağlayan Etkenler	21
1.3.2.1. Turizmin Gelişmesinde Dış Etkenler	21
1.3.2.2. Turizmin Gelişmesinde İç Etkenler	22
1.3.3. Turizmde Temel Yaklaşımlar	22
1.3.4. Turizmde Disiplinler	24
1.3.5. Turizm Endüstrisi Bölümleri	25
1.4. TURİZMDE KONAKLAMA İŞLETMELERİ	25
1.4.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri	26
1.4.1.1. Otel (Konaklama) Endüstrisinin Tarihi Gelişimi	26
1.4.1.2. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Önemi	28
1.4.1.3. Kurulacak Bir Otel İşletmesinin Ekonomi İçindeki Yeri ve Sağlayacağı Faydalar	31
1.5. OTEL İŞLETMELERİNİN HUKUKİ BAKIMDAN SINIFLANDIRILMASI	32
1.5.1. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı	37
1.5.2. Otel İşletmelerinde Temel Bölümler	43

2.BÖLÜM: BÜYÜK OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI	44
2.1. KAT HİZMETLERİ	44
2.1.1. Kat Hizmetleri Departmanı Tanımı, Anlam ve Önemi	44
2.1.2. Kat Hizmetlerini Önemli Kılan Faktörler	46
2.2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANININ ORGANİZASYON YAPISI	47
2.2.1. Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu Yapılırken Gözönünde Tutulması Gerekli Hususlar	51
2.2.2. Kat Hizmetleri Departmanında Organizasyon El Kitabı Kullanılmasının Önemi	52
2.3. KAT HİZMETLERİ PEROSNELİ GÖREV TANIMLARI	54
2.3.1. Genel Kat Hizmetleri Yöneticisinin Tanımı ve Departmandaki Yeri	54
2.3.2. Genel Kat Hizmetleri Yöneticisinin Sahip Olması Gereken Özellikleri	56
2.3.3. Genel Kat Hizmetleri Yöneticisinin Görev ve Sorumlulukları	58
2.3.4. Kat Hizmetleri Departmanı Diğer Personellerin Görev ve Sorumlulukları	63
2.4. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI PERSONELİ GENEL NİTELİK VE GÖREVLERİ	74
2.4.1. Kat Hizmetleri Departmanı Personelinin Tanımı	74
2.4.2. Kat Hizmetleri Personelinin Nitelikleri	74
2.4.3. Kat Hizmetleri Personelinin Başlıca Görevleri	79
3.BÖLÜM: KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI YÖNETİMİ	81
3.1. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA BİLGİ AKIŞI	81
3.1.1. Departman İçi ve Departmanlar Arası İlişkiler	81
3.1.1.1. Yönetim ve Kat Hizmetleri Departmanı	85
3.1.1.2. Önbüro ve Kat Hizmetleri Departmanı	86
3.1.1.3. Çamaşırhane ve Kat Hizmetleri Departmanı	86
3.1.1.4. Yiyecek-İçecek ve Kat Hizmetleri Departmanı	87
3.1.1.5. Teknik Servis ve Kat Hizmetleri Departmanı	87
3.1.1.6. Muhasebe ve Kat Hizmetleri Departmanı	88
3.1.1.7. Satınalma ve Kat Hizmetleri Departmanı	88
3.1.1.8. Kat Ofisleri ve Kat Hizmetleri Departmanı	88
3.1.2. Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışında Kullanılan Raporlar	89

3.1.2.1. Raporlar ve Tanımları	89
3.1.2.2. Raporların İşlenmesi	92
3.2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI BÜTÇESİ VE SATINALMA İŞLEMLERİ	108
3.3. KAT HİZMETLERİ YÖNETİCİSİNİN DİĞER SORUMLULUKLARI	118
3.3.1. Kat Hizmetleri Yöneticisinin İşletme İdaresine Karşı Sorumlulukları	118
3.3.2. Kat Hizmetleri Yöneticisinin Personele Karşı Sorumlulukları	119
3.3.3. Kat Hizmetleri Yöneticisinin Müşteriye Karşı Sorumlulukları	121
4.BÖLÜM: KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	126
4.1. KAT HİZMETLERİNDE PERSONEL	126
4.1.1. Kat Hizmetleri Departmanında Bazı Personel Standartları	126
4.1.2. Kat Hizmetleri Departmanında Personel Tedariki	129
4.1.3. Personel Seçimi ve İşe Yerleştirilmesi	132
4.1.4. Personelin İşyerinde Kalmasının Sağlanması	134
4.1.5. Personelin İşine Son Verilmesi	136
4.2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA PERSONEL DEVRİ, NEDENLERİ VE ALINMASI GEREKEN TEDBİRLER	136
4.2.1. Kat Hizmetleri Departmanında Personel Devri	136
4.2.2. Kat Hizmetleri Departmanında Personel Devrinin Nedenleri	138
4.2.3. Kat Hizmetleri Departmanında Personel Devrini Azaltmak İçin Alınması Gerekli Olan Tedbirler	140
4.3. KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONUNDA YARDIMCI DİĞER HUSUSLAR	141
4.3.1. Yöneticinin İşgörenleri ve Personeli İyi Tanıma Zorunluğu	142
4.3.2. Kat Hizmetleri Personelinin Eğitimi ve Gelişimi	143

4.3.3. Kat Hizmetleri Personeline Disiplin Kazandırılması	150
4.3.4. Kat Hizmetleri Personelinin Motive Edilmesi	153
4.3.5. Kat Hizmetleri Personeli Kalite Kontrol Bakımından Denetimi	158
5.BÖLÜM: KAT HİZMETLERİ DEPARTMANININ DİĞER FONKSİYONLARI	160
5.1. KAT HİZMETLERİNDE TEMİZLİK	160
5.1.1. Temizlik Kavramı	160
5.1.2. Temizlik Materyalleri	161
5.1.3. Temizlik Yöntemleri	167
5.1.3.1. Zamana Bağlı Olarak Yapılan Temizlik	167
5.1.3.2. Materyale Bağlı Olarak Yapılan Temizlik	178
5.1.3.3. Kullanılan Alete ve Çalışma Ortamına Bağlı Olarak Yapılan Temizlik	180
5.1.3.4. VIP (Very Important Perosn)-Odalarının Hazırlanması	180
5.1.3.5. Odaların Kontrolu	182
5.1.3.6. Umumi Yerlerin Temizliği	183
5.1.4. Temizlik İşlerinin Programlanması	185
5.2. KAT OFİSLERİNİN VE DEPOLARININ DÜZENLENMESİ	189
5.3. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA ODALAR	191
5.3.1. Odaların Tanımı	191
5.3.2. Odalarda Kullanılan Malzemeler	192
5.3.3. Oda Temizlik Süresi	193
5.4. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA DEKORASYON	194
5.4.1. Dekorasyon Nedir?	194
5.4.2. Otel Odalarında Kullanılacak Renklerin Seçiminde Dikkat Edilecek Hususlar	195
5.4.3. Çiçek Tanziminde Dikkat Edilecek Konular	196
5.5. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI AÇISINDAN ÇAMAŞIRHANE	197
5.5.1. Çamaşırhanenin Tanımı ve Özellikleri	197
5.5.2. Çamaşırhanenin Organizasyonu	199
5.5.3. Çamaşırhane Bölümleri	202
5.5.4. Çamaşırhanede Yıkanan Çamaşır Grupları	203
5.5.5. Çamaşır Odası (Linen Room)'nın Önem ve Fonksiyonları	204

5.5.6. Çamaşır Envanteri.....	205
5.6. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYALAR BÖLÜMÜ.....	207
5.7. KAT HİZMETLERİNDE İŞ KAZALARI VE KAZALARA KARŞI ÖNLEMLER.....	210
5.8. OTELLERDE OLAĞANÜSTÜ DURUMLARDA UYGULANAN TEKNİKLER.....	215
5.8.1. Otelde Yangın.....	215
5.8.2. Otelde Ölüm.....	216
5.8.3. Otelde Kaza.....	217
5.8.4. İşletme İçi Başlıca Yolsuzluklar.....	218
5.8.4.1. Müşterilere Ait Eşyaların Çalınması.....	220
5.8.4.2. Müşteriler Tarafından Otel Mallarının Çalınması.....	220
6.BÖLÜM: BÜYÜK BİR OTELDE KAT HİZMETLERİ DEPARTMANININ ORGANİZASYONU (ÖRENK OLAY).....	222
SONUÇ.....	238
KAYNAKLAR.....	242
EK-1. İstanbul Hilton Otelinde Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Raporlar	
EK-2. İstanbul Hilton Otelinde Çamaşırhane Bölümünde Kullanılan Raporlar	

I. GİRİŞ

Dünya ülkelerinin yıllardan beri üzerinde hassasiyetle durdukları, bacasız sanayi olarak da adlandırılan turizm konusunda bir hayli mesafe almış oldukları bilinen bir gerçektir. Ödemeler dengesine olan katkısı ve ülke içinde doğurduğu ekonomik canlılık günümüzde turizmi alternatifi az bulunan bir sektör durumuna getirmiştir. Ayrıca, tüm dünyada görülen yoğun nüfus artışına paralel olarak iç ve dış turizm hareketleri belirgin oranda yoğunluk kazanmış ve bu yoğunluk ülkelerin ekonomik gelişmesinde oldukça yüksek bir yer tutarak halk kitlesini etkilemiş, toplumun kabul ve arzu ettiği bir endüstri haline gelmiştir.

İktisadi mal ve hizmet üreten tüm işletmelerde olduğu gibi turizm endüstrisinde de üretimi oluşturan faktörler tesis, araç-gereç ve emekten oluşmaktadır. Fakat bu sektördeki emeğin payı diğerlerine nazaran oldukça yüksektir. Yani, turizm faaliyetlerini hangi açıdan ele alırsak alalım insan faktörünün ağırlığını ve bu sektörün gerçek anlamda bir hizmet endüstrisi olduğunu görürüz.

Demek oluyor ki, bir endüstrinin başarısı sadece mekanik ve elektronik teknolojisiyle değil, aynı zamanda gelişmiş bir psiko-sosyal yapı içinde insanlara hizmet ederek üretim ve satışı arttıracak nitelikte bir emek gücüne sahip olmakla da mümkün olacaktır. Oysa bir insanı diğer bir insana hizmet etmeye alıştırmak başarılması en güç olan işlerin başında yer alır. İnsanlar aracılığı ile diğer insanlara hizmet üreten turizm endüstrisi ve bu endüstrinin bir elemanı olan otel işletmelerinde gelişmeler gözlendikçe bazı problemler de kendini göstermeye başlamıştır. Bu problemlerin başında otel işletmesinde, hizmet verecek nitelikli personel sayısının hızla artmadığı ve nitelikli personel eğitimi üzerinde fazlaca durulmadığı

gözlemlenmektedir. Halbuki, bu kadar büyük bir gelecek vaad eden böyle bir endüstriye her kademe için yeterli sayıda personel yetiştirmek, tüm turizm eğitim kurumlarının büyük bir titizlikle üzerinde durmaları gereken bir konudur.

Biz de bu olguyu dikkate alarak turizm endüstrisinde otel işletmelerinin bölümlerinden biri olan kat hizmetleri departmanı ve onun yönetim-organizasyonunu tüm açıdan ele alarak incelemeye çalıştık. Amacımız turizm eğitimi veren kurum ve kuruluşlara, vb. gibi bir kaynak, belkide bir parça ışık tutabilmektir.

Otel işletmeleri büyüklüğü, yeri ve tam veya sezonluk çalışmalarına bağlı olarak organizasyon yapılarında birbirlerine göre az veya çok farklılıklar gözlenebildiği halde amaçlarının tek olduğu görülmektedir: hizmet. Amaç hizmet olduğunda ise, bu sefer onun kalite sorunu ortaya çıkmaktadır. Çünkü, artık, hizmette eski anlayış, tamamen kalkmıştır. Eskiden "beğenmiyorsan kullanma ya da gelme" davranışından "misafirlerin (=guests, müşteri) tüm beklentilerini karşılamalıyız yoksa işimizi kaybederiz" düşüncesine ulaşılmıştır. Bugünün misafirleri kaldığı işletmelerde ödediği paranın karşılığını ve temiz, emniyetli ve memnuniyet verici bir çevre beklentisi içindedir. Bunun için başta otel yönetimi olmak üzere tüm bölüm ve departmanların birbirleriyle uyumlu çalışarak işbirliği yapmaları ve en iyi hizmeti üretmek için tüm gayretlerini sarfetmelidirler. Çünkü bilinmesi ve iyice anlaşılması gereken en önemli konu müşteri olmazsa otel kazanç sağlayamaz duruma gelecek sonunda işletme kapanmak zorunda kalabilecektir. Dolayısıyla da tüm personel işsiz kalacaktır. Böyle bir felakete maruz kalmamak için ise, bilinçli yöneticiler ve onların personeli, el birliğiyle en iyi hizmeti vermek için ellerinden gelen tüm gayreti sarfetmek zorundadırlar.

Bunun için de kat hizmetleri departmanına önemli görevler düşmektedir. Kat hizmetleri departmanı (Housekeeping department) otelin belkemiğini oluşturan tek departmandır. Eğer bu departman olmazsa ne resepsiyon ne de satış istediği kadar çalışsın satacak hiçbirşey yoktur. Kıscası housekeeping olmazsa otel olmaz.

Kat Hizmetleri Departmanı otelin iyi bakımı ve donatımı ile olumlu müşteri ilişkisi sağlayabilir. Aynı zamanda otelin devamlı misafirler kazanmasına ve ağızdan iyi reklamın yapılmasına yardımcı olur. İyi hizmet yerine ulaşmış bir kartvizitten daha etkilidir.

Düzenli çalışan kat hizmetleri departmanı otelin sadece ilerlemesini sağlamakla kalmaz aynı zamanda masraflarının ve giderlerinin de azalmasına yardımcı olur.

Bu departmanın işlevlerinden bahsedildiğinde çoğu insanın ilk aklına gelen, sadece, müşteri odalarının koridorların ve yine müşteriye ait genel yerlerin temizliğidir. Bunların yanında departman bütün otel personelinin üniformalarının ve tüm otelin çamaşırlarının dağıtımı, temizliği ve bakımı ile ilgilenir. Ayrıca terzilerin ve döşemecilerin görevlerinin dağıtılması, kayıp eşyaların saklanması, departman personelinin eğitimi, dekorasyon, raporların işlenmesi, personel çalışma programı ve izinlerinin düzenlenmesi, kontrolü departmanın büyük bir personel kadrosuna sahip olması ve temizlik materyallerinin, çarşafların, havluların vb. gibi satın alımı birçok giderlere neden olmaktadır. Bu nedenle giderlerin kontrol ve takip edilmesi, departman bütçesinin hazırlanması, envanter yapılması, olağanüstü tipik olaylara (yangın, ölüm, kaza, hırsızlık, yolsuzluk) karşı önlemler alınması, ancak, bu departmanın iyi bir yönetim ve organizasyona sahip olması ve basiretli (uzağı görebilen) çalışkan, işini seven ve işine bağlı bir yönetici ve onun kadrosu ile mümkündür.

Kat hizmetleri genel yöneticisi (Executive Housekeeper) otel müdürünün yönetimi altında önemli ve büyük bir departmanın başına getirilmiş, otel müdüründen sonra gelen önemli bir kişidir. Departmanını bir yönetim sürecinde hazırlayan, ağır ve yorucu çalışmayı gün boyunca sürdürebilen, işinde uzman, insanlarla ilişkisinde geniş bir anlayışa, sabıra ve işbirliği yeteneğine sahip, bilinçli, zaman ve enerjinin değerini bilen bir yönetici olmasının yanında, ayrıca, tam bir yönetim disiplin ve anlayışına sahip olmalıdır. Çünkü; bütün otellerde bilinir ki, otelin iyi bir şöhrete sahip olmasının sorumluluğu bu kişinin omuzlarına yüklenmiştir.

1.BÖLÜM: TURİZM VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ

1.1. TURİZMİN GÜNÜMÜZE KADAR OLAN GELİŞİMİ

Turizmin tarihsel gelişimi incelendiğinde ilkel insanın yaşadığı tarih öncesi çağlara kadar uzandığı görülmektedir. Kuşkusuz o çağlarda "Turizm Bilimi"nden söz edilemez. Fakat insanların yaptıkları eylem (davranış)'lerden dolayı, onların, bilinçsiz olarak turizmin temelini attığı anlaşılmaktadır. Yiyecek-içecek bulabilmek veya barınabilmek için sürekli geziyor, bir yerden biryere göç etme zorunluluğu duyuyorlardı. Ayrıca diğer canlılardan farklı bir yaratık olan insanoğlunun yaradılışında hareketlilikten başka, arama, araştırma ve birşeyler öğrenme merakı yanında gezip görme isteği de vardır. Demek oluyor ki, ilk ve ilkel insan çok ilkel biçimde de olsa turizmin gezme ve yerdeğiştirme gibi bazı gereklerini yerine getiriyordu. Bu, turizmin çok eski ve hatta tarih öncesine kadar uzanan bir başlangıcı olduğunu göstermektedir.

Doğal olarak, bugün karşımızda önemli bir bilim dalı halinde bulunan turizmin o zamanlar şimdiki gibi bir bilimsel sistemi, disiplini, yönetimi ve çeşitli teknikleri yoktu. Dünyamızda nüfus sayısı hızla artmaya başladığı tarihlerden itibaren, en küçük insan topluluklarından başlayarak Klanlar, Kabileler, Kavimler, giderek daha büyük toplumlar ve Uluslar meydana gelince gezilerde de yeni ve değişik bir takım amaçlar, disiplinler, sistemler ve teknikler oluşmaya başladı. Bugün, turizm ulusların can damarları niteliğini taşıyan ekonomilerini önemli bir biçimde etkileyen vazgeçemeyecekleri bir bilim dalı halini almıştır(1).

(1) Sait Evliyaoğlu, Genel Turizm Bilgileri, Ankara, 1989, s.16.

Milattan 4000 yıl önce Sümerlerin moderni parayı icadıyla ticaret gelişmeye başlamış ve modern seyahat anlayışında alış-veriş pazarları kurulmuştur.

Eski çağlarda insanların, sağlık ve kutsal yerleri ziyaret etmeleri turizm aktivitesinin esasını teşkil etmektedir. Avrupa'da Kudüs'e yapılan geziler, Ortadoğu ve Arap dünyasında Mekke ve Medine'ye yapılan geziler, doğuda Budizmin hakim olduğu Hindistan'da Ganj nehrinin belli bir yeri, Seylan adasında ve Japonya'da mukaddes olarak kabul edilen bazı dağlar o dönemde ve zamanımızda hala yüzbinlerce insanımızı çekmektedir(2).

Ortaçağda Marko Polo'nun seyahatleri, İslâmiyetin doğuşu ve genişlemesi ve onun koyduğu ilkelere karşı Hıristiyanlığın reaksiyonları da insanların kitleler halinde seyahat etmesine neden olmuştur.

XV. yüzyılın başlarında, rönesans devrinde güzel sanatlardaki gelişme, yeni turizm aktivitesini ortaya koymuştur. Başta Roma şehrine olmak üzere ticari ve ekonomik seyahatler bu devirde düzenlenmeye başlamıştır. Senyöner, burjuvalar, tacirler ve bilim adamları seyahat yapmak üzere ülkelerinden komşu ülkelere gitmişler ve bilgi alışverişi yanında ticareti de geliştirmişlerdir. Bu devrin özelliği olarak Paris'te kurulan trizm üniversitesi adını verebileceğimiz kuruluşlar, gençlik merkezleri olarak faaliyet göstermiştir(3).

16. yüzyılda Orta Avrupa'dan başlayarak tüm kıta Avrupa'sında kullanımı yaygınlaşan atlı arabalar özellikle varlıklı kişiler arasında seyahatleri daha da yoğunlaştırmıştır. Aynı dönemde özellikle bu olay İngiliz asillerinin özel bir alışkanlığı halini aldı. Böylece 17. ve 18. yüzyılda The Grand Tour denilen ve 1 ila 3 yıl sürebilen Avrupa Turu başladı. Bu olay her İngiliz centilmenin eğitiminin bir parçası oldu(4).

(2) İsmet Barutçugil, Turizm Ekonomisi, İstanbul, 1978, s.11.

(3) M.Zekai Bayer; Turizm Giriş İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. Yayın No:253, 1992, s.13.

(4) Nazmiye Özgüç, Turizm Coğrafyası, İstanbul, 1979, s.17.

Yeni ülkeleri, kültürleri tanımak için yapılan gezileri turizme dönüştüren, yani "seyahların" özverisinden turizmi "halka indiren" Thomas Cook'un 155. yılı kutlanıyor. İlk gezisini 1841 yılında at yarışı izlemek için 1 şiline trenle Leter-Loughborough arasında tur düzenleyerek 570 kişiyi taşıyan ve "organize tur" kavramını ortaya çıkaran Thomas Cook, "turizmin babası" olarak tanımlanmaktadır.

1841 yılındaki organizasyonunun ilgi görmesi üzerine sonraki 10 yıl içinde gezilerini Liverpool'dan İskoçya'ya kadar uzatan Thomas Cook, 1851 yılında 163 bin kişiyi Londra, Hyde Park'taki büyük sergiye götürerek kitlesel gezileride başlatmıştır. 1855 yılında ilk deniz aşırı turunu Paris Fuarı için düzenleyen Cook, Süveyş Kanalı'nın açılması ile Ortadoğu turlarına ilgi duymaya başlamıştır. Daha sonra, 1872'de ilk dünya turunu düzenleyerek müşterilerini, Amerika, Japonya, Çin, Singapur ve Hindistan'a götürmüş ve Kızıldeniz ile Kahire üzerinden dönüşlerini sağlamıştır.

Thomas Cook'un günümüzde 114'ten fazla ülkede 1700 ofisi bulunmaktadır(5).

Özet olarak denilebilir ki, Turizmin tarihin her devrinde gelişmeler gösterdiği anlaşılmaktadır. Diğer bir ifadeyle, insanların yaşam düzeyi, sosyal davranışları ve ekonomik gelişmeleri, yerleşmeleri ve kurumlaşmaları yani kavim ve ulus olmaları ile ilgili olarak, tarihin her döneminde turizm aktivitesi yapılagelmiştir.

1.1.1. Turizmin Tanımı - Anlam ve Önemi

Seyahat etmek, gezmek, görmek, tanımak, öğrenmek, dinlenmek, eğlenmek gibi birçok nedenlerle turizm hareketlerinin bilincine varıldığından günümüze değin çeşitli turizm tanımları yapılmıştır. Bu tanımların başlıcaları şunlardır;

(5) M.Zekai bayer, age., s.11.

İnsanların bireysel veya grup olarak boş zaman değerlendirme, tatil, sağlık, eğitim, mesleki temsil, ailevi nedenler vb. gerçeklerle devamlı kalış (ikamet) ve gelir sağlama amacı dışında 24 saatten az olmamak üzere yaptıkları seyahat ve konaklamalar ve bunlarla ilgili olay ve ilişkiler bütünüdür(6).

Turizm, insanların dinlenme, başka ülkeleri görme, o ülkelerin insanlarını tanıma gibi ve bu yerde belli bir süre kalıp, tekrar ülkelerine dönme olayı şeklinde yorumlanabilir(7).

Turizmi geniş bir şekilde tanımlayabilmek için bu endüstrinin içinde yer alan ve bundan etkilenen çeşitli grupları gözönüne almak gerekir. Bu gruplar;

- Turist,
- Turistlere mal ve hizmet sağlayan işletmeler,
- Evsahibi toplumun ya da bölgenin siyasi yönetimi,
- Evsahibi toplum

şeklinde sıralanabilir. Böylece turizm, turisleri ve diğer ziyaretçileri ağırlama süreci içinde turistler, turizm işletmeleri, evsahibi hükümetler ve toplumlar arasındaki etkileşimden kaynaklanan olgular ve ilişkiler bütünü olarak tanımlanabilir(8).

Turizm, yabancıların devamlı yerleşmemek ve gelir elde etme-
mek koşuluyla gittikleri bölgelerdeki geçici konaklamalarından doğan olay-
lar ve ilişkiler bütünüdür(9).

Turizm, insanların sürekli konutlarının bulunduğu yer dışında

(6) Erdal Yavuz, Ekonomi Sözlüğü, İstanbul: Dünya Yayınları, Aralık 1984, s.131.

(7) Aydoğan Köksal, Türkiye Turizm Coğrafyası, Ankara: Gazi Büro Kitapevi, 1994, s.1.

(8) Charles Karser, Tourism Planning and Development, Boston: CBI Publishing Comp. Inc, Boston, 1978, s.238

(9) Christopher Halloway The Business of Tourism (2th Edition), London: Pitman Publishing Ltd., 1986, s.2.

yaptıkları seyahat ve gittikleri yerlerde geçici konaklamalarından doğan ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgili faaliyetlerdir(10).

Turizm olayının çeşitli yönlerinden ve farklı bakış açılarından incelenmesinin getirdiği sorunlar dikkate alınarak bazı yazarların özet tanımları ise şöyledir;

Turizm insanların sürekli ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan gereksinimlerini karşıladıkları yerler dışında yerleşmemek ve ekonomik anlamda gelir elde etmemek koşuluyla dinlenme, eğlenme, merak, spor, sağlık, kültür, deneyim kazanma, akraba ziyareti, kongre ve seminerlere katılma, dini gereklerini yerine getirme vb. nedenlerle kişisel ya da toplu olarak yaptıkları seyahatlerden ve gittikleri yerlerde en az bir geceleme yaparak turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep etmelerinden ortaya çıkan iş ve ilişkiler bütünüdür(11).

Bu tanıma göre, kısa süreli seyahatler, kırsal kesimden büyük kentlere yönelen her türlü göçler, sayfiye yörelerinde ikinci konutlardaki konaklamalar, öğrencilerin uzun süreli konaklamaları, tedavi amacı ağır basan hastanelerdeki konaklamalar, iş arama, sürekli yerleşme amacına yönelik seyahat ve konaklamalar, günlük gereksinimlerin karşılanması için yapılan olağan seyahatler turizm olayı dışında kalmaktadır.

1941 yılında Prof.Dr.Walter Hunziker'in yaptığı tanıma kadar pek çok bilim adamı tarafından çeşitli tanımlar yapılmıştır. Ancak Prof.Dr.Walter Hunziker ile Prof.Dr.Kurt Krapf tarafından 1942'de yayınlanan eserdeki tanım en kapsamlı ve en çok tutulan bir tanım olarak ortaya çıkmıştır.

Bu tanım aynı zamanda Avrupa İktisadi İşbirliği Teşkilatı (OECD) Turizm Komitesi tarafından da benimsenerek kabul görmüştür.

(10) Hasan Olalı; Alp Timur, Turizm Ekonomisi, İzmir, 1988, s.14.

(11) Nazmi Kozak; Meryem Akoğlan; Metin Kozak, Genel Turizm İlkeler-Kavramlar, Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1996, s.3.

Prof.Dr.Walter Hunziker'in tanımı şöyledir:

"Para kazanma amacına dayanmayan ve devamlı kalış şekline dönmek şartıyla, yabancıların biryerde konaklamalarından ve bir yere seyahatlerinden doğan olay ve ilgilerin tümüdür(12).

Turizmin ne demek olduğunu anlatan bu çeşitli tanımlardan sonra önemine değinmekte fayda görüyoruz. Çünkü bir ülke için turizm ihracat kadar, ve hatta daha fazla önem taşımaktadır. Döviz kaynağı olması ötesinde, çeşitli istihdam olanakları sağlaması, kültür alışverişine katkıda bulunması, ülkenin tanıtılması gibi pek çok hayati önem taşıyan unsurları içermektedir. Büyük bir ekonomik potansiyele sahip turizm gelirleri ülkenin ticaret açıklarını kapatma konusunda etkin rol oynar. Her ülkede, turizmin milli ekonomi içindeki yeri ve öneminin arttığı gözlemlenmektedir. Bilhassa, gelişmekte olan ülkelerde döviz ihtiyacına büyük katkısı bakımından önemi daha fazla anlaşılmaya başlanmıştır.

Turistin harcamaları sonucu yaratılan satın alma gücü turizmin en önemli ekonomik etkilerinden biridir. Harcama ile başlayan para akımı bu paranın yeniden harcanması ve dolaşımı sonucu tüm ekonomiye yayılır(13).

Turistik otellerin ve eğlence yerlerinin gelişmesi, modernleşmesi, toplu turistik gezilerin imkanını büyütmüş ve neticede turizm her ülkenin aradığı bir ekonomik fonksiyon haline gelmiştir.

Yerli ve yabancı turistlerin konaklama, yeme-içme, ulaştırma, eğlence, alış-veriş ve benzeri sebeplerle yapmış oldukları harcamalar ekonominin diğer sektörlerine de dağılarak birkaç kat fazla ek gelir yaratılmasını sağlar. Turizmde yaratılan bu fayda, kişilerin gelir ve refah düzeylerini yükseltmesinin yanısıra döviz geliri olması nedeniyle dışalım gücünü ve

(12) Sait Evliyaoğlu, a.g.e., s.47.

(13) İsmet Barutçugil, Turizm İşletmeciliği. İktisadi ve İdari Bilimler Fak., Uludağ Üniversitesi Basımevi, 1982, s.12.

dolayısı ile yeni yatırımlar yapabilme yeteneğini arttırmaktadır. Ayrıca Turist harcamalarının çoğu kez büyük sanayi ve ticaret merkezlerinin dışında yapılması, gelir dağılımının düzeltilmesine ve bu bölgelerin kalkınması için uygun fırsatlar yaratmaktadır(14).

Ülkenin Gayri Safi Milli Hasılası (GSMH) açısından düşünüldüğünde turizm ,o ülke ekonomisine ne derece katkıda bulunduğu açıkça anlaşılabilir. Turizmin GSMH içindeki oranı yükseldikçe kişisel milli gelir (Kişi başına düşen milli gelir) artacaktır. Bu ise, ülkenin refah düzeyinin artmasına ve bunun tabana yayılmasına neden olacaktır.

Turizmin bir ülke ekonomisi içindeki GSMH payını ve örnek aldığımız ülkelerdeki dağılımını şu şekilde gösterebiliriz;

(GSMH = Bir ekonomide belirli bir dönemde (1 yıl) üretilen mal ve hizmetlerin para ile ifadesidir)

Tablo 1.1.

<i>Ülkeler</i>	<i>% GSMH</i>
Belçika	3.0
Danimarka	4.5
Almanya	4.6
Yunanistan	7.3
İspanya	9.4
Fransa	9.0
İrlanda	6.2
İtalya	4.5
Hollanda	1.3
Portekiz	6.0
İngiltere	4.0
Türkiye	3.3

Kaynak : Eurostat, European Information System on Tourism Statics 1991, Lüksemburg

(14) İsmet Barutçugil, Cumhuriyet'den bu yana Türkiye Ekonomisinin Gelişimi ve Geleceğe Bakış, İ.T.O. Yayın No: 1989.1, s.59.

1.1.2. Turis'tin Tanımı ve Özellikleri

Turizm'in günümüzde toplumların çok önemli bir konusu olması ve teoriden uygulamaya kadar tüm alanlarda gelişmeler göstermiş bulunması konuya daha değişik yönlerden açıklık getirebilmesi için ve özellikle turizm'den elde edilen gelirleri saptayabilmek için Milletler Cemiyetinin (Cemiyet-i Akvam'ın) 1937 yılında İstatistik Ekspertleri Komitesince hazırlanarak konseye sunulan raporda, Turizm olayına değil, Turist'in tanımına önem verilmiştir(15).

Bu tanıma göre "Turist, kendi oturduğu ülke ya da kentten başka bir ülke veya kente 24 saat veya daha uzun bir zaman kalmak için seyahat eden kimsedir". Bu tanım OECD Teşkilatınca benimsenmiştir.

Turist sözcüğünün sosyal yaşamda kullanılmasına 17. yüzyılda başlanmıştır. Ancak, 1930'lardan sonra çağdaş bir anlam kazandığı anlaşılmaktadır.

Turist, belirli gelire ve boş zamana sahip konaklama, yeme-içme gibi somut, dinlenme-eğlenme, merak kültür ve eğitim, spor v.b. gibi soyut amaçlarla sürekli yaşadığı bölgeden başka bir bölgeye seyahat eden ve gittiği bölgede en az bir gece konaklayan ekonomik anlamda tüketici olan kişi ya da kişiler topluluğudur. Günöbirlikçi ise, benzer amaçlarla seyahat eden ve turist'in sahip olduğu özellikleri taşıyan fakat gittiği bölgede 24 saatten az kalan kişi ya da kişilerdir. Yapılan tanıma bağlı olarak turist'in özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür(16).

1. Düzenli bir gelire sahip olmalı,
2. Belirli bir boş zamana sahip olmalı,
3. Gittiği bölgelerde turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri satın almalı,

(15) Ahmet Alp, Türkiye Turizm Coğrafyası ve Turizm Bölgelerinin Özellikleri, Ankara 1986, s.8.

(16) Nazmi Kozak; Meryem Akoğlan; Metin Kozak, a.g.e., s.4.5.

4. Geçici bir süre için seyahat etmeli ve gittiği bölgede en az bir geceleme yapmalıdır.

Buradan yola çıkarak aşağıdaki niteliklere sahip olanların "turist" olarak kabul edildiği görülmektedir.

1. Zevk, ailevi nedenler, sağlık vb. amaçlarla yolculuk edenler,
2. Toplantılara katılma veya herhangi bir türde temsilcilik yapma amacıyla yolculuk edenler (bilimsel, yönetsel, diplomatik, dinsel, sportif, eğlence vb. gibi),
3. Ticari nedenlerle iş bağlantıları için yolculuk edenler,
4. 24 saatten az kalsalar dahi gemi ile yolculuk edenler.

Aşağıdaki niteliklere sahip kişiler ise turist olarak kabul edilmezler:

1. Ülkeye bağlantılı veya bağlantısız çalışmak için gelenler,
2. Bir ülkeye yerleşmek için gelenler,
3. Öğrenci yurtlarındaki ve okullardaki gençler (Bir yıllık sürede altı aydan fazla kalırsa),
4. Bir sınır bölgesinde ikamet edenler veya başka bir ülkede yaşayıp komşu ülkeye çalışmak için gelenler,
5. Seyahatleri 24 saatten fazla olsa bile bir ülkede mola vermeksizin gelip geçenler.

Şu ana kadar yaptığımız bütün tanım ve açıklamalar yabancı turistleri kapsamaktadır. Bunun yanında yerli turistin de bu endüstri içinde büyük payı bulunmaktadır. "Ulusal Turizm Kaynakları Etüd Komisyonu" 1973 yılında yayınladığı bir çalışmada yerli turistini işlevsel tanımını şöyle yapmaktadır: "Yerli turist, gittiği yerde gecelemesine ya da aynı gün geri dönmesine bakılmaksızın, görevine gitme nedeni dışında, iş, zevk, kişisel ilişkiler ya da başka bir nedenle evinden ayrılan kimsedir". Bu özelliği nedeniyle, bir ülkede belirli bir dönemde iç turizm hareketlerine katılan yerli turistlerin sayısı tam olarak hesaplanamamaktadır.

Genel bir değerlendirmeye göre, kişinin evini terk ettikten sonra, tekrar evine dönünceye kadar yaptığı bütün eylemler, bir turizm faaliyeti-
dir. Bu bakımdan da turizm, bir hizmetler kompleksidir.

1.2. TÜRKİYE'NİN DÜNYA TURİZMİNDEKİ YERİ

1.2.1. Türkiye'de Turizmin Tarih İçindeki Gelişimi

Yurdumuzda turizme yönelik ilk hareketin 1890 yılında yürürlü-
ęe giren "Seyyahinde tercümanlık edenler hakkında tatbik edilecek 190
sayılı nizamname" ile başladığına tanık olunmaktadır. Osmanlı İmparatorlu-
ęunun parçalanmasıyla sonuçlanan Birinci Dünya Savaşı araya girince,
Ülkemizde turizmle ilgili çalışmalar durmuştur. Turizme ilk önemli ve ciddi
ilgi, İstanbul halkı tarafından kurulan bir dernekle başlamıştır. Bu ilk der-
nek 1923 yılında "Türk Seyyahin Cemiyeti" adı altında kurulmuştur. Daha
sonraları Atatürk'ün direktifleriyle bu cemiyet "Turing ve Otomobil Kul-
b" adını almıştır. Uluslararasıda önemli ve itibarlı bir yer alıp kendi-
ni kabul ettiren Turing ve Otomobil Kulübü, memleketimize turizm alanın-
da büyük yararlar sağlamıştır(17).

Ülkemizde turizm, ancak, ilk kez 1934 yılında yasal düzenlemele-
re konu olabilmıştir. İktisat Bakanlığı Teşkilat ve Vazifeleri hakkındaki
2450 sayılı Kanunda turizmin kamu hizmeti olduğu benimsenmiş, ancak
genel anlamda bir tanıtım aracı olmaktan öte işlev kazanamamıştır(18).
İlerleyen yıllarda da turizm konusunda gerçekçi büyük gelişmelere rastlanı-
lamamaktadır. Avrupa ve Amerika ise turizmin çok geniş bir hizmet ends-
trisi olduğunu hemen kavramış bu konudaki yasal düzenlemelerini ve yatı-
rımalarını çok hızlı bir şekilde geliştirmışlerdir. Diyebiliriz ki, bu ülkeler
bugünkü zenginliklerini bir ölçüde turizme borçludurlar. Zira, tatil yap-
mak, gezip-görmek, yeni kültürlerle tanışmak isteyen insanlar gitmek iste-
dikleri yerlerden öncelikle güven daha sonra rahat bir uyku geçireceği yer,
iyi hizmet, hijyen vb. gibi beklentileri vardır. Konunun ciddiyeti anlaşılır-

(17) Saıt Evliyacıoğlu, a.g.e., s.121.

(18) Halil Can; Semih Güner, Turizm Hukuku ve Mevzuatı, Ankara; Adım yayıncılık, 1992, s.21.

sa, eğer, bu gibi hizmetleri sunmanın çok zor, imkansız olmadığı kanısında-
yız. Ayrıca, temel beklentilerinden memnun kalan turistlerin bir kısmı o
ülkede gördüğünü veya eksikliğini hissettiği konularda ticaret yapmak iste-
ğini duyacaktır. turizmin bir ülke ekonomisine bu ve benzeri birçok katkıla-
rı bilindiği halde ülkemizde bu konuda çok geç kalınması üzücü bir durum-
dur.

Memleketimizde turizm ile ilgili yasal gelişmelerin çok yavaş iler-
leme kaydettiği anlaşılmaktadır. Örneğin; 1989 yılına kadar çok önemli
yasal gelişmeler olmamıştır. Ancak 1981 yılında Kültür bakanlığı ile
Turizm ve Tanıtma Bakanlığı - Kültür ve Turizm Bakanlığı- olarak birleşti-
rilmiş ve 1984 yılında çıkartılan 187 sayılı Kanun Hükmünde Kararname
ile Bakanlığın kurulması, görevleri, organizasyonu yeniden düzenlenmiştir.
Daha sonra kültür işleri ile turizm işlerinin birbirinden ayrılmasının daha
yararlı olacağı düşünülmüş ve iki bakanlığa ayrılmıştır. Turizm Bakanlığı
teşkilat ve görevlerine ilişkin esasları içeren 355 sayılı Kanun Hükmünde
kararname Resmi gazetenin 2.3.1989 günlü 20096 sayılı nüshasında yayınlana-
rak 18.3.1989 tarihinden geçerli olmak üzere yürürlüğe girmiştir"(19).

Bu yasal düzenlemelerin ve turizmin öneminin anlaşılmaya baş-
lanmasından itibaren Türkiye'ye gelen turist sayısında meydana gelen geliş-
meleri şu rakkamları vererek gösterebiliriz;

1970 yılında 724.784 kişi, 1979'da 1.523.628 kişi, 1989'da
4.459.151 kişi, 1991'de 5.517.897 kişi gelmiştir(20).

Ayrıca Türkiye'nin Gümrük Birliğine girdiği şu günlerde turizm
sektörü açısından Gümrük Birliği'nin Avrupa Birliği ile ilişkilerimizde sağ-
layacağı yoğunlaşmadan, sektör, hizmet kalitesini ve rekabet gücünü arttır-
mak için en yüksek düzeyde yararlanmalıdır(21).

(19) İbid

(20) Aydoğan Köksal, a.g.e., s.3.

(21) İpek Yolu Dergisi, Sayı 9/1996, s.23.

1.2.2. Türkiye’de Alternatif Turizm Olanakları

İnsanlık tarihi açısından yakın bir geçmiş olarak niteleyebileceğimiz süre içinde turizm; deniz, kum ve güneş (3S) üçlemesinin yeterli görüldüğü bir sektör olarak tanımlanıyordu. Değişen ve gelişen toplum yapısıyla birlikte dünyada turizm yapısında değişiklik göstermiştir. Son yıllardaki hızlı toplumsal değişmelere paralel olarak turizmde de yeni arayışlara gidilmesi gereği doğmuştur. Bu arayışlar sonucu olarak, sektörün öncüsü durumundaki ülkeler, turizmin artık 3 S’den (sea, sand, sun) ibaret olmadığı, sektörün sürekliliğinin sağlanması için çeşitlendirilmesinin zorunda olduğu konusunda birleşmişlerdir.

Sonuç olarak alternatif turizm olanakları ortaya çıkarılmıştır. Böylelikle söz konusu ülkelerin potansiyel coğrafi, kültürel ve tarihi değerlerinin yoğunluğu gündeme gelmiştir. Avrupa ile Asya kıtalarını birleştiren bir köprü konumundaki ülkemiz, bulunduğu coğrafi konum ve bu konum insanlık tarihi süresince çeşitli uygarlıkları barındırmasına paralel olarak önemli bir tarihi ve kültürel potansiyele sahiptir.

Öte yandan Türkiye, üç tarafının denizlerle çevrili olması, 4 mevsimin aynı anda yaşanması, akarsu zenginliği ve doğal ortamlarının çeşitliliği açısından da turizmin çeşitlendirilmesi yönünde sınırsız olanaklara sahiptir. Türkiye’nin alternatif turizm olanakları şu şekilde sıralanabilir(22):

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| - Yayla Turizmi | (Plateau Tourism) |
| - Dağ-doğa Yürüyüşü | (Mountaineering Trekking) |
| - Akarsu Turizmi | (Tourism of Flowign Waters) |
| - Av Turizmi | (Hunting Tourism) |
| - Mağara Turizmi | (Cavern Tourism) |
| - Kuş Gözetimi Turizmi | (Orginathology Tourism) |
| - Sualtı (Dalış) Turizmi | (Diving Tourism) |
| - Delta Kanat-Yamaç Paraşütü | (Delta Winged-Slope Parachute) |

(22) Daha fazla bilgi için bakın: İbid, s.35.

- Bitki İnceleme Turizmi	(Botanical Examination Tourism)
- İnanç Turizmi	(Belief Tourism)
- İpek yolu	(Silk Road)
- Golf Turizmi	(Golf Tourism)
- Kongre Turizmi	(Congress Tourism)
- Yat Turizmi	(Yacht Tourism)

Son olarak şunu söylememiz gerekir ki, ülkemizin sahip olduğu tabii-doğal kaynakları, tarihi ve coğrafi konumu, sanat, arkeoloji, kültür ve folklor değerleri ile turizmde daha iyi bir konuma sahip olmalıdır. Ancak "Turizm Bakanlığı bütçesinde tanıtma ve pazarlamaya ayrılan kaynaklar sınırlıdır. Yapılması gereken şey, dünyada British Tourist Authority (BTA) gibi makro pazarlama yapan kuruluşların organizasyon ve finansman modelleri incelenerek, ülkemiz için bir model oluşturulmalıdır(23).

1.3. TURİZM ENDÜSTRİSİ

1.3.1. Turizm Endüstrisinin Tanımı - Anlam ve Önemi

Turizm endüstrisi; kâr amcı götürmeyen turizm organizasyonları, pazarlama hizmetleri, konaklama, ulaştırma hizmetleri, yiyecek ve içecek faaliyetleri, perakende satış mağazaları ve diğer çeşitli etkinlikler gibi birbirinden farklı hizmet ve faaliyetleri aynı şemsiye altında toplayan koruyucu, uyarıcı ve sürükleyici bir endüstridir. Bütün bu faaliyet ve hizmetlerin amacı, bir yandan yerli ve yabancı turistlerin öte yandan buldukları yer halkının ihtiyacını karşılamaktır(24).

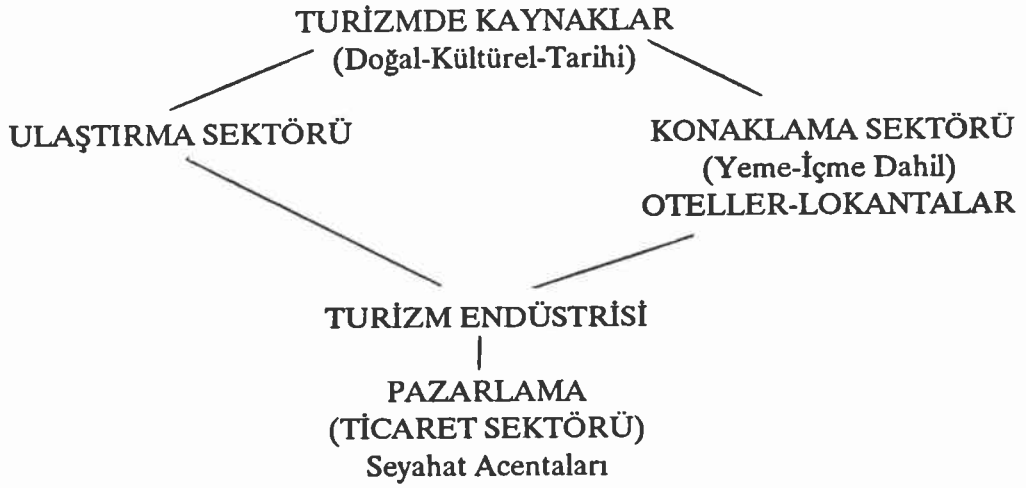
Turizmde esas gaye, pazarlama diğer bir ifadeyle, turisti otele, yöreye, bölgeye veya ülkeye davet etme tekniği olduğuna göre, bu bakımdan turiste sunulacak hizmetler ve kaynaklar önemlidir. Turizm sektöründe kaynaklar yani turiste sunulan aktivite olanakları, bunları sunmak için yapılan çeşitli hizmetler ve bunların ortaya koyduğu aktiviteler bir bütündür.

(23) DPT, Özel Sektör olarak Çalışma Komitesi Raporu, Ankara, Haziran 1991, s.13.

(24) Hasan Olalı; Meral Kozay, Otel İşletmeciliği, İstanbul: Beta Basım Yayın AŞ 1993, s.5.

Turizm bilimi, turizm endüstrisi ile çeşitli disiplinlerin birbirleriyle ilişkisini ve yönlendirmesini etüd eder ve neticede bu ilişkiler turizm endüstrisini meydana getirir.

Turizm endüstrisi, turist potansiyeli, turist aktivitesi ve turist harcamalarına göre, turizmdeki değişik uygulamaları ve bu uygulamaların gerektirdiği yatırımlarla, işletmelerin toplamı olan bir sektördür.



Şekil 1-1

Kaynak: M.Zekai Bayer, a.g.e., s.32.

Turizm endüstrisi yukarıda şemada görüleceği üzere, ulaştırma, ticaret ve konaklama sektörlerinin turizmdeki kaynakları pazarlaması faaliyetidir(25).

Evinde geziye başladığı varsayılan turistin tekrar evine dönünceye kadar olan zaman içindeki ihtiyaçlarıyla ilgili eşya ve hizmetler turizm endüstrisini oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle; Turizm Sanayii veya Endüstrisi bir turistin çok çeşitli gereksinimlerini karşılayan ticaret ve alış-veriş kollarının tümüne denilmektedir(26).

Bir başka tanım ise turizm endüstrisini şu şekilde anlatmaktadır;

"Turistlerin ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak tekrar aynı yere

(25) İbid.

(26) Sait Evliyaoğlu, a.g.e., s.54.

dönünceye kadar geçen süre içerisindeki seyahatleri sırasında gereksinme duydukları ulaştırma, konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan faaliyet alanlarının tümüdür"(27).

Bacasız sanayi olarak da adlandırdığımız turizm endüstrisi, büyük ölçüde insan gücüne dayanmaktadır. Tüm endüstri dallarında yarı yarıya tam otomasyona geçilmişken turizm endüstrisinin hizmet sektörü içinde yer alması dolayısıyla, diğer bir anlatımla, insana insan aracılığı ile hizmet verme durumunda olması otomasyondan uzak kalmasına neden olmuştur. günümüzde hızla ilerleyen yüksek teknoloji (Hi-tec) insan-makine veya makina-makina ilişkisini geliştirmiştir. Bu; "insanın insanla ilişkilerinden çok, insanın makina, alet ve teçhizatla olan ilişkilerinin"(28) artmasına neden olmuştur. Fakat bu durum insanın doğal yapısına aykırıdır. Çünkü "insan, bir sosyal varlıktır" ve toplum içinde yaşar. Toplumdan ayrı tutulamayan insanın iş hayatında makinalaşmaya başlaması ile, onun senede en az bir defa tatil yapma zorunluluğunu hissettirmiştir. Bu ise, turizm endüstrisinin gelişme-ilerleme zorunda olmasının nedenlerini oluşturmaktadır. Teknolojinin ağırlığını üzerinde hisseden birey, sosyal bir yapı içeren turizm endüstrisi sayesinde, insan (human being) olma özelliği nedeniyle, dinlenme-eğlenme, değişik kültürlerle tanışma, gibi birçok faaliyetlerde bulunma isteğindedir.

Durumun böyle olması nedeniyle bu endüstri dalında faaliyet gösteren tüm işletmelere çok büyük sosyal sorumluluklar yüklenmektedir. Turizm hizmetlerinin bu niteliği gereğinden dolayı bu endüstrideki işletmeler birbirleriyle uyumlu olma, yakın bir işbirliği ve karşılıklı yardımlaşma içinde bulunma zorunluluğu duyarlar. Örneğin; bir bölgedeki otelin, kötü hizmet sunması, diğer turizm işletmelerini de olumsuz yönde etkileyecektir.

Turizm sektöründeki konjoktürel dalgalanmalar, turizm işletmelerini, sahip oldukları varlıkları ekonomik ömürleri dolmadan yenileri ile değiştirmek zorunda bırakmaktadır.

(27) Nazım Kozak; Meryem Akoğlan; Metin Kozak, a.g.e., s.25.

(28) Atilla Baransel, Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi, İ.Ü.İş.Fak. Yay. No. 163, C.1, s.236.

Turizm endüstrisinde üretilen genellikle hizmettir. Fiziki mal yerine hizmet üreten bir endüstri olması, onun emek-yoğun iş gücüne dayandığının göstergesidir. Üretilen hizmetin üretimi ile tüketimi eş zamanlı olarak meydana gelir. Hizmetin diğer günlerde kullanımı amacıyla stoklanması sözkonusu değildir. Örneğin; uçak koltuğunun belli bir uçuş saati için stoklanması mümkün olmadığı gibi, bir otel yatağının bir gece boş kalması o işletme için bir kayıptır.

Turizm endüstrisi yılın 365 günü ve günün 24 saati hizmet veren bir özellik gösterir. turizme dönük hizmet üreten işletmelerde tatil (mevsimlik işletmeler dışında) günü yoktur.

Turizm talebi, önceden kesin bir biçimde öngörülmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan, turizm endüstrisi talep dalgalanmalarından anında etkilenmektedir. Böyle bir özellik, endüstrinin ne kadar büyük bir risk içinde mücadele etmek zorunda olduğunu göstermek için yeterlidir.

Dünya Turizm Örgütü (WTO)'nun bir araştırmasına göre 1990 yılında 450 milyon turist 250 milyar dolar sarfederek turizm aktivitesinde bulunmuşlardır. Ayrıca 2000 yılında turist sayısının bir milyarı bulacağı da açıklanmaktadır.

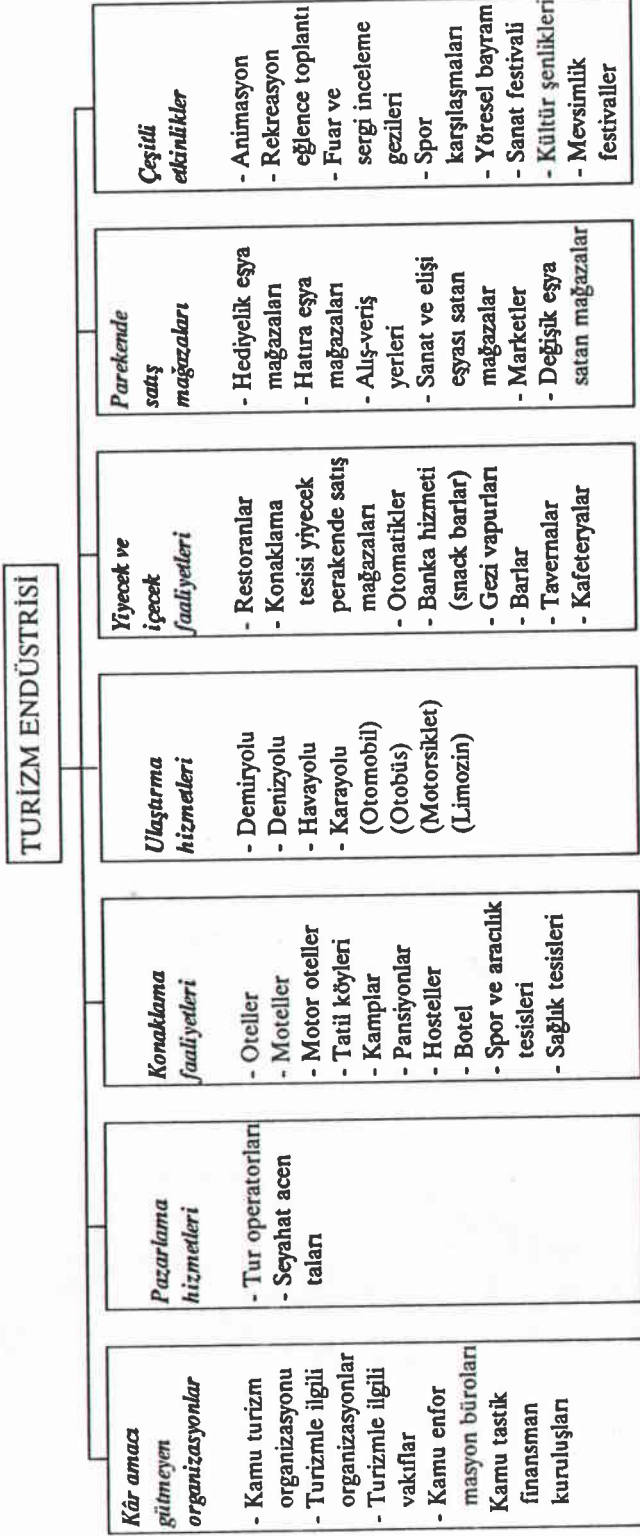
Dünyadaki turizm aktivitelerine ait bazı göstergeler şunlardır(29):

- Dünya turizm harcamasının 1/5'ini B.Almanya yapmaktadır. A.B.D., İngiltere, Fransa, Japonya en çok turizm harcaması yapan ülkelerin başında yer almaktadır.

- Tüm dünya turistlerinin 1/3'i Amerika, Fransa, İspanya ve İtalya'ya gitmektedir ve tüm dünyada gerçekleşen turizm gelirlerinin 1/3'i yine bu ülkelerin kasasına girmektedir.

- Tüm dünya turizm harcamalarından Avrupa kıtasının aldığı pay %65'dir.

(29) M.Zekai Bayer, a.g.e., s.83-84.



Şekil 1-2

Kaynak: Hasan Olalı; Meral Korzay, a.g.e., s.6.

1.3.2. Turizmin gelişmesini Sağlayan Etkenler

Seyahat etme olanakları ve vasıtalarının kapasite ve çeşitlerinin artması, turizmde gelişmenin esasını teşkil eder. Turistik yerlerin modernleşmesi, toplu turistik gezilerin imkanını büyütmüş ve neticede turizm her ülkenin aradığı bir ekonomik fonksiyon haline gelmiştir.

1.3.2.1. Turizmin Gelişmesinde Dış Etkenler

Turizmin gelişmesine katkıda bulunan bazı dış etkenler şunlardır(30);

- Savaşların ortaya koyduğu psikolojik etkenler dolayısıyla insanlar kitle halinde hareket etme geleneğini kazanmışlardır.
- Ulaştırma vasıtalarının gelişmesi araçların kapasitesi ve hız bakımından üstünlüğü sayesinde turizme etkisi çok büyük olmuştur.
- Ayrıca hava alanlarının geliştirilip kapasite olarak büyümesi, kara, demir ve deniz yollarının daha güvenilir hale getirilmesi gibi etkileri de ilave etmek mümkündür.
- Artan nüfus ve bu nüfusun sosyo-ekonomik gelişmesi, insanların, ülkeleri gezme, görme ve yeni teknik gelişmeleri öğrenme istekleri turizm aktivitesi kapasitesini büyütüştür.
- Uluslararası ilişkiler ve organizasyonların gelişmesi ülkeler arasında seyahat yapma olanağını kolaylaştırmıştır.
- Döviz piyasasında değişik döviz kurları uygulanması enflasyon bulunan ülkeleri ucuzlatmış ve bunun neticesi, büyük turizm aktivitesi yaratmıştır.
- Pazarlama ve reklam olanakları sayesinde seyahat acentaları büyük tanıtma kampanyaları yapmaktadırlar.
- İnsanlarda dinlenme isteğinin bir ihtiyaç olarak ortaya çıkması tatil turizmine büyük katkısı olmuştur.

1.3.2.2. Turizmin Gelişmesinde İç Etkenler

Turizmin gelişmesine katkıda bulunabilen bazı iç etkenler şunlardır;

- Ülkelerde turizmin geniş halk tabakalarınınca benimsenmesi, geliri az düzeydeki halk tabakasına kadar yayılması turizmin fiyatlarının toplu taşımacılıkla ucuzlaması, gelişmenin esas unsurudur.
- Seyahat etme istekleri çeşitlenerek sadece bir eğlence ve gezme eğiliminden yön değiştirerek, tatil yapma, kış turizmi yapma dağcılık ve kampçılık gibi çok çeşitli olanaklara yönelince insanlarda seyahat etme isteği artmıştır.

1.3.3. Turizmde Temel Yaklaşımlar

Günümüze kadar turizmin, gelişmesine ve yayılmasına katkıda bulunan bazı yaklaşımlar şunlardır(31);

- **Kurumsal Yaklaşım:** Turizm sektörüne yönelik çalışmalarda bulunan kurumların faaliyetlerinin incelenmesidir. Böyle bir araştırma yaklaşımından beklenen amaç; turizm sektörü ile bir şekilde ilişkide bulunan kurumların faaliyetleri sırasında karşılaştıkları sorunları ortaya koymak ve sözkonusu sorunlara çözümler üretmektir.
- **Ürün Yaklaşımı:** Bu yaklaşım; turizm sektöründe tüketime sunulan çeşitli mal ve hizmetlerin daha açık bir anlatımla "turistik ürün"ün üretilmesi, pazarlanması ve tüketilmesi aşamalarını kapsamına almaktadır. Amaç, turizm işletmelerinin

(30) İbid., s.15.

(31) Nazmi Kozak; ve devamı, a.g.e., s.5-6.

ülke ekonomisine olan katkılarını arttırmalarını sağlamak üzere verimliliklerinin daha fazla yükseltilmesi yollarının araştırılmasıdır.

- Tarihsel yaklaşım: Bu yaklaşımın amacı, turizm faaliyetlerinin tarihsel süreç içerisinde kaydetmiş olduğu gelişmelerin araştırılmasıdır.
- Yönetmel yaklaşım: Turizm araştırmaları içerisinde en fazla itibar gören yaklaşımdır. Yönetmel yaklaşım, bir turizm işletmesinin yönetilmesi için gerekli olan planlama, araştırma, fiyatlandırma, reklam, denetim vb. yönetmel etkileri içermektedir. Buradaki amaç, turizm işletmelerinin yönetmel faaliyetlerinin daha verimli hale getirilmesini sağlamaktır.
- Ekonomik yaklaşım: bu yaklaşımda kültürel, psikolojik, sosyolojik, çevresel konular dikkate alınmaksızın, turizmin ekonomik gelişme ve turizmin diğer ekonomik unsurları üzerinde durmaktadır.
- Sosyal yaklaşım: turizmin neden olduğu toplumsal hareketliliği araştıran bir yaklaşımdır. Yerli halkın turizm amacıyla gelen ve başka kültürlere mensup insanların davranış ve alışkanlıklarından etkilenmesi birtakım etkileşimlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu yaklaşım, turizmin sosyal yapıda neden olduğu etkiyi ortaya koymayı amaçlar.
- Coğrafi yaklaşım: Coğrafya bilimiyle ilgilenen bilim adamlarının turizme yaklaşımı genellikle turizm mekanlarının arazi yapısı, turizmin doğal çevrede ortaya çıkardığı değişiklikler ve fiziksel planlamalar üzerinde yoğunlaşmaktadır.
- Disiplinlerarası yaklaşım: Bu yaklaşım turizm alanı ile ilgili disiplinleri dikkate alarak araştırmalarda bulunmaktadır.

1.3.4. Turizmde Disiplinler(32)

Turizm ülkelerin yönetim şekli ile ilgili olarak değişik organizasyonlar ve disiplinlere sahiptir. Günümüzde konaklama sektörü ve seyahat acenteleri, devletlerin yönetim şekli ile ilgili olarak kamu kontrolünde veya serbest ekonomi sisteminde kendi disiplinleri içinde uygulanır. Genel bir prensibe göre, gelişmekte olan ülkelerde turizmde altyapı devletin, üst yapı özel sektörün çalışma konuları içindedir.

Turizm sektörü genellikle bir bütün olarak etüd edilmeli ve planlanmalıdır. Bu bakımdan konaklama sektörü bir çevre düzeni içinde düşünülmeli ve ona göre teşikler yapılmalıdır.

Bu bakımdan turizmde disiplinler 2 ana grupta toplanır.

i- Kamu Yönetimi Disiplinleri: Turizmi gelişen ülkelerde, turizm faaliyetlerini uygulayan, düzenleyen ve teşvikleri belirten yasalar vardır. Bu yasaları uygulayan bakanlık ve genel müdürlükler bulunmakatdır. Turizmi gelişmiş ülkelerde, hükümette sekreterlik veya konsey halinde bulunan kuruluşlar kamu ve özel sektör temsilcilerinden oluşur. Bu kuruluşlar turizmi yönetir ve koordine bir şekilde işletir.

ii- Özel Sektörün Turizmdeki Disiplinleri: Turizmin uluslararası uygulaması, konaklama (oteliclik) ve pazarlama (seyahat acenteliği) diye iki bölümdür. Bu sistemde de disiplinler 2 tanedir.

a) Konaklama sektöründe OTELCİLER BİRLİĞİ yetkili disiplindir.

b) Pazarlama ve seyahat acenteciliği konusunda yetkili disiplin ile SEYAHAT ACENTELERİ BİRLİĞİDİR (TÜRSAB) Dünya Otelciler Birliği ile Dünya Turizm Örgütü konaklama sektörünün, Pazarlama ve Seyahat Acenteleri ise Dünya Serbest Acentaları Birliği'nin uluslararası disiplinler ortaya koyan kuruluşlardır.

(32) M.Zekai Bayer, a.g.e., s.33.

1.3.5. Turizm Endüstrisi Bölümleri

Turizm endüstrisi klasik bir tasnife göre beş bölümde etüd edilebilir(33)

- i- Konaklama,
- ii-Ulaştırma,
- iii-Eğlence ve boş zamanları değerlendirme,
- iv-Pazarlama ve tanıtma,
- v- Turizm Organizasyonu

Bu endüstri içerisinde konumuz gereği sadece konaklama bölümüne değinilecek, bu bölüm içinde de otelciliğe ve esas konumuz kat hizmetleri bölümünün içeriği ayrıntılı olarak istenecektir.

1.4. TURİZMDE KONAKLAMA İŞLETMELERİ

Konaklama işletmeleri turistin değişik yörede ve yapıda geceleme gereksinimini karşılayan tesisler olup, kullanım şekillerine göre özellikleri ve nitelikleri bulunmaktadır. Bu tesisler ücret karşılığı, turizmde ağırlama ve hizmet sunma fonksiyonunu ortaya koyar.

Geçici olarak sürekli oturduğu yerden ayrılan turistlerin en önemli ihtiyacı konaklamadır. Konaklama işletmeleri; insanların değişik nedenlerden dolayı yaptıkları seyahatlerde öncelikle geçici konaklama olanağı sağlayacak ve yiyecek içecek gibi zorunlu gereksinimlerini giderecek mal ve hizmet üreten işletmelerdir.

Son yıllarda turizmin gösterdiği gelişmelere paralel olarak kitle turizminin olabildiğine gelişip genişlemesi, tamamlayıcı konaklama olarak adlandırılan yeni konaklama biçim ve kuruluşlarının meydana gelmesine yol açmıştır. Bu yeni konaklama biçimlerinin ortaya çıkışında motorlu kara taşıma araçlarının çok büyük rolü olmuştur. Teknolojik gelişmeler sayesinde hergün daha sağlam, güvenilir, konforlu ve hızlı motorlu kara taşıtları-

(33) M.Zekai Bayer, a.g.e., s.90.

nın kullanıma arz edilmesi sayesinde konaklama işletmeleride etkilenmiştir. Bu nedenle geleneksel konaklama tesisleri yanında çeşitli ucuz konaklama biçim ve kuruluşları da ortaya çıkmıştır.

Konaklama sektöründeki turistik işletme tiplerinin Türkiye bakımından sıralaması şu şekildedir:(34)

Turistik Otel - Turistik Motel - Turistik tatil Köyü - Turistik Panسیونlar - Turistik Kampingler - Turistik Apart Oteller - Turistik Oberj - Turistik Hostel - Motel Spor ve Avcılık Tesisleri - Sağlık Tesisleri - Restoran - Kafeterya - Rekreasyon Tesisleri ve Eğlence Yerleri - Yan Hizmet Ürünleri ve Yardımcı Hizmet İşletmeleri - Otokaravan İşletmeciliği - Turizm Kompleksleri (Turizm Paket Projeleri) - Eğitim Tesisleri- Pazarlama, Satış ve Kiralama işletmeleri

Burada sıralamaya çalıştığımız turizm işletmeleri, "turizm olayı ile ortaya çıkan ihtiyaçların karşılanması amacıyla yönelik olarak turistik mal ve hizmet üreten ve pazarlayan işletmelerdir"(35).

1.4.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

1.4.1.1. Otel (Konaklama) Endüstrisinin Tarihi Gelişimi

Otel (konaklama) endüstrisinin mazisi yüzlerce yıl öncesine kadar gitmektedir. Zira, insanlar tarihin her devrinde değişik amaçlarla seyahat etmişler ve seyahatları boyunca konaklama ihtiyacı duymuşlar ve bu ihtiyaca cevap verecek basit veya gelişmiş konaklama tesisi aramışlardır. Bununla beraber, en basit şekilde konaklama endüstrisi ortak mübadele aracı olan paranın kullanılmaya başlanmasından sonra doğmuştur denilebilir.

