

KAT HİZMETLERİ ÇALIŞMA KURALLARI

| | | | |
|----------------------------|---------------|---------------------------|-----------|
| Uygulama Sorumlusu: | Kat Personeli | Kontrol Sorumlusu: | HK Müdürü |
|----------------------------|---------------|---------------------------|-----------|

1. Tekstillerin Çamaşırhaneden Alınması

- Asistan HK ve Çamaşırhane Şefi kontrolünde o güne ait çıkış odaları ve değişim odalarının sayıları baz alınarak her maid'e tekstil dağıtımı yapılır.
- Alınan tekstiller, kirli arabasına temiz tekstillerin taşınması için takılan torbalara konularak katlara çıkarılır.

2. Misafir Odasına Giriş

- Bir önceki gün en son temizlenen oda, ertesi gün ilk temizlenecek oda olarak başlanır.
- Kat arabasının raf bölümü temizlenecek odanın kapısına bakacak şekilde yanaştırılır.
- Öncelikle Kat Görevlisi tarafından temizlenecek olan odanın kontrol butonundaki talimata bakılıp DND butonu yanıyor ise kapı çalınmaz.
- Parmaklar bükülerek 3 defa kapıya içeriden duyulabilecek şekilde ve çevreye rahatsızlık vermeden vurulur. İkinci kez aynı işlem uygulanır.
- İçeriden bir ses alınamıyor ise tekrar kapıya vurulur. Kibar bir şekilde "Housekeeping" diye seslenilir.
- Yine cevap gelmez ise birkaç saniye beklenir ve sessizce içeri girilir.
- Şayet misafir uyuyor veya banyoda ise oda derhal terk edilir. Misafiri rahatsız etmemek için kapı yavaşça kapatılır.
- Şayet misafir uyanık ve üzerini giyiyor ise göz kontağı kurulur, özür dilenerek oda terk edilir. Bu gibi durumlar da kesinlikle kağılmaz. Aksi takdirde misafirin güveni sarsılacak ve yönetime şikâyetle bulunacaktır.
- Odada kimse yokmuş gibi görünüyorsa de kibar ve duyulabilecek bir ses tonu ile "Housekeeping" diye seslenilir, misafir odada olmasına rağmen duymamış olabilir.
- Kapı çalındığında, cevap verilir ise; misafir günün saatine göre güler yüzlü ve kibarca selamlanır.
- Odaya hizmet verilebilmesi için misafirden izin istenilir, şayet müsait değil ise kibarca ne zaman temizlik hizmeti istediği öğrenilir.
- İzin verildiği takdirde kibarca ve güler yüzle teşekkür edilir.

3. Günlük Misafir Odası Temizliği

- Kapı açık bırakılarak içeriye girilir. Odanın havalanması için perdeler ve balkon kapısı açılır.
- Temizlik yapılmadan önce misafirin odada bıraktığı herhangi bir değerli eşya olup olmadığı kontrol edilir. Eğer var ise ilgili Kat Şefine mutlaka bildirilir.
- Misafir odasındaki hiçbir eşya kullanılmaz ve dışarıya çıkartılmaz.
- Gereksiz ışıklar kapatılır, eğer çok gerekli ise sadece çalışılan bölgenin ışıkları açılarak sırasıyla gidilir.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP06 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



KAT HİZMETLERİ ÇALIŞMA KURALLARI

- Balkon kapısı açılır, Oda içinde ki çöp kovası boşaltılıp, Çevre Yönetim Sistemi'nin belirlediği düzene göre ayrıştırılarak toplanır ve dışarı çıkarılır ,bunun dışında bulunan hiçbir kağıt, çöp görünümlü herhangi bir obje vs.. Atılmadan aynı yerine koyulur.
- Genel bir arıza kontrolü yapılır.

- Temizliğe balkon temizliğinden devam edilir.

➤ **Balkon Temizliği**

- Balkon temizliğinde genel temizlik maddesi yanı sıra kova, bez ve paspas kullanılır.
- Sandalye ve sehpa'nın tozu alınır.
- Kül Tablası kirli ise temizliği sağlanıp yerine yerleştirilir.
- Balkon demir ve taşları, Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planında belirtilen bezelere göre silinir.
- Şayet balkon korkulukları cam olan oda ise Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planında belirtilen beze göre kirli yerler temizlenir.
- Suyun aşağı katlara akmasına dikkat edilerek zemin yıkanır ve paspasla kurulur.
- Giderlerdeki biriken herhangi bir kirlilik kontrol edilir ve kirlilik var ise temizlenir.

