

**OTEL İŞLETMELERİNDE KAT
HİZMETLERİ PERSONELİNİN HİJYEN
KURALLARINA İLİŞKİN DAVRANIŞLARI**

**Emine YILDIZ
(Yüksek Lisans Tezi)**

Eskişehir 2001

**OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ PERSONELİNİN HİJYEN
KURALLARINA İLİŞKİN DAVRANIŞLARI**

Emine YILDIZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç.Dr.Meryem AKOĞLAN KOZAK

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Şubat 2001

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZÜ

OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ PERSONELİNİN HİJYEN KURALLARINA İLİŞKİN DAVRANIŞLARI

Emine YILDIZ

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şubat 2001

Danışman: Doç.Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK

Hijyen, otel işletmeleri için sağlıklı bir ortamın oluşturularak müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından önem arzeder. Otelerde temiz ortamın oluşturulması ile görevli olan kat hizmetleri personelinin işlerini yürütürken hem kendi sağlıkları, hem de müşterilerin sağlığı açısından bir takım hijyen kurallarına dikkat etmeleri gereklidir. Hijyen kurallarına uyulması; yeterli temizliğin sağlanması, çöp kontrolü, haşere kontrolü, koku kontrolü, yeterli aydınlatma ve havalandırmanın yapılması, kişisel temizlik, kazaların önlenmesi ve vücudun doğru kullanılması açısından önemlidir.

ABSTRACT

Hygiene is important for hotel management's in order to have a healthy atmosphere and customer satisfaction. Housekeeping staff who is responsible for creating a hygienic atmosphere should take some hygienic rules on account for both their health and customers' health. Providing sufficient hygiene, garbage control, insect control, odour control, sufficient illumination and ventilation are all important for following hygienic rules.

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Emine YILDIZ'ın "Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışları" başlıklı tezi 16 Mart 2001 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalında, yüksek lisans tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Doç.Dr.Meryem AKOĞLAN KOZAK
Üye : Prof.Dr.İlhan ÜNLÜ
Üye : Doç.Dr.Fermani MAVİŞ

Prof.Dr.Enver KALP
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖNSÖZ

Elinizde bulunan bu tezin gerçekleşmesinde beni sabırla yüreklendiren ve yardımlarını esirgemeyen değerli danışman hocam Doç. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK' a, beni maddi ve manevi açıdan destekleyen değerli aileme, katkılarından dolayı Ankara İl Turizm Müdürlüğüne, araştırmaya katılan tüm otel işletmeleri yöneticileri ve personeline, ayrıca çalışmalarımda bana yardım eden ve yanımda olan herkese sonsuz teşekkür ederim.

Emine YILDIZ

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	iv
ÖNSÖZ.....	v
ÖZGEÇMİŞ.....	vi
TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI

1. OTEL İŞLETMELERİNDE TEMEL BÖLÜMLER.....	3
1.1. Yönetim Departmanı.....	4
1.2. Odalar Departmanı	5
1.3. Yiyecek İçecek Departmanı.....	5
1.4. Muhasebe Departmanı.....	6
1.5. İnsan Kaynakları Departmanı.....	6
1.6. Pazarlama ve Satış Geliştirme Departmanı.....	7
1.7. Teknik Servis Departmanı.....	7
1.8. Güvenlik Departmanı.....	8
2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI.....	8
2.1. Kat Hizmetleri Departmanın Önemi.....	10
2.2. Kat Hizmetleri Departmanın Organizasyon Yapısı.....	11
2.3. Kat Hizmetleri Personelinin Ortak Özellikleri.....	14

İKİNCİ BÖLÜM

TEMİZLİK VE HİJYEN

1. TEMİZLİK.....	16
1.1. Temizliğin Nedenleri.....	18
1.2. Genel Temizlik Kuralları.....	18
1.3. Yetersiz Temizlik.....	19
1.4. Temizlik Programı.....	19
1.5. Kirlilik.....	21
1.6. Temizlik Maddeleri.....	22
1.6.1. Temizlik Maddelerinin Seçimi.....	23
1.6.2. Temizlik Maddelerinin Depolanması.....	23
1.6.3. Temizlik Maddelerinin Çeşitleri.....	24
1.6.4. Temizlik Maddelerinin Güvenlik Kullanımı.....	31
1.7. Temizlik Araçları.....	33
1.8. Temizlik Türleri.....	37
1.9. Temizlik Yöntemleri.....	39
1.10. Çeşitli Yüzeylerin Temizliği.....	41
2. HİJYEN.....	44
1.1. Çevre Hijyeni.....	46
2.1.1. Haşere Kontrolü.....	47
2.1.2. Koku Kontrolü.....	52
2.1.3. Çöp Kontrolü.....	52
2.1.4. Çamaşırların Toplanması ve Dağıtılması.....	53
2.1.5. Oda Temizliğinde Dikkat Edilecek Hususlar.....	53
2.1.6. Banyo Temizliğinde Dikkat Edilecek Hususlar.....	54
2.1.7. Aydınlatma.....	57
2.1.8. Havalandırma.....	57

2.2. Kişisel Hijyen.....	58
2.2.1. El temizliği.....	58
2.2.2. Vücut Temizliği.....	59
2.2.3. Saç Bakımı ve Temizliği.....	60
2.2.4. Giyim.....	60
2.2.5. Ayakkabılar.....	61
2.3. İş Kazaları.....	62
2.3.1. Malzemelerin Kaldırılması ve Taşınması.....	64
2.3.2. Düşmemek İçin Önlemler.....	66
2.3.3. Temizlik Ekipmanlarının Kullanımı.....	67
2.3.4. Kesik, Kırık ve Eziklere Karşı Önlemler.....	67
2.3.5. Kimyasal Madde Kullanımı.....	68
2.3.6. Genel Emniyet Kuralları.....	68
2.4. Hijyen Davranışı.....	70

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ PERSONELİNİN HİJYEN KURALLARINA İLİŞKİN DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	73
1.1. Araştırmanın Evreni.....	73
1.2. Anket Formunun Hazırlanması.....	77
1.3. Veri Analizinde Kullanılan Teknikler.....	78
2. ARAŞTIRMA BULGULARI.....	78
2.1. Genel Sorularla İlgili Bulgular.....	78
2.2. Kat Hizmetleri Personelinin Hijyen Davranışına Yönelik Bulgular.....	81

2.3. Kat Hizmetleri Personelinin Hijyen Davranışlarının Otel Statülerine Göre İncelenmesi.....	93
2.3.1. Çalışanların Çevre Hijyeni Davranışları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	93
2.3.2. Çalışanların Kişisel Hijyen Davranışları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	106
2.3.3. Çalışanların Kazalar Konusundaki Davranışları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	108
3. ARAŞTIRMA SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	113
SONUÇ.....	118
EK.....	122
KAYNAKÇA.....	126

TABLOLAR VE ŞEKİLLER LİSTESİ

Tablo 1: Temizlik Maddelerinin Ph Değerleri.....	24
Tablo 2: Araştırma Kapsamına Alınan Oteller ve Anket Dönüş Sayısı.....	74
Tablo 3: Genel Sorularla İlgili Bulgular.....	79
Tablo 4: Çalışanların Hijyen Kurallarına Yönelik Davranışları.....	81
Tablo 5: Çalışanların Çevrenin Sağlığını Korumak İçin Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	94
Tablo 6: Çalışanların Yaptıkları İşlerin Sıklık Durumları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	95
Tablo 7: Çalışanların Otel Odasını Temizleme Sırası İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	96
Tablo 8: Çalışanların Yüzey Temizliğinde Uyguladıkları İşlemlerle İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	96
Tablo 9: Temizlikte Kullanılan Suyun Değiştirilme Sıklığı İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	97
Tablo 10: Çalışanların Temizlik Maddelerini Kullanırken Dikkat Ettikleri Faktörler İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	97
Tablo 11: Çalışanların Temizlik Maddelerinin Miktarını Ayarlarken Kullandıkları Yöntemler İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	98
Tablo 12: Çalışanların Yer Döşemelerini Süpürürken Kullandıkları Temizlik Araçları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	99
Tablo 13: Çalışanların Müşteri Odasında Yerleri Süpürürken Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	99
Tablo 14: Çalışanların Yerleri Silerken Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	100
Tablo 15: Çalışanların Yer Silmede Kullandıkları Temizlik Araçları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	100
Tablo 16: Temizlik Araçlarının Kullanımı Konusundaki Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	101
Tablo 17: Mop ve Bezlerin Kullanımdan Sonraki Depolanma Durumu İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	102

Tablo 18: Temizlik Araçlarının Kullanımdan Sonra Depolanma Durumu İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	102
Tablo 19: Çalışanların Islak Mekan Temizliğinde Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	103
Tablo 20: Çalışanların Kirli Taşımada Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	103
Tablo 21: Odalarda Kötü Koku Olmaması İçin Dikkat Edilen Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	104
Tablo 22: Çalışanların Çöp Toplamada Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	105
Tablo 23: Çalışanların Haşere Kontrolünde Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	105
Tablo 24: Çalışanların İş Yaparken Kişisel Hijyen Açısından Aldıkları Önlemler İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	106
Tablo 25: Çalışanların Kişisel Temizliği Yapma Sıklıkları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	107
Tablo 26: Çalışanların El Yıkama Sıklığı İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	107
Tablo 27: Çalışanların İş Kıyafeti Değiştirme Sıklığı İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	108
Tablo 28: Bir Eşyayı Kaldırırken Vücuda Zarar Verilmemesi İçin Dikkat Edilen Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	109
Tablo 29: Bir Eşyayı İterken Çekerken Vücuda Zarar Verilmemesi İçin Dikkat Edilen Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	109
Tablo 30: Yere yakın Olarak İş Yapılma Durumu İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	110
Tablo 31: Çalışanların Kaza Olmaması İçin Kendileri Açısından Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	111
Tablo 32: Çalışanların Kaza Olmaması İçin Çevresindekiler Açısından Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki.....	112
Tablo 33: Çalışanların Yaptıkları İşle İlgili Olarak Herhangi Bir Sağlık Problemiyle Karşılaşma Durumları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki....	112
Şekil 1: Büyük Bir Otelin Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu.....	14

GİRİŞ

Otel işletmeleri, tarihin çok eski dönemlerinden beri zaman içerisinde birçok bakımdan değişiklik göstermiştir. İnsanların yaşayış ve hayat şartlarındaki devamlı değişiklikler ve ulaştırma sanayindeki teknolojik gelişmeler, geleneksel otelcilik anlayışını oldukça değiştirmiş, modern hayatın ve turizmin ihtiyaçlarına cevap verebilmek için çok geniş anlamda otelcilik endüstrisi karakterini kazandırmıştır.

Asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını karşılamak olan otel işletmeleri, bu hizmetlerin yanında yeme, içme ve diğer tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundururlar. Müşterilerin isteklerini en iyi şekilde yerine getirmeleri gerekir. Müşteriler, konaklayacakları oteli seçerlerken otelin konumu kadar otelin odası, temizliği, düzeni ve bakımına da önem verirler. Bugün her türlü imkana sahip olan otellerde konaklama hizmetlerinin kusursuz olarak yapılması, büyük ölçüde otelin kat hizmetleri departmanının çalışmasına bağlıdır.

Kat hizmetleri departmanının en önemli amacı, konuklara temiz, düzenli ve rahat bir ortam sunmaktır. Hoşa giden bir çevrenin yaratılması, mikroorganizmaların yok edilmesi, hastalıkların ve kazaların önlenmesi açısından hijyenin sağlanması otel işletmelerinde büyük önem arzeder. Kat hizmetleri personelinin hijyene ilişkin sorumlulukları oldukça fazladır. Personel kendi sağlığı, arkadaşlarının ve müşterilerin sağlığı için bir takım hijyen kurallarını bilmek ve doğru uygulamak durumundadır. Otelcilik sektöründe bu konu bir hizmet kalitesi unsuru olarak düşünülmektedir.

Kat hizmetleri departmanı açısından oldukça önemli olan hijyen konusunun yapılan literatür çalışması sonucunda, otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı kapsamında ele alındığı, ancak kat hizmetleri departmanı açısından araştırılmadığı görülmüştür. Bu nedenle gerçekleştirilecek bu araştırma ile bu konudaki eksikliğin kısmen giderilmesi amaçlanmaktadır. Kat hizmetleri departmanında temizlik ve hijyen konusunu incelemek, çalışma sırasında hijyen kurallarına uyulup uyulmadığını belirlemek ve personelin hijyene ilişkin davranışlarını geliştirecek önerilerde bulunmak amacıyla yapılacak bu araştırma kapsamında şu konulara yer verilmesi planlanmıştır.

Birinci bölümde; otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanının yeri ve önemi, kat hizmetleri departmanının organizasyonu, sorumluluk alanları, kat hizmetleri personelinin özellikleri gibi konulara yer verilecektir.

İkinci bölümde temizlik ve hijyen konusu üzerinde durulacaktır. Temizlik çeşitleri, temizlikte kullanılan araç ve malzemeler, bunların kullanımında dikkat edilecek hususlar, temizlik yöntemleri ve hijyen koşullarına uygun temizlik kuralları açıklanacaktır. Ayrıca; hijyenin tanımı, kişisel hijyen, genel hijyen, koku kontrolü, banyo ve oda temizliğinde hijyen kuralları, çamaşırların toplanması ve dağıtımı, çöp kontrolü, haşere kontrolü, iş sırasında meydana gelen kazalar, kazalardan korunma vb. hijyenle ilgili konulara yer verilecektir.

Üçüncü bölümde kat hizmetleri personelinin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının incelenmesi üzerine yapılan alan araştırmasına yer verilecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI

1. OTEL İŞLETMELERİNDE TEMEL BÖLÜMLER

Oteller; insanların konaklama, beslenme ve kısmen de diğer ihtiyaçlarını (çamaşır, eğlence, alışveriş) karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik olduğu kadar sosyal özelliklerde taşıyan hizmet işletmeleridir.¹ Yirminci asrın son ikinci yarısı içinde, otel işletmeciliği, müşteri hizmetleri ve otel mimarisi konularında büyük gelişmeler olmuş, eski zamanlardaki hanların yerini bugünün modern otelleri almıştır. Önceleri tek şahsın işlettiği oteller bugün yerlerini büyük şirketlere ve anonim ortaklara terk etmiş, otelcilik bugün popüler bir yatırım sahası haline gelmiştir. Zamanımızda otel işletmeciliği, birçok bölümlere ayrılmış ve bir çatı altında pek çok hizmetler bir araya getirilmeye çalışılmıştır.

Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran bazı özellikler bulunmaktadır. Genel olarak bu özellikler şöyle sıralanabilir:²

- Otel işletmeleri hizmet üretir. Üretim büyük oranda insan gücüne bağlıdır.
- Sermaye yoğun yatırımlardır.
- Sabit giderleri oldukça fazladır.
- Otel işletmelerinde üretim ve satış eş zamanlı olarak yapılmaktadır.
- Otel hizmetleri personel arasında yakın işbirliği ve yardımlaşmayı gerektirir.
- Üretim faaliyetleri günün farklı zaman dilimlerine yayılmıştır, departmanların kendine özgü çalışma saatleri vardır.
- Günün 24 saati, yılın 365 günü hizmet sunarlar.
- Otellerde personelin çalışma alanı ile müşterilerin kullanımına ayrılan mekanlar genellikle aynıdır. Müşteri ve personel arasındaki ilişkiler oldukça yoğundur.

Oteller için tek düze bir organizasyon planı yoktur. Zira, bir otelin çalışma planını birçok unsurlar etkiler. Bu unsurların başlıcaları; otelin yeri, hizmetlerin şekli,

¹ Meryem Akoğlan, **Kat Hizmetleri** (Eskişehir: AÖF Yayınları, Web Ofset, 1996), s.2.

² Hasan Olalı, Meray Korzay, **Otel İşletmeciliği** İkinci Basım, (İstanbul: Beta Basın Yayım Dağıtım AŞ., 1993), s. 11-13.; Dündar Denizer ve diğerleri, **Otel İşletmeciliği Kavramlar, Uygulamalar** (Ankara:Turhan Kitabevi, 1998), s.7-11.

otelin bina planı, otel personelinin deneyimi ve otel işletmesinin çeşididir. Hangi organizasyon şekline bağlı olursa olsun, bütün oteller aşağı yukarı aynı esas işleri yaparlar. Bu sebeple otel işletmeciliğindeki başlıca husus, organizasyon şeklinden çok, müşteriye arz edilecek hizmetin şekli ve kalitesi üzerinde toplanmaktadır.³

Otel işletmelerinde fonksiyonlara göre örgütlenme (önbüro, kat hizmetleri, mutfak, servis, teknik servis, yan hizmetler vb.) yapılabileceği gibi hiyerarşik yapının azaltıldığı örgütlenmelere de giderilebilir. Örneğin; odalar, yiyecek içecek, yan hizmetler vb.⁴

Otel içindeki departmanları ayırmada çeşitli yöntemler vardır. Bir yönetime göre, her departman gelir getiren ve gelir getirmeyen bölüm diye sınıflandırılır. Bu yöntem özellikle kayıt ve bilgi sisteminin ilişkisi içinde muhasebede kullanılır. Gelir getiren bölümler; satış ve yiyecek servisleri gibi genel geliri olan bölümlerdir. Gelir getirmeyen bölümler; gelir getiren bölümlere yardımcı rol oynarlar. Bu bağlamda, kat hizmetleri departmanı en büyük yardımcı departmandır. Diğer yardımcı departmanlar; muhasebe, teknik servis, bakım, insan kaynakları bölümleridir. Bazı bölümler personelin çalışmasına göre; ön bölümler ve arka bölümler olarak sınıflandırılır. Önbüro ve yiyecek-içecek gibi çalışanların misafirlerle direkt temasta buldukları bölümler ön bölümler; muhasebe, teknik servis, insan kaynakları gibi bölümler misafirlerle daha az temasta bulduklarından arka bölümlerdir. Kat hizmetleri departmanı, misafirlerle bazı zamanlar temasta bulursa da bu bölüm arka bölüme dahil edilir.⁵

Genellikle otel organizasyonunun başlıca bölümleri aşağıdaki gibidir:

1.1. Yönetim Departmanı

Otellerde, personelin yönetim ve denetim işlerini yapan bölüme müdüriyet ve bu fonksiyonları da yerine getiren şahsa işletme veya otel müdürü adı verilir. Bazı kuruluşlarda genel müdür unvanındaki bir şahıs, aynı şehir veya başka şehirlerdeki birden fazla sayıdaki otelleri yönetebilir. “Zincir otel” adını verdiğimiz bu çeşit

³ Orhan Mesut Sezgin, **Uygulamalı-Açıklamalı Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi** (Ankara: 1994), s.11-12.

⁴ Meryem Akoğlan, **Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi** (Eskişehir: Anadolu Üniv Yayını No: 1005, 1997), s.3.

⁵ Kappa, Nitschke, Schappert, **Managing Housekeeping Operations** (Michigan: Educational Institute of the AH&MA, 1995), s. 9.

otellerde genel müdürden ayrı olarak her otelin ayrı bir yöneticisi de bulunmaktadır. Oda sayısı yüzden az olan otellerde müdürler otelin reklam ve propaganda işlerini, banka çeklerini, ödeme emirlerini vb. bizzat organize ederler. Oda sayısı yüzden fazla olan otellerde bu görevler otel müdürlerinin belirledikleri kişilerce yapılır.⁶

1.2.Odalar Departmanı

Müşterilerin konaklaması sırasında onlara hizmet ve odaların tedariki açısından önemli rol oynar. Oteldeki diğer departmanlar içinde en fazla gelir getiren bölümdür. Odalar departmanının gelir merkezi ön bürodur. Diğer departmanlar ise ön büroya yardımcı departmanlardır. Rezervasyon, telefon, üniformalı servisler gibi.

