

OTEL İŞLETMELERİ TEMİZLİK HİZMETLERİNDE SÜREÇ YAKLAŞIMI: ÖNERİLEN BİR MODELE YÖNELİK YÖNETİCİ ALGILAMALARI

Doç. Dr. Meryem Akođlan KOZAK ve Arař. Gör. Çađıl Hale KAYAR
Anadolu Üniversitesi
Eskiřehir Meslek Yüksekokulu
E-mail: mkozak@anadolu.edu.tr

ÖZET

Bu çalışmada, otel işletmelerinde temizlik hizmetlerinin yürütülmesinde önerilen süreç odaklı bir modele ilişkin yönetici düşüncelerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma, Bursa, Ankara ve Eskiřehir’de faaliyet gösteren oteller kapsamında yürütülmüş olup, araştırmada gözlem ve görüşme yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, otel işletmelerinde temizlik hizmetlerinin, günümüzün esnek yönetim anlayışına uymayan dikey hiyerarşı yaklaşımıyla organize edildiği ve temizlik hizmetlerinin sunulmasında bu geleneksel yapının uygulandığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, yöneticilerin önerilen süreç modeline ilişkin düşüncelerinin olumlu ve süreç odaklı yapılanmayı destekler nitelikte olduğu yolunda bulgulara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, otel işletmelerinin temizlik hizmetlerinde yeniden yapılanmaya ihtiyaç olduğunu göstermektedir.

Anahtar kelimeler: Süreç yönetimi, temizlik, kat hizmetleri, yönetici algılamaları.

A PROCESSESUAL APPROACH TO CLEANING SERVICES IN HOTELS: HOTEL MANAGERS’ PERCEPTIONS TOWARDS A PROPOSED MODEL

ABSTRACT

This paper examines perceptions of hotel managers towards a proposed process-based model for cleaning services in hotels. The empirical data for the research was collected via observation and interviews from a sample of 15 hotels in Bursa, Ankara and Eskiřehir, Turkey. The findings suggest that cleaning services in hotels are organized according to the vertical hierarchy approach which conflicts with the flexible management view and traditional organisation models are used for cleaning services. However, according to the research findings, the participant hotel managers seemed to have supported the proposed process-based model. The research findings imply that restructuring efforts are necessary for cleaning services in hotels.

Key words: Process management, cleaning service, housekeeping, managers’ perceptions