

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, tesislerimizde misafirlerimize temiz, hijyenik, tertipli ve konforlu bir konaklama deneyimi yaşatmaktır.

2. Organizasyon

2.1. Kat Hizmetleri Departmanı yapılanması aşağıdaki gibidir.

2.1.1. Kat Hizmetleri Müdürü

2.1.2. Kat Hizmetleri Şefi

2.1.3. Kat Hizmetleri Görevlisi (Maid)

2.1.4. Meydancı (İhtiyaç Duyulan Tesisler için Geçerli)

3. Görev Alanları

3.1. Kat Hizmetleri aşağıdaki alanların temizliğinden ve bakımından sorumludur.

3.2 Ortak Alanlar

3.2.1. Resepsiyon ve lobbydeki tüm mobilyalar, duvarlar, zeminler ve aksesuarlar (çiçek, tablo, biblo, kitap vb.)

3.2.2. Teraslar

3.2.3. Binanın cephelerinin sokağa baktığı bölümler

3.2.4. Ortak Tuvaletler

3.2.5. Merdivenler/Asansörler

3.2.6. Tenteler

3.2.7. Çerçeve ve tablolar

3.2.8. Çiçekler

3.3. Yatak katları ve odalar

3.4. Restaurant / Kahvaltı Salonu bölgesindeki zemin, camlar, duvarlar vb. genel alanlar

3.5. Yönetim Ofisleri

3.6. Depo/depolar

3.7. Bina önlerindeki sokaklar

3.8. Asansör dairesi, kazan dairesi, santral vb alanlar teknik departmandan bir sorumlu refakatinde temizlenmelidir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	1 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

4. Sorumluluklar

Her bir görev alanının temizlik ve bakımı için görevli kişiler aşağıdaki gibidir.

- 4.1. Ortak alanların temizliği Meydancı tarafından yapılır.
- 4.2. Odaların ve yatak katlarının temizliği ve bakımı Kat Hizmetleri görevlileri tarafından yapılır.
- 4.3. Odalardaki/dairelerdeki ikram setinde kullanılan malzemeler: *Detaylı malzeme listesi için PR728 ODALARDA BULUNDURULMASI GEREKEN MALZEME LİSTESİ, 2. ve 2.1. nolu başlıkları kontrol ediniz.*
 - 4.3.1. Fincan takımı, çay kaşığı, su bardağı gibi malzemelerin eksiksiz, temiz ve standartlara uygun olduğu Yiyecek & İçecek departmanı tarafından kontrol edilir.
 - 4.3.2. Söz konusu malzemelerin temizlenmesi Kat Hizmetleri Departmanı tarafından oda temizlik ve bakımı sırasında gerçekleştirilir.
 - 4.3.3. Minibar dolabının ve minibarın, ikram tepsinin, snack box'ın genel temizliğinden Kat Hizmetleri Departmanı sorumludur. Bu malzemelerde yer alacak ürünlerin yenilenmesi sırasında minibar sorumlusu, belirtilen malzemelerin temizliğini kontrol etmek ve gerekirse bu malzemeleri basitçe temizlemek ile sorumludur.
- 4.4. Dairelerdeki mutfaklarda kullanılan malzemeler: *Detaylı malzeme listesi için PR728 ODALARDA BULUNDURULMASI GEREKEN MALZEME LİSTESİ, 1. nolu başlığı kontrol ediniz.*
 - 4.5.1. Daire mutfaklarında kullanılan tencere, tava, tabak, çatal-bıçak gibi malzemelerin eksiksiz, temiz ve standartlara uygun olduğu ve doğru konumlandırıldığı Yiyecek & İçecek departmanı tarafından kontrol edilir.
 - 4.4.1. Söz konusu malzemelerin temizlenmesi Kat Hizmetleri Departmanı tarafından oda temizlik ve bakımı sırasında gerçekleştirilir.
 - 4.4.1.1. Misafirler tarafından kullanılmış ekipmanlar dairedeki bulaşık makinesi kullanılarak temizlenir, kurulanır ve yerlerine yerleştirilir.
 - 4.4.1.2. Mutfak tezgahının, yemek masasının, mutfak dolap ve çekmecelerinin temizliği Kat Hizmetleri Departmanı tarafından yapılır. Bu alanların hijyen standartlarına uygunluğunun kontrol edilmesi ve uygunsuzluğun raporlamasından Yiyecek & İçecek departmanı sorumludur.
 - 4.4.1.3. Mutfakta ilgilendiren yüzeylerin ve mutfak ekipmanlarının temizliği ve bakımı ile ilgili işlerde Kat Hizmetleri departmanı, uygun temizleme yöntemi ve kimyasal kullanımı konusunda Yiyecek & İçecek departmanından bilgi, ekipman ve personel talep edebilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	2 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

5. Ortak Alanların Temizliği

- 5.1. Ortak alanlar her sabah temizlenir, tamir ve/veya bakımı gereken malzemeler, yüzeyler vb varsa tespit edilir. Bakımı ve değişimi gerekli olan malzemeler (ampül, saksı, tablo, sandalye, kırık cam, ölü çiçek vb.) Kat Hizmetleri Şefine bildirilir. Kat Hizmetleri Şefi tüm arızaları günlük olarak PMS ile kayıt altına alır ve teknik departmana ulaşmasını sağlar.
- 5.2. Teras bölgesi ve dışarıdaki restoran bölümleri su ile yıkanır, masa ve sandalyeler temizlenir
- 5.3. Merdivenler ıslak ve kuru paspasla temizlenir.
- 5.4. Islak zeminler için (kuruyana kadar) “dikkat kaygan zemin” uyarı tabelası kullanılır.