Önbüro departmanı, müşterilerin en çok iletişimde bulunan departmandır. Resepsiyon, kasiyer, danışman, posta servisi lobide en yoğun bölümlerdir. Resepsiyon, önbüro faaliyetlerinin odak noktasıdır. Müşterilerin kayıt, yerleştirme ve ayrılma işlemlerinin yapıldığı bölümdür. Rezervasyon bölümü, gelecek günlere ait rezervasyonları alır ve işlem yapar. Rezervasyon bilgilerini bazı departmanlar özellikle de kat hizmetleri bölümü personel çalışma listesi hazırlamada kullanır. Otel üniformalı servisi ise; park görevlisi, kapı görevlisi, şoför ve bagaj taşıyıcılarıdır. Müşterileri karşılayıcı ve uğurlayıcı personeldir.⁷

1.3. Yiyecek İçecek Departmanı

Oteller, genellikle geceleme olanaklarının yanı sıra müşterilerinin yeme-içme ihtiyaçlarını da karşılarlar. Bir müşteriye yeme-içme ile sunulan hizmetler, onun uyanmasıyla başlar ve uyumasına kadar devam eder. Özellikle kıyı otelciliğinde tam pansiyon konaklayan oteller için, yeme-içme hizmetleri şehir otellerine daha büyük öneme sahiptir. Oteldeki müşterilerin sağlığı açısından yiyecek-içecek hizmetlerinde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulması gereklidir.

Günümüzde otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümleri otelde konaklayan müşterilerin yanı sıra, dışarıdan gelen müşterilerin de yiyecek içecek ihtiyaçlarını

⁶ Sezgin, a.g.e., s. 14.

⁷ Kappa ve Diğerleri a.g.e., s. 9-10.

karşulamaktadır. Özellikle şehir otellerinde banket (ziyafet) hizmetlerinden sağlanan gelirler otel işletmeleri için son derece önemlidir.⁸ Amerika Birleşik Devletleri Otelciler Birliği'nin yapmış olduğu araştırmalara göre, otel gelirlerinin %30.8'i yemek satışlarından, %12.1'i ise içki satışlarından elde edilmektedir.⁹

Bir otelin yiyecek-içeceklerle ilgili olarak sunabileceği hizmetlerin türleri; restoran ve barların sayısına ve büyüklüğüne, banket salonlarının kapasitesine, otelin bulunduğu yere, otelin büyüklüğüne ve hitap ettiği pazara göre değişiklik gösterir.

1.4. Muhasebe Departmanı

Otel muhasebe departmanı finansal aktiviteleri işlemekle yükümlüdür. Otel işletmelerinde muhasebenin amaçları genellikle şu şekildedir:¹⁰

Otelin varlık ve kaynaklarıyla ilgili değer hareketlerinin kayıt ve kontrolünü sağlamak,

- Otel departmanlarının her birinin toplam gelir ve giderler içindeki payını tespit etmek, sonuçta otelin bir bütün olarak gelir ve giderlerini belirlemek,
- Müşterilere sunulan mal ve hizmetlerin maliyetlerini (oda, yemek ve içki fiyatları gibi) tespit etmek,
- Talebin düşük olduğu dönemlerde fiyat indirimine gidilmesi durumunda, bu fiyatın alt sınırını belirlemek,
- Kısa ve uzun dönemli yatırım ve pazarlama politikalarının belirlenerek gelecekteki kazanç ve kayıplarını tespit etmek,
- Geçmiş hesap dönemlerindeki bilgilere dayanarak istatistiki bilgiler sağlamak,
- Otel yöneticilerinin sağlıklı karar alabilmeleri ve oteli başarılı bir şekilde yönetebilmeleri için gerekli bilgileri sağlamaktır.

1.5. İnsan Kaynakları Departmanı

Son yıllarda otellerde insan kaynaklarına bağımlılık ve yatırım artmıştır. İnsan kaynakları bölümünün büyüklüğü ve bütçesi, onun sorumluluğu ve etkisi ile bağlantılı

⁸ Denizer ve Diğerleri, a.g.e., s.89.

⁹ Sezgin, a.g.e., s.16.

¹⁰ Denizer ve Diğerleri, a.g.e., s.166.

olarak devamlı bir gelişme halindedir. İnsan kaynakları terimi, personel teriminden daha geniş anlamda kullanılır. Bu gelişen rolü ile insan kaynakları öncelikle büyümeyi yansıtır. İnsan kaynakları departmanının amacı; işletmede görev yapan insanların bilgi, yetenek ve becerilerini rasyonel biçimde kullanarak işletmeye katkılarını en üst düzeye çıkarmak ve kişilerin yaptıkları işten doyum sağlamalarına yardım etmektir. İnsan kaynakları fonksiyonları; personel oryantasyonu ve işe alıştırma, eğitim, personel değerlendirme, iş değerlendirme, kariyer planlama, çalışanların birbirleriyle ilişkileri, ücret, prim ve tazminat konuları ve çalışanların güvenliğinden oluşmaktadır.¹¹

1.6. Pazarlama ve Satış Geliştirme Departmanı

Bu bölüm pazarlama, satış, reklam ve halka ilişkilerle uğraşır. Pazarlama bölümü, pazar analizleri yapar, pazarı tüketici istek ve özelliklerine göre homojen bölümlere ayırır. Tüketicilerin isteklerine göre hitap edilecek hedef pazarı seçer. Seçilen hedef pazarın isteklerini öğrenir ve buna göre ürün geliştirir. Satış bölümü; satış planları geliştirir, seyahat acentalarıyla anlaşmalar yapar. Reklam bölümü; otelde üretilen mal ve hizmetlerin satışını arttırmak amacıyla otelin reklamını yapmakla görevlidir. Halkla ilişkiler bölümü ise; otelin faaliyetlerini müşterilere aktarır, onlardan gelen tepkileri ve istekleri alır. Bu istekler doğrultusunda otelin hizmetleri yeniden planlanır.¹²

1.7. Teknik Servis Departmanı

Teknik servis; oteldeki araç ve gereçlerin bakımı, tamiri, mobilya ve diğer donanım malzemelerinin korunmasından ve ayrıca otelin günlük hizmetleri sırasında gerekli olan elektrik, sıcak su, buhar, klima vb. servislerin sağlanmasından sorumludur. Bakımlı ve kullanılabilir durumdaki otel donanımı ve hizmet birimleri, kullanılan araç ve gereçlerin ömrünü uzattığı gibi, aynı zamanda müşterinin rahatlığı ve tatmini üzerinde önemli rol oynar. Bundan dolayı, teknik servis çalışanları otelin karlılığının yanı sıra müşterinin tatmininde de önemli bir konuma sahiptir.¹³ Teknik servisin görevlerini etkili ve zamanında yerine getirmesi, kat hizmetleri bölümüyle birlikte

¹¹ Kappa ve Diğerleri, a.g.e., s.12.

¹² Kappa ve Diğerleri, a.g.e., s. 13-14. ; Denizer ve Diğerleri, a.g.e., s. 223-234.

¹³ Denizer ve Diğerleri a.g.e., s.235.

çalışması sonucuyla gerçekleşir. Kat hizmetleri bölümü temizlik sırasındaki kontrollerde gördüğü arızalı ve bakıma ihtiyaç gerektiren durumları teknik servise bildirir.¹⁴

1.8.Güvenlik Departmanı

Güvenlik personeli misafirlerin, ziyaretçilerin ve çalışanların güvenliğinden sorumludur. Oteli dolaşır ve eşyaları kontrol eder. Yaygın olarak otel işletmeleri ayrı bir güvenlik departmanı oluşturmak yerine, bir güvenlik ekibi kurulması yoluna gitmektedirler. Bunun yanında, bütün otel personelini güvenlik konularında eğiterek çalışanlarının bu konuda dikkatli ve bilgili olmasını sağlamaktadırlar. Güvenlik konusunda yaygın bir uygulama olanağı bulan bu yaklaşım; otelin genel güvenliği ile ilgili konuların güvenlik ekibi tarafından, otelin iç güvenliği ile ilgili konuların ise o konuyla ilgili en yakın departman tarafından gerçekleştirildiği şeklindedir.

Otel çalışanlarının ilk sorumluluğu otel güvenliğini korumaktır. Çalışanlar kendi departmanları ile ilgili oluşturulan güvenlik programlarına uymalıdır. Örneğin; kat hizmetleri personeli anahtar kontrol prosedürlerini takip etmelidir. Şüpheli faaliyetlerle karşılaşılınca dikkatli davranmalı ve uygun güvenlik kuralları uygulamalıdır.¹⁵

2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI

Müşteri memnuniyeti büyük ölçüde; ticari ve toplumsal vb. amaçlara dayalı olarak müşterilerin samimi, içten karşılanması ve ağırlanmasıyla ilgili bir kavramdır. Bu yoruma göre; otellerin amacı, müşterileri kendi evindeki gibi rahat hissetmesini sağlamak, onları güler yüzle karşılamak ve ihtiyaçlarını mümkün olduğunca en iyi biçimde gidermeye çalışmaktır. Müşterilerin iyi yemeğe, sosyal faaliyetlere, diğer insanlarla tanışmaya, alışverişe, temiz bir ortamda bulunmaya, konforlu yerlerde dinlenme ve uyumaya gereksinimleri vardır.¹⁶

¹⁴ Kappa ve Diğerleri a.g.e., s.12.

¹⁵ Kappa ve Diğerleri a.g.e., s.13. ; Denizler ve Diğerleri a.g.e., s. 239-240.

¹⁶ Robert J. Martin. **Hotel management and Operations** (New York: Van Nostrand Reinhold, 1990), s.119.

