

## **ELIA BOUTIQUE HOTEL**

### **OTEL TEMİZLİK, HİJYEN VE DEZENFEKSİYON UYGULAMALARI REHBERİ**

#### **TEMİZLİK KAVRAMI**

Temizlik, yüzeyler üzerindeki kir ve yabancı maddelerin uzaklaştırılmasıdır. Yabancı madde; çalışılan materyal üzerine mekanik ya da kimyasal bakımdan zararlı etkiler yapan ve materyalin görüntüsü bozan maddeler olarak tanımlanmaktadır.

Temizlik, yüzey değerlerinin korunması, güzelleştirilmesi, miktarların temizlenmesi ve kullanma koşullarının iyileştirilmesi amacıyla yapılmaktadır.

#### **TEMİZLİK YÖNTEMLERİ**

Temizlik yöntemi, temizlik işlemi sırasında, çalışan kişinin amaca yönelik olarak, materyale zarar vermeden yabancı maddeleri ortamdaki uzaklaştırmak için kullanılan süreçtir. Bir temizlik yöntemi mümkün olduğu kadar etkili olmalıdır. Yani, temizlenmiş materyale zarar verme yabancı maddelerin tamamının ortamdaki uzaklaştırılması gereklidir. Ayrıca, kullanılan yöntemin ucuz ve işgücü açısından da optimal olması gerekir. Uygun temizlik yönteminin belirlenmesi için, temizlik maddelerinin kimyasının, işgücü, zaman, kullanılan makine ve gereçlerin özelliklerinin ve bunların kullanım miktarını bilmesi gerekmektedir.

Temizlik yöntemleri şu kriterlere göre gruplanabilir:

#### **Zamana Bağlı Temizlik**

- Günlük temizlik,
- Aylık temizlik,
- Sezonluk temizlik

#### **Günlük Temizlik**

Otelde rutin olarak yapılan işlerdir. Bu iş grubu içerisinde yer, konular şöyle sıralanmaktadır.

- Satılmayan odaların kontrolü
- Müşteriye ait eşyaların düzenlenmesi,
- Kirli çamaşırların toplanması,
- Yatağın yapılması,
- Banyonun temizliği,
- Zeminin temizliği (elektrik süpürgesi ile),
- Odanın tozunun alınması,
- Kat ofisinin temizlenmesi,
- Kirlilerin teslim edilip bir gün sonraki temiz takımların alınması,

- Satılmamış odaların toz denetimleri,
- Oda arızalarının yaptırılmasının izlenmesi ve denetimi.

### **Haftalık Temizlik**

Haftalık temizlik programında yapılacak işler:

- Camların silinmesi,
- Dolapların temizlenmesi,
- Telefonların ispiro ile silinmesi
- Elektrik ve telefon kordonların tozunun alınması,
- Buzdolabının temizlenmesi, lastiklerinin karbonatlanması (kokuların giderilmesi ve lastiğin gevşemesinin önlenmesi için),
- Haşere denetimlerinin yapılması ve gerekiyorsa ilaçlamanın yapılması,
- Detaylı bir toz alma işleminin yapılması.

### **Aylık Temizlik**

Aylık temizlik programında yapılacak işler aşağıda sıralanmaktadır:

- Tül perdelerin yıkanması,
- Zeminlerin cilalanması,
- Madeni eşyaların parlatılması,
- Şiltelerin alt-üst edilmesi,
- Banyo duş perdelerin yıkanması,
- Halıların lekelerinin çıkartılması, ve temizliğinin yapılması.

### **Sezonluk Temizlik**

Sezonluk temizlikte ise şu işler yapılmaktadır.

- Envanter denetimlerinin yapılması,
- Kalın perdelerin temizlenmesi,
- Duvarların boyalarının yapılması,
- Tüm mobilyalar kontrolden geçilerek bakımlarının yapılması,
- Yatak muflonları yıkanması, gerekirse değiştirilmesi,
- Kornişlerin elden geçirilmesi,
- Tüm katların ilaçlanması,
- Parça halıların yıkanması,
- Tavan bakımının yapılması,
- Kapılar ve perdelerin bakımının yapılması,
- Klima ve kaloriferler (mevsime göre) kontrol edilmesi ve bakımlarının yapılması.