6. Linen Malzemeleri

- 6.1.1. Kullanılan linen malzemeleri standartları PR703 Demirbaş ve Tüketim Malzemeleri Standartları Prosedürü’nde belirtilmiştir.
- 6.1.2. Oda tiplerine göre bulundurulması gereken adet bilgisi PR728 Odalarda Bulundurulması Gereken Malzemeler Prosedürü’nde belirtilmiştir.
- 6.1.3. 15 Ekim – 14 Mayıs tarihleri arasında yorgan, 15 Mayıs – 14 Ekim tarihleri arasında pike kullanılır.
- 6.1.4. Misafir konaklayan odalardaki linen malzemeleri (aksi istenmediği müddetçe) üçüncü günde (iki gece konaklama sonrasında) değiştirilir.
- 6.1.5. Banyo linen malzemelerinin değiştirilmesi için çevre kartı uygulanır. Çevre kartındaki seçeneklerin misafirler tarafından uygulanma durumuna göre değiştirilir. Çevre kartında yer alan seçenekler aşağıdaki gibidir.



Çevreyi korumamıza aşağıdakileri uygulayarak destek olabilirsiniz:
In an effort help protect the environment, we suggest that you consider:

- ★ Değiştirilmesini istediğiniz havluları yere bırakın
Leave towels on the floor that you wish to be replaced
- ★ Kullanmaya devam etmek istediğiniz havluları banyodaki askılara asın
Hang on the towels to the bathroom racks that you wish to use again

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	3 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

6.1.6. Misafirler mevcut havluları kullanmaya devam etmek isterlerse, havluları banyolardaki raflara asarlar. Bu durumda kat görevlisi havluları düzelterek ve katlayarak banyo askılarındaki konumlarını düzeltir.

6.1.7. Misafirler havluların değiştirilmesini istediklerinde havluları oda zeminine bırakırlar. Bu durumda havlular temizi ile değiştirilir.

6.1.8. Banyo havlusu, baş havlusu ve el havlusu banyolardaki havluluklara yerleştirilir. Banyo dolaplarına havlu yerleştirilmez.

6.1.9. Havlu terlikler gardrop içine yerleştirilir.

6.1.10. Ayak havlusu, banyo havlusu ve el havlusu ürünlerinin katlama stili ekli fotoğraflarda görüldüğü şekildedir.

6.1.10.1. Banyolarında askı bulunmayan tesislerde havluların konumu c/i sırasında yatağın üzeridir. İlk gece konaklamadan sonra, temizi ile değiştirilen havlular banyo dolaplarına yerleştirilir.

6.1.11. Tıraş havluları (30*30) banyo lavabosunun üzerinde konumlandırılır. Katlama stili ekli fotoğrafta görüldüğü şekildedir.

6.1.12. Bornozlar banyodaki kancalı askıya asılır. Katlama stili ekli fotoğrafta görüldüğü şekildedir.

6.1.13. Yatak Tasarımı

6.1.13.1. Nevresim yorgan ortalanacak şekilde geçirilir. Nevresim fazlalıklarının her iki kenarda eşit olmasına dikkat edilir.

6.1.13.2. Yorgan yatağın baş tarafından 10 cm boşluk kalacak şekilde yatağın üzerine serilir.

6.1.13.3. Yorgan baş kısmından 20 cm içe doğru katlanır. Yatağın sağ ve sol kısımlarından gerdirilerek yatağın altına yerleştirilir.

6.1.13.4. Son olarak ayak ucundan gerdirerek yatak altına yerleştirilir.

6.1.13.5. 60*70 olan yastıklar dik durumda yerleştirilir

6.1.13.6. 50*70 boyutundaki yastıklar 60*70 yastıkların önüne dik durumda yerleştirilir.

6.1.13.7. 50*70 boyutundaki yastık önüne süs yastıkları konur.

6.1.13.8. Throw (yatak örtüsü) yatağın ayak ucuna kenarlardan eşit sarkacak şekilde konur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	4 / 18



NAR TURİZM

PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

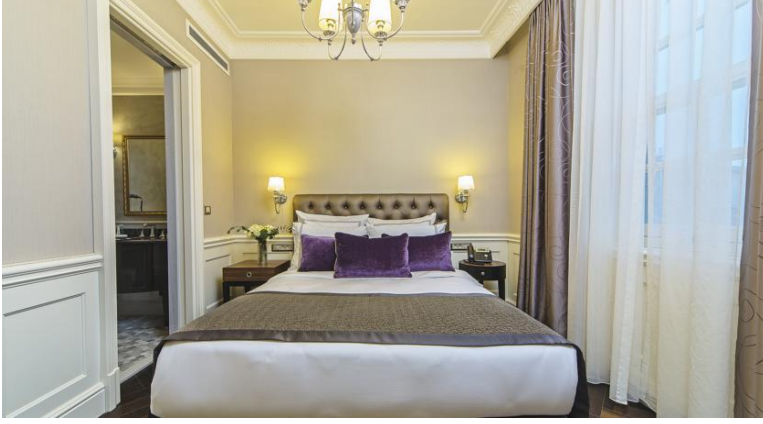
Doküman No PR704

Yayın Tarihi 26.08.2014

Revizyon No Rev.30

Revizyon Tarihi 29.03.2016

6.1.13.9. Yatak Tasarımı Önden Görünüm:



6.1.13.10. Yatak Tasarımı Yandan Görünüm:



HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Doküman No PR704 -Rev.30

Sayfa No

5 / 18



6.1.13.11. Sofabed Tasarımı



6.1.13.12. Extra Bed Tasarımı



6.4. Kirli Linen Malzemelerin Toplanması ve Temiz Malzemelerin Teslim Edilmesi

6.4.1. Kirli malzemeler her akşam depoda toplanır. Kirlilerin toplanması ve teslim edilmesinden sorumlu personel akşam vardiyasındaki meydancıdır.