Seyahat eden insanlara tahsis edilmiş konaklama teşekkülleri ancak XIII. yüzyılda Batıda müstakil hanların, Doğuda da kervansarayların inşasıyla başladı. Kervansarayların ilk ve mükemmel örnekleri, Anadolu

(34) Hasan Olal; Meral Korzay, Otel İşletmeciliği, İstanbul: Beta Basım Yayım A.Ş. 1993, s.18.

(35) Ahmet Aktaş, Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi, Balıkesir, 1985, s.10.

Selçuklu İmparatorluğunda görülmektedir. Bu tip kervansaraylara örnek olarak Konya-Aksaray yolu üzerindeki 1299'da kurulmuş Sultan Han'ı, Ürgüp civarında sarı Hanı, Kayseri-Sivas yolu üzerinde kurulan diğer bir kervansaray, Antalya yakınında Evdir Hanı gösterilebilir. Batıda açılan bu hanlar ticari amaç güttüklerinden gelişme olanağına sahip olabiliyordu. Doğuda ise, kervansaraylar, yabancıyı para karşılığında misafir etmenin ayıp olduğu espirisine dayanıyordu. Dünya çapında büyük ünü bulunan Türk kervansaraylarının hemen hepsi bir hayır teşebbüsü olarak yapılıyor, ticari nitelik taşıyorlardı. Bir vakıf niteliğini taşıyan Doğu Kervansarayları, bunları tesis eden vakıf sahibinin mali durumunun elverişli olduğu sürece fonksiyonlarını ifa edebilmiş, aksi durumda pis, ilkel müesseseler olarak yıkılmaya terk edilmişlerdir. Bu nedenle, Batı'da esasını hanların teşkil ettiği konaklama endüstrisi gelişme olanağına kavuşmuş fakat Doğu'da ticari espiriden uzak olan kervansaraylar gelişmemiştir.

Batıda teknik gelişmenin sonucu olarak demiryollarının inşası konaklama endüstrisinin gelişmesine neden olmuştur. XIX. yüzyılın ikinci yarısına kadar Avrupa'da oteller seyahat eden zengin müşteri kitlesinin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde büyük otel tipleri inşa edilmiş, vasat ve küçük oteller hiçbir turistik himayeye mazhar olmamışlardır. XX. yüzyılın ilk yarısında otomobil ve karayollarının gelişmesi ve turizm hareketlerinin demokratize olması her sınıfa hitap edebilecek tipte otellerin hızla gelişmesine neden olmuştur. Avrupa otelciliği büyük duraklama dönemine girerken Amerikan otelciliği hızla gelişmeye başlamıştır. Bu nedenle, modern otelciliğin doğuşunda ve gelişmesinde Amerikan otelcisinin büyük rolü olduğu söylenebilir(36).

Ayrıca, ikinci dünya savaşından sonra, kitle taşımacılığı ve turizmin birbirine bağlı olarak gelişmesi, otel işletmeleri üzerinde etkili olmuş ve büyük ölçekli tesislerin doğumuna zemin hazırlamıştır. Otel işletmelerindeki bu ölçek büyümesi ise sermaye ihtiyacını arttırdığından, bu da büyük teşebbüsleri ve otel zincirlerini ortaya çıkarmıştır(37).

(36) Hasan Olalı; Meray Korzay, a.g.e., s.7-8.

(37) Tunca Toskay, Turizm Olayına Genel Yaklaşım, İstanbul: Der Yayınları, 1983, s.232.

Ülkemizde turizm faaliyetleri ve modern otel işletmeciliği 1953 yılında yayınlanan 4/2269 sayılı kararname ile yürürlüğe giren "turizm Müesseselerine ait Vasıf Yönetmeliği" ile başlamıştır. Bu yönetmeliğe göre ilk turizm işletme belgesini alan otel İstanbul'da İPEK PALAS otelidir. Belge numarası 1'dir(38). Bizde XX. yüzyıl sonlarına kadar daha Turizm ile ilgili yasal düzenlemelerin tamamlanamadığı fakat Avrupa ve Amerikan otelciliğinde çok büyük gelişmeler olduğu gözlemlenmektedir. "Tüm dünya turizm harcamalarından Avrupa kıtasının aldığı pay % 65'dir. Ayrıca tüm dünya turistlerinin 1/3'ü Amerika, Fransa, İspanya, İtalya'ya gitmektedir ve tüm dünyada gerçekleşen turizm gelirlerinin 1/3'ü bu ülkelerin kasasına girmektedir"(39).

1.4.1.2. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Önemi

Turizm literatürü incelendiğinde çok çeşitli otel tanımlarına rastlamak mümkündür ve hatta bu konuda herkesin mutabık kaldığı bir tarife rastlamak zordur. Bunun nedeni ise dilleri, dinleri, seyahat amaçları, mali güçleri ve zevkleri değişik olan dünyanın çeşitli milletlerinin tümüne aynı oranda hitap edebilecek bir otelin hangi özelliklerde beşeri ve fiziki elementlerden yararlanması, disiplini, eğitimi, yönetim tarzı gibi konularda karşılaşılan güçlüklerdir.

Uluslararası Turizm Akademisi Oteli şöyle tarif etmiştir. "Yolcuların seyahatleri sırasında belirli ücret karşılığında kaldıkları ve beslenme ihtiyaçlarını karşılayabildikleri bir tesisdir".

2634 sayılı turizmi teşvik kanununda otel şu şekilde tanımlanmaktadır. "Oteller asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak için bu hizmetin yanında, yiyecek-içecek, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı bölümlerinde bünyelerinde bulundurabilen en az 20 odalı tesislerdir(40).

(38) M.Zekai Bayer, Turizme Giriş, İstanbul, İşletme Fak. Yay. No.253, 1992, s.93.

(39) ibid, s.84.

(40) 2634 sayılı turizmi teşvik kanununun 37. maddesinin A fıkrasının 2. bendi hükmü uyarınca Bakanlar Kurulunun 14.10.1983 yılında "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği"-nin 67. maddesidir.

Prof.Dr.S.Meldik'e göre; "otel, sahibi tarafından özel bir sözleşmeye gerek duyulmaksızın kendisine yapılacak hizmete, öngörülen bir tutarı ödemeye gücü yeter, istekli ve kabul edecek olan yolcuya; yer, yiyecek ve içeceğin sağlandığı bir işletmedir(41).

Otel veya Hotel kelimesi latincedeki "Hospitale" kökünden gelmektedir ve malikane anlamı taşımaktadır. Posta arabalarının insanları bir yerden başka bir yere ulaştırmaya başlaması çağında malikane deyimi değişiklik göstererek "yabancıların geceledikleri mobilyalı ev" anlamına geldiği görülmektedir(42).

Bu yapılan tanımlardan otel denildiğinde nasıl bir kuruluşun akla gelebileceği ortaya çıkmış olsa da, 1952 yılında Otel Sahipleri Uluslararası Birliği (UIPH) tarafından hazırlanan proje, otel kelimesinin her ülkede aşağıdaki özelliklere sahip teşekküller için kullanılmasını kabul etmiştir(43).

"Otel:

- Yönetimiyle olduğu kadar donatımıyla da müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte olmalıdır.
- Yalnız konaklama ihtiyacını değil, aynı zamanda beslenme ihtiyacını da karşılayabilmelidir.
- Misafirler ile kısa vadeli bir anlaşma yapan işletme olmalıdır.
- Otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uygun eğilimi göstermeli ve buna kendini zorunlu saymalıdır.

(41) Yılmaz Benligiray, Otel İşletmelerinde Kâr Planlaması ve Maliyet Kontrolü, Eskişehir, 1977, s.10.

(42) Özcan Yuvalı; İ.Ü.Enstitüsü Turizm Politikası Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul 1993.

(43) Hasan Olalı, Otel İşletmeciliği ve Yönetimi, İzmir, 1973, s.21-22.

- Hiçbir faktör onun misafir kabul etme özelliğini değiştirmemelidir.
- Yolculara tahsis edilen odalarında sağlık koşullarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo ve tuvalet gibi donatım araçları bulunmalıdır.
- Tesisatı, donatımı ve dekoru ile konfor isteklerine cevap vermelidir.
- Yeter sayıda teknik ve hizmet personeline sahip olmalıdır".

Otel işletmeleri, yılın 365 günü ve 24 saat aralıksız olarak faaliyet gösterirler. Belli bazı alanlarda işin gereği ya da mevsim değişikliği ile işletme faaliyetlerinde bir yavaşlama görülse bile, işletmede çalışanları meslekleri ile özdeşleşmeye zorlayan kesintisiz çalışma özelliği vardır. "Gelişen tekniğin, fikirlerin, moda ve zevklerin, çalışma yöntemlerinin gelişerek değiştiği bir ortama hızlı biçimde uyması gereken bir endüstridir. Zamana sürekli uyum, endüstri için hayati önem taşır"(44).

Bu işletmelerde üretilen mal ve hizmetler stok edilemez, taşınmaz üretildiği anda ve yerde tüketilmek zorundadır. Tüketilemeyen veya satılamayan mal ve hizmetler işletme için direkt zarardır(45).

Oteller, uluslararası düzeydeki ekonomik, toplumsal, siyasal ve psikolojik faaliyetlerinden hızla etkilenir. Başka bir anlatımla diğer endüstri işletmeleriyle kıyaslanamayacak kadar hassas bir işletmedir. Örneğin; ekonomik olarak Dolar karşısında Yen'in değerindeki bir oynama Türki-

(44) Burhan Şener, Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Ankara: Gazi Üniv. Mesleki Eğitim Fak., Turizm İşletmeciliği 1990, s.14.

(45) Clifford T.Fay; Jr. Richard C.Roods; Robert L.Rosnblat, Ağırlama Hizmet Endüstrileri (Otel-Motel) Yönetim Muhasebesi, Çev. Selim Bekçioğlu, Ankara, 1975, s.12.

ye'nin en ücra köşesindeki otel işletmesini bile etkiler. Yakın geçmişteki İran-İrak Savaşı ve Körfez Krizi, Türkiye'deki siyasal huzursuzluk yanında, ekonomik açıkları büyütüştür. Teşviklerle kurulmuş dört ve beş yıldızlı oteller günlük giderlerini karşılayamamışlardır. Görülüyor ki, hassas ve duyarlı en ufak bir risk çok büyükekonomik yararlar açmaktadır(46).

1.4.1.3. Kurulacak Bir Otel İşletmesinin Ekonomi İçindeki Yeri ve Sağlayacağı Faydalar

Kurulacak bir otel işletmesinin ekonomiye sağladığı faydaların başında, bu sektörün kendine has özelliklerinden dolayı, gelir ve istihdam yaratıcı etkileri gelir.

Yatırımlardaki her artış, toplam talebi etkileyerek milli gelirde artışlara neden olduğundan, kurulacak bir otel işletmesi de, yeni iş hacmi ile gelir yaratır ve milli gelire katkıda bulunur(47). Bunun sonucu olarak ta, ticari faaliyetleri hızlandırır ve ekonomik hayatı canlandırır. Bu arada vergi gelirlerini arttırarak, devletin o güne kadar atıl duran alanlardan yeni kaynaklar elde etmesini sağlar.

Genel olarak turizm sektöründe yapılan herhangi bir yatırımın, ülkenin marjinal tüketim eğilimine bağlı olarak kendisinden birkaç kat fazla gelir yarattığı kabul edilmektedir.

Yeni pazarların doğumunu sağlayan bu işletmelerin, ekonomide gelir etkileri yanında karlılıkları da yüksektir.

Otel işletmelerinin milli ekonomi açısından gerçekleşen en önem-

(46) Nüzhet Kahraman, Turizmde Yatırım Projeleri, İstanbul: Çağlayan Kitapevi 1986, s.106.

(47) A.Melih Borahan, Turizm Yatırımlarının Ekonomik Sonuçları, Sevk ve İdare Dergisi, Sayı 56, Nisan 1978, s.18.

li faydalarından bir diğeri de, sağladıkları döviz gelirleridir. Döviz, özellikle kalkınmakta olan ülkelerde, kalkınmanın bel kemiğini oluşturan sanayileşmenin, karşılaştığı en önemli sorunlardan biri olduğundan, otel işletmelerinin önemi bu noktada daha fazla ortaya çıkmaktadır.

Otelcilik endüstrisinde, mekanizasyon ve otomasyona gitme olanakları sınırlı olduğundan, istihdam yoğunluğu oldukça fazladır. Bu da hizmet sunmak amacıyla kurulacak bir otel işletmesinin kuruluş sırasında ve kurulduktan sonra büyük miktarda iş gücüne ihtiyaç duyması nedeniyle, ekonomide istihdam sorununu çözmede faydalı olmaktadır(48).

1.5. OTEL İŞLETMELERİNİN HUKUKİ BAKIMDAN SINIFLANDIRILMASI

Hukuki bakımdan otellerin sınıflandırılması ve otellerin yer aldığı sınıfın sembollerle gösterilmesi, kamu yönetiminin önceden saptadığı normlara uyarak bir otelin hangi kategori içerisinde yer alabileceğini gösteren yönetim kararıdır.

Ülkemizde otellerin sınıflandırılması bazı formel (biçimsel= resmi) farklar bir tarafa bırakıldığı takdirde hemen hemen Fransız sınıflama sisteminin esas yapısına benzer.

Otellerimiz turistik oteller ve turistik olmayan oteller diye iki ana gruba ayrılır(49):

Turistik Oteller:

Bunlar, 12.3.1982 tarihli ve 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu'nun 37. maddesinin A fıkrasının 2 numaralı bendi hükmü uyarınca çıkarılan "Turizm Yatırım İşletmelerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği" saptadığı normlara göre sınıflandırılmış olan otellerdir.

(48) Alp Timur, Turizmde Yatırım ve İstihdam Çarpanları, Turizm İşletmeciliği Dergisi, Yıl 1, Sayı 3, Aralık 1979, s.160.

(49) Hasan Olalı; Meral Korzay, a.g.e., s.41.

Yönetmelikte oteller;

- lüks (beş yıldızlı) oteller (En az 200 oda kapasiteli)
- dört yıldızlı oteller, (En az 100 oda kapasiteli)
- üç yıldızlı oteller, (En az 50 oda kapasiteli)
- iki yıldızlı oteller, (En az 20 oda kapasiteli)
- tek yıldızlı oteller(En az 10 oda kapasiteli)

olarak sınıflandırılmış, ortak özellikleri ile sınıflandırmada yer alan her grup otelin nitelikleri ayrı ayrı belirtilmiştir.

Yönetmelikte, otellerin yanısıra diğer konaklama tesisleri şunlardır;

- moteller,
- tatil köyleri,
- kampingler
- apart oteller
- oberjler,
- hosteller, yüzer ev, yüzer otel

Turistik Olmayan Oteller:

Turizm işletme belgesi olmayan bütün tesisler ve bu arada oteller "turistik olmayan işletme ve oteller" grubunda yer alırlar. Bunlar ayrıca mahalli belediyeler tarafından sınıflandırılır, kontrolleri yapılır, fiyatlarını da aynı şekilde belediyeler saptar.

Yurdumuzda yaygın olan otel tipleri lüks tip oteller olarak dikkati çekmektedir. Bu oteller çeşitli standartlara göre değerlendirilebilmektedir. Turizm işletmeleri niteliklerine göre yurdumuzda kurulacak otellerin taşıdıkları yıldız sayısına göre sınıflandırılması ve tanımları aşağıdaki gibidir(50).

Tek yıldızlı oteller (Madde 69); tek yıldızlı oteller şu nitelikleri taşımaktadır:

- a) Otel kapasitesine uygun iyi düzenlenmiş, rüzgarlık resepsiyon, bekleme yerini kapsayan lobi, telefon kabini ve vestiyerden oluşan kabul holü,
- b) Yönetim odası (müdür, muhasebe),
- c) Müşterilerin ineceği ve çıkacağı kat merdiveni 4'ten fazla ise otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- d) Kent içinde, yatak sayısının % 25'i kent dışında, % 35'i oranında oturma imkanı veren rahat, iyi düzenlenmiş oturma salonu,
- e) Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu,
- f) Lokanta yok ise büfe servisi,
- g) Emanet, konsier, PTT, oto hizmetleri ile,
- h) Kent dışında bulunan otellerde yatak sayısının % 20'si oranında araba alabilecek otopark

İki Yıldızlı Oteller (Madde 70); iki yıldızlı oteller, tek yıldızlı otellerin özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki hizmetleri de veren otellerdir:

- a) Telefon santral odası,
- b) Lokanta yoksa sandviç ve benzeri hazır yiyecek, içecek servisi
- c) Odalarda telefon,
- d) Semt dışında yatak sayısını % 30'u oranında araba alabilecek otopark.

Üç yıldızlı oteller (Madde 71); Üç yıldızlı oteller, iki yıldızlı otel özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki hizmetleri veren otellerdir:

- a) Ana girişten ayrı bir servis girişi,
- b) En az iki yönetim odası,

- c) Her katta kat ofisi,
- d) Rahat ve iyi düzenlenmiş içki servisi imkanı olan bir oturma salonuyla bir oplanti salonu,
- e) Yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan hal veya benzeri malzeme,
- f) Alakart ve tabldot servisi olan bir lokanta,
- g) Yatak odalarında müzik yayını (yatak odalarının tümünde TV olması halinde aranmaz),
- h) Genel mahallerde ve iklim şartlarına göre odalarda klima tesisatı.

Dört Yıldızlı Oteller (Madde 72); dört yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir;

- a) Otel kapasitesine uygun servis girişi, servis asansörü veya merdiveniyle bağlantılı bagaj odası, telefon kabinleri yerlerinden oluşan kabul holü,
- b) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat merdiveni birden fazla ise, otelin kapasitesiyle orantılı olarak müşteri asansörleri, ayrıca servis merdiveni servis asansörleri,
- c) Garaj ve işletmenin kapasitesiyle orantılı otopark,
- d) Lokanta (birinci sınıf olarak düzenlenir)
- e) Çamaşır yıkama, ütüleme ve kuru temizleme hizmeti,
- f) Yemek salonu, bar, resepsiyon holü gibi genel mahallerde zeminde nitelikli malzeme ile tam kaplama,
- g) Sayfiye yerlerinde spor tesisleri,
- h) 24.00 - 05.00 saatleri arasında oda serisi,
- i) Tüm hacimlerde klima tesisatı,
- j) İlk yardım gereçleri odası,
- k) Banyoda saç kurutma makinası,
- l) Bay ve bayan kuaförü,
- m) Turizm amaçlı küçük satış yerleri
- n) Kişi başına 1.5 metrekare düşecek şekilde en az 50 kişilik toplantı salonu ve fuayesi,

Beş Yıldızlı Oteller (madde 73); Beş yıldızlı oteller, yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standartı olarak üstün özellikler gösteren en az 200 odalı, dört yıldızlı oteller için öngörülen nitelikler ve özelliklere ek olarak aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir;

- a) Odalar, banyo hariç 20 metrekarenin üzerinde olmalıdır
- b) En az iki adet çok amaçlı salon,
- c) En az üç çalışma odası ile bağlantılı sekreter ve simultane tercüme hizmetleri ve fuaiyeyi de kapsayan kişi başına en az 1.5 metrekare alan düşen, en az 100 kişilik kongre salonu,
- d) Odalarda kıymetli eşya muhafaza kasası,
- e) Banyolarda küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon ve alarm sistemi,
- f) Uydu ve video yayınları imkanı,
- g) Garaj (oda kapasitesinin % 10'u kadar, sayfiye otellerin de üstü kapalı otopark varsa garaj şartı aranmaz),
- h) Yüzme havuzu,
- i) Gece kulübü veya diskotek
- j) 24 saat oda servisi, postane hizmeti veren bir salon,
- k) En az 40 metrekare büyüklükte aletli jimnastik salonu, sauna, Türk hamamı, masaj odası, squash salonu veya benzeri imkanları sağlayan ünitelerden enaz dört adeti,
- l) Sürekli 24 saat doktor, hemşire hizmetlerinin sağlandığı ilk yardım odası,
- m) Birinci sınıf lokantaya ek olarak, Amerikan bar hizmetinin de verildiği bir lokanta.

Otel işletmelerinde bu sınıflandırmanın yanında değişik açılardan da birçok sınıflandırmalar yapılmıştır. Örneğin, genel anlamda otelleri üç gruba ayıran bir başka sınıflandırma ise;(51) şehir içi oteller, yarı şehir içi oteller ve transit otellerdir. Otobanlarda seyahat edenler transit otelle-

(51) Ernest B. Horwart, Hotel Accounting, USA: The Ronald Press. Comp. Wisconsin, 1970, s.5.

ri seçmekte, şehirdekiler ise ya şehir içi ya da yarı şehir içi otellerde kalmaktadır.

Otellerde fiyatlandırma tipleri de farklılık gösterir. Genelde iki tipe ayrılmaktadırlar bunlar;

- Avrupa plan tipleri,
- Amerikan plan tipleridir.

Avrupa otellerinde oda fiyatları, fix olup, müşterinin otelin restoran ve diğer faaliyetlerinden faydalanıp faydalanmamasına göre ayarlanırken, Amerikan otellerinde restoran fiyatı oda fiyatına dahil edilmiş olup tek fiyat uygulanmaktadır.

Bir diğer sınıflandırma çeşidi büyüklüklerine göre sınıflandırmadır. Bunlar ise;

- a) Küçük Otel İşletmeleri
- b) Orta Büyüklükteki Otel İşletmeleri
- c) Büyük Otel İşletmeleri (Zincir oteller)

Yukarıdaki sınıflandırmaların dışında daha değişik sınıflandırma biçimleri olduğunu belirtmekte yarar vardır. Ancak, bu ölçüler Türkiye için günümüzde geçeril olmak üzere verilmiş olup, büyüklük ifade eden ölçülerin, ülkelere göre ve zaman içinde farklılık göstermeleri nedeni ile, kesin sınırları ifade etmemektedir.

1.5.1. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı

Organizasyon; işletmenin çeşitli organlarının yaratılması ve düzenlenmesi, görevlerin tanımlanması ve her organa görevini gerçekleştirmede yardımcı olacak yöntemlerin belirtilmesi, aynı zamanda bu organların kendi aralarındaki ve dışarıyla olan ilişkilerinde uyulacak davranışların belirtilmesi faaliyetidir. dolayısıyla planda belirlenmiş olan gaye, araç ve yöntemlerin maddi (fiziksel) ve sosyal (beşeri) anlamlarda düzenlenmesi-

dir. Bir başka deyişle, üretim faktörlerini en verimli biçimde yerleştirmek ve grup faaliyetlerinde etkin bir düzen sağlamaktır(52).

20. yy'ın ikinci yarısında otel işletmeciliğinde meydana gelen gelişmeler sonucu, büyük ve zincir otellerin oluşumu ile birlikte organizasyon yapısında da değişiklikler olduğunu ve yönetim-örgütlenme-karar alma konularının daha karmaşık bir hal aldığını görüyoruz. Önceleri basit bir organizasyona sahip olan otelcilik, bugün büyüyen işletmelerde bir çatı altında birçok servis ve kısımları barındıran bir endüstri şekline gelmiştir.

Otel işletmelerinde yakın tarihlerde meydana gelen gelişmeler otelin doğrudan ilişki kurduğu bölümlerinde de meydana gelmiştir. Bu bölümler kendi içlerinde ayrı ayrı örgütlenerek otelin fonksiyonel örgütsel bir yapıya kavuşmasını sağlamıştır(53). İşletmenin büyümesi personel sayısında ve buna bağlı olarak dağıtılacak mevkii ve sorumluluklarda artışlara sebep olmaktadır. Özellikle ikibinli yıllara yaklaştığımız şu günlerde büyüme ve gelişmeye son derece modern olmaya başlayan otellerde "otel sahiplerinin faaliyetleri tek başına yürütmeleri zorlaştığından, çeşitli görevler otel sahibinden alınarak kendi konularında uzmanlaşmış personele devredildi. Böylece otel işletmelerinde bölüm kavramı kullanılmaya başlanmıştır"(54). Genel bir yaklaşımla, otel organizasyonunda departmanları gelir getiren ve gelir getirmeyen bölümler olmak üzere iki gruba ayırabiliriz.

I- Gelir Getiren Bölümler;

- 1- Konaklama (odalar) bölümü;
 - a) Önbüro (Resepsiyon)
 - b) Kat hizmetleri
 - c) Servis (Üniformalı hizmetler)

(52) Hayri Ülgen, İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması, İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. Yayın No: 212, 1989, s.8.

(53) Fermani Maviş, Otel Yönetimi, Eskişehir: A.Ü.A.Ö.F. Yayınları, No.39, 1985, s.65.

(54) Fermani Maviş, Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısının Gelişme Süreci, Eskişehir: A.Ü. İktisadi ve İdari Bil. Fak. Derg., C.4, sayı 1, Haziran 1987, s.116.

- 2- Yiyecek ve içecek Hizmetleri Bölümü
- 3- Yardımcı Bölümler (çamaşırhane, santral, berber vs.)

II- Gelir Getirmeyen Bölümler;

- 1- Yönetim Departmanı
- 2- Muhasebe Bölümü
- 3- Teknik Hizmetler Bölümü
- 4- Güvenlik Bölümü
- 5- Personel ve Halkla İlişkiler Bölümü

Her büyük otelin organizasyon şemasında en az bulunması gerekli departmanlar yukarıda verdiğimiz ayrıca gelir getirilen ve getirmeyenler olarak ikiye ayırdığımız bölümlerin yanısıra, "Kuruluş yeri, büyüklüğü ve bina planı, personel sayısı ve niteliği, izlediği politika ve hizmetlerin şeklinin birbirinden farklı olması da oteller için tek tip organizasyon şeması kullanılmasını engellemektedir"(55).

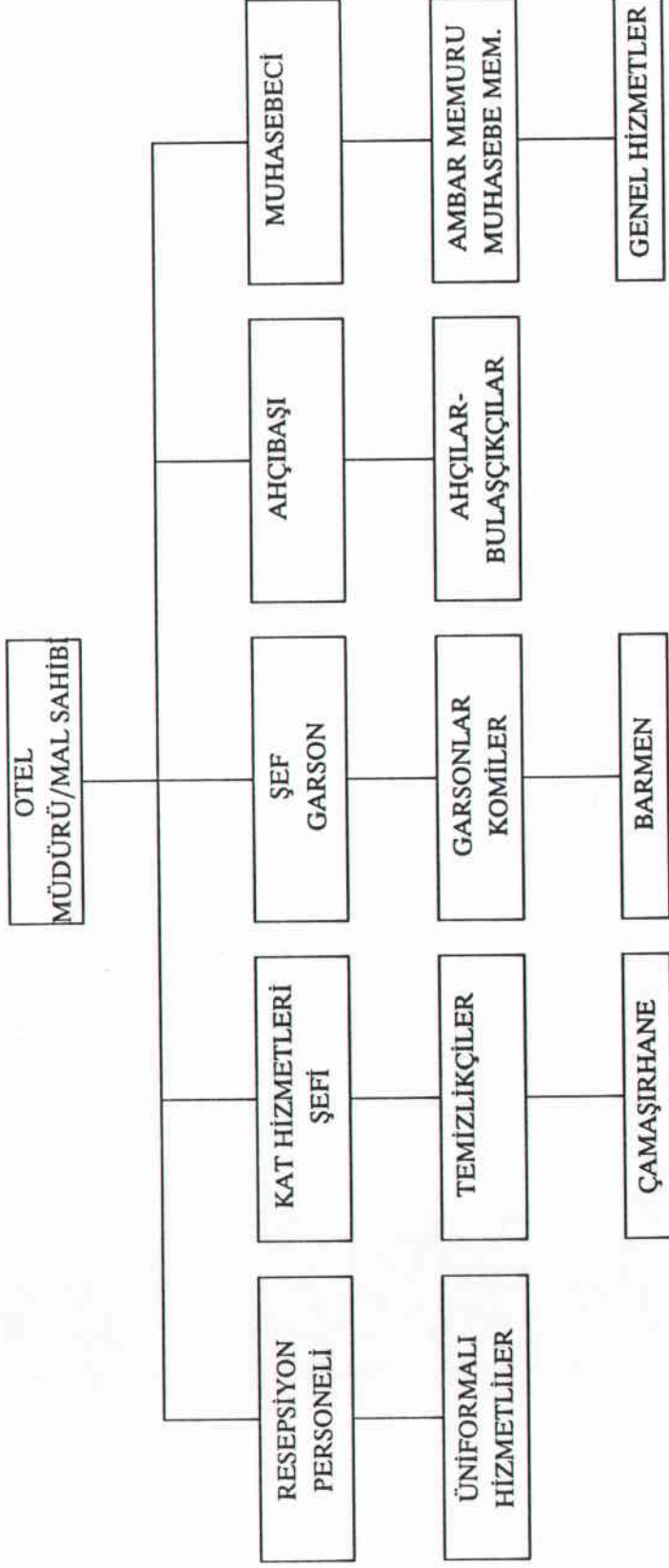
Bununla birlikte otel işletmelerinde organizasyonun kurulması için sırasıyla bazı ortak işlemlerin yapılmasına gerek duyulmaktadır. Bu işlemler:

- 1- Öncelikte işletmenin amacının ne olduğu saptanmalı,
- 2- Yapılacak faaliyetler en ince detayına kadar belirlenmeli,
- 3- Amaç ve faaliyetler belirlendikten sonra bu faaliyetler sınıflandırılmalıdır.

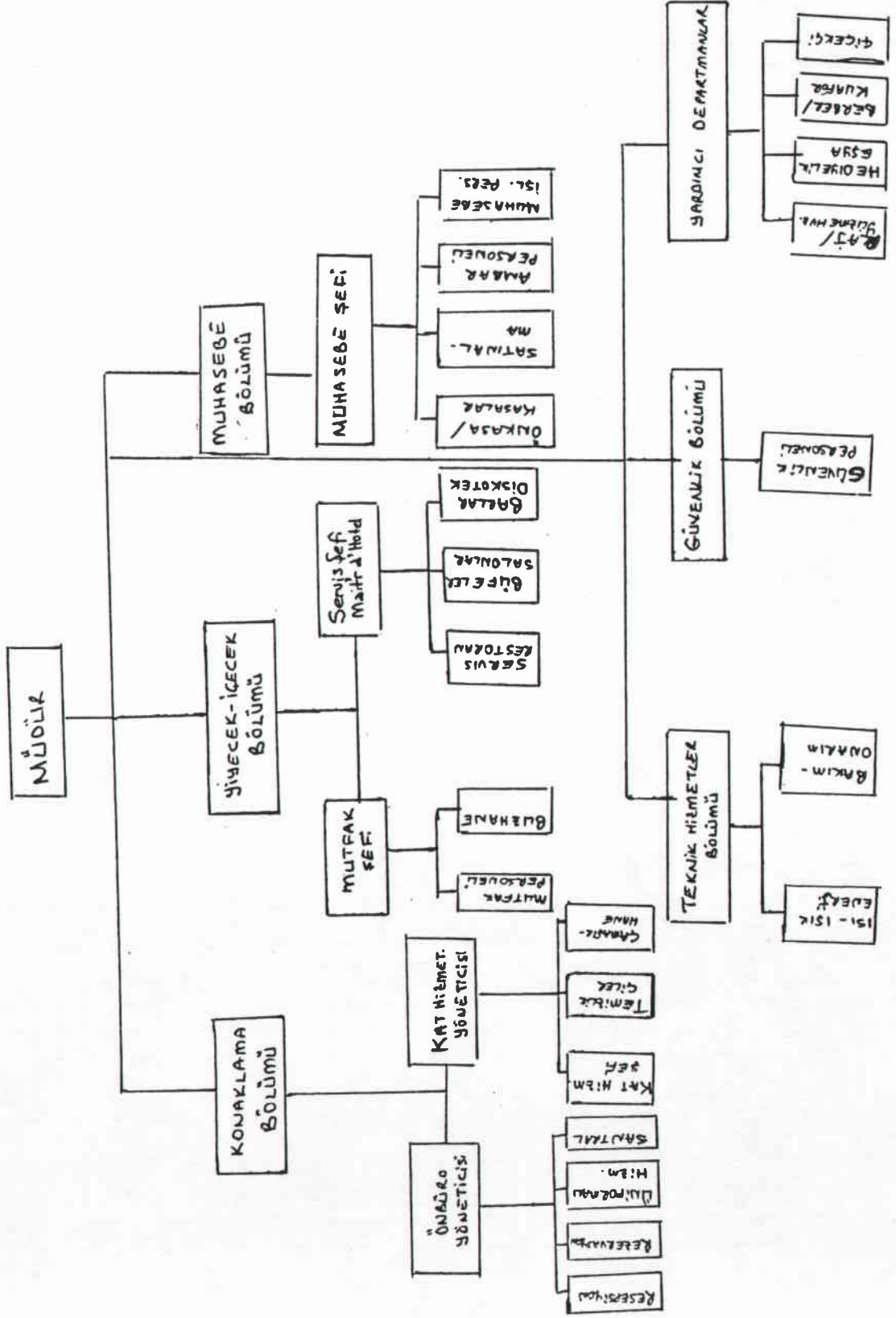
Tüm bunların gerçekleşmesini sağlayacak bölümlerin otel içindeki yeri ve önemi kuruluş aşamasından önce planlanmalıdır. Böylece hedefleri önceden belirlenmiş olan otel işletmelerinin organizasyonu daha gerçekçi bir yapıya sahip olacaktır.

Örnek oluşturması amacıyla Şekil 2-1, 2-2 ve 2-3'de sırasıyla küçük, orta büyüklükte ve büyük otel işletmelerinin organizasyon şemaları ve bu otellerde en az bulunması gerekli olan bölümler ve departmanlar verilmiştir.

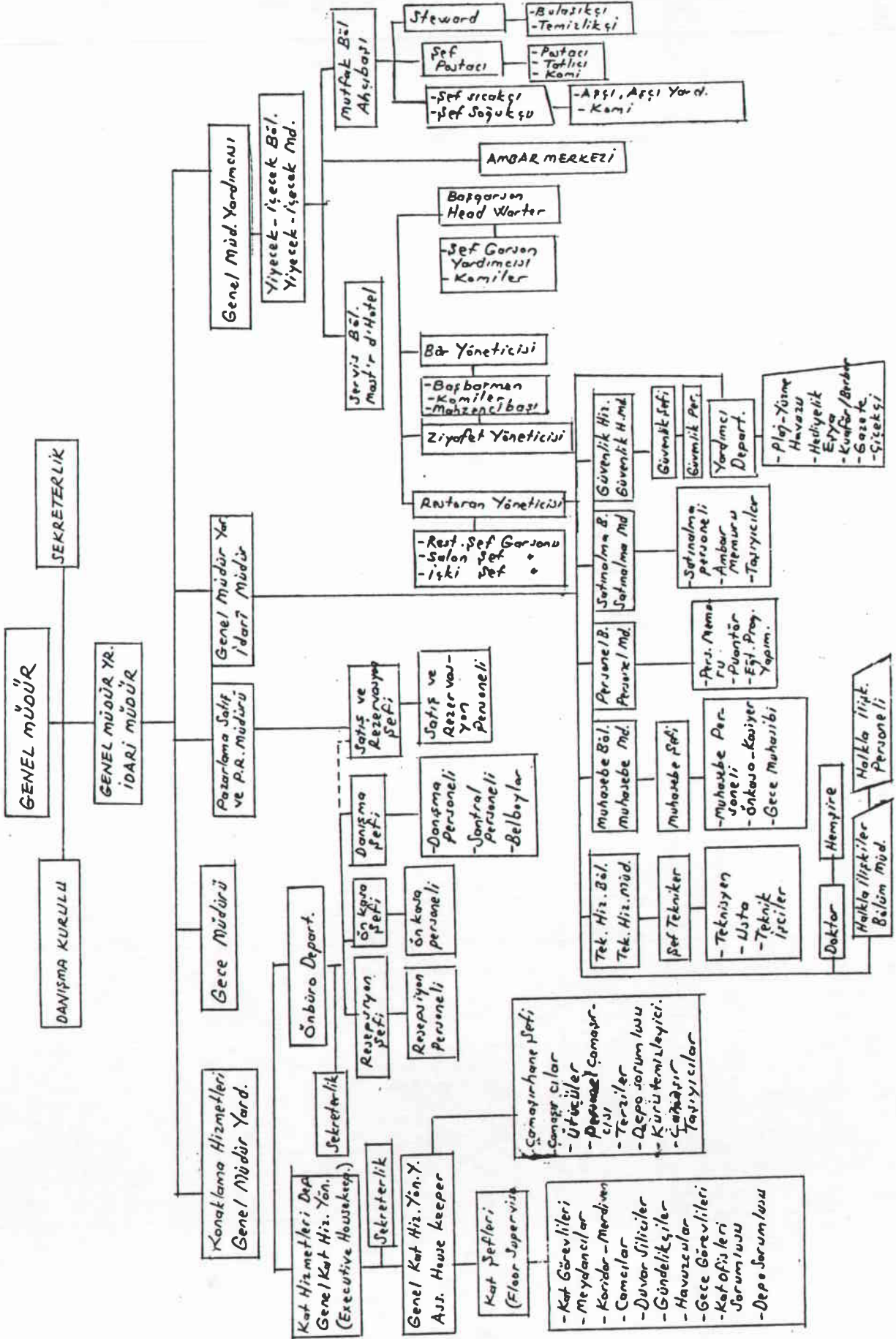
(55) Ertuğrul Çetiner, Otel İşletmelerinde Organizasyon, Bolu Meslek Yük. Okulu Derg, C.1, Sayı 3, s.22.



Şekil 1.1 : Küçük Bir Otel İşletmesi Organizasyon Şeması



Şekil 1.2 : Orta Büyüklükteki Bir Otel İşletmesi Organizasyon Şeması



Şekil 1.3 : Büyük Bir Otel İşletmesinin Organizasyon Şeması

1.5.2. Otel İşletmelerinde Temel Bölümler

Büyük otel işletmelerinde temel bölümleri şu şekilde sıralayabiliriz;

- 1- Yönetim Bölümü
- 2- Konaklama Bölümü
 - a) Önbüro Departmanı (resepsiyon)
 - b) Kat Hizmetleri Departmanı
 - c) Servis (Üniformalı Hizmetler) Departmanı
- 3- Yiyecek-içecek bölümü
 - a) Servis Departmanı
 - b) Mutfak Departmanı
- 4- Teknik Hizmetler Bölümü
- 5- Güvenlik Bölümü
- 6- Muhasebe Bölümü
- 7- Pazarlama Bölümü
- 8- Personel Bölümü

Büyük otel işletmelerinden temel bölümleri ve departmanları sıraladıktan sonra, konumuz itibariyle bu bölümlerin içerisinde kat hizmetleri departmanını inceleyeceğiz.

Otel işletmelerinin belkemiği olan kat hizmetleri departmanının ne olduğu, organizasyon yapısını açıkladıktan sonra bu departmanı ayakta tutan, otele gelenler üzerinde iyi bir intibağ bırakıp prestij kazandıran Executive Housekeeper (Kat Hizmetleri Yöneticisini) görev ve sorumluluklarını anlatacağız. Bu departmandaki yönetim işlevleri ve bunlarla uyumlu olabilecek yönetim biçimleri, diğer departmanlarla uyumu, personelin motivasyon ve eğitimi, satınalma ve bütçe, çamaşırhane, güvenlik, yangın vb. konuları ilerleyen konular içinde incelemeyi uygun görmekteyiz.

2.BÖLÜM: BÜYÜK OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI

2.1. KAT HİZMETLERİ

2.1.1. Kat Hizmetleri Departmanının Tanımı-Anlam ve Önemi

Uluslararası otelcilikte "housekeeping" olarak ifade edilen kat hizmetleri departmanı denildiğinde, ilk akla gelen odaların, umumi yerlerin temizlik ve düzenidir. Diğer bir ifadeyle kat hizmetlerinin esası, temizlik, sağlık, tertip ve düzendir.

Genel olarak insan ömrünün üçte biri yatakta ve uykuda geçer. Otelde kalan müşterilerin de ortalama olarak 8 saati devamlı şekilde Kat Hizmetlerinde geçeceğinden, dolayısıyla müşteri ile en fazla ilgilenen bölüm Kat Hizmetleri olacaktır.

Odaların dekorasyonu, mobilya ve mefruşatların seçimi, müşterilerin (misafirde denilmektedir) rahatı, konforu, sükünetin sağlanıp korunması, odaların, koridorların, merdiven ve asansörlerin, tüm umumi yerlerin temizliği, otelin her tarafındaki çiçeklerin düzeni, misafir çamaşırlarının yıkanması, müşterinin talebi halinde çocuk bakıcılığı, müşterilerin geliş ve gidiş listelerinin yapılması, resepsiyondan bilgileri alıp odaları rapor etmek, personeli işe alıp eğitimini sağlamak ve diğer işlemler ve hizmetler bu departmana aittir(1).

(1) S.Medik, The Business of Hotels, London: Butterworth-Heinemann Ltd. 2.Ed. Reprinted 1993, s.41-42.

Otel, bir tanıma göre müşterinin evidir. Bu sebeple iyi bir otel işletmesi ancak, müşterilerine kendi evindeki rahatlık ve kolaylığı sağlayabileceği derecede başarılı olmuş sayılır. Otel işletmeciliğinde esas olan, müşterinin evindeki atmosferi otelde de yaratabilmektir. Otel sahibinden en küçük personeline kadar herkesin devamlı olarak dikkat edeceği ve yapmaya çalışacağı başlıca husus, müşterinin (misafirin) evindeki aile havasını otellerinde de yaratabilmeleridir. Diğer bir ifadeyle kat hizmetleri, tüm personeliyle müşterilerin kendilerini evlerinde hissetmelerini sağlayıcı tedbirleri almak durumundadır.

Bir binanın uzun süre ayakta durabilmesi için, temel ne kadar önemliyse, otel bünyesinde kat hizmetlerinin sağlam olarak kurulması da o kadar önemlidir(2). Zira kat hizmetler otelin belkemiğini oluşturan tek departmandır. Eğer bu departman olmazsa ne resepsiyon ne de satış istediği kadar çalışsın satacak hiçbir şey yoktur. Kısacası kat hizmetleri olmazsa otel olmaz(3).

Ayrıca kat hizmetleri departmanının olmaması kadar yetersiz olması da büyük bir eksiklik. Zira, "otel tamamen hem pahalı hem de son derece zevkli bir şekilde dekore edilebilir. Fakat kat hizmetleri yeterli olmazsa odaların hiçbir değeri olmaz. Gelen müşteriler ilk gecedan itibaren oradan ayrılmayı düşüneceklerdir. Çünkü onlar, restoranların ve barların da temiz durumda olmayacağı kanısını taşırlar"(4). Unutulmaması gereken konu, otele gelen her misafir bu konuda eğitimden geçmemiş olsada, çok iyi hizmet veren otellerde kalmış olabileceği ve mukayese yapabileceğidir.

Kat hizmetleri departmanı, mutfak gibi, perde arkasında görev yapar ve misafirler yapılan işin kalitesinden doğrudan etkilenirler. İnsanlar odalarının, koridorların ve umumi yerlerin temiz olduğu varsayımı için-

(2) Ayşe Sönmez, Otel Kat Hizmetleri, Ankara, Ocak 1988, TUGEV, İstanbul 1989/153, s.11.

(3) TUGEV, Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları, s.1.

(4) Meral Korzay; Bike Kocaoğlu, Kat Hizmetleri Semineri, İstanbul: TUGEV 3-5 Mart 1986, DN: 857, s.21.

dedirler fakat en ufak bir kirliliği, örneğin; odaları tozlu veya yatakları yapılmamış ise ya da kirli tuvalet temizlenmemiş ise durumu, hemen farke-derler(5). Diğer bir ifadeyle Kat Hizmetleri (housekeeping) departmanı otelin iyi bakımı ve donatımı ile olumlu müşteri ilişkisi sağlayabilir. Aynı zamanda otelin devamlı müşteriler (misafirler= guests) kazanmasına ve ağızdan iyi reklamın yapılmasına yardımcı olur.

Düzenli çalışan kat hizmetleri departmanı otelin sadece ilerleme-sini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda masraflarının ve giderlerinin de azal-masına yardımcı olur.

2.1.2. Kat Hizmetlerini Önemli Kılan Faktörler

Kat Hizmetleri (Housekeeping) departmanını önemli kılan fak-törler şunlardır(6):

1- Kâr artışını etkiler: Misafirler (guests) her zaman için temiz ve güvenli konaklama yerleri ararlar. Eğer otel housekeeping (kat hizmetle-ri) açısından iyi bir isim yapmışsa, şirketler oteli sadece konaklama için değil diğer amaçlar için de kullanacaklardır (konferans, seminer, sergi vs). Kendilerine sunulan hizmetlerden memnun kalan kişiler otelin devamlı misafirleri haline gelirler ayrıca etraflarına da olumlu propaganda yapıp kârın artmasını sağlarlar.

2- Halkla İlişkiler: İyi bir housekeeping, otelde en iyi halkla iliş-kiler departmanını oluşturur. Misafirlerin ilk intibaları genellikle kalıcı olanıdır. Kişilerin otel hakkındaki yorumlarını en çok etkileyen şey, otelin görünümü ve düzenidir. Otel, misafir üzerinde iyi bir intiba bırakmışsa kal-dıkları sürece hoşça vakit geçirecekler ve para harcayacaklardır. Bunun yanında kaydını yaptırmak için resepsiyona doğru ilerleyen bir müşteri ote-lin temizliğinden kötü intiba edinirse yapacağı şeyler şunlar olur;

(5) Sally J. Messenger, Working in the Hotel & Catering Industry, Mastercraft 1., London: Macmillan Ed. Ltd., 1st Published 1990, s.14-15.

(6) TUGEV, a.g.e., s.1-2.

- a) O civarda başka bir otelde kalmayı tercih eder.
- b) O anda başka bir otele gidecek durumda değilse bir gece kalır ve ertesi gün kendine başka otel arar.
- c) Yiyecek ve içecek olanaklarından yararlanmaz.

3- Yapılmış olan yatırımı korur: İyi bakımla otel binasının korunmasına yardımcı olur böylelikle de giderler azalmış olur, kazanılan para da gelişmeler, ilaveler için kullanılabilir.

4- Eşyaların ve mobilyaların ömrünün uzatılması: Düzenli temizlik ve bakım eşyaların ve mobilyaların ömrünü uzatır.

5- Büyük bütçe: Kat hizmetleri (housekeeping) departmanını önemli kılan diğer faktörlerden biri de birçok otelde en büyük bütçeye sahip olmasıdır. Büyük bir bütçe demek, Kat Hizmetleri Genel Yöneticisi (Executive housekeeper)'nin çok titiz çalışması demektir ki, bu da kâr payını büyük ölçüde etkiler.

6- Personel müşteri ilişkisindeki rolü: Tüm bu önemli konuların gerçekleşmesi kat personelinin yapısında noktalanır. Bu açıdan müşteriyle temasta olan kat personelinin gerek fizik, gerekse psikolojik yapısı ayrıca önem taşır.

2.2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANININ ORGANİZASYON YAPISI

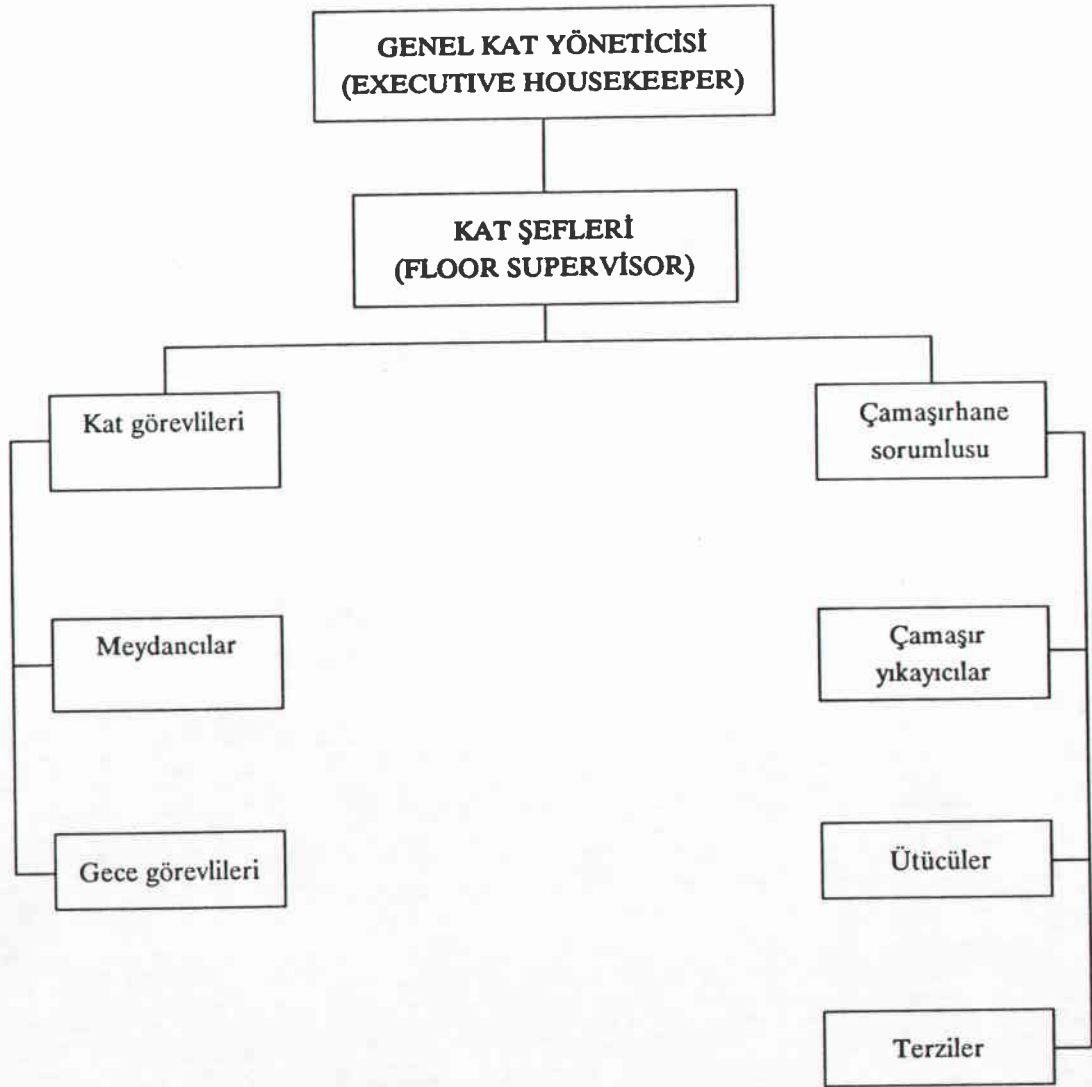
Kat hizmetlerinin yapısı işletmenin büyüklüğü ile yakından ilgilidir. Zira, işletme büyüdükçe, çalışan personel sayısı fazlaşacak ve buna bağlı olarak örgütsel yapı da genişleyecektir(7). Bu örgütsel yapının gelişmesine paralel olarak, organizasyona yeni bölümlerin ilave edildiği de görülmektedir. Kat hizmetleri departmanı için ideal bir organizasyon şemasında asgari bulunması gereken bölümler Şekil 2-1, 2-2'de gösterilmiştir.

(7) Dündar Denizler ve d., Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar, Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1995, s.60.

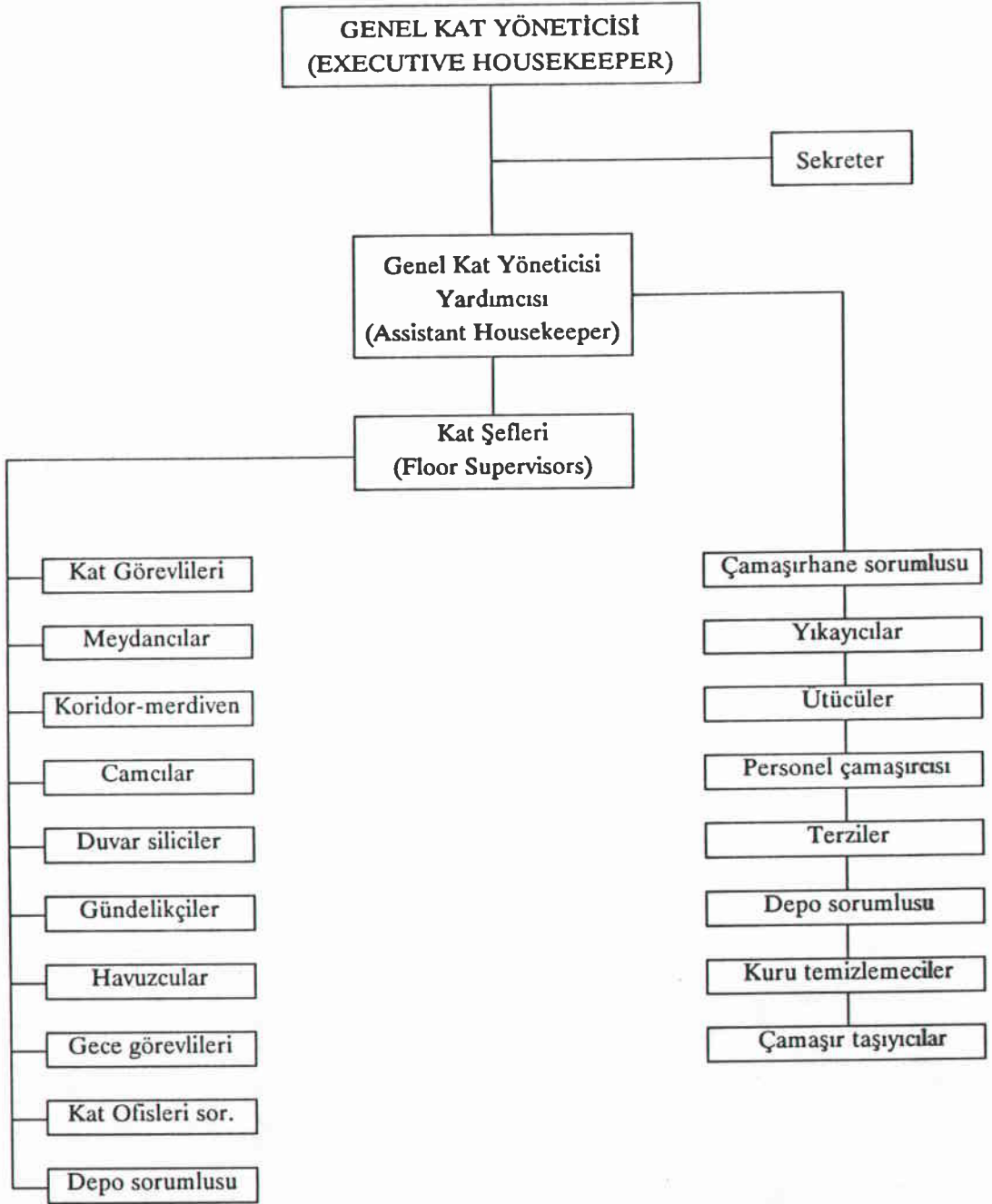
Bu organizasyon şeması otel işletmesinin büyüklüğüne, tipine, amacına (mevsimlik oteller örneğin; kayak merkezlerinde, sayfiye yerlerindeki v.b. oteller) göre değişiklikler gösterebilir. Ayrıca çamaşırhane bölümünde de açıklayacağımız üzere, çamaşırhane bölümünün bağımsız olduğu yani kat hizmetlerinden ayrı olarak organize edildiği veya çamaşırhanenin bulunmadığı otel işletmelerinde kat hizmetleri organizasyon şemasında yer almaya-caktır. Bu durum otel genelyönetiminin inisiyatifindedir. Ancak devamlı (aralıksız, mevsime bağlı olmadan) hizmet veren büyük otel işletmelerinde arzu edilen durum, çamaşırhanenin, otel içinde, kat hizmetlerine bağımlı veya bağımsız olarak yer almasıdır. Şekil 2-3'de İstanbul Hilton Oteli kat hizmetleri departmanı organizasyon şeması verilmiştir. Bu organizasyonda yer alan personel, onların görev tanımlarıyla birlikte sorumlulukları, sahip olmaları gereken nitelikleri ile ilgili bilgileri ilerleyen konularda açıklanacaktır. Ancak, çamaşırhane, bağımsız bir bölüm olarak hizmet verdiği için dolaylı bu organizasyon şemasında yer almadığı görülmektedir. Çamaşırhanenin organizasyon şeması ve personeli çamaşırhaneyle ilgili bölümde verilecektir. "Bu ve benzeri sebeplerle kat hizmetleri departmanının organizasyonu konusunda yeknesak (uniform) bir şekil bulunmamaktadır"(8).

(8) Orhan Mesut Sezgin, Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara: 1994, s.20.

Orta Büyüklükte Bir Otelin Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyon Şeması

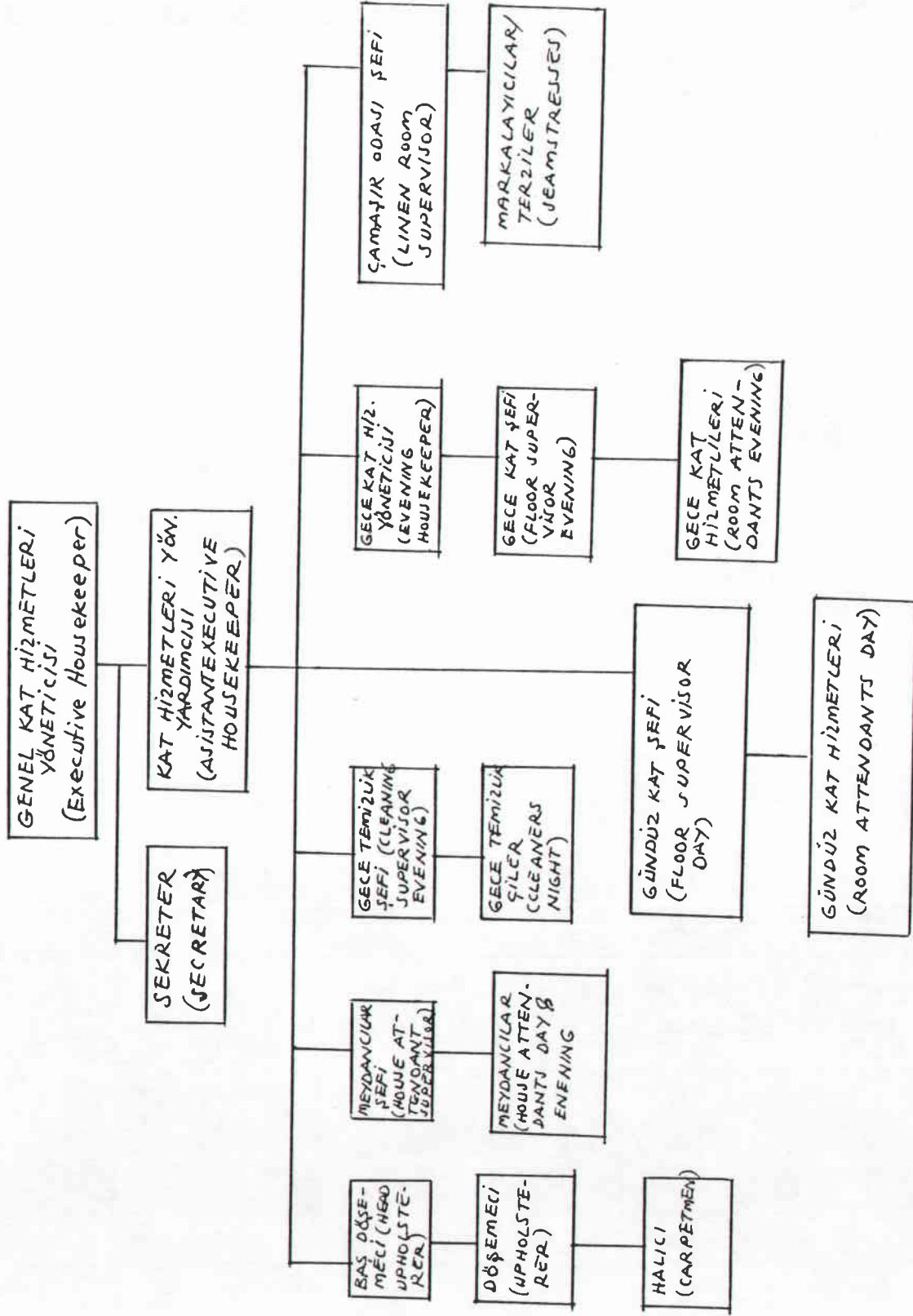


Şekil 2-1 : Kaynak: Meryem Akoğlan, a.g.e., s.5.



Şekil 2-2 : Büyük Bir Oteli Kat Hizmetleri Bölümünün Organizasyon Şeması

Kaynak: İbid, s.6.



Şekil 2-3. İstanbul Hilton Otel Kat Hizmetleri Departmanı Organizasyon Şeması

2.2.1. Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu Yapılırken Gözönünde Tutulması Gerekli Hususlar

İyi bir kat hizmetleri organizasyonu, aşağıdaki hususlar dikkate alınarak meydana getirilebilir(9);

- 1- İşbölümü kuralı; Organizasyon yapılmadan önce departmandaki tüm faaliyetler en ince teferruatına kadar incelenmelidir. Temel ve yan fonksiyonlar birbirinden ayrılmalı ve ayrı ayrı gösterilmelidir.
- 2- En az emek ilkesi uygulanarak emekten tasarruf verimlilikte artış sağlanmalıdır.
- 3- Birlik kuralı; Organizasyon departmanının düzenli bir birlik ve topluluk halinde bulunmasını sağlayacak biçimde olmalıdır.
- 4- Serbesti kuralı; Yönetici doğru gördüğü şeyi yapmakta ve gerekli tedbirleri almakta hür olmalıdır. Acak bu keyfi hareket anlamında anlaşılmamalıdır.
- 5- Gelişme kuralı; Organizasyon değişmez kabul edilmemelidir. İhtiyaçlara ve departman faaliyetlerine göre organizasyona yeni şekiller verilebilmelidir.
- 6- Güven kuralı; Kat hizmetlerinde en önemli konulardan biri güvendir. Zira müşteri kıymetli veya kıymetsiz birçok eşyasını odasında bırakır. En değersiz bir eşyasının dahi odasında olmadığını gören müşteri otel için olumsuz propaganda yapacaktır. Bu ise otelin saygınlığına, güvenirliliğine sürülen en büyük lekedir. Bu ve benzeri nedenlerden dolayı personel seçimi çok önemli bir rol oynamakla birlikte, faaliyetlerin aksamadan, en az hatalı olacak, hırsızlığı önleyecek biçimde yürütülmesi ve bunun için gerekli kontrol tedbirlerinin alınmasıdır.

(9) Daha fazla bilgi için Hasan Olalı; Meral Korzay'ın Otel İşletmeciliği ve Kemal Tosun'un İşletme Yönetimi kitabına bakınız.

- 7- Hız kuralı; Temizlik işlemlerinin ve bu faaliyetleri yapanların işlerini belirli sürelerde tamamlamalarıdır.
- 8- Komuta birliği; sağlanmalıdır. Bu ise her astın sadece bir üstten emir alabileceği anlamındadır. Komuta birliği yetki ve sorumluluğun saptanmasında esas teşkil etmesi bakımından, ayrıca, önem arz etmektedir.
- 9- Görev, yetki ve sorumluluk denkliği kuralı; görev yetki ve sorumluluklar kesin olarak belirlenmeli ve birbirine denk olmalıdır.

2.2.2. *Kat Hizmetleri Departmanında Organizasyon El Kitabı Kullanılmasının Önemi*

Organizasyon el kitapları, işletmelerin önceden belirlenmiş oldukları gayelerine ulaşmalarını kolaylaştıran birer yönetim aletidir. Bu kitaplar, işletme içindeki tüm organların bölüm, departman ve kısımların görevleri, yetki ve sorumluluklarını kime emir verecekleri ve kimden emir alacaklarını, ne gibi raporlar düzenleneceği, nasıl nerelere göndereceklerini ve hangi kayıtları tutacaklarını kesin olarak belirler. İyi hazırlanmış bir organizasyon el kitabı her organ hakkında gerekli bilgileri tam olarak verir. Böylelikle görevlerin sınırlarını ve yöneticiden beklenenleri belirler. Öte yandan bu organların kendi aralarında olan iç ve tüm organizasyon yapısıyla olan dış ilişkilerinin anlaşılmasını sağlar. Bu özelliği ile organizasyon el kitapları bir yönetim aracı olup, işletmelerin kendilerine özgü yönetim ilkelerinin kurulmasına ve yerleşmesine büyük ölçüde yardım ederler(10).

Kat hizmetleri departmanının yapısına uygun bir biçimde düzenlenen organizasyon el kitabı, esneklik ve serbestlik kazandırdığı, yöneticinin yeteneklerinin gelişmesinde büyük rol oynadığı, bir rehber görevi oluşturduğu görülmektedir.

(10) Hayri Ülgen, İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fak. Yay. No: 212, 1989, s.231.

Genel olarak kat hizmetleri departmanının organizasyon el kitabında görülmesi gerekli olan unsurlar şunlardır: departmanın amaçları, politika ve prensipleri, kullanılan terimlerin sözlüğü, organ ünvanları, işgörme yöntemleri, ortak sorumluluklar, organizasyon şeması ve görev tanımlarıdır.

Kat hizmetleri departmanının çatısının iskeletinin şematik bir ifadesi olan organizasyon şemasının gereksiz bilgilerle karıştırılmamasında ve eksik kalan bilgilerin orgnaizasyon el kitabında düzenlenmesinde, istihdam edilmekte olan veya yeni alınan personele kılavuzluk görevi göreceğinden büyük yararı vardır.

Sonuç olarak diyebiliriz ki, organizasyon el kitapları, sağlam bir organizasyon yapısının kurulması ve devamlılığının sağlanması bakımından, önemli bir rol oynamaktadır. Yetki ve sorumlulukların sınırlarını belirlerken, yönetim uygulamasını kolaylaştırarak, organizasyon yapısının dengeli ve uyumlu biçimde korunmasına da yardımcı olmaktadır. Böylece, yönetim denetiminde sıhhatli ve gerçek bir ölçü olup, örgüt içinde verimli bir çalışma düzeninin kurulmasına büyük oranda etkili olur(11).

Gerçekçi bir organizasyona sahip olmayan kat hizmetleri departmanında, zaman içinde, personeller arasında yetki ve sorumluluklar bir takım biçimsel olmayan ilişkilere dönüşmektedir. Öncelikle biçimsel ilişkilerin (ast-üst ilişkilerinin) tam ve açık olarak belirlendiği gerçekçi bir organizasyon şeması ve onu büyük bir kararlılıkla uygulatacak olan Genel Kat Hizmetleri Yöneticisinin (Executive Housekeeper) hazırladığı organize el kitabı, tüm yetki ve sorumlulukları, görev ve ilişkileri belirterek faaliyetlerin ahenkli ve uyumlu bir biçimde yürütülmesini sağlayacaktır.

(11) İbid, s.231-232.

