

Personel el kitabı

Otelcilik sektörü



DSR
HOTEL
HOLDING

BOCKHOLDT

İçindekiler

- 03 önsöz
- 04 dış görünüş
- 06 davranış kuralları
- 08 davranışlar
- 10 Günlük iş akışı
- 14 İş akışları
- 16 oda temizliği
- 24 Genel kurallar
- 26 ekipman arabası
- 28 Çalışma malzemesi

Hoş geldiniz!

Bugünden itibaren ekibimizin bir parçası olacağınız için mutluluk duyuyoruz.

Hepimizin ortak bir amacı var: Bu amaç, misafirlerimizi kendi evlerinde hissettirmek, tekrar konaklamalarını ve bizi başkalarına tavsiye etmelerini sağlamaktır.

Bunu bir yandan otelin sunduğu pek çok keyifli imkân, diğer yandan da samimi ve misafirperver bir atmosfer için son derece önemli olan ve her birimiz tarafından sunulmakta olan hizmet sağlamaktadır.

Bu el kitabının amacı sizi bu yönde bilgilendirmek, desteklemek, size yol göstermek ve sorularınızı yanıtlamaktır. Kısacası bu broşür, günlük çalışmalarınızda size yol gösterecek bir rehber niteliğindedir.

Ekibimizi kısa sürede tanıyacağınızdan kuşquamuz yok. Bir gülümseme ve güzel bir karşılama ile sizler de iyi bir çalışma ortamına belirleyici bir anlamda katkıda bulunmuş olursunuz.

Başka sorunuz olursa veya herhangi bir sorunla karşılaşsanız, lütfen bizimle iletişime geçin.

En içten dileklerimizle

Deutsch?
English?
Русский?
Română?
Български?



01

DIŞ GÖRÜNÜŞ

dış görünüş

- **Saç:** düzgünce toplanmış, saçı uzun olanlar için bağlanmış şekilde
- **Makyaj:** ihtiyatlı, parlak renklere yer vermeden yapılmış, oje sürülmemiş, tırnaklar kısa tutulmuş
- **Takı:** ihtiyatlı, sallanan takılan tercih edilmemelidir (Dikkat! Yaralanma tehlikesi!)
- **Üniforma:** Bockholdt T-shirt/Polo gömlek (her zaman temiz ve ütülü durumda), isim etiketi takılı
- **İnce çorap/çorap:** Belirtilen özelliklere uygun renkte, deliksiz veya dikişsiz olarak tercih edilmelidir ve tenis çorabı tercih edilmemelidir!
- **Ayakkabı:** Belirtilen özelliklere uygun renkte, kapalı, ayakta sağlam duran, temiz!



Lütfen şunlara dikkat edin:

- Şahsi temizlik çok önemlidir!
- Günlük duş alınmalıdır!
- Günlük olarak temiz üniforma giyilmelidir!
- Deodorant kullanılmalıdır!
- Parfüm/tıraş sonrası krem kullanılıyorsa, yalnızca son derece ölçülü şekilde kullanılmalıdır!

02

DAVRANIŞ KURALLARI

davranış kuralları

Oda temizliği için çalışma süresi

Başlangıç: 09.00 ila 10.00; Bitiş zamanı oda sayısına göre değişiklik gösterir



Görev planı

Görev planı, bir sonraki takvim haftası için en geç mevcut takvim haftasının cuma gününe kadar hazır olmalıdır. Bir sonraki hafta için taleplerin en geç perşembe gününe kadar gönderilmesi gerekmektedir. Aksi durumda yapılacak talepler dikkate alınmayacaktır. Kapasite doluluk oranına bağlı değişiklikler veya ayarlamaların yapılması her zaman için mümkündür.



Hastalık

İşe gelemeyecek durumda olmanız halinde, lütfen hiç vakit kaybetmeden en geç 07.00'ye kadar amirinize bilgi verin.



Molalar

Mola süreleri çalışma yerinize göre belirlenecektir.



Telefonda konuşma

Telefonda konuşma, yalnızca şahsi cep telefonunuzdan ve molalar sırasında yapılabilir.



