

# Kat Hizmetleri Departmanında Hijyenin Önemi

Dr. Meryem Akoğlan Kozak  
Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu

## ÖZET

*Otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı tarafından karşılanan temizlik işlevinin aynı zamanda, hijyen koşullarına uygun olarak yerine getirilmesine de özen göstermek gerekmektedir. Hijyen, yapılan işin sağlık koşullarına uygunluğunu ifade eder. Kat hizmetleri departmanında hijyen konusu, üç başlık altında toplanabilir. Bunlar, kişisel hijyen, su hijyeni ve konaklama üniteleri hijyenidir. Kişisel hijyen, personelin sağlık kurallarına uymasını, su hijyeni, temizlik amacıyla kullanılan suyun sağlık koşullarına uygunluğunu ve konaklama üniteleri hijyeni ise, odalar ve genel alanlardaki temizlik ve düzenlemelerde müşteri sağlığına dikkat edilmesini sağlar. Bu üç alanda sağlanan hijyen, kat hizmetleri departmanında üretilen hizmetin sağlık ve temizlik koşullarına uygun olarak yerine getirilmesine yardımcı olur. Bu makalede, hijyen konusu bu üç başlık altında detaylı olarak incelenmektedir.*

**Anahtar Sözcükler:** Konaklama işletmeleri, kat hizmetleri, hijyen

Otel işletmelerinde temizlik ve sağlık koşullarına uygun hizmet verilmesi gereken her alanda uyulması gereken hijyen kuralları, aynı zamanda temizlik malzemeleri üreten profesyonellerin de ilgi odağı olmuştur. Otel işletmelerinde başta kat hizmetleri departmanının işlevleri ile ilgili olan hijyen, yiyecek hazırlama ve sunma aşamalarında da önem verilmesi gereken konular arasında yer almaktadır. Günümüzde, ağırlama sektöründe hizmet veren otel işletmelerinde tüm faaliyet alanlarında hijyen kurallarına uygunluk önem taşımaktadır. Hijyen konusunda farklı gruplandırmalar yapılabilir. Ancak, burada konu gereği kat hizmetleri (housekeeping) departmanının işlevine uygun bir gruplandırma yapılmış ve konu bu gruplandırma temelinde açıklanmıştır. Kat hizmetleri departmanında hijyen üç grup başlık altında incelenebilir:

1. Kişisel hijyen
2. Su hijyeni
3. Müşteri ve personel kullanım alanları hijyeni

## KİŞİSEL HİJYEN

Emek-yoğun olması, üretim ve tüketimin ile aynı mekanda ve zamanda gerçekleşmesi gibi ayırıcı özellikleri bulunan otelcilik sektöründe özetle insan ilişkileri yoğundur. Bunun

sonucu olarak da, personel arası ve müşteri-personel ilişkilerinde bir yoğunluk ve etkileşim söz konusu olmaktadır. Bu etkileşim kişisel davranışlarda olduğu kadar sağlık ve hijyen konusunda da kendini göstermektedir. Özellikle, otel işletmelerinin çok sayıda konukların beslenme ve barınma ihtiyaçlarını karşılanması, havuz, Türk hamamı, sauna, eğlence merkezi gibi birçok bölümünün ortak hizmet alanı olarak kullanılması gerek personel açısından gerekse müşteri açısından kişisel hijyenin önemini artırmaktadır. Her kişinin kendi sağlığı ve çevresindeki insanların sağlığı için belli sanitasyon kurallarına uymasının gerekmektedir. Bu konunun sağlıklı yaşam bilinci olarak başlangıçtan itibaren aile, çeşitli eğitim kurumları ve medya araçları tarafından bireylere aşılması gerekmektedir.

Hijyen konusundaki bu toplumsal bilinç yanında bireylerinde toplumsal yaşamın bir gereği olarak kişisel hijyen konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Bütün bunların ötesinde yukarıda açıklanan sektörel özellikler nedeniyle de çalışanlardan kişisel hijyen konusunda daha hasas olmaları beklenmektedir. Çünkü, kişisel sağlık yönüyle uyulması gereken bu konu tıpkı sağlık sektöründe olduğu gibi, bu sektörde de bir hizmet kalitesi olarak düşünülmektedir. Konunun eğitim yönünün farkına varan günümüz otel işletmeleri personel eğitim programlarına hijyen ko-

nusunu da eklemektedirler. Hijyen konusunda personelin bilgilendirilmesi gereken konu başlıkları ve konu ile ilgili açıklamalar aşağıda yer almaktadır.