➤ **Tekstil Değişimi**

- Tekstil değişimi maid raporlarında belirtilen değişim günleri dikkate alınarak yapılır.
- Değişim günü değilse bile tekstil çok kirliyse, ıslaksa tekstiller değiştirir.
- Misafirin yatak içerisinde pijama, gecelik, saat ya da çeşitli ziynet eşyaları bırakmış olabileceği varsayılarak kirli tekstil açılarak ve silkelenerek toplanır.
- Tekstildeki kirlilik; sağlık açısından tehlikeli oluştuyorsa, dövme lekeliyse poşetlenerek oda numarası belirtilir ve toplanan kirliler kirli arabasına konur.

➤ **Yatak Yapma**

- Yatak koruyucusu (alez) kontrol edilir. Kirlenme var ise temizi ile değiştirilir.
- Yatak örtüsü ve yastıklar temiz bir yere alınır.
- Yatak ve baza kontrol edilir, lekeler varsa temizlenir.
- Yatak, ayakucundan hafifçe kaldırılarak 25-30 cm öne doğru çekilir.
- Çarşafın katları yukarı bakacak şekilde, sol alt köşesi yatağın orta noktasına getirilerek alt çarşaf yatak üzerine bırakılır. Katlar aşağı sarkıtılarak açılır, çarşaf yukarı çekilerek önce yatağın kenarlarından sarkan kısım yatak ile baza arasına sıkıştırılır. Baş ve ayakucundan sarkan kısımların köşeleri düz olacak şekilde katlanıp yatak ve baza arasına sıkıştırılır.
- Pike ütü izi ortaya gelecek şekilde serilir. Yan kısımları içe doğru ayakucu ise yatak altına katlanır.
- Yastıklar ikiye katlanarak kılıflar geçirilir. Twin yataklarda her iki yastık da misafir giriş kapısına göre açık tarafları arka tarafta, french yataklarda ise açık taraflar içe bakacak şekilde konur.
- Yatak yine ayakucundan hafif kaldırılarak yerine yerleştirilir.

➤ **Toz Alımı-Mini Bar**

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP06 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



KAT HİZMETLERİ ÇALIŞMA KURALLARI

- Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planında belirtilen bezelere göre tozlar alınır.
- Toz alma işlemine oda yapısına göre giriş kapı yanından başlanır.
- Nemli toz bezi ile toz alma işlemine devam edilir.
- Makyaj masası, komidin üzerinde bulunan eşyalar toz alındıktan sonra aynı yerine düzeltilerek yerleştirilir.

- Yatak başlarının duvarı kirletmeyecek şekilde toz alımı yapılır.
- Mini Bar kontrol edilerek kişi sayısına göre eksik var ise 0,50 L su tamamlanır.

➤ Banyo Temizliği

- Almış olduğumuz kirli malzemelerin yerine kişi sayısına göre temiz olanları konulur.
- Eksik tuvalet kâğıdı, buklet malzemeleri tamamlanır ve çöp poşeti takılır.
- Klozet kapağı açılarak yüksek asidik değerdeki kimyasal klozetin iç kısmı olan yıkama bölümünden başlayarak dairesel şekilde tüm yüzeye süzölebilecek kadar sıkılır, klozetin kapağı kapatılarak bir süre bekletilir.
- Odaya ait tuvalet fırçası kullanılarak yumuşayan kirler yukarıdan dip kısma doğru ovulur, fırça içindeyken rezervuarın butonuna basılır. Böylece hem fırça hem de klozetin içi durulanmış olur. (Günlük hijyen ve temizlik kontrolünün yapılabilmesi için odaya ait tuvalet fırçası kullanılır).
- Klozet kapağı ve çevresi genel amaçlı kimyasal sıkılarak durulanır. Yarım kalmış WC kağıtları ile silinip kurulanır.
- Armatürler, duşakabin ve duş yapılan alanın her tarafı kimyasalla ovulur ve soğuk su ile yıkanır. Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planında belirtilen renkteki malzemelerle silinir.
- Lavabo içi, lavabo tezgâhı kimyasalla ovulur ve soğuk su ile yıkanır. Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planında belirtilen renkteki malzemelerle silinir.
- Ayna ve cam yüzeylerle kapı ve duvardaki lekeler silinir.
- Banyo tabanı paspaslanır ve kullanılan araç ve gereç kaldırılır.
- Balkon kapısı, pencereler ve tüller kapatılır.
- Paspas işlemi en dipten başlanarak oda kapısında bitirilir.
- Son göz kontrolü yapılır, eksikler varsa tamamlanır ve odadan çıkılır.