03

DAVRANIŞLAR

davranışlar

YAPIN

- Güler yüzlü, kibar olun
- Misafirleri ve iş arkadaşlarınızı daima selamlayın
- Misafirlerin isteklerini yerine getirilene kadar daima takip edin, gerekirse kat görevlisini de devreye sokun
- Misafir şikâyetlerini derhal bildirin
- Kayıp eşyaları daima teslim edin
- Odaya girmeden önce kapıyı doğru şekilde çalın
- Misafirlerin özel alanlarına saygı gösterin
- Temizlik yaparken oda kapısını açık bırakın (sadece çıkışta)
- Misafirin kaldığı odada ışık, ısıtma ve klima ayarlarını misafir tarafından yapıldığı şekilde bırakın
- Kazaları veya güvenlik risklerini derhal bildirin
- Misafir odalarındaki kırık nesnelere veya şüpheli eşyaları derhal bildirin

YAPMAYIN

- Başkalarına anahtar ödünç vermeyin veya başkaları için odayı açmayın
- Kapıyı çalmadan bir odaya girmeyin
- Kapıda "Bitte nicht stören-Karte (Lütfen rahatsız etmeyin yazılı kart)" varken misafiri rahatsız etmeyin
- Havluları temizlik yaparken kullanmayın
- Yırtılmış, kirlenmiş çarşafı kullanmayın
- Konaklanan odada misafire ait eşyaların yerini değiştirmeyin
- Para almayın
- Misafirin eşyalarını kullanmayın
- Amirinizin izni olmadan çalışma alanını terk etmeyin
- Misafir alanında ve koridorlarda yüksek sesle konuşmayın
- Misafir alanında sigara içmeyin
- Misafir alanında yemek yemeyin, sakız çiğnemeyin
- Çalışırken kullanılan malzemelere zarar vermeyin
- TV izlemeyin ve radyo dinlemeyin
- Aynı odada ikiden fazla temizlik görevlisi olarak çalışmayın
- Misafir alanında şahsi cep telefonu kullanmayın

Her çalışan firmayı temsil ettiğinin bilincinde olmalıdır! İtibara zarar verecek davranışlar hiçbir koşulda hoş görülemez ve disiplin cezasıyla cezalandırılır.

04

GÜNLÜK İŞ AKIŞI

Günlük iş akışı

1. Ofise rapor vermek

- Standart iş kıyafetleri
- Planlı sunum

2. Oda listesinin / kat planının ve anahtar kartının teslim alınması

- Muhafaza etme amaçlı belgeleme
- Anahtar kartının üniformaya takılması

3. Temizlik malzemelerinin teslim alınması

- Malzemenin eksiksiz olduğundan emin olunması

4. Otelin temizlik arabasının ve süpürgesinin kontrol edilmesi

- Arabalar tahsis edilen bölüme göre kullanılacaktır
- Gün için yeterli olacak malzemenin mevcut olup olmadığının kontrol edilmesi
- Çamaşır torbasının tutturulması
- Çöp torbalarının bağlanması
- Torba eki de dahil olmak üzere süpürgenin kontrol edilmesi

5. Oda temizliği

- Belirlenen standartlara uygun olarak temizliğin yapılması
- bkz. Sistemik oda temizliği

Günlük iş akışı

6. Oda listesi

- Temizlik tamamlandıktan sonra odaların yanına (konaklama yapılan ve yapılacak olanlar) her zaman kontrol işareti koyulur, hizmet talep edilmez
- Teknik kusurlar hakkında not alınması / kontrol görevlisi ve kat görevlisine bilgi verilmesi
- Öğleden sonra tekrar kontrol edilen, içerisinde konaklama yapılan kırmızı kartlı odalar için belgeleme yapılması. Bunun için zaman belirlenmiştir.