6.4.2. Meydancı tarafından getirilen kirli malzemeler depocu tarafından sayım yapılarak alınır. PMS'den çıktı alınan teslim fişi kullanılır ve teslim alan/teslim eden tarafından imzalanır.

6.4.3. Kullanılmayacak durumdaki malzemeler (misafir tarafından hasar verilenler) resepsiyona bildirilir, ücreti misafir foyosuna yansıtılır ve ilgili ürün bir poşet içine konularak misafire teslim edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	6 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

6.4.4. Temiz linen malzemeleri depocu tarafından sayı ile teslim edilir. PMS'den çıktı alınan teslim fişi kullanılır ve teslim alan/teslim eden tarafından imzalanır.

6.4.5. Depo sorumlusunun olmadığı tesislerde, ara depolardan Kat Hizmetleri Şefi sorumludur.

6.5. Yıkamaya Malzeme Teslimi ve Yıkamadan Teslim Alınması

6.5.1. Kirli malzemeler her gün sayılarak, imza karşılığında yıkamaya verilir.

6.5.2. Temizlenmiş malzemeler bir sonraki gün sayılarak, imza karşılığında yıkamadan teslim alınır.

6.5.3. Verilen kirli malzeme ile ertesi gün teslim alınan temiz malzeme arasında fark olması durumunda yıkama firmasına fatura edilir.

6.5.4. Teslim alınan temiz malzemelerden kullanılmayacak derecede eskimiş olanlar tutanakla ayıklanır, discard (hurda) deposuna ayrılır; temizlikte kullanılmak üzere değerlendirilir. Çıkış işlemi fiş ile yapılır.

6.5.5. Teslim alınan ve temiz olması gereken malzemenin kirli çıkan olursa tutanak ile tespit edilir, yıkama firmasına sözleşmedeki ceza hükümleri işletilir.

6.5.6. Yıkamaya kirli malzeme teslimi ve temiz malzemenin teslim alınması depo sorumlusu tarafından yapılır. Depo sorumlusunun olmadığı durumlarda Kat Hizmetleri Şefi, Kat Hizmetleri Şefi'nin bulunmadığı durumlarda görevli Resepsiyonist teslim alır ve teslim eder.

7. Buklet Malzeme Seti ve Tüketim Malzemeleri

Buklet malzemeleri, misafirlere sunulan tüketim malzemeleri ve oda tiplerine göre bulundurulması gereken adet bilgisi PR728 Odalarda Bulundurulması Gereken Malzemeler Prosedüründe belirtilmiştir.

7.1. Buklet Malzemelerinin Oda İçindeki Konumları

7.1.1. Şişeli ürünler (şampuan, duş jeli, saç kremi, vücut losyonu) banyo lavabosunun yanındaki tezgahta, buklet malzeme standı üzerinde konumlandırılır.

7.1.2. Kutu sabun ürünün bir tanesi lavabo kenarındaki sabunluğa, diğeri duş içerisindeki sabunluğa konulur.

7.1.2. Diş Fırçalık (Banyo Bardağı) banyo lavabosu tezgahı üzerinde, altında bardak altığı ile konumlandırılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	7 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

8. Oda Temizlik ve Bakımı

- 8.1. Oda temizlik ve bakımı için aşağıdaki işlemler yapılır.
- 8.2. Oda "bakım" durumunda ise buklet malzemesi eksikliği tamamlanır.
 - 8.2.1. Kullanılmayan buklet malzemeleri yenilenmez.
 - 8.2.2. Eksilen ve kullanılan buklet malzemeleri yenisi ile değiştirilir.
 - 8.2.3. Havlu terlikler her bakım temizliğinde değil, sadece aşağıdaki koşullarda yenilenir:
 - 8.2.3.1. Terlikler eksikse, kayıpsa veya çöp kutusunda,sa,
 - 8.2.3.2. Terliklerde leke, yırtılma vb. sorunlar görüldüyse,
 - 8.2.3.3. Misafir yeni bir set terlik talep ederse.
- 8.3. Oda "check out" durumunda ise tüm buklet malzemeleri yenilenir.
- 8.4. Temizlik ve bakım süreçleri PR704 Oda Temizliği Süreçleri ekinde açıklanmıştır.
- 8.5. Banyo temizliği bitiminde klozetlere sanitasyon bilgi bandı yapıştırılır.

9. İşe Başlangıç Saati

- 9.1. Ortak alanların temizlik işleri her sabah saat 08:00'da başlar.
- 9.2. Odaların temizlik ve bakım işlemleri her sabah 10:00'da başlar.
- 9.3. Otelde personele kahvaltı verilmez. İşe başlangıç saati sonrasında kahvaltı yapılmaz.
- 9.4.