Kat hizmetleri personeli günümüzde konaklama endüstrisi içinde esaslı bir rol oynar. Otelde kalan müşterilerin oteldeki konaklama sürelerinin ortalama üçte biri yatakta uyku ile, diğer üçte biri de oda ve katlarla ilgili donatım cihazlarından ve hizmetlerden yararlanmakla geçer. Kısaca, otel müşterisinin konaklamasının üçte ikisi kat hizmetleri kısmından geçer. Müşteriyle bu denli çok ilgilenen kat hizmetleri departmanı müşteri tatmini sağlamak için işlerin temiz, hızlı, düzenli, hijyenik, insanın kendi evindeki rahatlığını ve güvenliğini gerçekleştirecek biçimde ve sükunetle yapılması gereklidir. Kat hizmetleri departmanı oda satışlarını sürekli arttırmak, devam ettirmek, minimum giderle maksimum kapasitede çalışmayı gerçekleştirerek beklenen kâra ulaşmak amacını güder. Uluslararası otelcilikte housekeeping departmanı olarak adlandırılır.¹⁷

Kat hizmetleri departmanının 4 temel fonksiyonu vardır.¹⁸

1. Temizlik ve bakım,
2. Kat personelinin eğitimi ve yönetimi,
3. Gerekli araç, gereç ve ekipmanların kontrolü,
4. İş çizelgeleri, program ve raporlar.

Yukarıda görüldüğü gibi birinci amaç, misafirlere ait odaların ve umumi yerlerin temizliği ve bakımınıdır. Temizlik, bakım ve düzenin gerekli olduğu her alan bu departmanının fonksiyonel olarak iş alanı içerisindedir.

Otellerde odalar ve koridorlar gün boyunca temizlenir. Genel alanlar ve dinlenme yerlerinin temizliği misafirlerin güvenliği ve konforu açısından genelde saat 23.00'ten sonra yapılır. Gün boyunca ise rutin (spot) kontroller yapılır.¹⁹

Ülkemizde otel işletmelerinde kat hizmetleri ile ilgili çalışmaların 1990'lı yıllarda ivme kazandığı görülmektedir. Bu konudaki öncü çalışmalardan biri Akoğlan tarafından yapılmıştır. Çalışmada kat hizmetlerinde işgücünün daha verimli kullanılması ve işletme verimliliğinin artırılması için hareket etüdü tekniği önerilmiştir.²⁰

1997 yılında Mutlu tarafından yapılan bir başka araştırma ise kat hizmetleri alanında gerekli kritik işlemlerin saptanması ile ilgilidir. Yapılan kritik işlemler

¹⁷ OTEDE, **Housekeeping Yönetimi** (İstanbul: 1999), s.5. ; Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, **Kat Hizmetleri Öğretmen El Kitabı** (Ankara: Yorum Matbaası,1993), s.78.

¹⁸ William S. Gray-Sakratorre C. Liguori, **Hotel and Motel Management and Operations** (2. Basım USA: Prentice Hall Englewood, 1990), s.134.

¹⁹ OTEDE a.g.e., s. 5.

²⁰ Meryem Akoğlan. "**Hareket Etüdü ve Verimlilik Aracı Olarak Otel İşletmelerinde Kullanılması**", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniv. Sosyal Bil. Enst., 1991) s:131

incelendiğinde; yöneticilerin iletişim, denetleme, rapor etme gibi işlemleri yaptıkları, işgörenlerin ise temizlik işlerinden sorumlu oldukları sonucu ortaya konulmuştur.²¹

2.1. Kat Hizmetleri Departmanının Önemi

Kat hizmetleri departmanının otel işletmeleri organizasyonunda önemli bir yeri vardır. Bunun sebepleri şu şekilde açıklanabilir:²²

- Bu bölüm her şeyden önce gelir kaynağıdır. Otel gelirlerinin büyük kısmı oda gelirlerinden elde edilmektedir. Otel odasını kullanan bir müşteri diğer otel hizmetlerinden de yararlanmak istemektedir (çamaşırhane, seminer, havuz, restaurant vb). Gerek oda satışı, gerekse destek hizmet alanındaki müşteri harcamalarının otel gelirleri içerisinde önemli bir yere sahip olması, kat hizmetleri departmanını önemli bir hizmet üretim alanı ve gelir kaynağı haline getirmektedir.
- Kat hizmetleri departmanı müşterilere en uzun hizmeti sunar. Müşteri otelde konakladığı sürenin önemli bir bölümünü kat hizmetlerinin işlev alanlarını kullanarak geçirmektedir. Dolayısıyla müşterilerin en çok kat hizmetleri departmanının ürettiği hizmetlerden yararlandığı söylenebilir.
- Bu bölüm müşterilerine temiz bir otel ve temiz odalar sunmakla yükümlüdür. Misafir için gittiği otelin temizliği oldukça önemlidir. Bu nedenle müşterinin otelden memnun olarak ayrılması, kat personelinin yapacağı hizmetin niteliğine bağlıdır.
- Pazarın geri gelmesine yardımcı olmaktadır. Müşteriler, her zaman temiz ve düzenli konaklama yeri ararlar. Aradıklarını bulan ve bu hizmetlerden memnun kalanlar, işletmenin devamlı misafiri haline gelirler. Bu da, hem otele kazanç getirecek, hem de fiziksel gelişmesini sağlayacaktır.
- Gereken biçimde organize edilmiş olan kat hizmetleri bölümü; bakım-onarım kontrolleri, temizlik, düzen gibi fonksiyonlarıyla yatırımın korunmasını sağlar, zarar ve hasarları minimize eder.

²¹ Necla Mutlu, . "Kat Hizmetleri Alanında Gerekli Kritik İşlemlerin Saptanması", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniv. Sosyal Bil. Enst., 1997) s:72

²² Akoğlan, a.g.e. 1996, s. 2. ; Turizm Bakanlığı, **Kat Hizmetleri Organizasyon – Temizlik Terimleri ve Metotları** (Ankara,1995), s.13-14.

- İşletme bütçesinde en geniş pay, kat hizmetleri bölümünüdür. Halıdan perdeye, temizlik maddelerinden temizlik araçlarına kadar birçok şeyin bakım ve kullanımından kat hizmetleri çalışanları sorumludur. Bu bakım ve kullanımın gerektiği şekilde yapılması halinde, bütçeden bu işler için ayrılan para azalacaktır. Uygun temizlik maddesi ve bilinçli yapılan temizlik temizlikte istenen standardı yakalamayı ve yapılan harcamanın boşa gitmemesini sağlar.

2.2. Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyon Yapısı

Kat hizmetlerinin organizasyon yapısındaki en önemli kriter işletmenin büyüklüğüdür. Çünkü işletme büyüdükçe, çalışan personel sayısı ve buna bağlı olarak örgütsel yapı içinde yer alan hiyerarşik yapı ve yönetim pozisyonları da genişleyecektir. Küçük işletmelerde, tüm yönetim ve denetim işleri genel kat yöneticisi tarafından bizzat yapılırken, büyük işletmelerde yönetim işlevi genel kat yöneticisinden başka katlardaki oda sayısına göre belirlenen kat şefleri (supervisor) tarafından yapılmaktadır. Organizasyon şemasında yer alan farklı bölümlerde farklı pozisyonlarda gösterilen kat hizmetleri personelinin görevleri ve uluslararası otelcilikteki unvanları aşağıda açıklanmıştır.²³

Genel kat yöneticisi (executive housekeeper). - Kat Hizmetleri departmanında genel yöneticinin bayan olması halinde housekeeper, erkek olması durumunda ise gouvernante olarak adlandırılır. Ana görevlerinden bazıları şunlardır: Otel odalarında, ofislerde ve tüm açık alanlarda temizlik, düzen ve dekorasyonun iyi bir koordinasyon ve ciddiyet içinde yürütülmesini organize eder. Personeli denetler, diğer departmanlarla organizasyonu sağlar. Kat hizmetleri bütçesini yapar, idareye departmanı ile ilgili değişiklik tekliflerinde bulunur.

²³Meryem Akoğlan **Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. İkinci Basım (Ankara: Turhan Kitapevi, 1998) s. 18-23. ; Sezgin a.g.e., s.25-29. ; Ayşe Sönmez, **Otel Kat Hizmetleri** (Ankara: Devlet Bakanlığı Yayını, 1988), s. 5-17. ; Murat Emeksiz, **Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi Ders Notları** (Eskişehir:1995) s.5-12. ; Robert A. Brymer, **Hospitality Management an Introduction to the Industry** (USA: Kendall/Hunt Publishing Company, 1991) s: 177-187

Genel kat yönetici yardımcısı (ass. housekeeper). - Bölüm yöneticisi adına tüm bölüm işlerinden sorumlu ve yetkili ikinci önemli kişidir. En önemli görevi odaların, koridorların vb. kesin kontrolü ve eksiklerin giderilmesidir. Bunun yanında personelin çalışmalarını planlar, yaptıkları işi kontrol eder. Gerekli malzemenin tedarik edilmesini sağlar, bu malzemeyi katlara ihtiyaca göre dağıtır. Teknik arızaları kontrol eder, teknik servisle temasa geçer.

Kat şefleri (floor supervisor). - Bir kattan, bazen de kattaki oda sayısına göre iki kattan sorumlu denetçilerdir. Bir kat şefi bir günde ortalama 60-70 odayı denetleyebilir. Başka bir ifade ile, bir kat nezaretçisi oda türüne, otelin büyüklüğüne, bilgi ve tecrübesine bağlı olarak en fazla 70 odanın temizlik kontrolünden sorumludur. Kat görevlilerini teftiş eder ve odalarla ilgili rapor tutar.

Bayan kat görevlisi (maid). - Kendilerine verilen yatak odalarının ve yatak odalarına bağlı özel oturma odası ile banyoların hijyenik olarak temizlenmesinden sorumludurlar. Bunun yanında odadaki boşları toplarlar, boş kaldıklarında madeni eşyaları parlatırlar, meydana gelen arıza ve bozuklukları kontrol ederek kat şefine bildirirler. Ayrıca araç gereçleri uygun kullanmak ve uygun depolamaktan sorumludurlar.