### Kişisel temizlik

Ellerin Temizliği; kişisel hijyen kurallarının başında el yıkama gelmektedir. Çünkü, eller her an kirli yüzeylerle etkileşim içinde olduğundan kirlilik oluşumuna ortam hazırlarlar. Bu nedenle ellerin temiz tutulması kişisel hijyen açısından büyük önem taşır. Eller;

- Tuvaletten sonra
- Kirli yüzeylere, çiğ ya da artık besinlere dokunduktan sonra
- Derinin kaşınması sonra
- Sigara içtikten sonra
- Ellerin saç, burun, ağız vb. yerlere değmesinden sonra
- Kirli yüzeyler temizlendikten sonra mutlaka yıkanmalıdır.

**1. Hergün duş alma ve vücuttaki istenmeyen kokuların giderilmesi;** müşteri ile aynı alanda ve çoğu zaman da yakın mesafede çalışılması personelin sürekli temiz ve bakımlı olmasını gerektirmektedir.

**2. Diş bakımı ve tırnak bakımı;** otelcilik sektörü hizmetin müşteriye yüzyüze verilmesinin bir sonucu olarak nezaket kurallarına uymayı ve gülümsemeyi de zorunlu hale getirmiştir. Bu açıdan temiz ve bakımlı dişlere sahip olmak güzel bir görüntü için önemli bir koşuldur. Aynı şekilde, tırnakların da kısa kesilmiş ve temiz olması temizlik kuralları ve görüntü açısından son derece önemlidir.

**3. Saç ve sakal bakımı;** saçlar kısa kesilmiş ve terli topraklanmış olmalıdır. Bayan personelin de çok çarpıcı saç modellerinden kaçınması gerekmektedir. Ön planda çalışan personelin de bir otelcilik kuralı olarak bıyık ve sakal bırakmamaya özen göstermesi gerekmektedir.

**4. Makyaj;** Bayan personelin hafif makyajlı olması ve süs eşyası olarak da alyans ve küpe takma dışındaki ziynet eşyasının çalışma sırasında kullanılmaması gerekmektedir.

### Giyim

Otel işletmelerinde çalışan personelin, çalışma saatleri içerisinde bölümlerin amaçlarına göre belirlenmiş üniformaları giymeleri gerekmektedir. Departman müdürleri dışındaki hemen hemen her çalışan için gerekli olan bu giysiler; disiplinli, düzenli bir görüntü vermesi yanında personelin rahat çalışması için de gereklidir. Kullanılan üniformaları da hijyen kurallarına uygun olması için temiz ve ütülü olması gerekmektedir. Ayrıca, üniforma kumaşının seçimi de hijyen faktörü olarak dikkate alınması gereken

konular arasında yer almaktadır. Bunun nedenleri şöyle açıklanabilir:

Kişinin sağlıklı olabilmesi, vücut hücrelerinin ve dokularının vazifelerini normal yapabilmesi ile mümkün olur. Bunun için de vücudun belli bir optimum ısı derecesinde ısınmış olması gerekir. Bu sıcaklığı temin edebilmesi için organizma büyük enerji harcar. Çünkü, vücutta yanan besin maddelerinden oluşan enerjinin oluşturduğu enerjiyi harcamak ve vücut ısısını dengelemek zor bir iştir. Kişi, oluşan bu enerjinin 1/3 ve 1/5 'i iş enerjisi olarak harcar. Geri kalan kısmı enerji olarak depolanır. Bu sıcaklıkla organizma kendisine en uygun gelen normal ısıyı yaşadığı ortam şartlarına göre ayarlamak zorundadır. Yani sıcak ortamda ısı fazlasını atmak, soğuk ortamda ise korumak zorundadır. Vücuttaki bu fazla ısı; yenilen besinlerin ısıtılmasıyla, solunan havanın ısıtılmasıyla, buharlaşmayı ve terlemeyle, radyasyon, konveksiyon, ve kondensasyonla kaybedilir.

Ancak, vücudun ısı kaybı; çalışma ya da istirahat durumuna, bulunulan yerin havasına, içindeki eşyanın, duvarların ısısına göre ve giyilen kumaş türüne bağlı olarak artar veya azalır. Görüldüğü gibi vücut ısısının dengede kalmasında çevresel koşullar kadar giyilen kıyafetin menşei de önemlidir. Bu faktör gözönünde tutularak yaz aylarında seçilecek olan kıyafetlerin teri emen, buharlaşmayı sağlayan vücuttaki ısı kaybına yardımcı olan keten veya pamuklu kumaşların kullanılması gerekir. Aynı şekilde, sıcak havayı ve ısı kaybının önleyen yünlü kumaşlarda soğuk aylarda giyilecek üniforma vb. giysilerin seçiminde kullanılmalıdır. Yıkma ve ütüleme kolaylığı nedeniyle sentetik kumaşlarında sık sık giysi amaçlı kullanıldıkları görülmektedir.