4. Check Out Odası Temizliği

- Kat Şefleri tarafından Maid raporlarına o gün giriş yapacak odaların kişi sayıları giriş saatleri, konseptte göre özel hizmet verilip verilmeyeceği yazılır.
- Çıkış yapmış odaların listesi Kat Şefleri tarafından hazırlanarak Maidlere verilir.
- Temizliği erken giriş yapacak olan odalardan başlanır.
- Odanın misafir tarafından boşaltılıp boşaltılmadığı kontrol edilir.
- Kat arabasının raf bölümü temizlenecek odanın kapısına bakacak şekilde yanaştırılır.
- Kapı açık bırakılarak içeriye girilir. Odanın havalandırması için perdeler ve balkon kapısı açılır.
- Gereksiz ışıklar kapatılır, eğer çok gerekli ise sadece çalışılan bölgenin ışıkları açılarak sırasıyla gidilir.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP06 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



KAT HİZMETLERİ ÇALIŞMA KURALLARI

- Öncelikle odada herhangi bir şey unutulup unutulmadığı kontrol edilir. Eğer unutulmuş eşya, var ise; Housekeeping ofisine bildirilir.
- Demirbaş hasar ve arıza kontrolleri yapılır ve bildirilir.
- Perdeler, pencereler ve balkon kapısı açılarak odanın havalandırması sağlanır. Odadaki tüm çöpler Çevre Yönetim Sistemi'nin belirlediği düzene göre ayrıştırılarak toplanır ve dışarı çıkarılır.
- Misafirin yatak içerisinde pijama, gecelik, saat ya da çeşitli ziynet eşyaları bırakmış olabileceği varsayılarak kirli tekstil olarak ve silkenenerek toplanır.
- Tekstildeki kirlilik; sağlık açısından tehlikeli oluştuyorsa, dövme lekeliyse poşetlenerek oda numarası belirtilir.
- Toplanan kirliler kirli arabasına konur.
- Yatak koruyucusu (alez) kontrol edilir. Kirlenme var ise temizi ile değiştirilir.
- Yatak örtüsü ve yastıklar temiz bir yere alınır. (Valizlik ya da komidin üzerine).
- Yatak ve baza kontrol edilir, lekeler varsa temizlenir.
- Yatak, ayakucundan hafifçe kaldırılarak 25-30 cm öne doğru çekilir.
- Çarşafın katları yukarı bakacak şekilde, sol alt köşesi yatağın orta noktasına getirilerek alt çarşaf yatak üzerine bırakılır. Katlar aşağı sarkıtılarak açılır, çarşaf yukarı çekilerek önce yatağın kenarlarından sarkan kısım yatak ile baza arasına sıkıştırılır. Baş ve ayakucundan sarkan kısımların köşeleri düz olacak şekilde katlanıp yatak ve baza arasına sıkıştırılır.
- Pike ütü izi ortaya gelecek şekilde serilir. Yan kısımları içe doğru ayakucu ise yatak altına katlanır.
- Yastıklar ikiye katlanarak kılıflar geçirilir. Twin yataklarda her iki yastık da misafir giriş kapısına göre açık tarafları arka tarafta, french yataklarda ise açık taraflar içe bakacak şekilde konur.
- Yatak yine ayakucundan hafif kaldırılarak yerine yerleştirilir.
- Yatak ranner örtüsü yatağın üstüne serilir. Yastıkların önüne kirlentler yerleştirilir. Son olarak yatak düzgünlüğü kontrol edilir.

➤ Toz Alımı

- Bezleri Kullanım Planında belirtilen bezelere göre tozlar alınır.
- Yaş ve kuru toz bezi ile toz alma işlemine devam edilir.
- Mini bar dolabından çıkartılarak içi ve dışı temizlenip yerine yerleştirilir.
- Kettle takımının iç ve dış temizlikleri yapılarak gerekli içecekler ve karton bardaklar yerleştirilir.
- Klima filtreleri çıkarılarak banyo lavabosunda yıkanıp kurulanır yerine takılır.
- Klima üstünün ve panellerinin tozu alınarak klima temizliği bitirilir.
- Toz alma işlemine oda yapısına göre giriş kapı yanından başlanır.
- Oda mobilyalarının ve görünen kısımların yanı sıra görünmeyen yerlerin; komidin arkaları, çekmece içleri, gardırop kapı rayları, kapılar, kapı üstleri, masa, sandalyeler, ayakkabılığın tozu alınır. Askı kontrolü yapıp eksik var ise tamamlanır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP06 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



KAT HİZMETLERİ ÇALIŞMA KURALLARI

- Yatak başlarının duvarı kirletmeyecek şekilde toz alımı yapılır.
- Televizyon ve diğer elektrikli aletler kuru toz bezi ile silinerek arıza kontrolü yapılır.
- TV ve Klima kumandaları tozu alınarak poşetlenir.

➤ **Balkon Temizliği**

- Balkon temizliğinde genel temizlik maddesi yanı sıra kova, bez ve süpürge kullanılır.
- Sandalye ve sehpa ların tozu alınır.
- Sigara içilebilen odalar da Kül tablası kirli ise temizliği sağlanıp yerine yerleştirilir.