2.3. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI PERSONELİNİN GÖREV TANIMLARI

2.3.1. Genel Kat Hizmetleri Yöneticisinin Tanımı ve Departmandaki Yeri

Otel işletmelerinde genel kat hizmetleri yöneticisinin tanımından önce, yönetim ve yönetici kavramlarının açıklanmasında fayda görürüz. Yönetim ve yöneticinin günümüze kadar yapılmış olan, pekçok, tanımlara rastlamak mümkündür. Bu tanımlardan bazıları ise şöyledir:

"Yönetim, insanların işbirliğini sağlama ve onları bu amaca doğru yürütme iş ve çabalarının toplamıdır. Başka bir deyişle, başkalarının aracılığı ile amaçlara ulaşma veya başkalarına işgördürme faaliyetlerinin toplamı yönetim sürecini oluşturur. Yönetim sürecinde rol alan, yani ortak çaba ve çalışmalara katılan bireyler (iştirakçiler), işgören ve işgördüren (iş yapan ve iş yaptıran), yönetilen ve yöneten, ast ve üst, memur ve amir gibi çeşitli terimlerle anılan bir toplumsal farklılaşmaya uğrarlar. Yönetimle ilgili iş ve faaliyetleri, tek olarak ya da grup halinde gören bireyler, yönetim organlarını oluştururlar ki, bu organlara yönetici denilmektedir. Yönetimin, bir gelir sağlama amacıyla sürekli olarak yapılması halinde yönetim mesleği oluşur ki, buna da yöneticilik denilmektedir"(12).

"Yönetim, basit olarak, insanların belirlenen bir amaç etrafında örgütlenmesi ve bu amaç doğrultusunda düzenli bir biçimde çalıştırılmasıdır"(13).

"Yönetim, belirli amaçları gerçekleştirmek için insanın çalıştırılmasıdır"(14).

"Yönetici, başkaları vasıtasıyla işgören kişidir. Profesyonel yönetici bu işi bir meslek olarak yapan kişidir. Bir profesyonel kişi olarak ken-

(12) Kemal Tosun, İşletme Yönetimi, İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. Yay No: 186, 1987, s.161.

(13) İsmet S.Barutçugil, Turizm İşletmeciliği, Bursa: İktisadi ve İd.Bil.Fak., Uludağ Üniv. Basımevi, 1982, s.80

(14) Tamer Koçel, Yönetim Kavram ve Teknikleri, İstanbul: 1983, s.7.

disinin başarısı işletmeyi amaçlarına ulaştırması ile ölçülecektir. Bunu başarabilmek içinde devamlı değişen çevre koşulları karşısında kendisini yenilemek zorundadır. Çünkü kendi departmanından olduğu kadar tüm organizasyonun başarısından da sorumludur"(15).

Kat hizmetleri genel yöneticisi, (executive housekeeper) otel müdürünün yönetimi altında, önemli ve büyük bir departmanın başına getirilmiş, otel müdüründen sonra gelen öneli bir kişidir(16). Direkt olarak genel müdüre veya bazı durumlarda otel yöneticisine rapor verir(17). Bütün kat hizmetleri departmanını yöneten, bölümü düzenleyen, ağır ve yorucu çalışmayı gün boyunca sürdüren genel kat yöneticisinin; sabırlı, işinden iyi anlayan, bilinçli, zaman ve enerjinin değerini bilen bir yönetici olmasının yanında bir takım genel özellikleri daha taşımaktadır. Bunlar;(18)

- Orta yaşlı, sağlık durumu iyi, fiziki görünüşü hoş ve tercihen bayan olmalıdır,
- Çalışkan, enerjik, ciddi ve faal olmalı,
- Belli başlı yabancı dilleri konuşabilmeli, milletlerin örf ve adetleri hakkında bilgi sahibi olmalı,
- Müşteri psikolojisinden iyi anlamalı ve pratik olmalı,
- Soğukkanlı, sakin ve sabırlı olmalı, herhangi bir olay karşısında telaşa kapılmamalı,
- Beklenmedik olaylar karşısında yerinde ve çabuk karar verecek sonuca ulaşmalı,
- Kat personelini yönetebilecek tecrübe, bilgi ve yeteneklerine sahip olmalıdır.

Bütün bunların yanında, otel işletmelerinin genellikle insanın psikolojik tatmin duygusu sağlmasına yönelik hizmetler ürettiği dikkate alınırsa, kat hizmetleri yöneticilerinin bir takım özel beceri ve yeteneklere sahip olması gerektiği açıktır. Yöneticilerin gerekli üretim girdilerinin

(15) Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği, İstanbul: İ.Ü.İşl.Fak. Yay No:205, 1989, s.8,10

(16) Ayşe Sönmez, İbid, s.16.

(17) Sally J. Mesenger, İbid.

(18) Ayşe Sönmez, İbid.

nitelik ve niceliğini belirlerken, bunları örgütler, yöneltir ve denetlerken sürekli olarak hizmetin insancıl yönünü gözönünde bulundurmaları gerekmektedir. Otel işletmelerinin hızla ilerleyen ve genişleyen aynı zamanda değişken zevk ve özelliklere sahip olması dolayısıyla kat hizmetleri yöneticisinin de farklı ve üstün niteliklere sahip olmasını zorunlu kılmaktadır.

2.3.2. Genel Kat Hizmetleri Yöneticisinin Sahip Olması Gereken Özellikleri

a) Birinci faktör olarak o bir lider olmalı ve öyle tanınmalıdır, prestijden hoşlanmalıdır. Bu hoşlanma ona kısmen mesuliyetini yürütürken gereken otoriteden ileri gelir(19). Diğer bir ifadeyle, genel kat hizmetleri yöneticisi (executive housekeeper)'nin iyi bir yönetici olabilmesi için önderlik niteliklerine sahip olması gerekmektedir. Önder, enerjisi, yeteneği, fikir bağımsızlığı, yaratıcı yeteneği, adalet duygusu, insanlara yardım sevgisi ve bu gibi nitelikleriyle en az rastlanır (istisnai) bir insandır(20).

b) Genel kat hizmetleri yöneticisi ideal bir ev sahibi özelliklerini taşımalı, kişisel temasları konusunda bilgili olmalı, emrinde çalışanları eğitmeli ve gözlemlemelidir. Gerektiğinde personelin fikir, duygu, ihtiyaç, istek vb gibi kişilik özelliklerinde değişimler meydana getirebilmelidir. Bunu yapabilmesi için de, insanı bilen, beşeri ilişkilerde, psikoloji, sosyoloji ve sosyal psikoloji gibi davranış bilimleri alanında uzmanlığı ya da yeterli bilgi, tecrübe ve becerisi olmalıdır. fikir aşılama (indoctrination) ve ikna etme gücü ile insanlara kendisini sevdirmeye ve kabul ettirmeye yeteneği olan, kat hizmetleri yöneticileri bu konuda başarılı olurlar(21).

c) Belli bir program çerçevesinde çalışıp, sistemli, disiplinli ve öğretici olması gereken executive housekeeper, önce personeline işini sevdirmek, ona otel hizmetlerindeki önemli yerinin bilincine vardırıarak yola çıkmalıdır. İşini seven ve onun önemini kavrayan bir personel zamanla

(19) Hasan Olalı; Meral Korzay, Otel İşletmeciliği, İstanbul: Beta Yay., 1993, s.226.

(20) Kemal Tosun, Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul: İ.Ü.İşl.Fak. Yay. No.232, 1990, s.58.

(21) İbid, s.516.

gerekli sorumlulukları üstlenecektir. Çünkü sevgi ilgiyi ilgide bilgi ve profesyonelliği beraberinde getirir(22).

d) Genellikle, iletişim ihtiyacı iletişimci adedi ile doğrudan ilişkilidir. Ençok personelin bulunduğu kat hizmetleri bölümünde iletişim çok önemlidir. Başarılı bir genel kat hizmetleri yöneticisi olabilmek için, başarılı bir iletişimci olunmalıdır. İletişim becerilerinin arttırılmasıyla yöneticilik yetenekleri de geliştirilmiş olunur(23). İyi bir iletişimci olabilmek için öncelikle iyi bir dinleyici olunmalıdır. Personel, üstünün hoşnut olmayacağından korktuğu için onunla iletişime girmekten çekinir. Bunu bilerek personele "açık kapı" bırakmak yararlı olur. Birçok personel için iletişim yapmak zordur. İyi bir dinleyici olmakla bu zorluk yok edilebilir(24).

e) Personeli, departmanın amaçlarının gerçekleştirilmesi doğrultusunda çalışmalarına; bilgi, yetenek ve güçlerini tam olarak bu doğrultuda harcamalarını sağlayacak ölçüde motive edebilmelidir. Yöneticinin başarısı personeli ne derece motive edebildiği ile ölçülmektedir. Başka bir deyişle motivasyon ile performans çok yakından ilişkilidir. Motive olmayan personelin performans göstermesi beklenemez. Kişiler çok çeşitli davranışlar gösterirler. Bu davranışların çeşitli nedenleri olabilir. Yönetici açısından önemli olan kişilerin (personelin) organizasyonun amaçları doğrultusunda davranmalarını sağlayabilmektir(25).

f) Önemli konulardan bir diğeri de otorite (yetki), güç (power), ve etkileme konularıdır. Yöneticinin bulunduğu pozisyon yöneticiyi otorite ile donatmış olabilir. Asıl önemli olan otorite ile donatılmış olmak kadar bunu kullanabilmektir. Kullanabilmek ise kişileri (personeli) etkilemekle

(22) Aydın Acar, Kalyon Oteli Executive housekeeper'ı (Meral Korzay; Bike Kocaoğlu'nun Kat Hizmetleri Semineri) 3-5 Mart 1986.

(23) Karen Newton, Housekeeping Seminar Instructors Guide: USA, Michigan, by the Educational Inst. of the American Hotel & Motel Association, 1982, s.42.

(24) İbid, s.105.

(25) Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği, op.cit., s.301.

mümkündür. Etkileme olayında ise, yöneticinin sahip olduğu otorite kadar, belki de daha fazla, güç önemli bir rol oynayacaktır(26).

g) Personeli iyi tanımalı, görev ve sorumluluklarını yüklenecek nitelikte olmadıklarını gösteren kişileri işletmeden uzaklaştıracak yürekliliğe sahip olmalıdır.

h) Yönetici benliği ve kişiliğiyle iyi örnek olmalıdır.

ı) Personeli sürekli denetim ve kontrol altında buldurmalı

j) İyi bir ödüllendirme cezalandırma sistemi kurmalıdır.

k) Tarafsız ve adil olmak gibi yetenek ve niteliklerin bulunması konusunda da yaygın bir görüş birliği vardır.

2.3.3. Genel Kat Hizmetleri Yöneticisinin Görev ve Sorumlulukları

İşletmenin büyümesi ve başarılı çalışabilmesi için kat hizmetleri (housekeeping) hayati bir önem taşır. Günümüzde misafirler (guests) konakladıkları işletmede "kalite" talep ederler; bunun yanında temiz, emniyetli ve olumlu bir çevre (pleasant environment) beklentisi içindedirler. Böyle bir ortam bulamadıkları takdirde bu işletmeye bir daha gelmezler. Çevrenin memnuniyet verici olabilmesi de kat hizmetlerinin başarılı yürümesiyle mümkündür. Otelin "atmosferini" kat hizmetlerinin kalitesi belirler.

Teknik bilgi, yönetim bilgisi ve yeteneğin yanısıra kat hizmetleri yöneticisi emrindeki elemanlara bu hizmetin ne derece önemli olduğunu hissettirebilmelidir. Kat hizmetleri departmanı işletmenin barometresi (the barometer of the property) olara tanımlanacak kadar önemlidir. Başarılı çalışan kat hizmetleri departmanı işletmenin bütününün başarısının anahtarıdır(27).

(26) İbid, s.242.

(27) Karen Newton, a.g.e., s.5.

Kat hizmetleri departmanı, otel odalarının, koridorların, merdiven ve asansörlerin, tuvaletler ve umumi yerlerin yüksek standartta temizlik ve düzeninden sorumludur(28).

Genel kat hizmetleri yöneticisinin bazı belli başlı görev ve sorumlulukları şunlardır:

1- Departman içinde işçinin işe alınması veya işine son verilmesi, terfi edilmesi, ödüllendirilmesi veya cezalandırılması,

2- İşçinin eğitilmesi, iş programlarının hazırlanması,

3- Yürürlükte olan veya yeni çıkan yasaların farkında olmak, takip etmek(29).

4- Her tür yer ve yer kaplamalarının bakımı, mobilyalar, perde-lik ve döşemelik malzemeler, jaluzi ve aksesuarlar, banyo, yatak çarşafı ve yatak örtülerinden sorumludur. Bunlara verilen paranın tam karşılığını almak için iyi seçilmiş malzemelerle uygun bir şekilde bakılmalarını sağlamak(30);

5- Yatak odalarının ve toplantı odalarının tesis edilmesi için gerekli olan herşeyi ayrıca otelin yoğun olduğu dönemler için ekstra mobilyaları veya toplantılar ve ziyafetler için özel ihtiyaçları (bu sonuncusunu satış müdürüne ve ziyafetler bölümü şefine danışarak) talep eder, alır, depolar ve dağıtır.

6- Çamaşır (çarşaf, örtüler, havlular) odası onun idaresi altındadır. Yılın belli dönemlerinde (en az 2 defa) sayımlar yaptırır böylece eksiklikler, ihtiyaçlar ve stok miktarı ortaya çıkar.

(28) Housekeeping, Section 2., TUGEV Kütüphanesi, DN: 854, 1990, s.56

(29) Iris Jones; Cynthia Phillips, Commercial Housekeeping and Maintenance, U.K: Published by Stanley Thornes Ltd, 1993, s.2.

(30) Grace H.Brigham, Housekeeping for Hotels, Motels, Hospitals, Clubs, Schools, New York: by the Ahrens Publishing Comp., 1962, s.12-13.

7- Genel kat hizmetleri yöneticisinin sorumlu olduğu birçok kayıt vardır.

- a) Zaman defteri, bordro ve terfi takdirinden sonraki otomatik artışlar ve sendika kontrat anlaşmaları,
- b) Çalışılmayan günlerin, hastalık izinlerinin, tatillerin programlanması ve personelin bu gibi günlerde işyerinde olamayacağı zaman süresince yerine geçecek başkalarının planlanması,
- c) Mukaveleli işlerin kayıtları, kontrolü ve işler için olan faturaların onayı,
- d) Taleplerin, bütün stokların ve teçhizatın güvenilir temin kaynaklarının kart kataloğu ile kayıtları,
- e) Bütün yeni malzemelerin teçhizatın, mobilyaların, halıların, alet ve gereçlerin, akseusarların ve üniformaların alımı, faturaların onaylanması, kullanma tarihlerinin ve servis sürelerinin yayınlanması,
- f) Çarşaf-örtü-havluların kontrolü: Stoklar, ıskartaların yani kullanım değeri kalmamış olanların, kayıpların bunların yerlerine konulacak yenilerin dikkate alınması,
- g) Yapılan tüm işlerin kayıtları; temizlenen, boyanan veya kağıt kaplanan odalar ve duvarları, yeni halı alımı veya olanların yıkanması, yeni mobilya alımı veya bakım-onarım ve cilalanması, camların silinmesi vbg.,
- h) Bütün odalardaki mobilyaların envanteri,
- ı) Bütçeler ve tahminler (Budgests and forecasts),

- j) Kayıplar ve bulunanlar bölümünün kayıtları - kim tarafından bulunduğu ve tarihi, bu malların kimlere verileceği, bu kişilerin isimleri ve teslim aldıkları tarih vbg. Bazı otellerde bu işler güvenlik memurunun üzerindedir,
- k) Kat hizmetleri departmanının sorumlu olduğu bina sahasında veya çevresinde meydana gelen kazalar için, çalışanlar ve konuklar için kaza raporları,
- l) Mobilyalar, hizmet veya çalışanlar hakkında yapılacak istekleri, tercihleri, düşünceleri veya şikayetleri gösteren misafir kayıtları,
- m) Bu departmanı etkileyen hükümet, belediye ve mahalli iş kanunları ve sendika mukavelelerinin bir kopyasını bulundurmak.

8- Misafirlerle olan mükemmel ilişkilere ilavetten daha sonra açıklanacağı üzere, diğer bölümlerin yöneticileri ile nazik, saygılı ve yakın işbirliği içinde olmak,

9- Dekorasyonun planlanmasına yardım gerekli olabilir. Eğer profesyonel bir dekaratör görevlendirilmiş ise, housekeeper, dekaratörün emirlerinin yapıldığını anlamak için işçilere nezaret etmelidir. İş tamamlandığında ise, mobilyaların orjinal yerlerinde durması, bir şeyin yerine yenisi konulması gerektiğinde renk uyumunun bozulmadığından emin olmalıdır.

10- Etkin iletişim, kat hizmetleri genel yöneticisinin idari sorumluluklarının en önemli bir parçasıdır. Genel yönetimle çalışanlar arasında, koordinasyon halkası olarak, politika ve talimatların astlara (personele) doğru olarak iletilmesini sağlar. Bu; emek, zaman, para ve teçhizatın etkili ve verimli bir biçimde kullanılması demektir.

Kat hizmetleri genel yöneticisinin karşılaşacağı tüm sorunlara karşı çözüm yolları bulacak kadar zeki, deneyimli ve iyi eğitim görmüş biri olmalıdır. Zira, "1930'lara kadar, sorunlarla karşılaşıldığında deneme-yanılma yollarıyla çözümleniyordu. Bunun, her zaman verimli sonuçlar vermesi ise çok doğaldır. Daha sonraları birkaç enstitü idarecileri birbirini tanıyınca aralarında fikir alış-verişi doğmaya başladı ve 1930 yılında National Executive Housekeepers Association (Ulusal Genel Kat Hizmetleri Yöneticiler Birliği)'ı Ahrens Publishing Company'nın başyazı grubunun çabaları ile Amerika'da kurulmuştur. Bu birliğin amaçları arasında şunlar gösterilebilir;

- Çalışma metodlarını geliştirmek,
- Üyelerin problemlerini tartışmak ve başkalarının bu problemleri nasıl çözdüğünü öğrenmek,
- En önemlisi eğitimin teşvik edilerek belirli aralıklarla verilmesi vbg.

Bunlar sadece bu organizasyonun amaçlarından birkaçıdır ve zaman içinde yenileri ilave edilmiştir.

Amerika turizm işletmeciliğine dolayısıyla otel işletmeciliğine ve onun her bir bölümüne ayrı ayrı önem vermiş ayrıca bu konularla ilgili üniversitelerde bölümler açılmıştır. Örneğin; housekeeping bölümünde okuyanların ders programları kısaca şöyledir;

- Temel sosyal bilimler - sosyoloji - psikoloji - ekonomi.
- Housekeeping'in ne olduğu,
- Personel yönetimi: İnsan, işgören, iş arasında profesyonel ilişki. Personel seçimi, maaş tespiti, iletişim, motivasyon,
- Satılma; bilgi kaynaklarını değerlendirme, pazar organizasyonu, tekstil, temizlik araç ve ürünlerinin seçimi, kayıtlar bütçe,
- Bakım ve kontrol, güvenlik,
- Yabancı dil, kimya, fizik ve diğer gerekli derslerdir.

Ayrıca öğrenme merakını geliştirmek ve yeniliklere karşı açık olmayı öğretmek eğitimin temel amacıdır"(31).

2.3.4. Kat Hizmetleri Departmanı Diğer Personel Görev ve Sorumlulukları(32)

- Genel Kat Hizmetleri Yönetici Sekreteri (Executive Housekeeper Secretary)

Bir Üst amiri: Genel kat hizmetleri yöneticisi

Görev Tanımı ve Sorumlulukları şunlardır:

Ofis idaresini ve sekreterlik ile ilgili görevlerini yerine getirmek, plan ve program tablolarında kayıtlı olan bilgilerin tutulmasını sağlar.

- Bordro raporlarını hazırlar,
- Housekeeping departmanı ile ilgili, genel depodan istekte bulunmak,
- Satılmayla ilgili talepte bulunmak,
- Tüm gelir ve gider dengesinin kontrol edilmesi,
- Odalarla ilgili tüm bilgilerin kayıtlarını tutar,
- Telefonları cevaplar ve misafirlerin taleplerinin karşılanmasını sağlar,
- Kayıp ve bulunmuş eşyalardan sorumludur,
- Bulunmuş eşyaları teslim alır ve bunları numara sırasına göre kayıt defterine kaydeder,
- Kayıp ve bulunmuş eşyaları, ilgili dolaba, kategorilere ayırarak yerleştirir,
- Bulunmuş olan ve yıkanabilir tüm eşyaları kayıt eder ve onları çamaşırhaneye, yıkanması için gönderir,
- Güvenlik departmanının yardımıyla kayıp eşyaların soruştur-

(31) Grace H.Brigham, a.g.e., s.147-149.

(32) İstanbul Hilton Oteli, Kat Hizmetleri Personel Görev tanımları, İst. Hilton Kat Hiz.Dept. 1996.

masını ve takibini yapar,

- Bulunmuş eşyanın sahibi çıktığında, gerekiyorsa, bu eşyayı paket yapar ve postalanmasını sağlar,
- Bu eşyaların sahibi bulunamadığında ise, bekleme (saklama) süresi sonundaki, bu süre eşyanın değerli veya değersiz oluşuna göre değişmektedir, genel olarak değersiz eşyalar 1 yıl, değerli eşyalar 2 yıl bekletildikten sonra bulan kişiye imza karşılığında bir makbuzla verilir.

● Kat Hizmetleri Yönetici Yardımcısı (Assistant Executive Housekeeper)

Bir üst amiri: Kat Hizmetleri yöneticisi

Görev tanımı ve Sorumlulukları şunlardır:

Kat hizmetleri departmanı yöneticisinin yardımcısıdır. Departman yöneticisi ile birlikte ve onun adına tüm departman işlerinden sorumlu ikinci önemli kişidir.

- Kat hizmetleri yöneticisine gün boyunca yaptığı işlerde yardım etmek,
- Kat hizmetleri yöneticisinin yokluğunda, onun, bütün sorumluluklarını üstlenmek,
- Personelin günlük çalışma programlarını dikkatle inceler,
- Görev tahsisi yapar,
- Lekeli halıların, perdelerin, v.s. gibi durumlarını gösteren listeleri hazırlar,
- İşlerin standartlara uygun olarak yapılıp yapılmadığını denetler,
- Şikayetler ve bunların doğruluk derecesinin anlaşılması için araştırmalar yapar,
- Odaların, koridorların ve lobilerin temizlik usulüne uygun olarak yapılıp yapılmadığını denetler, yenilenmesi gerekenler için karar verir ve önerilerde bulunur,
- Umumi dinlenme salonlarının, personel odalarının, ofislerin

- v.b. yerlerin denetimini yapar,
- Kat hizmetleri personeli tarafından yapılan tüm ekstra işlerin kayıtlarını tutar,
- Kullanım dışı odalar (Out of order) için tavsiyelerde bulunabilir,
- Temizlenmiş, satılmaya hazır odalarla ilgili bilgileri ön büroya bildirir,
- Tatil günlerini ve yıllık izinlerin listelerini hazırlar,
- Satılma işlerinde tavsiyelerde bulunur,
- Personelin işe kabulü ve eğitiminin verilmesini sağlar, disiplin ve kurallarla ilgili açıklamalarda bulunur, gerekiyorsa personelin işine son verir.

- Gündüz/Gece Kat Şefi (Day/Evening Floor Supervisor)

Bir üst amiri: Kat hizmetleri yöneticisidir (Yokluğunda, kat hizmetleri yönetici yardımcısı)

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır: Sorumluluğu dahilindeki odaların temizlenmesi, düzenlenmesi, bakımlarının yapılmasını ve korunmasını emrindeki kat hizmetlileri aracılığıyla sağlayan kişidir. Her katta, bazen de kattaki oda sayısına göre iki kattan sorumlu denetçilerdir. Bir şef oda türüne, otelin büyüklüğüne, bilgi ve tecrübesine bağlı olmakla beraber ortalama 70 odanın temizliğinin kontrolünden sorumludur. Göreve başlamadan önce odaların durumunu gösteren raporları bilgisayardan alırlar ve emrindeki kat hizmetlilerine oda sayısını bölüştürür ve,

- Temizlenecek odaların açılmasını sağlayan anahtarları kat hizmetlilerine dağıtır,
- Günlük toplantılarda hazır bulunur,
- Dolu odaları rapor eder,
- Check-Out(Kullanılmış-kirli oda) odaların satılmaya hazır duruma geldiğinde rapor etmeden önce, onları, kontrol eder,
- Misafir taleplerinin karşılanmasını sağlar,

- Kontrol listelerine, temizliğin istenilen biçimde yapılıp yapılmadığını, standartlara uygunluğunu, odanın veya eşyaların herhangi bir tamire ihtiyaç duyup duymadığını işler,
- Kayıp ve bulunmuş eşyaların ilgili bölümde korunması için departmana teslim eder,
- Misafir odalarının, merdivenlerini, koridorların temizlenmesini sağlar,
- Kat hizmetlilerinin eğitiminde ve uygulamada yol gösterir, personelin performansı ile ilgili önerilerini amirine sunar,
- Katlarla ilgili raporlarını tutarken bu raporlara housekeeping terimlerini yazarlar (örneğin, 000 (Kullanım dışı odalar), S.O (Odada yatılmamış), C.I (Odaya yeni giriş yapıldı) v.b.g. ilerleyen konularda bu terimler daha geniş olarak açıklanacaktır.)
- Ayrıcalık gerektiren özel müşteri odalarının temizliğinde, kat hizmetlilerine nelerinyapılması gerektiğine dair yol gösterir.

- Gündüz Kat Hizmetlileri (Day Room Attendant veya Maid--

Vale)

Bir üst amiri: Kat şefi (Floor supervisor)

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Kendilerine temizlenmesi için tahsis edilen odaların standartlara uygun bir biçimde temizlenmesinden sorumlu kişilredir (Oda, banyo temizleme, oda tozunu alma, yatak yapma ve açma...)

Aynı zamanda bayan ise maid, erkek ise Vale de denilmektedir.

- Odaların durumunu kontrol ederler
- Rahatsız etmeyiniz yazılarını odaların kapılarında gördüğünde bunları rapor ederler
- Oda ve banyoların temizliğinin yanında şu görevler de yerine getirmekle mükelleftir;

Halıların elektrik süpürgesiyle süpürülmesi ve mobilyaların cilalanması, tozlarının alınması, çöp sepetlerinin ve kül tabaklarının temizlen-

mesi, yatakların yapılması, lavaboların, klozetlerin, küvetlerin yıkanması, fayansların, aynaların ve yerlerin silinmesi. Tüm bu görevleri yerine getirirken çok titiz davranmalıdır.

- Misafirlerin pijamalarını düzgün bir biçimde katlar,
- Misafir odalarındaki kahvaltı veya yemek tepsilerini dışarı alır,
- Hasarları, misafirlerin şüpheli davranışlarını, odada kaybolmuş eşyaları v.b.g. rapor eder,
- Kayıp eşyaları kat şefine teslim eder,
- Odanın son kontrolünü yapar,
- Kat hizmetlisi raporuna odanın temizlendiğini işler,
- Şefinin vereceği ek görevleri yerine getirir,
- Toplantılara iştirak eder, kendileri için verilen eğitime devam eder

● Gece Kat Hizmetlileri (Evening Room Attendants or Evening Maid/Vale)

Bir üst amiri: Gece Kat Şefi

Görev tanımı ve Sorumlulukları şunlardır:

Yatakların açılması, gündüz kat görevlileri tarafından temizlenmemiş (misafir odasının temizlenmesini istemediği durumlarda) ise bu odaların temizlenmesi, görevlerini yerine getirirken temizlik kural ve standartlara uygun davranması zorunlu olan kişidir.

- Öncelikle odanın durumunu kontrol eder, bunu raporuna işler,
- Gündüz kat hizmetlisi tarafından temizlenmiş fakat sonradan misafir tarafından kullanılmış odaları tekrar düzenler,
- Çöp sepetlerini ve kül tabaklarını temizler,
- Kirli bardakları temizler,
- Yatakları açar,
- Kalın perdeleri kapatır,
- Gece lambalarından birini açık bırakır,

- Banyo temizliğini kontrol eder, kullanılmışsa tekrar düzenler, havluları yerine yerleştirir, kullanılmış sabun, şampuanların yerine yenisini koyar, ayrıca eğer, oda üçüncü bir kişi tarafından da kullanılıyorsa örneğin, odada çocuk da kalıyorsa ilave olarak bardak ve banyo takımlarını da koyar. Son olarak banyodaki çöp sepetini döker, kül tabağını temizler,
- Talep edildiği durularda oda temizliği (gündüz kat hizmetlileri bölümünde anlattığımız ayrıntılı temizliği) ni gerçekleştirir.

● **Gece Kat Yöneticisi:** (Evening Housekeeper)

Bir üst amiri: Genel kat hizmetleri yöneticisi (ayrıca gece otel müdürüyle de yakın ilişki halindedir)

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Kat hizmetleri genel yöneticisi gibi kat hizmetleri departmanının rutin günlük işlerin yürütülmesinde gece vardiyası yöneticisidir.

- Gece yapılacak işler listesini gözden geçirir,
- Kat hizmetlilerine, kat şeflerine katları, odaları bölüştürür,
- Yeni satın alımlarla ilgili önerilerde bulunur ve eşyaları kontrol eder,
- Misafir odalarını, koridorları, lobileri, kilitli (kapalı) olması gereken odaları ve merdivenleri kontrol eder,
- Şikayetleri dinler ve onların doğruluk derecesini araştırır,
- Kat hizmetleri departmanı tarafından yapılan ilave işleri kayıt eder,
- Envanter tutar,
- Gerektiğinde çocuk bakıcılığı hizmeti veririr,
- Gece boyunca, kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili sorumluluğu üzerinde taşır,
- Gündüz ve gece vardiyalarından iade edilen anahtarları kayıt eder.

- Meydancılar: (House Attendant veya Housemen)

Bir üst amiri: Kat şefi ve/veya kat hizmetleri yöneticisi ve/veya umumi yerlerin temizlik şefi

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Misafir odalarının koridorların, camların v.b.g. ağır görevlerin (koridorların, umumî yerlerin, merdivenlerin, camlar ve duvarların vb) temizliğinden sorumlu erkek temizlikçilerdir.

- Otel odalarının veya yerlerin temizliğini yaparken benzer işleri birleştirir ve bu işleri düzenli bir biçimde yapar,
- Kilimlerde, halılarda ve kumaş kaplı lekelerin çıkarılmasında elektrik süpürgesi ve halı yıkama makinasını kullanır,
- Mobilyaların yatakların (şiltelerin) yerlerini değiştirir,
- Cilalanacak yerleri el veya makina aracılığıyla cilalar, süpürür, merdivenleri temizler ayrıca metal eşyaları da cilalar,
- Koridorların tozunu alır,
- Kat hizmetlilerinden kirli çamaşırları toplar, aynı cinsten olanları ayırır (örneğin, havlular, çarşaflar, battaniyeler v.s.g) veya katlardan direkt çamaşırhaneye inen geniş borular (Schut) aracılığıyla yıkamaya gönderir,
- Temiz çarşafları katlara götürür,
- Misafirlerin talebi üzerine odalarına çocuk yatağını taşır,
- Kat şefi tarafından gösterilen ek görevleri de yerine getirir.

- Çamaşır odası şefi/görevlisi: Linen Room Supervisor/Attendant

Bir üst amiri: Kat hizmetleri yöneticisi (onun bulunmadığı durumlarda kat hizmetleri yöneticisi yardımcısına rapor verir)

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Çamaşır odasıyla ilgili işleri yürütmek, kat hizmetleri departmanı ile işbirliği içinde çalışmak

- Önbürodan Check-Out (boş, kirli oda) ile ilgili aldığı bilgileri kat hizmetleri şefine iletir,

- Satışa hazır odalarla ilgili bilgileri teleskrib veya kompüter aracılığıyla ön büroya bildirir,
- Battanileri, yatak örtüleri, vbg çamaşırhaneden alır,
- Çamaşırhaneden ve kuru temizlemeden gelen temiz çamaşırları kontrol eder ve düzgün bir biçimde yerine yerleştirir,
- Yırtılmış çarşafların onarılması için, onları, terziye gönderir,
- Çarşafları ilk giren ilk çıkar düzeniyle dağıtır ve bunların kayıtlarını tutar, talepleri ve ne kadar çarşaf istendiğini kaydeder,
- Onarımla ilgili eşyaları ilgili departmana gönderir ve alınması için hazır olduğunda da kat şefine bildirir,
- İşgörenlerin üniformalarını dağıtır, çamaşırhaneden teslim alınan üniformaları ayrıntılarıyla kontrol eder, onarılması gerekiyorsa bunları terziye gönderir.

● Terziler/Markalayıcılar: (Seamstress)

Bir üst amiri:Çamaşır odası şefi

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Üniformalarda, çarşaflarda, perdelerde, yatak örtülerinde, onarım veya gereken değişiklikleri yapar.

- Yeni personel için üniforma diker ve bunları kayıt eder,
- Çarşafların, masa örtülerinin ve üniformaların kullanılmayacak kadar eskimesi, yırtılması vs. hallerinde bunları ıskartaya çıkarır ve kayıtlarını tutar,
- Envanterini üç aylık olarak düzenler
- Onarılacak olanlarla, ıskartaya ayrılacakları birbirinden ayırır,
- Misafir tarafından talep edildiğinde onların çamaşırlarını onarır.

● Döşemeciler şefi ve alt personeli (Head Upholsterer)

Bir üst amiri: Kat hizmetleri yönetici yardımcısı

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Odaların, umumi yerlerin, kanepelerin, halıların v.b. yerlerin döşenmesi, eskiyen fakat hala kullanılabilirliği olan döşemelerin tamiri, bakımı ve yenilenmesi işleriyle sorumlu kişidir. Bu görevleri, üstünden aldığı talimatları doğrultusunda yerine getirir. Özellikle, inşaat sonrası veya tadilat bitiminde üzerine önemli sorumluluklar yüklenmektedir.

- Döşemelerin bakımı, temizliği konusunda üstüne çeşitli önerilerde bulunur,
- Renk seçiminde, kumaşların, halıların kalitesi, dayanıklılığı, konusunda bilgi sahibi olmalı,
- Kendisinden yapılması istenen işlerin raporlarını kaydetmeli
- Satınalma departmanına öneriler sunabilmeli,
- Yıpranan, değiştirilmesi istenen örneğin; halı, koltuk yüzü vbg. döşemelerin standartlara uygun bir biçimde, büyük bir titizlikle yapılmasını sağlar
- Emrindeki personelini, döşeme, dekorasyon gibi konularda sürekli olarak eğitmelidir.

● Halıcılar: (Carpetmen)

Bir üst amiri: Döşemeci şefi

Görev tanımı ve sorumlulukları: Amirinden aldığı emirler doğrultusunda oda, koridor veya umumi yerlerdeki halıların, bakım, onarımını yaparlar gerektiğinde yenisini döşemekle sorumlu kişilerdir.

- Değiştirilen halılarla ilgili bilgi kayıtlarını tutmak,
- Bunları rapor halinde üstüne sunmak,
- Halıların renk, kalite ve kullanılabilirliği konusunda bilgi sahibi olmak, üstüne ekonomik öneriler sunmak.

● Çamaşırhane müdürü(Laundry Manager)

Bir üst amiri: Otel genel müdür muavini (Bu otelde, bağımsız bir çamaşırhane bölümünün olduğu durumlarda geçerlidir. Genelde kat hizmetleri departmanına bağlı olarak görev yapmaktadırlar. Kat hizmetlerine bağlı olduğu bir organizasyon şemasında ise, bu kişinin adı çamaşırhane şefi'-

dir ve bir üst amiri; kat hizmetleri yöneticisidir).

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Otelin ve misafirlerin çamaşırlarının yıkama kurallarına uygun bir biçimde yıkanması, gerekiyorsa kuru temizleme yapılması, kurutulması ve ütülenmesinden sorumlu, titiz, çalışkan, emrindeki personeline mesleki eğitim vererek onları yönlendiren kişidir.

- İdaresi altındaki personeli yönetir,
- Ekonomik programları ve kârlılık temin eden yıl sonu programları hazırlamak,
- Kendi personelinin çalışma programlarını hazırlamak,
- Diğer bölümler ile uyumlu ve işbirliği içinde olmak,
- Bölümündeki tüm makinaların bakım ve tamirinin yapılmasını sağlamak,
- Eğer otelin kuru temizleme mağazası bulunuyorsa, müşterilerle iyi ilişkilerin kurulmasını sağlamak,
- Envanter tutmak.

● Taşıyıcılar (Valet)

Bir üst amiri: Çamaşırhane müdürü

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Genellikle çamaşırhane personeli olmasına rağmen bazı otellerde katlar bölümünde de çalışan bu kişiler çamaşırhaneden katlara, katlardan çamaşırhaneye çamaşır taşırlar. Bu nedenle taşıyıcılar olarak adlandırılmışlardır.

- Misafir odalarından gelen talep üzerine kirli çamaşırları odalardan alırlar (çamaşır listesiyle çamaşırları karşılaştırarak teslim alırlar),
- Bu çamaşırları işlem görmesi için çamaşırhaneye getirir ve takibini yapar,
- Yıkanması istenen çamaşırların kumaşının cinsine göre yıkama programı uygulanır,

- Kuru temizleme yapılması istenen çamaşırlarda ise önce leke tespiti yapılır daha sonra temizleme işlemi uygulanır,
- Yıkanmış veya kuru temizlemesi bitmiş misafir çamaşırlarını listeye birlikte odalara götürür,
- Otel çarşaflarını, havluları kat ofislerine taşır,
- Üstünün tüm emirlerini ve ekstra görevleri yerine getirmekle yükümlüdür.

- **Yıkayıcılar (Washers)**

Bir üst amiri: Çamaşırhane müdürü

Görev tanımı ve sorumlulukları:

Otele ve/veya misafire ait çamaşırların, hijyenik kurallara uygun bir biçimde yıkanmasını, bunları gerçekleştirirken; çamaşırların cinsine, kalitesine uygun yıkama programını seçip, uygulayan kişidir. Makinalarda yıkanamayacak türdeki çamaşırları elde yıkar. Makinada kurutulabilecek çamaşırları makineye koyar ve kurutma programını ayarlar. Makinadan kurutulamayanları ise örneğin; ipekliler, kazaklar vbg. ya askıda veya havlu üzerine sererek kurumalarını sağlar.

- **Ütücüler ve diğerleri: (Attendants)**

Bir üst amiri: Çamaşırhane müdürüdür.

Görev tanımı ve sorumlulukları şunlardır:

Yıkanmış, kurutulmuş veya nemli otel ve/veya misafir çamaşırlarını ütöleyen ve onları standartlara uygun biçimde kalıplayan kişilerdir.

- Çeşitli buhar press makinalarını kullanarak çamaşırları ütüler,
- Ütölenen çamaşırları kalpılamaya verir, kalıplamacı ütölenmiş çamaşırı kontrol eder, gerektiğinde tekrar ütölenmesini ister,
- Yıkama esnasında kopmuş düğmeler varsa onları diker,
- Enson kalıplama işleri gerçekleşir,
- Misafir çamaşırlarını odalara götürülmesi için taşıyıcılara teslim ederler.

2.4. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI PERSONELİ, NİTELİK VE GÖREVLERİ

2.4.1. Kat Hizmetleri Departmanı Personelinin Tanımı

Kat hizmetleri personeli; turizm endüstrisinin otel işletmeleri dalında kat hizmetleri departmanında çalışan, beşeri ilişkileri kuvvetli, ne istediğini bilen kararlı, sorumluluk sahibi, işini seven ve işine saygı duyan, güler yüzlü, dinamik, çalışkan kişiliğe sahip insanlardır.

Kat hizmetleri personeli, işletmenin amaçlarına ulaşması için yapılması gereken işleri kendisi veya araç kullanarak yapan ve onsuz hiçbir iş görülemeyen temel önem ve nitelikte bir ögedir.

Güçlü bir personele sahip olmak, başarının vazgeçilmez bir etmenidir. Güçlü personel ise onu oluşturan bireylerin sayı ve nitelik bakımlarından gereken özelliklere sahip olmalarıyla meydana gelir(33).

2.4.2. Kat Hizmetleri Personelinin Nitelikleri

Kat hizmetleri personelinin sahip olması gereken bazı nitelikleri şöyle özetlenebilir(34).

•Mesleki Bilgiye Sahip Olmak

Birçok meslekler insan ilişkilerine dayanır. Doktor, hemşire, hasta bakıcı, kuaförler, satış görevlileri vb.gibi. Kat hizmetleri departmanında da insanlarla ilişkiler oldukça önemlidir. Zira; konaklama insanlara direkt

(33) Kemal Tosun, İşletme Yönetimi, İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. Yay. No.186, 1987, s.70-71.

(34) Yaşar Karagöz, Bölüm Teknolojisi Kağ, Ankara: T.C.Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Eğitim Araştırma ve Planlama Şubesi, 1977, s.7-10.

servis veren bir hizmet dalıdır. Böyle olunca insan ilişkileri daima ön plana çıkmaktadır.

Bu nedenle, daha başlangıçta bütün personelde olumlu bir kişiliğin gelişmesine önem verilmeli en iyi davranış ve hareketler kendilerine öğretilmelidir. Bu departman için personel seçilirken, kişiliği olumlu yönde gelişmiş veya gelişmeye müsait kişiler seçilmelidir. Bu kişilerin hoşagiden bir görünüme sahip olmaları yabancılar üzerinde iyi bir etki uyandırmakta büyük rol oynar. Fakat görünüşün iyi ve temiz olmasıyla birlikte güzel bir anlatım, uyanık bir bakış ve sağlıklı olmak gereklidir. Asık yüzlü ve utangaç durmamalıdırlar.

Netice itibariyle, tüm olumlu vasıflara sahip personelin iyi ve en pratik mesleki bilgilerle yetiştirilmiş olması gerekmektedir. Karakter itibariyle olumlu, fakat mesleki bilgiden yoksun bir personelin o iş yerine bir katkısı mutlakiki olmayacaktır.

● *Sihhatli Olma - Şahsi Bakım ve Temizlik*

Temizlik, bu mesleğin esas ve ilk kuralıdır. Sıra en önemil görevi müşteriye temizlik hizmeti götürmek olan bir personelin, kendisinin temiz olmaması, düzgün tertipli ve temiz bir üniformasının bulunmaması, hijyen koşullarına uymaması, otelcilikte düşünülemez. Fakat, temizlik denilince de sadece önlüğün, yüzün veya ellerin gibi dışta kalan bir temizlik anlaşılmalıdır. Temiz olmak baştan ayağa kadar bütün vücudun temiz olması demektir. Bu ise, ancak sık sık yıkanmakla sağlanır. Temiz olan kimsede sağlıklı demektir.

Ayaklar en çok iş gören organ olduğundan çoraplar ve ayaklar sık sık yıkanmalı ayrıca iç çamaşırlar teri en çok topladığı için vücut ile birlikte temiz tutulmalıdır. Ellerin, tırnakların, saçların ve dişlerin bakımı da

sağlık ve temizlik için büyük rol oynayan faktörlerdir.

● *Konuşma ve Davranışta Zerafet*

"Müşteri ile daima yüz yüze olabilecek bu personelin, gerek konuşmalarında gerekse davranışlarında mutlak surette bir ölçü ve zerafet olmalıdır. Müşterinin personele göstereceği ilgi ne kadar fazla olursa olsun, personel aradaki mesafeyi daima muhafaza etmelidir. Özellikle iş saatlerinde müşteriye kısa ve kesin cevaplar verilmeli yine müşteriden gelebilecek herhangi bir espiyeye karşı kahkaha yerine tatlı bir tebessüm ile cevap verilmelidir. Müşterilerle sohbet etmek, özel sorular sorup, özel mevzular konuşmak veya bilgi vermek, müşterilerin özel konuşmalarına ilgi göstermek kesinlikle yanlış davranışlardır.

Ayrıca, bir kat personeli işi gereği müşterilerin özel hayatı ile ilgili, birçok şeye tanık olabilmektedir. Bu durumda personelden beklenen dürüst ve ketum davranması, gördüğü ve duyduğu şeyleri bir sır olarak saklamasıdır"(35).

Konuşma tarzı gayet önemli olduğundan, doğru bir şekilde ve ayarlı bir tonda konuşmak, geliştirilmesi icab eden vasıflardan biridir.

Otel odaları ve koridorlarında bağırılmasına, şarkı söylenmesi veya ıslık çalınmasına asla müsaade edilmemelidir. Doğru konuşmak sadece gramer kaidelerine uygun cümleler yapmak değil, aynı zamanda da nazik bir ses tonu kullanmaktır.

(35) Mehmet Özdemir, Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları, İstanbul: T.C. Turizm Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğü Araştırma ve Eğitim Başkanlığı, TUGEV 1989/148, s.3-4.

- Personel konuşması sırasında sadece evet veya hayır dememeli, daima Evet efendim, Hayır efendim demelidir.
Yanlış; Peki
Doğru; Peki efendim, başüstüne efendim vs.
- Otelde telefonda konuşurken ya da cevap verirken,
Yanlış; Alo
Doğru; Oda bakıcısı, emriniz gibi konuşmalıdır.

● *Kuvvetli Bir Hafızaya Sahip Olmak*

Mesajların, bilgilerin, emirlerin ve müşterilerin özel arzularının akılda kalabilmesi için hafızanın kuvvetli olması gerekmektedir. Hatırlatmakta yardımcı olabilecek bir araç da, sayfaları koparılabilen küçük bir not defteridir. Personelin müşteriye "Ah afedersiniz unuttum" demesi sadece dikkatsizliğini ve yetersizliğini değil, aynı zamanda, görevine gereği kadar önem vermediğini de gösterir.

● *İş Disiplinine Sahip Olmak*

"Kat hizmetleri personeli, iş disiplini faktörünü mutlaka gönülden benimsemeli, bu disiplin anlayışı içinde kendisine verilen görevleri tam olarak yerine getirmeli, amirlerine karşı sevgi ve saygı duygularını, iş arkadaşlarına karşı yine sevgi ve yardımlaşma duygularını taşımalıdır"(36).

Kat hizmetleri personeli, vazife başında kendine verilen vazifeyi çalışma saati içerisinde bitirmesini bilmelidir. İş esnasında arkadaşları ile durup konuşmak veya onları oyalamak yani kendi işini yapmadığı gibi arkadaşlarına da mani olmak iş disiplinini bozan unsurlardır.

● *İş Amirleri - İş Arkadaşları ve Müşterilerle İlişkiler*

Kişinin davranışları, şahsiyeti ile belli olur. İnsanın karakteri geliştikçe şahsiyetini teşkil eden; itimada layık olmak, düşüncelilik, doğru-

luk ve dikkatlilik gibi nitelikleri de gelişir. Bunlara eklenebilecek diğer bir kaç nitelikte sınırlarına hakim olmak, nezaket, sabırlılık, sakin fakat çalışkan tavırlar ve müşterilerin isteklerini önceden sezebilme kabiliyetidir.

Bu niteliklere sahip olan bir personelin amirlerine ve iş arkadaşlarına karşı da saygılı olması beklenir. Amirlerine karşı saygı ile hitap ederek onların emirlerini derhal yerine getirmek, kendisine verilen görevleri tam ve eksiksiz yaparak amirinin sürekli ikaz etmesine fırsat vermemek ve hatta amirleri tarafından övünülecek işler başarmak ve onlara karşı saygı ve sevgide kusur etmemelidir. İş arkadaşları ile uyumlu çalışmak, işbirliği yapmak, aralarında departman otel veya amirleri hakkında yanlış düşünceye sahip olanlar çıkabilir onlara olumlu bakış açısı kazandırılabilirdir.

Müşterilerle olan ilişkilerinde ise, müşteri-personel ilişkisinden öteye geçmemeye dikkat etmelidir. Onlara karşı güleryüzlü, sabırlı, anlayışlı olmalıdır. Çünkü bilmelidirler ki, müşteriler olmazsa otelde olmaz dolaşısıyla da kendi işleri de olmayacaktır.

• *Giyim Özellikleri*

Kat personeli otel idaresince belirlenen ve yapılan işlere göre renk ve model farklılıkları gösteren tek tip üniforma kullanırlar. Bu üniformalar genel olarak otel tarafından temin edilir ve yine otel tarafından yıkanır. Bu üniformaların üzerine veya gözükecek şekilde içine bir takım eşyalar (kazak, yelek vs) giyilemez, renkli çorap kullanılamaz. Üniformalar asil bir tarzda taşınmalı, hiçbir zaman bir iğneyle tutturulmamalıdır.

Bayan kıyafetlerinde yakalık, başlık ve küçük önlük, kol kapakları kıyafeti tamamlayan güzel bir aksesuardır. Büyük ve uzun önlükler ise gerek bay gerekse bayan her personelin arabasında bulunmalı ve temizlik anında üniformayı kirletebilecek bir işe girildiğinde mutlaka kullanılmalıdır.

"Üniformanın tamamlayıcısı olan ayakkabılar temiz, boyalı ve koyu renkte olmalıdır. Devamlı ayakta durarak iş yapmak durumunda olan kat personelinin, sokak ve iş ayakkabısı ayrı olmalıdır. İş ayakkabısı yumuşak deriden, kısa ölçekli ve ayağı saracak biçimde olmalıdır"(37).

Üniforma ile saatten başka bir özel aksesuar veya mücevher kesinlikle takılmaz. Ağır kokan parfümler kullanılamaz ancak kolonya veya sabun kokularında deodorantlar kullanılabilir. Ayrıca personelin makyaj konusunda da dikkatli olması ya hiç yapmaması veya çok hafif bir ruj kullanması gerekir.

2.4.3. Kat Hizmetleri Personelinin Başlıca Görevleri

Kat personelinin ortak özellikleri yanında yaptığı işin, bulunduğu kademenin kendine has görev ve sorumlulukları vardır. Bunlar sırasıyla;(38).

- Kat yöneticisi veya şefinden aldığı talimatlar doğrultusunda, sorumluluğu altındaki oda veya alanların temizliğini yapmak,
- Müşteri odalarında meydana gelen arızaları şefine bildirmek,
- Müşteri çamaşırlarını, çamaşır formunu dikkatli bir şekilde kontrol ederek alıp, çamaşırhaneye teslim etmek ve geri getirmek.
- Odalarda unutulmuş eşyayı, anında şefine haber vermek,
- Odalara ait kirli malzemeyi çamaşırhaneye teslim etmek, yerine temizini almak,
- Sorumluluğu altında bulunan araç, gereç ve malzemenin temiz, düzenli ve daima iş görür bir durumda muhafazasını sağlamak. Şayet varsa, kat ofisindeki kendine ait malzeme sorumluluğu-

(37) Ayşe Sönmez, Otel Kat Hizmetleri, Ankara Ocak 1988, s.15.

(38) Mehmet Özdemir, TUGEV, Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları, op.cit., s.5.

nu taşımak,

- İş görürken, sessizlik kuralına öncelikle riayet etmek,
- Günlük görevini, bir sıra takibi ile yerine getirmek,
- Tüm malzemelerini yanına (arabasına) almadan servise çıkmamak,
- Odasını boşaltan müşterinin odasına girildiğinde ilk iş olarak oda demirbaşlarını kontrol etmek, eksiklikleri hiç vakit kaybetmeden ilgililere haber vermek,
- Boş odalar konusunda, müşterilerden gelen soruları hiçbir şekilde cevaplamayarak, gerekli bilgiyi resepsiyondan alabileceklerini söylemek,
- Tasarruf tedbirlerine uymakta büyük gayret göstererek, lüzumundan fazla malzeme kullanmamak, boşa akan muslukları kapamak, gereksiz yanan ışıkları söndürmek, kullandığı araç ve gereçlerin ömrünü kısaltacak hareketlerden kaçınmak,
- Müşterilerin herhangi bir şikayetine muhatap olursa veya tesadüfen duyarsa, derhal şefini haberdar etmelidir.
- Odanın boş olduğu bilinse bile kapıyı vurmada odalara girmek, girişte müşteri yatakta ise veya halen uyuyorsa özür dileyerek görevini belirtmek ve daha sonra gelebileceğini söyleyerek çok yavaş bir şekilde odadan çıkmak,
- Oda temizliği süresince, oda kapısını açık bırakarak çalışmak,
- Müşterilerin otelde bulunuş sebepleri ve özel eşyalar hakkında merak duymamak, bu eşyaları karıştırmayıp sadece düzeltmek,
- Odada çalışırken, müşteri odasına geldiğinde kendisine işe devam edip edemeyeceğini sormak veya daha sonra devam edebileceğini söylemek.

3.BÖLÜM: KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI YÖNETİMİ

3.1. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA BİLGİ AKIŞI

3.1.1. *Departman içi ve Departmanlar Arası İlişkiler*

Kat hizmetlerinin departmanına ait işlerini yürütebilmesi için gerek departman içinde, gerekse departmanlararası bilgi alışverişinde bulunması gerekir. Diğer bir ifadeyle; kat hizmetleri (housekeeping) departmanının işlerini yürütebilmesindeki en büyük etkenlerden biri departmanlararası iletişim ve işbirliğidir. Otelde bütün departmanlar belli bir amaç için çalışmaktadırlar; iyi hizmet. Bunun gerçekleştirilmesi için ise, bütün departmanların birbirleriyle iletişim içinde çalışmaları gerekmektedir. İletişim ise başlıca iki şekilde yapılır. Bunlar ya sözlü ya da yazılı şekildedir.

Sözlü iletişimin büyük bölümünü telefon görüşmeleri oluşturur. Bunun yanında birbirleriyle ilişkisi olan departmanların amirlerinin bir araya gelerek yaptıkları toplantılar ve ayrıca haftada bir kez yapılan bütün departman amirleri ile genel müdürün toplantıları sözlü iletişim kapsamındadır.

Yazılı iletişim şekli olarak ise; memorandum denilen departmanlar arası yazılı talimatlar vardır. Yazılı haberleşmenin en son şekli bilgisayardır(1). Otel işletmesinde kurulacak bir bilgisayar ağı ile tüm departman-

(1) Karen Newton, Housekeeping Seminar Instructor's Guide, Michigan (USA), by the Educational Inst. of the American Hotel & Motel Association, 1986, s.53.

lar birbirlerinden haberdar, uyum ve işbirliği içinde faaliyetlerini sürdürebileceklerdir.

"Otel işletmelerinde çığır açan yeniliklerden biri "GUESTLINK" interaktif otel televizyon sistemleridir. Bu televizyon sistemi ile otel işletmesine yönetimde büyük kolaylık, çabuk hizmet imkanı, personelden tasarruf ve de müşteriye büyük konfor ve yenilikler sağlanmaktadır. Guestlink sistemi, hotel bilgisayarınada bağlanarak Welcome Page, Pay-TV, Check-Out, Lisan vs. gibi özelliklerin direkt hotel bilgisayarından da kullanılması mümkündür. Bu sistem ile;

- Televizyon üzerinden müzik ve radyo kanalları
- Welcome screen: Müşteri odasına girdiğinde ekranda hoşgeldiniz mesajı onu bekler olacaktır.
- Müşteri için bırakılmış olan mesajların TV ekranından müşteri tarafından izlenebilmesi mümkün olacaktır.
- Müşteri oda hesabını TV ekranına çağırıp kontrol edebilecek, harcamalarını ekrandan ayrıntılı olarak görebilecektir.
- Müşteri hesabını kontrol ettikten sonra, odasında hesabı kapatabilir ve oteli terk ederken resepsiyondan kendisi için hazır olan faturayı alması yeterlidir. Ancak bu özelliğin çalışabilmesi için müşterinin Check-In (yeni giriş yapan müşteri) sırasında kredi kartını resepsiyona kaydettirmiş ve ana bilgisayarda bu odanın check-out (Kullanılmış oda)'unu kaldırabilecek bir limite sahip olabilmesi gerekir.
- TV ile interaktif video oyunu oynayabilme imkanı,
- Müşteri ücret mukabili en iyi sinema filmleri seyredebilir.
- Müşteri TV üzerinde, istediği saatte gelmek üzere taksi siparişi

verebilir.

- Müşteri veya resepsiyon tarafından programlanabilen uyandırma saati sayesinde uyandırma hizmeti verebilmektedir.

- Çamaşır temizleme hizmeti istenebilir.

- Müşteri TV üzerinden bagajının odadan taşınması gereken saati ve günü resepsiyona bildirebilir.

- TV üzerinden odaya yemek siparişi verebilme imkanı

- Dijital saat

- Info kanalı; otel hakkındaki bilgilerin yer aldığı teletex kanalıdır. Müşteri bu kanalda sayfaları seçerek otel hakkındaki tüm bilgilere ulaşabilir (davetler, restaruant menüleri ve fiyat listeleri, aktiviteler, havuz, sauna ve spor salonu ile bilgiler vs)

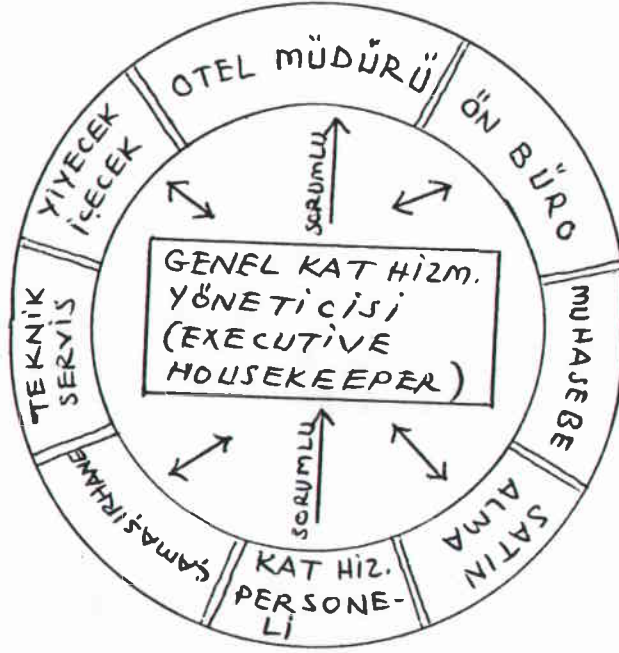
- Lisan seçimi kanalıyla 10 kadar farklı lisanda müşteriye hitap edebilme imkanı sağlar.

- Yangın alarmlarının otomatik olarak TV üzerinden verilmesi GUESTLINK bilgisayarının içine takılan bir yangın alarm interface'i vasıtası ile yangın alarm santralinden gelen alarmlar TV üzerinden otel odalarına gönderilir. Bu alarmlar manuel olarak da verilebilir. Alarm geldiği zaman TV cihazları otomatik olarak açılır ve ekranda daha önceden programlanmış olan kaçış yolları ve planları gösterilir. Alarmlar kat bazında, oda bazında veya genel alarm olarak verilebilir.

- Kat görevlileri odaların durumunu TV üzerinde resepsiyona bildirirler. Kirli veya temiz gibi. Odadaki teknik arızaları kat görevlisi, uzaktan kumanda cihazı ile TV üzerinden teknik bölüme bildirir. Bunu printere kaydeden teknik eleman hemen odaya gelerek gerekli tamiratı yapar. Ayrı-

ca kat görevlisinin o odadaki işi bitince bulunduğu odanın televizyon ekranından o kattaki temizlenmesi gereken diğer odaların listesini görebilir"(2).

Kat hizmetleri departmanının görevlerini yerine getirirken işletmedeki diğer bölümlerle işbirliği yapar. Bu bölümler şunlardır;



Şekil 3.1. : Kat Hizmetleri bölümünde ilişkiler şeması

"Yukarıdaki çizelge incelendiğinde genel kat hizmetleri yöneticisinin sadece personeli ile değil, pekçok bölümlerle işbirliği yapması ve sorumlu olması gerektiği açıkça görülmektedir. Bu sebeple genel kat hizmetleri yöneticisi, insanlarla ilişkilerinde geniş bir anlayışa, sabıra ve işbirliği yeteneğine öncelikle sahip olmalıdır. Bütün otellerde bilinir ki, otelin iyi bir şöhrete sahip olup olmasının sorumluluğu, bu kişinin omuzlarına yüklenmiştir.

(2) Otel teknolojisi, Otel teknik müdürleri. Derneği Yayın Organı, Aralık 1995, sayı 2, s.2-5

Çizelgede saatin yelkovanı yönünde gidildiği zaman, genel kat yöneticisi, birinci derecede kime sorumlu kiminle işbirliği yaptığı açıkça görülmektedir"(3) (Şekil 4.1). Bu amaçla kullanılan formlar, bölümlerle ilgili bilgiler kısaca şöyledir(4).

3.1.1.1. Yönetim ve Kat Hizmetleri Departmanı

Kat hizmetleri departmanı yöneticisinin genel yönetim birimine karşı birtakım sorumlulukları vardır. Bu sorumlulukların yerine getirilmesi sırasında yukarıdan aşağı "emir verme", aşağıdan yukarıya "rapor verme" şeklinde oluşan ilişkiler sözkonusudur.

Büyük otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanının sunacağı bu raporlar personel birimine verilmekte, personel bölümü aracılığıyla yönetime gönderilmektedir. Bazı otellerde bu veriler direkt olarak da yönetime bildirilmektedir. Özellikle orta ve küçük ölçekli otellerde personel bölümünün görevini müdür ve müdür muavinleri yaptığı için bu ilişki daha belirgin bir hal almaktadır.

Yönetim veya bazı otellerde personel bölümüne sunulan raporlar şöyle sıralanabilir;

- Bölüm görev çizelgeleri veya işe devam çizelgesi hazırlayarak personelin işe geldiği, izinli olduğu günler hakkında yönetime ayrıntılı raporlar vermek.

- Yıllık veya sezonluk genel bakım, otel bakımı (boya, badana, halıların değişimi, mobilyaların bakımı vb.), ile ilgilikonularda yönetime rapor vermek

(3) Ayşe Sönmez, Otel Kat Hizmetleri, Ankara, Ocak 1988, s.31.

(4) Meryem Akoğlan, Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara: Özyurt Matbaacılık, 1993, s.11-14.

- İşgücü ve malzeme konularında ekonomik yöntemler geliştirmek sözkonusu ise bunları yönetime bildirmek.

- Bölümün ihtiyacı olan personelin işe alınması, işten çıkarılması, terfi ettirilmesi konularında yönetimi bilgilendirmek.

3.1.1.2. Önbüro ve Kat Hizmetleri Departmanı

Kat hizmetleri departmanının en fazla bilgi alışverişinde bulunduğu bölüm, önbürodur. Kat hizmetleri departmanı bu ilişkiyle, malın satışa hazırlandığı yer olarak; önbüro ise hazırlanan malın satışını yapan yer olarak önemli bir fonksiyonu yerine getirirler. Önbüro ile katlar arasındaki bilgi alışverişi manuel, yarı manuel ve bilgisayar sistemi olmak üzere üç şekilde yürütülür.

Önbüro ile kat hizmetleri departmanı arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinde şu raporlar kullanılır.

- Grup memorandumları,
- Housekeeper raporları
- Check-out, check-in listeleri
- VIP formları,
- Oda değişim formları,
- Kayıp eşya formları,
- İlave yatak formları,
- Arıza emirleri

3.1.1.3. Çamaşırhane ve Kat Hizmetleri Departmanı

Otellerde misafir (müşteri), personel ve otel çamaşırının yıkanması, tekrar katlar bölümüne teslimi sırasında bir bilgi alışverişi doğar. Hazırlanan formlar ve bunlar üzerindeki bilgilerle otel çamaşırlarının ve müşteri çamaşırlarının sayısal kontrolü yapılır. Bu formlar, müşteri çamaşırlarının yıkama fiyatları ve doğru odalara teslimi de hatasız olarak yapı-

lır. Otel çamaşırlarının çamaşırhaneye tesliminde "Oda amaşır Formu" kullanılır. Müşteri çamaşırlarının tesliminde ise, "Müşteri amaşır Formu" kullanılmaktadır.

3.1.1.4. Yiyecek-İçecek ve Kat Hizmetleri Departmanı

Bu bölüm ile katlar arasında ilişkiler oda servisinden boşların alınması ve gönderilen "ziyafet emirlerine" göre salonların ve restoran keten takımlarının hazırlanması şekline göre gelişir. Bu iki bölüm arasındaki bilgi alışverişi çok azdır.

3.1.1.5. Teknik Servis ve Kat Hizmetleri Departmanı

Katlar bölümündeki çeşitli teknik arızaların giderilmesi amacıyla ve tasarruf önlemleri gibi ekstra amaçlarla odalar ve teknik bölüm arasında işbirliğini sağlamak için bilgi alışverişi yapılır. "Bunun içinde özel "Arıza bildirim föyü"ne ihtiyaç vardır. Bu föy bir asıl iki kopyadan ibaret olmalı, bir nüsha kat hizmetleri departmanınca saklanmalıdır. Diğer iki nüshayı alan teknik müdür yardımcı arızanın cinsine göre ilgili atölyeye bu föyün diğer nüshasını göndermeli ve aslı yapılacak işin takibi için saklanmalıdır.

Bu durumda arıza bildirimini yapan kat hizmetleri departmanı yetkilisi elinde ki nüsha ile talep ettiği onarım işini takip edebilir, teknik müdür muavini tüm atölyelerde yapılan işleri elindeki bildirim föyü kopyası ile denetleyebilir. İş bitiminde bitiş saati ve tarihi belirtilerek atölye kopyası kat hizmetlerine iade edilir ve böylece biten iş son defa bildiri yapan kat hizmetlerince de denetlendikten sonra o işe ait evrak kapatılır. Böylece bir küçük föy yardımı ile geçerli bir oto kontrol sistemi kurulmuş olmaktadır"(5).

(5) Turan Kolak, Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri, Ankara: T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları: 56, 1984, s.107.

3.1.1.6. Muhasebe ve Kat Hizmetleri Departmanı

Muhasebe ve katlar arasında kullanılan "Personel Devam Çizelgeleri" ile "housekeeper raporları", önbüro-katlar arasında ortaya çıkan uyumsuzlukların giderilmesi amacıyla kullanılırlar. Karşılıklı "mutabakat raporları" ile yoğun bir bilgi akımı gerçekleştirilir.

3.1.1.7. Satınalma ve Kat Hizmetleri Departmanı

Kat hizmetleri departmanının yaptığı aylık envanterlerle belirlediği veya acil durumlarda ortaya çıkan malzeme alımlarını sağlamak için bu iki bölüm arasında bilgi alışverişine gerek vardır. "Sipariş Formları" denilen basılı evrakların hazırlanması ve satınalma bölümüne verilmesi ile malzemenin istenen zaman, kalite ve standartlarda satın alınması sağlanır. Bazı otellerde merkezi satınalma politikasının benimsenmesi durumunda, bölümler siparişlerini satınalmaya değil, bunun bir alt bölümü olarak çalışan depoya yapmak durumundadırlar. Bu sistemde ise katlar departmanı "Ambar Talep Formları" ile depoya başvurur. Depo daha sonra sipariş fişi hazırlayarak malların depoya teslimini sağlar. Burada satınalma ile ilgili işlemler için ilişki depoya sürdürülür.