Sezonluk temizlik mevsimlik çalışan otellerde sezona girilirken bu zamanlarda yaptırılmaktadır. Şehir otelleri ve sürekli çalışan tesislerde sezonluk temizlik işleri kat kat da yapılmaktadır.

### **Materyale Bağlı Temizlik**

- Cam temizliği,
- Metallerin temizliği,
- Plastik yüzeylerin temizliği,
- Ahşap yüzeylerin temizliği,
- Taş yüzey temizliği.
- Kumaş yüzey temizliği,
- Fayans yüzey temizliği.

### **Cam Temizliği**

Haftalık olarak yapılan bir temizlik türüdür. Camlar için eksil kullanılır. Cam temizliğinde kaba tozlar alındıktan sonra su kullanarak parlatma işlemi yapılır. Bu amaçla piyasada hazır olarak satılan temizleme maddeleri de kullanılabilir.

### **Metallerin Temizliği**

Çeşitli deterjanlarla yapılmasına rağmen, kaol en iyi metal temizleyicisidir. Sıvı ve toz halinde satılır. Kaolla su kullanmadan temizlik yapılabilir.

### **Plastik Yüzeylerin Temizliği**

Marley ve sert plastik yüzeyler bu gruba girerler. Asitsiz temizleme maddeleri ile, örneğin arap sabunu ile temizlenirler.

### **Ahşap Yüzeylerin Temizliği**

Kaba tahta veya işlenmemiş tahtaların temizliğinde sodalı ılık su en iyi temizleyici olmaktadır. Ancak işlenmiş tahtaların veya parkelerin temizlenmesinde daha dikkatlice davranılması gerekmektedir.

Parke yüzeyler ıslak olarak temizlenmemelidir. Çok az nemli bezle silinirler.

Ahşap yüzeylerindeki lekelerin çıkartılmasında terebentin kullanılır. Lekeler çıkartıldıktan sonra mopla silinerek temizlenir. Yerlerin silinmesi sırasında piyasada bulunan herhangi bir yıkama veya temizlik deterjanı kullanılabilir (sıvı deterjanlar tercih edilir).

### **Taş Yüzeylerin Temizliği**

Sert yüzeylerden oluşan bu grup içinde mermer, mozaik, beton yüzeylerin temizliği yapılır.

Taş yüzeylerin temizliğinde de temizleme deterjanlarından herhangi biri kullanılabilir. Ancak, bu yüzeylerin temizliğinde tuz ruhu asla kullanılmamaktadır. Lekeli veya çok kirli olmaları halinde çamaşır suyu kullanılabilir.

### **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.

### Fayans Yüzeylerin Temizliği

Genellikle seramik kökenli olan bu tür yüzeylerin temizliğinde kullanım yerlerine göre, lavabo, küvet, klozete toz; fayans, kalebodur gibi yüzeylerde ise, sıvı temizleme maddelerinden biri kullanılır.

### **Kullanılan Alete ve Çalışma Ortamına Bağlı Temizlik**

- Kuru temizlik,
- Nemli temizlik,
- Islak temizlik,
- Vakumla (elektrik süpürgesi, yıkama makinası) yapılan temizlik
- Sprey ile temizlik.

### **Kuru Temizlik**

Kuru sistemle yapılan temizliktir. Çeşitli leke çıkartıcılarıyla yıkamadan yapılan temizleme şekli bu gruba girmektedir.

### **Nemli Temizlik**

Çok ıslak ve çok kuru olmayan nemli bir ıslaklık yüzeylerinde yapılan temizliktir. Yüzeylerin (mermer, taş, parke) mopla nemli olarak silinmesi gibi.

### **Islak Temizlik**

Bol suyla yıkarak, silerek yapılan temizliktir. Banyoların temizlenen çamaşırların yıkanması gibi,

### **Vakumla Temizlik**

Vakumlu temizlik araçları ile yapılan temizliktir. Genellikle kuru oarak yapıldığı halde, ıslak-kuru olarak da yapılabilmektedir.