Herhangi bir giysinin hijyen özelliğinin olması için, kumaşın;

- İyi polimerize edilmiş olması
- Toksik dolgu ve ilave maddeler içermemesi
- Isı ile toksik buharlar oluşturmaması
- Termo-konservatör olması ( ısıyı tutma veya iletmesi) ve dokunma tarzına,
- Islanma ve kuruma ( hidrof il veya hidrof ob) kolaylığı
- Kumaş ipliklerinin kalınlığı, saf veya karışık iplikten dokunmuş olması
- Rengi ( sıcak ortamlarda açık renkli giysiler termik ışınları yansıtırlar ve serin tutarlar )
- Kolalı (apretaj) olması
- Empermeabilize ( kumaşların asetat daliminyum gibi bazı maddelerle işleme tabi tutularak su çekme ve ıslanma özelliklerin önlenmesi) olması gerekir.

Bu açıklamalardan sonra, otel işletmelerinde çalışan kişinin çalıştığı bölümün de yaptığı işin dikkate alınması kadar, kumaş özelliklerinin de göz önünde tutulması ve bu faktörlerin birlikte ele alınması sonucunda ancak, rahat ve hijyenik bir giysi seçimi sağlanacağı söylenebilir.

### Ayakkabılar

Ayakkabılar ayak sağlığının korunması açısından önem verilmesi gereken giyim aracıdır. Bilindiği üzere ayakların mekanik yapısı ve fonksiyonu bakımından özel bakıma ihtiyacı vardır. Vücudun bütün ağırlığını taşımak, vücuda yer değiştirmek farklı durum ve yüzeylere uymak zorunda kalan ayakların görevi günlük yaşamda oldukça önemlidir. Özellikle, turizm sektörünün dinamikliği ve ayakta çalışılan iş yoğunluğu gözönüne alındığında ayak hijyeninin önemi daha da artmaktadır. Eğer, ayakları koruyan ayakkabılar yanlış ve hatalı seçilirse ve ayaklara gereken özen gösterilmese zaman içinde çeşitli bel ağrılarına, sıızılara, nasır oluşumuna, tırnak batmasına, parmakların birbirleri üzerine binmesine, kemik çıkıntularına, yürüyüş bozukluklarına ve tedirginlik hissine neden olur.

Bu nedenle ayakkabı seçerken ;

- Ayakkabı, yürüme ve durma halinde ayağın tabii şekline tamamen uymalı hiç bir yerinde ayağı sıkmamalı ve bol da olmamalıdır.
- Ayakkabıların yapıldığı madde, dayanıklı esnek, hafif ve yumuşak olmalıdır.
- Ayakkabının taban kısmı yerin pürüzlerini, sertliğini duyurmaya cak kalınlıkta 10-12 mm. olmalıdır. Su çekmemeli ve kışın soğuğu geçirmemelidir.
- Ayakkabının burnu parmaklara dayanmamalı, başparmak ile burun arasında 1-1.5 cm mesafe bulunmalıdır.
- Ökçe yüksekliği, ayakkabının taban kalınlığının 2-4 katı yüksekliğini geçmemelidir. Ökçe yüksekliğinin bu ölçüleri geçmesi parmakların üstüste binmelerine neden olur.

Ayakkabıda aranan hijyen koşulları ise şöyle sıralanabilir:

- Ayakkabı, ayağı dış etkenlerden, kaba sert temaslardan, travmalardan ıslanmaktan ve soğuktan koruyan aynı zamanda ayağın yürüyüş fizyolojisine yardım eden yükseklikte olmalıdır.
- Ayakkabının yüzü gazları geçirgen fakat suyu geçirmeyen malzemeden yapılmalı ve ayak parmaklarına hareket kolaylığı verecek, kan dolaşımını güçlendirmeyecek şekilde yumuşak ve kubbeli olmalıdır. Bu yapı ayakkabıdan kaynaklanan ayak kokusunu da önlemeye yardımcı olacaktır. Ayrıca , ayakkabı derisinin korunması için sık sık boyanmalıdır.