3.1.1.8. Kat Ofisleri ve Kat Hizmetleri departmanı

Kat hizmetleri departmanında çalışan personeller ile bu bölüm arasındaki ilişki kat ofisleri ve kat hizmetleri olarak adlandırılır. Bu ilişki ile katlar bölümü yöneticisi kat görevlilerinin yapacakları odalarla ilgili bilgileri verir ve belli bir süre sonra kat görevlilerinden gelen "Maid Raporları" ile onların yaptıkları oda sayısı, harcanan süre, arızalı, meşgul, okey, sleep out, ilave yataklı oda gibi benzeri bilgileri alır. Bu sayede; çalışanların belli bir sürede ne tür işler yaptığı belirlenir ve çalışmaları değerlendirilir.

3.1.2. Kat hizmetleri departmanında bilgi akışında kullanılan raporlar

3.1.2.1. Raporlar ve Tanımları

Katlardaki bilgi akışı, bu amaçla oluşturulan raporlardan, bu raporların işlenmesinden ve raporlar için gerekli bilgilerin (verilerin) toplanmasından oluşan bir süreçtir.

Bu süreç içinde kullanılan raporlar şunlardır(6):

- **Housekeeper raporu:**

Otelin belli bir tarihteki odalarının boş, dolu, arızalı, bağajsız, sleep out (müşterinin odada yatmadığı zaman kullanılan terimdir), kullanan kişilerin sayılarını göstermek amacıyla katlar departmanı müdürü (executive housekeeper) tarafından hazırlanan rapordur.

Önbüro bu rapora göre odalarda kalan kişilerin sayılarını elindeki bilgilerle kontrolü yapar ve odaların ikinci kez satılması, arızalı odaların müşteriye tahsisi bu raporlarla önlenir.

Ayrıca muhasebe bölümünde önbürodan gelen oda sayım cetveli ile housekeeper raporundaki kişi ve oda sayısını karşılaştırarak tahsilatın doğruluğu araştırılır.

- **Arıza Formu:**

Katlar departmanı tarafından hazırlanan diğer bir rapor da arıza emri veya tamirat formudur. Kat hizmetler departmanı odalar ve genel alanlara ait olan arıza yerlerini de belirterek bu rapora işler. Rapor teknik

(6) Dündar Denizer; Nilüfer Tetik ve devamı, Otel İşletmeciliği Kavramlar - Uygulamalar Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1995, s.65-67.

servise gönderilir. Arıza giderildikten sonra teknik servisten tekrar onaylanarak housekeeping bölümüne döner.

- **Okey Raporu:**

Housekeeper raporu hazırlanmadan önce odalarla ilgili bilgiler "Okey Raporu" denilen ara raporlarla verilir. Bu rapor, resepsiyondan gelen Check-out raporundaki bilgiler üzerinde önbüro ve odalar arasındaki ilişkiler işaretlenerek yapılacağı gibi, Okey Raporu tanzim edilerek hazır odaların resepsiyona bildirilmesi şeklinde de yürütülmektedir.

- **Ambar Talep Formları:**

Kat hizmetleri departmanında kullanılan malzemelerin depodan alınmasında kullanılan ve yine bu departman tarafından hazırlanan bir rapordur. Bu raporu kat şefi (floor supervisor) hazırlar ve imzalar. Buradaki bilgiler doğrudan doğruya depo görevlisi ilgili bölüme mal çıkışını yapar.

- **Sipariş Formları:**

Kat hizmetleri departmanı tarafından hazırlanan ve bu bölümün ihtiyacı olan malzemelerin satın alınması amacıyla kullanılan bir rapordur. Bu rapordaki bilgilere göre satınalma bölümü ihtiyaç gösterilen malzemeleri satın alır. Merkezi satınalma sistemi uygulayan otellerde bu form depo memuru tarafından hazırlanır.

- **Personel İşe Devam Çizelgesi**

Kat hizmetleri departmanı, haftalık olarak bu bilgileri personelin işe devam durumuna göre hazırlar. Bir hafta sonunda bu formlar varsa personel bölümüne, personel bölümü yoksa yönetim bölümüne (ilgili müdür yardımcısına) gönderilir. Personelin işe devamı, gelmediği günler, günlük ve haftalık personel çalışma saati bu bilgilerle bulunur. Ayrıca bölümün işgücü verimliliğinin hesaplanmasında da bu tablolardan yararlanılır.

- *Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu:*

Kat hizmetleri departmanı müşteriden kalan eşyaların depolanmasından önce çıkacak karışıklıkları önlemek amacıyla eşyaların kaydedildiği bir form hazırlar. Bu formdaki bilgilerle, daha sonraki bir tarihte unuttulan eşyalar, müşterinin talebi üzerine kendisine geri verilecektir(7).

- *Maid Raporları*

Kat orifisinden sorumlu, odaların temizliğini yapan kat görevlilerinin hazırlayıp katlar şefine (Floor-supervisor) sundukları raporlardır. Bu raporlar kat hizmetleri departmanına bağlı kat ofislerince hazırlandığı için bu bölümün iç raporunu oluşturmaktadır. Maid Raporları, odanın durumunu bildirmek için kullanılır.

- *Otel Çamaşır Formu:*

Otelde kullanılan yatak çarşafı, yastık kılıfı, örtü, yatak miflonu, masa örtüsü, masa kapağı vb. malzemenin çamaşırhaneye devri sırasında kullanılan raporlardır. Otel işletmelerinde çamaşırhane bölümünün bir sorumlu tarafından idare edilerek yönetilmesi sağlansada, bu sorumlu kat hizmetleri genel yöneticisine bağlı olduğundan Otel Çamaşır Formu kat hizmetleri departmanının iç raporu olarak kabul edilmektedir. Bu formlar kat ofisinde görevli kişi tarafından doldurulur. Malzemelerin çamaşırhaneye teslimi ve çamaşırhaneden teslim alınması işlemlerinin sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesini sağlar. Bu form sadece otel çamaşırları ile ilgili bilgileri içerir. Raporun bir nüshası kat hizmetler departmanı müdürüne verilir, diğer nüsha da kat ofisinde saklanır.

- *Müşteri Çamaşır Formu:*

Bu form misafir (müşteri) veya kat ofisinde görevli personel tar-

(7) Jane Fellow, Housekeeping Supervision, London: by Pitman Publishing, 1986, s.85.

fından doldurulur. Müşteri (=misafir=guest) çamaşırlarının karışmadan tekrar odasına teslim edilmesinde kullanılan bir kontrol aracıdır ve müşterinin çamaşırlarına ait tüm bilgileri içerir. Çamaşırhane ve katlar ilişkisini düzenlemede kullanılmaktadır. Formlar müşteri odasında gardrop veya sümenler içinde emre hazır olarak tutulur. Çamaşırı olan müşteri ilgili yerleri doldurur. Daha sonra da çamaşır ile birlikte bu formu da çamaşır torbasına koyar. Formun diğer bölümleri ile ilgili kat görevlisi tarafından doldurulur.

- *Odalar Kalite Kontrol Formu:*

Kat hizmetleri departmanı tarafından hazırlanan ve standart oda temizlik kontrolü amacıyla geliştirilmiş bir formdur. Rastgele gözlemlerle departman yöneticisinin yapacağı sondaj usulü denetimlerin belli bir sistematik ve standart ölçülerinde olması için kullanılır. Bu raporda odalarda günlük olarak yapılan temizlik, bakım ve kontrol sonuçları ile ilgili bilgiler verilmektedir.

- *Diğer Formlar:*

Kat hizmetleri departmanı tarafından hazırlanan ve hergün aynı sıklıkta kullanılmayan bazı raporlar da bulunmaktadır.

Bu raporlar müşteri şikayelerini belirlemek amacıyla odalarda kullanılan "anket formları", "ilave yatak formu", "oda değişim formları" olarak çeşitlendirilebilir(8).

3.1.2.2. Raporların İşlenmesi

Bilgi akımının oluşturulmasında ikinci aşama olarak formların hazırlanması, yani işlenmesi ele alınmaktadır. Kat hizmetleri departmanı tarafından hazırlanan bu raporların işlenmesi aşağıda açıklanmaktadır(9).

(8) Doris Hatfield, Professional Housekeeping, London: Hutchinson Catering and Hotel Management Books, 1986, s.78.

(9) Dündar Denizler ve devamı, op.cit., s.67-74.

• *Housekeeper Raporunun İşlenmesi:*

Housekeeper raporu, odanın o günkü durumunun kaydedildiği housekeeper tarafından hazırlanan rapordur. Bu rapor, önbüronun sabah saat 8.00'de kat hizmetleri departmanına check-out listesi veya satılan oda listesini göstermesiyle başlar. Bu gelen bilgiler (check-out listesiyle) housekeeper tarafından kat görevlilerine dağıtılır. Kat görevlileri otelde listede yazılı odaların temizliği ve sorumlu oldukları kattaki odaların denetimini yaparlar. Temizlik ve kontrol işlemi bittikten sonra maidler (kat görevlileri) bir maid raporu hazırlayarak sorumlu oldukları odaların durumlarını belli semboller kullanarak işaretlerler. Daha sonra bu rapor executive housekeeper'e (kat hizmetleri genel yöneticisine) getirilir. Executive housekeeper odaların durumlarını ve kişi sayısını bu raporları esas alarak kontrol eder ve housekeeper raporuna işler. Hazırlanan bu raporda 3 nüsha kullanılır. 1. nüshaya önbüroya, 2. nüsha muhasebeye ve 3. nüsha katlar şefinin (floor supervisor) dosyasına konularak saklanır. Bu raporda satılan oda sayısı, satılan oda numarası, odanın boş, dolu, arızalı, bagajlı-bagajsız meşgul olma durumu ve yatılmamış (Sleep-out) olduğu belirtilir. Housekeeper raporu bir günde iki kere hazırlanır. Birincisi sabah saat 11.00'de hazırlanır ve bu sayıda kişi adedi belirtilir. İkincisi öğleden sonra 16.00'da hazırlanır ve bu sayıda kişi adedi belirtilmez, dolayısıyla muhasebeye bir kopya gönderilmeden iki nüsha olarak düzenlenir (Tablo 1.1.).

Housekeeper raporunda ve kat görevlisi (maid) raporunda kullanılan semboller şunlardır:

- V = Vacant (satılmamış boş oda)
- VC veya OK = Vacant Clean ve Okey (Satılmış temizlenmiş oda)
- OOO = Out of Order (Arızalı oda)
- WL = Without Luggage (Meşgul bagajsız oda)
- VIP = Very Important Person (Önemli müşteri odası)
- C = Complimentary (Otel Personeli, ücretsiz konaklayan müşteri odası)

- C.O = Check-Out (Kullanılmış, temizlenmemiş oda)
 CI = Check-In (Yeni giriş yapan müşteri)
 S.O. = Sleep Out (Bagajlı oda fakat müşteri yatmadı)

Kullanılan bu işaretlerle rapor kontrol edilir(10).

HOUSEKEEPER RAPORU
TABLO 3-1

Otelin Adı:.....										Tarih:.....		
HOUSEKEEPER RAPORU												
ODA NO	ODA DUR.	KİŞİ SAYISI	ODA NO	ODA DUR.	KİŞİ SAYISI	ODA NO	ODA DUR.	KİŞİ SAYISI	ODA NO			DÜŞÜNCELER**
Kontrol eden												

(10) Aktid Dergisi, Akdeniz Turizm İşletmeciler Derneği, Temmuz 1990, s.23.

• *Kat Görevlisi Raporlarının İşlenmesi*

Maid raporları kat görevlileri tarafından hazırlanan ve katlar müdürüne veya kat şeflerine sunulan raporlardır. Bu raporlar her kat görevlisinin sorumlu olduğu oda sayısına göre basılmıştır. Bu raporlarda, oda sayısına göre yeterli boş olan, kat numarası, oda numarası, odayı kullanan kişi sayısı oda durumuna ilişkin bilgiler (boş, arızalı, kirli, temiz vb. gibi), kat görevlisinin adı, çalışmaya başladığı saat, günün tarihi gibi bilgiler bulunur. Kat görevlisi bu raporu 2 nüsha olarak hazırlar ve 1. nüshasını executive housekeeper'e, 2. nüshasını da ofisinde saklar. Günde bir kez düzenlenir. Kat hizmetleri görevlisi raporu (maid raporu) Tablo 3.2'de verilmiştir.

KAT GÖREVLİSİ (Maid) RAPORU
Tablo 3-2

Otelin Adı.....				Tarih: Gün: Saat:
MAİD RAPORU				
ODA NO	ODA DURUMU	ODA NO	ODA DURUMU	SEMBOLLER
				O= Meşgul V= Satılmamış VC= Kullanıldı temizlendi SO= Oda meşgul yatılmadı WL= Meşgul bagajsız CO= Kirli oda CI= Yeni giriş yaptı
KAT GÖREVLİSİ				

● *Oda-Okey Raporunun İşlenmesi*

Önbüro tarafından belli aralıklarla ayrılan oda numaraları house-keeping bölümüne hazırlanması için verilir. Bu odalar hazırlandıktan ve Okey Raporu alındıktan sonra satılabilir. Temiz oda listesi önbüroya kat hizmetleri departmanı tarafından gönderir. İki ayrı raporun tanzim edilmesi zaman alacağından sabah verilen check-out listesindeki bilgiler de dahil olmak üzere bir Check-Out/Okey Raporu bastırılır. Aynı formlar ayrıca housekeeping'de de bulunur. Ayrı ayrı raporlarla gidip gelecek bilgiler aynı raporda önce Check-out'ların hazırlanması, odalara gönderilmesi, daha sonra odaların hazırlanması ve satışa sunulması amacıyla "okeylendiğinin" gösterilmesi şeklinde ortak formun tekrar işlenmesiyle gerçekleştirilir. Bunu kısaca şöyle açıklayabiliriz. Önbüro satılan odaları check-out/okey raporundaki C.O (= Check-Out= kullanılmış, temizlenmemiş oda) odalar bölümüne işler ve bu raporu 2 nüsha olarak hazırlar. Raporun 1. nüshasını kat hizmetleri departmanına gönderir. Daha sonra kat hizmetleri departmanı "okeyledikleri" odaların listesini aynı form örneğinde oluşan başka iki ayrı nüshaya işler ve 1. nüshasını önbüroya gönderir.

Bazı oteller bu bilgileri form göndermek yerine telefonla haberleşerek, katlar ve önbüro, karşılıklı olarak işaretleyerek de yürütmektedirler. Ancak, ihmellik, yanlış anlamalar nedeniyle, bu sözlü iletişimde, karışıklıklar çıktığından form göndermek halen tercih edilen bir yöntemdir. Tablo 3-3'de gösterilen form örneğinde de C.O. ve Okey bilgileri aynı formda basılmıştır ve tek bir formla bu bilgiler birleştirilmiştir.

Otelcilikte "Check-Out" kullanılmış fakat halen temizlenmemiş, kirli oda, "okey", kullanılmış ve temizlenmiş satılabilir oda demektir. Bu bilgilerin sağlıklı tutulması müşteriye kirli oda verilmemesi açısından çok önemlidir.

• *Oda Kalite Kontrol Formunun İşlenmesi:*

Odaların belli standartlarda temizlenmesi ve kontrol edilemsini sağlamak amacıyla hazırlanan bu formlarda odanın temizliği, düzeni, arızası ve dekorasyonuna yönelik olarak kontrolü yapılır. Kat hizmetleri genel müdürü kontrol ederse formun bir nüshasını görevli kişiye verir. Eğer üst düzey yöneticilerden biri kontrolü yaparsa bir nüshasını kat hizmetleri genel müdürüne, bilgi için, verir. Belli zamanlarda odaların kaliteye uygun olarak temizlenip temizlenmediğinin kontrolü için kullanılan bir formdur. Bu formdaki bilgiler belli sembollere göre doldurulur. Oda kalite kontrol formu örneği Tablo 3-5’de verilmektedir.

Odalar Kalite Kontrol Formu
Tablo 3-5

KRİTERLER	Zayıf	Orta	Yeterli	İyi	Çok iyi
Yatak Yapımı Düzeni					
Çarşafaların Temizliği					
Odanın Zemin temizliği					
Odanın Koltuklarının Temizliği					
Lavaboların temizliği					
Bataryanın temizliği					
Fayansların temizliği					
Duş perdelerinin temizliğ					
Lavabo altı ve dolap içlerinin temizliği					
Küvetlerin temizliği					
Kapıların ve çerçevelerin temizliği					
Odanın arıza durumu					
Yetkili İmza					

• *Otel Çamaşır formunun İşlenmesi:*

Odalarda kullanılan keten takımların yıkanması için çamaşırhaneye inen takımların sayılarının kayıt edildiği formlardır. Bu formlar ilgili kat görevlisi (maid) tarafından doldurulur. Teslim edilen yastık kılıfı, çarşaf, havluların kaçar adet olduklarını ve kaç adet teslim alındığını, kat görevlisi, bu rapora kayıt ederler ve raporu 3 nüsha olarak düzenler. 1. nüshası çamaşırhaneye, 2. nüshası kat hizmetleri yöneticisine ve 3. nüsha da maid'in kendisinde kalır.

Çamaşırhane, bu raporla, çamaşır dökümünü (günlük) çıkarır. Kat görevlisi, takımların teslimini ve alımını doğru olarak yapar, katlar yöneticisi ise, hangi takımdan kaç adet kullanıldığını bu raporun nüshası ile takip eder. Aynı zamanda odada keten takımlarının değiştirilip değiştirilmediği bu raporla anlaşılır (Tablo 3-6).

Otel Çamaşır Fişi
Tablo 3-6

Otelin Adı		Tarih	
OTEL ÇAMAŞIR FİŞİ			
KULLANILAN SERVİS:			
ODA NO	KİRLİ SAYISI	MALZEMENİN CİNSİ	TEMİZ SAYISI
TESLİM EDEN	ÇAMAŞIRHANE SORUMLUSU		TESLİM ALAN
	İMZA		

- *Müşteri Çamaşır Formunun İşlenmesi:*

Otelde kalan müşterilerin çamaşırları bu formlardaki bilgilerle birbirine karıştırılmadan çıkarılıp tekrar odalarına gönderilir. Müşteri odalarına matbu evrak olarak konulan bu fişler 3 nüsha olarak hazırlanır. Bu formlarda çamaşır adedi, cinsi, ütü ve kuru temizleme isteyip istemediği, ne zaman istediği, fiyatı gibi ilgili bilgileri içerir. Müşteri, istekleri doğrultusunda kalanlara işaret koyar. Kat görevlisi fişi ve çamaşırları kontrol eder ve imzalar. Formlarla birlikte, çamaşırlar çamaşırhaneye götürülür. Çamaşırcı bu formları kontrol eder ve 2. nüshasını alır. 1. nüshası kat görevlisinde kalır. Bazı oteller bu formu birbirinden ayrılabilen iki parça halinde de hazırlamaktadırlar. Müşteri çamaşırları hazır olunca kat görevlisi elindeki liste ile çamaşır sayısını kontrol eder ve teslim alır. Formu çamaşırla birlikte odaya bırakır. Çamaşırhane yöneticisi, formlardan birini kendisine saklar ve diğerini fiyatları da işlenmiş olarak önbüroya gönderir. Form örneği Tablo 4-7'de gösterilmiştir.

Müşteri Çamaşır Formu
Tablo 3-7

Otelin Adı			Tarih			
MÜŞTERİ ÇAMAŞIR FORMU						
MÜŞTERİ ODA NO:						
NORMAL SERVİS			EXPRESS SERVİS (% 50 zamlı)			
Sayı	Count	Bay Gentlemen	Yıkama Fiy. Washing Price	Ütüleme Ironing Price	Kuru Tem.Fiy. Dry Cle.P.	Toplam Total
		Gömlük Tişört Kazak Pantolon Ceket Takım Fanila Çorap Mendil				
		BAYANLAR LADIES				
		Bluz Kazak Etek Tayyör Elbise Mendil Atlet				
		ÇOCUKLAR Children				
		Gömlük Fanila Çorap Pantolon Elbise Mendil				

• *Ambar Talep Formunun İşlenmesi:*

Kat hizmetleri departmanının malzeme ihtiyacını karşılamak amacıyla hazırladığı raporlardır. 3 nüsha olarak düzenlenen bu raporlarda, istenilen malzemenin cinsi, miktarı, hangi bölümün talep ettiği kolonları kat hizmetleri departmanı tarafından doldurulur. Depo müdürü ilgili malzemeleri verir, 3 nüsha olarak hazırlanan bu formları imzalar ve 1. nüshasını katlar departmanına geri verir. Diğer nüshalar depoda kalır.

Bu formu merkezi satınalma sistemini kullanan otellerde sipariş formu yerine kullanılır. Çünkü bu sistemde siparişleri sadece depo müdürü verir (Tablo 3-8).

Ambar Talep Formu
Tablo 3-8

Otelin Adı				Tarih	
AMBAR TALEP FORMU					
ALAN YER:					
MİKTAR	BİRİM	CİNSİ	NO	BİRİM FİYAT	TUTARI
DOLDURAN		ALAN		SERVİS ŞEFİ	

• *Sipariş Formunun İşlenmesi:*

Kat hizmetleri departmanının merkezi olmayan satınalma sisteminde satınalma bölümünden istediği malzemelerin listelendiği formlardır. Sipariş edilen malzemenin cinsi, miktarı, kullanılacağı yerler ve ilgili bilgiler doldurularak 3 nüsha halinde hazırlanır. 1. nüshası satınalma memuruna, 2. nüshası muhasebeye ve 3. nüshasında kat hizmetleri departmanında kalacak şekilde dağıtılır.

Sipariş Formu
Tablo 3-9

Otelin Adı		Tarih:		
TALEP FİŞİ				
Kullanılan Bölüm:				Sıra No:
Malın cinsi	Birimi	Miktarı	B.Maliyeti	Tutarı
Depo sorumlusu	Teslim Alan		Bölüm Sorumlusu	

• *Personel İŖe Devam Çizelgesinin İŖlenmesi:*

Haftalık olarak kat hizmetleri departmanında çalıŖan personelin iŖe devamının, izinli ve raporlu olduğu günlerin takip edilmesi iŖ planlaması amacıyla hazırlanan raporlardır. Bu raporlar haftalık olarak hazırlanır ve bir sayfada tüm personelin adı ve soyadı bulunur. 2 nüsha olarak düzenlenir. Hafta bitiminde 1. nüsha personel bölümüne gönderilir 2. nüshası ise kat hizmetleri departmanında kalır (Tablo 3-10).

Personel İŖe Devam Çizelgesi
Tablo 3-10

Otelin Adı		Tarih:							
PERSONEL İŖE DEVAM ÇİZELGESİ									
Kullanılan Bölüm:									
Personel Adı Soyadı	Saat	Pzt.	Salı	Çarş.	Perş.	Cuma	Cts.	Pazar	Toplam
Toplam Adam/gün:									
ÇalıŖma verimliliği oranı:									

• *Kat Hizmetleri Departmanı Bütçesinin İşlenmesi*

Kat hizmetleri departmanının gelecek dönemlerde ihtiyacı olacak personel, donanım, malzeme ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla yılda bir kez düzenlediği raporlardır. Oldukça ayrıntılı bilgileri de içerdiğinden bütçeler için hazırlanmış olan özel formlar kullanılır(11).

Kat hizmetleri departmanı, bütçe için, öncelikle elindeki mevcut malzeme ve donanımının envanterini çıkarır. Daha sonra, sezon başı veya sezon bitiminde bir sonraki yılın ihtiyaçlarını tespit eder. Gelecek yılki müşteri geceleme sayısındaki tahmini artışlar önbürodan alınır ve bu verilerle gelecek yıl ne kadar çarşaf, havlu, sabun, makina, deterjan ve işgücüne ihtiyaç olacağını belirler ve otel işletmesinin genel müdürüne bilgi olarak sunar (Bütçe konusuna ilerleyen bölümlerde daha ayrıntılı olarak değinilecektir).

• *Teknik Bölüm Raporunun İşlenmesi:*

Odalarda ortaya çıkan arızaların takibi için kullanılan bilgi formlarıdır. Kat görevlisi (maid) raporlarının hazırlanmasında kat görevlilerinin odalarla ilgili tüm verileri ve arızaları kaydetmesi gerekir. Arızalı olarak kat hizmetleri departmanı müdürüne gelen oda bilgilerini odalar bölümü "Arıza Emri", "Teknik Bölüm Raporu" veya "Tamir Emri" denilen ve 3 nüsha olarak hazırlanan raporlara işler. Bu raporlarda arızanın yeri, talimatın verildiği saat, arızanın türü ve gönderilen bölüm müdürünün imzası bulunur. Teknik servise 3 nüsha olarak gönderilen arıza emri kat hizmetleri departmanı tarafından imzalanır. 1. nüshası teknik serviste kalır. 2 nüsha housekeeper'e tekrar geri gönderilir. Arızalardan haberdar olması için önbüroya bir nüsha, housekeeper tarafından gönderilir. Bazı otellerde ise arıza emri 3 nüsha olarak teknik serviste kalmaktadır. Arıza bitince iki nüsha teknik servis tarafından kat hizmetleri departmanına gönderilerek iş yürütülmektedir. Teknik bölüm raporu ile ilgili örnek tablo 4-11'de verilmiştir.

(11) TUGEV, Kat Hizmetleri Öğretmen El Kitabı, İstanbul, 1989

Arıza Formu
Tablo 3-11

Otelin Adı	Tarih
ARIZA TALEP FİŞİ	
Talep Yapan Bölüm :	
Arızanın Yeri :	
Arızanın Mahiyeti :	
Bölüm Şefi İmzası :	
TEKNİK SERVİS	
Talebin Alındığı Saat :	
Teknik Servis Şefi İmzası :	
KONTROL	Tarih
Yapılan kontrol sonucunda arızanın giderildiği belirlenmiştir.	
Talep Eden Bölüm Şefi	Teknik Servis Şefi

3.2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI BÜTÇESİ VE SATINALMA İŞLEMLERİ

Otelin çoğu bölümleri gibi kat hizmetlerinin de bir bütçesi vardır. Kendine ayrılan bu bütçeye göre departmanını organize etmek kat hizmetleri yöneticisinin sorumluluğundadır(12).

O halde bütçenin tanımı için şöyle diyebiliriz; "belirli bir amaca erişmek maksadıyla, belirli bir sürede ardınca gidilecek politikayı gösteren, önceden hazırlanmış finansal bir hesap cetvelidir"(13). Başka bir tanım ise şöyledir; "bütçe, mazinin incelenmesi ve değerlendirilmesi suretiyle işletmenin gelecek dönem için değişik faaliyetleri neticesinde gelir ve gider tahminlerini birleştiren ve ahenkleştiren bir yöntem, gerçeklerle tahminlerin karşılaştırılmasına olanak veren bir kontrol aletidir.

Görülüyorki bütçe;

- Gelecek bir dönem için hazırlanır,
- Gelir-giderleri gösteren bir tahmindir,
- Tahmin ve gerçeklerin karşılaştırılmasını sağlayan bir kontrol

aletidir"(14).

Kat hizmetleri departmanının masraflarının detaylı dökümünü gösteren bir bütçe kat hizmetleri yöneticisi için ana yönetim aracıdır. Fonların düzenli akımı ve oranlı dağılımı ancak anlamlı bir bütçe ile sağlanabilir. Kat hizmetleri yöneticisi bütçeyi hazırlarken yönetimin beklentisindeki hizmet düzeyi için anlamlı olarak masrafları tespit eder. Bu temel bütçe birimi genişletilerek; donanım, eşya, aksesuar, çarşafaların değiştirilmesi, personel ücret ve sosyal gereksinimleri ve konaklama ünitesinin geliştirilmesi, onarım ve yenilenmesi için gereken masrafları kapsamına alır. Kontrol niteliğindeki bir bütçe aynı zamanda istatistiki veri olarak değerlendirilir.

(12) Orhan Mesut Sezgin, Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara, 1994, s.23.

(13) Osman Yozgat, İşletme Yönetimi, İstanbul: M.Ü.Nihad Sayar Yayın ve Yardım Vakfı Yayınları No: 435-668, 1989, s.359.

(14) Hasan Olalı; Meral Korzay, Otel İşletmeciliği, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., Yayın No.400, 1993, s.276.

rilerek sağlıklı öngörümlemelerin gelecek yıllar için yapılmasını sağlar(15).

Bütçe yapmanın kat hizmetleri departmanına sağladığı başlıca yararları şunlardır;(16)

- Bütçe sayesinde geçmiş dönemlerin faaliyet sonuçları kolaylıkla incelenebildiğinden, departmanın faaliyetlerindeki gelişme ve gerilemeler tespit edilir, kararlardaki hatalar kolaylıkla görülebilir.

- Geleceğin keşfine çalışarak ulaşılan hedef, hedefe götürecek vasıtalar önceden saptanmış olunur.

- Bütçe sorumlulukların tespitini, disiplinli çalışmayı mümkün kılar.

- Bütçe nakit harcamaların kontrolünü sağlar, israfı önler.

- Gelecekte bir nakit ihtiyacı ile karşılaşılıp karşılaşılmayacağını önceden gösterir.

- Nakit ihtiyacının ne zaman ve ne miktarda olacağını göstermek suretiyle gereken tedbirlerin alınmasını, mali kaynakların olanaklarını sağlar.

İşlevselliği olacak her bütçede aşağıdaki hususlar kullanılmalıdır(17).

1- Geçmişteki İstatistiki Veri: Bütçe hazırlanırken ilk etapta geçmişteki istatistiki veriler geliştirilir. Bu tür kayıtlar gelecek yıl için masrafların tespitinde baz olarak kullanılır. Toplam insan gücü saati, doluluk ora-

(15) Karen Newton, Housekeeping Seminar Instructor's Guide, op.cit., s.29.

(16) Hasan Olalı; Meral Korzay, op.cit., s.277.

(17) Karen Newton, op.cit., s.29-31.

nı, tedarik edilen materyalin maliyeti gibi unsurlar geçmişteki istatistiki verilerin tarihçesini oluşturur.

2- Bütçe Gider Kalemleri: İstatistiki tarihçe geliştirildikten sonraki aşama gelecek mali yıl için bütçenin hazırlanmasıdır. Bütçenin hazırlanmasında en basit başlangıç noktası harcama kalemlerinin tespitidir. "Gider bütçelerinin en önemli kalemlerini malzeme ve personel giderleri oluşturmaktadır. Bu nedenle malzeme giderlerinde satınalma, depolama ve daha sonra bunların kontrolünün önemi ihmal edilmemelidir. İşgücü yani personel bütçesinde ise, departmanın aylara göre iş yoğunluğuna paralel olarak işgücü planlamasının dikkatli olarak yapılması gerekmektedir"(18).

a) Personel Giderleri: Kat hizmetleri departmanının en büyük gider kalemi Bordro giderleridir. Bu da bütçedeki Personel kalemidir. Personel bütçesi hazırlanırken departmanın istatistik tarihçesi incelenildiğinde geçmiş yıllarda toplam insangücü saatının doluluk oranı veya çıkış (check-out) yapan müşteri adedi ile mukayesesi mümkündür. Bu karşılaştırma belirli aylarda ne kadar insangücü/saatına ihtiyacın olduğunu ortaya koyar ve gelecek yılki bütçe tahminlerine de bir baz oluşturur.

b) Materyal Giderleri: Bütçedeki diğer bir gider kalemi materyal giderleridir. Bu kalemin kapsamına temizlik maddeleri, tuvalet kağıdı, sabun, şampuan, duş başlığı, çarşaf, vs. gibi maddeler girer. Bu kaleme ayrılacak TL. miktarı geçmiş yıllardaki tüketim düzeyi ve gelecek yılın faaliyet düzeyi dikkate alınarak tespit edilir.

b) Donanım: Bütçedeki donanım gider kalemi eskiyen donanımın yerine yenisinin temini, ilave donanım alanı veya eski donanımı modernleştirmek amacıyla açılır. Bütçe de her kaleme ayrılan miktar aynı zamanda bütçe değişim raporuna (The budget variance) da konulmalıdır.

(18) JOHN F.MEE, Personnal Hand Book, New York: Road Press company, 1988, s.75.

3- Aylık Gider Kaydı (Monthly Expense Record): Bu formda aylık giderler gerçekleştirildiği kayıt yapılır. Bu yöntem her ay ne amaçla ne kadar para harcandığını ortaya koyar. Kalemleri itibarı ile aylık giderler listesi yapıldığında maliyet trendlerinin nerede gerçekleştiği ve yüzdeleri açıkça görülebilir. Örneğin; bir aylık gider raporuna bilgi olarak işlenmiş olan Ocak ayında 100 bin lira olan cam temizleyicisi, ay sonunda zamların etkisiyle 110 bin liraya çıkmışsa eğer bu maliyette % 10'luk bir artışın olduğunu gösterir.

4- Bütçe Değişim Raporu (Budget Variance Report): Bu formda 13 kolon vardır ve herbütçe kalemine sol kolonda bir blok ayrılır. Örneğin; personel için yıllık bütçe rakkamı aylık olarak yatay kolonda bütçelenmiş olarak belirtilir. Daha sonra aylık olarak gider kayıtları kullanılarak ay içinde gerçekten sarfedilen miktarı "Aktüel (= Actual)" satırına işlenir.

Üçüncü yatay çizgiye eğer fark fazla ise (+), eksikse (-) işaretiyle bütçe kalemine ve ayına göre kaydedilir.

Fazla giderlerin olması halinde, örnek olarak temizlik maddelerinden büyük kolilerin geldiği not edilebilir. O zaman giderlerin yüksekliği de açıklık kazanmış olur.

Bu kayıtların kullanımı ile giderlerin ne olduğu, nereye gittiği ve nedenlerine açıklık getirilmiş olunur (Tablo 3-12).

5- Giderlerin Azaltılması (Reduce Costs): Gelirin bütçedeki tahminden daha az olması veya giderlerin yüksek olması halinde giderlerin azaltılması zorunluluğu ortaya çıkar. Bunun için;

a) *Personelin çalışma saatleri azaltılabilir.*

- Özel projelerle ilgili işler daha ileri bir tarihe atılabilir. Örnek olarak perdelerin temizlenmesi.

- Fazla mesai kaldırılabilir (Eliminate Overtime)

- İşin en yoğun olduğu sürelerde part-time (yarı zamanlı) personel çalıştırılabilir.

- Günlük rutin temizlik işlerine devam edilir, ancak, işlevlerin sıklığı imkan dahilinde azaltılır.

- Çok zorunlu olmadığı hallerde boşalan veya boş olan iş alanlarına personel alımı ertelenebilir.

b) Tedarik giderlerini azaltacak önlemler alınabilir.

- Ziyarı azaltacak önlemler alınmalı,

- Personel eğitilmeli,

- Kıyaslama yoluyla satın alma işlemleri yapılmalı,

- Bir yıllık ihtiyacı satınalma yerine 3 aylığı almak yeğlenmelidir.

Eğer bu 3 aylık sürede gelir düzeyi artarsa daha geniş envantere yönelebilir.

- Boş şişeleri dolularını almak üzere iade edilmelidir.

- Oda temizleyicileri tarafından kullanılan temizlik materyalinin şişe adedi yakından izlenmelidir.

c) Donanım giderlerini azaltmak için eski donanım çalışmayacak hale gelene kadar değiştirilmemelidir.

Özet olarak denilebilir ki, etkin bir bütçe devamlı denetim altında tutmalıdır ki, kat hizmetleri yöneticisi gelişmeler hakkında bilinçlensin. Bu denetim sürecinde hangi kalemlerde ve ne zaman ayarlama yapılacağı ortaya çıkacaktır.

Kat hizmetleri departmanı satınalma işlemleri açısından incelendiğinde, otelde bir merkezi satın alma departmanı var ise, pasif, böyle bir departmanın olmadığı durumlarda ya da satın alma yetkisi, departmanı ile ilgili, kendisine veriliyorsa aktif rol oynar.

Kat hizmetleri genel yöneticisinin (executive housekeeper) satın alma işlemlerinde aktif rol alması önemlidir. Özel durumlar ve temizlenecek satınlar için en iyi ürünün ne olacağını kat hizmetleri yöneticisi bilir. Örneğin; bir temizlik maddesi A ünitesi için çok iyi olabilir fakat bir başka ünite için o kadar etkili olmayabilir (Bunun nedeni bu ünitedeki suyun mineral terkibi farklı olabilir). Executive housekeeper'in satınalma işleriyle ilgilenmesi endüstrideki teknolojik gelişmeler hakkında bilgi edinmesini sağlar. Satış elemanları kat hizmetleri yöneticilerine en son gelişmeleri sunduğu vakit yöneticilerin kendi ihtiyaçları doğrultusunda sunulan materyali değerlendirmesi gerekir. satınalma işlemlerine aktif katılımında bulunan kat hizmetleri yöneticisi materyali tanıtmaya gelen satış elemanına materyalin kullanımı ile ilgili problemleri ve tereddütlerini açıkça belirtebilir(19).

O halde executive housekeeper satınalma faaliyetleri süresince(20);

- a) Satın almak istediği malın özellikleri,
- b) Kendi çapında piyasa araştırması,
- c) Numuneleri isteyip bunları değerlendirme,
- d) En kaliteliyi ve en ucuzu seçme,
- e) Tesellümünde malın kalite, cins ve miktarını kontrol ve kabul işlevlerini yürütür.

Bütçesini belirli sınırlar içinde tutarak her harcadığı paranın karşılığını tam anlamıyla almak isteyen kat hizmetleri yöneticisi (Executive housekeeper) için satın alma işlemlerinin bilinmesi önemlidir. Bu işlemleri sırasıyla şöyle açıklayabiliriz(21).

(19) Karen Newton, Housekeeping Seminar Instructor's Guide, op.cit., s.34.

(20) Meral Korzay; Bike Kocaoğlu, TUGEV kat Hizmetleri Semineri, İstanbul, 3-5 Mart 1986, s.35

(21) Karen Newton, op.cit., s.34-38.

1- Başabaş stok miktarı: Satın almada ve envanter kontrolündeki ilk aşama başabaş stok miktarının tespitidir. Kat hizmetleri yöneticisi başabaş stok miktarını tespit ederken materyalin kullanım miktarını ve malın sipariş edildiği andan işletmeye teslim edileceği ana kadar geçecek transit zaman sürecini bilmelidir. Örneğin; bir koli halı şampuanı bir ayda kullanıldığı varsayılır ise ve yerel dağıtıcının da bu maddeyi her ayın 22'sinde dağıttığı biliniyorsa, yönetici, her aylık dağıtımda bir koli halı şampuanı almalıdır. Eğer 30 günlük ayda bir koli kullanıyorsa, yeni mal da ayın 22'sinde geliyorsa bu hiçbir zaman halı şampuanı kalmayacak anlamındadır.

Ayrıca çarşafın başabaş miktarını tespitinde, her kullanılan takımın yerine bir çarşaf takımının olması isteniyorsa ve envanter dolabında da iki takımın yedekte depolanması ve birinin çamaşırhanede yıkanması politika olarak benimsenmişse eğer bu, her yatak için dört takımın olması gerektiğini gösterir.

a) Miktarlarda değişiklik (Quantity Change): Başabaş miktarı bütçenin oluşumuna göre değişebilir. Örneğin; depodaki rafların kapasitesi, çamaşırların yıkanması için zaman süresi vs.

b) Miktarların baştan değerlendirilmesi (Quantity review): Başabaş noktası, periodik olarak ihtiyaçlardaki değişiklik dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Örneğin; yedekteki bir takım yeterli oluyor ve ikincisi hiç kullanılmıyorsa bir takım fazla demektir. Tam aksi bir uygulamada olabilir ve çamaşırhanenin işi çok arttığı için iki günde yıkanan takımlar üç ila dört günde ayıkılarak yerine konabiliyorsa bu durumda yedekte bir ekstra takıma ihtiyaç duyulur. Zira aksi bir uygulamada yedekte yeterince çarşaf takımı bulunmayacaktır.

2- Spesifikasyonlar (Specifications): Örneğin, havlu satın alınması gerektiğinde en uygun kalite ve ağırlıktaki havlu türüne karar vermek gerekir. Aynı zamanda çeşitli tedarik kaynakları ile olan temaslarda talep edilen kalite açıkça belirtilmelidir. Eğer tedarik kaynağına açıkça, istenilen havlunun ağırlığı, örneğin 300 gr, belirtilmişse kendi istediği ağırlıktaki, örneğin 200 gr, havluyu gönderebilir. Talepler ile ilgili tüm spesifik

detaylar hazırlanıp çeşitli tedarik kaynaklarından fiyatlar alınmalıdır. Kıyaslama yapılırken dikkat edilmesi gereken husus aynı cins ve kalitedeki malın birbiriyle karşılaştırılmasıdır.

3- Grup Halinde Satın Almalar Yapılmalı (Group buying): Eğer birkaç işletme satın alınacak maddelerini birleştirirse tedarik kaynaklarından belirli oranlarda tenzilat sağlayabilirler.

4- Büyük Miktarlarda Satın Alma (Quantity buying): Bazen, belirli bir miktar sipariş karşılığında belirli oranda tenzilat sağlama imkanı mevcut olabilir. Örneğin, 8 koli temizleme maddesi yerine 10 koli sipariş edildiğinde, eğer, % 5 oranında bir tenzilat veya bir koli ücretsiz temizlik maddesi verilebileceği teklif ediyorsa değerlendirilmelidir.

5- Toptan satın alma (Bulk buying): Çok kullanılan materyalin büyük birimlerde satın alınması, çoğu zaman, daha ekonomik olabilir. Örneğin, 1 galonluk yer temizleme sıvısı satın alma yerine 55 galonluk varilleri satın almak daha ekonomiktir. Ancak, bu gibi durumlarda, satınalma fiyatı en önemli etken değildir. Zira, büyük varillerden küçük temizlik bidonlarına bu sıvının boşaltılması için gerekli zamanı ölçümlemek zorunluluğu vardır. Bazı hallerde büyük bidonlarla materyal satın alınması ekonomik olmakla beraber, bazı hallerde ise ekonomik olmayabilir. Burada birtakım konuların dikkatlice etüd edilmesi gerekir. Bunlar: Ne kadar sık kullanıldığı, ne miktarda kullanıldığı ve alınan materyal için depolama alanının olup olmadığı veya özel depolama koşulları gerektirip gerektirmediğidir.

6- İkame Materyalin Satın alınması (Subtitute buying): Genelde spraylı kutulardaki temizlik maddeleri sıvı halde satılanlardan daha pahalıdır. Bu nedenle sıvı halde satılan deterjanlar el sprayi ile sıkılabilecek şişelere boşaltılarak kullanılır.

7- Erken Ödeme (Early Payment): Çoğu tedarik kaynağı satın alınan malın bedelini on ila onbeş gün içinde ödeyen işletmeye belirli oranda tenzilat yaparlar.

8- Materyalin Değerlendirilmesi (Evaluate products): Anlamlı satın alma süreçlerinden geçebilmek için kat hizmetleri yöneticisi tüm materyali değerlendirmelidir. Benzer materyallerin denenerek etüd edilmesi ve en uygun olanının seçilmesi gereklidir. Ayrıca bazı meşhur markalara karşı markasız birçok temizlik malzemelerinin de olduğu akıldan çıkarılmamalıdır.

9- Materyal Benzerliğinden Kaçınılmalıdır (No Product Duplication): Satınalma esnasında materyal benzerliklerine dikkat edilmelidir. Aynı işi gören iki veya üç materyali aynı anda depolamak pahalı bir yöntemdir.

10- Uygun Donanım (Appropriate equipment): Herhangi bir alet veya donanım satın alınırken boyutların ve kapasitesinin ihtiyaca uygun olmasına dikkat edilmelidir. Örneğin; bir yer temizleme makinesi geniş alanları ve koridorları temizleyip parlatmak için alınıyorsa eğer, bunu yerinde bir alışveriş olarak nitelendirmek gerekir.

11- Raflarda Depolama Süresi (Shelf life): Herhangi bir malın envanteri, raflarda depolanma süresi ve kullanım oranı dikkate alınarak saptanmalıdır. Raflarda uzun süre depolanan mal etkinliğini kaybeder ve böylece paranın israfına neden olur.

12- Teslimde Malların Kontrolü (Check Shipments): Gelen malların teslim işlemleri esnasında dikkat edilmesi gereken bazı hususlar şunlardır; sipariş edilen miktar ile teslim edilen miktarın, sipariş fiyatı ile fatura fiyatının aynı olması ayrıca talep edilen malın yerine daha pahalı veya ikame malın teslim edilmemesidir. Bu envanter kontrol sayesinde, kat hizmetleri yöneticisinin, teslim alınan, kullanılan ve depolanan envanter hakkında bilgi sahibi olması sağlanır.

Özet olarak diyebiliriz ki, gelişmeyi hedef alan kat hizmetleri

yöneticisi (executive housekeeper), departmanı tarafından kullanılan materyalin envanter durumunu, etkinliğini ve verimliliğini devamlı denetleyip incelemelidir. Kat hizmetleri yöneticisi materyalin en iyisini en ucuza satın almak için bir etüd ve arayış içinde olmalıdır.

3.3. KAT HİZMETLERİ YÖNETİCİSİNİN DİĞER SORUMLULUKLARI

3.3.1. *Kat Hizmetleri Yöneticisinin İşletme İdaresine Karşı Sorumluluğu*

İşletmeyi birinci sınıf durumda tutabilmek için gerekli olan işçilik ve malzemenin çok pahalı oluşu, kat hizmetleri departmanın iyi idaresini zorunlu kılar. Bunun için, kat hizmetleri yöneticisi tecrübeli, eğitilmiş, bütün problemleri ve durumları çözebilecek yöneticilik yetenek ve niteliğine sahip olmalıdır(21).

Kat hizmetleri yöneticisinin işletmeye karşı sorumlulukları; standartları korumak, kullanılacak malzemeleri piyasa araştırmaları yaparak kalite ve fiyat açısından otel menfaatlerine en uygun olacak şekilde seçmek ve temin etmek, harcanan her kuruşa değerini verebilmek, odaların en mükemmel şekilde olmasına katkıda bulunacak tüm diğer departmanlarla sıkı ve uyumlu bir işbirliği içinde olmak şeklinde sıralanabilir(22).

Kat hizmetleri yöneticisi işletme yönetimi ile sürekli olarak iletişim içinde olmalıdır. Bu iletişim;(23)

- Yakın geçmişte tamamlanan projeleri,
- Yürürlükte olan projeleri,
- İlerisi için planlanan işleri,
- Çözümlemesi gereken problemleri,
- İşletme yöneticisinin yardımcı olabileceği konuları içermelidir.

(21) Grace H.Brigham, Housekeeping for Hotels, Motels, Hospitals Clubs, Schools New York: Ahrens Publishing Comp., 1962, s.11.

(22) Meral Korzay; Bike Kocaoğlu, op.cit., s.2.

(23) Karen Newton, op.cit., s.66.

3.3.2. Kat Hizmetleri Yöneticisinin Personele Karşı Sorumlulukları

Kat hizmetleri yöneticisinin personelle ilgili sorumluluğu, müşteriler eğlenirken, tatil yaparken, onları eğlendiren, rahatlığı ve temizliği için çalışan personel, yöneticinin en önemli sorumluluğu olmalıdır.

Her otelin kendine has bir sistemi olabilir. Zira her otelin yapısı kullandığı malzeme ve odaları aynı değildir. En geçerli sistem bulup yerleştirmek bu sistemi bir program dahilinde yürüterek odaların en süratli, tertemiz ve mükemmel bir biçimde personeline hazırlamak kat hizmetleri yöneticisinin önde gelen sorumluluklarından biridir. Bu işlevleri yerine getirirken de personelin bilek ve beden gücü ile çalıştığını gözönüne alarak onlara iyi ve huzurlu çalışma şartları yaratmayı, iyi yapılan işi takdir etmeyi ve onların üzerinden ilgi ve dikkatini eksik etmemeyi unutmamalıdır. Kat hizmetleri yöneticisi temiz ve tertipli giyinişi ölçülü ve nazik davranışları iş disiplini ve güler yüzü ile personeline daima örnek olmalıdır(24).

Kat hizmetleri yöneticisi personelle olan ilişkilerinde şunlara dikkat etmelidir(25);

- Eleştirilerini yaparken övgü ile yumuşatmalı,
- Personeli sık sık övmeli, takdir etmeye çalışmalıdır,
- Personele daima isimleriyle hitap edilmelidir.
- Personele daima bilgi verilmelidir, haberleşme tablosu bunun için idealdir.
- Kat hizmetleri ödülleri tesis edilmelidir. Örneğin; "ayın başarılı çalışan tablosu" şeklinde programlar yapılmalı. Çeşitli ödüller verilmelidir.
- Görevliye işi gösterirken ve ilk kez yaparken sabırlı olunmalı, en doğru şeklini öğrenene kadar yardımcı olunmalıdır.

(24) Meral Korzay; Bike Kocaoğlu, op.cit., s.3.

(25) Karen Newton, op.cit., s.65-66.

Sonuç olarak denilebilir ki, personele huzurlu, güvenli ve anlayışlı bir çalışma ortamı sunmak çalışanın moral gücünü çok olumlu yönde etkileyecektir. Her departman için geçerli olan bu sıcaklık ve ilgi kat hizmetleri departmanında biraz daha önem kazanır. Yönetici zaman zaman onların sorunlarına da değinmek ve dertlerine çözüm aramakla karşılıklı gelişecek diyaloga zemin hazırlayacaktır. En son olarak da personelin geçim sıkıntısı içinde olması aynı şekilde çalışma verimini olumsuz etkileyeceğinden enflasyon ve ekonomik şartlar gözönüne alınarak maaş sistemi tatminkar hale getirilmelidir(26).

Personel, üstünün hoşnut olmayacağından korktuğu için onunla iletişime girmekten çekinir. Bunu bilerek, personele açık kapı bırakmak yararlı olacaktır. Personel ile bilgi alış-verişi sağlamak, onun ne istediğini ne söylemeye çalıştığını anlamak ve doğru düşünme yöntemini öğretmek için, kat hizmetleri yöneticisinin iyi bir dinleyici olması gereklidir.

Personele öncelikle güven aşılama ve sürekli aralıklarla ona dostça yaklaşarak yaptığı işi kontrol etmek personelin verimliliğini artıracaktır. İşyerinin başarısı için çok önemli bir rol oynadıklarını anlayan teşvik edilmiş kat hizmetleri personeli daha temiz, güvenli ve zevkli bir ortam yaratacaklardır. Diğer bir ifadeyle, personeli önce eğitmek, sonra teşvik etmek, kendilerinin ne yaptıkları için departman ve otel için ne kadar önemli olduğunu sık sık hatırlatmak, işinden gurur duymayı ve iftihar etmeyi sağlamak, morallerini yüksek tutacak tedbirleri almak, personelin birbirleriyle olan ilişkilerinde uyum sağlamak, sevgi ve saygı temelini çok iyi organize etmek kat hizmetleri yöneticisinin personeline karşı ana sorumluluklarıdır.

(26) Peruz Berberyan, Gezi Oteli Taksim/İstanbul Kat Hizmetleri Yöneticisi Kaynak; Meral Korzay; Bike Kocaoğlu, op.cit., s.18.

3.3.3. Kat Hizmetleri Yöneticisinin Müşteriye Karşı Sorumlulukları

Otele gelen müşterilerin ana amaçları gece konaklamaya dayanır. Günümüzde artan iş hayatı sonucunda sık seyahat etme mecburiyetleri ve aşırı yorgunluklar nedeni ile dinlenmenin çok önem kazandığı bu devirde, müşteri konakladığı yerde kesinlikle evinin özlemini duymaksızın en rahat bir şekilde kalmak ister. Zamanı çok kısıtlı ve değerlidir. Her isteğinin en süratli bir şekilde yerine getirilmesini ister. Müşteri (misafir=quest) ister bir gece, ister çok daha uzun süreli kalsın; aynı temizlik, aynı itina, aynı konfor ve aynı ilgiyi görmek ister. Arzu ettiği bu temizliği, konforu ve ilgiyi müşteriye sağlamak kat hizmetleri yöneticisinin (executive housekeeper) sorumluluğundadır. Bu sorumluluğu yerine getirebilmesi için ilk şart kadrosunda çalışan personelini en iyi şekilde hizmet verebilecek tarzda yönlendirmektir.

Müşteri ile kat hizmetleri yöneticisinden daha fazla temas halinde olan bu personelin önemi büyüktür. Dolayısıyla bu personelin kat hizmetleri yöneticisi tarafından çok iyi bir şekilde eğitilmesi ve kontrol edilmesi gereklidir. Personel ne denli profesyonel olursa olsun kontrolü şarttır. Ufak bir dikkatsizlik, dalgınlık ya da ihmal neticesi olabilecek olaylar ancak sıkı ve devamlı kontrol ile önlenabilir. Müşterinin en çok üzerinde durabileceği noktalardan bir tanesinde odada mevcut olan techizat'ın aksaksız olarak çalışmasıdır. Duşu akmayan, sifonu çalışmayan, prizinden elektrik akımı kaçıran ya da radyosu çalışmayan bir oda düşünülemez. Bütün bunların yanısıra personele, müşteriye gülyüz göstermesi ve daima nazik davranması gerektiğinde kat hizmetlileri yöneticisi tarafından öğretilmelidir(27).

Amerikan otelciliği misafirin rahatlığının sağlanması bir kuruluşun başarısı için gerekli olduğunu savunur. İnsanlar gerçekte yapmak istedikleri şeyi, yapmak istedikleri zamanda yapmak isterler ve de onu elde edecekleri en yakın yere giderler. Bu nedenle, kat hizmetleri yöneticisi misafirleri mutlu kılmada ve yeniden gelmeleri için cesaretlendirmede

(27) Meral Korzay; Bike Kocaoğlu, Kat Hizmetleri Semineri, op.cit., s.3.

önemli bir rol oynar.

Tüm çalışanlar müşterilerin (misafirlerin = guests) onları o yerde ve işte kalmalarını sağlayan ve ücretlerini ödeyen en önemli kişiler olduklarını anlamalıdır. Konuk severlik gerektiren işlerdeki her kuruluş, misafirlerine ön kapıdaki ilk karşılaşma anından, son güle güle anına kadar nazik olma zorunluluğunu personeline öğretmelidir.

Yol kenarlarına yapıştırılan dikkat çekici ilanlar renkli magazin reklamları ilginç radyo ve televizyon sunuşları insanları bir yere bir kereliğine gitmeye ikna edebilir. Fakat onların aynı otele bir daha gelişleri odaların durumuna, yiyeceklerin kalitesine ve tüm çalışanların genel davranışlarına bağlıdır. Yalnızca dikkatsiz, düzensiz veya kaba bir personel tarafından verilmiş kötü intiba, en pahalı reklamı etkisiz hale getirebilir. Böyle bir fikir oluştuğunda ise onu gidermek oldukça güçtür.

Ayrıca pek çok yalnız seyahat eden kadın misafirler kalacakları oteli, özellikle, özenle seçerler. Onara güvende olduklarını ve kendilerini evlerindeymiş gibi hissetmelerini sağlamak, yardımcı olmakla, bir sonraki seyahatlerinde de aynı oteli seçmesi ve arkadaşlarına anlatması ve onların da otele gelmelerini sağlamak için en iyi kartvizit verilmiş olunur.

Müşterinin herhangi bir nedenden dolayı hastalandığı veya bir sorunu olduğu durumlarda, doğal olarak, kat hizmetleri yöneticisinin mümkün olan tüm yardımı yapması beklenir. Buz ve sıcak su torbaları ve çeşitli hastane teçhizatı doktor veya hemşire tarafından talep edildiği durumlarda, hastalıklarda kullanılmak üzere, hazır olmalıdır. Ayrıca çocuk bakıcılığı, terzilik, v.s. gibi bu departmanın yapabileceğinin listesi sınırsız olarak uzatılabilir. Buradaki önemli husus, konukların ihtiyaçlarının çabuk ve yeterli bir şekilde karşılanması gereğidir(28).

(28) Grace H.Brigham, Housekeeping for Hotels, Hospitals, Schools, op.cit., s.14-16.

Konukların güvenliğini sağlanması, kat hizmetleri yöneticisinin, müşteriye karşı sorumluluğunun belkide başında yer alır.

Konaklama işletmelerinde suç tipik olarak malların çalınması olarak yer alır. Bu nedenle misafir güvenliği tüm yöneticilerin temel bilgi alanlarından biridir. Bu çerçevede içinde GÜVENLİK bireyin hayat ve malının kazaya uğramasını korumasının yanısıra, malın hırsızlığa ve tahribata karşı da korunmasını ifade eder. Kat hizmetleri departmanı misafir odalarının ve ortak alanların temizliğinden sorumlu olduğu için, kat hizmetleri personeli olağan dışı hareket ve durumu güvenliğe bildirerek daha önemli olayların yer almasını önlerler. Misafirin güvenliğini sağlayacak aşamalar şunlardır(29).

1- Güvenlik eğitimi (Security training): Kat hizmetleri personeli güvenliğin önemi açısından bilinçlendirilmeli ve güvenlik ile ilgili işletme politikaları ve işlevlerinin bir kopyası personele dağıtılmalıdır. Personel müşteri güvenliğini dikkate alarak işlevini yapma hususunda eğitilmelidir. Örneğin; müşterileri uyarmak için kaygan yer veya elektrik süpürgesinin kordonunun varlığını belirten panolar asılmalıdır.

2- Bilinçlenmeyi Özendirmek (Encourage awareness): Kat hizmetleri personeli her zaman çevrelerindeki değişikliklere ve olağan olmayan şeylere karşı uyanık ve tetikte bulunmalıdır. Personel güvensiz, emniyetsiz ve olağan olmayan faaliyetleri hemen denetleyicilerine bildirmelidir. Örneğin;

a- Boş valiz (Luage but no contents): Elbise gibi içinde eşya olmayan valiz; çoğu zaman otelden birşey çalmaya niyetli müşteri valizlerini tuğla, eski telefon defterleri ve benzeri alışılmış eşya ile doldurur. Bu gereksiz maddeleri valizlerinden boşaltıp yerine otelden çarşaf, battaniye ve TV parçaları ile doldururlar.

(29) Karen Newton, op.cit., s.25-27.

b- Silahlar (Weapons): Odada görünen herhangi bir silah, çakı, bıçak gibi maddeler

c- Yasal olmayan donanım (Illegal equipment): Yasal olmayan faaliyet unsurlarının örneğin; kumar malzemeleri, uyuşturucu maddeler gibi.

d- Zarar (Tahribat) (Damage): Odaya zarar ile ilgili bir görünüm; örneğin, kırılmış mobilya ve eşyalar, birinin fiziken zarar gördüğünü belirten işaretler (oda duvarına sıçramış kan) bir üst yöneticiye hemen rapor edilmelidir.

e- Kaybolan materyal (Missing items): Ortak olanlardan veya müşteri odasından alınan herhangi bir eşya.

f- Emniyetsiz koşullar (Unsafe Conditions): Odada müşteriye zarar verebilecek kırık eşya, aşınmış elektrik kordonları, eskimiş yırtılmış halı, dökülen boya, kırılmış klozet kapağı gibi koşullara dikkat etmelidir.

3- Belirli zamanlarda toplantılar yapılmalı (Hold periodic meetings): İşletmenin güvenlik bölümü yöneticisi veya piyasadan özel getirtilecek güvenlik uzmanı personel ile iki-üç ayda bir toplanarak müşteri güvenliğinin nasıl sağlanacağını tartışmalıdır.

4- Dış iletişim asgariye indirilmesi (Minimize external communication): Personel hiçbir gazete ve televizyon muhabiri ile otede cereyan eden bir suç hakkında konuşmamalıdır.

5- Ortak alanların güvenliğinin sağlanması (Keep areas secure): Kat hizmetleri personeli kullanılmayan alanların temizliğini bitirdikten sonra kapılarını kapayıp kilitlemekten sorumludur. Bunun yanı sıra emniyetli olmayan alanların mevcudiyetinde o alanların çevresine, personel, bariyerler koyarak misafirlerin emniyetini sağlamalıdır.

Özet olarak diyebiliriz ki, misafiri oluşabilecek tüm güvensizliklerden korumak kat hizmetleri yöneticisinin asli sorumlulukları arasında yer alır. Konukların;

- 1- Misafir - Misafir
- 2- Misafir - Kat görevlisi
- 3- Misafir - Çevre

Zincirinden korumak gerekir. 1. durum için örneğin; bir misafir ya sarhoş ya da kötü niyetli olabilir ve bir başka misafire zarar vermek isteyebilir. 2. durum için ise örneğin; kötü niyetli bir oda görevlisi misafirin odasından birşey çalmak, kullanmak veya zarar verebileceği durumlar için caydırıcı ağır cezalar getirilerek misafirler koruma altına alınmış olunur. 3. durum çevre temizliği sırasında ve eski veya kırık yerlerin belirtilmesi amacıyla levhaların kullanılması ile, müşteri, oluşabilecek çevre kazaları için uyarılmış olunacaktır.

4.BÖLÜM: KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

4.1. KAT HİZMETLERİNDE PERSONEL

4.1.1. Kat Hizmetleri Departmanında Bazı Personel Standartları

Kat hizmetleri departmanı yöneticisi, departmanının yerine getirmekle yükümlü olan tüm görevleri için, alınacak personel adedini önceden saptamak zorundadır. Bunun için ise, yapılacak tüm işler ve bu işlerin yapılabilmesi için bir günde ne kadar saate ihtiyaç olduğu hesaplanarak çalışacak personel sayısının bulunması ve de her bir iş için hangi niteliklere sahip insana ihtiyaç duyulacağı gibi kriterler belirlenerek standart personel sayısı hesaplanır. Standart personelin bir diğer adı da optimal personel sayısıdır.

"Kat hizmetleri departmanın, personelle ilgili ideal durumu, optimal nicelik ve nitelikte personele sahip olmaktır, denilebilir. Burada optimalden maksat, kurum veya işletmenin ihtiyaç ve olanakları yönünden en uygun olanıdır. Örneğin; sayı bakımından çok az veya çok fazla personel, optimalin dışında kaldığı gibi, nitelikler açısından çok düşük kaliteli veya çok üstün kaliteli personel de optimallik kapsamının dışında kalır. Optimal sayıdan düşük personel bulundurmamak için şu hususa dikkat etmek gerekir: İşlerin gerektirdiği miktardaki personel ile sabit sermaye unsurlarının gerektirdiği personel miktarı yeterli olmalıdır. Bunun için şöyle bir orantı kurulabilir"(1).

$$\bullet \frac{\text{İş sayısı}}{\text{İşgören sayısı}} = \text{İşgören başına düşen iş sayısı}$$

(1) Kemal Tosun, Yönetim ve İşletme Politikası, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını No.232, 1990, s.570-571.

- Oda sayısı (sabit sermaye)

$$\frac{\text{Oda sayısı (sabit sermaye)}}{\text{İşgören sayısı}} = \text{İşgören başına düşen oda sayısı}$$

"Kat hizmetlerinde günlük yapılacak işlere doğru sayıda kişiler görevlendirilmediği takdirde eleman fazlalığı veya eksikliği sözkonusu olacaktır. Eleman fazlalığı ve eksikliği, her iki durumda da aşırı harcamalara yol açar ki, bu da otel kârını düşürmektedir. Eleman eksikliği yüzünden standartlara uygun hizmet verilmeyince müşteri kayıpları sözkonusu olacaktır.

Etkin programlamada ilk adım, kat hizmetleri departmanı içinde hangi görev bölümlerinin olduğunu ve hangi bölümlerin otelin doluluğuna göre değişiklik gösterebileceğini belirlemektir.

Öncelikle iş hacmiyle bağlantılı olmayan sabit personel sayısı mevcuttur. Bunlar;

- Kat hizmetleri genel yöneticisi (Executive housekeeper)
- Kat hizmetleri genel yöneticisi yardımcısı (Assistant executive housekeeper)
- Kat şefleri (Floor supervisor)
- Gündüz departman görevlisi (Department Clerk - day shift)
- Akşam Departman görevlisi (Department Clerk-night shift)

Bu görevlerdeki kişilerin, programda, çalışma saatleri genellikle haftada en az 40 saat olarak belirtilir. (Otelin doluluk oranına bağlı olmaksızın) Değişebilir Personel ise; (Otelin doluluk oranına göre değişebilir)

- Gündüz ve öğleden sonra oda görevlileri (Room attendants - day ana afternoon shift)
- Meydancılar (Housemen)
- Denetimciler (Inspectors or Supervisors) vs.

Doğru sayıda personeli belirlemek için kat hizmetleri yöneticisi personel rehberi oluşturur. Oda görevlileri için personel rehberi şu aşamalardan oluşur.

1. Aşama : Otel belli bir doluluk oranına sahipken programa yazılması gereken görevlerin toplam iş saatini belirlemek
2. Aşama : Çalışacak kişilerin sayısını belirlemek
3. Aşama : İş harcamalarını belirlemek

Bu aşamaları şöyle bir örnekle açıklamaya çalışırsak,

250 oda kapasiteli X oteli

Gündüz oda görevlisinin bir odayı temizleme süresi yaklaşık en fazla 30 dakika ise (0.5 saat) (Verimlilik standardı olarak belirlenmiş süre)

Otel doluluğu % 90 ise,

Ertesi gün temizlenecek oda sayısı: 225'dir (Toplam oda sayısının % 90'ı)

$225 \text{ oda} \times 0.5 \text{ saat} = 112.5 \approx 113 \text{ iş saati bulunur}^{(2)}$

Bu iş saati bir personelin günlük çalışma saatine bölüldüğünde ise, o günkü standart personel sayısına ulaşılabilir.

Ancak bu standartlar oda büyüklüğü, yerleşim planları ve otelin bulunduğu yerin iklim koşulları ve temizlik materyal ve donatımına bağlıdır. Önemli olan ana standartların bulunarak global rakkamların saptanabilmesidir. Daha sonra uygulama sürecinde ufak değişiklikler yapılabilir.

(2) Margaret M.Kappa; Aleta Nitschke; patricia B. Schappert, Managing Housekeeping Operations, Michigan: by the Educational Intitute of th American Hotel & Motel Association, 1990 s.72-73.

Ayrıca personel gereksinimleri ülkenin çeşitli yerlerine göre değişir bunun nedeni ise iklim koşulları ve personelin mesleki eğitim düzeyidir. Örneğin, sıcak yörelerde hizmet sürati, soğuk yerlere göre daha düşüktür. O halde yönetici personel sayısını belirlerken bu ve benzeri durumları gözönüne almalıdır.

4.1.2. Kat Hizmetleri Departmanında Personel Tedariki

Otel işletmelerinin temel özelliği, emek-yoğun üretime dayalı bir hizmet olmasıdır. İnsanın, işletmede temel öge olduğunun bilinmesi, otel işletmelerinde yatırım aşamasıyla birlikte düşünülmesini gerekli kılar. İnsangücü planlamasının gerekli olduğunun düşünülmesi, günümüzde önemle üzerinde durulan bir konudur. İşletmeler faaliyete geçmeden önce ihtiyaç duyacakları işgücünün nasıl ve nereden temin edileceğini, nitelikleriyle birlikte önceden saptamak zorundadırlar(3).

Yeni kurulan bir işletmede her göreve, kurulmuş olupta geliştirilip genişletilen işletmelerde yeni açılan görevlere, böyle bir gelişme ve genişlemenin olmadığı durumlarda ise boşalan görevlere atanmaları yapılacak işgören adaylarını bulmak için girişilen eylemler personel tedariki veya personel bulma (Personnel Recruitment) olarak tanımlanır(4).