7. Koridor

- Tüm odalar temizlendikten sonra koridor temizlenmelidir
- Elektrikli süpürge ile süpürme
- Kapıları, aynaları, resimleri temizleme

8. Elektrikli süpürge

- Boşaltma, temizleme ve kaldırma
- Gerekli olması durumunda süpürgeyi değiştirilmesi

9. Kat ofisi

- Rafların temizlenmesi
- Çöpün boşaltılması
- Yerlerin silinmesi

Günlük iş akışı

10. Kirli çamaşırların toplanması ve çöplerin atılması

- İdare tarafından belirlenen standartlara göre yapılacaktır

11. Arabanın doldurulması

- Belirlenen standartlara göre yapılacaktır

12. Kontrol görevlisi / kat görevlisi ile iletişim kurulması

- Yapılan işlerin kontrol edilmesi gereklidir
- Kattan ancak kat görevlisi oda listesini imzaladıktan sonra ayrılabilirsiniz

13. Temizlik malzemelerinin teslim edilmesi

- Eksiksiz ve iyi durumda olacak şekilde
- Temizlik ile ilgili tekstil ürünlerinin çamaşır hazırlama ünitesine getirilmesi

14. Anahtar kartı ve listelerin teslim edilmesi

- Anahtarın iadesine ilişkin imza atılması
- Oda sayısının doğru olup olmadığının kontrol edilmesi ve belgelenmesi
- Zaman çizelgesinin imzalanması

05

İŞ AKIŞLARI

İş akışları

Kayıp eşyalar derhal kat görevlisine/kontrol görevlisine bildirilir



Kayıp eşyalar her idarenin kendi sorumluluğundadır. Bu konuda iki yaklaşım söz konusudur:

Odanın temizlik görevlisi kayıp eşyayı bir çöp torbasına koyar ve oda numarasını, tarihi, eşyayı ve bulanın adını not eder. Kayıp ve buluntu eşyalar mola sırasında veya iş bitiminde kat görevlisine/kontrol görevlisine teslim edilir. Değerli eşyalar (mücevher, para, belgeler) derhal kat görevlisine teslim edilir. Kayıp eşya ilgili odanın masasında toplanmış olarak kalır ve daha sonra kontrol görevlisi tarafından toplanarak belgelenir.

- Odalardaki ve tüm misafir alanındaki teknik kusurlar derhal kontrol görevlisine bildirilmelidir. Aynı zamanda oda listesine de bir not düşülür
- Acil onarım işleri temizlik görevlisi veya kontrol görevlisi tarafından telefon ve uygulama aracılığıyla kat görevlisine bildirilir
- Diğer tüm onarım işleri onarım talepleri aracılığıyla teknik ekibe bildirilir



Çalışma esnasında hasar meydana gelebilir. Kat görevlinizi/kontrol görevlinizi derhal bilgilendirmeniz önemlidir.

- Çalışmaya başladığınızda imza karşılığında kat kartlarını teslim alırsınız
- Kat kartları üniformanızda takılı olmalıdır
- Anahtar kartlar hiçbir durumda ödünç verilmemelidir
- Kapılar, misafirler veya personel için açılmamalıdır (Misafire açıklama şu şekilde açıklama yapınız: Güvenlik sebebiyle kapıları açmamıza müsaade edilmemektedir. Bununla birlikte, resepsiyon size yardımcı olmaktan mutluluk duyacaktır)
- Anahtar ve kat kartları iade edildiğinde kat görevlisinin bunları imzaladığından emin olun



06

ODA TEMİZLİĞİ

oda temizliği

Oda temizliği ile ilgili sizin için hazırlanmış adım adım temizliği anlatan bir kılavuz bulunmaktadır.



Açıklayıcı bir video olmasını mı tercih edersiniz?

Öyleyse **oda temizliği**, **hijyen** veya **yatak yapma** konularındaki videoları izleyebilirsiniz! Temizliğin sırası aşağıdaki adım adım temizlik kılavuzundan farklı olabilir..