### SU HİJYENİ

Su, yaşam için hava kadar gerekli bir maddedir. İnsan organizmasının büyük bir kısmını su teşkil eder. Yetişkin bir insan vücudunun % 67'si sudan ibarettir. İnsan yaşlandıkça vücudun içerdiği su miktarı azalır. Örneğin bebeklerin vücutlarının % 70'den fazlası su içerirken yaşlılarda bu oran % 60'a iner. Metabolizma için gerekli maddelerin emilmesinde, hücrelere ve dokulara taşınmasında, metabolizma artıklarının taşınmasında ve atılmasında suya ihtiyaç vardır. Hücrelerin hayati faaliyetlerin yürütülmesinde esas teşkil eder. Görülüyor ki, organizma hayati olaylar ancak su ile mümkündür . Vücut günde normal şartlar altında deri yoluyla, solunumla, feçesteyle toplam 2.5 litre su kaybeder. Buna karşılık vücut, su ihtiyacını dışardan aldığı (eksojen) içecek ve yiyeceklerle ve vücutta kimyasal olaylar sonucu meydana gelen (endojen) su ile karşılar. İnsan vücudunun günlük su ihtiyacı 19-20C derecelik bir sıcaklıkta 2.7 litre olarak hesaplanmaktadır . Bu ihtiyaç insanın yaşadığı ortam koşullarına göre değişir. Burada esas olan vücutun kaybettiği kadar suyun alınmasıdır. Vücutta bağ dokusu ve kaslar en çok su kaybeden dokulardır. Vücuttaki suyun %10'u kaybolunca tehlike belirtileri ortaya çıkar, % 20'si kaybolunca hayat devam edemez.

İnsanın suya olan ihtiyacı vücudun yalnız fizyolojik fonksiyonlarını yerine getirmesi için gerekli olan miktarlardan ibaret değildir. Herşeyden önce, kişisel temizlik, çevre temizliği, çeşitli besin ve kullanılan malzemelerin temizliği için de suya ihtiyaç vardır. Bütün bu husular dikkate alınarak toplu yaşanan yerlerde günlük su ihtiyacı 150 litre den aşağı düşmemek üzere hesaplanmalıdır. Otel işletmeleri açısından da suyun hayatı önemi yadsınamaz. Çünkü , kişilerin içme suyu ihtiyacı lannın karşılanması yanında çeşitli hizmetlerin gerçekleştirilmesinde temiz suya ya da kaliteli suya ihtiyaç vardır.

Gerek otel işletmeleri hizmet kalitesi açısından gerekse günlük yaşam için bu kadar gerekli ve önemli olan su, bazan da bozuk nitelikleri ile insan sağlığı için zararlı olabilmektedir. Bu tür zararların önlenmesi ise, su hijyenini gündeme getirmektedir. Su hijyeni; içmede ve diğer işlerde kullanılacak suyun (alimantasyon suyunun) niteliklerini araştırarak sağlık koşullarına uygun olmasını amaçlamaktadır. Suyun hangi koşullarda sağlık için tehlikeli ve uygun olmadığına ilişkin açıklamara aşağıda yer verilmektedir.

### Kirli sular

Suyun çeşitli enfeksiyonlara neden olan ajanları (tifo, dizanteri, kolera vb. hasatalık mikropları) veya çeşitli zehirli maddeleri içermesi (kurşun,arsenik tuzları, deterjanlar, radyoaktif maddeler vb.) durumunda ortaya çıkar.

### Özellikleri bozuk sular

Bu gruptaki sular, içmeyi ve kullanmayı engelleyen, zorlaşuran kokulu ve renkli sular, insan sağlığı için gerekli

maddeleri yeterli miktarlarda taşımayan ( iyot, kalsiyum, sodyum klorür vb.) ya da sağlık için gerekli olan bu maddeleri lüzumundan fazla miktarda taşıyan sular ve sağlık için istenmeyen maddeleri içeren (nitrit, nitrat, demir, mangan, bakır, çinko, azot, çinko vb.) suları kapsamaktadır.