Diğer bir tanıma göre, personel tedariki, işletmede mesleki yetişkenlik ve iş tecrübelerine göre belirli işlerde çalışacak muhtemel kişilerin aranması ve bu kişilerin işletmede çalışmaya teşvik edilmesi için yapılan işlemler olarak açıklanabilir(5).

Bazı işletmelede, kat hizmetleri departmanı dahil tüm bölüm ve departmanlar, personel bulma üzerinde uzun boylu durmazlar ve bunu gününününe yapılması gerekli bir iş gibi görürler. Buna karşılık iyi örgüt-

(3) Necdet Hacıoğlu, Örgün Turizm Eğitim ve Sorunları, I.Ulusal Turizm Kongresi, 16-18 Kasım 1990, s.1-7.

(4) Cem İnal Aşkın, İşgören, Eskişehir, 1982, s.28.

(5) Ferhat Şenatalar, Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler, İstanbul, Mayıs 1978, s.20

lenmiş işletmeler yıl içinde emekliye ayrılmalar, ölümler, sakatlanmalar olacağını bir takım kestirmelerle önceden hesaplayabilir ve tedbirlerini zamanında alabilirler. Özellikle kilit noktalarındaki iş görenlerin yerlerinin boşalmasını önceden kestirmek çok önemlidir.

İşgören seçiminde ön hazırlıklar tamamlandıktan sonra işletme için gerekli görülen personelin hangi kaynaklardan sağlanacağını saptanmasına gelir.

Personel tedarik kaynakları genellikle işletme içinden ve işletme dışından olmak üzere iç kaynaklar ve dış kaynaklar olarak gruplandırılabilir(6).

• *Personel Tedarikinde İç Kaynaklar*

Personel tedariki sözkonusu olduğunda ilk akla gelen kaynak, boşalan işleri aynı işletmede alt basamakta bulunan işgörenlerin atanmasıdır.

"Nezaretçi ve yönetici kadrolarının doldurulmasında iç kaynaklara yönelmek daha verimli sonuçlar sağlar, zira personel bir süredir işletmededir ve işletme politikası ile aşınadır. Ast ve üstlerini tanır işletmedeki biçimsel (formal) ve biçimsel olmayan (informal) gene mesleki eğitim süreçlerinden geçmiştir. Bununla birlikte "Toplu İş Sözleşmeler" incelendiğinde çoğu konaklama işletmelerinde boşalan kadroların yükseltme kurallarının işletme içinden seçilmesine öncelik tanınmıştır"(7).

Personel seçiminde iç kaynaklara öncelik verilmesi, örgütte çalışanlara yeteneklerine göre yükselme olanağı tanındığından çalışanları isteklendirir. Bu açıdan değerlendirildiğinde iç kaynaklara önem verilmesi bir bakıma sosyal ve insancıl nitelik taşır.

(6) Zeyyat Sabuncuoğlu; Tuncer Toker, *İşletme I-II*, Bursa: Örnek Kitapevi, 1987, s.226.

(7) Hasan Olalı; Meral Korzay, *Otel İşletmeciliği*, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 1993, s.458

İç kaynaklara başvuru dikey ve yatay düzeyde iş değişikliklerine yol açar. Dikey düzeyde bir uygulama varsa yükselme, yatay düzeyde ise iç transfer gerçekleşir. Personel iç kaynaktan sağlanamazsa daha sonra dış kaynaklardan işgörenler araştırılır(8).

Yükselme; bir işgörenin bulunduğu görevden daha çok yetki ve sorumluluk taşıyan üst düzeyde başka bir göreve geçmesidir. Bu yola başvurmak çalışanları isteklendirir, moral ve güven duygusu kazandırır.

İç Transfer; İşletmede bir görev başladığı zaman bu yere aynı düzeyde bir başka elemanın atanması halinde iç transferler sözkonusudur. Aynı işletme içinde bir iş değişikliği sözkonusu olduğunda işletmeye uyum sorunu olmaz.

● *Personel Tedarikinde Dış Kaynaklar*

Dış kaynaklar genellikle basit türdeki işler ve alt örgüt kademele-
rindeki personel gereksinimlerini sağlamak üzere başvurulmaktadır(9).

Üst basamaktaki boşluk iç kaynaklarla doldurulsa bile bu kez alt basamaklarda bir takım boşalmaların olması kaçınılmaz olacaktır.

Özellikle, işletme yeni kuruluyorsa ya da yeni yatırımlar nedeniyle genişleyen, dış kaynaklardan büyük ölçüde işgören sağlamaya yönelcektir. Bunun ötesinde işletmelerde bazı oranlarda özel ya da yüksek öğrenim görmüş yeni elemanlara gereksinim duyulur ki, bunlarda dış kaynaklardan sağlanır.

Personel bulmada yararlanılan dış kaynaklar şunlardır;

- Reklam, duyuru (ilanlar),
- İş ve işçi bulma kurumları,

(8) Zeyyat Sabuncuoğlu, Personel Yönetimi, Bursa, 1985, s.84.

(9) Bintuğ Aytek, İşletme Yönetimi, Ankara, 1983, s.192.

- Tavsiye yoluyla seçim,
- İşletmeye yapılan yazılı ve sözlü müracaatlar,
- İşçi sendikaları,
- Eğitim kuruluşları,
- Diğer kaynaklar.

4.1.3. Personel Seçimi ve İşe Yerleştirilmesi

Personelin seçim kaynakları belirlendikten sonra sıra personelin seçimi ve işe yerleştirilmesindedir.

Seçim süresi, çeşitli kaynaklardan uygun ve yeterli bilgiyi toplama, sınıflama ve analiz etmeyi gerektirir. Bir müracaat formu çoğu kez bir adayın verdiği bilgilerden daha çok şey söyleyebilir. Örneğin bir aday form üzerindeki basit soruları tam anlayamamışsa yönetici onun işi öğrenmeye muvaffak olup olmayacağı konusunda tereddüt etmesinde haklı olabilir.

Müracaat formu genellikle adayların ön elemeyi geçirmeye ve geride yönetimin görüşme için ilgilendiği kişileri bırakmaya yardım eder.

Görüşmenin başlangıcında ise, görüşmecinin formdaki belirsiz bilgileri açığa kavuşturması gerekir. Görüşmeci, adayı iş ve işletme hakkında bilgi sahibi yapmayı isteyecektir. Bu karşılıklı bilgi alışverişi, görüşmecilerin adaylar hakkında hüküm vermesine yardım edecektir.

Aday işe kabul edildikten sonra o, artık işletmenin bir personeli pozisyonundadır. Bu personelin işi, çalışma arkadaşları hususundaki ilk izlenimi ise çok önemlidir. O halde personel işe kabul edildiği zaman; yapılan iş, muhtelif sosyal tesisler, otel departmanları vb. gibi hakkında kendisine izahat vermek ve tanışma merasimi düzenlemek faydalıdır.

Bu bölüm için izlenebilecek süreci şöyle özetleyebiliriz(10).

- Personelin işe alıştırılmasında en ideal yol, personelin kendini evinde hissetmesini sağlamaktır.
- İşletmeyi diğer işletmelerden ayıran unsurlar açıklanmalı ve müşteriye hitap etme lisanı öğretilmelidir.
- Personelin gösterilen işin aynısını yapamadığında veya kendisinden istenilen, beklentileri anlamadığı durumlarda ona sabırla izah edilmelidir.
- İyi yapılan hizmetler için personeli övmeyi unutmamak gerekir.
- Personelden ufak, önemli olmayan konularda fikirler alınmalıdır. Eğer fikirleri iyi bulunursa bilahare önemli konularda fikir teatisinde bulunulmalıdır.
- Emir kumanda zincirinde disiplinli olunmalıdır. Fakat bu disiplin kaba ve sert olma anlamını taşımamalıdır. Kendisini men edilen davranışlardan dolayı nedeniyle açıklama yapılmalıdır.

Konaklama endüstrisinde en fazla personel istihdam edilen kat hizmetleri ve yiyecek-içecek hizmetleri için her otel/motel benzeri otelleri örnek alarak standart iş yapma sürelerini saat olarak belirleyip yakinen kontrol ederse personel verimliliği yüksek olabilir. Aksi halde ya devamlı atıl personel gücü veya eksik personelle kalitesiz hizmet sunmak zorunluluğu doğar.

(10) Hasan Olalı; Meral Korzay, op.cit., s.461-462.

Personelin yüksek verimliliği sağlamasına yardımcı olacak ana hatlar şöyle özetlenebilir:

- Personel, yeteneği, ilgisi, kapasitesi ile uyumlu olarak işe alınmalıdır.
- Personel, işi ile kişiliğini özdeşleştirmeli ve işinden gurur duymalıdır.
- Personel, işinin ne olduğunu bilmelidir.
- Personel, işini nasıl yapacağını bilmelidir.
- Personel her zaman için işini ne denli iyi yapabildiğini de bilmelidir.
- Personel üstünün kim olduğunu bilmelidir.
- Personelin üstüne güveni olmalıdır.
- Personel ücretinin ne olduğunu ve ücretinin belirtilen düzeyde olmasının nedenini de bilmelidir.
- Personel işinden maddi tatminin yanısıra manevi tatminde elde etmelidir.

4.1.4. Personelin İşyerinde Kalmasının Sağlanması

Turizm endüstrisi diğer sektör ve endüstrilerle kıyaslanamayacak kadar büyük ölçüde insan gücüne ihtiyaç gösterir. Diğer endüstri alanlarında teknoloji ve yenilikler (makinalaşma, otomasyon) kolayca gerçekleştirilir. Fakat turizm sistemindeki hizmetleri üreten esas faktör insangücüdür. Bu yılın 365 gününün her saatinde çalışan insan gücüdür. Buradaki insangücünün elindeki kaynakları en verimli bir şekilde kullanarak yüksek kalitede ve düşük maliyetle hizmet vermesi beklenir. Bu sistemden hareketle dinamik bir süreç olan otel işletmeciliğinde, hizmeti üreten ve sunan temel unsur olan insan gücüne gereken önem verilmelidir. Zira otel işletmelerinde arz ve talep özellikleri diğer işletmelere göre farklılık gösterir(11).

(11) Claude Kaspar, Rexuirements of Higher Level Education in Tourism. AIEST, Volume 31, St. Gall (Swiss) 1990, s.21-27.

Diğer işletmelerde personel seçiminde ve işyerinde kalmasında en önemli etken insan-makina ilişkisi yeteneğine sahip olabilecek kişiler seçilirken, otel işletmelerinde insan-insan ilişkisi yeteneği önem arzeder. Bu işletmeler insan için insan tarafından verilen hizmetleri gerektirir.

Böyle zor bir görevi yerine getirebilen, başarılı personelin işletmede kalmasının sağlanması için alınan bazı önlemler şunlardır(12);

- İş koşulları, sağlanan üniformalar, sigara içme müsaadesi, personel yemekleri personeli işe bağlayan ve iten faktörlerdir.
- Ücret, personeli bir işyerinde tutan en önemli faktördür. Adil ücret politikasının tesisi zorunludur.
- Tanıma: Personelin ast ve üstü tarafından ilgi ile tanınmasıdır.
- İş güvencesi: Personel gelecekle ilgili planları bulunduğu oranda iş güvencesi artar ve işin geçici olmadığı kanaati yaygınlaşır.
- Eğer grup sigortası, emeklilik planları, bayram ikramiyeleri veya buna benzer faaliyetlerin, varsa tümünü her personele açıkça anlatılmalıdır.
- Personel müşteri önünde methedilir ve personelin yokluğunda müşterilerden alınan olumlu tenkitlerde kendisine iletilir.
- Grup çalışması vurgulanmalıdır. Bu benim işim değil, senin işin diyalogunun oluşmaması için ortam hazırlanmalıdır.
- Kâra katılım personeli işe bağlar.
- Personeli işten çıkarmadan önce mevcut adaylarla işin ne derece verimli yürütülebileceği düşünülmelidir.

(12) Hasan Olalı; Meral Korzay, op.cit., s.462.

4.1.5. Personelin İşine Son Verilmesi

Bir otelin şöhreti için zararlı olan bazı suç ve kusurlar vardır. Ahlaksızlık, sarhoşluk, hırsızlık gibi suçlar otelin içinde yapıldığı takdirde derhal işten çıkarılmayı gerektirir.

Bazen, hizmetlinin suçu ufak birşey olabilir ve o güne kadar tav- rı ve hareketleriyle patronlarını memnun etmiş bir kimsenin suçunun affe- dilmesi mümkündür. Şu halde kat hizmetleri yöneticisi bahis konusu olan hizmetliyi çağırıp diğer işçilerden uzak bir yerde kendisiyle konuşursa problem ekseriya halledilebilir. Kabahatli bir kimseye ikinci bir şans veril- melidir. Kat hizmetleri yöneticisi böyle bir kimseyi hiçbir zaman bir öfke ve asabiyet anında işinden atmamalıdır.

Yukarıda anlatılmış olan durumları tekrarlayan ya da işlemiş olduğu suç affedilmeyecek bir suç ise böyle kimselerin işine derhal son verilmelidir(13).

Özetleyecek olursak, zihinsel ve soyut nitelikleri bakımından uygun olmayanları işe almak hem adaletsizliklere neden olur hem de başka- larına kötü bir örnek oluşturur. Bu gibi kişileri işletmeden uzaklaştırmak bazen, yüksek medeni cesareti gerektirecek yönetsel bir iş durumuna gelir. Kuruluşun geleceğini düşünen bir yönetici ise böyle bir yürekliliğe sahip olmalıdır(14).

4.2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA PERSONEL DEVRİ, NEDEN- LERİ VE ALINMASI GEREKEN TEDBİRLER

4.2.1. Kat Hizmetleri Depratmnanında Personel Devri

Personel devri; çalışanların bir kuruluşun kadrosunda istihdam

(13) Yaşar Karagöz, Bölüm Teknolojisi Kat, op.cit. s.10.

(14) Kemal Tosun, İşletme Yönetimi, İstanbul, İ.Ü.İ.F.Yayın No: 186, 1987, s.250.

edildikten sonra herhangi bir nedenle ayrılmalarını veya kuruluştan uzaklaştırılmalarını ifade eder.

Kat hizmetlerine, belirli faaliyet dönemi içinde, giren çıkan personel sayısı bir oran olarak ifade edilebilir. Departman için insan gücü ihtiyacı saptanırken, yani personel standartları belirlenirken, personel devir oranında hesaplanması, gerçekçi olarak bilinmesi gerekir.

Kat hizmetlerinde personel devri oranı; belirli bir dönemde departmandan ayrılanlar ile departmanda mevcut ortalama personel sayısı arasındaki orandır. Bu oran aşağıdaki formül ile de belirtilebilir.

$$\text{Personel Devir Oranı \%} = \frac{\text{İşten ayrılanların toplamı}}{\text{Mevcut personel sayısı}} \times 100$$

Bu formül aylık, üç aylık, altı aylık veya yıllık gibi belirli dönemler için uygulanabilir.

Personel devri, kat hizmetlerinde, özellikle belirli bir tecrübe ve ustalık gerektiren işlerde arzu edilmeyen bir durum meydana getirir. Çünkü; ayrılan her tecrübeli personelin departman için yetiştirme ve kalifiye hale gelmesinin masrafları ile acemilik devresinde yapmış olduğu hatalarının bir maliyeti vardır.

Ayrıca tecrübeli bir kişinin yerine işe alınacak tecrübesiz bir kişinin işe alınması esnasında yapacağı hatalara ek olarak tecrübesizliğin vermiş olduğu verim düşüklüğü de ilave edilirse, personel devrinin kat hizmetleri departmanına dolayısıyla otel işletmesine ne ölçüde zararlı olduğu ortaya çıkar.

Öte yandan, personel devri, kat hizmetleri departmanının başarı derecesinin göstergesi sayılabilir. Personel devir oranının yüksek olduğu durumlarda iyi bir seçme, değerlendirme, işe yerleştirme ve işte kalmasını sağ-

lama sisteminin olmadığını ortaya çıkardığı gibi tatminkar bir ücretleme ve terfi sisteminin bulunmadığı veya bu konularda bazı haksızlıkların yapılmış olduğu sonucu çıkarılabilecektir.

4.2.2. Kat Hizmetleri Departmanında Personel Devrinin Nedenleri

Teknolojinin geliştiği ülkelerdeki konaklama endüstrisindeki iş devrinin yüksekliği yalnızlığa ve monoton çalışma koşullarına itilmiş işçi grubunun bu endüstride dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu durumda bir yönetim otoritesi krizi ortaya çıkmaktadır.

Yönetici 3 ayrı tip işçi baskısı ile karşı karşıya kalmaktadır(15).

Birincisi; Frederick Taylor'un sisteminde verimliliği gerçekleştiren işçi kitlesinin okuma yazma düzeyi düşük, çoğunun göçmen işçi ve sosyal güvenleri olmayan kişilerden oluşmasına karşın bugünkü ABD İşçi kitlesinin hepsinin okuma-yazması ve sosyal iş güvencelerinin de hükümet tarafından karşılanması, işçiyi daha bağımsız ve düşünerek yapacağı işten tatmin olmaya itmektedir.

İkincisi; bağımsız ve belirli eğitim düzeyine ulaşmış olan işçiler basit işlere "aptal işler" diye bakmakta onları manasız ve tatminsiz bulmaktadır.

Üçüncü; gerek sosyal gelişmelerin gerekse firmaların finansal yapılarındaki değişiklikler "özel mülkiyet" anlayışını değiştirmiş ve büyük şirketlerin oluşması ile yönetimin otoritesi akılcı etkinliğini kaybetmiştir. Dolayısı ile yeni yönetici-personel ilişkileri doğmuştur.

Bu paralelde teorik ve ampirik bazı çalışmaları olan Maslow'un gereksinme teorisine göre fizyolojik gereksinmelerin yanısıra diğer bencil ve sosyal gereksinmeler de kamçılanarak üretim arttırılabilir.

(15) Hasan Olalı; Meral Korzay, op.cit., s.184.

Diğer taraftan genel iş koşullarının personel devrine etkisi oldukça fazladır. Örneğin; çalışma koşullarının kötü oluşu amirlerin genel olarak emrinde çalışanlara karşı tutum ve davranışları personel devrini etkileyen genel işyeri koşullarından sayılabilir(16).

Personel devrinin diğer sebepleri arasında, dahayüksek ücret alma arzusu veya yeni bir kariyer edinme, motivasyonsuzluk, kendini saygın ve önemli bir iş yapıyormuş gibi görememe, üstleri ile iş arkadaşlarıyla uyumsuzluk sayılabilir. Departmanından memnun kalmamış işçiler diğer personellerin de verimliliğini etkilerler. Bu iyi niyetin çevreye faydası kötü niyetin çevreye zararı anlamındadır. Çoğu zaman bir işçinin ayrılmasından sonra başka işçilerin de ayrıldığı görülmüştür. Personelin işten ayrılma nedenlerini iyi anlamak gerekir. Bunun için "çıkış mülakatları" yapılabilir. Bu mülakatların sonuçlarından elde edilen bilgiler göreceli olarak değerlendirilmelidir.

Yukarıda sayılan nedenlerden başka personelin ayrılmasına neden olan diğer faktörler şunlardır;

- Personel devrinin sıklığı dolayısıyla, ekipteki tecrübeli elemanlar sürekli olarak yeni gelen tecrübesiz elemanların yükünü kısmen hissetmeleri sonuçta bıkkınlığa neden olmuştur.
- İş yükünün eşit dağıtılmamış olması,
- Ücretlerin adil dağıtılmaması,
- Çalışma saatlerinden memnun olmama,
- Kötü çalışma koşulları,
- Yönetimin yetersiz eğitim vermesi buna karşılık personelden herşeyi biliyormuş gibi davranmasını beklemesi,
- Disiplinsiz davranışların artışı ve olumsuz tavırlar,
- Yapılan işteki verimliliğin ve iş kalitesinin azalması, vb. gibi(17).

(16) Erol Eren, İşletme Örgütleri Açısından Yönetim Psikolojisi, İstanbul: İ.Ü.İşletme Fakültesi, 1979, s.233.

(17) Margaret M.Kappa; Aleta Nitschke; Patricia B.Schappert, op.cit., s.50-51.

4.2.3. *Kat Hizmetleri Departmanında Personel Devrini Azaltmak İçin Alınması Gerekli Olan Tedbirler*

Tüm uygulamalarda amaç personelin fizyolojik ve sosyal gereksinmelerini karşılayarak kendilerini daha verimli çalışmalarını için güdülemektir. Bunun için ise şunlar önerilebilir;

- Personele olgun kişi muamelesi yapmak,
- Her düzeydeki personele karar verme mekanizmasında katkıda bulunabilmesi için fırsat tanımak,
- Ağır disiplin yerine kişisel sorumluluğun olmasını sağlamak,
- Oto kontrol mekanizmasını uygulamak,
- Adil ücret, sosyal haklar, personel sağlığı ve korunmasına ilişkin olarak alınacak etkin önlemler,
- Sürekli aralıklarla verilebilecek eğitim ve motivasyon teşvik tedbirleri almak.
- İyi yapılan işleri ödüllendirmek,
- Personelin sorunlarını anlatmasına, şikayetlerini dile getirmesine fırsat vermek,
- Personel-amir ilişkisinde saygı çerçevesi içinde bir dost diyalogu kurmak vb. gibi.

Ayrıca, personel devrini azaltabilmenin birinci yolu, personel seçiminde çok titiz davranmaktır(18). Personelin işletmeden ayrılma oranının belli ve nispeten sabit bir orana indirilmesi kat hizmetleri departmanının personel standartları hesabını yaparken her zaman için tutarlı olması gereklidir(19).

(18) İbid, s.52.

(19) Ferhat Şenatalar, op.cit., s.103.

4.3. KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONUNDA YARDIMCI DİĞER HUSUSLAR

Otel işletmelerinde gerek hizmet sunmada gerekse fonksiyonların yerine getirilmesinde büyük ölçüde insan gücünden yararlanılır. Hizmetlerin yürütülmesinde ve müşterilerin psikolojik tatminlerin sağlanmasında insanın rolü ve önemi büyüktür.

Otomasyonun girebileceği alanlar, otel işletmelerinin bazı departmanlarında, sınırlı olup örneğin yatakların yapımı, yemeklerin hazırlanması ve servisi, müşterilerin karşılanması gibi büyük ölçüde insan gücünden yararlanılmaktadır. Zaten, değişik meslek gruplarına ait olan müşteriler yoğun iş hayatının ve teknolojinin getirdiği otomasyondan bir parça uzaklaştıklarında seçtiği otelde sıcak insan ilişkisi ile karşılaşmak istemeleri, otel işletmesini aynı zamanda sosyal bir kuruluş haline getirecektir. Bu nedenle, otel işletmeleri, ancak, emek-yoğun olma özelliğini korumaktadırlar.

Otel işletmesinin genelinde ve kat hizmetleri departmanında yapılan işler kişisel hizmete dayanmaktadır. O halde kat hizmetlerinin dolayısıyla otelin başarısı genelde personelin özelliğine ve onun belli bir işi nasıl yaptığına bağlıdır.

Hizmet üretimi için talep edilen becerikli ve bilgili işgücünü yetiştirmek için hangi vasıftaki insanın gerekli olduğunu bilmek kadar işin gerektirdiği yetenekleri kazandırmak için neleri ve ne boyutta vermek gerektiğini saptamak da çok önemlidir.

"Yönetim insanlara işgördürme sanatıdır". Bir yöneticinin bu sanatta başarılı olabilmesi gerekli ortamı hazırlamasına bağlıdır. Bu da sırasıyla şöyledir;

- Yönetici, işgörenleri ve personeli iyi tanımalıdır.
- Personele işiyle ilgili gerekli mesleki eğitim verilmelidir.
- Personele disiplin kazandırılmalıdır.
- Personeli motive etmelidir.

4.3.1. Yöneticinin İşgörenleri ve Personeli İyi Tanıma Zorunluluğu

Yönetimin işgörenleri ve personeli iyi tanımasının birçok yararları vardır. Bunlar özet olarak şöyledir(20).

- a) İşlerin gereği gibi ifa edilmemesinin gerçek nedenleri kolayca ortaya konabilir ve böylece tesirli bir kontrol sistemi kurulabilir.
- b) Kimin, ne zaman, nerede ve nasıl bir eğitim programına tâbi tutulması gerektiği kolayca saptanabilir.
- c) İyi bir teşvik (motivasyon) sistemi ve dolayısıyla etkin bir ödüllendirme ve cezalandırma mekanizmasının kurulması kolaydır.
- d) İşgörenleri en verimli olabilecekleri iş ve mevkilerde çalıştırmak mümkün olur. Bu ayrıca onların moralini yükseltici bir rolde oynar.
- e) İşgörelere tahsis olunacak araçlar ile onları çalıştırma yöntem ve ilkeleri ve onlara dağıtılabilecek yetki ve sorumlulukların derecesi daha isabetli ve verimli bir biçimde belirlenebilir.

Teknisyenin maddeyi ve makinaları tanınması ne kadar lüzumlu ise yöneticinin de insanı dolayısıyla personelinin tanıması, en az o kadar gerekli ve yararlıdır. Mühendisın yapacağı bir hatanın büyük madde ve can kaybına sebep olabileceğinden kimse şüphe etmez. Fakat yöneticinin işleyeceği bir hatanın, daha da büyük israf ve kayıplara sebep olabileceği aynı kolaylıkla kabul olunmaz. Bunun nedeni, yöneticinin gerçek fonksiyonlar-

(20) Kemal Tosun, Yönetim ve İşletme Politikası, op.cit., s.816.

nın henüz iyice kavranamamış olmasıdır. Oysa, yönetici insan aracılığıyla işgören, amaçlara onun gücü ve çabasıyla ulaşan kişidir. Bazı yazarlar tarafından, yöneticinin hammaddesi insan olan bir mühendis olduğu söylenir. Bu nedenle yöneticiliğin, bir tür beşeri mühendislik (human engineering) anlamı da taşıdığı kabul edilir.

4.3.2. *Kat Hizmetleri Personelinin Eğitimi ve Gelişimi*

Klasik yöneticilikte, bina, makine, çeşitli araç ve gereçler ile işyerinin ısı, ışık, havalandırma gibi fiziksel (maddesel) koşullarını yerine getiren bir yönetici personeline verimli ve etkili iş gördüreceği inancı egemendi. Teknolojik gelişmelerin sağladığı olanaklar arttıkça bunların oransal önemi azalmış, onun yerine insan unsuru dikkati çekmeğe ve ön plana geçmeğe başlamıştır. Bunun sonucu olarak işgörenleri eğitmek, onları iyi bir öğrenimden geçirmek ve böylece bilgi ve yeteneklerini arttırmak gibi çabalar ortaya çıkmıştır(21).

Eğer eğitime gereken önem verilmez ise, bunun sonucu olarak çeşitli verimsizlikler, israf ve kayıplarla başbaşa kalınır. Bu nedenle ister işbaşında ister onun dışında olsun, tüm departmanlarda olduğu gibi kat hizmetleri departmanında da, en acil sorun personeli işin gerektirdiği biçim ve ölçüde eğitmek ve bunun için hiçbir giderden kaçınmamayı öğrenmek ve bunu bir plan ve bütçeleme konusu yapmaktır.

Diğer bir ifadeyle, çalışanlar (işçiler) konuk ağırlama sektörünün en önemli unsurlarıdır, onlar olmadan hiçbir faaliyet gerçekleştirilemez. Yönetim, bu denli önemli olan bu kesimin işlerini daha iyi yapabilmeleri için gerek duydukları eğitimi onlara vermelidir. Eğitim özellikle çok faal bir bölüm olan kat hizmetleri departmanı için çok önemlidir. İyi bir eğitim programı hazırlanır ve doğru (istenilen) şekilde motive edilirlerse daha başarılı personel olurlar. Bu eğitim işini kat hizmetleri yöneticisinin

(21) İbid s.522-523.

yüklenmesine gerek yoktur. Onun görevi; bölümdeki eğitim programlarının devamlılığını sağlamaktır(22).

Eğitimi kimin üstleneceği, otelin büyüklüğüne ve idare şekline göre değişmektedir. Fakat öncelikle kat hizmetleri yöneticisi iyi bir eğitimi olmalıdır. Bir iş idaresi analisti şöyle der: Öğretici düşünceli olabilirse öğrenci başarılı olabilir"(23). Personeli yetiştirme işini, kişilere yalnızca bazı bilgi ve becerileri öğretme gibi dar anlamda almak yanlıştır. Eğitim, temel olarak, insanın düşünsel yapısı ile onun yapıtı olan davranışlarını etkilediği ölçüde bir anlam taşır(24).

Konaklama işletmelerinin yapısal özelliği eğitimin önemini diğer işletmelerden daha önemli kılmaktadır. Çünkü konaklama personeli sürekli olarak kamu tarafından denetlenmektedir ve müşteri ile devamlı yüzyüze iletişim halindedir. Yüzdeler itibarı ile konaklama işletmelerindeki insan-gücü dağılımı etüd edildiğinde;(25).

İdari personelin	3.7	
Önbüro personelinin	10.3	
Servis personelinin	19.3	
Kat hizmetler personelinin	26.8	
Restoran personelinin	34.1	17.4 Servis
		16.7 Mutfak
Bakım ve onarım personelinin	5.8	

pay oluşturduğu görülür.

Konaklama işletmelerinde departmanlararası insan gücü incelendiğinde kat hizmetleri personelinin görevi en iyi temizlik, düzen, bakım, dekorasyon gibi hizmetleri vermek olduğuna göre, bunları başarabilmesi

(22) Margaret M.Kappa; Aleta Nitschke; Patricia B.Shapper, op.cit., s.65.

(23) Sezer Arın, Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri, Ankara: T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları: 56, 1984, s.96-97.

(24) Kemal Tosun, İşletme Yönetimi, op.cit., s.66.

(25) Hasan Olalı; Meral Korzay, Otel İşletmeciliği op.cit., s.417.

için yöneticinin personeline doğru eğitimi vermesi gerekir. Bunun için dört aşamalı şöyle bir yönetim izlenebilir(26).

- 1- Eğitmek için hazır olmak,
- 2- Eğitimin başlatılması ve yönetilmesini sağlamak,
- 3- Denemelerde yardımcı olmak,
- 4- Kontrol edip, takip etmek.

1. Eğitici konumundaki kişiler (Bu eğitici bazen kat hizmetleri yöneticisi bazen denetimci bazen de dışarıdan getirilen bir eğitimci olabilir) eğitime başlamadan evvel eğitimin amacını, neler öğretileceği yani eğitim programını yazmalıdırlar. Aksi takdirde, kimi zaman, önemli detaylar unutulabilir. Bu eğitim programı standartlarla % 100 uygunluk içinde olmalı ve eğitim döneminin (training session) başında işgörenlere anlatılmalıdır. Bu durum şöylece özetlenebilir.

- Öğretilecek konular adım adım yazılmalıdır.
- Eğitim yöntemlerinin ne olacağına karar verilmelidir. Mümkün olduğu kadar, öğretilmek istenen işler gösterilerek, uygulamalı olarak ve görsel araçlardan yararlanarak öğretilmelidir.
- Eğitim süresi saptanmalıdır.
- Eğitimin yapılacağı yer belirlenmelidir (Eğitim saatleri oteldeki günlük faaliyetleri bozmayacak şekilde ayarlanmalıdır)

2. Eğitime hazırlık aşamasından sonra sıra eğitimin başlamasına gelmektedir.

- Eğitim alacak kişileri olaya hazırlarken eğitimin neden önemli olduğu, işle bağlantısının ne olduğu ve bundan nasıl yarar sağlayacakları belirtilir.

(26) Margaret M.Kappa; Aleta Nitschke; Patricia B. Schappert, op.cit.s.69-71.

- Her bir aşmada ne yapacakları ve herbirinin neden önemli olduğu anlatılır.
- Yapacakları işler kendilerine gösterilir. Dinlemekten daha çok görerek öğrenme yoluna gidilmelidir. Açıklamaları veya gösterilenler anlamadıklarında soru sormaları için cesaret verilmelidir.
- İşle ilgili özel terimleri kullanmak yerine çalışanların anlayabilecekleri terimler kullanılmalıdır. Teknik terimler işe yeni başlayanlara yabancı dil gibi gelecektir.
- İşe yeni başlayanların birçok şeyi ilk kez gördüğünü ve duyduğunu hatırdan çıkarmadan, yavaş yavaş ilerlenmelidir. Herşey bıkmadan, sıkılmadan dikkatle gösterilmeli, açıklanmalıdır.
- Sık sık tekrarlar yapılmalıdır. Konu bitiminde anlaşılıp anlaşılmadığıyla ilgili olarak sorular sorulmalıdır.

"Dersin amacı, kat hizmetlerinde yararlanılan araç ve gereçlerin kolay ya da daha az emekle nasıl kullanılacağı, temizliğin nasıl yapılacağı ve yedek parçaları hakkında, personele, uygulamalı bilgi vermektir"(27).

3. Eğiten ve eğitilenler birlikte konuların anlaşıldığından emin olduklarında, eğitim alan kişiler kendi başlarına uygulama yapmayı denemelidirler. Teorilerin hemen ardından gelen pratik uygulamalar olumlu sonuçlar verecektir. Eğitmen, eğitime katılanlardan uygulama sırasında yaptıklarıyla ilgili açıklamalarda bulunmalarını isterler. İşgörenler, hem işin nasıl yapıldığından hem de amacından emin olup öğrendiklerini açlayabilmelidirler.

(27) Osman Yozgat; Güngör Önal ve diğerleri, Turizm Eğitiminde Nitelik Araştırması, İstanbul: Marmara Üniv. Araştırma Fonu Yayın No.3, 1989, s.144.

4. Eğitimden sonra yapılan yaygın bir hata "takip" aşamasının önemini hafife almaktır. Eğitimden sonra işgörenler takip edilmeli, gelişmeleri gözlenmelidir. Ayrıca bir sorun olduğunda, personel eğitmen olmadığı takdirde kime başvuracaklarını bilmelidirler.

Eğitim esnasında personel için raporlar düzenlenmeli ve bitiminde sonuç raporları hazırlanmalıdır. Ayrıca tüm personele zaman zaman güvenlik konusunda eğitim verilmelidir(28).

Özet olarak personele uygulanan bazı eğitim metodları şunlardır(29);

- 1- İşbaşında eğitim metodları;
 - a) Amir nezaretinde eğitim,
 - b) Amir tarafından yol gösterme,
 - c) Yetki devri ve merkezkaç idare,
 - d) İdareciye yardımcı,
 - e) İş rotasyonu
- 2- İşyeri okulu yoluyla eğitim,
- 3- Eğitilene yardımcı metodu,
- 4- Çıraklık eğitimi
- 5- Programlanmış öğretim.

Konaklama işletmelerinde eğitim programlarının oluşturulmasında ve uygulamasında gerek işletmenin gerekse personelin büyük menfaatleri vardır. Personele eğitim vermenin kat hizmetleri departmanına sağlayacağı faydalar şöyle sıralanabilir:(30)

- Öğrenme süratinde artış,
- Performans kalitesinde gelişme,

(28) Sezer Arın, Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri, op.cit., s.97.

(29) Osman Yozgat, İşletme yönetimi, İstanbul: M.Ü.Nihad Sayar Yayın ve Yardım Vakfı Yayınları no.435-668, 1989, s.392-394.

(30) Hasan Olalı; Meral Korzay, op.cit., s.417-418.

- Kırılma ve bozulmalarda azalma,
- Kaza sayısında düşme
- Personel devrinde yavaşlama,
- Personelin devamsızlığında azalma,
- Üretim verimliliğinde artış

Personel eğitiminin personeli kendisine sağladığı faydalar ise;

- Kazanç gücünün artması ve ekonomik özgürlüğüne kavuşması
- İşinde ilerlemenin kolaylaşması,
- Kendine güvenin artması,
- İşine karşı bağlılığı gelişir,
- Ne yaptığını niçin yaptığını ve nasıl yapacağını öğrendiği için davranışlarında daha bilinçli olarak ve daha fazla sorumluluk taşıyacaktır.
- Bilinçlenen personel yaptığı işin ne kadar önemli olduğunu anlayacak, önemli bir görevi üstlendiği içinde işine duyduğu saygı artacaktır.
- Maddi tatminle birlikte sosyal tatminde kazanmış olan personel kendini daha huzurlu hissedecektir.

Sadece personelin eğitilmesi gereğinden söz etmek kanımızca yanlış olacaktır. Ayrıca; üst basamak, orta basamak, alt basamak yöneticilerinde gelişen ilerleyen teknolojilerden ve sosyo-psikoloji davranışlarından ve tüm yeniliklerden haberdar etmek için düzenlenen seminerler toplantılar aracılığıyla eğitilmeleri gerekmektedir.

Ayrıca Turizm Bakanlığınca sektörde çalışan bölüm şeflerinin yöneticilerinin sahip oldukları bilgi ve beceriyi alt kademe çalışanlarına aktarma yöntemlerinin öğretildiği "Eğiticilerin Eğitim" kurslarında bugüne kadar 560 yöneticinin eğitimi sağlanmıştır(31).

(31) İpek Yolu Dergisi, sayı 9/1996, s.27.

Türkiye’de işletme dışı turizm eğitim veren kurumlar üzerine bir araştırma yapıldığında ise, bu kurumların kuruluş yıllarına göre dağılımı incelendiğinde, 70’li yıllardan sonra başlayan artışın 80’li yıllardan sonra daha da hızlandığı görülmektedir. Özellikle yüksek okul sayısı 80’li yıllardan sonra hızla atmış ve hemen hemen tüm üniversitelerde turizm konusunda önlisans eğitimi veren meslek yüksek okulları açılmıştır. Bunun nedeni turizm yatırımlarının sağlanan teşvikler nedeniyle artmasından ve dolayısıyla sektörün eğitilmiş, nitelikli personele duyduğu ihtiyacın büyümesinden kaynaklanmaktadır.

1960-1969 yılları arasında % 10.81, 1970-1979 döneminde % 32.43 olan okullaşma oranının, 1980-1988 yıllarını kapsayan 9 yıllık dönemde % 56.76’ya yükseldiği görülmektedir. Sözkonusu veriler, turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının yarısından çoğunun 80’li yıllarda kurulduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum turizm ile ilgili hızlı gelişme ile birlikte, turizm eğitimine verilen önemin de arttığını göstermektedir(32).

Öte yandan, Türkiye’deki turizm eğitim kurumlarının yapılanmaları "Ters Bir Piramit" gibidir. Bunun anlamı işletmeci yetiştiren okul sayısı fazla iken, alt düzeydeki elemanları yetiştiren kurumların az olmasıdır(33).

ILO ve diğer araştırmacıların, otel işletmeleri için gerekli niteliklerde işgücü piramidi (Şekil 5-1). Piramitteki yönetici ve örgüt oranları şöyledir(34):

(32) Osman Yozgat; Güngör Önal ve edvami, Turizm Eğitimde Nitelik Araştırması, op.cit., s.69.

(33) Nazmi Kozak; Meryem Akoğlan; Metin Kozak, Genel Turizm İlkeleri ve Kavramlar, Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1996, s.120.

(34) Cemal Şanlı, Türkiye’de Turizm Planlaması ve Eğitim Probleminin önemi, seçme Yazılar, İstanbul: İ.Ü.İ.F.İktisadi Coğrafya ve Turizm Araştırma Merkezi Yay., 1989, s.86.



1. Kademe üst düzey yönetici, yüzde 8
2. Kademe orta düzey yönetici, yüzde 21
3. Kademe temel nitelikli işgücü, yüzde 46
4. Kademe ise niteliksiz işgücü, yüzde 25.

Şekil 4-1 : Turizm işletmelerinde ihtiyaç duyulan personel eğitim durumu piramidi
Kaynak : Cemal Şanlı, İ.Ü.İ.F., Seçme Yazılar, 1989, s.86.

Halbuki örneğin İngiltere kalkınmış bir ülke olarak ara eleman eğitiminin üst kademe yöneticisi eğitiminden daha önemli bir sorun olduğunu kavramış bulunmaktadır. Eğer bir otelde 500 çalışan varsa bu kadar personelin en az 450'si turist ağırlayan, ihtiyaçlarını gideren ve onlara bütün hizmetleri veren kesimi oluşturmaktadır. Geriye kalan 50 personelin 30'dan fazlası şef, şef yardımcısı ve süpervisor durumundadır. 10-15 eleman ise müdür, müdür yardımcısı ve genel müdür kademesindedir(35).

4.3.3. Kat Hizmetleri Departmanı Personeline Disiplin Kazandırılması

Disiplin, otel işletmesinin tüm personeli için görevlerini ifa ederken uyulması zorunlu olan çok önemli bir kuraldır. Kat hizmetleri personeli örneğin; temizlik yapıldığı sırada müşterilerin odasına girmekte, bazen de onların çok özel veya değerli eşyalarını, mücevherlerini vb. gibi görmekte ve bazen de onların özel yaşantılarına, konuşmalarına tanık olmaktadır. Bu ve benzeri birçok nedenlerden dolayı kat hizmetleri için disiplinin ayrı bir önemi vardır.

(35) Higher Education, tourism Technics Today, London: Abra Ltd. Publishing, December 1985, s.4.

O halde, kat hizmetleri departmanının çalışanları ile ilgili, istenmeyen davranışları düzeltmeye yarayan bir disiplin programı olmalıdır. Daha sonra, yöneticiler, bu programla ilgili şu soruları kendilerine sorabilirler.

- Bu program adeletli mi? tutarlı mı?
- Çalışanlar kuralları biliyorlar mı?
- Yetkili makamlar (mahkeme, hükümet) personel dosyalarını incelerse olumsuz nitelikte şeyler (işe almada haksızlık,...) bulabilirler mi?
- Kadınlara ve azınlığa, erkeklere ve çoğunluğa oranla daha az ödeme yapıldığı sözkonusu mu?
- Yöneticiler, çalışanların olumsuz davranışlarını düzeltmeye yardımcı oluyorlar mı?
- Çalışanlara verilen cezalar işledikleri suçlara uygun mu?

Etkin bir disiplin programının amacı, hataları düzeltecek ve çalışanların organizasyon için verimli olmalarını sağlayacak sistemi sağlamaktır.

Eğer ortada disiplini bozacak bir durum varsa, bazen gayri resmi görüşmelerle çözüm bulunmaya çalışılır. Yönetici ve işgören bir araya gelerek önce sorunları konuşurlar daha sonra problemi belirleyip tartışırlar. Bu tip çözüm aramada yöneticinin becerisi gereklidir. Bu görüşmenin tarihi, içeriği kayıt edilip yönetici tarafından saklanmalıdır. Bazı durumlarda resmiyete gerek kalmadan bu şekilde çözüme gidilebilir.

Disiplin, hatalı davranışın hemen düzeltilmesiyle başlar. Bunun için personele karşı öncelikle yumuşak bir tavır kullanılır. Fakat, olumsuz davranışlarına ısrarla devam edecek olursa yaklaşımda farklılık oluşur. Bu tür disiplin anlayışı 4 temel adımdan oluşur.

1- Sözlü uyarı: Çalışana davranışlarının işi ve arkadaşlarını nasıl etkilediği bu davranışlarını devam ettirecek olursa daha ciddi uyarıların

söz konusu olacağı söylenir. Yönetici, personelin kendisine destek, yardım önermelidir. Ayrıca konuşmayı kaydetmeli ve ilerleme olup olmadığı konusunda tekrar görüşmek üzere yeni bir görüşme tarihi belirlemelidir.

2- Yazılı uyarı: Sorunla ilgili herşey forma yazılmalıdır. Çalışandan bu formu imzalaması istenmelidir. Eğer çalışan imzalamayı red ederse bu red belirtilmelidir. Böylece problemle ilgili olarak bir kez gayri resmi, iki kez de resmi olarak toplam üç kez görüşüldüğü belirlenir. Tüm belgelerin kopyaları saklanmak üzere personel dosyasına konulmalıdır.

3- Ücretini ödemededen (ödemesiz) geçici işten uzaklaştırma: Sorunla ilgili araştırma yapıldığı dönemdir. Araştırma sonucu personel suçsuz bulunursa, işten uzakta kaldığı dönem tazmin edilir. Suçlu bulunduğu takdirde ise, tazminat ödemeksizin işten çıkartılır.

4- İşine son verme: Son aşamadır, önceki aşamaların olumlu sonuç vermemesi üzerine uygulanır.

Disiplin eylemleriyle ilgili olarak yöneticilerin izlemesi gereken prensipler şunlardır:

- Öncelikle kapsamlı bir araştırma yapılmalıdır. Daha sonra tüm detaylar toplanıp bunların analizi yapılır.
- Kayıtlara geçme; her aşama dosyalarda yer almalıdır.
- Sabırlı, adaletli ve tutarlı olunmalıdır.
- Kararlara bağlı kalınmalıdır
- Yazılı olmayan kurallar konusunda dikkatli olunmalıdır. Zira yazılı olmayan kurallara dayalı getirilen suçların kanıtlanması zordur.

Yönetici belli aralıklarla disiplin konusunda toplantılar yapmalıdır. Yönetici bir disiplin toplantısında sırayla şöyle davranır;

- Duruma göre çalışan veya çalışanları, toplantı odasına girdiğinde, selamlayarak onlara sıcak bir atmosfer yaratır ve toplantı-

- nın amacını açıklar,
- Problemi gözden geçirir ve problemin detaylarını tam olarak açıklar. Çalışan neden olduğu bu problem ile işi, departmanı ve organizasyonu nasıl etkilediğini bilmelidir,
 - Çalışanın anlattıklarını dinler, sakin ve anlayışlı olur,
 - Durumun düzelmesiyle ilgili öneriler sorar,
 - Özetler,
 - Eldeki sözlü yazılı belgeleri ortaya koyarak okuyup, imzalamalarını ister,
 - Beklenen düzelme olmadığı takdirde ileriki aşamalarda, neler olacağını açıklar.

Toplantı en kritik eylemlerden biridir. Çalışan duygusal olarak etkilenmiştir, üzgün hatta kızgın olabilir. Bu aşamada, ona güven duyulduğu ve gerekli yardımın yapılacağını vurgulamak en iyi olanıdır.

Toplantıdan sonra, yazılı belge personel bürosuna gönderilmeli ve dosyaya konulmalıdır. Kayıtlar (belgeler) kapsamlı ve anlaşılması kolay olmalıdır. Çünkü, bu belgeler çalışanın davranışlarını değiştirmesi konusunda yapılan yardım aşamalarını göstermektedir(36).

4.3.4. Kat Hizmetleri Personelinin Motive Edilmesi

Motivasyon; bireylerin ilgilerini (belirli bir iş görev, amaç vs) harekete geçirmek canlandırmaktır(37).

Eğer personel yeterince teşvik edilmezse diğer bir ifadeyle motive olmamış personelde doyumсузлук, memnuniyetsizlik ve moral düşüklüğü görülür. Bu da çoğu zaman yaptığı işi yetersiz bulmasına neden olur. Yaşama düzeyi yükseldikçe, birey işi sadece ekmek parası aracı saymamakta,

(36) Margaret M.Kappa; Aleta Nitschke; Patricia B.Schappet, Managin Housekeeping Operations, op.cit., s.80-82.

(37) İbid, s.76.

ondan psikolojik, toplumsal ve kültürel hizmetlerde beklemektedir. İşyeri-
ne sadece ekmek parası kazanılan bir yer gözüyle bakılınca oraya gereği
ölçüde bağlanmak mümkün olmaz(38).

Herşeyden önce işletmenin başarısının, onu oluşturan insanların
işgörme yetenek ve isteklerine bağlı olduğu benimsenmelidir(39). İşgörene
yetenek kazandırılıp bazı becerilere sahip olması, yapacağı işin gereği ola-
rak kendisine işe yeni alındığında ve ara eğitim programlarında öğretilibi-
lidir. Fakat isteklerini artırma yani işini sevdirmek, işine saygı duymasını
sağlamak ve verimli çalışması için ,ancak, sürekli olarak teşvik (motivas-
yon) önlemleri almak ve uygulamak gerekir.

Öncelikle, kat hizmetleri departmanında çalışan işgörenlerin sta-
tü sorunları olup işlerini önemsiz görmekteirler. Halbuki kat hizmetleri
olmazsa otelin de olamayacağını bilinmesi gerekir. Bu nedenle personele
ne kadar önemli bir bölümde, önemli bir iş yaptıkları konusunda sık sık
hatırlatmalarda bulunulmalıdır. Fakat bu konunun önemine, turizm eğitimi
veren tüm okullardaki ders programlarında üzerinde çok sık durularak tek-
rarlanırsa, önem tabandan anlaşılıp yayılmaya başlayacaktır.

O halde, kat hizmetleri yöneticisinin en zor görevlerinden biri,
personeli işinin önemini bilen, ilgili ve sorumlu kişiler olmaya teşvik
etmektir. Bu görev zordur. Çünkü geleneksel olarak toplum, kat hizmetleri
mesleğini önemsiz, adeta hizmetçilik olarak görmektedir. Genelde, bu mes-
lekteki kişilerin daha iyi bir iş bulamadıkları için kat hizmetlerine girdiği
görüşü yaygındır. Bu statü sorununa ek olarak, kat hizmetleri personeli
düşük ücretliler arasında yer almakta ve de personel devri yüksek olmakta-
dır. Kat hizmetleri yöneticisi, kat hizmetleri bölümünün bulunduğu işyeri
için ne kadar önemli olduğunu görmesi açısından işyeri yönetimini ve top-
lumu da teşvik etmelidir.

(38) Kemal Tosun, Yönetim ve İşletme Politikası, op.cit., s.807.

(39) Hayri Ülgen, İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması, İstanbul: İ.Ü.İ.F. Yayın No: 212,
1989, s.108.

Personeli motive etmenin çeşitli yolları vardır. Bunlar kısaca şöyledir(40):

1- Eğitim (Training): Personele uygun eğitim verilmelidir ki, önemli olduklarının farkına varsınlar işlerini tam ve doğru yapmak için özel eğitim gerektiğinin bilincine varmaları sağlanmalıdır. Eğitimlerini bir sertifika vererek ödüllendirin. Onları kendi alanlarında uzmanlaştırın.

2- İşin Önemi Üstünde Durma (Stress Job Importance): Personelle işlerinin ne kadar önemli olduğu açıklanmalıdır. İşyerinin başarısı onların işlerini ne kadar iyi yaptığına bağlıdır.

3- Düzenli Toplantılar Yapmak (Regular Meetings): Personel ile aylık toplantılar yapılmalı ve iletişim yolları açık bırakılmalıdır. Onları geri bildirimde (feedback) bulunmaları için desteklemelidir.

4- İşinden Gurur Duymayı Sağlamak (Establish pride): Personele işleriyle ilgili gurur duymaları sağlanmalıdır. Dış görünüşlerinin önemi üzerinde durmalıdır. Güzel, canlı üniformalar sağlanmalıdır. Ayrıca, çalışanların üniformaları için çamaşır yıkama hizmeti verilmelidir.

5- Çalışanları işe dahil etmek (Include employees): Departmanla ilgili plan yaparken personelin de katılımı sağlanmalıdır. İşyerinin bir parçası oldukları hissettirilmeli, onların fikir ve önerilerine açık olunmalıdır.

6- Destek olmak (support): Yönetici personeline sahip çıkmalıdır ve başka bölümlerin personeline kullanmalarına izin vermemelidir. Yönetici, kendisini, onların amiri olduğunu ve başkalarını amirleri olarak görmemeleri sağlamalıdır.

(40) Karen Newton, Housekeeping Seminar Instructor's Guide, Michigan: by the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 1982, s.43-45.

7- İstikrarlı olmak (Be consistent): Personele karşı davranışlarında istikrarlı olmalıdır. Kesin fakat adil davranılmalı ki personel, yöneticisine saygı duysun.

8- Anlamli övgülerde bulunmak (Meaningful compliments): Yönetici personelinin başarılı olarak yaptıkları işleri övmelidir. Ancak övgü anlamli olmalıdır.

9- Örnek olmak (set example): Personeline örnek olmalıdır, neşeli, olumlu tutum içinde ve ne dediğini bilen kişiliğe sahip olmalıdır. Oda görevlisine yatağın nasıl yapılacağını öğretirken, yönetici, bilgisini göstermek için kendisi yapmalıdır. İnsanlar duyduklarından çok gördüklerine inanırlar. Personel, yöneticiyi işe geldiğinde ve işten ayrıldığında orada görürlerse; ona karşı daha fazla saygı duyarlar.

10- Takdir etmek (Appreciation): Personelinin çabalarını görmeli ve onları taktir ettiğini anlamalarını sağlamalıdır. Personel ile karşılaştığında onlarla konuşmalıdır. Örneğin; "kolay gelsin" deyip ve odanın çok güzel görüldüğünü söylemelidir. Günün sonunda evlerine giderken, "iyi akşamlar, yarın görüşürüz" gibi sözler söyleyerek onları uğurlamalıdır.

11- Farkına varma (Recognition): Personelin başarılarının farkına varıp her sene bir kez bu amaçla toplantılar düzenlenmelidir. Toplantılarda işe devamlı gelenleri, başarı gösterenleri ve fazladan katkıda bulunanları açıklayıp ödüllendirmelidir.

12- Ödüller (Awards):(41) Üstün başarı gösterenlere, yönetici, övgü mektupları, Takdir sertifikaları, görülebilecek yerlere çalışanın genel müdür veya bölüm başkanı ile çekilmiş resimlerinin konulması, takdir toplantıları, akşam yemekleri, piknikler, nakit, hotel restoranında iki kişilik akşam yemeği, Hediye çekleri, hafta sonu için suit, takdir hatıraları (rozet, süs kapağı) gibi yollarla ödüllendirmelidir"

(41) Margaret M.Kappa; Aleta Nitschke; Patricia B. Schappert, op.cit., s.78.

13- Personel Dosyaları (Personnel files): Personele teşekkür mektupları, ödüller veya sertifikalar verildiğinde bunlardan birer kopya çıkartarak dosyasına konulmalıdır.

14- Sosyal Olgular (Social Events): Bayramlarda personele yemek verilmeli ve eşlerini de davet ederek iyi bir eğlence tertiplenmelidir.

15- İletişim (Communication): İletişim motivasyonda temel unsurdur. Bölüm veya departman gazetesi (bülteni) yayınlamak açık iletişimin iyi bir yoludur.

Bu bültende terfiler, transferler, işe yeni alınanlar, istifalar, kalite örnekleri, ayın çalışanı, doğum günleri, evlilikler, nişanlanmalar, doğumlar, partiler konu edilir. Ayrıca ayın çalışanını seçme veya bir tür maddi ödül motivasyon yöntemleri arasındadır.

16- Değişik konularda eğitim (Cross-Training): Bir konuda işe alınan kişilere diğer konularda da bilgi verilebilir. Bu tip eğitim alan kişiler tek iş yerine birçok şey yapabildiklerinden departman için daha yararlı olurlar:

Özet olarak denilebilir ki, iyi bir teşvik programı:

- İstisna çalışmayı farkederek ödüllendirir.
- Çalışanları daha üretken olmaları için motive eder
- İyi yapılan işe teşekkür eder(42).

(42) İbid, s.76-78.

4.3.5. Kat Hizmetleri Personeli Kalite Kontrol Bakımından Denetimi

Kat hizmetlerindeki personelin kalite ve kantite açısından devamlı iyi hizmet verebilmeleri için bazı araç ve mekanik kontrollerin her düzeydeki faaliyet için geliştirilmesi gereklidir. Bu da anlamlı kalite kontrol programlarının geliştirilmesi ile sağlanabilir. İşin performansının kendi içindeki kontrolünü sağlayacak sistemin geliştirilmesi en etkin kontrol aracı olacaktır. İş düzeylerini belirli bir seviyede tutma zorunluluğunun bilincinde olan işgören, kendilerinden beklenen iş seviyesine ulaşmak üzere gayret gösterecektir(43). İş analiz çalışmalarına dayanarak çalışanlara verilen yetki ve sorumlulukların kullanışı, iş disiplini, işe karşı istekleri, iş esnasındaki morali ve birbirleriyle olan ilişkileri sürekli denetlenmelidir(44). Bunun yanısıra kalite kontrol programının varlığı iyi düzeyde bir hizmet verildiğine yönetimi ikna eder.

Kat hizmetleri departmanında ayrıca, kalite kontrol programının yürürlüğe konması ile sağlanacak faydalar şunlardır;(45).

1- Kalite kontrol programı basit bir süreç dizgisi olup personel tarafından gerçekleştirilen işin doğru aşamalardan geçerek yapılıp, yapılmadığını kontrol eder. Sonuçlar kaydedilip gerekli düzeltmeler yapılır.

Yapılan işin tekrarı hizmetin kalitesini geliştirir ve misafirlerin şikayetlerini önler. Eğer personel işinin kontrol edildiğini farkederse işlerini tamamlarken, tüm görevlerini atlatmadan yerine getirmeğe özen gösterirler.

2- Aynı zamanda hizmetin kantitesinin de gelişmesini sağlar. Eğer bir personel, görevler dizgisini tamamlamamışsa bu eksiklik kalite kontrol raporunda yerine getirilmemiş görev olarak belirtilecektir.

(43) Karen Newton, *Housekeeping Seminar Instructor's Guide*, op.cit., s.21.

(44) Keith Thurley; Hans Wirdenius, *Approaches to Supervisory Development*, London: Institute of Personal management, 1983, s.81.

(45) Karen Newton, op.cit., s.21,22.

3- Kalite kontrol raporu gerek kalite gerekse kantite açısından personelin iş sorumluluklar dizgisini yerine getirip getirmediğini ölçümler.

4- Kalite kontrol sayesinde personelin eğitime ihtiyacı olup olmadığı ortaya çıkar.

Denetimin türü ve kalitesi, işletmenin atmosferini etkiler. Etkili bir denetim için bazı temel kurallar vardır. Bunlar(46);

Etkili denetimci aşağıdakilerden emindir:

- İşçiler kendilerinden bekleneni açıkça anlayabilirler.
- İşlerini yaparken işçilerin rehberi vardır
- İyi iş her zaman takdir edilir.
- Kötü iş düzeltilir.

Etkili denetimci aşağıdaki davranışlardan kaçınır:

- Başkalarının önünde yüksek sesle azarlamak,
- Bazı işçileri kayırmak himaye etmek,
- Doğrudan doğruya işle ilgili yeterli bilgi sahibi olmamak,
- Çok genel veya eksik talimat vermek,
- Kendi yanlışını personelinin üstüne yüklemek,
- Astlarını destekleyememek,
- Herkesin özel işine veya hayatına burnunu sokmak,
- Fazla denetim herşeyi çok yakından denetlemek,
- Astalara yetki vermeyip, onlara tam güvenememek,
- Bir personelle başka personel hakkında dedikodu yapmak,
- Uygun malzeme ve araç sağlayamamak,
- Açık ve vaktinde karar verememek,
- Personelle kimin patron olduğunu devamlı hatırlatarak küstahlık yapmak,
- Personelle katkıda bulunma, inisiyatif kullanma fırsatı tanımak.

(46) İbid, s.109.

5.BÖLÜM: KAT HİZMETLERİ DEPARTMANININ DİĞER FONKSİYONLARI

5.1. KAT HİZMETLERİNDE TEMİZLİK KAVRAMI VE TEMİZLİK MATERYALLERİ

5.1.1. Temizlik Kavramı

Kat hizmetlerinin esası temizlik ve sağlığa dayanmaktadır. Asıl görevi temizlik olan bir departmanda, gerek işyeri, gerek işçi, gerekse kullandığı malzeme mutlaka temiz olacak ve gerekli sağlık ve hijyenik koşullara uygun olacaktır. Bu faktörler bir bütündür. Bir tanesi bile eksik olsa, hizmet eksik ve yanlış yapılıyor demektir(1).

O halde, ilk olarak temizlik nedir? sorusu akla gelebilir. Temizlik, materyallerdeki yabancı maddelerin uzaklaştırılmasıdır. Yabancı madde; çalışılan materyal üzerine mekanik ya da kimyasal bakımdan zararlı etkiler yapan ve materyalin görüntüsünü bozan tüm kısımlar olarak tanımlanmaktadır(2).

Temizlik yalnız görünen yerlerde yapılan değil, hiç görünmeyen ve akla gelmeyen yerlerde de yapılan işlemdir. Temizlik mutlaka iyi ve bol malzeme ile değil, akıllı ve programlı bir çalışma ile yapılır .Böylece zaman ve enerjiden tasarruf edilmiş olur(3).

-
- (1) Mehmet Özdemir, Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları, İstanbul: T.C.Trizm Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğü, Araştırma ve Eğitim Başkanlığı, TUGEV, 1989/148, s.30.
 - (2) Meryem Akoğlan, Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara: Özyurt Matbaacılık 1993, s.51.
 - (3) Aysan Sümercan, Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri, Ankara: T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları No.56, 1984, s.86.

Kirliliği meydana getiren etmenlerin ortadan kaldırılması işlemine temizlik demiştik. Bir mekanın toz, döküntü, çöp, iz, leke, koku gibi etkenlerle insanlara rahatsızlık verecek şekilde kaplanması, arzulanan doğal ve temiz görüntüsünü kaybetmesine ise kirlilik (pislik) denir.

Kirliliği meydana getiren etkenlerin ortadan kaldırılması olayı bir teknolojidir. Teknoloji bir endüstri koluyla ilgili yapım yöntemlerinin aygıtlarının incelenmesiyle oluşan bilgi koludur.

Çağdaş dünyada insanlar, ferah, temiz mekanlar, sağlıklı çalışma yerleri, huzur veren temiz dinlenme tesislerini arzu etmektedir. Bu temiz ortamın sağlanması temizlik teknolojisinden beklenen bir iştir. Bu işin uzman kişilerce yaptırılması için en üst düzeyde eğitilmiş personel ve teknolojinin en gelişmiş makina ve ekipmanlarından faydalanmak zorunluluğu vardır. Temizlik için harcanan paralar verim artışına sebep olacağından harcamanın birkaç kat fazlası ile ekonomiye geri dönmesi normaldir.

Turizm sektöründe temizlik çok önemlidir. Dinlenilecek mekan, öncelikle temiz ve ferah olmalıdır. Pis ve kirli bir yerde dinlenmek mümkün değildir(4).

5.1.2. Temizlik Materyalleri

Temizlik işlerinin başarılı olması iyi seçilmiş, yapılacak işe uygun araç ve malzemelerin kullanımına bağlıdır.

Otellerde kullanılan temizlik araçları, kat hizmetleri personelinin daha az zaman ve enerji harcayarak işlerini yürütmesine yardımcı olur. Kat görevlisinin, fiziksel enerjisinin büyük bir kısmını harcamasına neden olan temizlik işlerinin çoğu bu materyallerle kolaylaşır.

(4) Orhan Mesut Sezgin, Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara: 1994, s.30.

Kat görevlisinin kullandığı çeşitli araç ve gereçler bulunmaktadır. Bu malzemelerin özellikleri, aracın nerelerde kullanılacağına ve amaçlarına göre değişmektedir. Ancak, bu malzemelerin seçiminde gözönünde bulundurulması gereken ortak bazı özellikler vardır. Bu ortak konular şunlardır(5)

- Materyalin amacına uygunluğu,
 - Kullanma kolaylığı,
 - Fiyatı,
 - Garantisi,
 - Yedek parçasının bulunabilirliği,
 - Temizlik ve bakım kolaylığı
- *Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Temizlik Araçları*

Kat hizmetlerinde kullanılan temizlik araçlarının isimleri ve özellikleri aşağıda özetlenmektedir(6).

- **Süpürgeler:** Konaklama işletmelerinin ana temizlik araçlarından. Süpürgeler; ot, elektrik süpürgesi ve gırgırlar olmak üzere gruplandırılır.

Ot süpürgeler, genel alanların (bahçeler, avlular, havuzlar vb) temizliğinde kullanılır.

Oda temizliğinde ise, elektrik süpürgesi kullanılmaktadır. Elektrik süpürgelerinin sessiz çalışanlarının, yapıları, yatay olanları (çekme sırasında devrilmemeleri için) ve kolay taşınanlarının seçilmesi kullanma kolaylığı sağlamaktadır. Ayrıca emme gücü yüksek ve aksesuarları bol olanlarını seçilmesi gerekmektedir.

(5) Meryem Akoğlan, op.cit., s.45.

(6) İbid, s.45-47.

Halı süpürgesi veya piyasadaki adıyla gırgırların da bulundurulması gerekmektedir. Gırgırlar sessiz çalışmalarını nedeniyle sabah erken saatlerde diğer oda müşterilerinin rahatsız edilmeden temizlik işlerinin yürütülmesinde kullanılan araçlardır.

- **Kovalar**: Her tür temizlik için kullanılan araçlardır. Özellikle plastik türlerinin taşınması kolay ve temizliği basit olduğundan seçilmektedirler.

- **Temizlik telleri**: Kaba kirlerin temizlenmesinde kullanılırlar. Temizlik yapılacak eşyanın cinsine göre seçilmiş olmaları gerekmektedir. Bu amaçla telleri; nazik yüzeylerin temizliğinde kullanılan naylon teller, alüminyum teller ve sert yüzeylerin temizliği için kullanılan lifli teller diye gruplandırmak mümkündür.

- **Süngerleri**: Banyo, lavoba, halı, duvar vb. yerlerin temizliğinde kullanılmaktadır. Son zamanlarda piyasaya çıkan fiber ovucular, sünger ve ince tellerin karışımı şeklinde imal edilmişlerdir ve çeşitli amaçlarla kullanılmaktadır.

- **Cam Silme Aleti**: Geniş cam yüzeylerinin temizliğinde kullanılır. Ancak her kullanımda lastik ağızların silinmesi gerekmektedir.

- **Moplar**: Pamuklu kalın lifleri olan püskül şeklinde paspaslardır. Temizlik ve cila işlerinde kullanılmaktadır. Ağız süngerli olan türleri de vardır.

- **Cila makinaları**: Otellerde yer temizliğinden sonra cilalanması gereken zeminlerin parlatılmasında kullanılırlar. Her yüzey için ayrı ayrı aletlerinin (parçalarının) bulunması şarttır.

- **Toz bezleri:** Çok çeşitli kumaşlardan yapılırlar. Nemli ve kuru olarak kullanılırlar. Toz bezlerinin hav veya tüy bırakmayan kumaşlardan seçilmesi, avuç içinde toplanacak büyüklükte olması gerekmektedir.

Ayrıca her alanda kullanılan toz bezlerinin aynı renkte seçilmesi, denetimlerin yapılmasını zorlaştırdığı gibi, sağlıksız temizlik ve bezlerin çabuk yıpranmasına neden olmaktadır. Bu sakıncalarından dolayı odalarda toz alma, banyo temizliği ve cam-ayna bezlerinin 3 ayrı renkten seçilmesi gerekmektedir.

- **Diğer araçlar:** Kat hizmetlerinde temizlik amacıyla kullanılan diğer araçlar; kat servis arabaları, tuvalet fırçaları, lastik pompaları, güderi (cam-ayna parlatmada) faraşlar vb. diye çeşitlendirilmektedir.

- ***Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Temizlik Malzemeleri***

Temizlikte kullanılan araçlar kadar, bu araçlarla kullanılacak ilaçların veya malzemelerin doğru seçimi de önemlidir. Kat hizmetlerinde temizlik amacıyla kullanılan temizlik ilaçları veya malzemeleri şunlardır(7):

- **Sabunlar:** Piyasada toz, kalıp ve krem şeklinde bulunmaktadır. toz sabunlar özellikle bebek çamaşırlarının temizliğinde kullanılırken; kat hizmetlerinde kullanılan diğer bir sabun türü de krem sabun (arap sabunu) veya potas sabunudur. Her tür zemin temizliğinde rahatlıkla kullanılan ve asit oranı sıfır olan bir temizleme maddesidir.