10.1. İş Programı – Meydancı

10.1.1. Gündüz vardiyası (iş programı)

Meydancı Birinci Vardiya

07:00 - 09:00	Bina girişleri, merdivenler, ortak tuvaletler, bina önü sokaklar,
09:00 - 10:00	Resepsiyon, cam ve sehpa
10:00 - 10:15	Çay Molası
10:15 - 12:00	Tenteler, teraslar, ortak tuvaletler, çiçekler
12:00 - 12:30	Yemek Molası
12:30 - 14:30	Tenteler, teraslar, ortak tuvaletler
14:30 - 14:45	Çay Molası
14:45 - 15:30	Sokaklar, resepsiyon, merdivenler, bina önü sokaklar, tuvaletler

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	8 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

10.1.2. Ara Vardiya (iş programı)

Meydancı İkinci Vardiya	
13:30 - 14:30	Bina girişleri, merdivenler, ortak tuvaletler, bina önü sokaklar
14:30 - 16:30	Resepsiyon, cam ve sehparların temizlenmesi
	Temiz linen malzemelerinin bina dolaplarına taşınması
16:30 - 16:45	Çay Molası
16:45 - 18:00	Tenteler, teraslar, ortak tuvaletler, çiçekler, malzemelerin kat depolarına dağıtılması, kirli malzemelerin toplanması
18:00 - 18:30	Yemek Molası
18:30 - 21:00	Tenteler, teraslar, ortak tuvaletler, Bina girişleri, merdivenler, bina önü sokaklar
21:30 - 21:45	Çay Molası
21:45 - 22:00	Sokaklar, resepsiyon, merdivenler, bina önü sokaklar, tuvaletler

10.2. İş Programı – Kat Hizmetlileri Görevlileri

08:30 - 11:00	Check out ve bakım odalarının temizliği
11:00 - 11:15	Çay Molası
11:15 - 12:30	Check out ve bakım odalarının temizliği
12:30 - 13:00	Yemek Molası
13:00 - 15:00	Check out ve bakım odalarının temizliği
15:00 - 15:15	Çay Molası
15:15 - 16:30	Check out ve bakım odalarının temizliği
16:30 - 17:00	Malzemelerin ve ekipmanların düzenlenmesi ve bakımı

11. Dinlenme Mekânları

Kat hizmetleri görevlileri dinlenme sırasında aşağıdaki kurallara uyum gösterir.

11.1. Otel önünde oturamaz.

11.2. İhtiyaçlarını dinlenme için tahsis edilen alanda giderebilir.

11.3. Yemek ve diğer ihtiyaçları için otelin kahvaltı salonunu kullanamaz.

11.4. Misafirler için ayrılan tuvaletleri kullanamaz.

11.5. Yönetimin belirlediği alanlarda dinlenirler ve belirlenen tuvaletleri kullanırlar.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	9 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

12. Kat Hizmetleri Görev Dağılımı

12.1. Kat Hizmetleri görevlilerine temizliğinden sorumlu oldukları odalar her sabah saat 08:30'da Kat Hizmetleri Şefi tarafından liste olarak verilir. Form örneği ektedir.

13.1. Temizlik ve Bakımı Yapılan Odaların Bildirimi

13.1.1 Kat Hizmetleri görevlileri temizlik ve bakımlarıyla görevlendirildikleri odalara giriş ve çıkış saatlerini, odalarda gördükleri arızaları ve **odada konaklayan kişi sayısını** kendilerine verilen formda **(EK 22.8)** belirtir.

13.1.2 Temizlik ve Bakım işlemleri bittiğinde formdaki ilgili bölümleri imzalar ve Kat Hizmetleri Şefine teslim eder.

13.1.3 Kat Hizmetleri Şefi, temizlendiği veya bakımı yapıldığı bildirilen tüm odaları tek tek kontrol eder. Temizlik yeterli değilse tekrarlatır, yeterli ise onaylar. Kat Hizmetleri Şefi kontrol formu **(EK 22.9)** ile kayıt altına alır ve imzalayarak Kat Hizmetleri Müdürüne teslim eder.

13.1.4 Kat Hizmetleri Müdürü, kontrol formu **(EK 22.10)** ile temizlenen ve hazırlanan odaları kontrol eder, kontrol sonucunu, gördüğü arızaları ve eksiklikleri kaydeder ve formu imzalar. Kat Hizmetleri Müdürü her gün, sorumlu olduğu bölgedeki oda sayısının %40'ı kadar odayı kontrol etmek ve kontrol formu ile kayıt almaktan sorumludur.

13.1.5 Odaların hazır olduğu bildirilmeden önce aşağıdaki hızlı listedeki cihaz ve elektrikli sistemlerin çalışır durumda olduğu teyit edilmelidir.

Hızlı Kontrol Listesi			OK
1	Dijital Kilit ve Energy Saver	1. Kapı kartı ve energy saver'da arıza olmadığı teyit edilir.	
2	Klima	1. Merkezi klima ise "Auto" moduna alınır. 2. Duvar tipi klimanın kumandası kontrol edilir, klima kapalı konumda bırakılır. 3. Soğutma / ısıtma performansları kontrol edilir.	
3	TV	1. TV kumandası kontrol edilir. 2. Uydu yayını kontrol edilir ve ilk sıradaki kanal açık bırakılır.	
4	Aydınlatmalar	1. Başucu aydınlatmalarının anahtarları açık konuma getirilir. 2. Vavien başucu anahtarı açık konuma getirilir. 3. Merkezi aydınlatma, banyo aydınlatması ve çalışma masası aydınlatması kontrol edilir.	
5	Safebox	1. Safebox'ın açık durumda olduğu teyit edilir.	
6	Telefonlar	1. Banyo ve oda telefonu ayrı ayrı kontrol edilir. 2. Odanın temiz ve hazır olduğu resepsiyona telefon ile bildirilir.	
7	Mutfaklı Odalarda Beyaz Eşyalar	1. Davlumbaz, buzdolabı, fırın, ocak ekipmanlarının sorunsuz çalıştığı kontrol edilir	