Erkek kat görevlisi (vale). - Oda temizliğinden sorumlu erkek görevlidir. Otellerde oda temizliğinde genellikle bayanlar istihdam edilmekle beraber, bu konuda erkeklerin görevlendirildiği uygulamalara da rastlanmaktadır. Bayanların yapmakta zorlandığı güç isteyen (mobilyaların yerini değiştirmek gibi) işleri genelde erkek görevliler yapar.

Meydancılar şefi (head housemen). - Meydancıların yaptıkları işlerin denetiminden sorumludur. Genel alanların temizliği, halı yıkama, pencere yıkama gibi işler, ayrıca temizlik maddelerinin sayımını yapmak onun sorumluluk alanıdır.

Meydancılar (housemen). - Otellerde koridor, merdiven, camlar, duvarlar, salonlar, parklar, bahçeler ve havuzlar gibi genel alanların temizliğinden sorumlu olan erkek temizlik görevlileridir. Bu kişiler oda temizliğinde istihdam edilmezler. Büyük otellerin işletmelerinde meydancılar, kat şefleri yerine şef meydancıya bağlı olarak çalışırlar.

Çamaşırhane şefi (linen roomkeeper). - Kat hizmetleri bölüm yöneticisine bağlı olarak çalışır. Housekeeper adına tüm çamaşırhane işlerini yönetmekten sorumludur. Departman personelini yönetir ve denetler, iş güvenliği kurallarına uyulmasını sağlar. Malzeme planlaması yapar. Yıkanan malzemelerin temizliğini kontrol eder ve dağıtımını yapar.

Yıkayıcılar (washers). - Çamaşırhanedeki tüm yıkama makinalarını kullanan ve yıkamadan sorumlu olan kişilerdir.

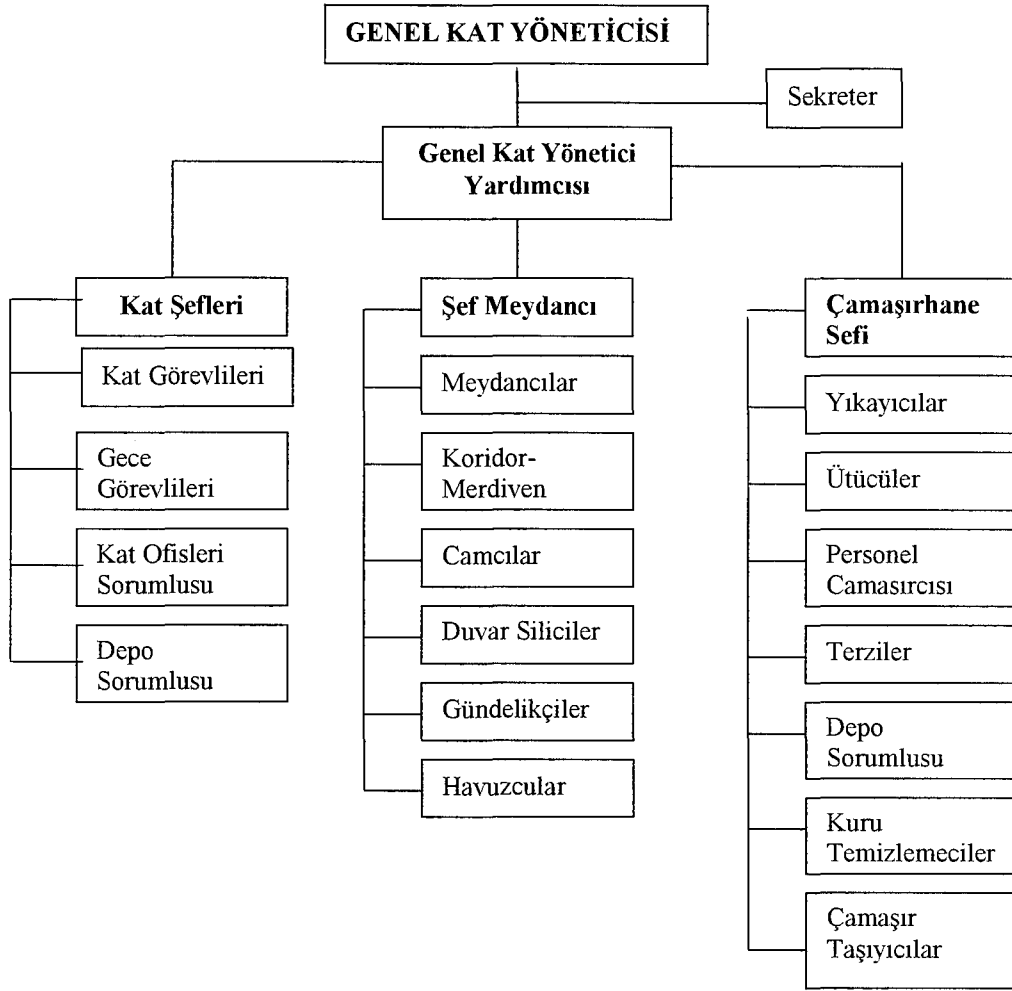
Ütücüler. - Çamaşırhanedeki çeşitli ütülerin kullanımından (rulo, pres ve el ütüsü) sorumlu olan kişilerdir.

Markalayıcılar (seamstress). - Çamaşırhanedeki tamir bakım işlerini yürüten, otelin kullandığı çamaşırları diken (çarşaf, masa örtüsü), tamir eden ve markalama işini yapan kişilerdir.

Taşıyıcılar (valet).- Taşıyıcı olarak da adlandırılan bu personel, çamaşırhaneden katlara, katlardan çamaşırhaneye çamaşır taşırlar.

Diğerleri (attendants).- Çamaşırhanede görev yapan yıkama, ütüleme ve terzihane dışında çalışan tüm personele verilen ortak bir unvandır.

Şekil 1: Büyük Bir Otelin Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu



2.3. Kat Hizmetleri Personelinin Ortak Özellikleri

Kat hizmetleri personelinin özellikleri ve uymaları gereken ortak kurallar şu şekilde sıralanabilir:²⁴

1. Kat personeli, fiziki görünüşü son derece temiz, iyi giyimli, davranışları itibariyle titiz ve tertipli olmalıdır.
2. Hijyen ve güvenlik kurallarına uyarak çalışmalıdır.
3. Görevine zamanında gelmeli ve işini tam olarak bitirmeden görevinden ayrılmamalıdır.

²⁴ Turizm Bakanlığı a.g.e. 1995, s. 43-50. ; Sezgin a.g.e., s.19. ; Sönmez a.g.e., s. 3-4.

4. Kat personeli, müşterilere karşı saygılı ve hürmetkâr olmalı ve onların ihtiyaçlarını yerine getirmelidir.
5. Müşteri odalarının kapısı vurulduktan sonra, içeriden giriniz emri beklenmelidir.
6. Kapılar dikkatli bir şekilde açılıp kapatılmalı ve servis odalarında, lüzumsuz gürültü ve yüksek sesle konuşmaktan kaçınmalı, bütün çalışmalarda sessizlik hakim olmalıdır.
7. Gerekli bütün temizlik maddeleri, kat hizmetleri personelinin çalışma anında yanında bulunmalıdır.
8. Temizlik işlerini bir plan dahilinde yaparak, gereksiz zaman ve enerji harcamaktan kaçınmalıdır.
9. Otelden ayrılan müşterilerin odası, ilgili kat personeli tarafından derhal gözden geçirilmeli, müşterinin odasında unuttuğu veya otele ait olan eşyaların kaybolup, kaybolmadığı kontrol edilerek durum derhal bir raporla kat yöneticisine bildirilmelidir.
10. Müşterinin odasındaki rahatsızlık derhal ilgililere bildirilmelidir.
11. Boş odalar konusunda müşterilere her hangi bir açıklamada bulunmamalı, bu şekilde soru soran müşterilere resepsiyonla temas etmeleri söylenmelidir.
12. Görevi ile ilgili olarak herhangi bir tereddüde düştüğünde derhal amirine danışmalıdır.
13. Konuşurken ses tonu bakımından, yumuşak ve nazik olmalıdır.
14. Sır saklamasını bilmeli, müşterinin dedikodusunu yapmaktan kaçınmalıdır.
15. Uyumlu, çalışkan ve disiplinli olmalıdır.
16. Çevresindekilere ve müşterilere her an hizmet ve yardım yapmaya hazır olduğunu hissettirmelidir.

İKİNCİ BÖLÜM

TEMİZLİK VE HİJYEN

1. TEMİZLİK

Kirliliği meydana getiren etkenlerin ortadan kaldırılması işlemine temizlik denir. Kirlilik ise; bir mekanın toz, döküntü, çöp, iz, leke, koku gibi etkenlerle insanlara rahatsız verecek şekilde kaplanması, arzulanmış doğal ve temiz görüntüsünü kaybetmesidir.²⁵ Kirli bir yüzeyde insan sağlığını tehdit eden mikroorganizmaların yaşamaları ve çoğalmaları son derece kolaydır. Temizlenmiş ve dezenfekte edilmiş ortamlar sağlık için idealdir.²⁶

Temizlik basit bir iş olarak düşünülse de, aksine çok önemlidir. Çağdaş dünya da insanlar, ferah, temiz mekanlar, sağlıklı çalışma yerleri, huzur veren temiz dinlenme yerlerini arzu etmektedirler. Temiz ortamın sağlanması ise; uzman kişilerin profesyonelce iş yapması ve en son temizlik teknolojilerinden faydalanmak ile sağlanabilir. Hızlı temizlik metodlarının ve temizlik araç ve kimyasalların kullanımı verimi arttırdığından dolayı fiyatları azaltır. İş veriminin artması ve personel moralinin yüksek olması, hoş ve hijyenik ortamların yaratılmasını sağlar.²⁷

Otelcilik sektöründe temizlik çok önemlidir. Dinlenilecek mekan, öncelikle temiz ve ferah olmalıdır. Pis ve kirli bir yerde dinlenmek mümkün değildir. Temizlik hizmetleri ile çevredeki kirlerin ve tozların yok edilmesi sonucunda, bunlarla birlikte çok sayıda mikrop ortadan kaldırılacağından müşteriler ve personel için sağlık koşullarına uygun bir çevre yaratılmış olur.