### **Sprey ile Temizlik**

Lekelerin spreyli ilaçlarla giderilmesi amacıyla yapılan temizlik türüdür. Günümüzde çeşitli lekeler ve leke grupları için üretilmiş spreyli temizlik maddeleri bulunmaktadır. Bunların kullanımı ile lekeler susuz ve sabunsuz çıkarılabilmektedir.

## **OTEL ODASININ TEMİZLENMESİ**

Bir otel odasının temizlenmesinde izlenen sıra;

- Yatakların yapımı,
- Banyonun temizliği,
- Yerlerin süpürülmesi, toz alma

olarak sıralanabilir. Ancak, bir odayı temizlemeye girmeden önce her kat görevlisinin dikkat etmesi gereken bazı önemli konular bulunmaktadır. Bunlar özetle şöyle sıralanabilir:

- En az yarım günlük bir temizlik çalışması için kat temizlik arabasına yeterli malzeme konulmalıdır.
- Aksine bir talimat almadıkça temizlik işlemine müşterilerin ayrıldıkları odalardan başlamak gerekmektedir.
- Odaya girmeden önce daima kapı çalınmalıdır. Oda anahtarı kapı çalmak için kullanılmamalıdır.
- Temizlik amacıyla kullanılacak tüm malzemeler kat temizlik arabası ile temizlenecek oda kapısına kadar taşınmalıdır.

-Odaya girildiğinde pencere açılarak oda havalandırılmalıdır. Havalandırma sistemi açılarak da bu işlem yapılabilir.

-Müşterilerinin odada herhangi bir şey unutup unutmadığı kontrol edilecek, unutilan eşya varsa, kat şefine haber verilmelidir.

-Odada arıza olup olmadığı kontrol edilerek, arızalar not alınarak kat şefine bildirilmelidir.

-Bütün küllükler çöp kovasına boşaltılmalıdır.

-Yataklardaki kullanılmış tüm çarşaf lar toplanarak kat arabasında kirli çamaşır torbasına konulmalı ve gerekli temiz malzemeler alınarak odaya taşınmalıdır.

Bu hazırlık aşamasından sonra yatak yapımına başlanabilir.

### **Yatakların Yapılması**

Yatakların yapılmasında kullanılan standart sıralama ile yatak yapıldığında kat görevlisi yatağı yaparken fazla oyalanmaktadır.

Standart yatak yapımında, alt çarşafın serilmesi, köşe zarfların düzeltilmesi daha sonra üst çarşafın ve battaniyenin serilmesi daha sonra yatak köşelerinin zayıflanması ve kenarların sıkıştırılması gerekir.

Bu şekilde kısaca özetlenen yatak yapımı ile kat görevlisi yatak çevresinde fazla tur atmak zorunda kalmaktadır (Çarşaf ları teker teker düzenli yerleştir ), Bu tarz yatak yapımının daha fazla süre gerektirmesi ve işgücü israfına yol açması gibi sakıncaları bulunmaktadır. Bu sakıncaların giderilmesi amacıyla, önerilen standart hızlı yatak yapımı ile ilgili konular aşağıda yer verilmektedir.

-Yatak yapımına sol başucu tarafından başlanmalıdır,

-Yatak takımları kat valesinin uzanarak alabileceği en yakın komodini veya koltuk üzerine konulmalıdır.

-Yatağın sol başucu tarafında durularak çarşaf uzun kenarından silkelenecek şekilde açılıp yatak üzerine serilmelidir,

-Çarşaf ların şilte başucu ve kenar kısımlarından yaklaşık 5 cm.'lik bir sapma payı olacak ölçüde olmasına dikkat edilmelidir. İki çarşafın ölçüleri de aynı olmalıdır.

-Daha sonra üst çarşaf ve battaniye (pike de olabilir) aynı şekil, başucundan silkelenecek şekilde serilmelidir). Şilteden sarkma payları göz kararı ile ayarlanmalıdır,

-Yatağa çarşaf lar atılırken alt çarşafın dikişlerinin alta, üst çarşaf dikişlerinin ise üste bakacak şekilde düzenlenmesi sırasındaki fazla konu zamanının da ortadan kaldırılması için, çamaşırhanede çarşaf lar üste bakacak ve içe bakacak şekilde dikiş yönlerine göre katlanmalı, ve ayrı ayrı işlenmelidir. Bu şekilde ayrı istiflerden alınan çarşaf ların yatak üzerine yerleştirilmeleri kolaylaştırılmış olacaktır.