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	10 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

- 13.1.6 Kat Hizmetleri Şefi onaylanan odaların durumunu PMS üzerinde temiz olarak değiştirir.
- 13.1.7 Kat Hizmetleri tarafından doldurulan üç ayrı form bir gün sonrasında Nar Turizm raporlama sorumlusuna teslim edilir.
- 13.1.8 Odanın/dairenin misafir konaklamasına uygun olmadığı tespit edilmesi ve Satış & Pazarlama Departmanına bildirilmesi Kat Hizmetleri Departmanının sorumluluğundadır.
- 13.1.8.1 Aşağıdaki durumlardan biri veya bir kaçının tespit edilmesi durumunda PR701-FR3 Arıza Bildirim Formu ile kayıt altına alınır ve Teknik Servis Departmanına iletilir. Teknik Servis Departmanından gelen bildirim doğrultusunda, Kat Hizmetleri Departmanı odanın misafir konaklamasına uygunluğunu denetlemek ve Ön Büro ve Satış & Pazarlama Departmanına iletmek ile sorumludur.
- 13.1.8.1.1 Misafir konforunu engelleyen veya güvenlik riski oluşturan durumlar:
- 13.1.8.1.2 Yapısal arızalar,
- 13.1.8.1.3 Elektrikli cihazlardaki arızalar,
- 13.1.8.1.4 Demirbaşların durumundaki sorunlar,
- 13.1.8.1.5 Demirbaşların eksik olması,
- 13.1.8.1.6 Çevresel faktörlerin oda/dairedeki konfor standartlarını düşürmesi,
- 13.1.8.1.7 Yukarıda tanımlanan etkenler dışında, misafir konforunu engelleyeceği düşünülen farklı sorunlar.

13.2. Temizlik İçin Odaya Giriş

- 13.2.1. Bakım ve temizliğin misafir oda dışındayken yapılması tercih edilir. Eğer zorunlu ise misafir oda içindeyken yapılır.
- 13.2.2. Bakım temizliği için saat 10:00'dan önce odalara girilmez.
- 13.2.3. Odaya girmeden 3 kez kapı çalınır. "Housekeeping!" diye seslenilir. Üçüncü tıklamanın öncesinde kapı aralanır ve içerisi dinlenerek içeri girilir.
- 13.2.4. Check out temizliği için odaya misafir boşaltınca girilir.
- 13.2.5. Misafir ile asla temizlik saati tartışması ya da pazarlığı yapılmaz.
- 13.2.6. Misafirin özellikle temizlik istediği saatte, temizlik yapılır.
- 13.2.7. Temizlik ve Bakım Kapsamında Oda İçinde Yapılacak İşlerin Listesi kat hizmetleri görevlilerine PVC kaplı bir çıktı olarak teslim edilir. Bu listede kat hizmetleri görevlisinin takip etmesi gereken iş sırası ve işlemler belirtilmiştir. Oda temizlik ve bakımı bu listedeki sıra ile yapılmalıdır.
- 13.2.8. Mutfağı bulunan odalarda yapılacak işler aşağıda açıklanmıştır:

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	11 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

- 13.2.8.1.** Mutfak ocağındaki yemek artıklarının ve yağ lekelerinin çıkarılması için odaya girişte ocağın üzerine kimyasal temizleyici uygulanır ve ocak uygun ısıya getirilerek beklemeye alınır.
- 13.2.8.2.** Kirli bulaşıklar, odaya girer girmez bulaşık makinesine yerleştirilir ve makine çalıştırılır. Yıkanan bulaşıklar oda temizliğinin bitmesi ile eşzamanlı olarak makineden çıkarılır ve mutfak dolaplarındaki yerlerine yerleştirilir.
- 13.2.9.** Temizlik istemeyen odalara saat 17'den önce son kez temizliğe gidilebilir. Temizlik istemediğini belirten misafir resepsiyon tarafından aranıp onay alınmadan, temizliğe gidilmemelidir.
- 13.2.10.** DND kartı bulunan odalara iki gece sonra, üçüncü gün saat 15:00'da, Kat Hizmetleri Müdürü ve ilgili Ön Büro Şefi tarafından kontrol amacı ile girilir.

13.3. Temiz Olduğu Bildirilen Odanın Temiz Çıkmaması

- 13.3.1.** Temiz olduğu bildirilen odanın temiz çıkmaması durumunda tutanakla tespit yapılır.
- 13.3.2.** Temizliği yapmış olan Kat Hizmetleri görevlisi ve temizliği onaylamış olan Kat Hizmetleri Şefine, görevini eksik yapması sebebi ihtar verilir, dosyalarına konulur.
- 13.3.3.** Üç kez ihtar alan personelin iş akdi tazminatsız feshedilir.

13.4. Ortak Alanların Temizliğinin Yeterli Olmaması

- 13.4.1.** Ortak alanların temizliği sürekli ve eksiksiz olmalıdır.
- 13.4.2.** Ortak alanların temiz olmaması durumunda tutanakla tespit edilir. Ortak alanların temizliğinden sorumlu meydancıya ve Kat Hizmetleri Şefine görevini eksik yapmaktan ihtar verilir, dosyasına konulur.
- 13.4.3.** Üç kez ihtar alan personelin iş akdi tazminatsız feshedilir.