- **Çamaşır sodası:** Çamaşır sodası, suyun kirecini alıştırmada, javel suyu (ağartıcı) yapımında tahta, taş döşemelerin temizliğinde kullanılır. Bu yüzeylerdeki yağ lekelerinin çıkartılmasında da etkilidir. Çok ucuz olması nedeniyle oldukça ekonomiktir. Ancak kullanıldıktan sonra yüzeylerin çok iyi yıkanması gerekmektedir. Yoksa, zemin kurduktan sonra beyaz

(7) İbid, s.47-48.

toz zerrecikleri zeminde kalarak rahatsız edici görüntü oluşturmaktadır.

- Kaol: Pirinç, gümüş, bakır ve kromajlı eşyaların temizliğinde kullanılır. Kaol daima bez üzerine dökülerek, bezle malzemeler ovularak temizlik yapılır.

- Tuz ruhu: Çok güçlü bir asittir. İnşaat temizliği yapılırken çok dikkatli ve az miktarda kullanılmalıdır. Daha sonraki temizliklerde asla kullanılmamalıdır.

- Amonyak: Hafif alkali olup, asit lekeleri, vücut kiri ve hafif lekelerin çıkartılmasında kullanılır. Renkli kumaşlarda kullanmadan önce mutlaka denenmelidir.

- Mavi ispirto: Mavi ispirto iyi bir temizlik ve dezenfektandır. Kumaşlar üzerindeki yosun, çimen, tükenmez kalem lekelerinin çıkartılmasında kullanılır.

Ayrıca odalardaki telefonların haftada bir ispirto ile temizlenmesi, onların hem temizlenmelerini hem de ahizenin dezenfekte edilmesini sağlamaktadır.

Mavi ispirto, su ve sirke (1 ölçü) karıştırılarak güzel bir cam, ayna ve saydam yüzey temizleme karışımı elde edilmektedir. Bu karışım kireç, sinek pisliğinin giderilmesinde de rahatlıkla kullanılmaktadır.

- Cilalar: Mobilya, yer ve duvar döşemelerinin gözeneklerini kapatarak sağlamlığını, kullanışlılığını arttıran parlaklık ve güzellik veren maddelerdir.

Cilaların piyasada sert, yumuşak yüzeyler için farklı cinsleri bulunmaktadır. Kişinin isteğine göre mat ve parlak olarak seçilebilmektedirler. Sert cilaların mutlaka cila makinasıyla atılması gerekirken, yumuşak cilalar mopla atılabilmektedirler.

● Deterjanlar: Kat hizmetlerinde temizlik amacıyla deterjanların, dezenfektanların da kullanılması gerekmektedir.

Banyo temizliğinde, silinerek temizlenmesi gereken karo, fayans, kalebodur kaplı alanların temizliğinde sıvı deterjanlar kullanılırken ovularak temizlenmesi gereken yüzeylerde (küvet, lavabo, klozet) toz deterjan kullanılması daha ince temizlik yapılması açısından önemlidir.

Kullanılan temizlik maddesi, ister toz, isterse sıvı olsun şu özellikleri taşıması gerekir;

- Kat görevlisine dökme ve kullanma kolaylığı sağlayacak ambalajlı,
- İçinde klor, vb. dezenfekte edici madde ve,
- Az köpüren cinsten olmalıdır.

Temizlik deterjanlarının köpüğünün ayarlı olmaması, köpük gidermek için kat görevlisinin zamanını alacaktır. Dezenfektan olmaması durumunda ise, ayrıca dezenfekte edicinin kullanılmasını gerektirmektedir.

● Çamaşır Suyu: Çamaşırhanede kullanılan bu malzeme banyolarda dezenfekte edici ve beyazlatıcı olarak da kullanılabilir. Lavabo, tuvalet ve küvetlerdeki lekelerin giderilmesinde de kullanılmaktadır.

Kat hizmetleri yöneticisi, temizlik makina ve malzemelerini seçerken büyük bir dikkat ve itina göstermeli ve devamlı olarak piyasadaki yenilikleri takip etmelidir.

Temizlik araç ve malzemelerini seçerken bunları hangi amaç için kullanacağını önceden belirlemelidir. Diğer bir ifadeyle, yönetici materyalleri, aldatıcı görüntü veya reklamlarına göre değil belirlediği amacı gerçekleştirebilecek işlemlere ve satıcı firma tarafından verilebilecek garantilere göre satın almalıdır.

5.1.3. Temizlik Yöntemleri

Temizlik yöntemi, temizlik işlemi sırasında, çalışan kişinin amaca yönelik olarak, materyale zarar vermeden yabancı maddeleri ortamdan uzaklaştırmak için kullandığı yoldur.

Bu temizlik yönteminin etkisi mümkün olduğunca çok olmalıdır. Yani, temizlenmiş materyale zarar vermeden yabancı maddelerin tamamının ortamdan uzaklaştırılması gereklidir. Ayrıca, kullanılan yöntem ucuz ve işgücü açısından optimal olmalıdır. Ekonomiklik ve temizlik etkisi arasındaki diyagramın işgücü, zaman, kullanılan makina ve gereçler, kullanılan temizlik maddeleri ve bunların miktarlarının bilinmesi gerekmektedir.

5.1.3.1. Zamana Bağlı Olarak Yapılan Temizlik

- I- İnşaat temizliği,
- II- Günlük temizlik
- III- Haftalık temizlik
- IV- Aylık temizlik
- V- Sezonluk (mevsimlik) temizlik

I- İnşaat temizliği: Otelin inşaattan çıkması sırasında yapılan kaba temizliktir.

II- Günlük temizlik: Otelde rutin olarak yapılan işlerdir. Oda görevlileri, temizlik için odaya girer girmez, aşağıdaki işlemleri sırasıyla yapmalıdır(8).

- Odaya girişte kapı açık bırakılarak genel bir göz gezdirilmelidir. Bu müşteri tarafından unutulmuş eşya ya da hasar tespiti içindir;

(8) Ayşe Sönmez, Otel Kat Hizmetleri, Ankara, Ocak 1988, s.62.

- Perdeler düzgün şekilde çekilip, pencereler açılarak, odanın havalandırılması sağlanmalı, bu aynı zamanda ışıkla çalışabilmek, perdedeki ve camdaki aksaklıkları görebilmek içindir,
- Odadaki elektrikli araçlar, banyodaki musluklar kontrol edilmeli, klozetin sifonu çekilmeli,
- Koltuk, kanepeler gibi eşyalarda hasar olup olmadığına bakılmalı,
- Yatak, iskemle, koltuk gibi eşyalar üzerindeki giyim eşyalarını düzgün şekilde dolaba asmalı, gazete ve dergileri masaya düzgünce koymalı,
- Dolu-yarım bardak varsa içindekini döküp temizlemeli,
- Kirli havlular toplanmalı,
- Yatak takımları toplanmalı, toplarken müşterinin şahsi eşyasının bulunup bulunmadığına, şiltenin ıslak, lekeli ve yırtık olup olmadığına dikkat edilmeli, çarşaf lar yere atılıp üzerine basılmamalı,
- Sigara tablalarının külleri, sağa sola atılmış kağıtlar vs. gibi çöpler çöp kutusan atılarak derhal boşaltılıp temizlenmeli,
- Müşterinin yıkanması için, fişe işlediği kirli çamaşır listesi kontrol edilmelidir.
- Yatakları yapıp, zemini temizlemelidir (elektrik süpürgesiyle)
- Banyonun temizliği yapılmalı, odanın tozu alınmalıdır.
- Satılmamış odaları kontrol edip tozlarını denetlemelidir
- Odanın raporunu yazmalıdır.
- Oda arızalarının yaptırılmasının izlenmesi ve denetimi
- Kat ofisinin temizliğini yapmalıdır.

Sırasıyla yapılan işlemler oda görevlisine zaman ve enerji sağlayacak günün sonunda, kendisini fazla yorgun hissetmeyecektir.

Bütün bu işlemler odayı, temizliğe hazır hale getirmiştir. Bundan sonra yapılacak işler, odanın temizliğini tamamlayan ana işlemlerdir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta yatağın havalanma süresidir. Yatağın havalanmasını sağlamak için ana işlemlerden evvel, banyo odasının temizliğine geçilir.

Odaların günlük temizliğinde ana işlemler şunlardır:

- a) Yatak yapmak
- b) Toz almak,
- c) Yerleri ve halıları süpürmek
- d) Yerleri silmek

a) Yatak yapmak: Otelin önbürosuna gelen müşterideki ilk düşünce, temiz bakımlı ve güzel yatağı olan bir oda kiralamaktır. Bu sebeplerdir ki müşterinin odaya ilk girişinde olumlu ya da olumsuz fikre sahip olması, yatağın genel görünümü ile orantılıdır.

Oda en güzel şekilde dekore edilmiş, itinalı temizlenmiş olsa dahi, düzensiz iyi yapılmamış bir yatak tüm çalışmaları gölgeler. Bunun için yatağı metoduna uygun bir şekilde özenerek yapmak önemli bir konudur.

Yastık yapmada kullanılan araçlar şunlardır(9).

- Çarşaflar (bed sheets): Alt ve üst çarşaf olmak üzere bir yatak için iki adet kullanılır. Standart çarşaf örtüleri şunlardır:

- Tek kişilik: 180x270 cm
- Çift kişilik: 225x270 cm

(9) Orhan Mesut sezgin, op.cit., s.71-72.

Yatak çarşafı keten, pamuk veya her ikisinin karışımından oluşabilir. Çarşafın baş kısımlarında geniş, ayak uçlarında daha dar bir baskı olmalıdır.

- Yatak kılıfları (Pillowcase): Yastık kılıfları da umumiyetle çarşaf kumaşlardan yapılmaktadır. Yastık kılıflarının büyüklüklerini tayin etmek oldukça önemlidir. Zira, kumaşın yıkanıp çekmesiyle yastığı kılıfın içine yerleştirebilmek güçleşir.

- Standard kare yastıklar: 65x65 cm
- Standard dikdörtgen yastıklar: 55x70 cm ebasındadır. Yastık kılıfları dikilirken, bütün kenarlarından 5 veya 6 cm fazlalık bırakılmalıdır.

- Battaniyeler (Blankets): En iyi cins battaniyeler saf yünden veya deve yününden yapılmış olanıdır. Battaniye satın alırken bunların yataklara küçük gelmemelerine dikkat etmelidir. Standart battaniye ölçüleri şunlardır;

- Tek kişilik yatak için: 180x225 cm
- Çift kişilik yatak için: 220x225 cm

- Yatak koruyucusu (Alez veya Mattres Pad): Yatağın korunmasına ve aynı zamanda yatağın daha rahat ve daha yumuşak olmasına yardım eden alt alezler, aynı zamanda fazla terden dolayı yatak yüzlerinin de kirlenmesine mani olur. Çarşaftan önce yatağın üzerine yerleştirilen bu yatak korucularının ölçüleri yatak boyutlarına göre değişmektedir. Yatak koruyucusuna yatak miflonu da denilmektedir.

- Yatak örtüleri (Coverlets): Yatak örtüleri yatak odasının en önemli bir parçası sayılmaktadır. Bu sebeple yatak örtüsünün odanın temel dekoruna ve döşemelik kumaşlarına uygun olması gerekmektedir. Yatak örtüleri, ipekli saten, pamuklu kumaşların herhangi birinden yapılabilir. Sade bir yatak örtüsü,

- Tek kişilik yataklar için: 180x270 cm
- Çift kişilik yataklar için: 225x270 cm olmalıdır.

Standart yatak yapımında takip edilmesi gereken iş sırası şöyledir(10).

- 1- Önce yatak havalandırılır, battaniye, yastık vs. yatağın ucunda bulunan bir iskemle veya sıranın üzerine konur.
- 2- Yün ve pamuk yataklar her hafta bir defa alt üst ve baş ucundan ayak ucuna çevrilir.
- 3- Yatak koruyucu (alez) yatağın üzerine düzgün bir şekilde takılır.
- 4- Çarşaf yatağın iki yanından altta kıvrılacak kadar miktarda sarkacak şekilde yayılır. Bunu yaparken, çarşafın ortasına gelen ütü kat yerinin yatağın tam ortasına ve parlak ütülü tarafın da üste gelmesine dikkat edilmelidir.
- 5- İki baş ve iki ayak ucu köşeleri yapılır. Yatağın köşelerinin yapımı şöyledir:
 - a) Çarşafın baş ve ayak ucu yatağı altına doğru kıvrılır.
 - b) Çarşafın yan kısmı sımsıkı bir şekilde yatağın altına sokulur.
 - c) Yatağın diğer köşeleri aynı şekilde yapılır.
 - d) Yan taraftan sarkan kısımlar boylu boyunca ve muntazam bir şekilde yatağın altına sokulur.
- 6- Yastıklar yatağın baş tarafına yerleştirilir.

(10) İbid, s.78-81.

- 7- Üst çarşaf, yüz tarafı yatağa, baskısı geniş olan tarafı baş ucuna ve ortasındaki ütü kat yeri yatağın tam ortasına gelecek şekilde yayılır. Ayak ucu tarafında da şiltenin altına kıvrılabilir kadar bir uzunluk bırakmayı unutmamalıdır. Baş taraf, yastıkları örtecek kadar yukarı çekilmeli ve ayak ucu iyice alta kıvrılmalıdır.
- 8- Battaniye çarşafın üstne yayılır ve ayak uçları sıkıca alta kıvrılır.
- 9- Çarşafın yukarıda kalan kısmı battaniyelerin üst tarafını örtecek şekilde dışarıya doğru katlanır.
- 10- Üst çarşafın ayak ucu, battaniye ile birlikte yukarıda izah edildiği gibi, köşeli bir şekilde şiltenin altına sokulur. Yatağın çok düzgün olmasına ve battaniye üzerinde hiçbir buruşukluk kalmamasına dikkat edilmelidir.
- 11- Yatak örtüsü, her iki taraftan da aynı uzunlukta sarkacak şekilde yatağın üzerine yayılır. Eğer arzu ediliyorsa süs olarak, yatak örtüsünde hafif bir bolluk bırakılıp, bu bolluk yastığın altında pile yapılır gibi sıkıştırılabilir.

Uluslararası standartlara uygun olarak otellerdeki yatak yapım süreleri şöyledir

- 1- Tek kişilik bir yatak 3 dakikada
- 2- Çift kişilik bir yatak ise 4 dakikada yapılmaktadır.

b- Toz Alma: Temizlik metodları içerisinde en önemil yeri olan "toz alma" işlemi iyi uygulanmadığı takdirde temizliği olumsuz yönde etkiler. İyi seçilmemiş, nemliliği iyi ayarlanmamış toz bezi ile yanlış toz alma işlemi mobilyaların kısa sürede bozulmalarına % 50 etkili olur.

Toz alma işlemine kapıdan başlayıp kapıda bitirme prensibi hakimdir. Toz alırken sıra takip etmek, zaman ve enerji harcaması yönünden önemlidir. Bir defa geçilen yere, ikinci kez dönmeye özen gösterilmelidir (Toz bezlerinin özelliği, kat hizmetleri departmanında kullanılan araçlar bölümünde anlatılmıştır).

Toz alınırken öncelikle uygulanacak işlemler şunlardır(11).

- Öncelikle toz bezinin hazırlanması gereklidir,
 - Toz bezi iyice sıkılır, dört ucu bohça gibi katlanır,
 - Köşeler, avuç içine gelecek şekilde yerleştirilir,
 - Eşya üzerine, dik hatlar meydana gelecek şekilde silinir.
- Tampon şeklinde kullanılan toz bezinin, kullanma anında üzerine biriken tozlar arasına dışarıya silkenmeli,
- Toz alırken, yuvarlak hatlarda silmek dalga yapacağı için dik hatlarla silinmeli,
- Toz alma işlemi düzenli şekilde yapılmalı, yüksek yerler alçak yerlerden önce silinmeli,
- Oda temizliğinde toz alma işlemi başlanan yerde bitirilmeli en sonunda parlak yüzeyler ve aynalar silinerek toz alma işlemi tamamlanmalıdır.

İyi kullanılan toz bezi, mobilyanın tozunu almakla kalmaz temizlediği yüzeye eski parlaklığını da kazandırır.

c) Yerleri ve Halıları Süpürme: Turizmde "Temizlik Standardı"nın çok önemli bir yeri vardır. Ancak, temizlik standardının zaman zaman kişisel çabalarla şekillendiği de bir gerçektir.

(11) Ayşe Sönmez, op.cit., s.69.

(12) Ayson Sümercan, op.cit., s.89.

Süpürge yapılırken dikkat edilecek noktalar şunlardır(12).

- 1- Toz torbasının içi kesinlikle dolu olmamalıdır.
- 2- Odanın en dip tarafından başlanılarak çıkış kapasına doğru, hareket edebilen mobilyaların yerleri değiştirilerek ve hemen yerlerine konarak süpürge işleri yapılır.
- 3- Aspiratörlerin içine delici ve tıkayıcı maddelerin gitmemesi- ne dikkat edilmelidir (ayrıca, süpürge yaparken rastlanılan çivi, vida gibi maddeler odalardaki mobilyalardan düşmüş olabilir. Bu bir uyarıdır. Eşyaların korunması için anında yerine takılması şarttır).

d) Yerleri Silmek: Yerler süpürüldükten sonra ılık sabunlu veya köpürmeyen deterjanlı suyla silinmelidir. Hiçbir zaman fazla sulu olarak silinmemeli, fazla sular ayrı bir bezle alınmalıdır. Yer döşemesi parke veya Marley ya da kauçuk taklidi plastik gibi yer döşemelerinin üzerinde lekeler varsa önce onlar döşemenin cinsine göre değişik leke çıkartıcılar ile temizlenmelidir.

Örneğin; parke üzerindeki lekeler ılık sabunlu su veya sirkeli sıcak su ile çıkartılır ve tahtalar tekrar cilalanmadan önce iyice kurutulur. Marley ve kauçuk taklidi yer döşemelerinde bulunan leke ve izler ise, terebantın veya beyaz ispirto ile çıkartılmalıdır ve ardından sulu köpüklü cila ile cilalanmalıdır.

Banyo Temizliği:

Banyo temizliği, oda ve yatak havalanırken yapılmalıdır. Ancak bazı otellerde odayı temizlemeye iki kişi girer. Birisi odayı temizlerken bir diğeri de aynı anda banyo odasını temizler.

Bazı otellerde ise oda temizliği aynı anda 3 personelle takım (grup) halinde çalıştırarak yaptırılır. Örneğin; personelin biri, kendisine verilen tüm odaların yatak çarşaflarını, yastık kılıflarını soyar, kirli havlularını değiştirir çöpleri atar, diğer personel banyoyu temizler ve yatakları

(12) Aysan Sümercan, op.cit., s.89.

yapar, üçüncü personel ise, yerleri süpürür, toz alır, parlatır. Bazen eğer yatak çift kişilik veya kral yatağı ebadında ise, yatağın soyulması ve yapılması için iki personel aynı anda çalışır(13).

Personelin grup halinde çalışmasının avantajları ve dezavantajlarında vardır. Bunlar özet olarak şöyledir(14).

Avantajlar:

- Aletler ortak olarak kullanılabilir,
- Ağır işlerde birbirlerine yardım edebilirler,
- Yeni elemanlar tecrübeli elemanlarla birlikte çalıştırılarak iş öğretilir,
- Üretim artar ve verimli bir sistem sağlanır.

Dezavantajlar:

- Ortak kullanılan aletlere bir şey olduğunda, bozulma kırılma, kaybolma vs. gibi, sorumlu kişiyi bulmak zordur,
- Standart düşüklüğü olabilir,
- Yeni işçi eğitilirken tecrübeli işçinin olabilecek bazı kötü hatalarının aynısı tekrarlanabilir.
- Personel işten çok, birbirleriyle konuşma yapabilir.

Bütün avantajlar ve dezavantajları gözönüne alarak grup halinde çalışılıp çalışılmayacağına kat hizmetleri yöneticisi karar verecektir.

Banyo temizliğinde uygulanan sıralama şöyledir(15)

- 1- Pisliklerin yumuşaması için öncelikle sifon çekilir,
- 2- Sıcak suyla küvet tarafındaki önce fayanslar, banyo perdesi ve küvet ıslatılır. Yine sırasıyla fayanslar, musluklar, küvet

(13) Sally J. Messenger, Working in the hotel and Catering Industry London: Mastercraft 1, Published by Macmillan Education LTD, 1990, s.14-15.

(14) İris Jones; Cynthia Phillips, Commercial Housekeeping and Maintenance, London: Publishing by Stanley Thornes Ltd. 1993, s.42.

(15) Aysan Sümercan, op.cit., s.88.

- içi temizlenir. Perde de temizlendikten sonra küvet deliği kontrol edilir,
- 3- Değişik fırçalarla tuvalet içleri temizlenir,
 - 4- Tuvalet dışı temizlenir,
 - 5- Tuvalet kapağı silinir ve kurulanır. Tuvalet kapağının kalitesine göre kullanılacak temizlik maddesi seçilmelidir,
 - 6- Küvet tarafından fayansları, küvetin içi, perde ve musluklar kurulanır,
 - 7- Tuvalet aynası yumuşak bir bezle silinir ve leke kalmamasına dikkat ederek kurulanır.
 - 8- Lavabo etrafı kurulanır,
 - 9- Banyodaki sabunluk, küllük, bardak içleri temizlenerek yerlerine konur,
 - 10- Varsa, manfezler, raflar, havlu konacak yerler ve diğer aksesuarlar itina ile temizlenir,
 - 11- En son lavabo temizlenir. Musluklar da temizlendikten sonra (lavabonun) süzgeci kontrol edilir,
 - 12- Paspas ve havlular görünümü güzel bir şekilde yerlerine konur. Tuvalet kağıdı, sabun ve otelin müşteriye sunduğu diğer aksesuarlar yerlerine konur. Çamaşır torbası özellikle unutulmamalıdır (bazı otellerde çekmece içlerine ya da masa üstlerine bırakılır).
 - 13- Yerler önce deterjanlı sabunlu suyla silinir, sonra durulana-
rak kurulanır. Çöp sepeti yerine konur. Kapılar kontrol edilerek banyodan çıkılır.

III- Haftalık Temizlik: Haftalık temizlik programında yapılacak işler şunlardır;(16)

- Camların silinmesi,
- Dolapların temizlenmesi
- Telefonların silinmesi (ispirto ile),
- Kordonların tozunun alınması,

- Buzdolabının temizlenmesi, lastiklerin karbonatlanması (kokuların giderilmesi ve lastiğin gevşemesinin önlenmesi için),
- Haşare denetimlerinin yapılması ve gerekiyorsa ilaçlamanın yapılması,
- Detaylı bir toz alma işleminin yapılması.

IV- Aylık Temizlik: Aylık temizlik programında yapılacak işler aşağıda sıralanmaktadır.

- Tül perdelerin yıkanması,
- Zeminlerin cilalanması,
- Madeni eşyaların parlatılması,
- Şiltelerin alt üst edilmesi,
- Banyo dış perdelerinin dikkatlice yakılması
- Halıları lekelerinin çıkartılması ve temizliğinin yapılması

V- Mevsimlik (sezonluk) temizlik: Turizm tesislerinde yalnız müşteriler tarafından görülen ve kullanılan kısımlar değil, tesislerin tümünün temizliği ve günlük temizlikler dışında, haftalık aylık ve mevsimlik, köklü temizlikler sağlanır. Bu temizlikte deterjan ve antiseptik maddeler kullanılır(17).

Mevsimlik temizlik programında yapılacak işler ise şunlardır;(18).

- Tüm katlar boyanır, tüm yastıklar didiklenerek havalandırılır,
- Tüm katlar haşerelere karşı ilaçlanır.
- Yataklar kaldırılıp şilte yüzleri gerekiyorsa değiştirilip hava-

(17) 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun, Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliğinin, 4. bölümü, madde 49.

(18) Osman Yozgat; Güngör Önal ve diğerleri, Turizm Eğitiminde Nitelik Araştırması, İstanbul: MÜ Araştırma Fonu Yayın No.3.

landırılır, müflonlar yıkanır, gerekirse değiştirilir, battaniyeler temizlenir, halılar gerekiyorsa yıkanır veya silinir.

- Cila gereken yerlere cila yapılır.
- Gerekiyorsa koltuk ve sandalye yüzleri değiştirilir,
- Yatak kenarları, mobilya içleri temizlenir,
- Kornişler kontrol edilir, gerekiyorsa yağlanır, jaluzi ve kepenklerin temizliği yapılır, tüller ve kalın perdeler çıkartılır, tamir edilecekler tamir edilir, yıkanır, gerekiyorsa değiştirilir
- Banyo perdeleri çıkartılıp temizlenir, banyodaki madeni eşya üzerindeki lekeler giderilir, banyoda dip köşe temizliği yapılır.
- Banyodaki ve odalardaki çöp sepetleri temizlenir, boyanır ya da değiştirilir.

5.1.3.2. Materyale Bağlı Olarak Yapılan Temizlik

Materyale bağlı olarak yapılan temizlikler şunlardır(19).

- Cam temizliği,
- Metallerin temizliği,
- Plastik yüzeylerinin temizliği,
- Ahşap yüzeylerinin temizliği,
- Taş yüzey temizliği,
- Kumaş yüzey temizliği,
- Fayans yüzey temizliği.

a) **Cam temizliği:** Haftalık olarak yapılan bir temizlik türüdür. Kaba tozlar alındıktan sonra ispirotolu su kullanılarak parlatma işlemi yapılır. Bu amaçla piyasada hazır olarak bulunan temizleme maddeleri de kullanılabilir.

(19) Meryem Akoğlan, op.cit., s.53.

b- Metallerin Temizliği: Kaol en iyi metal temizleyicisidir. Sıvı ve toz halinde satılır. Her iki çeşitinde de su kullanmadan temizlik yapılabilmektedir.

c- Plastik Yüzeylerin Temizliği: marley ve sert plastik yüzeyler bu gruba girer. Asitsiz temizleme maddeleri ile, örneğin arap sabunu ile temizlenirler.

d- Ahşap Yüzeylerin Temizliği: Kaba tahta veya işlenmemiş tahtaların temizliğinde sodalı ılık su en iyi temizleyicidir. Ancak işlenmemiş tahta ve parkelerin temizlenmesinde dikkatli davranılmalıdır. Parke yüzeyler ıslak olarak temizlenmezler. Çok az nemli bezle silinirler. Lekelerin çıkartılmasında terebentin kullanılır. Lekeler çıkartıldıktan sonra mopla silinerek temizlenir. Yerlerin silinmesi sırasında piyasada bulunan herhangi bir sıvı yıkama veya temizlik deterjanı kullanılabilir.

e- Taş Yüzeylerin Temizliği: Sert yüzeylerden oluşan bir grup içinde mermer, mozaik, beton yüzeylerin temizliği yapılır. Taş yüzeylerin temizliğinde de temizleme deterjanlarından birisi kullanılabilir. Ancak bu yüzeylerin temizliğinde tuz ruhu asla kullanılmaz. Lekeli veya çok kirli olmaları halinde, (mermer hariç-mermer lekeleri için terebentin kullanılır) çamaşır suyu kullanılabilir.

f- Kumaş Yüzeylerin temizliği: Koltuk, puf, halı temizliği bu grup içinde düşünülmektedir. Bu tür yüzeylerin temizlenmesinde sıvı halde piyasada bulunan yıkayıcı ve genel temizlik maddelerinden birisi kullanılabilir.

g- Fayans Yüzeylerin Temizliği: Genellikle seramik kökenli olan bu tür yüzeylerin temizliğinde kullanım yerlerine göre, lavabo, küvet, klozette toz; fayans kalebodur gibi yüzeylerde ise sıvı temizleme maddelerinden birisi kullanılır.

5.1.3.3. *Kullanılan Alete ve Çalışma Ortamına Bağlı Olarak Yapılan Temizlik*

- Kuru temizlik
- Nemli temizlik,
- Islak temizlik,
- Vakumla (elektrik süpürgesi, yıkama makinası) yapılan temizlik.
- Sprey temizlik

a) Kuru temizlik: kuru sistemle yapılan temizliktir. Çeşitli leke çıkartıcılarıyla yıkanmadan yapılan temizleme şekli bu gruba girmektedir.

b) Nemli Temizlik: Çok ıslak ve çok kuru olmayan nemli bir ıslaklık yüzeylerinde yapılan temizliktir. Mermer taş, parke yüzeylerinin mopla nemli olarak temizlenmesi gibi.

c) Islak Temizlik: Bol suyla yıkayarak, silerek yapılan temizliktir. Banyoların temizliği gibi

d) Elektrik Süpürgesi ile temizlik: Vakumlama yöntemiyle yapılan temizliktir. Genellikle kuru olarak yapılmasına karşılık ıslak-kuru olarak da yapılabilmektedir.

e) Sprey ile Temizlik: Lekelerin sprey biçimindeki ilaçlarla temizlenmesidir. Günümüzde çeşitli lekeler ve leke grupları için üretilmiş sprey şeklindeki temizlik ilaçları bulunmaktadır. Bunların kullanımı ile lekeler susuz ve sabunsuz olarak çıkarılabilmektedir.

5.1.3.4. *VIP (Very Important Person) Odalarının Hazırlanması*

Odada, otel yönetimi tarafından VIP (Very Important Person = çok önemli kişi) olarak bildirilen kişilerin kalmaları durumunda yapılan temizlik türüdür. Genel hatlarıyla normal temizlik ve düzenlemelerden

farklı olarak bazı ayrıntıların da yapılması gerekmektedir. VIP oda temizliğinde dikkat edilecek konular aşağıdaki gibi sıralanmaktadır(20).

- Oda mümkünse suit oda ve double bed yataklı olmalıdır.
- Odanın temizliği ince ve ayrıntılı temizlikle gerçekleştirilmelidir. Odanın hazırlanışında VIP'in konumuna göre kat şefi veya genel kat yöneticisi nezaret etmelidir.
- Banyoya buhar temizliği uygulanmalıdır (Buhar temizliği, otellerde banyolara uygulanan farklı bir temizlik yöntemidir. VIP müşterilere hazırlanan odalara uygulanır. Bu temizlik için öncelikle banyo normal günlük temizlikle temizlenir. Daha sonra sıcak su açılarak küvetin dolması ve bu sırada akan suyun buharından tüm banyo alanının buğulanması sağlanır. Sıcak suyun en fazla 5 dakika açık kalması (banyonun büyüklüğüne göre değişebilir) yeterli olmaktadır. Daha sonra banyonun su dolu aksamalarının boşalması beklenir. Terleyen aksamalar kuru ve temiz bir bezle silinerek temizlik tamamlanır).
- Yatak çarşafı-yastık kılıfı beyaz renkten seçilmelidir.
- Yatak takımları ilk kez kullanılıyor olmalı ya da kolalanmalıdır.
- Yatak yapımında 1 çarşaf, 1 nevresim kullanılmalıdır (diğer yataklar iki çarşaf ile yapılmaktadır)
- Hava karardıktan sonra giriş yapılacaksa oda ışıklarından biri açık tutulmalıdır.
- VIP odaya suit odanın oturma tarafından alınmalıdır.
- Yatak açma yapılmalıdır (örtüyü topla, kapıya yakın taraftan nevresimin ucunu 30,40 cm açarak üste katla, VIP müşterileri yalnız geliyorsa yataktaki iki yastığı üst üste koy)

(20) İbid, s.62.

- Odaya meyva sepetle gönderilmelidir ve mutlaka parmakları yıkamak için bir kap (fingerbowl) konulmalıdır. Fingerbowl'un çiçek yapraklarıyla süslenmesi gerekmektedir.
- VIP odaların temizliği ilk sırada yapılmalıdır. Çünkü her tür serviste öncelikli olan müşteridir.
- Odadaki telefon direkt görüşmelere açık olmalıdır.
- Odada bir bölüm, yer mümkünse ve gerekiyorsa çalışma odası gibi düzenlenmelidir.

5.1.3.5. Odaların Kontrolu

Otelden ayrılmak üzere odasını henüz terkeden bir konuğun odasının hemen kontrol edilmesi çok önemli bir konudur. Bu kontrolde herhangi bir demirbaş eksikliği veya zarar ziyan olup olmadığı, öncelikle kontrol edilir. Eksiklik ve/veya zarar varsa derhal ilgililere haber verilir. Bu kontrolde ayrıca odanın kaç kişi tarafından kullanıldığı, oda anahtarının odada veya kapıda bırakıldığı da gözlemlenir.

Odalarını "OK" (Okey)'lemiş olan kat temizlikçileri raporlarını kat şeflerine verirler. Son kontrol kat şefleri tarafından ve "Oda Check-up listesi" kullanılarak yapılır. Eksik varsa düzeltilir ve housekeeper Raporuna esas olmak üzere kat yöneticisine tüm bilgiler aktarılır.

Bazı hallerde müşteriler, odalarında kaçak olarak konuk kabul etmektedirler. Bu durumlara karşı oda temizlikçisi çok dikkatli ve zeki olabilmelidir. Yataklar standarta tam uygun yapılıyorsa, müşteri tarafından kullanılıp düzeltilen bir yatak mutlaka kendini belli edecektir. Tek başına bir oda almış olan bir erkek müşteri odasında, kül tablasındaki rujlu bir sigara izmariti personeli bu yönde ikaz edici olmalıdır.

Kat orifislerinin kapısı mutlaka kapalı hatta kilitli olmalı, ilave yataklar orta yerde ve görünürde bırakılmamalıdır.

Ayrıca öğleden sonra da odaların kontrol edilmesi, tekrarlamalı erken veya ani geliş ve dönüşlerle ilgili gerekli önlemler alınarak resepsiyonla irtibat sürdürülmelidir(21). Oda temizlik kontrolunda ise, şunlara dikkat edilir. Yatakların düzgün olup olmadığı, sabun, havlu vb. yerli yerinde mi?, Gardrop kapısı kapalı mı? Perdeler düzgün olarak çekilmiş mi? radyatörler mevsimine göre açık veya kapalı mı? Her tarafın tozu dikkatlice alınmış mı? Çöpler atılmış kül tabakları temizlenmiş mi? Broşür-anket formları yerlerine konulmuş mu? Odanın herhangi bir yerinde örümcek ağı, vb. pislik var mı? Halılar ve yerler süpürülüp silinmiş mi? Sifon, duş ve musluklar arızalı mı? Aydınlatma tesisatı çalışıyor mu?

5.1.3.6. Umumi Yerlerin Temizliği

Tüm umumi yerler ve onların temizlik ve düzeni ile ilgili sorumluluk, kat hizmetlileri genel yöneticisinin (Executive Housekeeper) ve onun departmanınıdır. Genel olarak umumi alanlar şunlardır;

- a) Otel girişi ve resepsiyon (Hotel foyer and reception)
- b) Umumi tuvaletler (Public levatories)
- c) Bar salonu (Bar areas)
- d) Balo salonu (Bangueting rooms)
- e) Servis alanları (Service areas)
- f) Camlar (Windows)
- g) Müşteri/servis asansörleri (Guest/service lifts)
- h) Yönetimle ilgili ofisler (Administrative office)

En az iki temizlik görevlisi sabah saat 7'de bu yerleri temizlemeye başlamalıdır. Temizliğe ilk olarak resepsiyondan başlanması, ondan sonra yönetimle ilgili ofislerin temizlenmesi daha uygundur. Bayan/bay tuvaletleri ve lobi ve giriş daha sonra temizlenmelidir.

(21) Mehmet Özdemir, Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları, İstanbul: T.C. Turizm Bankası: T.C.Turizm Bankası A.Ş.Genel Müdürlüğü Araştırma ve Eğitim Başkanlığı, TUGEV, 1989/148, s.24.

a) Otel girişi ve Resepsiyon (Hotel Foyer & Reception)

i) Yerler (Floors): Her aksam girişten asansörlere kadar süpürölüp makinayla yıkanmalıdır.

ii) Kütabakları (Ashtrays): Her aksam kütabakları temizlenip ve içindeki kum veya küçük çakıl taşları yenilenir. Gün boyunca da kül tabakları doluluğu kontrol edilir temizlenir.

iii) Ahşap kısımlar (woodwork): Sabahleyin, resepsiyon masası, levhalar, tahta bölmeler, ana girişin ve özel gezi masasının tozları alınır ve cilalanır.

iv) Sandalyeler (Chairs): Tüm sandalyeler yapılarına göre düzenli olarak temizlenir. Resepsiyon sandalye örtüsü, eğer gerekiyorsa, kuru temizleme yapılmalı ve sandalyenin tozu alınmalıdır.

b) Umumi tuvaletler (Public Lavatories): Tüm tuvaletler, gece temizlikçisi tarafından iyice temizlenmelidir. Gün boyunca temizliği korunmalıdır.

i) Erkekler tuvaletindeki ördekler vim'le ovarak temizlenmelidir. Ördekler kir blokları tutmamalı, temiz koku yaymalıdır. Böylece pas kir tutmaları önlenmiş olur.

ii) Alafranga tuvaletler Vim ile fırçalanarak temizlenmelidir.

iii) Lavabolar temizlenmelidir.

iv) Yerler süpürölür ve makinayla yıkanır.

v) Aynalar temizlenir

vi) Kütabakları ve çöp sepetleri boşaltılır.

Temizlikçilerin ilk olarak sorumlu oldukları şey; sabahleyin ve gün boyunca gerektiğinde tuvalet kağıtları ve sabunları temin etmek, ve havluları temiz ve derli toplu tutmaktır. Gün boyunca tuvaletlerin temizlenmek üzere aralıksız olarak kontrol edilmesi yine onların sorumluluk alanındadırlar.

c) Bar Alanları (Bar Areas): Barın temizliği barmenin sorumluluğu altındadır. Fakat, umumi yerleri ve çevresinin düzenli olarak kontrol edilmesi kat hizmetleri departmanına (Housekeeping Department) ait olmalıdır. sandalyenin tozları alınır, kültabakları temizlenir, halılar süpürülür ve genel temizlikler yapılır.

d) Balo salonları (Banqueting Rooms): Yoğun bir tempoda çalışabilen iki tane temizlik işçisi balo (şölen, ziyafet) niteliğindeki odaları temizler. Yerine getirmekle yükümlü oldukları görevleri şunlardır;

i) Yerleri iyice cilalamalıdır. Cila makinasında yumuşak bir fırça ve yerin durumuna uygun cila kullanılarak ovulur ve iyice cilalanır.

ii) Camlar temizlenir,

iii) Gün boyunca tuvaletler temiz durumda olmalıdır

iv) Merdivenler temizlenmelidir

v) Aralıklı olarak, balo salonunun tüm sandalyeleri yıkanmalıdır.

e) Servis Alanları - Ön ve arka merdivenler (Service Areas - Front and Back Stairs): Temizlik işçisi, sabah 6'da gelir ve en alt kattan en üst kata kadar tüm merdivenleri ve abajurları temizler, trabzanların tozunu alır(22).

5.1.4. Temizlik İşlerinin Programlanması

Kat hizmetleri departmanının ana fikri "Temizlik"tir. Temizliğin verimli ve düzenli olması iyi hazırlanmış temizlik programı ile mümkündür. Programı hazırlama genel kat hizmetleri yöneticisinin, programı uygulama kat yöneticisinin, programa uymak oda görevlileri ile diğer kat personelinin görevidir.

Programlı çalışmanın sağladığı faydaları şöyle özetleyebiliriz;

- Otelin tüm bölümlerinin, hergün eksiksiz temizlenmesini müm-

(22) Section 2, Housekeeping, TUGEV, 1990/30, s.68-71.

- kün kılar,
- İşin personel arasında eşit dağılımını sağlar ve personelin her birinin kendine verilen görevi iyi anlayıp anlamadığından emin olur,
 - İşin belirtilen iş saatleri içinde bitirilmesini ve yarım kalmamasını sağlar.
 - Zamanın ekonomik kullanımını sağlar,
 - Daha az emek ile daha fazla verim elde edilmesine yardımcı olur.
 - İşin etkinlik ve verimliliği artar.

Kat hizmetleri personelinin düzenli çalışma saatlerini tanzim etmek kat yöneticisinin görevidir. Çalışma ve dinlenme saatlerine tam olarak uyulmalıdır. Bu konuda kat yöneticisinin düzensiz, disiplinsiz yönetimi personel üzerinde olumlu etki bırakmaz.

Kat görevlilerinin çalışma saatleri genel olarak şöyle programlanmaktadır;

- Sabah saat 07.00, öğleden sonra 14.00 veya 15.00 arasındadır. Yemek saatleri bu süre içine dahildir.
- Bazı otelerde ise personelin çalışma süresi akşam 18.00 veya 19.00'a kadar devam eder.
- Bazen program, görevlilerin öğleden sonra çıkıp 18.00'de tekrar geri dönerek 20.00'ye kadar çalışılması şeklinde yapılabilir.
- Büyük otelerde kat görevlilerinin yarısı öğleden sonraya kadar, diğer yarısı ise akşam nöbetine kalırlar.

Genel olarak çalışma yemek ve dinlenme saatleri otelin tipine, büyüklüğüne, hizmet şekline göre değişmektedir.

Kat görevlisinin çalışma prosedürü özet olarak şöyledir:

- Kat görevlisi, sabah işine geldiğinde ilk olarak defteri imzalar veya kart basar, üniformasını giyer, anahtarları alır, kat yöneticisinden görev listesini alır,
- Uyandırılması gereken müşterilerin erken istenen çay ve kahvelerin, odalardan istenen kahvaltılarının listesi kat yöneticisinden alır,
- Çay ve kahvaltı fişleri odası numarası kaydedilerek müşteri tarafından imzalandıktan sonra kat yöneticisine verir.
- Bu işlerden sonra kat görevlileri sabah saat 17.00-09.00 arasında suitlere bağlı oturma odalarının temizliğini, koridor halılarının süpürülüp tozlarının alınma işlemlerini yapar,
- Katların boş kalmaması için kat görevlileri kahvaltıya küçük gruplar halinde sırayla gitmelidir (Bu yönetimin personele kahvaltı vermesi durumunda geçerlidir)
- Sabah 07.00-09.00 arası tutulmamış odaların kullanılmış olup olmadığı kontrol edilir. Herhangi bir gayri ciddi olay varsa kat yöneticisine bildirilir. Kat yöneticisi "oda kontrol fişi"ni doldurarak, önbüroya gönderir.
- Odaların temizliği, günlük oda temizliği bahsinde anlattığımız sıralama içerisinde tamamlanır.

Yukarıda açıklamaya çalıştığımız kat görevlisi çalışma prosedürü için, görev listesi halinde, kat yöneticisi tarafından hazırlanır ve burada yapılması gereken işler; detaylarında ise herbir görevin nasıl yapılacağı belirtilir(23).

Kat hizmetleri görevlileri, ön hazırlıklarını yapmadan odaların temizlik işlerine başlamaları, zaman ve enerji kaybına sebep olması açısından sakıncalıdır. Kat görevlisi yapacağı işe göre, tüm araç ve gereçlerin

(23) Margaret M.Kappa; Aleta Nitschke; Patricia B.Schappert, Managing Housekeeping Operations, USA: by the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 1990, s.66-67.

temizlik kutusuna veya kat servis arabasına önceden hazırlayarak koyar.

Servis arabasına veya kutuya konacak olan araçlar şunlardır:

- Fırçalar (Banyo, tuvalet ve mobilya fırçaları)
- Gırgır veya elektrik süpürgesi
- Üç adet toz bezi ve cam bezi ayrıca lavabo, banyo, klozet bezleri
- Temizleme tozları, dezenfektanlar ve krom yerler için parlatma cilası,
- Temiz yatak takımları (yastık kılıfı, çarşaf)
- Temiz havlular (el-yüz, banyo, ruj silme, jilet)
- Tuvalet kağıtları, kağıt mendil, vs.
- Mektup kağıtları, broşürler, dikiş kutusu, kirli çamaşır torbası
- Sabunlar, şampuanlar, diş fırça ve macunları vs.

Arabanın alt tarafına temiz havlular konulur ve banyo el ve yüz havluları, banyo paspasları kendi grubuna göre üst üste yerleştirilir. Ayrıca temizlenecek banyo sayısına göre kaç adet havlu gerekiyorsa o kadar havluyu arabaya koymak gerekir.

Arabanın ikinci rafına çarşaflar ve yastık kılıfları konulur. Odalara konacak miflon ve yastıklarda bu rafa konabilir.

En üst rafa ise oda ve banyolara yerleştirilecek malzemeler konur.

Temizlikte kullanılacak araç ve gereçler ise temizlik kutusu veya bir boş kovanın içine, daha sonra da arabanın itilen tarafındaki alçak rafa konulur.

Kovanın konulduğu alçak rafa büyük bir çöp kutusu daha konulur. Kalınca bir kumaştan dokunmuş bir torbayı çöp kovanının tam tersindeki alçak rafa asılır. Ağız kısmında, arabaya asılarak kullanılan bu torbaya kirli çarşaf ve havluların konulması sağlanır.

Kat görevlisi, kat yöneticisinden aldığı meşgul ve boş odalar listesini, önce, kontrol eder, daha sonra araba hazır olduğu için artık görev yapılacak bölüme dikkatlice gidilir. Aynı katta olmayan bölümlerin ve odaların temizliği için iniş ve çıkışlarda servis asansörü kullanılır. Servis asansörü bulunmayan tesislerde ise genel asansöre misafirle binmemeye dikkat edilmelidir. Koridorlarda hiç konuşmamaya özen gösterilmeli mecbur kalındığı zaman ise fısıltıyla konuşulmalıdır. Koridorda arabayı duvara yakın bırakmalı herhangi bir odanın kapısını engellememelidir(24).

5.2. KAT OFİSLERİNİN VE DEPOLARININ DÜZENLENMESİ

Kat görevlilerinin günlük çalışma hazırlıklarını tamamladıkları, araç ve gereçlerini sakladıkları dinlendikleri odalardır. Otelin durumuna göre her katta bir personel dinlenme odası, kat servis odası ve araç-gereçlerin konabileceği depo olmak üzere birkaç oda olabileceği gibi birden fazla oda görevlisinin birlikte kullandıkları bir odada olabilir.

Ofisler, tek oda halinde düzenlendiğinde oda görevlilerinin ellerini, temizlik kova ve bezlerini yıkayacakları labovalar, temizlik malzemelerini ve müşteri odalarına konan araçların konabileceği dolaplar bulunmalıdır.

Araç-gereçler satın alındıktan sonra depolanması önemli bir konudur. Otelin ihtiyacına cevap verebilecek şekilde satın alınan bu maddeler, iyi seçilen bir depoya itinalı ve titizce yerleştirilmelidir. Düzenli olan depodan, oda görevlisi el attığı her şeyi yerli yerinde zaman kaybetmeden bulabilir.

Depo ve ofislerde şu noktalara dikkat edilmelidir(25).

- Kuru olmalı, iyi havalandırma tertibatı ile donatılmalıdır. Çünkü; rutubet madeni eşyaların paslanmasına, çürümesine yol açar,

(24) Aktid dergisi, Kat Hizmetleri, Akdeniz Turizm İşletmeciler Derneği, Temmuz 1990, s.22-23.

(25) Ayşe Sönmez, op.cit., s.54.

- Kolay temizlenip silinebilecek özellikte olmalı,
- Her araç ve gerecin düzgün şekilde yerleştirilmeli, yerden tasarruf edilebilmesi için duvarda dolap ve raflar bulunmalı,
- Birden fazla oda görevlisi kullanacaksa herkesin yerini belirten etiketler konmalı,
- Oda mümkünse, kovaları doldurmak için alçak musluk bulunmalı,
- Oda görevlilerinin ellerini ve bezlerini yıkamaları için, sıcak ve soğuk su musluğu bulunan lavabo olmalı,
- Fırçalar ve ıslak temizlik bezlerini asmak için çengel veya askılar olmalı,
- Toptan alınan ilaçlar ambalajı ile rafa konmalı,
- Temizlik kovaları düzenli şekilde raflara yerleştirilmeli, ıslak olanlar yan konmalıdır.

Depoyu yerleştirirken;

- Ağır eşyalar daima aşağı raflara konmalı,
- Alınması kolay, hafif ve az kullanılan eşyalar, yukarı raflara konmalı,
- Etiketleri düşmüş tehlikeli ilaçlar etiketlenmeli,
- Zehirli ve yakıcı ilaçlar kilitli dolaba konduktan sonra üzerine "Dikkat" kelimesi yazılı etiket yapıştırılmalı,
- Günlük temizlik kutusu kolay alınabilir yerde olmalı,
- Elektrik süpürgesi gibi araçlar aşağı bölmelere konmalıdır.

Çamaşır odasında teslim alınan malzemenin depolanması ve muhafaası oldukça önem taşımaktadır. Şöyle ki, büyük bir emek ile yıkanan ütölen ve gerektiğinde kolalanan çarşaflar, kötü bir depolama ve muhafaza neticesi, bütün bir emeği boşa çıkararak şikayete sebep olabilmektedir. Özellikle kat depolarındaki raflar, her cins malın ayrı ayrı konulacağı şekilde düzenlenmeli ve raflara serilen altlık örtü veya çarşaflar çok temiz olmalı ve sık sık yıkanmalıdır. Belli standartlara göre ütölenerek çizgi oluşturan malzemeler, ayrıca tekrar katlanmamalıdır. Ofis, tozlu ve rutubetli olmamalı, kötü kokuya sahip malzemeler, çamaşırların depolandığı dolap veya raflarda tutulmamalıdır. Eldeki stok malzemenin üstüne yeni malze-

me alındığında kullanıma stoktaki malzemedan başlanmalıdır. Diğer bir ifadeyle, depolamada "İlk giren mal, ilk çıkar" prensibi uygulanmalıdır. Ayrıca da tüm bu malzemenin istiflendiği rafların üstü temiz bir çarşafıla örtülmelidir(26).

5.3. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA ODALAR

5.3.1. Odaların Tanımı

Otellerde odalar içindeki eşyalar, kullanım amaçları büyüklüklerine göre farklılaştırılmışlardır. Bu farklılıklar oda fiyatlarını ve gelirlerini belirlemede etkili olduğu gibi yapılacak temizliğin süresini ve kullanılacak eşyaların sayı ve çeşitliliğini de etkilediğinden kat hizmetleri açısından önemli olmaktadır.

Bu nedenle odalarla ilgili olan bu kavramların açıklanması gerekmektedir. Otellerde oda türleri şu gruplara ayrılmaktadır(27).

a) Suit oda: Bir salonla buna bağlanan bir ya da daha fazla sayıda yatak odası bulunan konaklama ünitesidir. Suit odaların salon kısımları parlar denilmektedir.

Suit odalar duvarlarla birbirinden ayrılabilceği gibi, paravanlarla da ayrılabilcek şekilde inşa edilmektedir. Suit odanın salonu yatak odalarından bir paravanla ayrılıyorsa "Junier Suit" olara adlandırılmaktadır.

b) Single Bedrom: Tek kişilik yatağı olan küçük odalardır.

c) Bağlantılı Odalar: Geçmeli odalardır. Aralarında (koridorlara geçmeden) geçiş olanağı olan iki veya daha fazla sayıdaki odalardır. Bu odaların tamamı yatak odası olarak düzenlenmektedir.

(26) Mehmet Özdemir, op.cit., s.20.

(27) Meryem Akoğlan, op.cit., s.35-36.

d) Tripleks Room: Üç yataklı odalardır. Otellerde genellikle odalar iki yataklı olarak düzenlenir. ekstra olarak konulan ilave yataklarla oluşturulan odalara da "Tripleks room" adı verilmektedir.

e) Double Bedroom: İki kişilik tek geniş bir yatağı olan odalardır. French bed oda da denilmektedir.

f) Twin Room: İki ayrı yataklı iki kişilik odalardır. Otellerde en çok kullanılan oda tipleridir.

g) Stüdio Room: Yatağa dönüştürülebilen divanı olan oturma odalarıdır. Oturma odası ve yatak odası olarak kullanılmaktadır.

Otel inşa planları hazırlanırken kat ve yatak odaları için birinci sırada izlenen amaç, müşterilerin isteklerini en küçük alan içinde, en ekonomik koşullarla ve en doyurucu biçimde karşılamaktır.

Genel olarak odaların büyüklükleri otelin sınıfına, yıldızına ve odanın tipine göre değişmektedir.

Tek yataklı oda $\rightarrow 3.8 \times 2.6 = 9.88 \text{ m}^2 \sim 10 \text{ m}^2$

Çift yataklı oda $\rightarrow 4.4 \times 3.8 = 16.72 \text{ m}^2 \sim 17 \text{ m}^2$

Suit Oda $\rightarrow 5 \times 4 = 20 \text{ m}^2$ veya $6.5 \times 5 = 32.5 \sim 33 \text{ m}^2$

Stüdyo oda $\rightarrow 6 \times 4 = 24 \text{ m}^2$ veya $7 \times 5.5 = 38.5 \text{ m}^2$

5.3.2. Odalarda Kullanılan Malzemeler

Otel misafirlerinin kendilerini evlerindeymiş gibi rahat hissedebilmeleri için otel odalarında yatağın haricinde önemli temel araç-gereç ve malzemelerinde bulunması isterler.

Otel odalarında kullanılan bu temel malzemeler başlıklar itibariyle şöyle sıralanabilir(29).

(28) İris Jones; Cynthia Phillips, op.cit., 8.9.

(29) Meryem Akoğlan, op.cit. s.36-42.

- 1- Televizyon,
- 2- Buzdolabı,
- 3- Sephalar,
- 4- Koltuklar,
- 5- Puflar,
- 6- Gardrop,
- 7- Bagajlık,
- 8- Komodinler,
- 9- Aynalı komodin,
- 10- Abajurlar,
- 11- Çöp sepetleri,
- 12- Yastıklar,
- 13- Battaniyeler,
- 14- Perdeler,
- 15- Şilteler,
- 16- Miflon (Yatak koruyucusu, alez),
- 17- Yataklar (karyolalar),
- 18- Havlular,
- 19- Yastık kılıfları,
- 20, Yatak örtüleri,
- 21- Pikeler,
- 22- Çarşaflar,
- 23- Bukletler (eşantiyon olarak konulan dikiş poşeti, duş bonesi, kağıt mendil),
- 24- Lavabo,
- 25- Klozet,
- 26- Bide,
- 27- Küvet,
- 28- Yerlere serili, halı, kilim, paspaslar, vs.

5.3.3. Oda Temizlik Süresi

Oda temizliğinde, temizliğin kalitesi bozulmadan süresinin minimize edilmesi de önemli bir konudur. Özellikle emek-yoğun olan bu sektörde işgücünün aşırı kullanımı işletmelere önemli maliyetler yüklemektedir.

Bu nedenle zamanın iyi kullanılması ve her işin hak ettiği sürede tamamlanmasının da kontrol altında tutulması gerekmektedir. Odanın temizlik süresini etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler;

- Kat görevlisinin deneyimi,
- Odanın büyüklüğü,
- Odayı kullanan müşterinin durumu,
- Gerekli araç ve donanımın emre hazır olarak kat görevlisinin elinin altında bulundurulması

Deneyimli birkat görevlisi aşağıda verilen alanların temizliğini şu sürelerde gerçekleştirmektedir.

- 18 adet iki yataklı (twin-bed) odayı 8 saatte,
- 1 tek kişilik yatak yapımını 2 dakikada,
- Ortalama kirlilik düzeyinde olan iki yataklı bir odanın toplam temizlik süresi ortalama 15 dakika gerçekleştirilmektedir.
- 13 suit odanın temizliği 8 saatte, yapılmaktadır.
- 40-50 mediven basamağı 12 dakikada,
- 60-80 pencere camı 8 saatte temizlenmektedir.
- 30 m²'lik alan 45 dakikada cilalanabilmektedir(30).

5.4. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA DEKORASYON

5.4.1. Dekorasyon Nedir?

Otel işletmelerinde malzemelerin uygun yerde ve görünüşte olmaları da önemli bir konudur. Bu nedenle konaklama işletmelerinin iç ve dış görünümü ile renk düzenlemelerinin çekici, ilginç, güzel hale getirilmesine yardımcı olan dekorasyon faaliyetleri de kat hizmetleri departmanının işlevleri içerisinde düşünülmektedir.

(30) İbid, s.65-66.

Dekorasyon; malzemenin ve rengin gerekli miktarda ve gereken yerlerde uyumlu kullanımı olarak tanımlanmaktadır.

Böylece dekorasyonda malzemenin sayısı, malzemenin uygun yerde ve amacına uygun hizmet edecek türden seçilmiş olması gibi temel faktörlerden hareket edilmiş olması gerekmektedir.

Bir odanın dekorasyonu yapılırken;

- Odanın konumu, ışık alma durumu,
- Odanın kullanılış amacı,
- Odayı kullanacak müşterilerin özellikleri,
- Dekorasyon için harcanacak para,
- Gerekli zaman,
- Odanın modern veya klasik anlayışla mı döşeneceği konularının bilinmesi gerekmektedir(31).

5.4.2. Otel Odalarında Kullanılacak Renklerin Seçiminde Dikkat Edilecek Konular

Tüm yapıyı ve içindeki eşyaları gözönüne alarak yapılan renk seçimi, ilk adım olarak çok önemlidir. Seçilen renklerin amaca uygu olarak kullanılması, dekorasyonun başarıya ulaşmasında önemli bir aşamadır. Bunun için renkler kullanılırken, öncelikle, otelin şu özelliklerin incelenmesi gerekmektedir;

- Binada bulunan mimari hatalar,
- Odaların yönleri,
- Tavanların yüksekliği
- Odaların büyüklüğü,
- Odaların kullanılış amaçları

Dekorasyonda renk seçiminde birkaç farklı renkler kullanılabilceği gibi bir rengin çeşitli tonları da kullanılabilir. Ayrıca, her iki

(31) İbid, s.69.

düzende de odaya canlı görüntü vermek için zıt renkler kullanılır. Zıt renklerin kullanıldığı alanların çok az olması ve genelde küçük malzemeler olarak kullanılması, odanın renk dengesinin bozulmaması açısından önemlidir.

Kullanılan mobilyaların renklerinin de odanın büyüklüğü ve ışık durumuyla yakından ilgisi olduğundan bu konuya da ayrıca dikkat edilmelidir.

5.4.3. Çiçek Tanziminde Dikkat Edilecek Konular

Çiçek otelin daha yeşil ve rahatlatıcı görüntüsünü tamamlayan dekorasyon unsurudur. Çiçekler saksıda veya vazodaki tanzimlerle kullanılmaktadır. Saksı çiçekleri genelde otelde salonlarda ve koridorlarda kullanılmakla beraber, vazodaki tanzimler otel odalarının vazgeçilmez unsurları haline gelmişlerdir.

Saksıdaki tanzimlerin genellikle suit odaların oturma kısımlarında kullanılmaktadır. Saksı ve canlı çiçek tanzimlerinin doğru kullanıldıkları oda alanı oturma odalarıdır.

Çiçeklerin çiçekçide tanzim edilerek otele gelmesi halinde kat şefine sadece çiçeği odaya yerleştirmek kalmaktadır. Ancak otelde bir bahçe ünitesinin olması durumunda ve çiçekler buradan toplanıp da tanzim ediliyorsa bu durumda, kat şefinin çiçek tanzimi ile ilgili olarak daha ayrıntılı bilgi sahibi olması gerekmektedir.

Çiçeklerin tazeliklerinden çok şey kaybetmemeleri için yapılabilecek en iyi şey, vazoların serin yerde saklanmasıdır. Çiçeklerin daha uzun dayanımları için şunlara dikkat edilmelidir(32).

(32) Yaşar Karagöz, *Bölüm Teknolojisi Kat*, Ankara: T.C.Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Eğitim Araştırma ve Planlama Şubesi, 1977, s.49.

- Sapların su içinde kalan kısımlarındaki yapraklar daima koparılmalıdır.
- Çiçeklerin vazodaki suyunu dökmeden eksilen suya ilave yapılmalıdır.
- Vazoya aspirin atılabilir.
- Gülleri hiçbir zaman soğuk suya koymamalıdır.
- Sert dokusu olan sapların uçları her gün bir miktar ezilir, yarılarak su çekmeleri temin edilir.

Dekorasyon işlerinde taze çiçeğin pahalı olduğu aylarda kuru çiçekler kullanılabilir. Kuru çiçekler taze çiçeklerin yerini tutmamasına rağmen göze hoş görülen dekor verir.

5.5. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI AÇISINDAN ÇAMAŞIRHANE

5.5.1. Çamaşırhanenin Tanım ve Özellikleri

Çamaşırhanenin tanımına geçmeden önce çamaşırın ne olduğunun bilinmesi gerekmektedir. O halde çamaşır nedir? Çamaşır bir değerdir, korunması gerekir. Çamaşır bir hizmet aracıdır. Ancak, çamaşır gerçekten temiz oldukları sürece bir hizmet aracıdır. Çamaşırın temizliği, hizmet verilen kimseleri hoşnut edecek düzeyde olmalıdır.

Çamaşırın kullanılmasında devamlı tekrarlanan bir seri işlemler dizisi yer alır: Kullanım, kirlenme, yıkanma, yumuşatma, kolalama, ütüleme ve tekrar kullanım(3). bu nedenden dolayı çamaşır ihtiyacı doğmuştur.

Çamaşırhane; çamaşırın, yıkama işlemleri dizisinden geçip, stoklandığı, talep edildiğinde temizlerin verilip kirlilerin teslim alındığı, bakım ve onarımlarının yapıldığı bir ünedir. Bazı oteller yıkama işini kendi bünyesinde çamaşırhane bölümü açarak yaparlar. Bu otel içindeki çama-

(33) Meral korzay; Bike Kocaoğlu, Kat Hizmetleri Semineri, İstanbul: TUGEV DN: 845, 3-5 Mart 1987, s.36.

(34) S.Medlik, The Business of Hotels, London: Published by Butterwoth - Heinemann Ltd., Second Edition, 1989, Reprinted, 1993, s.42.

şırhane ünitesini ya kat hizmetleri departmanı ya da bağımsız bir bölüm olarak sürdürebilir(34). Fakat çamaşırhanenin de temel konusunun temizlik olması nedeniyle işlevsel olarak en yakın departman olan kat hizmetlerine bağlı olarak çalışması en doğru uygulama şeklidir.

Otel çamaşırhanesini kurarken yapılacak en önemli şey müessese için en uygun olan sistemi bulup bu sistem üzerinde karar kılmaktır.

Avrupa ve Amerika'daki otel ve moteller daima elleri altında temiz çamaşır bulundurabilmek için aşağıda sayılan üç sistemden birini seçerler(3).

i) Otel bütün çamaşırlarını bir "Çamaşır kiralama" müessesinden kiralar

ii) Otel kendisi için lüzumlu çamaşırları satın alır, fakat, bunları yıkanmak üzere dışarı gönderir.

iii) Otel hem çamaşırların sahibidir, hem de bunları kendi çamaşırhanesinde yıkatır.

Bu usullerin hangisi kabul edilmiş olursa olsun, çamaşırların ve makinaların maliyeti ve amortismanı yani aşınması daima dikkatle ve tam olarak hesaplanmalıdır.

Eğer bir otel, çamaşırlarını kendi çamaşırhanesinde yıkatmayı daha uygun ve kârlı buluyorsa, çamaşır yıkama işlemleri için ayrı bir su, gaz ve elektrik saati yerleştirmeli ve malzeme tamirat, yedek parça, bunların amortismanı ve işçi masarflarının ayrı ayrı kayıtlarını tutmalıdır. Elde edilen rakkamlardan hembir çamaşır için "birim maliyeti" hesabı yapılır ve bu dışarda yıkatma fiyatlarıyla mukayese edilir. Ayrıca, daha doğru bir rakam elde edebilmek için birim yıkama maliyetine, çamaşır amortisman tutarı eklenmelidir. Çamaşır amortismanı, "Ortalama dayanma süresi" esaslarına dayanır. Bu da çamaşırın satın alınış fiyatının eskikip parçalanıncaya kadar geçen zaman içinde ortalama yıkama, kullanılma sayısına bölünmesiyle hesaplanabilir.

(35) Mehmet Özdemir, Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları, İstanbul: T.C. Turizm Bankası, A.Ş. Genel Müdürlüğü Araştırma ve Eğitim Başkanlığı, TUGEV, 1989-148, s.31.

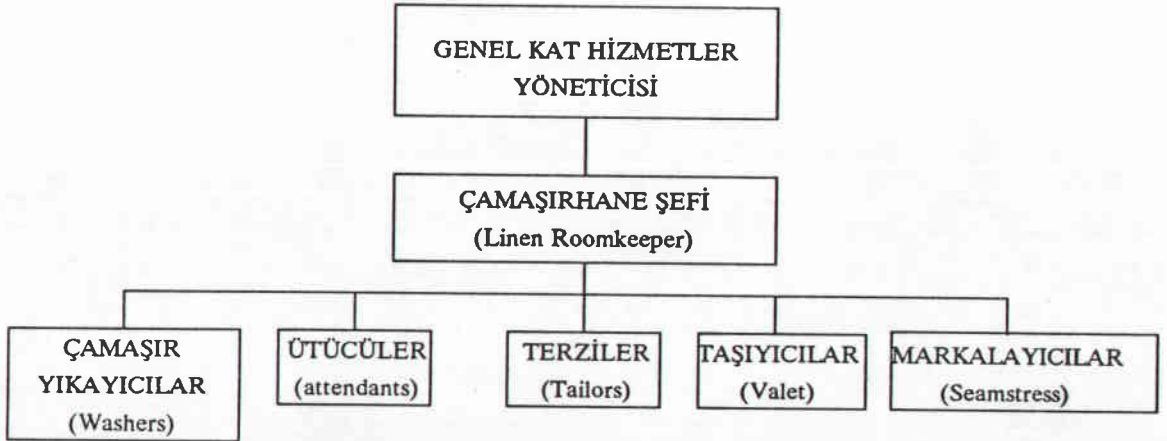
Ayrıca yıkama metodları, kullanım tarzları ve deterjanlar, çamaşırın dayanması ve çabuk eskimesi konusunda önemli rol oynarlar. Yapılan deneyler iyi metodlarla yıkanan bir çarşafın 250 yıkamaya, yastık kılıfı ve havluların 150 yıkamaya dayanıklı olduğunu göstermektedir. Kat görevlilerinin çamaşırları itina ile kullanmalarında dayanıklılığa etkisi yüksektir.

Otelde her çamaşırın ortalama yıkanma-kullanılma sayısı bilindiği takdirde, onların aşınma payları kolaylıkla hesaplanabilecektir.

Çamaşırhanenin, otelin en alt katına yerleştirilmesi gereklidir. Makinelerin gürültüsü açısından müşteri odalarından uzak, buhar basıncının kuvvetli olması bakımından da kazan dairesine yakın olması icab ettiğinden en uygun yer en alttır(36).

5.5.2. Çamaşırhanenin Organizasyonu

Çamaşırhanenin düzenli çalışabilmesi için, kilit noktalarında belli özellikleri olan personel grubuna gerek vardır.



Şekil 5.1: Çamaşırhane Organizasyon Şeması

(36) Meral Korzay; Bike Kocaoğlu, op.cit., s.37-38.