Bir alana tam olarak temiz denilebilmesi için görünen kirlerin yanı sıra görünmeyen kirlerin de yok edilmesi gerekir. Temizlik beş ana grupta incelenebilir.

Fiziksel temizlik: Yüzeylerin toz, çöp, döküntü vb. görünen kirlilerden arınması

Kimyasal temizlik: Yüzeylerin temizlenmesi amacıyla çeşitli kimyasal maddelerin kullanılması

²⁵ Sezgin, a.g.e., s. 30.

²⁶ OTED, a.g.e., s. 159.

²⁷ Jane Fellows, *Housekeeping Supervision* (London: Pitman Publishing, 1984), s.31.; Sezgin, a.g.e. s: 30

Bakteriyolojik temizlik: Gözle görülmeyen, hastalık yapabilen çeşitli patojen mikroorganizmaların yüzeylerden temizlenmesi

Osmolojik temizlik: Ortamda kokuya neden olan, görünen ve görünmeyen kirliliklerin giderilmesi

Entomolojik temizlik: Ortamda haşere olmaması için yapılan temizlik ve kontrol²⁸

Temizlikte çeşitli bakterilere karşı yüksek aktiviteye sahip dezenfektanların kullanılması ile ortamın dezenfekte edilmesi gerekir. Dezenfeksiyon; temizlenmemiş bir yüzeyde birikmesi çok kolay olan ve insan sağlığını etkileyen patojen olguların (bakteriler, mantarlar ve virüsler) ortamdaki uzaklaştırılmasıdır.²⁹

Yapılması gerekli diğer bir uygulama da bakımdır. Bakım, temizliği kolaylaştırmak ve yüzeye güzel bir görünüm kazandırmak için yüzeylerin mekanik ve kimyasal etkilerden korunmasıdır.³⁰

Temizlik şu aşamalardan oluşur:

- Görünür kirin temizlenmesi,
- Gizli kirin temizlenmesi,
- Yüzeylerin mekanik ve kimyasal korozyondan korunması (değerlerin korunması),
- Yüzeylerin görüntüsünün güzelleştirilmesi (estetik),
- Günlük bakımın kolaylaştırılması (maliyet),
- Temizlik, dezenfeksiyon ve bakımın optimal kombinasyonu.³¹

Etkili temizlik için aynı zamanda şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Temizliğin süresi,
- Temizliğin sıklığı,
- Temizlik yöntemi,
- Temizlik çözeltisinin sıcaklığı,
- Çözeltinin kullanım süresi,
- Kullanılan temizlik maddesinin cins ve miktarı,

²⁸ Ins Jones – Cynthia Phillips **Commercial Housekeeping and Maintenance** (London: Stanley Thornes Publishers Ltd., 1989), s.45.

²⁹ OTED a.g.e., s. 168.

³⁰ OTED a.g.e., s.168.

³¹ OTED a.g.e., s.169.

- Kullanılan araç ve gereçler.³²

1.1. Temizliğin Nedenleri

1. Temizlik odaları ve çevreyi cazip, çekici, estetik görünümlü olmasını sağlar. Yerlerde kir, toz ve çöplerden hiçbir iz bırakılmaması ve hoş görünmesi etkili temizlik ile sağlanır.

2. Sağlıklı ortam yaratılmasını sağlar. Hijyen, yiyecek olan ve olmayan bölgelerin her ikisinde de en temel önceliktir. Eğer hijyenik durum olmazsa bakteriler çoğalır. Bazı zararlı bakteriler hastalıklara ve ölümlere neden olabilir. Yiyecek hijyeni ciddi kanuni düzenlemelere konu olmuştur. Zehirli yiyecekler öldürücü sonuçlar doğurur. Fakat yiyeceksiz ortamlarda da hastalık bulaşma tehlikesi vardır. Hasta müşterilerin kıyafetleri, çarşaflar ve yiyecek kapları temizlenip, dezenfekte edilmezse ya da sıçan, hamam böceği ve diğer zararlı hayvanların yok edilmediği durumlarda tehlikeli bakteriler her yere taşınır. Bu bakterilerin ortadan kaldırılması, etkili ve hijyenik temizlik ve personel hijyenine bağlıdır.

3. Eşyaları korur. Mobilyaların, halıların, perdelerin vb. daha uzun ömürlü olmalarını sağlar.

4. Temizlikle birlikte dökülen şeyler ve çöpler herhangi bir tehlikeye meydan vermeksizin ortadan kaldırılmış olur.³³

1.2. Genel Temizlik Kuralları

- Temizlikten önce yüzeydeki engelleri kaldırmak,
- Uygun olan temizlik metodunu seçmek,
- Mümkün olduğunca yüzeyleri eski görünümüne getirmek,
- Güvenlik kurallarına uymak,
- Kir ve çöpleri ortadan kaldırmak, başka yerlere konmasını engellemek, bunun için vakumlama yöntemini kullanmak,

³² Şükran Şafak, **Kurumlarda Ev İdaresi** (Ankara: Damla Matbaacılık, 1997), s.86.

³³ Valerie Paul – Christine Jones **Housecraft Occommodation Operations** (London: Macmillan Education Ltd. 1989), s. 30-31.

- Temizliği en kısa zamanda, en yüksek standartta, misafirin saygısını gözeterek, rahatını bozmadan yapmak.³⁴

1.3. Yetersiz Temizlik

Temizlik hizmeti bir bilgi ve teknoloji işidir. Amaca ve teknolojiye uygun bir şekilde yapılmayan temizliğe yetersiz temizlik denilmektedir. Bunun nedenleri şöyle sıralanabilir:

1. Temizlik teknolojisi konusunda bilgi yetersizliği,
 - Yanlış malzeme kullanımı,
 - Doğru malzemeyi yanlış kullanma,
 - Verimsiz çalışma,
2. Kontrol eksikliği,
 - Eksik çalışma,
 - Zamanında gerekli temizliğin yapılmaması,
 - Malzeme ve zaman israfı,
3. Program hataları,
 - Programsızlık,
 - Eksik programlama,
 - Yanlış programlama,
 - Temizlik dönemlerine uymamak,
4. Makine, araç ve gereç eksikliği,
5. Kadro eksikliği.³⁵

1.4. Temizlik Programı

Temizlikle ilgili tüm bilgileri içeren planlı, düzenli bir programdır. Temizlik programları günlük, periyodik veya tek bir iş için de olabilir. İyi bir temizlik programı:

- Kurumun farklı alanlarında farklı uygulamanın yapılmasını engeller.

³⁴ Jones- Phillips a.g.e., s.40.

³⁵ Orhan Mesut Sezgin, Konaklama İşletmeleri Kat Hizmetleri Yönetiminde Hizmet Kalitesinin Arttırılması. **Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi.** (Nevşehir: Erciyes Üniv. Hafta Sonu Semineri III. 13-15 Aralık, 1996) s.99-100.

- Personel yapacağı işi en küçük ayrıntılarına kadar bilir.
- Kontrol kolaylaşır.
- Daha sonraki programlara ışık tutar.³⁶

Bir temizlik programı şu şekilde yapılmalıdır:

1. Önce temizlik ihtiyacı tespit edilir.
2. Temizliğin ne kadar zamanda, ne kadar personelle yapılacağı tahmin edilir.
3. Temizlik programında iş sırası tespit edilir.
4. Gerekli temizlik maddeleri, makine, araç ve gereçlerin işin mahiyetine uygunluğu belirlenir.
5. Gözetim ve kontrol sistemi kurulur.
6. Taslak programın uygulanmasından sonra eksiklerin tamamlanmasıyla gerçek program bulunur.³⁷

Hangi iş, ne zaman, nasıl, ne ile, hangi alanda, kim tarafından, ne kadar sürede ve ne sıklıkla yapılacaktır? Her hangi bir alanı temizlerken göz önünde bulundurulması gereken hususlar şunlardır:

- Zaman,
- Herhangi bir alanda gereksinim duyulan temizliğin niteliği,
- Trafiğin miktarı,
- Alanın durumu (binanın eski veya yeni oluşu),
- Dışarıdaki kirin miktarı,
- Döşemelerin cinsi,
- Pencerelerin alanı-sayısı,
- Mobilyaların tipi ve miktarı,
- Temizlenmesi gereken yüksek tavanlar vb. alanlar.

Otelin temiz tutulması temizliğin sıklık derecesi ile yakından ilişkilidir. Bunu saptamada aşağıdaki faktörler göz önüne alınmalıdır:

- Beklenen temizlik standardı (ne kadar ve nasıl temizlenmeli),
- Yeterli kaynak (insan gücü, para, araç, malzeme vb.),
- Fiziksel özellikler (döşeme, mobilya, tesisat vb. yüzeylerin temizliğinin rahatlığı ve kolaylığı),

³⁶ Şafak, a.g.e., s.42.

³⁷ Sezgin, a.g.e.. s.31-32.

- Odaların kullanımı (az, çok vb.),
- Kullanım şekli (objelerin kullanım durumu ve kirlenme sıklığı),
- Alanın kullanılabilirliği (alan ne kadar kişi tarafından kullanılıyor),
- Alanı kullanan kişilerin özelliği.