14.1. Çiçeklerin Bakımı

- 14.1.1.** Çiçeklerin Bakımı günlük olarak yapılır.
- 14.1.2.** Çiçek saksılarının diplerindeki çöpler temizlenir.
- 14.1.3.** Çiçekler yeterli ölçüde sulanır.
- 14.1.4.** Ortak alanlar ve bina önündeki çiçek bakımı Meydancı tarafından takip edilir.
- 14.1.5.** Kahvaltı salonundaki çiçeklerin bakımı Garson ve Aşçı tarafından yapılır.
- 14.1.6.** Odaların içindeki çiçeklerin bakımı kat hizmetleri görevlileri tarafından yapılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	12 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

14.2. Teras Şemsiyelerinin Kontrolü

- 14.2.1. Teras şemsiyeleri rüzgârlı havalarda havalanıp binadan aşağı düşme riski taşır.
- 14.2.2. Rüzgârlı havalarda şemsiyeler kapatılmalıdır.
- 14.2.3. Akşamları şemsiyeler kapatılmalıdır.
- 14.2.4. Şemsiyelerin takibi meydancı tarafından yapılır.

15. Ekstra Yatak ve Bebek Yatağı Uygulaması

- 15.1. Ekstra yatak uygulanacak odaların bilgisini kat hizmetleri şefinden (PMS üzerinden) alındıktan sonra, kat hizmetleri görevlileri tarafından ekstra yatak için 2 yastık, bir tek kişilik nevresim takımı, havlu takımı ve 1 takım buklet malzeme seti odalara yerleştirilmelidir.
- 15.2. Bebek yatağının odanın uygun bir yerinde açılmış (kurulmuş) olarak yer alması sağlanmalı ve çarşaf, pike aksesuarlarının eksiksiz olduğu kontrol edilmelidir.
- 15.3. Ekstra yatak uygulanan odalarda ikram malzemeleri bir fazla olacak şekilde güncellenmelidir. İkram malzemelerinin adetlerinde değişiklik yapılması kat hizmetlerinin sorumluluğundadır.

16. Turn Down Servisi (2015 Yazına Kadar Uygulama Geçici Olarak Devre Dışıdır)

16.1. Uygulama Saatleri

- 16.1.1. Bu uygulama saat 16:00-17:00 arası uygulanacaktır.

16.2. Odanın Hazırlanması

- 16.2.1. DND kartı bulunmayan odalara uygulanır.
- 16.2.2. Turn down servisi daire ve studio tipi odalarda uygulanmaz.
- 16.2.3. Oda kapısı 3 kez çalınır ve "turn down servis" diye seslenilir.
- 16.2.4. Misafir odasında değilse turn down uygulanır.
- 16.2.5. Misafir odasında ise turn down servisi isteyip istemediği sorulur. Misafir servisi kabul ederse uygulama yapılır.
- 16.2.6. Odanın perdeleri kapatılır.
- 16.2.7. Yorgan baş tarafından 90 derecelik açı ile katlanarak açılır.
- 16.2.8. Yastıklar dik konumdan yatay konuma getirilir.
- 16.2.9. Yatağın sağ ve sol kenarına foot mat serilir ve havlu terlikler foot mat'ın üzerine konur.
- 16.2.10. Yatağın sağ ve sol yanındaki komodinlerin üzerine birer şişe su ve bardak konulur.
- 16.2.11. TV, uydu ve klima kumandası yatağın üzerine konur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	13 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

16.2.12. Odadaki bütün ışıklar söndürülür. Sadece yatak başı komodinin üstündeki aplikler veya abajurlar açık bırakılır.

16.2.3 Banyonun Hazırlanması

16.2.3.1 Klozet kullanılmışsa temizlenir, dezenfekte edilir ve dış yüzeyleri kurulanır.

16.2.3.2 Duş ve lavaboların ıslak yüzeyleri kurulanır.

16.2.3.3 Duşta asılı olan ayak havlusu duşun önüne serilir.

16.2.3.4 Banyo havlusu duş camına asılır.

17. Odalarda Kullanılan Basılı ve Görsel Malzemeler

17.1. Odalarda kullanılan malzemelerin kontrolü ve oda içinde bulundurulması Kat Hizmetleri departmanının sorumluluğundadır. Malzemelerin örnek görselleri PR716 Basılı ve Görsel Malzemeler Prosedüründe görülebilir.

17.2. Aşağıdaki malzemelerin odalarda bulundurulmasından ve kontrol edilmesinden Kat Hizmetleri Departmanı sorumludur.

17.2.1. 003 DND ve Oda Temizliği Kartı: Tüm oda kapılarının arka kollarında asılı olarak bulundurulur. Kartın bir yüzünde "Lütfen Rahatsız Etmeyiniz/Please Do Not Disturb", diğer yüzünde "Lütfen Odamı Temizleyiniz/Please Make Up My Room" ifadeleri yer almaktadır.

17.2.2. 004 Bilgilendirme Kartı: Gardrop kapak içine pleksiglas bir koruyucu içerisinde vida ile monte edilir. Çevre Kartı uygulaması ve güvenlik talimatları ile ilgili bilgiler içerir.

17.2.3. 007 İkramımızdır Kartı: İkram tepsilerinin yanında özel ayaklı standı içerisinde konumlandırılır.

17.2.4. 015 Minibar Menu: İkram tepsilerin bulunduğu bölümde özel ayaklı standı içerisinde konumlandırılır.