-Yatak baş ucunda durularak üst çarşafın 20-30 cm.'lik kısmı battaniye üzerine kapak şeklinde katlanmalıdır.

-Yatak, sol baş ucundaki köşelerden önce alttaki malzemedan başlayarak çarşaf lar zarflanmalı ve sıkıştırılarak yatağın diğer kullanılan malzemelerinin konulduğu tarafa doğru sıra ile zarflama ve sıkıştırma işlemi yapılarak yatağın sağ başucuna kadar gelinmelidir.

-Daha sonra yatak örtüsü alınarak yatak üzerine serilmelidir.

-Yastık kılıfları yastığa geçirilmeli ve yastık kılıflarının yastık ölçülerinden 5-7 cm. geniş olmasına özen gösterilmelidir. ( yastık geçirme işleminin kolaylığı ve estetik görüntü için)

-Yatak örtüsünün baş tarafındaki yastık yeri fazlalığı yatak üstüne katlanarak buraya yastık konulmalı ve yatak örtüsünün bu fazla kısmı yastık üzerine sarılarak yatak yapım işlemi bitirilmelidir.

-Yatak son kez tekrar kontrol edilmelidir.

Bu yöntemle bir kişilik yatak yapımı için iki dakikalık bir süre yeterli olmaktadır. Buna bağlı olarak kat görevlisi daha az hareket ederek enerji tasarrufu da sağlamaktadır.

### **Banyo Temizliği**

Yatak yapımından sonra önemli ikinci aşama, banyonun temizlenmesidir. Banyo temizliğinde izlenecek sıra ve yapılacak işlemler kısaca şöyle sıralanabilir:

- Banyonun havalandırılması,

- Tuvaletin rezervuarının çalıştırılması ve temizlik maddesinin tuvalete dökülerek beklemeye bırakılması. (bu uygulama ile temizlik maddesi, uygulandığı yüzeyde yavaş yavaş akararak temas ettiği yerlerdeki kir ve lekeleri sökecektir) Daha sonra tuvaletin temizlenmesi,

-Duş teknesi veya banyo küvetindeki kirlerindeki su püskürtülerek ve ovularak temizlenmesi.

Armatürlerin temizlenmesi ve kurutulması,

-Lavabonun ovularak temizlenmesi,

- Fayanslar ve seramik duvarların silinerek temizlenmesi,

-Banyodaki tezgah, kapı, çöp sepetinin ve banyo aynasının temizliğinin yapılması,

- Banyo havluları, sabunları, şampuanlar yerleştirilmesi,

-Son olarak zeminin silinmesi. Zemin temizliğinde mop kullanılmasına daha kolay ve çabuk temizlik nedeniyle özen gösterilmesi.

### **Yerlerin Süpürülmesi ve Toz Alma**

Oda temizliğinin son aşamasıdır. Bu aşamada odanın önce elektrik süpürgesi ile zemini temizlenir.

Zemin temizliğinde gırgır denilen halı süpürgesi de kullanılabilir. Bu işlem sırasında halıya dökülen herhangi bir lekeli madde varsa onun da temizliği yapılmalıdır.

Elektrik süpürgesi ile toz alma işleminden sonra eğer açıksa oda penceresi kapatılarak toz alma işlemi yapılmaya başlanır. Toz alma işlemi sırasında kullanılan bezin oda tozu için kullanılan renk ve cinsten olmasına dikkat edilmelidir. Banyolarda kullanılan ve yeteri kadar temiz olmayan toz bezlerinin kullanılması, sağlık koşullarına uygun olmayan bir temizlik yapılmasına yol açacaktır. Toz alma işlemine kapıya en yakın yerden başlanmalı ve hiçbir alan atlanmadan kapıya en yakın yerde bitirilmelidir.

Toz alma sırasında görünmeyen yüzeylerin temizliğinin de yapılmasına özen gösterilmelidir. Dolap içleri, ampuller, kapı üstleri, komodin arkaları, pencere cam içleri ve önleri gibi köşeler ve görünmeyen yerleri temizliği ne de dikkat edilmelidir.