1. Odaya giriş

- 2 kez kapı çalınır, "Housekeeping" denir, 2 kez daha kapı çalınır ardından kapı açılır
- Odada bir misafir varsa, "Entschuldigung, wann darf ich Ihr Zimmer reinigen? (Affedersiniz, odanızı ne zaman temizleyebilirim?)" diye sorulur



2. Pencerelerin açılması

- **Neden?** Odanın havalandırılması için



3. Çöplerin çıkarılması

- Odadaki boş şişeler dahil tüm çöpler atılır
- Çıkarken, kirli diş fırçası bardakları suda kalması için lavabonun içine bırakılır
- Boşalttıktan sonra çöp kutusu ve temizlik malzemeleri banyoya yerleştirilir
 - **Neden?** Yolunuzun üzerinde bir engel olmadığında odayı temizlemek daha kolaydır



oda temizliği

4. Kirli çamaşırların kaldırılması

- Parça parça olarak yapılır
→ **Neden?** Böylece misafire ait hiçbir eşya yanlışlıkla arada kalmaz
- Kirli amaşırlar hemen çamaşır torbasına koyulur
→ **Neden?** Böylece yerdeki çamaşırlar nedeniyle herhangi bir kaza meydana gelmez ve temiz bir çalışma gerçekleştirilir
- Kirli amaşırlar atıldıktan sonra, tüm temiz çamaşırlar odaya alınır
→ **Neden?** Etkin alışma sayesinde zaman tasarrufu



5. Making the bed

- Yatak takımını çekin, yataktaki yatak koruyucuları düzeltin
→ **Neden?** Kıvrım olmadığı için misafir konforu sağlanır (eğer kirli ise değiştirin)
- Çarşafı orta kat yukarı bakacak şekilde yerleştirin
→ **Neden?** Sunum amacıyla!
- Çarşafı yatağın altına doğru sıkı olacak şekilde çekin ve köşeleri düzgünce katlayın
- Yorganı ve yastığı düzgün bir şekilde yerleştirin
→ **nemli!** Yorgan ve yastık tamamen korunmuş, köşeler doğru şekilde içeri sokulmuş olmalıdır, yorgan yatağın ayak ucunda bitmeli, yastık ise baş ucunda



oda temizliği

6. Tuvaletin ön temizliğinin yapılması

- Yıkayın, deterjanla iyice fırçalayın
 - **Önemli!** Kenarın altına, suyun geldiği kıvrıma dikkat edin
 - **Neden?** Kir genellikle burada bulunur
- Bir süre bekleyin
 - **Neden?** Bakterilerin ölmesi ve inatçı kirlerin çözülmesi için tuvaletin bir süre temizlik malzemesine maruz kalması gerekir



7. Duş/küvet temizliği

- Duvarlara ve küvete su püskürtün
 - **Neden?** Deterjan, su ile daha verimli iş görür, saç ve kir parçacıkları kabaca temizlenmiş olur
- Sünger ve deterjan ile tamamen yıkayın
 - **Önemli!** Temizlik işlerinde su, kimyasal maddeler ve mekanik güç bir arada işe yarar
- Su ile iyice durulayın
 - **Neden?** Temizlik maddesi kalıntısı bırakmamak için
- Mikrofiber bez ile kurulayın
 - **Neden?** Mikrofiber bezler suyu emer ve iz bırakmayan bir parlaklık sağlar
- Armatürleri parlatın
 - **Neden?** Sunum misafire olumlu yönde bir ilk izlenim verir
- **Önemli!** Tapayı, gideri, sabunluğu ve dispenserini unutmayın



oda temizliği

8. Tuvalet temizliği (kırmızı bez)

- İyice tekrardan fırçalayın
 - **Neden?** Çözölmüş tortuları gidermek için
- Oturağı durulayın
- Kapağı ve hazneyi bir sünger ve deterjanla köpürtün
- Yıkayın
- Mikrofiber bir bezle kurulayın, gerekirse parlatın
- **Önemli!** Haznenin dışını da temizleyin, tutucunun köşelerini unutmayın