17.2.5. 014 Maxibar Menu: Maxibar uygulaması bulunan odalarda özel pleksiglas koruyucu içerisinde duvara monte edilir.

17.2.6. 012 Kuru Temizleme Fiyat Listesi: Pleksiglas bir koruyucu ile kaplı liste, gardrobun içinde konumlandırılır.

17.2.7. 013 Kuru Temizleme Poşeti: Gardrobun içinde, Kuru Temizleme Fiyat Listesinin altında yer alır.

17.2.8. 031 Kuru Temizleme Kapı Kartı: Tüm oda kapılarının arka kollarında asılı olarak bulundurulur.

17.2.9. 022 Sigara İçilmez Uyarı Kartı: Konumlandırma alanı oda tipine göre değişiklik gösterir:

17.2.9.1. Kahve sehпасı olan odalarda kahve sehпасının üzerinde

17.2.9.2. Kahve sehпасı olmayıp, makyaj masası (ya da şifonyer) olan odalarda makyaj masasının üzerinde konumlandırılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	14 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

17.2.10. 023 Nar Hotels Logolu Etiket: Odalardaki tuvalet kağıtlarının ilk yaprağını sabitlemek için kullanılır.

17.2.11. 030 Snack Box Kartı: İkram tepsilerindeki Snack Box kutusunun kapağında kullanılır.

17.2.12. 009 Klozet Bandı: "Check out" durumdaki odaların temizliğinden sonra klozet kapağına uygulanır.

17.2.13. 016 Anahtarlık: Dijital kapı kartı kullanılmayan tesislerde oda anahtarları için kullanılır.

17.2.14. 011 Kurşun Kalem: Odalarda 024 Nar Hotels Antetli Kağıt ile birlikte misafirlerin kullanımına sunulur.

17.2.15. **043 TV Kanal Listesi: Odalardaki TV'lerde kayıtlı kanalları gösteren listedir. Sorumluluğu Kat Hizmetleri departmanındadır. TV kanal listesi Room Directory içinde yer alır.**

17.2.16. **Room Directory varsayılan olarak çalışma masası üzerinde yer alır. Çalışma masası bulunmayan odalarda şifoniyer, makyaj masası üzerinde konumlandırılabilir.**

17.2.17. 018 Öneri-İstek-Şikayet Formu: Odalarda çalışma masası üzerinde konumlandırılır. Çalışma masası bulunmayan odalarda komodinlerin üzerinde konumlandırılır.

18. Oda Isı Seviyesinin Radyatör Termostatik Vana ile Ayarlanması

18.1. Check out temizliği yapılan odalarda radyatörlerde bulunan termostatik vana "1" konumuna getirilmelidir.

18.2. Bakım temizliği yapılan odalarda radyatörlerde bulunan termostatik vana "3" konumuna getirilmelidir.

19. Kuru Temizleme ve Ütü Hizmetinin Verilmesi

19.1. Hizmetin iletişimini kurmak için gerekli olan basılı malzemeler, *17. Odalarda Kullanılan Basılı ve Görsel Malzemeler* maddesinde açıklanmıştır.

19.2. Misafirlerin kuru temizleme ve/veya ütü yapılmasını istediği eşyaları doldurduğu *031 Kuru Temizleme Kapı Kartı* ile belirtir. Bu kartı kapısının dışına asabilir veya resepsiyonu arayarak eşyalarının alınmasını isteyebilir.

19.3. Misafirin kuru temizleme poşeti ve 031 Kuru Temizleme Kapı Kartı alınır ve depoya teslim edilir.

19.4. Depodan gelen temiz ürünler teslim alınır. Misafir kartının fotokopisinin resepsiyon tarafından alınması sağlanır.

19.5. Ürünler, kapı kartının aslı ile misafirin odasına bırakılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	15 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

20. Raporlar ve Formlar

20.1. Konuk odalarında veya ortak alanlarda tespit edilen arızalar için durumu tespit eden personel tarafından PR704 Arıza Bildirim Formu (Ek 4.10) doldurulur. Gün içinde toplanan formlar sadece Kat Hizmetleri Şefi/Kat Hizmetleri Müdürü tarafından teknik departman ile paylaşılmalıdır. Temizlik ve oda işlemleri sırasında yaşanan sorunların takibi için de bu form doldurulmalıdır. Arızanın giderilme süreci bu form ile takip edilir. AMONRA ile takip edilmeye başlanana kadar bu form uygulanacaktır.

21. Memorandum

21.1. Kat Hizmetleri Görevlilerinin sorumluluğundaki genel kuralları içeren memorandum metni (**EK-22.11.**), dinlenme alanlarına ve tesislerdeki Kat Hizmetleri ofislerine asılır.

22. Odalar / Dairelerdeki Teknik Cihazların ve Demirbaşların Kontrolü

22.1. **PR704-FR11 Teknik Kontrol Formu** ile odalar ve dairelerdeki teknik cihazların çalışır durumda olduğu, demirbaşların sağlam ve uygun durumda olduğu kontrol edilir.

22.2. Kontroller her ayın birinci haftası tüm oda ve daireler için yapılır.

22.3. Kontroller bakım ve temizlik kontrolü sırasında yapılabilir.

22.4. Kontrollerin yapılması Kat Hizmetleri Şefi'nin sorumluluğundadır.

22.5. İmzalı kontrol formları, her Pazartesi günü sonrasında Raporlama Sorumlusuna teslim edilmelidir.