Toz alma aşamasından sonra, oda son kez kontrol edilir ve gerek eşantyonlar (kibrit, dikiş poşeti, ayakkabı sileceği, sümen vb.) konulara odanın temizliği bitirilir. Bu şekildeki odaya otelcilik literatürüne "VACANT CLEAN" veya "OKEY"li oda denilmektedir.

## **BUHAR TEMİZLİĞİ**

Otellerde banyolara uygulanan farklı bit temizlik yöntemidir. V.İ.P müşterilere hazırlanan odalara uygulanır. Bu temizlik için, öncelikle banyoya normal günlük temizlik uygulanır. Daha sonra sıcak su açılarak küvetin dolması veya duş teknesinin dolması ve bu sırada akan suyun bunlarından tüm banyo alanının buğulanması sağlanır. Sıcak suyun en fazla 5 dakika açık kalması (Banyonun büyüklüğüne göre değişebilir) yeterli olmaktadır.

Daha sonra banyodaki küvetin boşaltılması gerekir. Terleyen aksesuarlar kuru ve temiz bir bezle silinerek buhar temizlik tamamlanır.

Bu temizlikte banyonun dezenfekte olması ve derinlemesine temizliğinin yapılması yanında, fayansların parlaması da sağlanır.

## **V.I.P ODA TEMİZLİĞİ**

Odada, otel yönetimi tarafından V.I.P. (Very Important Person) olarak bildirilen kişilerin kalmaları durumunda yapılan temizlik türüdür. Genel hatlarıyla normal temizlik gibi yapılır. Ancak, normal temizlik ve düzenlemelerden farklı olarak bazı işlemlerin yapılması gerekir. V.I.P. oda temizliğinde dikkat edilecek konular aşağıda sıralanmaktadır:

- Oda, mümkünse suit oda ve double bed yataklı olmalıdır.
- Odanın temizliği ince temizlik veya ayrıntılı temizlikle gerçekleştirilmelidir. Odanın hazırlanışında V.I.P.'in konumuna göre kat şefi veya genel kat yöneticisi nezaket etmelidir.
- Banyoya buhar temizliği uygulanmalıdır.
- Yatak çarşafı-yastık kılıfı beyaz renkten seçilmelidir.
- Yatak takımları ilk kez kullanılıyor olmalı ya da kolalanmalıdır.
- Yatak yapımında i çarşaf, i nevresim kullanılmalıdır
- Hava karardıktan sonra giriş yapılacaksa, oda ışıklarından biri açık tutulmalıdır.
- V.I.P. , odaya suit odanın oturma tarafından alınmalıdır.
- Yatak açma yapılmalıdır (Örtüyü topla, kapıya yakın taraftan nevresimin ucunu 30-40 cm. açarak üst katla, V .I.P. müşteri yalnız geliyorsa yataktaki iki yastığı üst üste koy).
- Odaya meyve sepetle gönderilmelidir ve mutlaka fingerbowl konulmalıdır. Fingerbowl'un çiçek yapraklarıyla süslenmesi gerekmektedir.
- V.I.P. odanın 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.
- Banyoda mutlaka bornoz bulunmalıdır. Bornoz asılı değil, poşetlenmiş olarak lavabo tezgahı üzerine konulmalıdır. Konulmalıdır.
- Havlü takımlarının yeni, fakat yıkanmış olması yumuşaklığı açısından gereklidir.
- Mini bar V.I.P.'e uygun olarak gerekli içkilerle doldurulmalıdır.
- V.İ.P. odalar için özel olarak hazırlanmış bukletler kullanılmalıdır.

## **CİLALAMA**

Yüzeyle cila uygulanmasının üç nedeni vardır. Bunlar:

1. Günlük temizliği kolaylaştırmak,
2. Estetik açıdan güzel ve parlak bir görüntü sağlamak,
3. Yüzeyleri korumak.

Zeminlerin yapımı için kullanılan pek çok materyal vardır (Mermer, plastik materyal vb.). Zeminler ne kadar düzgün yapılırsa yapılınsınlar. doğal olarak yüzeylerinde küçük gözenekler kalır.