9. Tüm duvarların, armatürlerin, mobilyaların temizlenmesi

- Lavaboyu suyla doldurun ve deterjan ekleyin
 - **Önemli!** Sistematik olarak saat yönünde çalışın
 - **Neden?** Hiçbir noktayı unutmamak için
- Kapı ve çerçeve üzerindeki tutma ve sıçrama kaynaklı izleri çıkarın
- Havlu askısı, tuvalet kağıdı askısı, hijyenik torba tutucu, tuvalet sifonu (tehlikeli bakteri kaynağı!), saç kurutma makinesi, tüm duvarlar, makyaj aynaları vb. temizliğini yapın.
- Çöp kutusunu temizleyin
- Dış fırçası bardaklarını yıkayın ve parlatın



10. Ayna temizliği

- Aynayı doğru temizlik maddesi ile temizleyin ve bir cam bezi ile parlatın
 - **Önemli!** Çizilmeyi önlemek için yeni mikrofiber bez kullanın



oda temizliği

11. Lavabo temizliği

- Hazneyi ve armatürleri bir sünger ve temizlik maddesi ile köpürtün
 - Su ile durulayın
 - Mikrofiber bir bezle kurulayın ve gerekirse parlatın
- **Önemli!** Tapayı ve deliği unutmayın



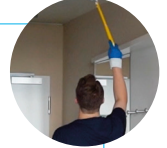
12. Misafir için olan eşyaları ve havluları tamamlayın

- İdare tarafından belirlenen standartlara göre yapılacaktır
- **Önemli!** Düzgün şekilde katlayın
- **Neden?** Lekesiz, deliksiz, yırtıksız bir sunum sağlamak için



13. Yatak odasının tozunun alınması

- Saat yönünde sistematik olarak çalışın
- **Neden?** Hiçbir noktayı unutmamak için
- Nemli mikrofiber bez kullanılır
- **Önemli!** Bezde sabun kalıntısı bırakmayın
- Kapı ve çerçeve üzerindeki tutma kaynaklı izleri giderin
 - İç ve dış tüm mobilyaların tozunu alın
- **Önemli!** Köşeleri, çekmeceleri, tüm elektrik düğmelerini, askıları, kabloları, televizyonu, televizyon için duvar tutucusunu, uzaktan kumandayı, kasayı kontrol edin
- Tüm lambaların tozunu alın
 - Pencere çerçevelerinin ve kaloriferlerin tozunu alın
 - Sandalye ve kanepenin tozunu alın
- **Önemli!** Ahşap çerçeveyi unutmayın, çizikleri silin
- Aynaların, süpürgeliklerin tozunu alın, duvarlardaki lekeleri temizleyin



oda temizliği

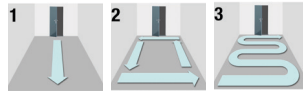
14. Elektrikli süpürge ile süpürme

- İş akışı: En uzak köşeden kapıya doğru gelerek çalışın, köşeler ve kenarlar için fırçaları çıkarın ve boru ile çalışın
 - **Önemli!** Mobilyalar, altını süpürmek için hareket ettirilebilir
- Koltuk takımını süpürün
- Banyo zeminini süpürün
 - **Neden?** Kalan saçları almak için
 - **Önemli!** Zemin ıslak olmamalıdır
- Oda önündeki koridor bölümünü süpürün
- Süpürdükten sonra fişi çekin ve kabloyu düzgünce sarın
 - **Neden?** Yaralanma tehlikesi teşkil eder



15. Zemin temizliği

- Kovaya su ve deterjan koyun
 - **Önemli!** Çok fazla deterjan kullanmayın
 - **Neden?** Aksi takdirde zemin yapışkan/kaygan hale gelir
- Önceden ıslatılmış paspas ile odanın ortasına bir çizgi çizin
 - **Neden?** Böylece karışım eşit olarak dağılacaktır
- Ardından köşeleri ve kenarları silin ve son olarak paspası yerden kaldırmadan "sekiz çizerek" kapıya doğru silin
 - **Dikkat!** Çok ıslak bırakmayın
 - **Neden?** Aksi halde lekeler kalacaktır



oda temizliği

16. Sunum

- Pencereyi kapatın
- Perdeleri ve mobilyaları standartlara uygun şekilde düzenleyin ve son bir kontrol yaparak doğru sunumu sağlayın