Şekil 7.1'de gösterilen çamaşırhane personelinin görev ve sorumlulukları şöyledir(37).

Çamaşırhane Şefi (Linen Roomkeeper): Çamaşırların bakım ve dağıtımını çok zaman isteyen bir iştir. Bu işlerin düzenli olarak yürütülmesinden çamaşırhane şefi sorumludur. Çamaşırhane şefinin sahip olması gereken nitelikleri şunlardır.

- Çalışkan, güvenilir, tertip ve düzeni seven,
- Çamaşır, ütü, yama, örme vb. işler hakkında bilgili ve tecrübeli,
- Çeşitli kumaşlar hakkında teknolojik bilgiye sahip,
- Çamaşırları yıkama ütüleme tekniklerini bilir, eskiyen çamaşırların nerelerde değerlendirilebileceği konusunda bilgili olmalıdır.

Çamaşırhane şefinin (Linen Roomkeeper) görev ve sorumlulukları şöyledir;

- Kirli çamaşırları gruplara ayırıp kontrol ettikten sonra yıkama bölümüne teslim etmek.
- Çamaşırlar yıkanırken fazla ilaç kullanılmasını önlemek için, gerekli tedbirleri almak ve kontrol etmek,
- Yıkanan çamaşırların ütülenmesini ve tamirini yaptırmak
- Müşteri çamaşırlarını teslim almak, yıkatmak, ütölemek, müşteriye gönderilmek üzere paketlemek
- Müşteri çamaşır fişlerini hesaplamak ve önbüroya göndermek,
- Çamaşırları sağlık şartlarına uygun olarak stok etmek.
- Çamaşırhane araçlarının temizlik ve bakımlarını yaptırmak

Çamaşır Yıkayıcılar (Washers): Çamaşırhanenin yıkama bölümünde çalışan personel sağlıklı, kuvvetli ve genç olmalıdır. El ve makine

(37) Ayşe Sönmez, Otel Kat Hizmetleri, Ankara: Ocak 1988, s.118.

ile çamaşır yıkama tekniklerini iyi bilmelidir. Çamaşırları yıkarken çamaşır suyunu, ilaçları, suyun sıcaklığını ve miktarını uygun Şekilde ayarlayarak çamaşırların yıpranmalarını mümkün olduğu kadar engellemelidirler.

tcler (Attendants): amaşırhane Şefine bağlı olarak çalışan bu grup, çeşitli çamaşırların t ve katlama tekniklerini iyi bilen, alışkan ve becerikli kişilerdir. Bunlar otele ait çamaşırları tler, katlar ve kullanılmak üzere amaşırhane Şefine teslim ederler. amaşırhane Şefinin tcler arasından seeeği 1-2 tc de personel çamaşırlarını tler, paketler ve oda görevlilerine verilmek üzere amaşırhane Şefine teslim ederler.

Terziler (Tailors): amaşırhanenin yükünü hafifleten, önemli ve teknik elemanlardır. amaşırhane Şefine bağlı olarak çalışan terzilerin görev ve nitelikleri Şunlardır:

- El ve makine ile dikiş dikme tekniklerini iyi bilmek,
- Dikiş makinelerinin temizlik ve bakımından anlamak,
- Eskiyen, yırtılan çamaşırları tamir etme ve değerlendirme yeteneğine sahip olmak,
- Üniforma vb. eşyaları dikebilmek,
- İplikler hakkında bilgi sahibi olmak,
- Motor veya ayakla çalışan makineleri kullanabilmek.

Taşıyıcılar (Valet): Genellikle amaşırhane personeli olmasına rağmen bazı otellerde katlar departmanında, meydancılarla birlikte çalışan bu kişiler çamaşırhaneden katlara, katlardan çamaşırhaneye çamaşır taşırlar. Bu nedenle taşıyıcılar olarak adlandırılmışlardır. Taşıyıcılar amaşırhane Şefine bağlı olarak çalışırlar.

Markalayıcılar (Seamstress): Terzi ile işbirliği halinde olan görevlidir. Kuru temizleme ve müşteri çamaşırlarının yeni dikilen perde ve tüllerin, temizlik bezlerinin markalama işlerini yürüten kişidir.

İyi bir çamaşırhane, aydınlık ve yeterince ışıklandırılmış, havalandırma sistemi olan, su boşaltım sistemi iyi ve yerleri sürekli kuru, tavanı yüksek, sıcak-soğuk suyu devamlı akan, araç ve gereçlerin rahatça sığılabileceği büyüklükte bir ünite olmalıdır.

5.5.3. Çamaşırhane Bölümleri

Çamaşırhanede yapılan işlerin türüne göre farklılaştırılmış kısımlar bulunmaktadır. Bu bölümler;

i) Kirli-Temiz Çamaşırların Değiştirildiği Bölüm

Bu bölümde çamaşırhanede gerekli işlemlerden geçmiş ve katlara gönderilmeye hazır çamaşırlar ile yedek çamaşır takımları bulunur. Ayrıca bu bölümde kirliler ve temizler sayılarak teslim alınır-verilir. Çamaşırhane şefinin bulunduğu ve ofisi gibi kullandığı yer bu bölüm içindedir. Bu bölüme otelcilik literatüründe "Linen room" da denilmektedir.

ii) Tamir-Bakım Bölümü

Bu bölümde çamaşırların yakınmaya girmeden önceki bakımları yapılır. Bunun için çamaşırların gerekli yerleri onarılır ve lekeleri varsa çıkartılır. Lekler çıkarılmadan veya onarım yapılmadan yıkanan malzemelerin lekesi pişecek ve bir daha çıkartılması zorlaşacak veya daha fazla yıpranmasına neden olacaktır. Tamiri mümkün olmayan çamaşırlar ise, kayıplar defterine not edilir ve temizlik bezi olarak otelde kullanılır.

iii) Yıkama Bölümü

Yıkama işleminin amacı, kaçınılmaz olanın dışında, çamaşırın apresini, renklerini yıpratmadan kullanılmış ve kirlenmiş çamaşırların tekrar temiz kullanılmaya hazır, sağlık ve estetik açıdan aranan niteliklere sahip bir duruma getirilmesidir. Çamaşırların cinsine göre, ilgili makineler kullanılarak yıkama işlemleri dizisi gerçekleştirilir. Bunlar, kirlenen çamaşırları yıkama, yumuşatma, kolalama ve ütümeye hazır hale getirmektir. Bu bölümde yıkama, sıkma ve kurutma makinaları bulunur.

iv) Ütüleme bölümü

Bu bölümde çamaşırların ütülenmesi yapılır. Bu amaçla rulo ütücüler pres ütüler, el ütüler ve manken ütülerin oluşturduğu ütü grupları bulunmaktadır. Ayrıca, yıkama, sıkma veya ikisinin birlikte düzenlendiği makinalar kurutma makinaları ve kuru temizleme makinaları, dikiş makinaları vs. gibi çamaşırhanede kullanılan diğer makina grupları arasında yer almaktadır.

Bu bölümdeki sıralama aynı zamanda çamaşırhaneye giren çamaşırın izlediği sıranın bir özetini oluşturmaktadır.

5.5.4. Çamaşırhanede Yıkanan Çamaşır Grupları

Otel çamaşırhanesinde işlem gören çamaşır grupları üçe ayrılır.

i) Otel çamaşırları: Otelde kullanılan tüm takımları ifade etmektedir. Çarşaflar, yastık kılıfları, pikeler, yatak örtüleri, masa örtüleri, kapaklar, peçeteler vb.

ii) Müşteri çamaşırları: Otelde konaklayan müşteriye ait çamaşırlar ve otelin, dışarıdan yıkama alması durumundaki harici çamaşırların toplamına, müşteri çamaşırları denilmektedir.

iii) Personel çamaşırları: Otel personelinin işbaşında kullandığı uniformalarından oluşan çamaşır ile yine personelin özel kıyafetlerinin oluşturduğu çamaşır grubudur. Personel kıyafetleri çok cüzi ücretlerle otel çamaşırhanesinde yıkanabilmektedir. Özellikle otelde konaklayan personel için bu uygulamalar gerekli olmaktadır.

5.5.5. Çamaşır Odası (Linen Room)'nın Önem ve Fonksiyonları

Çamaşır odasının önem ve fonksiyonlarını şöylece sıralayabiliriz(38);

- Giriş ve çıkışlarda daima kayda geçtiğinden gerek stok kontrolü gerekse kayıp kontrolü her an ve en kısa sürede yapılabilir. Yine bu kayıtlardan faydalanılarak üretim raporları hazırlanır ve böylece çamaşır yıkama maliyetleri tespit edilir.

- Otel içinde çamaşır trafiğinin belli bir düzen içinde akışını sağlar.

- Bu odada çamaşır trafiği şöyle işler, Odalardan gelen kirli çamaşır → çamaşırhaneye giden kirli çamaşır → çamaşırhaneden gelen temiz çamaşır → depolama → odalara giden temiz çamaşır.

- Depolamada FIFO (First In First Out= İlk giren ilk çıkar) prensibi uygulanmalıdır. Bu sistemde stoğa ilk giren stoktan ilk defa çıkar ve kullanılır(39). Bu prensibin uygulandığı, yani çamaşırların dinlendirilerek daha sonraki kullanımlara verilmesi, çamaşırın daha uzun ömürlü olmasını sağlayacaktır. Örneğin; yedeği olmayan bir çarşaf haftada 4 defa yıkama ve kullanma devresine girer. Bu ise yılda 208 defa yıkanması anlamındadır ($4 \times 52 = 208$). İki yılda 416 kez yıkanan bu çarşafın satınalma fiyatı 200.000 TL ise, her yıkamada $200.000 : 416 = 480$ TL değer kaybedecektir.

Kullanılan yedek sayısının fazlalığı ise çamaşırın ömrünü uzatmaktadır. Yukarıdaki örnekteki çamaşırın yedeğinin olması durumunda ise haftada iki kez yıkandığını varsayarsak, yılda $2 \times 52 = 104$ defa iki yılda ise 208 kez yıkanacağından bu çarşafın ömrü ilk şekildeki uygulamaya nazaran, yıkama sıklığına göre, iki kez daha uzun olacaktır.

(38) Mehmet Özdemir, op.cit., s.21.

(39) Remzi Örtten, Stok Değerleme Usulleri, Ankara: Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Dergisi, Cilt IV, Sayı 1, 1372, s.308.

5.5.6. Çamaşır Envanteri

Kat hizmetleri genel yöneticisi (executive housekeeper) düzenli aralıklarla amaşırkların envanterini yapıp stok durumunu kontrol etmelidir. Envanter bazı otellerde ayda, bazılarında ise üç ayda bir yapılır. Fakat hiçbir zaman 6 aydan daha seyrek olmamalıdır. Otelin işleyişinde aksaklıklar olmaması için mümkün olduğu kadar sayım işi bir günde tamamlanmalıdır.

amaşırkların stokunun belirlenmesi için şu konuların gözönünde bulundurulması gerekmektedir(40).

- İşletmenin sunduğu hizmetin kalitesi,
- İşletmenin yatak kapasitesi,
- amaşırkların değiştirilme sıklığı,
- Yıkıma devri hızı.

Otellerde yatak çarşafı, yatak mifonu (alez), yastık kılıfı (yatak takımları) ve banyo havlusu, el havlusu, ayak havlusu (banyo takımları) sayıları hesaplanırken;

- Yatakta kullanımda olan mevcutlar,
- Personelin hemen kullanabileceği kat ofislerindeki mevcutlar,
- Çamaşırhanede, linen room'da bulunanlar ve,
- Depoda bulunanlar dikkate alınmalıdır.

Depoda oteli iki defa donatacak miktarda yedek malzeminin gözönüne alınması gerekmektedir. Buradaki tüm mevcutlar, ofistekiler, linen room'dakiler oteli bir defa donatacak sayıda hesaplanırken, ana depodaki sayının en az iki defa donatımı sağlayacak sayıda olması da bir önlem konusu olarak gerekli olmaktadır.

(40) Dündar Denizer; Nilüfer tetik, ve devamı Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar, Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1995, s.85.

Envanter sayısında, Şu andaki malzeme miktarının ne olduğu belirlenerek sipariŐe gerek olup olmadığı, ayrıca malzemenin ne derece iyi kullanıldığının da denetimi yapılmış olur. EĞer amaŐırlar belirlenen sayının çok altında bir yıkama sayısı ile hasarlı duruma geliyorsa, kayıp fazla ise yönetici bunun önlemini alacaktır. Çamaşırların sayımında Şu hususlar dikkate alınmalıdır.

- Temizlenmekte olanlar,
- Tamirde olanlar,
- Kullanımda olanlar,
- Hasarlı olanlar,
- amaşırhane deposunda bulunanlar,
- Genel depoda bulunanlar.

Bir nceki sayım sonuçları ile yeni sonuçlar karŐılaŐtırıldıĐında envanterin durumu ortaya konulmaktadır. Bu tür sayımların kontrol edilebilmesi için sayım föyleri hazırlanmalı ve sonuçlar bu fylerde izlenmelidir.

Stok sayımı yapmanın sağladığı yararlar Şunlardır(41);

- Eksik olan çamaşırların ortaya çıkması,
- Depo stoklarının zamanında tamamlanması,
- Bütçe için isabetli kararlar alınması,
- Eskiyen çamaşırların yerine yenilerinin çıkarılması,
- amaŐırlarda çok eksik olması halinde sebepleri araŐtırılıp tesbit edilmesi,
- Yeni alınacak çamaşır için doğru karara varılması gibi faydaları vardır.

(41) Ayşe Sönmez, op.cit., s.125.

5.6. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYALAR BÖLÜMÜ

Konaklama işletmelerinde işletme yönetimine teslim edilmeyen müşterinin para, mücevher gibi kıymetli eşyalarının kaybindan işletme yönetimi hiçbir zaman zorunlu tutulamaz. Bu husus otele gelen müşterilere imzalatılan konaklama belgesinin altında önemli bir not olarak yazılı bulunmaktadır. Ayrıca, işletme yönetimi otel odalarına astıkları duyurularla da bu önemli konuyu müşterilerine bildirilmektedir. Bu nedenle, müşterilerin para, mücevher gibi kıymetli eşyalarını otelde bulunan değerli eşyaların korunmasına mahsus "emanet küçük kasalarda" saklaması ve bunun için de "küçük kasa kontratını" imzalaması gerekmektedir.

Müşterinin para mücevher gibi kıymetli eşyalarının dışındaki şahsi eşyaları (örneğin; fotoğraf makinesi, şemsiye, çanta vs. gibi şahsi giyim eşyası) bütün dikkatlere rağmen bazen müşteriler tarafından odalarında veya otelin herhangi bir yerinde unutulmaktadır. Müşterilerin odalarında unuttukları eşyalar için, işletme tarafından özel bir işlem yapılması gerekmektedir. Bu nedenle, kayıp ve bulunmuş eşyaların ayrıntılarıyla kaydedildiği ve iadesi sözkonusu olduğunda takip edildiği özel bir defter bulunmalıdır. Bu deftere kayıp ve bulunmuş eşya defteri denilmektedir (Şekil 8.1). Bundan başka, kayıp eşya konusunda otel yönetimine müracaat eden müşterilerin sorularının kaydedildiği özel bir form tutulmaktadır. Bu formun adına kayıp ve bulunan eşya formu denilmektedir (Şekil 8-2). Bulunmuş eşyanın belirlenmesi için kullanılan kağıda eşya etiketi denilmektedir.

Müşteri odalarında unutulmuş ve işletme personeli tarafından bulunan ve üzeri etiketlenen bu eşyaların belirli bir süre işletmede saklanması için işletmenin özel bir yerinde bölmeli raflı bir oda bulunmalıdır. Bulunan bu eşyalar 60 veya 90 gün süre ile sahibine teslim edilmek üzere bu raflarda bekletilmektedir(1).

KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA DEFTERİ	
Sıra No:	
Eşyanın bulunduğu yer:	
Eşyayı bulan şahsın adı:	
Bulunan eşyanın özellikleri:	
Bulunan eşyanın teslim edildiği şahsın adı-soyadı ve adresi:	
Teslim Tarihi:	
Kimin tarafından teslim edildiği:	
Teslim Edenin İmzası	Teslim Alanın İmzası

Şekil 5-10 : Kayıp ve Bulunan Eşya Defteri

Kaynak: Orhan Mesut Sezgin, a.g.e., s.133.

(42) Orhan Mesut Sezgin, Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara, 1994, s.131.

KAYIP VE BULUNAN EŞYA FORMU

(Telefonla mesajı olan kişinin adı)

Müşteri aradığı zaman aşağıdaki soruları sorunuz:

Müşterinin adı:

Telefon numarası:

Adresi:

Eşyanın Tanımı:

Nerede kayboldu?

Tarih

Saati

Eşya Bulundu:

Eşya bulunmadı

Müşteriye bildirildi:

Müşteriye teslim edildi:

Teslim tarihi

Müşteriye posta ile gönderildi:

PTT koli numarası:

Gönderme Tarihi:

(Lütfen bu formun bir kopyasını müdüriyete gönderiniz)

Bölüm Sorumlusu

İmza

Şekil 5-2 : Kayıp ve bulunan eşya formu

Kaynak: Orhan Mesut Sezgin, a.g.e., s.134.

5.7. KAT HİZMETLERİNDE İŞ KAZALARI VE KAZALARA KARŞI ÖNLEMLER

Endüstri kazaları tümü ile ele alındığında, toplum açısından önemli sorunlara neden oldukları görülür. Ülkemizde her yıl, bu kazalar nedeni ile pek çok insan, bir ya da birkaç gün işten uzak kalmakta ve ülke endüstrisi milyonlarca işgünü ve büyük ekonomik kayıplar ile karşı karşıya bulunmaktadır. Kazaya uğrayan işgörenlerin kayıpları ise ürkütücüdür. Ölüm ve devamlı işgöremezlik gibi sonuçları ile iş kazaları önemli sosyal yaralar açmaktadır.

Yapılan araştırmaların sonuçlarına göre;

- Genç işçiler ve işe yeni alınanlar kazalara en yatkın işçi grubunu oluşturmaktadır.

- Genel olarak her işyerinde on işçiden birinin yılda bir kaza geçirdiği ve en az iki defa işinden uzak kaldığı görülmektedir.

- Otelin farklı bölümlerindeki kazalar ele alındığında bazılarında kazalama oranının diğerlerine göre çok yüksek olduğu saptanmaktadır.

Dünya çalışma örgütü iş kazalarının nedenlerini ve ölümcül kazaların hangi tip kazalanmalardan oluştuğunu inceleyerek bulgularını yayınlamıştır. Bu bulgular tehlike ve en çok kazalanma oranından en aza doğru sıralanışı ile şöyledir;

- Taşımalar
- Motorlu makinalar,
- Düşmeler
- Düşen cisimler
- El araçları
- Üstüne basma ve tökezleme

Gerçekte çalışanlar, sadece temel güvenlik kurallarına uymak ve iyi bir güvenlik eğitimi görmekle, kazalardan önemli ölçüde korunabilirler(43).

Eğitim ve deneyimin kazalanma olasılığını azalttığı, orta yaşlardaki işçilerde kazalanma oranının genç işçilerden daha az ve yaşlı işçilere yakın bir düzeyde olduğu, sık hastalanan işçiler ile yüksek tansiyonu olanlar ve alkol kullananların ise diğer işçilere bakarak daha çok kazalandıkları gibi önemli bilgiler ergonomi biliminin araştırmaları ile ortaya çıkmıştır(44).

Verilen bilgilerin algılanmadığı hallerde ise, yanlış davranışlar ve kazalanma olasılığı artar. Özellikle acil hallerde, yetersiz bilgi ve yanlış anlamaların etkileri belirgin bir şekilde ortaya çıkar. Örneğin; daha önce yeterli sayıda tatbikatlar yapılmış olduğu halde, bir yangın alarmı sırasında sayısız beceriksizlikler görülür(45).

Yapılan her işin öğrenme sürecinde, o işi güvenir bir şekilde yapabilmenin de gösterilmesi sözkonusudur. Nitekim, bir işin doğru yapılması, onun aynı zamanda, güvenli bir şekilde yapılması anlamına gelir.

Kazaların genellikle birden fazla nedeni olabilir. Bu nedenler ortadan kaldırılabilirse, kazalar önemli ölçülerde önlenabilir. Her kazanın temel nedenini görebilmek ve bunu belirleyebilmek, ileride meydana gelebilecek benzer kazaları önlemek için alınacak önlemlere ışık tutar.

(43) Necmettin Erkan, İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği İçin; Ankara: MPM Yayınları, 384, 1989, s.111-113.

(44) Necmettin Erkan, Ergonomi, Ankara: MPM Yayınları: 373, 1988 s.242.

(45) İbid, s.246.

Kazaların genelde iki nedeni vardır:

- Tehlikeli hareketler
- Güvensiz koşullar

İş kazalarının bazı nedenleri şöyledir(46)

- Her türlü araç ve gereci, yeterli iş güvenliği eğitimi görmeden kullanmaya kalkışmak,
- Araç ve gereci hatalı bir şekilde kullanmak,
- Kişisel koruyucuların kullanımını ihmal etmek (Örneğin; kat görevlisi kimyasal maddeleri kullanırken, özellikle, eldiven kullanması gerektiği halde ihmalkârlık yapması)
- Gereksiz şakalar yapmak ve etrafına sataşmak,
- Gereksiz yere aceleci davranmak ve işyerinde tehlikeli yerlerden kestirme geçmeye çalışmak,
- Başkaları iş yaparken, onların dikkatini dağıtmak ya da şahsen dikkatsiz davranışlarda bulunmak.

Ayrıca şu nedenlerinde ilave edilmesi gerekmektedir;

- Bozuk elektrik prizleri
 - Yerdeki iğne ve çiviler
 - Çatlak pencere camları ve aynalar,
 - Yırtık ve kıvrık halılar,
 - İyi çalışmayan pancur ve jaluziler,
 - Arızalı araç ve gereçlerin kullanılması
- gibi nedenler sayılabilir.

Personelin en iyisi, işinde dikkatli, başkalarınınıda düşünen, daima uyanık bulunan ve sorumluluk hissi olandır.

Kat hizmetleri personeli, kazaları daima rapor etmeli ve ne kadar önemsiz görünürse görünsün kaza sonuçlarını ve malzemeye gelen zararları yönetime bildirmelidir. Çok basit ve önemsiz gibi görünen sakat-

(46) Necmettin Erkan, İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği İçin, op.cit., s.

lıklar ve zedelenmeler, zamanla çok tehlikeli durumların ortaya çıkmasına ve önemli kazaların meydana gelmesine neden olabilir.

Bir insanın evinin kendisine zevk verecek bir şekilde nasıl bakımlı ve temiz olması gerekirse, otel odalarının, koridorların ve tüm umumi alanlarında daima temiz ve bakımlı olmalı ve çalışanların tümü bu yerde çalışmaktan zevk almalı, gurur duymalıdır. İyi bir departman düzeninde, her çalışan için yeterli bir devinim alanı bulunur ve herşey yerli yerindedir.

Kazalara karşı alınabilecek bazı önlemler şunlardır(47);

- Bütün yol, geçit ve çıkışlar tüm engellerden arındırılmış olmalı ve çarpma, takılma ve engelleme gibi olasılıklar ortadan kaldırılmış bulunmalıdır.

- Döşemeye dökülen yağ, boya, kaygan sıvılar ve benzeri herçeşit döküntü, hiç gecikmeden hemen temizlenmelidir.

- Kat görevlileri işlem alanlarını temiz ve tertipli bir şekilde muhafaza etmelidir. Hiçbir zaman çeşitli artık ve dökütülerin ayak altında kalmasına müsaade edilmemelidir.

- Personel kullandığı materyalleri işini engelleyecek bir şekilde dağınık olarak orta yerde bırakmamalıdır. Tertipli ve düzenli olmak prensiplerin başında yer almalıdır.

- Kullanılmayan tüm araç ve malzemeler yerlerine konulmalıdır. (Araç ve malzemeleri yerleştirirken, her birini her zaman bulunduğu özel yerine koyarak, bunları kullananların her şeyi yerinde bulmalarını sağlamalıdır).

(47) İbid, s.121-124.

- Materyalleri yerleştirirken ve depolarken, dűzgűn yerleştirilmeli dengeli konulmalı, kenar ve kűşelerin dışarı sarkması ۆnlenmelidir. Bu tűr yığınların keskin ve yırtıcı kısımlarının çalışanları yaralaması ya da araç ve malzemenin insanların ۆzerine yıkılması tehlikesi ortadan kaldırılmalıdır.

- Kat servis arabası gűrűřű engelleyecek řekilde dolu olarak tanzım edilmemelidir.

- Çalışma sırasında uygun, topuksuz, rahat ayakkabılar giyilmelidir.

- amařırhane makinalarında tehlikeli olabilecek yerlerde emniyet dűęmesi bulundurulmalıdır.

- Yűk kaldırma konusunda dikkatli davranılmalıdır (Bir erkek iřçi bir defada 50 kg kaldırabilmelidir).

- Buhar ve sıcak su buharı izole edilmiş olmalıdır.

- Çamařırhanede ařırđ dűzeyde titreřimler (makinaların gűrűltűlű çalıřmasından dolayı), gűrűltű, esinti nem dűzeyi ve yűksek ısı çalıřana bol su kaybettiren ve stress yaratan etkilerdir. Bunun yanında iř çevresinin psikososyal etkileri ve iř yűkűnden oluřan bedensel zorlanmalarında strese etkisi yűksek olacaęından buradaki kiřilere sđk sđk dinlenm molaları verilmelidir.

- Monotonluęun oluřturduęu (press űtű ve rulo űtűde çalıřan personelde gűrűlűr) sűrekli ayakta durmaları nedeniyel ortaya çıkan aęrđların ۆnlenmesi için dinlenmelerine ۆnem verilmelidir.

5.8. OTELLERDE OLAĞANÜSTÜ DURUMLARDA UYGULANAN TEKNİKLER

5.8.1. Otellerde Yangın

Turistik konaklama işletmelerinde yangın ihbar, söndürme ve tesisat donanımı olmalıdır. "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri yönetmeliğinde" bu konuda önemli hükümler bulunmaktadır. Söz konusu yönetmeliğe göre, müşterinin inip çıkacağı kat merdiveni sayısı ikiden fazla ise yangın anında boşaltmayı kolaylaştırmak için ayrıca bir yangın merdiveni bulunmalıdır. Yangın merdivenine, yatak odalarının içinden ve merdiven sahanlığından çıkış verilmemelidir. Kolayca ulaşılabilecek bir mesafe olmak kaydıyla bina dışında açıkta ya da gerekli tecridin sağlanması kaydı ile bina içerisinde yangın merdiveni olabilmektedir.

Bina dışına irtibatı sağlanmış 30 metre uzaklığı ve ihbar söndürme tesisat ve donanımı bulunan iki veya daha fazla merdiven varsa ayrıca yangın merdiveni yapmaya gerek bulunmamaktadır.

Tesislerin uygun yerlerinde, uluslararası normlara uygun olarak hazırlanan, karanlıkta da çıkış yollarını gösteren yeterli ışıklı işaretler ve alarm tesisatı olmalıdır. Odalara yangın anında tahliyeyi kolaylaştırmak üzere hazırlanmış olan kat planları asılmalıdır.

Tesislerde yangından en az etkilenen boya, halı ve mefruşat kullanılmasına dikkat edilmelidir. Yangın söndürme cihazları belli dönemlerde kontrol edilerek fişlerine işlenmelidir.

İşletme personelinin yangın ve diğer olağanüstü hallerde yapmaları gereken kurtarma ve tahliye işlemleri mahalli itfaiye teşkilatının işbirliği ile gerçekleştirilmelidir. Bu konuya ilişkin talimatlar yazılı olarak personelin görebileceği yerlere asılmalıdır.

İşletmelerde yangın söndürme sistemine bağlı yeterli büyüklükte

ayrı bir su deposu yapılmalıdır. Nitelikler yönetmeliğine göre, yüzme havuzu bulunan tesislerde havuz suyunun yangın söndürme amacıyla kullanılabilmesini sağlayacak bir sistem mevcut ise ayrıca özel bir su deposu yaptırma zorunluluğu aranmamaktadır(48).

Otelde çıkabilecek bir yangın durumunda ve herhangi bir bölümün veya katın boşaltılması emri geldiğinde kat hizmetleri yönetici ve personeline önemli görevler düşmektedir. Bu gibi durumlarda kat personeli takım halinde çalışmalıdır. Bir yandan odaların kapısı çalınır odadan herhangi bir cevap gelmiyorsa master anahtar ile kapı açılır ve odanın dolu olup olmadığı kontrol edilir eğer dolu ise odadan ayrılmalarına yardımcı olunur. Diğer taraftanda soğukkanlılığını koruyarak paniğe kapılan misafirleri sakinleştirir ve onları en yakın yangın çıkış merdivenine yönlendirir.

Yangın halinde en doğru önlemleri almak ve bunu büyük bir beceri ile ve aksatmadan gerçekleştirmek, kat hizmetleri genel yöneticisinin ve onun personelinin, yangınla mücadelede en etkili bir yaklaşımı olmalıdır.

Yangın söndürüldükten sonra görevlere başlamadan önce açılmış kapılar kilitlenir ve etrafı düzenleme, temizleme çalışmaları başlar. Yangında hasar görmüş mobilyalar, halılar, duvarlar, perdeler vb. gibi yerlerin yeniden dekor ve düzen çalışmaları yapılır.

5.8.2. Otellerde Ölüm

Ölüm olayında otel personeli paniğe skandala yol açacak olayları önleyebilmelidir. Bir müşterinin ölümünden derhal polise haber verilmeli ve cesedin servis asansöründen indirilmesine özellikle dikkat edilmelidir.

Oteller ölüm olayında aşağıdaki yolu izlerler(49);

a) Hastalığı daha önce müdüriyetine bildirilen ve doktor tedavi-

(48) Orhan Mesut Sezgin, Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara, 1994, s.138.

(49) Hasan Olalı; Meral korzay, Otel İşletmeciliği, İstanbul: Beta Basım Yayım dağıtım A.Ş., 1993, s.376.

sinde bulunan bir hastanın ölümü halinde:

- Hastanın doktoruna durum bildirilir ve olay bütün ayrıntıları ile anlatılır.

- Ceset odadan çıkarıldıktan sonra da, "acilolaylar anahtarı= emergency key" ile kilitlenir.

- Doktorun tavsiyesi üzerine akrabaları hastanın ölümünden haberdar edilir.

b) Hastalığı otel müdürlüğünce bilinmeyen kimselerin ölümü halinde:

- Otel doktoru çağrılır

- Şüpheli ölüm olayları incelemekle görevli kamu yetkililerine haber verilir.

- Şüpheli ölüm olaylarını incelemekle görevli kamu yetkilileri gelmeden ceset yerinden kesinlikle oynatılmamalıdır.

- Oda boşaltıldıktan sonra tehlikeli anlarda kullanılan "acil olay anahtarı" ile oda kilitlenir. Doktor tavsiyesi üzerine akrabalarına haber verilir.

5.8.3. Otellerde Kaza

Kaza olaylarında uygulanması gereken prosedür aşağıda kısaca belirtilmiştir(50)

a) Herhangi bir kaza, hastalık veya ölüm halinde derhal otel müdürüne verilmek üzere yazılı bir rapor hazırlanmalıdır. Bu raporlar sırasıyla:

- Olayın konusunu, mahiyeti nedenlerini,
- Olayla ilgili kişilerin adlarını, adreslerini,
- Tanıkların adlarını ve adreslerini,
- Olayın meydana geldiği saat ve tarihi

b) Kazanın meydana geldiği yere hiçbir zaman yalnız gidilmemelidir

c) Kaza halinde personel dikkatli olmalıdır, görevinin müşteriye hizmet ve oteli muhafaza olduğunu unutmamalıdır.

5.8.4. İşletme-İçi Başlıca Yolsuzluk

İyi niyetli olmayan, görev yetkilerini kötüye kullanan personel, işletme için büyük ölçüde bir tehlike oluşturur. Personeli kalabalık olan büyük otel işletmelerinde bu tür kişilere rastlama olasılığı oldukça fazla olmasının nedeni, otel büyüklüğünün kötü eğilimli olanlar için, tahrik edici rol oynamasıdır. Doğru yoldan sapan bireyler her zaman var olduğuna göre, yönetimin sürekli olarak uyanık bulunması ve gerekli önlemleri zamanında alması gerektiği açıktır.

Yolsuzluk ve hırsızlıkların ölçü ve derecesinin belli olamadığı kat hizmetleri departmanında, çeşitli önlemleri almak ve ağır cezai müeyyideler uygulayabilmek kat hizmetleri genel yöneticisinin en önemli sorumluluğudur. Ayrıca gerektiği durumlarda mahalli polis karakoluyla işbirliği içinde olmalıdır.

Yolsuzlukların bir çok nedenleri sayılabilir, ancak, araştırma ve gözlemler içki, kumar, eğlence tutkunları, gelirin üstünde müsrifçe bir yaşam düzeyi sağlama arzusu, hastalık v.b.g. önceden görülemeyen nitelikteki bazı olaylar, kötü arkadaşlar, kin ve intikam arzusu, düşük ahlak, ihtiyatsızlık, basiretsizlik, israf, ussal zafiyet ve özellikle minimum bir yaşam düzeyi sağlamağa yeterli olmayan bir gelir gibi nedenlerin çok zaman yolsuzluklara neden olduğunu ortaya koymuştur.

Nedenler bilindiğinde bunların bazılarına ilişkin önlemler alınabilir. Örneğin; personelin tedariki evresinde bireylerin alışkanlıkları, aile ve özel yaşamları hakkında, olanak ölçüsünde gerçek bilgi edinmeğe çalışmalıdır. Keza, personelin bütçesini sarsacak hastalık, evlenme, boşanma vbg. olayları yakından izlemeli ve geniş yetki ve çalışma olanağı sağlayan mevkilerdeki personelin uygun bir yaşam standardı sağlayabilecek bir gelir almasına dikkat etmelidir.

Çeşitli hırsızlık, yolsuzluklara karşı alınabilecek başlıca politika ve önlemler şunlardır(51);

(51) Kemal Tosun, Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul: İ.Ü.İ.F. Yayın No: 232, 1990, s.180-183.

a) Personelin iyi seçilmesi: İstihdam edilecek kişinin tüm iş hayatı boyunca durumu anlatan iyi hal ve iyi hizmet referansları gibi evraklar ihmal edilmemelidir. Adayın yolsuzluk eğilimlerini ve yerleştirileceği işte tinsel ve maddesel açıdan tatmin olup olmayacağını ortaya koyabilecek ahlak ve karakter testlerinin geliştirilmesi çok iyi sonuçlar verebilir.

b) Personele işletmenin iç revizyon ve kontrol mekanizması hakkında açıklamalı, çözümlenmeli ve gerekçeli bilgi vermeli ve yolsuzluklar için yasa ve yönetmeliklerin öngördüğü ağır cezalar uygun biçimde anlatılmalıdır.

c) Personel, kendine itimatsızlık edildiği duygusu uyandırılmadan devamlı gözetim ve kontrol altında bulundurulmalıdır.

d) Özellikle güven ve bağlılığı gerektiren görevlerde bulunan personelin yılda en az bir kez izne gönderilmesi, yolsuzlukların meydana çıkması ve çıkarılması bakımından çok önemlidir. Uygulamada gözlemlendiğine göre, birçok yolsuzluklar faillerin, şu veya bu nedenle işletmede bulunmadığı zamanlarda ortaya çıkmıştır.

e) Güvenin önemli rol oynadığı görevlerde, personelin kendisini ve ailesini uygun biçimde geçindirecek bir gelire sahip olmasına, özellikle dikkat etmek gerekir. Emegın karşılığını almadığı kanı ve inancında olan bir işgörenin yolsuzluk yapmakta kendisini haklı görme eğilimi güçlenebilir. Personelin kişisel ve aile durumu ile yakından ilgilenmek, sıkıntılı durumlarında ona yardım etmek yolsuzluk olasılığını zayıflatabilir.

f) Personelin yaşayış biçimi ve yaşam düzeyindeki ani değişiklik birçok yolsuzlukların meydana çıkmasına neden olduğundan, bu hususları izleyip incelettirmek yararlı olabilir.

g) Son çare sigortalanabilen yolsuzluklara karşı iç ve dış sigorta yollarıyla sigortalanmaktır.

5.8.4.1. Müşterilere Ait Eşyaların Çalınması

Otellerde, müşteriye ait eşyanın çalınması gibi problemler de karşılanmaktadır, çünkü, hırsızlar çoğunlukla otelleri, kolay bir soygun yeri olarak görürler. Bu gibi olaylara, müşterilerin odalarını kilitlemeyi unutmaması veya oda görevlilerinin işlerini bitirdikten sonra kapıları kapamadan dışarı çıkması, önemli fırsatlar vermektedir.

Gerekli güvenlik tedbirlerinin alınması ve bu konuda kararlılık ve disiplinin tavizsiz uygulanması suretiyle hırsızlıkların % 50'sinde bir azalma olduğu gözlenmiştir. Bu gibi hırsızlıklarda hırsızın yakalanması zor olduğu gibi suçlu yakalansa dahi çalınan eşyaların tümünün ele geçirilmesi imkansızdır. Bu nedenden dolayı, otellerin çoğunda hırsızlık olaylarını önlemek amacıyla sivil polis memurları bulundurulması tercih edilen bir konu olmaktadır.

Herhangi bir otelde hırsızlığı üç ayrı kategoriye mensup olan insanlar yapabilir.

- Otel personeli,
- Otel müşterileri,
- Otele kayıtlı olmayan veya otel personeli olmayan yabancılar.

Bu üç tip suçlu ayrı ayrı kategoriye yerleştirilmeli ve güvenlik tedbirleri planlanmalıdır.

5.8.4.2. Müşteriler Tarafından Otel Mallarının Çalınması

Her yıl otellerden binlerce havlu, yastık kılıfı, çarşaf, restoran servis malzemesi gibi malzeme ve araçlar müşteriler tarafından alınmaktadır. Kat yöneticisi, müşterinin, otelden ayrılırken otele ait bazı eşyaları aldığından şüphelenirse, şahıs oteli terk ederken kendisine yanlışlıkla otele ait bir malı valizine koyup koymadığını sorabilir. Sorun büyüdüğü taktirde kesin kararı vermek önbüro yöneticisine veya doğrudan doğruya otel

müdürüne kalır. Otel müdürü müşterinin otele ait eşyayı aldığından emin olursa müşteriden valizlerini açmasını ister. Bu talebi destekleyecek yeterli deliller mevcut olmadığında otel müdüriyetinin ısrarı oldukça riskli bir davranış teşkil eder(52).

(52) Hasan Olalı; Meral korzay, op.cit., s.379-380.

6.BÖLÜM: BÜYÜK BİR OTELDE KAT HİZMETLERİ DEPARTMANININ ORGANİZASYONU (ÖRNEK OLAY)

İSTANBUL HİLTON

Konumuz itibarı ile büyük otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı yönetim ve organizasyonunu literatür açısından tamamlamış bulunmaktayız. Tezimize örnek teşkil edebilecek dünya çapında beş yıldızlı (büyük otel) otel olarak misafirlerine aynı kalitede en iyi hizmeti sunan ve diğer otellere de örnek olabilecek oteller zinciri İstanbul Hilton Oteli'nin Kat Hizmetleri Departmanını araştırma konumuz olarak incelemiş bulunmaktayız.

Hilton International Company Conrad Hilton Nicholson adlı Amerikalı bir iş adamı tarafından kurulmuştur.

İstanbul Hilton oteli, Hilton International Company ve Emekli Sandığının işbirliği ile gerçekleştirilmiştir. 54.000 m² üzerine kurulan binanın yapımı 1952-1955 yılları arasında tamamlanmıştır. 1955 yılında hizmete açılan binaya daha sonra 1957-1965 yılları arasında tamamlanan bir ek bina daha ilave edilmiştir.

Arazinin eğilimi içine gizlenmiş servis bloğunun üstünde tek katlı yayvan bir giriş katı yer alır. Onun üzerinde de yanlamasına yerleştirilmiş dikdörtgen prizma biçimindeki yatak katları blokundan oluşur. Ayrıca bağımsız bir havuzu vardır (1954). Teknik yetkinliğin ön planda tutulduğu akılcı, işlevci mimarlık akımının Türkiye'deki ilk örneğidir.

Hilton otelinde kat hizmetleri ve çamaşırhane birbirinden ayrı fakat yine birbirleriyle çok sıkı ilişki ve işbirliği içinde çalışmaktadırlar. Burada, birbirlerinden ayrı departmanlar olması nedeniyle ayrı ayrı incelemeyi uygun gördük.

İSTANBUL HİLTON OTELİ KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI YÖNETİM VE ORGANİZASYONU

Tüm departmanlarında olduğu gibi kat hizmetleri departmanı yönetim ve organizasyon açısından da örnek teşkil eden Housekeeping Departmanı (Kat Hizmetleri Departmanı) yöneticisi (Executive Housekeeper) 18 yıldır görev yapan Sayın Beliz Üke ve Kat Hizmetleri yönetici yardımcısı (Assistant Executive Housekeeper) Sayın Nazan Yalçın ve tüm kadrosuyla bize sunduğu yardım ve teşvikleri sayesinde araştırma ve incelemelerimiz ve gözlemlerimizden çıkardığımız sonuç özet olarak şöyledir.

İstanbul Hilton otelinde resepsiyon açısından 505 adet oda bulunmaktadır. Housekeeping açısından oda sayısı 525 adettir. Bunun nedeni suitlerdeki oda sayısının 5 adet olması ve herbir oda için ayrı ayrı fakat aynı temizlik işleminin yapılmasıdır. Otel bodrum katıyla birlikte 10 katlıdır. Katları itibarı ile resepsiyon açısından oda sayısı 51'dir.

Hilton oteli açısından odalar Normal, Special, Japon VIP, Hilton Club, VIP odaları ve Executive odalar olmak üzere çeşitli kategorilere ayrılmıştır.

Hilton oteli olarak en iyi hizmeti verebilmek için tüm personel yöneticileriyle birlikte birbirleriyle uyumlu (ahenkli) ve adeta hepsi kovan-

da bal yapmak için uğraşan birer arı gibi çalışmaktadırlar.

Kat hizmetleri departmanında, çamaşırhane hariç, 80 personel istihdam edilmektedir. Temelde aynı amaç etrafında toplanmış olan departmanın başında bir yönetici ve astlarından oluşan Hilton Oteli kat hizmetleri departmanı organizasyon şemasına ve bu şemada yer alan tüm personelin görev tanımları ve sorumluluklarına tezimizin ilgili bölümde ayrıntılarıyla açıklandığından burada sadece departmandaki incelemelerimizin sonucunu vermekle yetineceğiz.

Kat Hizmetleri (Housekeeping) departmanı günün 24 saati hizmet verme durumundadır. Ve, tüm personel üzerine düşen görevleri yerine getirirken bunları birinci sınıf kalitede gerçekleştirmektedir. Kat hizmetleri yöneticisi tüm odaların temizlik, düzen, dekor, bakım ve arızaların yaptırılmasını ve odaların en kısa zamanda misafirlerin kullanımına sunulmasını sağlamaktadır. Ayrıca koridorların, merdivenlerin, asansörlerin, barların müşteriye ait bölümünün, balo ve toplantı salonların kısacası tüm umumi yerlerin ve tuvaletlerin, kat ofislerinin yönetici odalarının temizliğinin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Personele çok sık aralıklarla çeşitli konularda eğitimin verilmesini, birbirleriyle uyumlu ve disiplinli çalışmaların sağlanmasını ve kendi departmanı ile ilgili bütçe tutulması hep kat hizmetleri yöneticisinin görev ve sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Bunları gerçekleştirirken alt kadrosuna gerekli yetki ve sorumlulukların verilmesini ihmal etmez.

Ayrıca diğer tüm departmanlarla uyumlu bir işbirliği oluşturur.

Hilton otelindeki housekeeping personelinin çalışma saati şöyledir;

07.00-03.30 1.vardiya (sabah vardiyesi)
 03.30-11.00 2.vardiya (akşam vardiyesi)
 11.00-07.00 3.vardiya (gece vardiyesi)
 08.00-04.30
 03.30-12.00 } Kat şefleri (supervisor)

Sabahleyin kat şeflerinin printer'dan 2 nüsha olarak aldığı raporlardan biri kendilerine diğerini ise kat hizmetlilerine (maids) vermektedir. Kat şeflerinden odaların boş/dolu durumunu gösteren raporları alan kat hizmetlileri derhal odaların durumunu kontrol etmek için görevli olduğu kata giderler. Odaların durumu tespit edilerek raporlar doldurularak derhal (saat 11'den önce) muhasebeye iletilir.

Her bir gündüzcü maid görev görevli olduğu katta kendisine gösterilen 14 odanın temizliğinden sorumludur. (Daha önce de belirttiğimiz gibi her katta 51 müşteri odası bulunmaktadır. Fakat Maids Room Raporu (Kat Hizmetlisi Oda Raporu) incelendiğinde 58 oda mevcudu görülmektedir. Aradaki 7 oda farkı ise, küçük depo, kat ofisleri, merdiven iniş ve çıkışlarına ayrılmış bölümlerdir).

Kat Hizmetlileri, oda temizliğine başlamadan önce servise çıkacağı arabanın gerekli tüm malzemelerini hazırlamaktadırlar. Bu malzemeler şunlardır; oda sayısına uygun çarşaf, el, yüz, banyo havluları, bornozlar, tuvalet kağıtları, selpaklar, sabunlar, şampuanlar, kibritler, ayrıcalıklı misafir odaları için hazırlanan diğer malzemeler. Çarşaf, yastık kılıfları, havlular, bornozlar alt bölümlere şampuan, sabun gibi diğer malzemeler en üst bölmeye yerleştirilmektedir. Arabanın hazırlanmasında en önemli husus, özellikle 5. ve 6. katların şefi (floor supervisor) Sayın Fatoş Ataseven'in de önemle üzerinde durduğu konulardan biri arabanın görüş sahasını engelleyecek şekilde yerleştirilmemesidir. Herhangi bir kazaya sebebiyet vermek için alınmış bir tedbirdir. Arabanın ön ve arka kısmına asılı, 2 büyük torba yerleştirilmiştir. Bunlardan bir tanesine kirli çamaşırlar diğeri-

ne ise odadan çıkan çöpler konulmaktadır. Ayrıca çöp kovasının altında banyo temizliğinde kullanılan kovalar, çeşitli temizlik malzemeleri ve banyo yerlerinin silinmesinde kullanılan bezler bulunmaktadır. Oda tozunun alımında kullanılan toz bezleri de arabanın kenarına asılmaktadır.

Kat hizmetlileri arabanın hazırlanmasını tamamladıktan sonra her kat için geçerli olmayan, sadece kendi katlarındaki odaları açabilecekleri kartları kullanarak kapıları açarlar. Fakat bu işlemden önce odaların kapıları vurulur ve housekeeping diye seslenilir, şayet içerden herhangi bir yanıt gelmiyorsa kapı açılabilir. Bu kart kullanıldığında sarı renkte ışık yanıyorsa oda kapısı içerden müşteri tarafından kilitlenmiştir, yeşil yanıyorsa içeri girilebilir, kırmızı yanıyorsa kartta bir problem var demektir.

Yeşil ışık yandığında odaya giren kat hizmetlisi, önce kapının açılmasıyla gardroba yerleştirilmiş boy aynasına bakarak yatakta birinin olup olmadığını kontrol eder, eğer odada biri varsa kendini tanıtır ve oda temizliğinin istenip istenmediği sorulur veya daha sonra gelebileceğini belirterek odadan ayrılır. Oda temizliği isteniyorsa hemen işleme başlanır.

Öncelikle perdeler ve camlar açılır, odanın temizlik süresince havalandırılması sağlanır. Hilton otelinde odalar temelde 2'ye ayrılmaktadırlar: King size ve Single size. King size yatak ebadı: 2 m. en, 2 m. boy.

Single Size yatak ebadı: 1 m. en, 1 m. boy (single size odalardaki yatak sayısı 2 adettir).

Oda temizlik işlemine yatakların yapılması ile başlanmaktadır. Bu işlem sırasıyla şöyledir:

- Battaniyeler, kenara bir sandalyenin üzerine yerleştirilir, asla yere konulmaz.
- Çarşaf, yastık kılıfları soyulur (çarşaf değiştirme işlemleri her gün yapılmaktadır). Kirliler derhal arabaya kirli çamaşır torbasına konulur.
- Yatağa önce temiz çarşaf serilir ve baş tarafı köşeler içine katlanacak şekilde yerleştirilir. Daha sonra battaniye altı çarşafı serilir,

burada baş tarafının battaniye üzerine kıvrılması için daha uzun bırakılır (çarşaf battaniyenin üzerini en az 30 cm kaplayacak şekilde serilmelidir). Kenarlar yatağın altına köşeler zarf şeklinde kıvrılır. Yastık kılıfı geçirilerek yerine konulur. King size yataklarda 3 yastık bulunmaktadır. Son olarak yatağın üzerine serilen yatak örtüsü ve üzerine konulan 4 süs yastıkta yerleştirilerek yatak yapım işlemi tamamlanmış olunur. Odada misafir eşyalarının dağınık bulunması durumunda bunlar katlanır ve düzgün bir biçimde bırakılır, asla karıştırılmaz. Ayrıca misafir tarafından yıkanması veya kuru temizleme yapılması için doldurulan çamaşır listeleri kontrol edilir, sayılır ve çamaşırhaneye götürülür. Eğer liste doldurulmadan torbalanmışsa çamaşırhanenin sayımı doğru kabul edilir.

- Balkonlar paspaslanır, masa ve sandalyeler düzgün bir biçimde yerleştirilmektedir.

- Yerler elektrik süpürgesiyle süpürülür,

- Kapıdan başlayıp kapıda bitecek şekilde toz alma işlemi tamamlanır,

- Çeşitli tanıtıcı, bilgi verici broşürler, kataloglar masa ve televizyon üzerinde kendileri için ayrılmış yerlere, çamaşır yıkama ve kuru temizleme listeleri torbaları ile birlikte gardropda en alt bölüme yerleştirilmektedir.

- En son banyo temizliği işlemi yapılır. Öncelikle lever firmasının bir ürünü olan CIF ile lavabo, küvet ve tuvaletler iyice temizlenir. Ayrıca Diversy adlı bir firmayla yapılan anlaşmaya göre tüm Hilton otellerine temizlik malzemeleri bu şirket tarafından sağlanmaktadır. Örneğin; CIF temizliğinden sonra ayrıca ikinci bir temizlik ve dezenfekte görevini yerine getiren bu firmanın Room Service (R2), pas çözücü olarak (R6), kireç çözücü olarak ise (D5) ürünleri kullanılmaktadır. Pas ve kireçler çözülüp dezenfekte edildikten sonra banyo perdeleri duş ve çeşmeler yıkanıp kurutulur, aynalar iyice temizlenerek banyo için gerekli malzemeler bırakılır ,havlular, bornozlar yerleştirilir ve en son olarak Expert 3 denilen bir temizlik malzemesi ile yerler parlatılarak silinmektedir. Tüm odalar ve banyolar için her gün ince temizlik işlemleri yapıldığından ayrıca mevsim temizliklerine gerek duyulmamaktadır.

Fakat daha önce de sadece isimlerini vermekle yetindiğimiz bazı odalar da vardır ki, tüm odalara yapılan temizlik işlemlerinin yanı sıra ilave hizmetler de verilmektedir. Bunlar kategori sıralamasıyla şöyledir:

1. Special Odalara lokum kutusu veya mevsime göre meyva çeşitleri, gelecek misafirin bayan olması durumunda makyaj pamuğu, tırnak törpüsü konulmaktadır.

2. Japon VIP; Diğer VIP'lerden farklı olarak bu odalara yukarıta-Japonların giydiği bir çeşit pijama-yeşil çay, kamamaşi yemek listesi tüm VIP odalarına kişi sayısına göre banyolara ek malzemeler örneğin; terlik, kese ve sabunluk, kulak temizleyicisi, erkek varsa permatik, bayan varsa pamuk, diş seti, vazoya yerleştirilmiş bir gül konulur. Diğer odaların yatakları 2 çarşafı olduğu halde VIP odalarında 3 çarşaf kullanılmaktadır. Daha önce de açıkladığımız ilk iki çarşaftan biri yatak çarşafı diğeri battaniye altı çarşafıdır. Buradaki üçüncü çarşaf ise, battaniye üzerine konulmaktadır (Hilton otelinde nevresim yerine böyle bir sistem tercih edilmiştir). Ayrıca misafirin önem durumuna göre odalara çiçek konulmaktadır.

3. Hilton Clup VIP odaları gibi hazırlanır ek olarak kanepeler ve benzeri yiyecekler konulabilir. Bu odaların housekeeping açısından ayrıcalığı olmadığı halde resepsiyon açısından ayrıcalığı vardır. Örneğin; kuru temizlemede ve bazı sezonlarda odaların fiyatları konusunda indirim hakları vardır.

4 ve 5. kategoriler VIP odalardır.

6. Very VIP; VIP'lerdeki uygulamaya ek olarak parter (masa çiçeği) konulur.

7 ve 8. Top VIP veya Executive odalara, VIP'lere uygulananlara ek olarak tüm içki ve kahvaltılar ücretsizdir.

Tüm odalarda mini bar olduğu halde bazı özel odalarda örneğin;

801 (Karadeniz suit), 857, 901 nolu odalarda ayrıca mutfak da bulunmaktadır.

Gündüz kat hizmetlileri bağlı oldukları kat şefleri tarafından kendilerine gösterilen tüm odaların temizliğini yaptıktan sonra şef, boş (vacant) odaların temizliğinin doğru yapılıp yapılmadığını tüm ayrıntılarıyla kontrol etmektedir. Her kat şefi (Floor supervisor) ne 2 kat düşmekte ve kontrol etmek zorunda oldukları oda sayısı (koridorlar, merdivenler, küçük depolar, kat ofisleri hariç) 102'yi aşmaktadır. Hatta bazı kat şeflerinin tatil, hastalık veya herhangi bir nedenle bulunmadığı durumlarda diğer kat şeflerine kendi görevlerine ek olarak bu katların sorumluluğu da dağıtılmaktadır. Bu durum, kat şeflerinin yoğun bir performansa sahip kişiler olması gerektiğini göstermektedir. Ayrıca kendilerine düşen görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinde aşırı titiz ve disiplinli kişiler oldukları yaptığımız incelemeler sonucunda anlaşılmıştır.

Kat şefleri, çalışma saati süresince kendi sorumluluğundaki tüm odaların temizliğinin kat hizmetlileri (maids) tarafından tamamlanmasını sağlamakla sorumludur. Eğer odasının temizlenmesini istemeyen bir müşteri varsa (maid'in temizlemek zorunda olduğu oda sayısı 14 olduğuna göre) temizlenmesi istenmeyen oda sayısı kadar boşluğu olacaktır. Bu durumda kat şefi, diğer katların şeflerine boş oda sayısı kadar oda yapılabileceği, personele ihtiyaç duyup duymadıkları sorulur, diğer şefin ihtiyacı varsa maid hemen o kata gönderilir. Hiç bir kat şefinin yardıma ihtiyacı olmadığı durumlarda ise kat görevlisine yapması için mutlaka bir iş bulunur. Bu ise kat şeflerinin birbirleriyle çok uyumlu bir dayanışma içinde olduklarını göstermektedir.

Çalışma saati bitiminde, sabahleyin kat şefleri tarafından dağıtılan oda kapılarını açan kartlar, tekrar şefler tarafından kat hizmetlilerinden toplanmakta ve bunlar odaların durumunu bildiren raporlar ile birlikte kat hizmetleri yöneticisine teslim edilmektedir.

Akşam personeli otele saat 3.30'da gelmekte ve 4.30'da akşam

kat şefi (tüm otelin akşam kat şefi Sayın Azime Saraçoğlu tek kişi olarak görev yapmaktadır) sabah kat şeflerinin çalışma saatleri bitiminde housekeeping'e teslim ettikleri, odaların durumunu gösteren raporlar doğrultusunda tüm odaların durumunu görür. Daha sonra Kat hizmetlilerine sorumlu oldukları odaların durumu, ne yapılması gerektiği izah edilmekte ve anahtarları ile birlikte raporları verilmektedir. Arabasını hazırlayan maid hemen görevini yerine getirmek için odalara gider. Gerekiyorsa, sabahçıların temizliğini tamamlayamadıkları odaların temizliği yapılmakta ayrıca temizlenmiş tüm odaların yatakları açılmaktadır. Yatak açıldıktan sonra sabah kahvaltı istek listesi ve kişi sayısına göre çukulata ile birlikte yastık üzerine yerleştirilir. Ayrıca sabah temizliği yapıldıktan sonra oda misafir tarafından tekrar kullanılmış ise örneğin; banyo temizliği, odaların düzeni tekrarlanır. Akşam kat şefinin sorumluluğu altında her maid'e düşen oda sayısı 100 adettir. Bu da büyük bir performansla sahip olmayı gerektirmektedir. Maid'lerin odaları hazırlaması sırasında, bazı özel durumlarda, önemle kontrol edilmesi gereken odaları akşam kat şefi tarafından kontrolü yapılmakta ayrıca maid'lerin çalışmalarını, odaların düzenli yapılıp yapılmadığını incelemektedir. Maid'lerden gelen, odaların durumunu belirten raporları sabah kat şeflerinin housekeeping'e bıraktığı raporlarla birlikte karşılaştırarak kendi incelemelerinin sonucunu raporuna kayıt eder. Akşam maid'leri tarafından hazırlanmış raporlar ise resepsiyona teslim edilir.

Akşam kat hizmetleri personeli çalışma saati süresince sorumlu olduğu tüm odaların yataklarının açılması ve ihtiyaç gösterdiği temizliğin yapılmasından sorumludur. Her bir odanın durumunu yani dolu, boş, odada kaç kişinin kaldığı, yeni gelenlerin olup olmadığını elindeki rapora belli terimleri kullanarak işler. Bu terimler şunlardır;

OC/v - Meşgul (Occupied)

OOO - Kullanım dışı, tamirat ister (Out of Order)

VAC - Boş (Vacant)

X - Meşgul - Bagajsız (Occupied - No Baggage)

B - Bagajlı - Meşgul değil (Baggage - Not Occupied)

S.O - Yatılmamış (Sleep Out)

D.I - Kirli Oda (Dirty)

C.L - Temiz oda (Clean)

DND - Rahatsız etmeyiniz (Do Not Disturb)

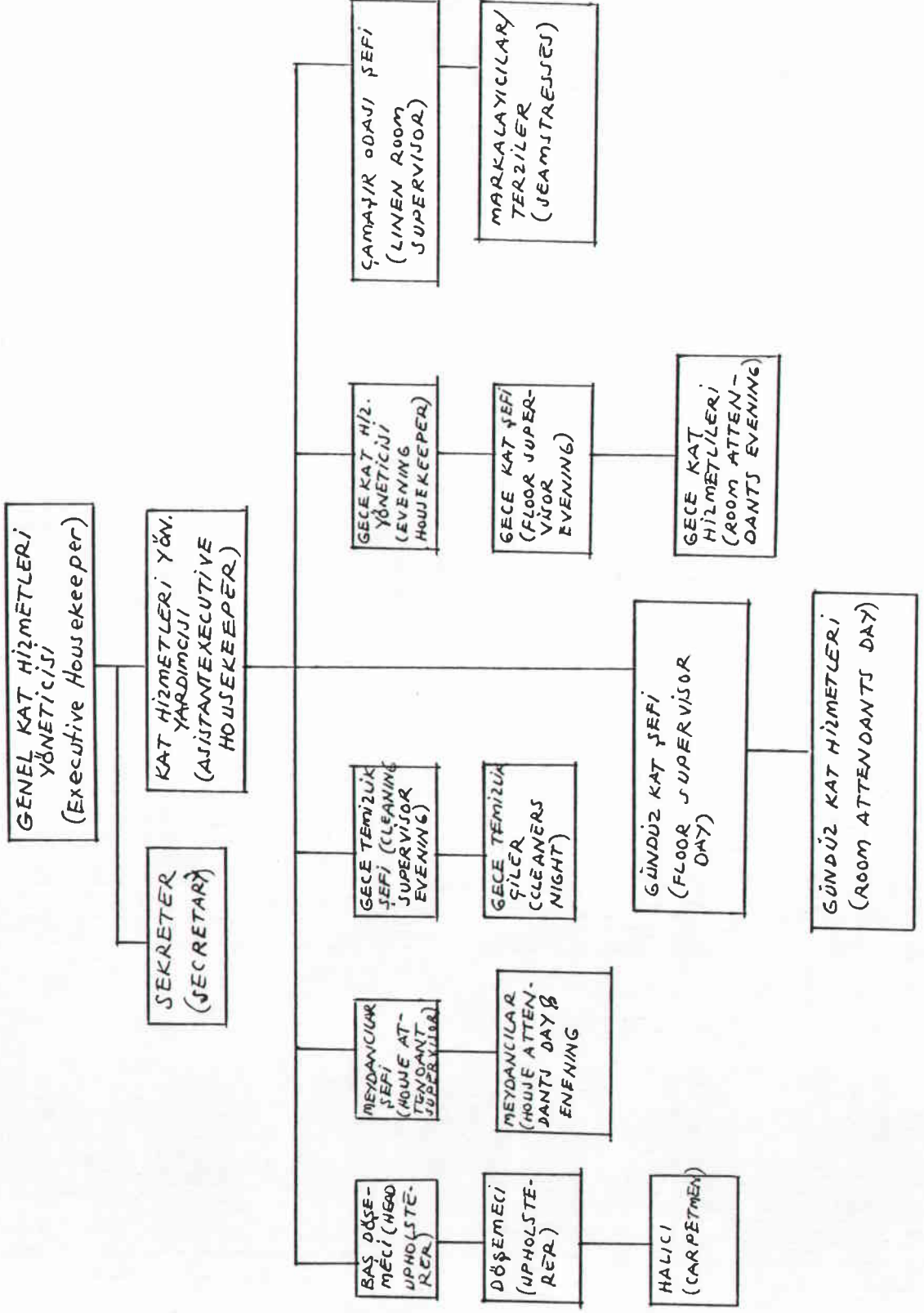
Akşam kat şefi (Floor supervisor) çalışma saati bitiminde kat hizmetlilerinden odaların kapılarını açan kartları toplayarak kendi raporuyla birlikte housekeeping'e teslim etmektedir. Gece saat 11'de göreve gelen erkek kat hizmetlileri (Housemen) gündüz yapılamayan işleri yapmakla sorumludurlar. Örneğin, resepsiyon bölümünün temizliği, camlarının silinmesi, asansörlerin temizliği v.b.g.

Gündüz erkek kat hizmetlileri ise camların ve çerçevelerin temizliği, gerekiyorsa duvarların silinmesi gibi daha ağır işlerde görevlendirilmektedir.

Kat Hizmetleri departmanının en önemli sorunlarından biri olan personel devrinin en düşük hatta yok derecede sayabileceğimiz ender otellerden biri olarak Hilton Otelinin karşımıza çıkması bizi mutlu etmiştir. Bunun nedeni ise; mükemmel bir yönetim, disiplinli, çalışkan, bilinçli, sorumluluğunun farkında olan güçlü bir kadro, yönetim-personel arasında uyumlu bir dayanışma, sürekli olarak eğitimin verildiği hoş bir çalışma ortamı,, ortalama olarak günümüz koşullarının üzerinde maaş ve sosyal yardımlar gibi daha bir çok olumlu katkıları da sayabiliriz.

İlerleyen sayfalarda fotokopi olarak sunduğumuz şemalarda İstanbul Hilton Oteli Kat Hizmetleri Departmanının kullandığı raporlar ve organizasyon şemalarını vereceğiz.

İSTANBUL HİLTON OTELİ KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI ORGANİZASYON ŞEMASI



İSTANBUL HİLTON OTELİ ÇAMAŞIRHANE DEPARTMANI

Birçok büyük otel işletmelerinde çamaşırhane, kat hizmetleri departmanına bağlı olarak işlevlerini yürütmektedirler. Fakat, bazı büyük otellerde çamaşırhane bağımsız bir departman olarak görev yapmaktadır. İstanbul Hilton otelinde de aynı durum tercih edilmiştir. Çamaşırhane, Genel müdür muavinine bağlı bağımsız bir departmandır.

Çamaşırhane departmanı ile ilgili gerekli tüm bilgilerin verilmesinde bizden yardım ve önerilerini esirgemeyen çamaşırhane Müdürü Sayın Tuncay İnanç 36 yıldır Hilton Otelinde görev yapmaktadır. Başlıca görev ve sorumluluklarını şöylece özetleyebiliriz;

- Otel içinde idaresinin altında olan personeli yönetmek,
- Ekonomik programları ve karlılık temin eden yıl sonu programları hazırlamak, ekonomik düşünceler oluşturmak,
- Kendi personelinin çalışma programlarının hazırlanması,
- Diğer bölümler ile uyumlu ve işbirliği içinde olmak,
- Makinaların bakım ve tamirlerinin yapılmasını sağlamak,
- Kuru temizleme mağazasındaki müşterilerle en iyi ilişkilerin kurulmasını sağlamak,
- Yıllık ve 6 aylık objektifler hazırlamak.

Çamaşırhane 1990 yılına kadar 39 kişilik bir kadroya sahip iken aynı yıl yaşanan bir grev nedeniyle kadro daraltılmasına gidilmiş, personel sayısı 18 kişiye düşürülmüştür. O yıldan günümüze, bazı makinalar atıl olarak bekletilmektedir. Yine, o yıla kadar, otelin tüm çamaşırları çamaşırhanede yıkanırken bu gün sadece tüm havlular ve bornozlar, perdeler, personel üniformaları, misafirlerin çamaşırları, otel çamaşırhane ve kuru temizlemesinde işlem görmektedir. Çarşaf, yastık kılıfları, masa örtüleri ve peçeteler dışarıda anlaşmalı bir firma tarafından yıkanmaktadır. Kuru temizleme bölümünde misafirlerin çamaşırları, kuru temizleme mağazasında ise müşteri ve personel çamaşırları yıkanmaktadır (Otel personeline % 30 luk bir indirim sağlanır). Misafir olarak adlandırılanlar, otelde kalan

kişiler, müşteri olarak adlandırılanlar ise; dışarıdan Hilton'da çamaşırlarını yıkatmak isteyen kişilerdir.

Çamaşırhanede görevli 3 Vale (taşıyıcı) misafirlerle kontak kurar ve onların isteği doğrultusunda, çamaşırları alınır yıkanılacaklar yıkanır, kuru temizleme yapılacaklar ise kuru temizleme bölümünde işlem görür ve fatura ön kasaya (resepsiyona) gönderilir.