Ülkemiz gibi tozu son derece bol olan yerlerde bu küçük gözenekler içine kirlerin yerleşmeleri çok kolay ve çabuk olur. Bunların günlük olarak temizliği son derece zor ve zaman alıcıdır. Bütün bu basit nedenler göz önüne alındığında cilanın önemi kendiliğinden ortaya çıkar.

Cilalama işlemi, yumuşak, sert, mermer cilası gibi cilalar ve temizleme maddelerinin yardımıyla yapılırlar. Cilalamada cila makinası kullanılır. Konuyu sert ci la ve mermer yüzeyin cilalanması ile örneklediğimizde aşağıdaki sıralama ortaya çıkmaktadır.

-Her cilalama işleminde olduğu gibi önce sökücü bir madde ile eski cilalar alınır ve zemin genel temizliği yapılır.

-Sert cila kullanılmadan önce yüzeyin iyice kurumuş olmasına dikkat edilmelidir.

- Sprey şişesinin içine sert mermer cilası doldurulur.

- Cila makinasının altına çelik yünü pad takılır.

- Yarım metre karelik küçük bir alana sprey şişesinden az miktarda cila sıkılır.

- Püskürtülen cilanın yüzeyde cilanın donup kurumamasına dikkat edilmelidir.

- Yüzey parlayana kadar cila makinası bu alanda gezdirilir. Yarım metre kareyi geçmeyecek kadar küçük bir alanın sırayla parlatılarak cilalama işlemi sürdürülür. Cilalanan yerleri tekrar cilalanması ile daha fazla parlaklık kazandırılması mümkündür.

- Son olarak cilalanmış yüzeyi nemli bir paspas ile silerek çelik yünü pad'den dökülen toz ve parçacıklar ortadan kaldırılır.

Sert cila kullanılırken cila makinasının yüksek devirli türden seçilmiş olmasının cilalamadaki önemli bir etkisi vardır. Yumuşak cilalar genellikle daha düşük devirli makinalarla da yapılabilmektedir. Cila makinasının altına konulan pad'in kahverengi renkte olan veya çelik yünlü olmayan türden seçilmiş olması gerekmektedir. Yumuşak cila günlük olarak kullanıldığında, mop kullanarak da uygulanabilmektedir. Cila kova içine konular ve mopla yüzeye sürülür. Cilanın yayılması sırasında, mop sekiz hareketleri yapılarak yüzeyde gezdirilir. Birinci kat cila sürüldükten sonra kuruması beklenir. Kuruduktan sonra aynı şekilde bir kat daha sürülerek işleme devam edilir.

### **HALILARIN TEMİZLENMESİ**

Halılar yapıları itibariyle diğer yüzey türlerinden farklıdır. Öncelikle, elyaftan üretilmiş olmaları ve değişik katmanları bulunması nedeniyle yıkanmalarında bazı sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu nedenle öncelikli olarak halı doku özelliklerinin bilinmesi gerekmektedir.

Halılar, doğal (yün, ipek, pamuk) ve yapay (vizkoz, asetat, naylon v.b.) elyaflardan imal edilirler ve genel olarak üç tabakadan oluşurlar.

a) İpek Kısmı: Düz ilmikli, bükülmüş ilmikli, desenli ve değişik yönlü ilmikli vs.

b) Orta Kısmı: Polyester, keçe dokuma vs.



c) Taban Kısmı: Latex köpüğü, pvc köpüğü, jüt vs.

Tabanı lastik ve köpük olanlar en kolay temizlenen halılardır. Taban jüt olanların jüt kısım imalatı sırasında iyi yıkanmamışsa çekme yapar. Açık renkli halılarda bazen yer yer lekeler meydana gelebilir. Bunun nedeni ise, orta kısma konan katranın çözülmesidir. Bu nedenle halı yıkanmadan önce köşesinden denenmelidir.

Halı yıkamada halı yıkama makinası, cila makinası, elektrikli süpürge, halı fırçası, deterjan taskı ve deterjana ihtiyaç vardır.

Halıların yıkanmasında şu sıra takip edilir:

- Halı önce elektrikli süpürge ile süpürülür. Zeminde kalabilecek toz ve kirler yıkama sırasında halıya geçerek temizliği zorlaştırır.

-Halıların makina ile yıkanmasında halı yıkayıcı deterjan kullanılmalıdır.