Bu hususlar alanın ne sıklıkla temizleneceği ve arzu edilen temizliğin nitelik ve niceliğini belirler.³⁸

1.5. Kirlilik

Kirler, bakteri ve mikropların beslenmeleri için en iyi ortamı oluştururlar. Kir parçacıkları çoğunlukla mikroskobik büyüklüktedir. Katı, yarı katı ve sıvı halde bulunabilirler. Kirin materyal üzerine yapışması; kirin cinsine, kirin büyüklüğüne ve zamana bağlıdır.³⁹

Kirlilik, steril bölgeler haricindeki sert ve yumuşak bölgelerin her ikisinde de mevcuttur. Bina içi ve bina dışındaki çeşitli kaynaklardan ortaya çıkar. Kirliliğin dış kaynakları; kolayca görünebilen çamur, toprak, kireç, kum veya daha zor meydana çıkan duman, is ve havayla taşınan tozlardır. İç kaynakları ise; kullanılan pis sular, ağız ve burun salgıları, ölü deri kırıntıları, saçlar, kalem-silgi kırıntıları, sigara külü vb. şeylerdir. Bina içinde özellikle mutfaktan taşınan çöpler de kirliliği yaratır. Bunun yanında kirler; klimadan, binada bulunanlardan, ayakkabılar, eller, elbiseler, bagajlar ve saçlar vasıtasıyla bir bölgeden, başka bölgeye ve dışarıdan içeriye taşınırlar.⁴⁰

Görünüş ve sağlık bakımından istenmeyen ve zararlı olabilen kir çeşitleri şu şekilde gruplandırılabilir:⁴¹

1. Toz: Havada serbest olarak yüzen kuru kirdir. Her tip yüzeye konarak açığa çıkar. Yüzeylerin mat ve kötü görünmesine, kötü kokmasına neden olur. Ayrıca güve, kurt, böcek gibi haşerelerin ortaya çıkmasını sağlar. Tozlu ortamlarda kül, tüy, saç, mikrop, tohum, kum vb. şeylerde vardır. Kum, tozdan daha ağırdır ve yüzeylere zarar verir. Kısa periyotlarla tozların silinmesi gereklidir. Tozlar kısa sürede ve az güçle

³⁸ Şafak a.g.e., s.43.

³⁹ OTED, a.g.e., s.169.

⁴⁰ Paul – Jones, a.g.e., s.32.

⁴¹ Fellows, a.g.e., s.31-32 ; Günsel Terzioğlu, **Sağlıklı Beslenme ve Ev İdaresi** (Ankara:MEB Yayını, 1986), s.67-68.

çıkar. Tozlar sıvı, buhar ve yağ ile temas ederse yüzeylere yapışırlar. Bunu çıkarmak daha fazla güç ister.

2. Kir: Yağ temelli ve su temelli olarak oluşur. Yüzeylerde çamur ve yapışkan tabakalar meydana getirir. Mekanik ve kimyasal sistemlerle çıkarılır. Çamurlu yüzeylerin ıslak bezle silinmesi veya yıkanması gerekir. Yağlı yüzeyler ise cinsine göre; sabun ve su, sentetik deterjan, alkali veya yağ çözücülerle çıkarılabilir. Bunların etkili olması kirlerin kökleşmiş olup olmamasına göre değişiklik gösterir. Bazı kirleri çözmede çalışanların fiziksel efor sarf etmeleri gerekir.

Kimyasal deterjanlar kirleri etkili ve çabuk çözebilirler. Fakat bunları kullanırken dikkatli olmak gerekir. Doğru kullanılmadığı zaman yüzeylere zarar verebilir. Personel kimyasalları nasıl ve nerelerde kullanacağını çok iyi bilmelidir.

3. Lekeler: Leke; yiyeceklerin, suyun, herhangi bir sıvı veya boyanın dökülmesiyle yüzenin renginin değişmesidir. Kimyasal çözücülerle, emici tozlarla, ağartıcılarla, sabun ve su ile, sentetik deterjanlarla, asit, alkali veya yağ çözücülerle çıkarılabilirler. Eskimiş lekeler her zaman çözülmeyebilir. Fakat lekenin yeni olduğu biliniyorsa şu yol takip edilmelidir:

- a) Emmesi için pudra,
- b) Çözmesi için çözücü deterjan,
- c) Asit veya alkali ile lekeyi çıkarmak gerekir.

4. Paslanma: Hava, su veya yiyeceklerin yüzeyler (genellikle metaller) arasındaki kimyasal işlem sonucu meydana gelen bir tabaka veya lekedir. Metale bağlı olarak renk değişiktir. Demir rengi kahverengi, bakır rengi yeşil, gümüş, altın ve alüminyum rengi siyah renktir.

Paslanmalar, uygun bir asitle veya ovucu tozla ovmakla çıkarılabilir. Hafif kirler yeni iken kolay çıkarılır. Bekletilirse çıkarılması zorlaşır. Çoğu kez de yüzey tahrip olur. Yüzeye uygun doğru temizleme ile iş kolaylaşır ve çabuk olur.

1.6. Temizlik Maddeleri

İnsanlar temizlik maddesi olarak ilk defa sudan yararlanmışlardır. Daha sonra odun külü ve kil gibi maddeler kullanmışlardır. Bilim ve teknolojinin ilerlemesiyle temizlik maddeleri çok gelişmiş ve gelişmeye de devam etmektedir. Bileşimi ne olursa

olsun maddenin temizleyici özelliği yüzeydeki görülen ve görülmeyen kirleri gidermesine bağlıdır. Bir temizliğin iyi sonuç vermesi için yerinde seçilmiş temizlik maddelerine gereksinim vardır.⁴²

1.6.1. Temizlik Maddelerinin Seçimi

Temizlik maddeleri seçilirken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Temizlenecek yüzey ve malzemelerin türleri,
- Kullanacak araçların türleri,
- Personelin yeteneği,
- Temizlik maddesinin birim ölçüsü ve kabının türü (hacim, litre, poşet, püskürtücü),
- Temizlik maddelerinin elde edilebilirlikleri ve sipariş etme işlemleri,
- En az sipariş, maliyet ve dağıtım,
- Birlikte kullanılabilir temizlik maddelerinin seçimi,
- Ayrılabilen zaman ile temizlik maddelerinin etkili kullanımı için gereken zamanın kıyaslanması.⁴³

1.6.2. Temizlik Maddelerinin Depolanması

- Depo odası dağıtım için elverişli olmalı ve kullanılmadığı zamanlarda kilitlenmelidir.
- İyi havalandırılmalı, iyi ışıklandırılmış ve nemden arındırılmış olmalıdır.
- Temizlik maddeleri için yeterli raf bulundurulmalıdır.
- Yeterli dağıtım olanaklarının bulunması ve personelin çalışması için yer olması gerekir.
- Bir depo görevlisince stok kartlarının / tablolarının kayıt edilebilmesi için bir masa bulunmalıdır.
- Yöntemli çalışan, güvenilir bir depo görevlisinin işe alınması gerekir.

⁴² Şafak, a.g.e., s.47.

⁴³ Ursula Jones, **Kat Hizmetleri ve Önbüro** (Ankara: MEB Yayını,1995), s.46.

- Stokların yerleri, en eski malların önce kullanılmasını sağlayacak biçimde dönüşümlü olarak değiştirilmelidir.
- Temizlik maddeleri güvenli bir biçimde depolanmalı; sıcak yerlerde kolay tutuşabilen maddeler bulundurulmamalıdır.
- Düzenli dağıtım zamanları ve işlemleri olmalıdır.
- Eksiksiz kayıt ve sipariş verme işlemlerinin olması gerekir.⁴⁴

1.6.3. Temizlik Maddelerinin Çeşitleri

Temizlik maddeleri maddenin asit, baz ve nötr olmasına göre çeşitlilik gösterir. Bunun belirlenebilmesi için maddenin pH değerinin ölçülmesi gerekir. pH ölçeği bir maddenin asit veya baz içeriğini ölçmek için kullanılan bir yöntemdir. Kimyasal anlamda, etkili H⁺ iyonları konsantrasyonunun negatif logaritmasıdır. Günlük kullanım için esas alınan pH aralığı 0-14 arasındadır. Bu skalada 7 değeri asitik veya bazlığın olmadığı nötr noktayı ifade eder. pH değeri 7'den küçük olan maddeler asit, 7'den büyük olan maddeler baz olarak kabul edilir. Gerek bazlar gerek asitler için 7 değerinden uzaklaşmak asit ve bazın kuvvetini artırır. Aşağıdaki tabloda çeşitli temizlik maddelerinin pH değerleri görülmektedir.⁴⁵

Tablo 1. Temizlik Maddelerinin pH Değerleri

pH Asit	pH Nötr	pH Baz
1	7 Sabun	9 Yumuşak Bazlı Deterjanlar
2 Tuvalet Temizleyicileri	8 Sıvı Deterjan	10 Ağartıcı
3 Asidik Deterjanlar	Nötr Deterjan	11 Amonyak
4		12 Soda
5 Damıtık Sirke		13 Güçlü Bazik Deterjanlar
6		14

Su.- Su bilinen genel temizlik maddesidir. Eritici ve çözücüdür. Ancak tek başına kullanıldığında iyi sonuç vermez. Çünkü suyun yüzey gerilimi çok fazladır. Bu nedenle suyun yüzeye nüfuzu zordur. Bunu kolaylaştırmak için yüzey gerilimi düşürücü

⁴⁴ Jones, **a.g.e.**, s.46.

⁴⁵ Jones, **a.g.e.**, s.50. ; Şafak, **a.g.e.**, s.48.

maddeler ilave edilir. Suyun esas etkisi kiri eriterek ortamdan kaldırmak ve sıvı içerisinde süspansiyon halinde tutmaktır. Su herhangi bir yüzey üzerindeki toz zerreciklerini kolaylıkla eritir, gevşetir ve çözer. Bu işlemi yapmada yumuşak su sert sudan daha iyi bir çözücü, pek çok kir için de sıcak su soğuk sudan daha iyi bir eriticidir. Sıcak sular sterilize özelliğe sahiptirler. Su ağaç, mantar gibi yüzeylere zarar verebilir. Ayrıca bazı kumaşların rengini soldurabilir.