**1. Su hijyeninin temel amacı,** bu tür insan sağlığı açısından zararlı olan suların alimantasyona verilmesini önlemektir. Bu amaçla öncelikle doğadaki temiz suların ya da kirli suların temizlenerek, bozuk niteliklerini giderilerek alimantasyona verilmesi şeklinde doğal koşullara bağlı olarak değişen farklı uygulamalara gidilmektedir. Kullanılacak olan suyun hijyen koşullarına uygun olup olmadığı suyun fiziksel ve kimyasal ve mikrobiyolojik analize tabi tutulması ile belirlenir. Bu analizler sonucunda:

**2. Fiziksel yönden bozuk olan yani bulanık, kokulu, renkli ve asiditesi (4-9 PH 'dan düşük ) sular kirli olarak kabul edilir.**

**3. Kimyasal yönden yapılan analizlerde sağlık için gerekli maddeleri içerip içermediği veya bunların yeterli konsantrasyonuna sahip olup olmadığı test edilir.** Bu analizlerle özellikle sudaki nitrit, nitrat, amonyak , demir, bakır, arsenik, kurşun ve sodyum klorür tuzlarının miktarı belirlenir (Sodyum klorür 1 lt. 40-50mg. olması istenir. Aksi takdirde içimi güç olur ve susuzluğu gidermez) Yine, bu aşamada suyun sertlik derecesine yönelik belirlemler de yapılır. Çünkü, sert sular fazla sabun sarfettirmeleri, derinin yumuşaklığı için uygun olmamaları, pişirme işlemini geciktirmeleri ve sağlığa zararlı olmaları nedeniyle arzu edilmezler. Suya sertlik derecesini veren su içindeki erimiş haldeki kalsiyum ve mağnezyum bikarbonatlar ve sülfatlardır. Ancak, kalsiyum ve mağnezyum klorürler ile nitratlar da suya sertlik vermede az da olsa rol oynarlar.

**Suların mikrobiyolojik yönden analizi;** yakın zamana kadar suyun alimantasyona uygun olup olmadığına ve temizliğine karar verebilmek için fiziksel ve kimyasal analizi yeterli görülmekteydi. Günümüzde mikrobiyoloji bilimi ve araştırmalarının ilerlemesiyle yalnız fiziksel ve kimyasal analizlerin yeterli olmadığı, suyun bazı bulaşıcı hastalıkların taşınmasında ve bazı enfeksiyonlara sebep olduğu anlaşıldı. Bu nedenle suyun temizliği üzerinde kesin karar verebilmek için bakteriyolojik analizin yapılmasının mutlaka gerekli olduğu gerçeği ortaya çıktı. Normalde doğadaki suların hepsi bakteri içerir. Ancak, suların içerdiği bakteri cinsini, türünü, miktarını ve patojen olup olmadığını bilinmesi su hijyeni açısından önemlidir.

Çünkü, sudaki zararlı patojen mikroorganizmalar tifo kolera, dizanteri gibi salgın hastalıklara neden olmaktadır. Bunun için kullanılacak suların bakteri testine tabii tutulması gerekmektedir. Doğada bulunan ve hiç temizleme ve dezenfeksiyon işlemi uygulanmamış olan, fiziksel ve kimyasal analizlerine göre kullanılmalarını engelleyecek herhangi bir bozukluk göstermeyen suların 100 ml.sinde 2 adet koli bulunması su hakkında mikroplu izlenimi

**Tablo 1. Sağlık İçin Zararlı Olan Bazı Maddelerin Sularda Bulunmasına Müsaade Edilebilen Maksimum Değerler**

Demir	0.3 ppm
Kurşun	0.1 ppm
Arsenik	0.005 ppm
Bakır	3 ppm
Çinko	15 ppm
Mağnezyum	125 ppm
Klorürler	250 ppm
Sülfatlar	250 ppm
Flour	1 ppm

**KAYNAK:** Sevim Yumuturuğ ,Halk Sağlığı, Ankara Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi Yayını No:64, 1988.

uyandırmaz. Ancak, temizleme ve dezenfeksiyon işlemi uygulanmış sular da 100 ml.'de 1 koli bile suyun kirli olduğu anlamına gelir. Çünkü, bu durum suyun iyi temizlenemediği ve dezenfeksiyon işleminin tam işlemediğini gösterir.

Suların kullanılabilir hale getirilmesi sırasında çeşitli temizleme işlemleri yapılır ve bu süreçlerde farklı bazı maddeler kullanılır. Örneğin, suyun bulanıklığını gidermek için alüminyum sülfat (şap) veya demir klorür kullanılır. Suyun kokusunun giderilmesi için su fısıkye tarzında fıskırtılır ya da çağlayan gibi yüksekten düşürülerek gazları uçurulur. Suyun dezenfeksiyonu için, ısıtma veya klorlama yöntemlerinden biri kullanılabilir. (1 lt suya 5-10 mg klor ve daha sonra hiposülfid ile nötralize etme ve kokuyu giderme işlemi birlikte).