17. Takip etme

- Ofisteki kirliliği çarşafı atın
 - **Önemli!** Düz çarşafı eşitleyin, havlu ve düz çarşafı ayırın ve bunları uygun çamaşır arabalarına dağıtın
- Bir sonraki kat veya ertesi gün için temizlik ve çamaşır arabasına yeniden malzeme koyun



07

GENEL KURALLAR

Genel kurallar

- Renk koduna göre mikrofiber bezlerin kullanılması
 - **kırmızı** – Tuvalet
 - **sarı** – Banyo
 - **yeşil** – Cam yüzeyler
 - **mavi** – Toz alma
- Asla boş yere hareket etmeyin ve her zaman güzergâhlarınızı planlamaya çalışın
- Vücudu yormayacak şekilde çalışma konusunda tavsiyelere (örneğin: doğru eğilme, taşıma, kaldırma) uyun
- Çamaşırların her zaman temiz ve mükemmel durumda olduğundan emin olun
- Çamaşır değişiminde uygunluğa dikkat edin

Hijyen en önemli önceliğimizdir!



08

EKIPMAN ARABASI

ekipman arabası

Arabanın durumu, temizlik personelinin çalışma şekli hakkında çok şey ifade eder ve misafirlerin otel hakkındaki izlenimlerinde belirleyici bir faktör olur.

Düzenli ve amaca uygun bir şekilde çalışmak için çalışma arabasını daima düzenli ve uygun şekilde stoklanmış halde tutmak son derece önemlidir.

Sayı ve görsel hazırlık için lütfen resimli temizlik talimatlarına bakın! (her ürün için değişkenlik gösterebilir)

Çamaşır torbası düzgün ve temiz bir şekilde takılmış olmalıdır



Çöp torbaları ve konteynerleri düzgünce bağlanmış, çöplerin ayrıştırılmasına dikkat edilmiş olmalıdır separation

Düzgün bir şekilde katlanarak bölmelere koyulmuş çamaşırılar		Misafir eşyaları	
Tanım	Sayı	Tanım	Sayı
Örtü, büyük		Sabun	
Örtü, küçük		Şampuan	
Baş yastığı kılıfları		Tuvalet kağıdı	
Nevresim			
Bornoz / banyo havlusu (SPA)			
El havluları			
Banyo paspası			

09

ÇALIŞMA MALZEMESİ

çalışma malzemesi

Sağlanan malzemeye özen gösterilmeli ve malzemeler talimatlara uygun olarak kullanılmalıdır.

Çalışma malzemeleri

- Elektrikli süpürge
- Ergonomik sap dahil bez tutucu
- Taşıma sepeti
- Sünger dahil kırmızı mikrofiber bez (tuvalet)
- Mavi mikrofiber bez (yüzeylerin ve mobilyaların tozunu alma)
- Sünger dahil sarı mikrofiber bez (lavabo ve fayanslar)
- Yeşil mikrofiber bez (ayna ve cam)
- Tüylü toz bezi
- Parlatma bezi
- Hijyenik temizleyici
- Yüzey temizleyici
- Cam için temizleyici

Temizlik maddesi

Temizlik maddesini ilgili alanın özelliklerine göre kullanın!

BASKI

Bockholdt GmbH & Co. KG

Gutenbergstraße 8-12

23566 Lübeck

T. 0451 6000 60

F. 0451 6000 699

Handelsregister Lübeck, HRA 881

USt-IdNr.: DE 135 081 001

Komplementär: Bockholdt Verwaltungs GmbH

Geschäftsführung: Heinrich Beckmann, Sten-Arne Saß

FOTOĞRAFA KATKI VERENLER

Bu raporda Bockholdt GmbH & Co. KG görsellerinin yanı sıra Numatic GmbH, DSR Hotel Holding GmbH, Adobe express ve The Noun Project (Lil Squid, Vectorify, Abdo, Megan Crown, ayu, Neil, David Khai, Adrien Coquet, Alexander Skowalsky) kullanılmış.