Bu işlemler sırasıyla şöyledir; Çamaşır ve/veya kuru temizleme listesiyle çamaşır torbasının içinde vale tarafından gelen çamaşırlar markalama bölümüne gelir. Öncelikle gelen çamaşırlarla listede yazılanlar doğruluk açısından kontrol edilir. Liste ve çamaşırlar aynı bilgiyi içeriyorsa sıra markalama işlemine gelir. Oda numarası çamaşırın uygun yerine örneğin; yakada bulunan markaya makina aracılığıyla yapıştırılır. Fakat bu işlem ancak koton kumaşlara yapılabilir. İpeklilere ve benzeri kumaşlara aynı işlem yapıldığında kumaşı deleceğinden koton ekstraforun üzerine oda numarası makina üzerinde ayarlanır ve basılır düğme iliğinden geçirilerek bol bir biçimde bağlanır. Markalama işleminde değişik renkler kullanılmaktadır. Buradaki amaç acil işlem görecekt olanlar ile olmayanlar arasında ayırımın kolayca anlaşılması içindir. Daha sonra sınıflarına göre, beyazlar, renkliler, ipekler, kotonlar vs gibi ayrı ayrı bölmelere yerleştirilir.

Yıkamacı personel, cinslerine göre markalanmış ve ayrı ayrı bölmelere konulmuş çamaşırları alır ve yıkama işlemi yapılmadan önce bazı özellikteki kumaşlara test yapılır. Örneğin, çeşitli renklerin karışımından oluşan bir gömlek varsa yıkanmadan önce iç tarafında küçük bir bölüme test yapılır renk çıkarıp çıkarmadığı anlaşıldıktan sonra uygun bir yıkama biçimi seçilir. Test işleminden sonra aynı cins çamaşırlar örneğin; kotonlar aynı yıkama makinasında yıkanır. Elde yıkanması gerekli olan çamaşırlarda elde yıkanır.

Yıkama işlemi bittikten sonra çamaşırın durumuna göre kurutulacak olanlar ya kurutma makinasında veya başka bir biçimde kurutulur. Örneğin; ipek gömlekler asılarak, yün kazaklar havlu serilip onun üzerinde, koton gömlekler ise hiç kurutulmadan ütölemeye alınır.

Ütüleme işlemi sırasında öncelikle misafir ve personel gömleleri bir birinden ayrılır. Misafir gömleleri ütülendikten sonra personelinki ütülür. Bir gömleğin ütülenmesinde 4 ayrı makina kullanılmaktadır. Bu makinalarda kollar, yaka ve manşetler, omuz başı ve arkası, gömleğin ön ve arka kısımları olmak üzere ayrı bölümler ayrı makinalarda işlem görmektedir. Sıra ütülünen gömlelerin katlanmasına gelmiştir. Katlama işlemini yapan personel aynı zamanda kontrol işlemini de yapmaktadır. Örneğin; iyi ütülenip ütülenmediğini kontrol eder ve eksik düğmeler varsa onları diker. Daha sonra katlama işlemini standartlara uygun bir biçimde gerçekleştirdikten sonra (yakaya ince bir karton takıp; baş, orta ve son düğmeler kapatılır ve katlama işlemi yapılır) müşteri gömleleri poşetlenir ve böylece ütüleme işlemi tamamlanmış olur.

Küçük kutular şeklinde hazırlanmış raflar oda numaralarına göre küçükten büyüğe doğru misafirlere ait listeler yerleştirilerek sıralanır. Daha sonra, numaraları verilerek markalanmış misafir eşyaları, oda numarasına göre raflara listeye de karşılaştırılarak yerleştirilir. Listede yazılı çamaşırların tamamı yıkama işleminden geçtikten sonra bunlar çamaşır listesiyle birlikte şık bir hasır sepete konular ve vale (taşıyıcı) tarafından misafir odalarına götürülür. Eşyalar sepetten çıkartılıp misafirin görebileceği biçimde listeye birlikte yatağın üzerine bırakılır.

Çamaşırhaneye, misafirler tarafından kuru temizleme yapılması amacıyla gelen çamaşırlar, yıkama amacıyla gelen çamaşırlara yapılan ilk işlemin aynısı yapılır. Yani, çamaşırlar torbadan çıkartılır, misafir tarafından doldurulan kuru temizleme listesi (misafir tarafından doldurulmadığı takdirde çamaşırhanede yapılan liste geçerlidir) çamaşırlarla karşılaştırılır, doğruluğu saptanır. Daha sonra kumaşlar markalanır önce rengine sonra cinsine göre ayırma tabi tutulur. Eğer kumaşta bazı eksiklikler tespit edilirse örneğin; yırtık, yanık veya bulunamayan cinsten düğmeleri varsa ve bunlardan biri veya birkaçı eksikse misafire, hemen bilgi verilir.

Kuru temizleme bölümünde kumaşların leke tespiti yapılır ve çıkartılması için ayrı bir masada işlem görür daha sonra kuru temizleme makinasına konular, kumaşın cinsine ve işlemin türüne göre yıkama süresi

tespit edilir. Kuru temizleme makinasından çıkan çamaşırın lekesi tekrar kontrol edilir ve temizlendiği anlaşılanlara cinsine göre ütü yapılır (Bu işlemlerden sonra hala lekesi çıkmayanlar tekrar farklı leke söküçülerle denenir ve kuru temizleme makinasında yıkanır). Ütülenmeye hazır çamaşırılar için genellikle ayaklı press ütüler kullanılmaktadır. Bunlar, buharlı manken ütüler, buharlı masa ütüler vbg ütüleme işlemi de bittikten sonra, çamaşırılar, askılara yerleştirilerek asılır. Kuru temizleme için listeye birlikte gelen çamaşırılarının temizleme işlemleri bittikten sonra, katlanmadan, askılarıyla ve kuru temizleme listesiyle birlikte misafir odalarına vale tarafından götürülür ve asılır. Faturaları da ön kasaya gönderilir.

Belli bir ücret karşılığında, otelin çamaşırhanesinde yıkanan ve/veya kuru temizleme yapılan misafir çamaşırılarının faturaları çamaşırhanenin muhasebesinde çeşitli kayıt defterlerine işlenir. Bu defterler, çamaşırhane günlük kayıt defteri, kuru temizleme günlük kayıt raporu, misafirlerin odalarından çamaşırhaneyi aradıklarında isteklerinin kayıt edildiği kayıt defteri, faturalar, her yılın her ayının bir önceki yıl ve ay ile gelir ve gider durumlarının karşılaştırıldığı defterlerdir.

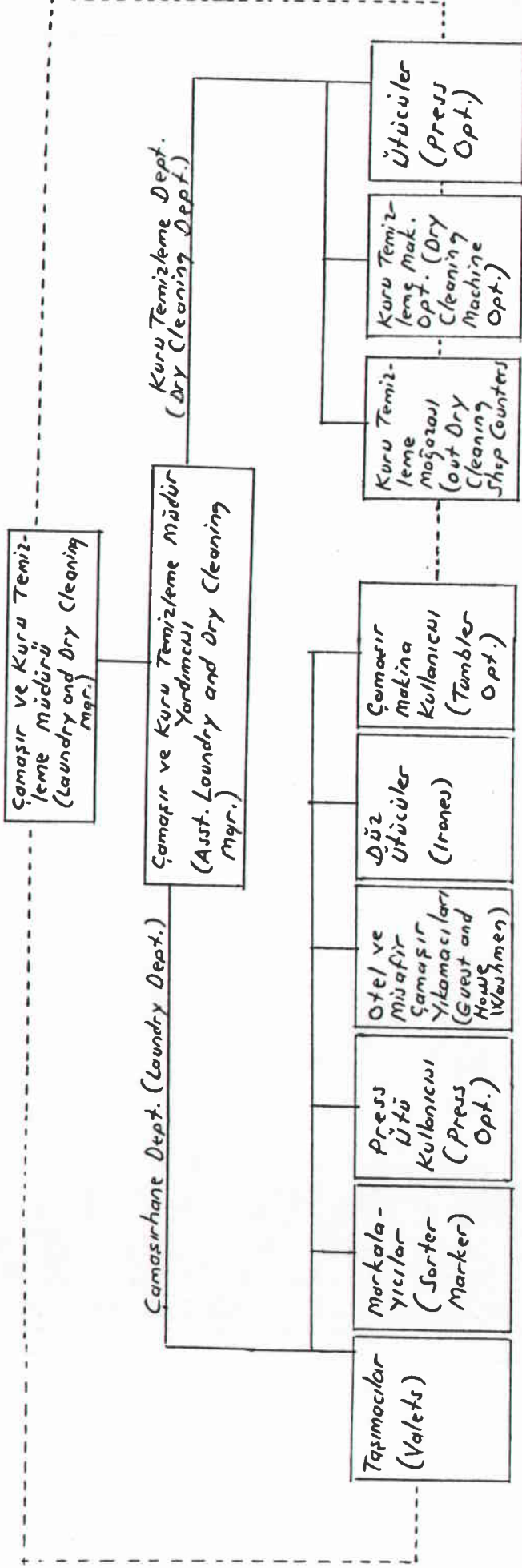
Bu işlemlerin yanı sıra çamaşırhanede görevli valet (taşıyıcı) aracılığı ile odalara temiz çarşaf, yastık kılıfları, havlu ve bornozlar taşınmakta, katlardan toplanan kirli çamaşırılar ise shut (=katlardan çamaşırhaneye inen ve içinden çamaşırılarının atıldığı geniş borulardır)'lar aracılığı ile çamaşırhaneye ulaşmaktadır. Gelen bu çamaşırılar yastık, çarşaf, havlu, bornoz şeklinde ayrı ayrı sınıflandırılır. Yıkama şirketine verilecekler sayılarak verilir, sayılarak alınmaktadır. Fakat otel içinde personele teslim edilen ve shut aracılığı ile gönderilenler sayılmamaktadır. Otele ait tüm çamaşır envanteri için senede 2 defa sayım yapılmaktadır (İstanbul Hilton Oteli çamaşırhane departmanının organizasyon şeması ve planı, kayıt ve raporlar, vs. fotokopi olarak verilecektir).

Başta çamaşırhane yöneticisi ve tüm personeli ile birlikte, yoğun çalışma temposunda, büyük bir titizlik ve disiplinli çalışma neticesinde, başarılı bir kadroya sahip, her biri ayrı ayrı görev ve sorumluluklarının

bilincinde olan, yönetim personel arasında uyumlu bir dayanışma içinde ve gerekli koşullara tam olarak uyan bir çalışma ortamı ve tatminkar maaş politikası, sosyal yardımlar vb. gibi olumlu etkiler sayesinde çamaşırhanenin yönetim ve organizasyonunun çok başarılı olduğu gözlemlenmiştir.

Bunun yanısıra, çamaşırhanede 1990 yılında yaşanan grevden sonra, büyük miktarlarda eşyaların yıkanabileceği makinaların artık kullanılmaması ve bu makinalar çamaşırhanede âtıl olarak dururken, çarşafların, yastık kılıfların, masa örtüleri ve peçetelerin dışarıda bir yıkama firmasında yıkatılması, sanırız, ekonomik olmayan bir davranıştır. Ülke ekonomimiz açısından da bu durumu büyük bir kayıp olarak nitelendirebiliriz. Çünkü, bütün makinalar aktif durumda olduğunda 39 personel istihdam edilirken, şimdiki personel sayısı 18'e düşmüştür.

İSTANBUL HİLTON OTELİ
ÇAMAŞIRHANE VE KURU TEMİZLEME DEPARTMANI ORGANİZASYON ŞEMASI



----- Yukandan aşağıya emir,

_____ Aşağıdan yukarıya raporların verildiğini gösterir

SONUÇ

Turizm endüstrisinin tarihçesi incelendiğinde, ilkçağlarda insanların yer değiştirmeleri ile başlayan turizm işlevi sanayileşme hareketleri ile gelişmeler kaydettiği ve bu gelişmelere paralel olarak da insanların turizm olayına katılımları aynı oranda artış göstererek ülke ekonomilerinin gelişmesinde önemli bir sektör olarak yer aldığı görülmektedir.

Turizm olayının özünde insanların, değişik nedenlerle, geçici olarak yer değiştirmeleri bulunmakta, konaklama işletmeleri de bu faaliyetler sonucunda ortaya çıkan talepleri karşılamada çok önemli bir yer tutmaktadır. Diğer konaklama işletmelerinde olduğu gibi otel işletmelerinin de en önemli özelliği, insanların konaklamaları ile ilgili (yatacak, yiyecek-içecek, eğlenme v.b.) tüm ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bu ise, ancak, iyi hizmet vermek prensibiyle ve nitelikli yönetim ve personel kadrosuyla mümkün olabilir.

Gelişen teknolojik çağa rağmen, özellikle otel işletmelerinin emek-yoğun bir yapıya sahip olmasından dolayı insan faktörünün ön planda yer aldığı görülmektedir. Kat hizmetleri departmanı da otel personelinin geneli açısından bakıldığında büyük oranda personel kadrosuna sahip olduğu görülmektedir. Böyle büyük personel kadrosuna sahip bir departmanın da iyi yönetilmesi ancak uzman bir yönetici ve onun önderliğinde nitelikli personel kadrosuyla mümkün olmaktadır.

Zira; işletmenin büyümesi ve başarılı olabilemesinde kat hizmetleri hayati bir önem taşır. Günümüzde misafirler (= guests, müşteriler)

konakladıkları işletmeden "kalite" talep ederler; temiz, emniyetli ve olumlu bir çevre beklentisi içindedirler. Böyle bir ortam bulamadıkları takdirde ise, bu işletmeye bir daha gelmezler. Çevrenin memnuniyet verici (olumlu) olabilmesi ancak kat hizmetlerinin başarısına bağlıdır. İşletmenin atmosferini kat hizmetlerinin kalitesi belirler.

Bu nedenden dolayı, teknik bilgi, yönetim bilgisi ve yeteneğin yanısıra, kat hizmetleri yöneticisi emrindeki elemanlara bu hizmetin ne derece önemli olduğunu hissettirebilmelidir. Kat hizmetleri departmanı işletmenin barometresi olarak tanımlanacak kadar önemlidir. Başarılı çalışan kat hizmetleri departmanı işletmenin bütününün başarısının anahtarıdır.

Bütünü başarıya ulaştırabilecek kadar önemli bir yere sahip olan bu departman yöneticisinin herşeyden önce nitelikli, tecrübeli bir yönetici olmasının yanı sıra, iyi bir halkla ilişkiler uzmanı olmalı; diğer departmanlarla işbirliği için çalışmalı; fazla sayıda ve farklı öğrenim, kültür, görgü ve tecrübeye sahip işçi çalıştıran bir departman olması nedeniyle standart hesapları yapma, işe alma, işe yerleştirme, personelin işte kalmasını sağlama, personel devir oranını minimize etmek, personelin işine son vermek gibi birçok personel problemleriyle uğraşabilecek bilgi ve tecrübeye sahip olmak; işyerinin, müşterilerin ve personelin emniyetini sağlamak; personelin eğitimini sağlamak; personelinin teşvik etmek ve onlara iyi bir örnek olmak; işlerin sürekli olarak aynı kalitede (standartta) yapılmasını sağlamak için iyi bir gözlemci ve kontrolör olmak; dekorasyon yapabilmek; büyük bir bütçeye sahip olduğundan gelir ve giderlere uygun bütçe yapmak; giderleri azaltıcı tedbirleri almak; çamaşırhane yönetimi konusunda bilgi ve beceri sahibi olmak; envanter yapmak; anî ve tipik olaylar karşısında basiretli kararlar alabilmek, v.b.g. konularda başarılı olmak otelin bütününe başarıya götüreceğinden kat hizmetleri departmanının bir işletme için ne kadar önemli olduğunu anlatmak için sanırım yeterlidir.

Ülkelerin ekonomilerinde büyük bir paya sahip bacasız sanayii olarak adlandırılan turizm endüstrisine, her konu için özellikle bir otel

işletmesi için hayati öneme sahip olan kat hizmetleri departmanının da her kademedede çalışabilecek nitelikli, bilinçli elemanlara olan ihtiyacın artmasından dolayı devletin, kanun koyucu olarak çıkardığı yasalarla düzenleyici, teşvik edici olması turizm eğitimi veren okulların gelişip, yenilenmesine ve yenilerinin açılmasına önderlik etmesi gerekmektedir.

En büyük sorunlardan bir diğeri de öğrencilerin bu bölüme karşı isteksizlikleridir ki, bu da toplumumuzun bu işin anlam ve önemini hala anlayamamasından kaynaklanmaktadır. Oteller, müşterilerine yatacak ve yiyecek-içecek gibi hizmetleri sunan işletmelerdir. Sadece yiyecek-içecek sunsaydı adı otel olmazdı. O halde otelin var oluş nedeni yatacak yer yani odalardır. Bu odaların ve tüm umumi yerlerin ve yukarıda açıklamaya çalıştığımız bir çok önemli görevlerin yerine getirilmesiyle yükümlü kat hizmetlerinin, bir otel işletmesi için ne kadar büyük bir önem taşıdığını ve hatta hayati bir rol oynadığını, turizm okullarında verilen derslerde ve sık sık yapılabilecek seminerlerle ve bunların medya aracılığı ile halka duyurulması ile toplumun da bu konuda bilinçlenmesi sağlanabilecektir.

Ayrıca, kat hizmetleri departmanı temizlik ile ilgili tüm konuları içerdiğinden umumi yerlerin, koridorların, odaların temizliği yapıldığında kirli ve temiz çamaşır sorunu ortaya çıkar. Örneğin; odalar için çarşaflara, havlulara, bornozlara, yastık kılıflarına v.s. ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca, bunların yıkanması, ütülenmesi ve bir sonraki kullanıma hazırlanması gerektiğinden bu işlemlerin yapıldığı bir çamaşırhane bölümü kurulabileceği gibi, çamaşırlar dışarıda herhangi bir yıkama şirketine de yıkatılabilir. Büyük oteller tarafından arzu edilen durum otel bünyesinde bir çamaşırhane bölümü açmaktır. Zira; bu otellerin oda sayıları, müşteri kapasiteleri yüksek olduğundan çamaşırların otel bünyesinde kurulan bir çamaşırhane de yıkanması, dışarıda yıkatılmasından daha ucuza mal olacaktır. Böyle bir yatırım ilk kuruluş aşamasında masraflı olabilir fakat zaman içinde makineler amorti edilecektir. Diğer yandan, bu makineler otel içinde yer aldığından her an emre amade durumunda olacaktır.

Kanımızca, amaşırhane otel bünyesinde kurulmasına karar verildiğinde kat hizmetleri organizasyonu içerisinde yer almalıdır. Çünkü, amaşırhane yıkamış olduğu; çarşaf lar, yastık kılıfları, havlular, bornozlar, v.b.g. kat hizmetlilerinin, sürekli olarak, ellerinin altında olan ve kirlilerle değiştirdikleri çamaşırların tamamını oluşturur. Bunların yıkanması, kurutulması, ütülenmesi ve tekrar kullanıma hazır hale gelmesi, sonuçta bir temizlik süreci geçirdiğinden ve kat hizmetlerinin arzularına göre hazırlandığından dolayı amaşırhane kat hizmetleri departmanı organizasyonunun bir parçası olmalıdır. Fakat bazı otel işletmelerinde amaşırhane, bağımsız bir departman olarak ve o departmanın bir yöneticisi ve alt kadrosuyla ayrı bir organizasyonu olduğu görülmektedir. Böyle olsa da kat hizmetleriyle çok sıkı işbirliği içinde çalışmak durumundadır. Ayrı, bağımsız bir departman olması onun apayrı hizmet verdiğini göstermez. Bu, sadece, otelde departmant bolluğunu gösterir.

İstanbul Hilton Oteli amaşırhane de bağımsız bir deaprtman olarak görevini yapmaktadır. Her iki departman da birbirinden çok farklı hizmet vermediğinden, hatta amaşırhane kat hizmetleri için çalıştığından dolayı aynı organizasyon şeması altında toplanmalarının daha uygun olacağı kanısındayız.

KAYNAKLAR

- Akoğlan,M., *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri yönetimi*. Ankara: Anadolu Meslek Yüksek Okulu, Özyurt Matbaacılık, 1993.
- Aktaş,A., *Turizm İşletmeciliği Yönetimi*. Balıkesir, 1985.
- Aktaş,A., *Konaklama İşletmelerinde Yönetim Sorunları*. Aktid Dergisi, Sayı 2, Temmuz 1990.
- Aktid Dergisi, Akdeniz Turizm İşletmeciler Derneği, Temmuz 1990.
- Alp,A., *Türkiye Turizm Coğrafyası ve Turizm Bölgelerinin Özellikleri*. Ankara, 1986.
- Arın,S., *Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri*. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları: 56, 1984.
- Aşkun,İ.C., *İşören*. Eskişehir, 1982.
- Baransel,A., *Personelin İşe İntibakı*. İstanbul: İ.Ü.İ.F., Sevk ve İdare Dergisi, Sayı 33, 1971.
- Baransel,A., *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. İstanbul: İ.Ü.İ.F. Yayın NO: 163, 1979.
- Barutçugil,İ., *Turizm Ekonomisi*. İstanbul, 1978.

- Barutçugil,İ., *Turizm işletmeciliği*. Bursa: İktisadi ve İdari Bilimler Fak., Uludağ Üniv. Basımevi, 1982.
- Barutçugil,İ., *Cumhuriyet'ten bu yana Türkiye Ekonomisinin Gelişimi ve Geleceğe Bakış*. İstanbul: İ.T.O. Yayın No. 1989/1.
- Bayer,M.Z., *Turizme Giriş*. İ.Ü.İşletme Fak. Yay. No. 253, 1992.
- Baykal,B., *Yönetim ve Beşeri İlişkiler*. İstanbul: Yapı Kredi Bankası Eğitim Yayın No.1, 1982.
- Benligiray,Y., *Otel İşletmelerinde Kâr Planlaması ve Maliyet Kontrolü.*, Eskişehir: İ.T.İ.A. yayınları, 19977.
- Bintuğ,A., *İşletme Yönetimi*. Ankara, 1983.
- Borahan,A.M., *Turizm Yatırımlarının Ekonomik Sonuçları*. İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak., Sevk ve İdare Dergisi, Sayı 56, Nisan 1978.
- Brigham,H.G., *Housekeeping for Hotels, Motels, Hospitals, Clubs, Schools*. Newyork: by the Ahrens Publishing Comp., 1962.
- Can,H., Semih Güner, *Turizm Hukuku ve Mevzuatı*. Ankara: Adım Yayıncılık, 1992.
- Denizer,D., Nilüfer Tetik; Meryem Akoğlun; Mehmet Yeşiltaş; Metin Kozak, *Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar*. Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1995.
- D.P.T. - *Özel Sektör Ortak çalışma Komitesi Raporu, Turizm*. Ankara, Haziran 1991.
- Erdoğan,İ., *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: Evrim Matbaası, İ.Ü.İşletme Fak. Yay.No. 139, 1983.

- Eren,E., *Stratejik Planlama ve Yönetim*. İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. Yayın No. 183, 1987.
- Eren,E., *İşletme Örgütleri Açısından Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Met/er Matbaası, 1979.
- Erkan,N., *Ergonomi*, Ankara: M.P.M. Yayınları, 373, 1988.
- Erkan,N., *İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği İçin*. Ankara: M.P.M. Yayınları, 384, 1989.
- Evliyaoğlu,S., *Genel Turizm Bilgileri*. Ankara: G.Ü.Meslekî Eğitim Fak., 1989.
- Fay,T.Clifford, Jr.Roads, C.R.; Rosnblat, L.R., *Ağırlama Hizmet Endüstrisi (Otel-Motel) Yönetim Muhasebesi*. Çeviri, Selim Bekçioğlu, Ankara, 1985.
- Fellow,J., *Housekeeping Supervision*. London: by the Pitman Publishing Comp., 1986.
- Hacıoğlu,N., *Örgün Turizm Eğitimi ve Sorunları*. I.Ulusal Turizm Kongresi, Sayı 1-7, 16-18 Kasım 1990.
- Hatiboğlu,Z., *İşletmelerde Yönetim Organizasyon ve Personel Davranışı*. İstanbul: Temel Araştırma Yayınları A.Ş. Yayın No. 9, 1986.
- Higher Education, *Tourism Technics Today*. London: Abra Ltd. Publishing, December 1985.
- Holloway,C., *The Business of Tourism*. London: Pitman Publishing Ltd., 2nd Edition, 1986.
- Horwarth,B.E., *Hotel Accounting*. U.S.A.: The Ronald Press Comp., Wisconsin, 1970.

Housekeeping, Section 2, TUGEV Kütüphanesi, DN: 854, 1990.

İpek Yolu Dergisi, Sayı 9/1996.

Jones,I.; Cynthia Phillips, *Commercial Housekeeping and Maintenance*. U.K:
Published by Stanley Thornes Lt., 1993.

Kahraman,N., *Turizmde Yatırım Projeleri*. İstanbul Çağlayan Kitap Evi,
1986.

Kaiser,C., *Tourism Planning and Development*. Boston: C.B.I. Publishing
Comp. Inc., 1978.

Kappa M.M.; Aleta Nitscke; Patricia B. Schappert, *Managing Housekeeping
Operations*. U.S.A.: by the Educational Institute of American Hotel &
Motel Association, 1990.

Karagöz,Y., *Bölüm Teknolojisi Kat*. Ankara: T.C. Turizm ve Tanıtma Bakan-
lığı Turizm Eğitim Müdürlüğü Eğitim-Araştırma ve Planlama Şubesi,
1977.

Kaspar,C., *Requirements of Higher Level Education in Tourism*, Aiest. Volu-
me 31, St.Gall (Swiss), 1990.

Koçel,T., *Yönetim Kavram ve Teknikleri*. İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. 1983.

Koçel,T., *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fak. Yayın No. 205,
1989.

Kolak,T., *Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri*. Ankara: T.C.Kültür
ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları No.56, 1984.

Korzay,M., Bike Kocaoğlu, *Kat Hizmetleri Semineri*. İstanbul: TUGEV,
DN:845, 3-5 Mart 1987.

- Kozak,N., Meryem Akoğlan, Metin Kozak, *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*. Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1996.
- Köksal,A., *Türkiye Turizm Coğrafyası*. Ankara: Gazi Büro Kitapevi, 1994.
- Maviş,F., *Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Likert Modeli Uygulaması*. Eskişehir: Anadolu Üniv. Yayını No.111, 1985.
- Maviş,F., *Otel Yönetimi*. Eskişehir A.Ü.A.Ö.F. Yayınları No.39, 1985.
- Maviş,F., *Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısının Gelişme Süreci*. Eskişehir: Anadolu Üniv. İktisadi ve İd.Bil.Fak. Derg, A.Ü. Yayınları, C.5, S.1, 1987.
- Mee,F. John, *Personnel Hand Book*. Newyork: Road Press Company, 1988.
- McFarland, E.Dalton, *Management Principles and Practices*. Newyork: The McMillan Comp., 1970.
- Medlik,S., *The Business of Hotels*. London: Butterworth Henemann Ltd., 2.Ed., 1989, Reprinted 1993.
- Messenger,J.S., *Working in the Hotel & Catering Industry*. Mastercraft 1, London: Published by Macmillan Ed. Ltd., 1990.
- Newman,W.H., *L'atr de la gestion Les tecnique d'organisation et de Direction*, Paris, Dunod, 1991.
- Newton,K., *Housekeeping Seminar Instructors Guide*. Michigan: by the Educational Inst. of the American Hotel & Motel Association, 1982.
- Olalı,H., Meral Korzay, *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım ve Dağıtım A.Ş., 1993.
- Olalı,H., *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. İzmir: İstiklal Matbaası, 1973.

Olalı,H., Alp Timur, *Turizm Ekonomisi*. İzmir, 1988.

Otel Teknolojisi, Otel Teknik Müdürleri Derneği Yayın Organı, Aralık 1995.

Önal,G., *İşletme Organizasyonu ve Yönetimi*. Bursa: Akademi Kitapevi yayınları, Yayın No.4, 1983.

Örten,R., *Stok Değerleme Usulleri*. Ankara: Ankara İktisadi ve Tic. İlimler Akademisi Dergisi, Cilt IV, Sayı 1, 1972.

Övgüç,N., *Turizm Coğrafyası*, İstanbul, 1979.

Özdemir,M., *Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları*. İstanbul: T.C.Turizm Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğü Araştırma ve Eğitim Başkanlığı, TUGEV, 1984-148.

Phatak,A.V., *Uluslararası Yönetim*. İstanbul İ.Ü.İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No.108, Çev. Atilla Baransel; Tomris Somay.

Sabuncuoğlu,Z., *Personel Yönetimi*, Bursa, 1985.

Sabuncuoğlu,Z., Tuncer Toker, *İşletme I-II*. Bursa: Örnek Kitapevi, 1987.

Section 2, *Housekeeping*, TUGEV Kütüphanesi, Demirbaş No: 1990/30.

Sezgin,O.M., *Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara, 1994.

Sönmez,A., *Otel Kat Hizmetleri*. Ankara: Ocak 1988, TUGEV İstanbul, Demirbaş No. 1989/153.

Sümercan,A., *Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri*, Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları No.56, 1984.

- Şanlı,C., *Türkiye’de Turizm Planlaması ve Eğitim Problemlerinin Önemi*. İstanbul: Coğrafya ve Turizm Araştırma Merkezi Yay. Seçme Yazılar, 1989.
- Şenatalar,F., *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. İstanbul, İ.Ü.Kitapevi, Mayıs 1978.
- Şener,B., *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: G.Ü.M.E.F., Turizm İşletmeciliği, 1990.
- Thurley,K., Hans Wirddenius, *Approaches to Supervisory Development*. London: Institute of Personnel Management, 1983.
- Timur,A., *Turizmde Yatırım ve İstihdam Çarpanları*. Turizm işletmeciliği Dergisi, Yıl 1, Sayı 3, Aralık 1979.
- Tortop,N., *Yönetim Bilimi*. Ankara: A.İ.T.İ.A. Yayını, 1987.
- Toskay,T., *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*. İstanbul: Der Yayınları No.26, 1983.
- Tosun,K., *İşletme Yönetimi*. İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. Yayın No.186, 1987.
- Tosun,K., *Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul: İ.Ü.İşl. Fak. Yay. No.232, 1990.
- TUGEV, *Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitimi Kursu Notları*.
- Ülgen,H., *İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması*. İ.Ü.İşletme Fak. Yayını No.212, 1989.
- Ülgen,H., *İşletme Yönetiminde Bilgisayarlar*. İstanbul: Yönetim ve Organizasyon Enst. Yay. No.3, 1980.
- Yavuz,E., *Ekonomi Sözlüğü*, İstanbul: Dünya Yayınları, Aralık 1984.

Yozgat,O., *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Marmara Üniv. Nihad Sayar Yayın ve Yardım Vakfı Yayınları No.435-668, 1989.

Yozgat,O., Önal,G., Kesebir,Z., Saruhan,S.C., Tekin,N., Deniz,N., Can,E., *Turizm Eğitiminde Nitelik Araştırması*. İstanbul: Marmara Üniv. Araştırma Fonu Yayın No.3, 1989.

Yuvalı,Ö., İ.Ü.İşletme İktisadi Enst. Yayınlanmış Ders Notları, İstanbul, 1993.

2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanununun, "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliğinin" 4.bölümü, madde 49.

2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 37.maddesinin A fıkrasının 2.bendi hüküm uyarınca hazırlanan "Turizm Yatırım ve işletmeleri Yönetmeliğinin" 67. maddesi.

EK-I

GECE MIMO RAPOLU (Gece maid: 100 odaya servis yapmaktadir.)

Page 40

Istanbul Hilton

09/12/96 16:39

Housekeeping Report

Room Attendant 40

Room	ST Crd Name	VIP	Arr.	Dep.	Ad	Ch	Tw	Sh	EB	CR
067 ✓	DI 1 Saso	3	22/11	23/04	1		1	1	1	
068 ✓	DI 1 Hermeline		08/12	12/12	2		2	2	2	
069 ✓	DI 1 Kubi		08/12	09/12	2		2	2	2	
070 ✓	DI 1 Matsumoto/Miss		07/12	10/12	2		2	2	2	
071 ✓	DI 1 Schneider		08/12	12/12	2		2	2	2	
072 ✓	DI 1 Shapira		08/12	12/12	2		2	2	2	
073 ✓	CL									
074 00	00 <i>Perdilan yolanisip</i>									
075 ✓	CL									
076 ✓	CL									
077 ✓	CL									
078 ✓	DI 1 Boumeslag/Aguenou		08/12	12/12	2		2	2	2	
079 ✓	CL									

Total For Room Attendant 40
 Housekeeping Credits 7
 Dirty Rooms 7
 Departure Rooms 2
 Total Guests Bed Linen 13
 Towels 13

S A B A H M e y d A l p k i t a S u l a y o r ?

Page 14

Istanbul Hilton

09/12/96 16:38

Housekeeping Report

Room Attendant 14

Room	ST	Cr'd	Name	VIP	Arr.	Dep.	Ad	Ch	Tw	Sh	EB	CR
413 ✓	DI	1	Shaw	4	07/12	11/12	1	1	1	1	1	1
419 ✓	DI	1	Pertierra	1	07/12	11/12	1	1	1	1	1	1
417 ✓	CL		Kainrath	1	09/12	11/12	1	1	1	1	1	1
419/A *	DI	1	Elkhawka		08/12	09/12	2	2	2	2	2	2
420	MAC		CL									
421 ✓	DI	1	Rashed		08/12	14/12	2	2	2	2	2	2
422 ✓	DI	1	Schroder	1	06/12	11/12	1	1	1	1	1	1
423	MAC		CL									
424 ✓	DI	1	Vanassche	1	08/12	11/12	1	1	1	1	1	1
425	MAC		CL									
426	MAC		CL									
427	MAC		CL									
SP428	MAC		Dasdelen		09/12	09/12	1	1	1	1	1	1

Total for Room Attendant 14
 Housekeeping Credits 6
 Dirty Rooms 6
 Departure Rooms 5
 Total Guests Bed Linen 10
 Towels 10

1 Departure 1 Arrival Expected 1 Sleep 1 Slip

ISTANBUL HILTON
Maids Room Report

KAT FLOOR	TARİH DATE	TARİH DATE
SAAT TIME	GÜN DAY	GÜN DAY
01	20	41
02	21	42
03	22	43
04	23	44
05	24	45
06	25	46
07	26	47
08	27	48
09	28	49
10	29	50
11	31	51
12	33	53
13	35	54
14	37	55
15	38	56
17	39	57
19	40	58

DÜŞÜNCELER
REMARKS

V MESHUL ACCUPIED X MESHUL-BAGAJISIZ OCCUPIED-NO. BAGGAGE
O.O.O. TAMIRAT ISTER OUT OF ORDER B BAGAJLI-MESHUL DEGIL BAGGAGE-NOT OCCUPIED
VAC BOS BOS YATILMAMIS S.O. S.O. VECANT SLEP OUT

ilave yatak
Cots in

Bebek yatağı
Crips in

TOPKAYA

ISTANBUL HILTON
Maids Room Report

KAT FLOOR	TARİH DATE	TARİH DATE
SAAT TIME	GÜN DAY	GÜN DAY
001	034	067
002	035	068
003	036	069
004	037	070
005	038	071
006	039	072
007	040	073
008	041	074
009	042	075
010	043	076
011	044	077
012	045	078
013	046	079
014	047	080
015	048	081
016	049	082
017	050	083
018	051	084
019	052	085
020	053	086
021	054	087
022	055	088
023	056	089
024	057	090
025	058	091
026	059	092
027	060	093
028	061	094
029	062	095
030	063	096
031	064	097
032	065	098
033	066	099

KOD. 0056 500 Bk. 1450 5/1985 Topkaya

Original : Accounting
Duplicate : Storeroom
TriPLICATE : Dept. Head Conc.

ISTANBUL HILTON
GENERAL STOREROOM REQUISITION

No 0282

**DO NOT WRITE
IN SPACES BELOW**

DEPARTMENT

DATE

UNITS WANTED	SIZE	STOCK OR FORM NUMBER	A R T I C L E (Please Describe Completely)	UNITS ISSUED	UNIT COST	VALUE	ACCOUNT CHARGE
			TUMUTHE				

PURCHASING AGENT

STOREROOM CLERK

DEPARTMENT HEAD

MÜBAYA İSTEĞİ

Purchase Request

İSTANBUL



Seri : A

№ 1172

DAİRE : _____

TARİH : _____

Department : _____

Date : _____

EVVELKI MUBAYA LAST PURCHASE				MAL NO. ITEM NO.	İSTENEN MIKTAR QUANTITY Required	İSTENEN MAL VE TARİFİ ARTICLE AND DESCRIPTION	İSTENEN TARİH DATE REQUIRED
TARİH DATE	MİKTAR QUAN	FIAT UNIT PRICE	FİRMA DEALER				
				1			
				2			
				3			

FIAT TEKLİFLERİ QUOTATIONS

MAL ITEM	FİRMA DEALER	FIAT PRICE	FİRMA DEALER	FIAT PRICE	FİRMA DEALER	FIAT PRICE
1						
2						
3						

TALEP SEBEBİ DÜŞÜNCELER
WANTED FOR OR REMARKS - ENTER PROJECT NUMBER IF ANY

AUTHORIZED FOR PURCHASE

Yellow copy Receiving

Green copy Department

0020 50 Bl. 3/1985 TOPKAYA

DAİRE AMİRİ
DEPARTMENT HEAD

GENEL MÜDÜR
GENERAL MANAGER

Tamir Talebi - Repair Order

İSTANBUL HILTON	FORM _____ DEPT. _____ / _____ /199 _____	NO. _____
	YAPILMASI İSTENİLEN İŞ: ÖRNEK	
ELEKTRİK		
TAMIRHANE		
RADIO, TLF. TV.		
AIR CONDITION		
SOĞUTMA		
MARANGOZ		
BOYA		
İNŞAAT		
DÜZENLEYEN		SAAT : _____
TAMİRİ YAPAN		TARİH : _____
YAPILAN İŞ		

NOT :

Kod. 0057 50 Bl. (3x50) Topkaya

KONTROL : _____

TARİH : _____

İstanbul
Hilton

EŞYA ÇIKIŞ İZİNİ Pass

№ 08422

DAİRE _____
Dept. _____

TARİH _____
Date _____

İSİM _____
Name _____ No. _____

PAKET TARİFİ _____
Packags _____

PAKET MUHTEVİYATI _____
Contents _____

DAİRE MÜD. İMZASI
Department heat sig.

MESAL KONTROL MEMURU
Time keeper

ISTANBUL HILTON

Bu Nüsha MUHASEBE MÜDÜRLÜĞÜNE verilir.

YILLIK ÜCRETLİ İZİN FORMU

Personelin adı, soyadı :

Dairesi ve ünvanı :

İzin günleri sayısı :

Normal süre : gün

Hafta tatilleri : gün

Bayram tatilleri : gündür

Toplam süre : gün

Talep üzerine ayrıca verilen ücretsiz yol izni : gün

İzne başlama tarihi → İşe dönüş tarihi

Personel ve Eğitim Müdürü

Personelin İmzası

Daire Amiri

Personel ve Eğitim
Müdürü

Bir yıl süren yorucu çalışmanızdan sonra dinlenmek, eğlenmek ve gezmek üzere yıllık izne hak kazanmış bulunuyoruz. Size ve aileniz efredına neşeli tatiller dileriz. İzin mevzuatı ile ilgili bazı hususları bu vesile ile belirtmeyi faydalı buluyorum. Zinde olmanız için verilen kanunî izindir. İzin müddetiniz içinde başka işde çalışmanız 1. Bu izin sizin dinlenmeniz, yılın yorgunluğunu atmanız, işinize döndüğünüz zaman daha yasaaktır. Ücretinizin peşinen ödemesinin sebebi budur. 2. Sızden sonra izne başlayacak olan arkadaşlarınızı ve işinizle düşünerek belirtilen tarihte mutiaka işinizin başına dönüşünüz. 3. Hastalık sebebiyle işinize vaktinde dönmeyecekseniz, bulunduğunuz yerdeki Sosyal Sigorta Hastanesinden, mevcut değışse Hükümet Tabibinden rapor olarak dönüşünüzde bize veriniz. Fakat durumu en hızlı vesitle bize bildiriniz. 4. Bu hususlara riayet edilmediği takdirde iş aklınız ihbarısız ve tazminatısız olarak feshedilebilir.

ISTANBUL

HILTON

MUHTELİF : Miscellaneous

İsim _____ Oda _____ Tarih _____
Name _____ Room _____ Date _____

İzihahat
Explanation

İzihahat Explanation			
ÖRNEK			



*Lütfen
Rahatsız
Etmeyiniz*

*Privacy
Please*

起こさないでください。

ISTANBUL

HILTON



KAHVALTI SERVİSİ SAAT 5-11 ARASI

SAAT İLE ARASI SERVİS EDİNİZ.

ODA İMZA ŞAHİS ADEDİ

KONTİNENTAL KAHVALTI

Seçtiğiniz meyva suyu, sıcak içecekler
Kaşık ekmek sepeti Reçel ve tereyağı dahildir.

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Portakal suyu | <input type="checkbox"/> Kahve |
| <input type="checkbox"/> Greyfurt suyu | <input type="checkbox"/> Çay |
| <input type="checkbox"/> Domates suyu | <input type="checkbox"/> Sıcak Süt |

Fiyat 1.400.000.-

Arzuladığınız çeşitleri lütfen işaretleyiniz.

ALAKART ÇEŞİTLERİMİZ SABAĞ VİTAMİNLERİ

MEYVA SULARI

- | | |
|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> Portakal suyu | 500.000.- |
| <input type="checkbox"/> Domates suyu | 450.000.- |
| <input type="checkbox"/> Greyfurt suyu | 500.000.- |

MEYVA

- | | |
|---|-----------|
| <input type="checkbox"/> Kavun | 400.000.- |
| <input type="checkbox"/> 1/2 Greyfurt
mevsiminde | 400.000.- |

YUMURTA ÇEŞİTLERİMİZ 2 Taze Yumurta

- | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> Haşlanmış (.....dakika) | 500.000.- | | |
| <input type="checkbox"/> Sahanda veya | <input type="checkbox"/> Çırpılmış | <input type="checkbox"/> Omlet | 500.000.- |
| <input type="checkbox"/> Bacon | <input type="checkbox"/> Jambon | <input type="checkbox"/> Sosis | 450.000.- |

Bütün yumurta çeşitlerimiz 2 adet ekmek ve tereyağı ile servis edilir.

GÖZDE KAHVALTILIKLAR

- | | | |
|---|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> Kahvaltı Bifteği | 650.000.- | |
| <input type="checkbox"/> Yulaf ezmesi "Porridge" veya | <input type="checkbox"/> Cornflakes | 500.000.- |
| <input type="checkbox"/> Yoğurt sade veya | <input type="checkbox"/> Meyveli | 400.000.- |
| <input type="checkbox"/> Taze meyva salatası veya | <input type="checkbox"/> Kuru erik
komposto | 400.000.- |

SICAK İÇECEKLER

- | | | |
|---|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> Kahve demlikte | <input type="checkbox"/> Kafeinsiz Kahve | 325.000.- |
| <input type="checkbox"/> Çay sütlü | <input type="checkbox"/> Çay limonlu | 325.000.- |
| <input type="checkbox"/> Sıcak Kakao | | 325.000.- |
| <input type="checkbox"/> Pastörize süt | <input type="checkbox"/> Ayran | 275.000.- |
| <input type="checkbox"/> Kaşık ekmek sepeti ile Reçel ve Tereyağı | | 650.000.- |

Fiyatlara servis ve K.D.V. dahildir.

İSTANBUL HİLTON

Hilton International
Istanbul

ÖDEME İSTEĞİ
CHEQUE REQUISITION

Ödeme Yeri
Payable to

Tarih
Date : _____

İzahat
Explanation

Tutarı
Amount : _____

İstek Sahibi
Requested By :

Tasdik Eden
Approved by :

NUMUNE

Daire
Department : _____

HESAP KODU
CHARGE TO

İSTANBUL

#1110N

№ 0217

Kaybolan ve Bulunan Eşya Formu
Lost and Found Form

Cinsli
Article
Bulunduğu Tarih Saat
Date found Hour
Bulunduğu Yer
Where found
Sahibinin Adı
Name of owner
Buların Adı
Found by

Cinsli
Article
Bulunduğu Tarih Saat
Date found Hour
Bulunduğu Yer
Where found
Sahibinin Adı
Name of owner
Buların Adı
Found by

İSTANBUL

#1110N

№ 0217

Kaybolan ve Bulunan Eşya Formu
Lost and Found Form

Cinsli
Article
Bulunduğu Tarih Saat
Date found Hour
Bulunduğu Yer
Where found
Sahibinin Adı
Name of owner
Buların Adı
Found by

EK-II

KURU TEMİZLEME GÜNLÜK KAYIT RAPORU
DAILY VALET RECORD

TARİH:19
VALET DATE

ODA NO. Room No.	İSM NAME	TEVZİYAT Distribution			YEKÜN TOTAL	BAYLAR - GENTLEMEN	BAYANLAR - LADIES	ÇOCUKLAR - CHILDRENS
		KURU TEMİZLEME DRY CLEANING	ÜTÜ Pressing	Makbuz No. Voucher No.				
					Kostüm- Suit Ceket-Jacket Pantolon-Pants Yağmurluk-Trenchcoat İpek Cömlek - Silk Shirt Smoking Turado Pardös- Light coat Pardös- Heavy coat Kıyafet- Na Kıyafet- Na Sport Cömleği- Sport shirt Montgomery- Montgomery Eldiven- Gloves Yan Bluz- Fullover Perde	Tayyd- Suit Etişme- Dress Mont- suit- coat and hanger Kıyafet- Na Ekip- Scarf Ekip- Shirt Bluz- Blouse Yan Bluz- Fullover Yağmurluk- Trenchcoat Tuvalet- Dress- formal	Kostüm- Suit Ceket- Jacket Pantolon- Pants Etişme- Dress Ekip- Shirt Palo- Heavy coat Ekip- Scarf Bluz- Blouse Yan Bluz- Fullover Yağmurluk- Trenchcoat Tuvalet- Dress- formal Montgomery- Montgomery Eldiven- Gloves Yan Bluz- Fullover Perde	Kostüm- Suit Ceket- Jacket Pantolon- Pants Etişme- Dress Ekip- Shirt Palo- Heavy coat Ekip- Scarf Bluz- Blouse Yan Bluz- Fullover Yağmurluk- Trenchcoat Tuvalet- Dress- formal Montgomery- Montgomery Eldiven- Gloves Yan Bluz- Fullover Perde
					Ura			

ÇAMAŞIR LİSTESİ LAUNDRY LIST

İsim _____ Oda no _____
Name _____ Room No. _____
Teslim Tarihi _____ İade tarihi _____
Date delivered _____ To be returned on _____
Hususi talimat _____
Special Instructions _____

Dikkat : Çamaşırlarınızın adedini soldaki sütuna lütfen yazınız.
Yazılmadığı takdirde bizim sayımız kabul edilmelidir.
Notice : Please list the quantity of each article in left hand column. Unless the itemized list is sent with the laundry, our count must be accepted.

RUMUZ
MARK

KDV FIATLARA DAHİLDİR
V.A.T. Incl.
Ödenecek Yekûn _____ TL
Total Charge _____ TL

Misafir Hesabı Guest Count	Otelin Hesabı Hotel Count			Fiat Price T.L.	Miktar Amount
BAYLAR GENTLEMEN					
		Gömlek - Spor Gömlek	Shirts - Sport Shirts	500.000 TL	
		Gömlek (İpeklil Nylon)	Shirts (Silk Synthetic)	600.000 TL	
		Fanila	Undershirts	300.000 TL	
		Fanila (Yün)	Undershirts (Wool)	400.000 TL	
		Külot	Shorts	300.000 TL	
		Külot (Yün)	Shorts (Wool)	400.000 TL	
		Mendil	Handkerchiefs	100.000 TL	
		Pijama	Pyjamas	600.000 TL	
		Pijama (İpeklil Nylon)	Pyjamas (Silk Synthetic)	700.000 TL	
		Bornoz	Robes	700.000 TL	
		Çorap	Socks	200.000 TL	
		Kostüm	Suit	1.500.000 TL	
		Pantolon	Trousers	800.000 TL	
BAYANLAR LADIES					
		Bluz	Blouses	700.000 TL	
		Sütyen	Brassieres	300.000 TL	
		Etek	Skirts	700.000 TL	
		Etek (İpeklil)	Skirts (Silk Synthetic)	900.000 TL	
		Külot	Panties	300.000 TL	
		Kombinezon	Suits	400.000 TL	
		Mendil	Handkerchiefs	100.000 TL	
		Çorap	Socks	200.000 TL	
		Gecelik	Nightgowns	600.000 TL	
		Pijama	Pyjamas	600.000 TL	
		Pijama (İpeklil)	Pyjamas (Silk Synthetic)	700.000 TL	
		Elbise	Dresses	1.000.000 TL	
		Hırka	Cardigan	900.000 TL	
		Pantolon	Slacks	800.000 TL	
ÇOCUKLAR CHILDREN					
		Pantolon	Pants	500.000 TL	
		Külot	Panties/Shorts	200.000 TL	
		Fanila	Undershirts	200.000 TL	
		Elbise	Dresses	500.000 TL	
		Gecelik	Nightgown	500.000 TL	
		Çorap	Socks	100.000 TL	
		Kostüm	Suit	900.000 TL	
		Gömlek/Bluz	Shirts/Blouses	400.000 TL	

Çamaşır: Sabah saat 9 dan sonra verilen çamaşır ertesi gün saat 17 den sonra iade edilir.

Çamaşır: Sabah 9 dan evvel verilen çamaşır aynı gün saat 18 den sonra iade edilir.

DIKKAT: Pazar ve Bayram günleri servislimiz yoktur.

Herhangi bir talep veya şikâyet, esas liste ile birlikte, 24 saat zarfında yapılmalıdır. Eğer şikâyet mevzuu, idarece makûl görü lürse, sözü edilen eşyanın temizleme ücretinin 10 katından fazla ödeme yapılmaz. Rengin dayanıksızlığından ve kumaşın çekmesinden Oteli Mesul Tutulmayacaktır.

Çamaşırlarınız için Tel. No. 4 çeviriniz

Laundry: Received after 09 a.m. will be returned the following day after 5 p.m.

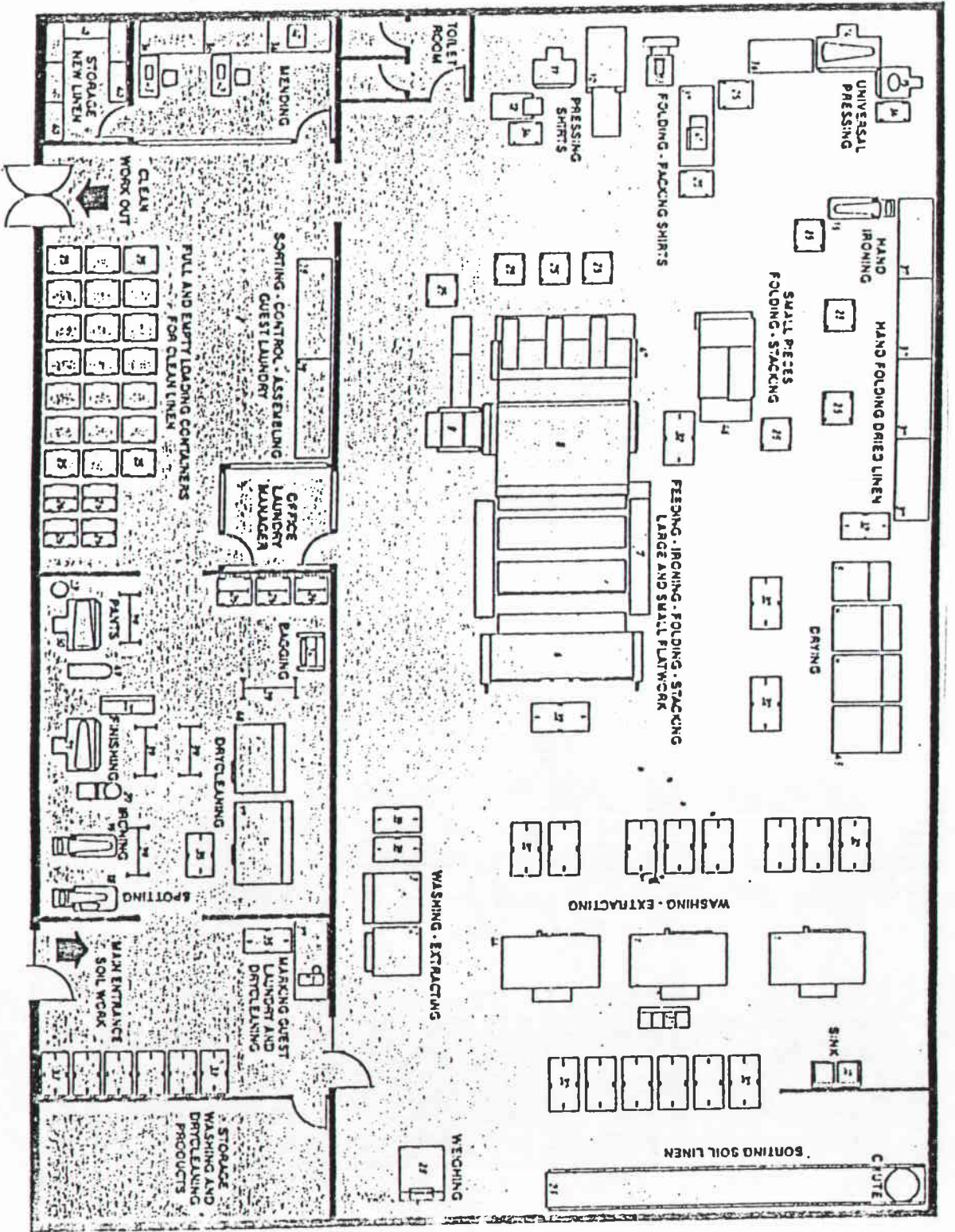
Laundry: Received before 9 a.m. will be returned after 6 p.m. same day.

NOTICE: No service on Sundays and Holidays.

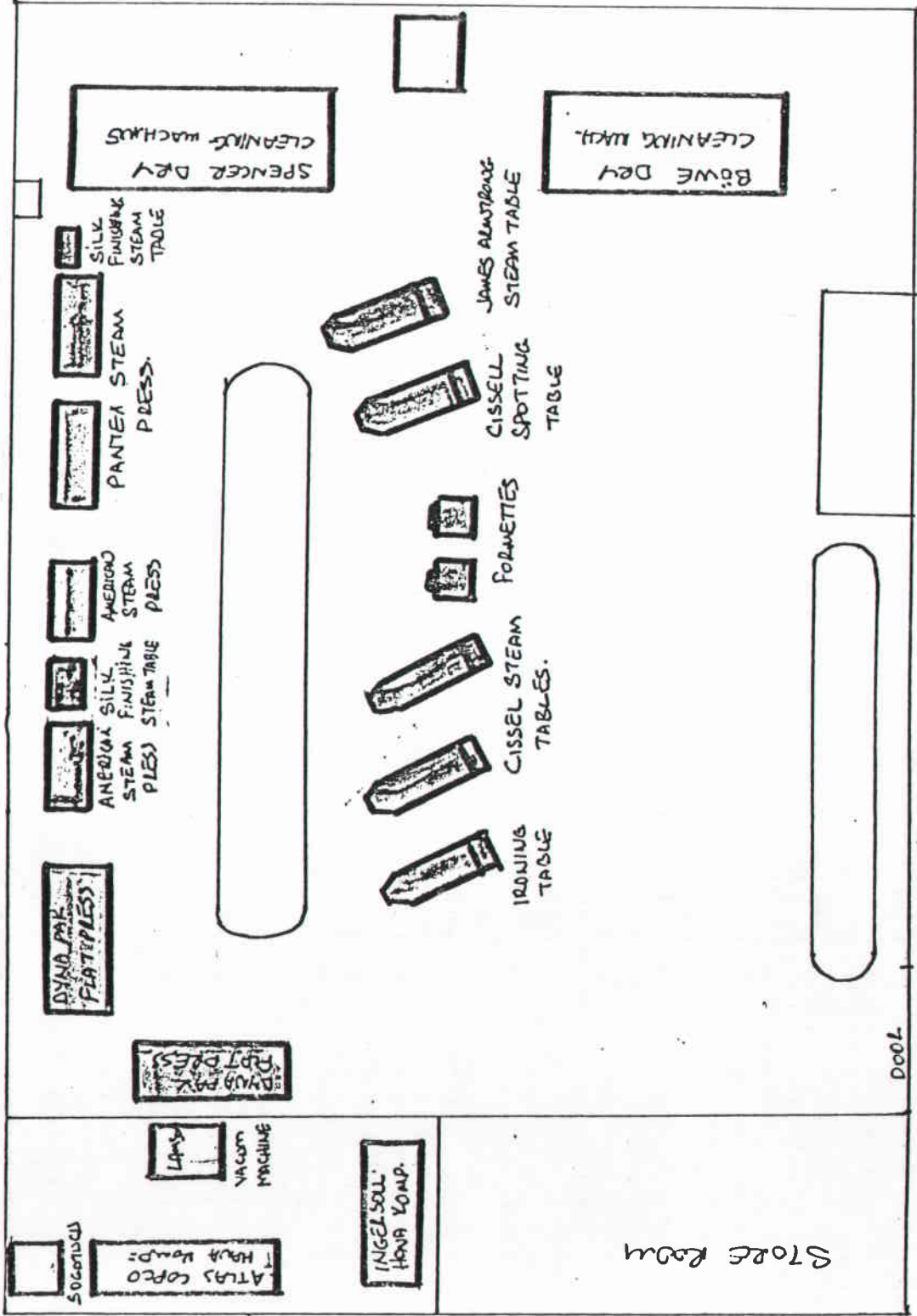
Claims of loss or shortage must be made within 24 hours, accompanied by original list. In case of acceptance maximum reimbursement will be 10 x the amount of the service rendered. We will not be responsible for shrinkage or fastness of colour.

Please call Laundry Service: DIAL No.4

INTERNATIONAL ÇAMAŞIRHANE YERLEŞİM PLANI

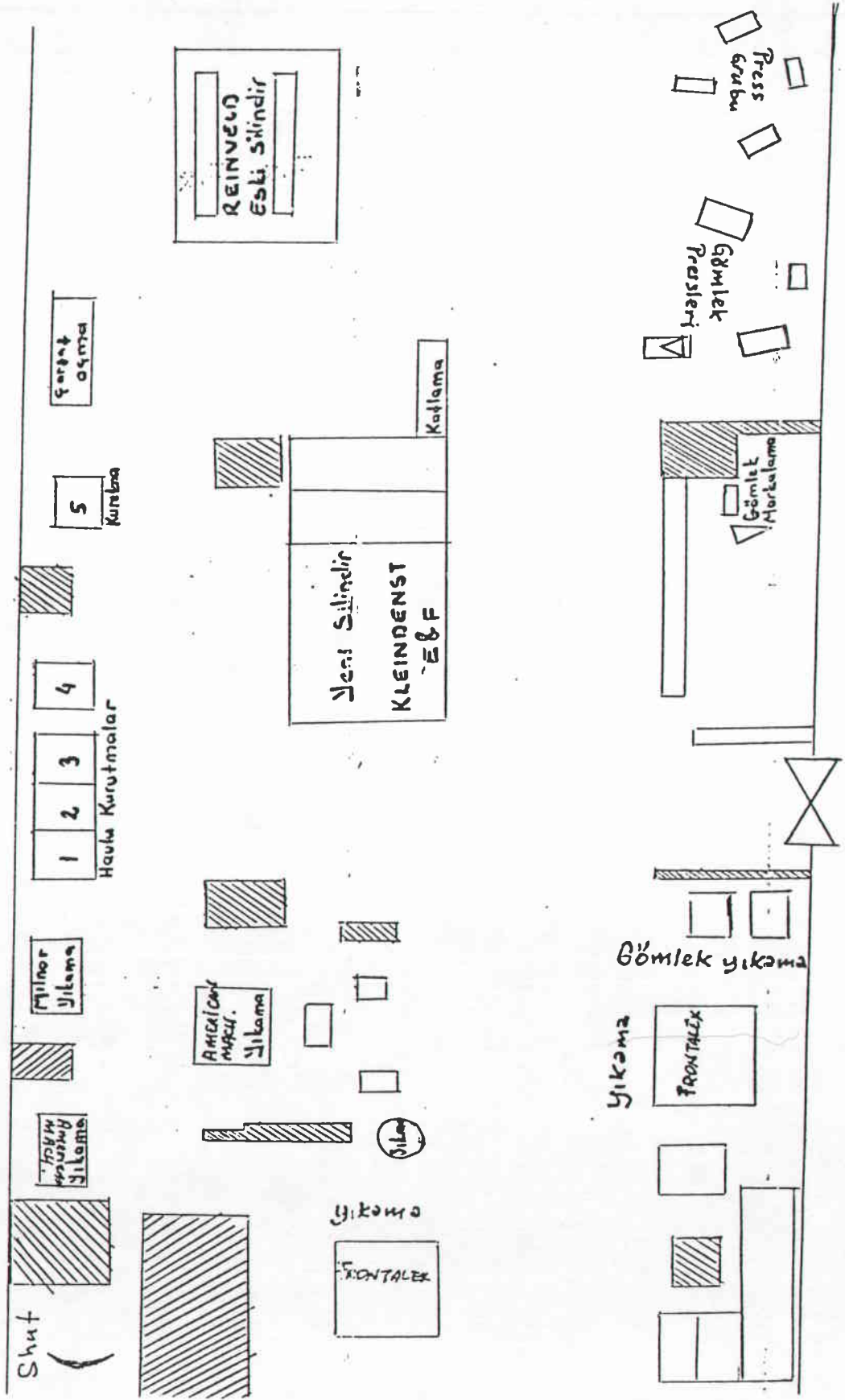


ISTANBUL HILTON OTELI KURU TEMİZLEME SERVİSİ PLANI



İSTANBUL HILTON ÇAMAŞIRHANESİ KURULUŞ
PLANI

ÇAMAŞIRHANE SERVİSİ PLANI





GIYİM-KUŞAM YAŞAMIMIZDA KURUTEMİZLEME YIKAMA SEMBOLLERİNİN ÖNEMİ

İnsanoğlu varoluşundan bu yana, ilk zamanlarda örtünmek, hava şartlarından korunmak için oldukça ilkel, son yıllarda da moda özentisiyle çalgınca şekiller giymiştir.

Akden babamızla Havva anamız zamanı herhalde modacılar ve tekstilciler için en acı ve kırık dolu yıllardı. Ne var ki bunun acısını son asırlarda fazlasıyla çıkartarak, kadınları okluğru kadar erkekleri de hem biçim olarak, hem de ekonomik açılarından çıkmazlara ve istedikleri boyutlara soktular moda adını.

Günümüzde, ölçüleri içinde hangi insan modayı takip etmiyor ki, hangimiz bol ışıklı, modern mağazaların vitrinlerinden durup bakmadan geçebiliyor? Hangimiz bu mağazalara girildiğinde kendisine yakışan model, renk, kumaş kalitesi ve dikişine dikkat etmeden giyim, kuşam alıyor? Bir ipek kravat seçerken, bir ipekli gömlek alırken bir beyefendinin gösterdiği titimami, pek tabii ki cici hammefen-

diler de ipek bluz veya elbise ya da süet bir tayyör alırken daha fazla itina ve dikkat gösteriyorlar. Çok normal bir şey bu. İnsan parasını harçladığında en iyi, en güzelı almalı, ekonomik bir kuralın gereğini yerine getirmeli.

Buraya kadar herşey iyi güzel ya, bundan sonrası? Bu canını güzel eşyalar giyilecek, kravatlara, elbiselere yemek lekeleri dökülecek, süet tayyörle taksiye binerken kapı kılıdından ağır yağ ve pas lekeleri sürülecek.

Ya sonrası? Doğru temizlemeye. Bu eşyaları alırken herşeyi dikkat ettik de en önemli olanı atladık. Kirlendiklerinde nasıl, ne şekilde, hangi yöntemlerle temizleneceklerine ait sembol işaretleri var mı, yok mu hiç araştırmadık.

Bir asıra yakın bir zamanın bu yana tüketiciyi korumak için Amerika'da giyim sanayinde tüm eşyalara nasıl ve hangi yollarla temizleneceği veya yıkanacağına dair semboller konulmakta. Tavsiye edilen koşullarda temizlenen ya da yıkanan eşyada bozulma ve deformasyon olursa imalatçı firmaya ya tazminat ödemekte ya da eşyanın yenisini vermekte böyle durumlarda, Fransa herkesin bildiği gibi dünyanın moda ve tekstil merkezi olup son 15 yıl içinde ciddi bir şekilde bu ülkeyle beraber diğer büyük giyim sanayii gelişmiş ülkelerde sözünü ettiğimiz semboller giyim eşyalarına koymaya başladılar.

Ülkemizde ise bu işe verilen önem son 5 yıl içinde kendisini gösteriyor. Ne yazık ki hem çok yaygın değil, hem de ciddiyeti arzu edilen ölçülere varmıyor. Giyim sanayinde isim yapmış birkaç firma, imalat öncesi araştırma ve testlerden sonra bu sembolleri koyuyor. Bu nedenlerle, satın aldığımız giysilerinizde sembol bulunmasına önemle dikkat ediniz. Temizleme ve yıkama esnasında iyi sonuçların alınabilmesi için bu sembollerin tavsiyesine uygun işlemler yapılmalı. Zaman zaman yerli ve yabancı çok ünlü firmaların bile satışa sunduğu giysilerde de çekme, boya verme, tela, vaska bozulması, düğmelerin erimesi ve daha birçok şekilde beklenmeyen kötü sonuçlar alınabiliyor.

Böyle durumlarda, Amerika ve Avrupa'da tüketiciyi koruma yasaları hemen çalışmakta. Yurtumuzda ise tüketiciyi ciddi ölçülerde koruyan ve kollayan yasalar olmadığı için tüketiciler imalatçı firmaların insafına bırakılmışlardır.

Üzücü olaylarla karşılaşmamamız için, yardımcı olabilmek amacıyla aşağıda bu sembollerini ve yazımızı sunmaya çalıştık.

Tertemiz bir dünya, lekesiz ve problemsiz giysilerle en güzel yarınla...

Tuncay İnanç
Çamaşırcılık-Kuru
Temizleme Mcl.

KURU TEMİZLEME SEMBOLLERİ



Kuru temizleme yapılır.



Perchloroethylenle de kuru temizleme.



Her türlü ilaçla temizlenebilir.



Profesyonel kuru temizleyiciye danışınız.



Sıkıştırılmaz.



İllec press.



Sıcak press yapılabilir.

ÇAMAŞIR YIKAMA SEMBOLLERİ



Kurutma makinasında ilk havayla kurutunuz.



Isık olarak askıda kurutunuz.



İllec suda yıkayınız.



Yatırarak kurutunuz.



Gösterilen sıcaklıkta yıkayınız.



Sıcak yıkama.



Gerekirse çamaşır suyu kullanılabilir.



İllec suda elle yıkayabilirsiniz.



Yıkamaz.



Çamaşır suyu kullanmayınız.



Yatırarak kurutunuz.



Gerekirse çamaşır suyu kullanılabilir.



Gerekirse çamaşır suyu kullanılabilir.

ENERJİ=PARADIR

**İŞİNİZ BİTİNCE; STEAM VANALARINI, ELEKTRİĞİ,
SUYU LÜTFEN KAPAYINIZ!**

ENERGY = MONEY

**WHEN YOUR WORK IS OVER ; PLEASE TURN OFF THE STEAM VALVES,
ELECTRIC SWITCHES AND WATER TAPS.**