Böylece suların otel işletmelerinde içme ve diğer alanlarda (yemek pişirme, temizlik, çamaşır yıkama, sulama vb.) için kullanılabilmesi için; kokularının giderilmesi, sertliğinin düşürülmesi, yıpratıcılığının azaltılması, kimyasal zararlılardan ve bakterilerden arındırılması gerekmektedir.

### **Yüzme Havuzu Suları**

Otel işletmelerinde su hijyeni açısından önemli olan bir başka kullanım alanı ise, yüzme havuzlarıdır. Yüzme havuzları suyu ile her ne kadar şahıstan şalışta hastalık geçtiği isbat edilmemiş ise de sağlık otoriteleri ve halk arasında böyle bir inanış bulunmaktadır. Bu nedenle, halk sağlığı bakımından yüzme havuzları suyu da bazı önemli sağlık kurallarına bağlanmıştır. Özellikle kulak iltihabı, deri hastalıkları, barsak enfeksiyonları ve kadınlarda bazı genital hastalıkların yüzme havuzu suyundan geçtiğine dair az sayıda bazı bulgular olduğuna dikkat çekilmektedir . Ancak, ayak parmaklarındaki mantar türü hastalıkların yüzme havuzu sularıyla bulaşığı hakkında kesin bulgular bulunmaktadır.

Bu tür sağlık sorunları yaratması nedeniyle havuz sularının da hijyen koşullarına uygun olmasını gerektir-

mektedir. Bu amaçla, havuz suyu dezenfekte edilmeli, hasta kimselerin suyu kirletmemesine dikkat edilmesi, hatta sağlıklı kişilerin bile suya girmeden önce havuz dışında ayrı bir yerde duşa almaları sağlanmalıdır.

Havuz suyu özel olarak dezenfekte ediliyorsa ve dezenfeksiyon için saf klor kullanılıyorsa suyun dezenfeksiyon işleminden sonra 0.4-0.7 ppm az olmamak üzere artık klor ihtiva etmesine, eğer kloramin kullanılıyorsa suyun dezenfeksiyon işleminden sonra 0.5-0.7 ppm den aşağı düşmemek kloramin ihtiva etmesine dikkat edilmelidir. Fakat yüzme havuzlarındaki suyun ölçüsüz olarak fazla klor ilavesinden kaçınılmalıdır. Çünkü, klorun fazlası gözleri ve burun mukozasını yakar. Havuzun suyu temizlenerek devrettiriliyorsa (bu halde %10 arasında taze su ile karıştırılmalıdır) temizlemek üzere havuzdan alınan suyun içerisindeki partikül ve saç döküntülerinin çöktürülmesi için suyun şap ile işlem görmesi ve süzülmesi gerekir. Havuzun köşelerinde, kenarların da yosun ve alglerin üremesini önlemek için havuz suyuna bakır sülfat ilavesi de ihmal edilmemelidir.

## MÜŞTERİ VE PERSONEL KULLANIM ALANLARI HİJYENİ

Otel işletmeleri hizmet alanları içinde yer alan odalar, es-toran, mutfak, çamaşırhane, çeşitli amaçlarla düzenlenen salonların ve personel kullanım alanlarının düzenlenmesi sırasın da da hijyen kurallarının gözönüne alınması gerekir. Çünkü, bu alanlarda dikkat edilecek bu düzenlemeler alanın daha kolay temizlenmesine, kullanım kolaylığı sağlanmasına, müşteri ve personel tatmininin artmasına ve sağlık koşullarının uygulanmasına yardımcı olacaktır. Bu amaçla, yapılacak düzenlemelerde şu konulara dikkat edilmelidir:

### Aydınlatma

Kullanım alanlarında aranılan sağlık koşullarından en önemlisi yeteri kadar ışık alması ve aydınlatılmasıdır. Bu nedenle faaliyet alanlarının öncelikle gün ışığından faydalanması gerekir. Çünkü, güneş ışınları mikroorganizmaların yok olmasına yardım eder, ısıtma işlemini kolaylaştırır, doğal aydınlatmayı sağlar. Ancak bu sağla namı yorsa diğer aydınlatma yolları kullanılmalıdır. Yapay ışıkla aydınlatma yapılacağı zaman da sağlık koşullarına uygunluk göz ardı edilmemelidir. Bunun için, aydınlatma yapılan işin veya kullanılan alanın tamamının yorgunluk duyulmadan görülmesini sağlamalı, gözü kamaştırmamalı, ortamın havasını bozmamalı, keskin gölgeler yapmamalı, ortamın ısını artırmmalı, yangın ve patlama tehlikesi taşıma malıdır. Kötü aydınlatma gözün fonksiyonları üzerinde olumsuz etkiler yaptığı gibi yapılan işi zorlaştırır, işteki kayıpları ve iş kazalarını artırıcı yönde etkiler yapmaktadır. Bu yönüyle aydınlatma hijyenle ya kından ilgilidir. Hijyen koşullarına uygun bir aydınlatma için,

- Lambaların göze parlaklık veren direk ışık kısımları mutlaka kamufle edilmelidir.