- Korkulukları cam olan odalarda camların temizliği yapılır.
- Süpürge ile suyun aşağı katlara akmamasına dikkat edilerek zemin yıkanır.
- Giderlerdeki biriken kirlilik balkon fırçası ile temizlenir ve yerine takılır.

➤ **Camların ve Aynaların Silinmesi**

- Camların temizliğinde cam temizleyici kimyasal, Sünger ve Bezleri Kullanım Planında belirtilen bezelere göre camlar silinir.
- Perdeler, mobilyalar kenara çekilir.
- Önce çerçeveler silinir.
- Silinecek cam yüzey, cam bezi ile camın sol üst köşesinden başlayarak dairesel hareketlerle silinir ve kurulanır.
- Makyaj aynası ve gardırop aynası cam temizleyici kimyasal ve cam bezi ile silinir ve kurulanır.

➤ **Banyo Temizliği**

- İlk olarak klozet temizliğinden başlanır. Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planına göre belirtilen renklerdeki bezler kullanılır. Rezervuar butonuna basılarak arıza kontrolü yapılır.
- Klozet kapağı açılarak yüksek asidik değerdeki kimyasal klozetin iç kısmı olan yıkama bölümünden başlayarak dairesel şekilde tüm yüzeye süzölebilecek kadar sıkılır, klozetin kapağı kapatılarak bir süre bekletilir.
- Odaya ait tuvalet fırçası kullanılarak yumuşayan kirler yukarıdan dip kısma doğru ovulur, fırça içindeyken rezervuarın butonuna basılır. Böylece hem fırça hem de klozetin içi durulanmış olur. (Günlük hijyen ve temizlik kontrolünün yapılabilmesi için odaya ait tuvalet fırçası kullanılır).
- Klozet kapağı ve çevresi genel amaçlı kimyasal sıkılmış klozet kapağına ait temizlik süngeri ile ovularak yıkanır ve yarım kalan WC kâğıdı ile kurulanır.
- Armatürler ve duş yapılan alanın her tarafı kimyasalla ovulur ve soğuk su ile yıkanır. Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planında belirtilen renkteki malzemelerle silinir.
- Duşa kabin ve ray araları banyo & balkon için kullanılan fırça ve kireç çözücü ile temizlenir, durulanır.
- Duşa kabin içindeki gider kapağı çıkarılarak fırçalanır. Daha sonra gider içi temizlenerek kapağı takılır.
- Banyo lavabo içi, lavabo tezgâhı kimyasalla ovulur ve soğuk su ile yıkanır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP06 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



KAT HİZMETLERİ ÇALIŞMA KURALLARI

- Çöp kovası ve klozet fırçalığını temizlemek için paspas kovaına temiz su doldurarak genel temizlik kimyasalı eklenir. Klozet için kullanılan fırça ile yıkanır, durulanır ve banyo kapısının önüne bırakılır. Temizlik işleminden sonra kovadaki su banyo giderine dökülür.
 - Hazırlanan Banyo zemini genel temizlik kimyasalı ile yıkanır ve durulanır.
 - Banyo gider kapağı çıkarılarak fırça ile temizlenir. Gider içi temizlenip kapağı takılır.
 - Cam bezi ile ayna silinir ve kurulanır ve duvardaki lekeler silinir.
 - Sırasıyla; lavabo, duşa kabin ve banyo zemini kurulanır.
 - Banyoya lavabo tezgahının önünde ki askılığa ayak havlusu asılır. Odadaki kişilere ait diğer havlular yatakların üzerine hazırlanır.
 - Banyo çöp kovaına poşet geçirilerek yerine yerleştirilir. Fırçalık takılır.
 - Temizlenen klozete klozet bandı takılır ve kapak kapatılır.
 - Bir tanesi yedek olmak üzere 2 tane tam rulo tuvalet kâğıdı bırakılır. Odada konaklayacak misafir sayısı 4 kişiden fazla ise 3 adet tuvalet kâğıdı bırakılır.
 - Banyo bukletleri lavabo tezgahının yanına düzgün bir şekilde yerleştirilir.
 - Banyo ışıkları kapatılarak banyodan çıkılır.
- **Oda Zemin Temizliği**
- Süpürme ve paspas işlemi en dipten başlanarak oda kapısında bitirilir.
 - Gardirop hariç odadaki tüm malzemeler çekilerek altları paspaslanır.
 - Balkon kapısı ve pencereler kapatılır.
 - Tül tamamen kapatılır. Fon perdeler ise ortadan 60 cm boşluk kalacak şekilde kapatılır.
 - Oda ışıklar açık ise kapatılır.
 - Son göz kontrolü yapılır, eksikler varsa tamamlanır, oda parfümü sıkılır ve odadan çıkılır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP06 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür

