

# OTELLERDE HOUSKEEPİNG DEPARTMANININ YERLEŞİMİNDE DİKKAT EDİLECEK KONULAR

**Meryem AKOĞLAN**

(Uzman)

Ç. Ü. İ.İ.B.F.

*Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu*

Otel işletmelerinde hizmet birim alanları işletmenin büyüklüğüne ve fonksiyonlarına göre farklı bölümler halinde düzenlenir. Otelin bu tür birim alanlarının planlanmasına ait kararların proje aşamasında verilmesi gerekir. Proje aşamasından sonra işletme aşamasında böyle bir düzenlemeye gitmek çeşitli maddi kayıplara neden olacaktır.

Bu nedenle işletmelerde birim alanlarının planlanması önemli bir konu olarak gündeme gelmektedir.

Otel işletmelerinde geniş bir çalışma alanına sahip bulunan houskeeping departmanının yerleşimi konusunda diğer birimler gibi önemli bir yere sahiptir. Yerleşim birimlerinin planlanması şu amaçlarla yapılmaktadır;

- İş akımını geliştirmek
- Çalışma alanının mevcut veya yeni yapılacak üniteye en verimli şekilde kullanımını sağlamak
- Personelin yeterli ve rahat çalışma ortamında bulunmasını sağlamak
- Materyali elverişli alana yerleştirmek
- Materyal ve personel arasındaki mesafeyi kırmak

Sıralanan amaçlarla gerçekleştirilen planlamada dikkat edilecek konuları şu şekilde sayabiliriz:

- Fonksiyonel ilişkilerin belirlenmesi
- İş akımının belirlenmesi
- İş hareketlerinin belirlenmesi
- Materyal ve donanımın kullanıma uygun

seçimi

Nitelikler yönetmenliğine uygunluk

Bu maddeleri sırasıyla bu departman bazında inceleyerek şu sonuçlara varabiliriz.

## FONKSİYONEL AÇIDAN

Houskeeping departmanının fonksiyonlar bakımından en çok ilişkide bulunduğu konular önbüro, çamaşırhane, mutfak, varsa room service, kat servisi, teknik servistir. Bu arada şunu da belirtmek gerekir; bu bölüm temizlik ve düzenlilik konusunda geniş görev alanına sahiptir. Oteldeki tüm ünitelerle (mutfak hariç) bu konuda ilişki içerisindedir. Ancak burada en çok sözkonusu olan beş ana birimden bahsedilecektir.

Kat hizmetleri ve önbüro arasındaki yakın ilişki nedeniyle bu bölümün planmasında bu yoğun işbirliği gözönüne alınmalıdır. Buradan bu iki departmanı birbirine yakın alanlara kurulması gerekir sonucu çıkartılmamalıdır. Ancak odaların satışı konusunda; check-out ve okey'lerin alınması, arızalı oda birimleri v.s. haberleşme olaylarının iyi kurulması gerekmektedir. Bu işlemler için vakumlu borular (evrak taşımakta), telefon evrak kullanımı ile birlikte, ışıklı panolar ve bilgisayarlar kullanılmaktadır. Küçük ve orta büyüklükteki otellerde basılı evrak ve telefonla bu tür haberleşmeler sağlanmakta, ayrıca bu amaçla ışıklı panolar kullanılmaktadır. Büyük otellerde bu tür ilişkilerin bilgisayarla yapılmakta olduğu gözlenmektedir. Dağınık binalardan oluşan otellerde her binada ayrı ayrı düşünülmesi de önbürodan katlara müşterinin ulaşmasındaki kolaylık açısından önemlidir.

Önbüro-Çamaşırhane; Bu iki birim arasındaki fonksiyonel ilişkilerinde yoğunluğu gözönüne alınarak, gerek müşteri kıyafetleri gerek otel çamaşırlarının en kısa mesafede çamaşırhaneye oradanda katlara dağıtılacağı gözönüne alınmalıdır. Bu amaçla katlardan çamaşırhaneye shoot veya çamaşırhaneye kadar inen personel asansörü düşünülmelidir.

Katlar-Mutfak; Otelde room service varsa sözkonusu ilişki ortaya çıkar. Bu amaçla kat ofisleri servis kolaylığı sağlayacak şekilde donatılabilir veya restoran ve katlar arasında tepsiler için kullanılan asansörler bulundurulur.

Kat ofisleri ve houskeeping; Houskeeping departman şefinin yeri, kat görevlilerinin çalışma alanları kat ofislerine yakın mesafelerde olmalıdır.

Katlar-teknik servis; Elektrik, su vb. tasarruf tedbirlerinin alınması, günlük tamirat gibi konularda bu iki

departman arasında yoğun ilişki kurulur. Bu olay basılı evrak ve telefonla yürütülmektedir.

#### İŞ AKIMININ BELİRLENMESİ

İş yerinin yerleşim planında iş akım şemalarının önemli bir yeri vardır. Bu nedenle bir işin hangi süreçlerden geçtikten sonra gerçekleşeceğini önceden belirlenmesi ona göre planlanması yapılmalıdır. Örneğin oda temizliği; yatakların yapılması, banyo temizliği, toz alma işlemi belli bir sıra dahilinde yapılırsa tozu alınan bir odanın tekrar tozlanması sorunu ortadan kalkacaktır. Çamaşırhane, önce gruplama, lekelerini ayırma çalkalama, yıkama, durulama, sıkma, kurutma, ütüleme, katlama olarak seyreden bir iş akımı vardır. Burada çalkalama işleminden önce çamaşırı direk sıcak su ile karşılaştırdığımızda bütün kir ve lekeler pişecek ve çok uygun bir temizleme süresi harcamamız gerekecektir.

İş akımı işin türüne göre düzhat, fonksiyonel olarak oluşturulabilir.

#### İŞ HAREKETLERİNİN ÖNEMİ

İş yerinde yerleşim planlanmasında iş hareket etüdlerinin planlayıcılar tarafından benimsenip uygulanması zorunludur. Tüm endüstrilerde işi basitleştirmede kullanılan Frank Gilberth 17 ana hareketinin sembol ve tanımları konaklama endüstrisindeki iş yerlerinde ve bölümlerinde kullanılmaktadır. Hareket etüdünün kullanılması hem işgücü hem de maliyet açısından büyük kazançlar sağlamaktadır. Örneğin bir otel odasının 2238 saniyede hazırlanmakta olduğu saptandıktan sonra bu işlerin analizi ile süre 1216 saniyeye düşürülebilmektedir.

#### MATERYAL VE DONANIMIN KULLANIMA UYGUN SEÇİMİ

Alet ve donanımın kullanıma uygun seçimi ve yerleşimi de bu alandaki planlama faaliyetinde önemli bir yere sahiptir. İşletmenin inşaatına başlanmadan önce odalarda kullanılacak sabit donanım ve portatif alet ve donanımın yerleri saptanmalıdır. Bu amaçla bu aşamada ilgili kişilerle işbirliği yapılması ileride ortaya çıkacak aksaklıkları önleyecektir. Burada otelin birimleri hakkında bilgi sahibi mimar ve desinatörlerin fikirlerine önem vermek gerekecektir.

Bu çalışmada konumuz houskeeping olduğuna göre, bu bölümdeki donanım ve materyalin uygun seçimi ve yerleşimi sözkonusudur. Örneğin, merkezi soğutma sistemi veya tek soğutma (klima) kullanılacaktır. Oda döşemesi marley, kalebodur, mermer, halı mı yapılacaktır? Su borularının arızası halinde odalara zarar vermeden tamirati mümkün olacak mıdır? Otelde kullanılan suyun sertliği ve verbolit sistem kullanılacak mıdır? Bütün sorulara otelimizin kapasitesi ve kalitesine göre cevap aramamız gerekecektir. Çok sıcak

yörelere marley zeminin gevşeme tehlikesi, mermer ve kalebodurun gürültüsü, suyun çok kireçli olması halinde boruların kireçlenmesi, çeşitli aksamalarda kireç lekeli bırakması, çamaşırın sertleşip çabuk yırtılmaları vb. etkilerinin gözönüne alınarak uygun bir seçimin proje aşamasında dikkate alınması gerekecektir. Odalarda kullanılan diğer malzemelerin seçiminde de bu konulara dikkat edilmesi gerekmektedir. Çarşaf ebatlarının yatak genişliği, yatak yüksekliği, katlama payı göz önüne alınarak hesaplanması, otellerde kullanılan zarf usulü yatak yapımını kolaylaştıracak, karyolaların yanlış seçimi (yatak konulan kısmın derinliği, ayakbaşıdaki korkuluklar, başucunda tekerlek olmaması gibi), yatak başlarına konulan okuma amaçlı abajurların tepeli kısımlarının açık olması, çamaşırhanede kullanılan silindir ütü rulosunun 1.75 mt. den kısa düşünülmesi, temizlikçi arabasının kullanılmayışı bu konuda verilecek örnekler arasındadır.

#### NİTELİKLER YÖNETMELİĞİNE UYGUNLUK

Otel odalarının planlanmasıyla ilgili olarak nitelikler yönetmeliği de şu esasları getirmiştir:

● Otel odaları merkezi sistemle ısıtılır (ısıtma tesisatı gerektirmeyen yazlık işletmeler geçici ve kısmi ihtiyaçlar için elektrikli ısıtmadan yararlanabilirler.) (madde 38).

● Duş, banyo ve WC'lerde yeterli doğal veya merkezi havalandırma sağlanmalıdır (madde 37).

● Kat yüksekliği 2.60'dan, asma katlar 2.20'den umumi odalar 3 mt. den az olamaz. Merdivenlerde ve koridorlarda genişlik 90 cm.den az olamaz (madde 33).

● Müşterilerin kullandıkları lavabolar 40x50 cm boyutlarındadır (madde 45).

● Yatak odaları tek veya iki kişilik düzenlenir. Müşterinin talebi halinde ilave yatak kurulabilir. 6 m<sup>2</sup>. den küçük odalara yatak konmaz (madde 62).

Oda hacimlerinin belirlenmesinde Nitelikler Yönetmeliği'nde belirtilen asgari ölçü uygulamalarda otel kapasitesine göre ve odanın kullanım amacına göre farklılıklar göstermektedir. Örneğin, otelde ek hizmetler fazla ve otel kapasitesi yüksekse oda hacminin küçük tutulduğu, tersi durumlarda ise, oda hacminin daha geniş kapsamlı tutulduğuna rastlanmaktadır.

Odalardaki yatak çeşidinin belirlenmesinde ise oda büyüklüğü, müşteri grubunun özelliği etkili olmaktadır. Gruplarda twin-bed yataklar etkili olurken iş adamlarının french-bed yatak tercihleri, çocuklu ailelerin ve bu ailelerin uzun süre kaldıkları otellerde ilave yataklı odalar ve connection odaların çok satıldığına rastlanmaktadır.