- Işık kaynağının yerleştirilmesi gereken yer iyi seçilmelidir.
- Yapay aydınlatmada mümkünse yarı indirek aydınlatma kullanılmalıdır. Bu şekilde ışık kaynağından çıkan ışınların % 40'ı doğrudan yere gelirken, %60'ı tavadan duvarlara yansırarak parlaklığını yitirerek yüzeyleri aydınlatır. Bu aydınlatma türü yumuşak ve gölgesizdir.
- İndirek aydınlatmada ışıkların % 90'ı tavadan yansır, %10'u ise, direk olarak aydınlatma sağladığından güneş ışığı gibi homojen bir aydınlatma sağlar. Ancak bu sistem ekonomik değildir.
- Özellikle çalışma alanlarında beyaz ışık vermesi ve yeterli aydınlatma sağlaması nedeniyle Floresan lambalar kullanılmalıdır. Ancak bu lambaların tavana yakın olması ve titreme yapmaması gerekir.

### Isıtma

Otellerde genellikle merkezi ısıtma sistemleri kullanılmaktadır. Bu ısıtma türü homojen bir ısı vermesi, ısı merkezinin oda dışında olması, kullanılan alanın ve atmosferi fazla kirletmemesi gibi üstünlüklere sahiptir. Merkezi ısıtmada ortamın havasının kuruması sözkonusudur. Bunu önlemek için radyatörler üzerine nem yapmak üzere içinde su bulunan estetik kaplar konulabilir. Merkezi sistemde alanın ısıtılması sözkonusu olduğu gibi sıcak havalarda radyatörlerin içinden soğuk hava geçirilerek ortamın serinleştirilmesi de mümkün olmaktadır.

### Havalandırma

Otellerde kapalı alanların fazla olması hijyen açısından bu konuyu da gündeme getirmektedir. Havalandırmada esas olan kişinin ne kadar hava hacmine ihtiyacı olduğunun bilinmesidir. Bu sorunun cevabını vermek üzere indikatör olarak karbondioksit kabul edilmiştir. Normalde havada % 0.03 oranında bulunan karbondioksit % 0.06 oranına geçtiğinde kullanılan hava kirlenmiş olur. Ortamın havalandırmasında yapılacak olan hesaplamalarda bu iki rakames alınır. Bir yerin havasının kirlenmesi o ortamda bulunan kişilerin sayısının, yaptıkları işin niteliğinin ve ortamda kalma süresinin büyük etkisi vardır. Buna göre otellerde resto ran, mutfak, çamaşırhane ve diskoların daha fazla havalandırılması gerekmektedir. Günümüzde, koşullara göre doğal havalandırma (pencere açma) ya da yapay havalandırma (air condition) sistemleri kullanılabilir mektedir. Ancak, büyük otellerde genellikle, air condition sistemi ile havalandırma kabul görmektedir. Bu sistem aynı zamanda, pencere açma ya gerek bırakmaması nedeniyle, gürültü, toz, sinek, gaz vb. kirliliklerin içeri girmesini de önlemektedir.

## Kullanılan Malzemeler

Otel işletmelerinde hijyen açısından göz önünde bulundurulacak bir diğer konu da kullanım alanlarının tefrişinde kullanılan çeşitli malzemelerdir. Otel işletmelerini farklı sürelerle birçok kişinin ağırlandığı tesislerdir. Bu nedenle sürekli bir müşteri sirkülasyonu vardır ve hizmetlerin de sürekli bir şekilde karşılanması gerekir. Bu nedenle seçilen malzemelerin en kısa sürede temizlenen fazla kir ve toz tutmayan türden olması yanında müşteri sağlığını da koruyacak türden olmasına dikkat edilmelidir. Bu amaçla otel işletmelerinde kullanılan bazı malzeme seçiminde şu konulara dikkat edilmesi gerekir:

- Banyo zemin ve duvarları fayans türü malzeme ile, diğer alanlarda kullanım amaçlarına göre kolay temizlenebilen boya ya da malzeme ile kaplanmalıdır
- Banyo ve tuvaletlerde kullanılacak donanım malzemeleri kolay dezenfekte edilmeleri ve temizlenmeleri nedeniyle seramik ve mermer aksamdan seçilmelidir
- Yataklar ortopedik yaylı türden seçilmeli ve karyolalarda fazla mobilya (özellikle oymalı ve süslü) yüzey kullanılmamasına ve çekilme kolaylığına sahip olmasına özen gösterilmelidir. İkiz yataklarda olduğu gibi
- Odada kullanılan tüm bardaklar bulaşıkhanede yıkanmalıdır
- Kullanılan çöp sepetleri kolay temizlenebilen sert plastikten yapılmış olmalı ya da içlerine mutlaka poşet konulmalıdır
- Yıkamaya dayanıklılıkları nedeniyle yatak çarşaf, yastık kılıflarının ve banyo takımlarının pamuk elyaflı kumaşlardan; kaynatma ve ağartma kolaylığı nedeniyle beyaz renkten seçilmelidir
- Müşteri trafiğinin yoğun olduğu alanların kolay temizlenebilmesi için yer döşeme malzemesi olarak mermer kullanılmalı. Taş zeminin oluşturacağı gürültü parça halılarla önlenmelidir
- Odalarda duvardan duvara halı sistemi tercih edilmeli, burada kullanılacak halıların kolay temizlenmesi için en az % 50 yün ya da % 50 viskoz olmasına dikkat edilmelidir
- Temizlik amacıyla kullanılan toz bezlerinin farklı alanlarda farklı renklerde kullanılmasına dikkat edilmeli, tuvalet fırçaları sadece tuvalet ve bide de kullanılmalıdır
- Kullanılan mobilya aksamı sade ve kolay temizlenebilir türden seçilmelidir
- Kullanılan genel temizlik maddelerinin dezenfektan içermesine dikkat edilmelidir

## SONUÇ

Bu makalede, otel işletmelerinde hizmet kalitesi açısından önemli bir faktör olan hijyen konusu farklı bir çerçevede incelenmiştir. Otel işletmelerinde hijyen, kalite konusunda olduğu kadar, müşteri beklentisi, personel sağlığı ve verimliliği açısından da önem arz etmektedir. Bu nedenle, hijyen konusu hem müşteri hem de personel açısından ele alınmalıdır. Bu amaçla, hijyen sadece sağlık kurallarına uygun bir temizlik anlayışı olarak değil aynı zamanda, personelin giyimi, kullanım alanının rahatlığı, su, aydınlatma ve malzeme seçimi konularında da gözönüne alınması gereken bir konu olmalıdır.

## KAYNAKÇA

- AKOĞLAN, Meryem (1996). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- ALPASOYLU, M. (1971). *Suyun Dezenfeksiyonu ve Memleketimizde Uygulanması*. Ankara: İller Bankası.
- CICHY, Ronald F. (1984). *Sanitation Management*. Michigan: The Educational Institute of AHMA.
- CURRIE, A..C (1978). *Hygiene*. Edinburg: Livingstone Ltd.
- DASCHLER, J. ve Ninemeier, J.D. (1984) *Supervision in the Hospitality Industry*. Michigan: The Educational Institute of AH&MA.
- HACIOĞLU, Bike (1996). Profesyonel Mutfaklarda Hijyen Sorunları. *Gastronomi Dergisi*: Mayıs 1996.
- HOBBS, C., Roberts, D. (1989). *Food Poisoning + Food Hygien*. London: Malbowne.
- KAPPA, M., Mltshcke, A (1990). *Managing Housekeeping Operations*. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- MIZRAKLI, Murat (1996). Yatak Seçerken Nelere Dikkat Etmeliyiz. *Housekeeping Dergisi*: Haziran.
- TÜTÜNCÜ, Özkan (1997). Konaklama İşletmelerinde Aydınlatma ve İşgücü Verimliliğine Üzerine Etkisi. *Anatolia Dergisi*: 7 (3-4).
- YUMUTOĞLU, Sevim (1978). *Halk Sağlığı Ders Kitabı*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Yayını.
- YUMUTOĞLU, S. SUnur, T. (1980). *Hijyen Koruyucu Hekimlik*. Ankara: Ankara Üniversitesi Dil, Tarih ve Coğrafya Fakültesi.
- (1997). Yumuşak Zemin Kaplamalarının Rutin Temizliği. *Housekeeping Dergisi*: Mayıs.
- (1994). Makina Ekipmanlarının Mutfak Hijyenine Katkısı. *Gastronomi Dergisi*: Sayı 9.
- (1996). Polikarbonat Ürünler. *Turizm & Teknik Dergisi*: 2(7).