-Halının kirlilik derecesine göre i /4 veya i /20 oranında su ile karıştırılmış halı şampuanı katılır.

-Makinanın kirli su tankının yerine oturtulmasından sonra bağlantı kablosu dıştan dolayıp alt motordaki prize fişi takılır.

-Emme hortumunun kirli tankındaki yuvasına oturtulmasından sonra püskürtme hortumu da yuvasına geçirilir.

-Halı yıkama makinasının püskürtme ve emme motorlarının aynı anda çalıştırılması gerekmektedir.

-Halı en uzak köşesinden başlanarak yıkanmalıdır.

-Halı yıkama makinasının kirli su tankındaki köpüğün oluşması, önlemek için köpük kesici kullanılır.

-Yıkama bittikten sonra halı havalandırılarak birkaç saat içinde kurutulmalıdır.

-Halı yıkama sırasında sadece köpükle yıkama yapan maddelerinde kullanılması söz konusudur. Bu şekilde yapılan temizlikte emme üniteilerine gerek yoktur. Çünkü, köpük havalandırma sırasında uçmaktadır.

-Halıların temizliğinden önce lekelerinin çıkartılması gerekmektedir. Piyasada kumaş yüzeyler için üretilmiş çeşitli lekelerde etkili olabilecek sprey şeklindeki ürünlerden bu amaçla yararlanılabilir.

## **ODA TEMİZLİK SÜRESİ**

Oda temizliğinde; temizliğin kalitesinin bozulmadan temizlik süresinin minimize edilmesi de önemli bir konudur. Özellikle, emek-yoğun olan bu sektörde iş gücünün aşırı kullanımı işletmelere önemli maliyetler yüklemektedir. Bu nedenle, zamanın iyi kullanılması ve her işin hak ettiği sürede tamamlanmasının kontrol altında tutulması gerekmektedir. Odanın temizlik süresini etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler;

- Kat görevlisinin deneyimi,

- Odanın büyüklüğü (suit veya tek kişilik olması),

- Odayı kullanan müşterinin durumu,

- Gerekli araç ve donanımın emre hazır olarak kat görevlisinin elinin altında bulundurulması,

Deneyimli bir kat görevlisi bazı alanların temizliğini şu sürelerde gerçekleştirmektedir:

- 18 adet iki yataklı (twin-bed) oda 8 saatte,
- Tek kişilik yatak yapımı 2 dakikada,
- Ortalama kirlilik düzeyinde olan iki yataklı bir odanın temizliğe 14.5-15 dakikada,
- 13 suit odanın temizliği 8 saatte,
- 40 -50 merdiven basamağının temizliği 12 dakikada,
- 60 -80 pencere camının temizliği 8 saatte,
- 30 m2'lik alanın cilalanması 45 dakikada.

## **II. UNVAN VE TANIMI**

Unvan: Oda Görevlisi (Turizm) (Seviye 2)

Tanım: Oda Görevlisi (Turizm), konaklama vb. işletmelerde konuk odalarının temizlik, düzen ve bakımına ilişkin işlemleri, kendi başına ve belirli bir süre içerisinde yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

## **III. ODA GÖREVLİSİNİN YAPTIĞI GÖREV VE İŞLEMLER**

Oda Görevlisi, işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda, araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak, işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak, aşağıdaki görev ve işlemleri yerine getirir.

### **GÖREVLER ve İŞLEMLER**

#### **A. İş Organizasyonu Yapmak**

- A01 Kişisel hazırlık yapmak
- A02 İş programı yapmak
- A03 Malzeme ihtiyacını belirlemek
- A04 Malzeme temin etmek
- A05 Kullanılan araç ve ekipmanların bakımı yapmak
- A06 İşçi sağlığı ve iş güvenliği için gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak
- A07 Konuk istek ve şikayetleriyle ilgilenmek
- A08 Özürlü konuklara yardımcı olmak
- A09 Odaya giren otel görevlilerine nezaret etmek
- A10 Şüpheli ve olağan dışı durumları ilgililere haber vermek

#### **B. İş İçin Hazırlık Yapmak**

- B01 Rapor, pas anahtarı teslim almak
- B02 Koridor kontrolü yapmak
- B03 Genel alan küllüğü temizlemek (odalar bölgesinde)
- B04 Kapı kolu talimatı kontrolü yapmak
- B05 Oda durum kontrolü yapmak
- B06 Yangın kapılarını kontrol etmek

#### **C. Oda Temizliği Yapmak**

- C01 Konuğun odada olup olmadığını kontrol etmek
- C02 Odadaki çöp ve boş servis malzemelerini dışarı almak

- C03 Odayı havalandırmak
- C04 Minibar kontrolü yapmak (1)
- C05 Emanet kasa kontrolü yapmak (1)
- C06 Arıza tespiti yapmak
- C07 Oda donanımlarını kontrol etmek
- C08 Konuk giysilerinin çamaşırhaneye iletilmesini sağlamak
- C09 Unutulan eşya kontrolü yapmak
- C10 Kirli mefruşatları toplamak
- C11 Yatak yapmak
- C12 Konuk eşyalarını düzenlemek
- C13 Minibar temizliği yapmak
- C14 Toz almak
- C15 Telefon ve uzaktan kumanda cihazlarını dezenfekte etmek
- C16 Cam, ayna silmek
- C17 Çiçek sulamak (1)
- C18 Paspas yapmak
- C19 Kırtasiye ve eksik konuk (buklet) malzemelerini tamamlamak
- C20 Halı-yer süpürmek
- C21 Odanın son kontrolünü yapmak
- C22 İlave yatak hazırlamak
- D. Banyo Temizliği Yapmak**
- D01 Duvar kaplaması temizliği yapmak
- D02 Duş kabinini temizlemek
- D03 Banyo perdesini temizlemek
- D04 Armatürleri temizlemek
- D05 Küvet paspasını ve oturağını temizlemek
- D06 Lavabonun ve küvetin temizliğini yapmak
- D07 Tuvalet fırçasını dezenfekte etmek
- D08 Klozetin ve bidenin temizliğini yapmak
- D09 Saç kurutucusunun temizliğini yapmak
- D10 Kapıları silmek
- D11 Zeminin temizliğini yapmak
- D12 Banyonun buklet ve havlularını tamamlamak
- E. Gün Sonu İşlemleri Yapmak**
- E01 Oda görevlisi oda durum raporunu hazırlamak
- E02 Anahtar, rapor teslimatı yapmak
- E03 Asansör, merdiven temizlemek
- E04 Kat arabasını hazırlamak

E05 Ekipmanların günlük temizliğini yapmak

E06 Toz torbasını değiştirmek

E07 Kat ofisini dzenlemek

E08 amaşır sayımı yapmak (1)

E09 Kirlı mefruşatın çamaşırhaneye iletilmesini sağlamak

E10 Bilgi defterine not aktarmak

E11 Yatak açma hizmeti vermek

**F Yüzey Bakım İşlemleri Yapmak**

F01 Duvar ve tavan temizliği yapmak

F02 Ahşap yüzeyleri cilalamak

F03 Metal yüzeyleri parlatmak

F04 Mermer yüzeyleri cilalamak

F05 Havalandırma kapaklarının temizliğini yapmak

F06 Halıları yıkamak

F07 Koltukları yıkamak

F08 Perdeleri temizlemek

**G Mutfak Temizliği Yapmak (2)**

G01 Mutfak donanımlarını kontrol etmek

G02 Mutfak malzemesinin eksiklerini tamamlamak

G03 Aspiratör filtrelerini temizlemek/değiştirmek

G04 Ocağı, fırını temizlemek

G05 Buzdolabını temizlemek

G06 Bulaşık yıkamak

G07 Mutfak malzemesi teslimatı yapmak

**H Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetleri Yürütmek**

H01 Yardımcı elemanlara eğitim vermek

H02 Meslekle ilgili toplantı, seminer vb. faaliyetlere katılmak

H03 Meslekle ilgili yayınları, teknolojik gelişmeleri izlemek

H04 Meslekle ilgili hizmet içi eğitim, işbaşı eğitim vb. faaliyetlere katılmak

(1) : Bu işlemler bazı işletmelerde oda görevlisi tarafından yerine getirilmektedir.

(2) : Bu görev sadece apart otellerde yerine getirilmektedir.