23. Ortak Alanlardaki Teknik Cihaz ve Demirbaşların Kontrolü

23.1. Tesisin ortak alanlarında bulunan teknik cihazların ve demirbaşların son kullanıcı bazında günlük olarak çalışır/kullanılabilir olduğunun kontrol edilmesini kapsar.

23.2. Yapılan kontroller sonucu cihazın/demirbaşın teknik kondüsyonu, bakımı ve sürdürülebilirliği onaylanmış sayılmaz. Cihazların ve demirbaşların çalışır/kullanılabilir durumda bulundurulmasından teknik servis birimi sorumludur. (**Bkz: PR706 Teknik Servis ve Demirbaş Bakım Prosedürü**)

23.3. Kontrol sorumluluğu Meydancı iş pozisyonundaki personellerdedir. Kontrollerin aksamadan ve tam olarak yapılmasından Kat Hizmetleri Şefi sorumludur.

23.4. Kontroller her gün ekli form kullanılarak sorumlu personelin mesai başlangıcında yapılır. (**PR704-FR15 Teknik Kontrol Formu-Ortak Alanlar**)

23.5. Kontrol formları her gün Tesis Müdürünün onayı alınarak muhafaza edilmek ve/veya var ise aksaklıkların giderilmesi için Teknik Servis birimine teslim edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	16 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

24. Ortak Alan Tuvaletleri Temizlik Takip Çizelgesi

- 24.1. PR704-FR13 Tuvalet Temizlik Takip Çizelgesi haftalık oluşturulur.
- 24.2. Tüm ortak alan tuvaletlerinin kapılarına içeriden asılır. A4 boyutunda alüminyum çerçeve ile asılmalıdır.
- 24.3. Tuvalette genel zemin temizliği, sabun durumu, kağıt ürünlerin durumu metal ve fayans yüzeylerin temizliği kontrol edilir.
- 24.4. Kontroller iki saatte bir yapılır.
- 24.5. Kontrol eden personel ilgili kutucuğa ismini yazar ve imzasını atar.
- 24.6. Formların haftalık arşivlenmesi, yenilenmesi ve kontrol kayıtlarının takibinden Kat Hizmetleri Şefi sorumludur.
- 24.7. Formlar her Pazartesi günü Raporlama Sorumlusuna teslim edilir.

25. Aylık Temizlik ve Bakım İşleri

- 25.1. Konuk odaları dışındaki alanların temizlik ve bakım işleri ile ilgili periyodik kontrol çizelgesi ektedir (*PR704-FR14 Aylık Temizlik ve Bakım İşleri Kontrol Listesi*).
- 25.2. Kontrol listesi aylık hazırlanır ve ilgili personel tarafından doldurulup imzalanır. Kat Hizmetleri Şefi ve Otel Müdürü tarafından da imzalanarak arşivlenmek üzere Raporlama Sorumlusuna teslim edilir.

25. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kat Hizmetleri Yöneticisi, Kat Hizmetleri Şefi, Kat Hizmetleri Görevlisi, Otel Müdürü sorumludur.

EKLER

- PR704-FR1 Temizlik ve Bakım Süreçleri
- PR704-FR2 Oda Temizlik ve Bakım Listesi
- PR704-FR3 Arıza Bildirim Formu
- PR704-FR4 Yatak Tasarımı
- PR704-FR5 Havlu Tasarımı
- PR704-FR6 Malzeme Teslim Formu
- PR704-FR7 Kat Hizmetleri Görevlisi Kontrol Formu
- PR704-FR8 Kat Hizmetleri Şefi Kontrol Formu
- PR704-FR9 Kat Hizmetleri Müdürü Kontrol Formu

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	17 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

PR704-FR10 Memorandum

PR704-FR11 Teknik Kontrol Formu

PR704-FR12 Kat Dolaplarında Bulundurulması Gereken Malzeme Listesi

PR704-FR13 Tuvalet Temizlik Takip Çizelgesi

PR704-FR14 Aylık Temizlik ve Bakım İşleri Kontrol Listesi

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	18 / 18

 NAR TURİZM	PR704 KAT HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR704
		Yayın Tarihi	26.08.2014
		Revizyon No	Rev.30
		Revizyon Tarihi	29.03.2016

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
Rev.21	08.06.15	22 ve 23 numaralı maddeler eklendi.
Rev.22	12.06.15	7.1 Buklet Malzemelerinin Oda İçindeki Konumları maddesi güncellendi.
Rev.23	17.06.15	13.4.4. Bakım temizliği için saat 10:00'dan önce odalara girilmez. maddesi eklendi.
Rev.24	29.06.15	Sofabed ve Extra Bed tasarımları için örnek fotoğraflar eklendi.
Rev.25	15.07.15	4. Sorumluluklar maddesine 4.3. ve 4.4. nolu tanımlar eklendi.
Rev.26	24.07.15	13.1. Temizlik ve Bakımı Yapılan Odaların Bildirimi maddesi güncellendi.
Rev.27	18.08.15	13.1. Temizlik ve Bakımı Yapılan Odaların Bildirimi maddesi güncellendi. 13.1.5 nolu madde eklenmiştir.
Rev.28	02.03.16	24. Aylık Temizlik ve Bakım İşleri başlığı ve PR704-FR14 nolu form eklenmiştir.
Rev.29	18.03.16	Oda Temizlik ve Bakımı başlığı güncellenmiştir.
Rev.30	29.03.16	23. Ortak Alanlardaki Teknik Cihaz ve Demirbaşların Kontrolü başlığı eklenmiştir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR704 -Rev.30	Sayfa No	19 / 18