Suda kalsiyum ve magnezyum tuzları bulunur. Su, bu tuzlardan fazla miktarda içeriyorsa sert sudur. Sert sular özelliğine göre ikiye ayrılır. Kalsiyum ve magnezyum bikarbonat tuzlarından ileri gelen sertliğe geçici sertlik denir. Geçici sertlik 60° sıcaklığın üzerindeki sularda kalkabilir. Kalsiyum ve magnezyumun sülfat ve klorürle oluşturduğu tuzlardan ileri gelen sertliğe kalıcı sertlik denir. Bazı sabun ve deterjanlar sert su ile karıştırıldığı zaman uygun kullanılmazlar. Temizlik maddelerini suya katmadan önce suyun yumuşatılması gerekir. Suyu yumuşatmak için kimyasal yöntemler kullanılır. Sertlik, kalsiyum sülfat ve kalsiyum klorürden ileri geliyorsa pratikte soda ilavesiyle bu giderilebilir. Magnezyum sülfat ve magnezyum klorürden ileri gelen sertlik sodyum hidroksit gibi alkalilerle büyük tesislerde kimyasal uygulamalarla giderilebilir. Bu amaçla boraks ve trisodyum fosfat gibi alkalilerde kullanılır.⁴⁶

Sabun.- Bitkisel ve hayvansal yağlarla, mumların, reçinelerin ve asitlerin veya bunların karışımlarının inorganik ve organik alkalilerle reaksiyonu sonucu elde edilen ürünlerdir. Fiziksel yapı bakımından katı, sıvı, toz ve krem halinde olabilir. Katı ve küp şeklinde olanlar el ve vücut temizliğinde, krem halinde olanlar ince, narin kumaşları, toz şeklinde olanlarsa yünlü ve yumuşak kumaşları yıkamada kullanılırlar. Toz sabunlar, çabuk köpük elde etmede büyük kolaylık sağladığı halde, kalıp ve sıvı sabunlara nispetle daha pahalıdır. İyi bir sabun, düzgün ve serttir. Kesildiği zaman içi parlaktır. Sabunlara bazı özellikler kazandırmak amacıyla sağlığa zararlı olmayan ve sınıflamalarda belirtilen oranları aşmamak koşuluyla yararlı sentetik maddeler katılabilir. İçerdikleri yağ asidi oranlarına göre dört grupta toplanabilirler:

Ekstra sabunlar: % 75 ve daha fazla oranda yağ asidi içeren sabunlardır. Serbest alkali oranı sodyum hidroksit cinsinden en çok % 02 oranında olabilir.

⁴⁶ Fellows, a.g.e., s.34. ; Şafak, a.g.e., s. 48.

I. Sınıf sabunlar: Yağ asidi oranı en az % 62'dir. Serbest alkali oranı en fazla % 02 olmalıdır. Banyo sabunları ve reçineli sabunlar.

II. Sınıf sabunlar: Yağ asidi oranı en az % 40'dır. Serbest alkali oranı en çok %03 olmalıdır. Toz sabunlar, tuzlu suda eriyebilen acı su sabunları.

III. Sınıf sabunlar: Yağ asidi oranı % 4'den azdır. İçerdikleri alkali oranı en fazla %04'tür. Arap sabunu.

Sabunun en önemli özelliği sert sularda olan etkileşimidir. Bu nedenle suda sertliği oluşturan maddelerle reaksiyona girerek, suda çözünmeyen ve hiçbir temizleyici etkisi olmayan kireci oluşturur. Oluşan kireç yüzey üzerine yerleşir; dokumaların grileşmesine ve yüzeylerin matlaşmasına neden olur.⁴⁷

Sentetik Deterjanlar.- Sentetik deterjanlar bir doku ve yüzey üzerindeki kirlerin çıkarılması için kullanılırlar. Çok hafif kir genellikle yüzeyin suyla yıkanması ile çıkabilir. Fakat daha ağır kirler bir temizlik maddesine gereksinim duyabilir. Sentetik deterjanlar, Türk Standartları Enstitüsü'nün belirlediği norma göre, genel temizlik işlerinde kullanılan, içerisinde esas temizleyici olarak alkil sülfat ve alkil aril sülfanat tipindeki anyonik yüzey aktif maddeleri ile temizleme işlerine yardımcı diğer maddeler bulunan toz, granül, yumuşak kıvamlı ve sıvı maddelerdir. Sentetik deterjanlar gerek sert sulardaki kalsiyum ve magnezyum tuzlarıyla reaksiyona girmediklerinden gerekse kirleri ve yağları süspansiyon halinde tutmada etkili olduklarından temizleyici olarak sabundan daha üstündürler.

Sentetik deterjanları, sudaki çözeltilerinde gösterdikleri kimyasal reaksiyona göre; anyonik, katyonik, noniyonik ve amfoterik olmak üzere dört grupta toplamak mümkündür. Dünya da imal edilen sentetik deterjanların yarısı anyoniktir. Türkiye'de de imal edilenlerin çoğunluğu anyoniktir. Bunların pH'ları yüksek olduğundan deriyi, hatta esas bitkisel yağ olan muşamba gibi maddeleri kurutur ve tahrip edebilirler. Katyonik sentetik deterjanlar ise deriyi anyonik olanlara göre daha az tahriş ederler ve kuvvetli dezenfektanlardır. Pozitif yük taşırlar, kir çıkarmanın yanı sıra yumuşatıcıların esas maddesini oluştururlar. Mikrop öldürücüdürler. Noniyonik maddeler; elektrik yükü taşımazlar ve suda tamamen çözünürler. Sert sulardan diğerlerine oranla daha az

⁴⁷ Sezgin, a.g.e., s.55. ; Şafak, a.g.e., s.55-56. ; Ahmet Ekiz, **Besin ve Temizlik Maddeleri Konularında Üreticiden Tüketiciye El Kitabı** (İzmir: Karınca Matbaacılık, 1984), s.61.

etkilenirler ve özellikle yağları çıkarmada çok etkilidirler. Amfoterik maddeler ise; ikili yapıları nedeniyle, anyonikler gibi alkali ortamda, katyonikler gibi asit ortamda bulunurlar. Temizleme ve antimikrobik etkileri yanında cilde uygunluğunun da iyi bir özellik olmasına rağmen, temizlik maddelerinde pek kullanılmazlar.

Sentetik deterjanların temizleme gücü dolgu maddelerine de bağlıdır. Sentetik deterjanlara temizleme gücünü arttırıcı maddeler eklenebilir. Bir sentetik deterjanın çok fazla köpürmesi inancın tersine onun daha iyi temizleme performansına sahip olduğu anlamına gelmez. Diğer taraftan köpük stabilizelerinin fazla kullanılması sonucu köpük kesilmemesi olduğundan hem temizleme işlemi zorlaşır hem de bu durum sentetik deterjanlı atık suların karıştığı su kaynaklarının kirlenmesine, araçların köpükle tıkanarak bozulmalarına yol açar. Bu nedenlerle sentetik deterjanlara temizleme gücünü etkilemeyen, köpük miktarını azaltıcı veya dengeleyici tributilfosfat gibi maddeler katılmaktadır. Fakat fosfatlı deterjanlar çok fazla kullanılırsa atık suların karıştığı nehir ve göllerdeki bitki florasının dengesi bozulmakta, bitkilerde aşırı gelişmeler olmaktadır. Deterjan üretiminde kullanılan ve parçalanmayan hammaddeler yerine parçalanabilirliği yüksek olan maddeler kullanılması çalışmaları devam etmektedir. Bugün için anyonik maddelerin çeşitli kompozisyonlarını kullanmak en iyi çözüm yolu olarak görülmektedir.

İdeal bir sentetik deterjan:

- Suda kolay çözünmeli ve artık bırakmamalıdır.
- Kirli yüzeyleri ıslatma ve kirli bölgeleri temizleme yeteneğine sahip olmalıdır.
- Yağın küçük damlacıklar oluşturmasına neden olan yüzey gerilimini azaltıcı etkisi olmalıdır.
- Biyolojik olarak parçalanabilir olmalıdır.
- Geniş bir sıcaklık aralığında etkili olmalıdır.
- Cilt ve yüzeylere zarar vermemelidir.
- Suyu yumuşatabilmeli ve kolayca durulanabilmelidir.⁴⁸

⁴⁸ Şafak, a.g.e., s.50-51. ; Paul-Jones, a.g.e., s.40. ; Günsel Terzioğlu, **Hastanelerde Kullanılan Temizlik Maddelerinden Sentetik Deterjanlar ve Dezenfektanlar** Yeni Tıp Dergisi (3-4, Temmuz, 1986), s. 69-70. ; TSE, **Temizlik Maddeleri** (Ankara: Ts.12039, Nisan,1996), s.1-2.

Asitler.- Asit denilince sulu çözeltilerinde pozitif yüklü hidrojen (H⁺) iyonlarının oluşturduğu bazı maddeler anlaşılmaktadır. Temizlik işlerinde kullanılan asit sayısı azdır. Çünkü çoğu asitlerin yakıcı etkileri fazladır. Leke çıkarma, koku giderme ve mikroorganizmaları öldürmek amacıyla tuvalet temizliğinde, merdiven, alçı, çimento gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılırlar. Mermer yüzeylere uygulandığında yüzeyler zarar görür. Kuvvetli asitler ellere ve bazı yüzeylere değdirilmemelidirler. Diğer deterjanlarla birlikte kullanılmamalı ve karıştırılmamalıdır. Kullanırken zayıf asitler tercih edilmelidirler. Uygulamada en çok kullanılan asetik, sitrik ve oksalit asitlerdir.

Asetik asit: Bu amaçla sirkeden yararlanır. Sirke hem koku giderir hem de bir miktar dezenfektandır.

Sitrik asit: Bu amaçla limon suyundan yararlanır. Sirkenin özelliklerine sahiptir.

Oksalik asit: Kristaller halindedir. Pas lekesinin giderilmesinde çok etkindir. Ancak suyla temas ettikten sonra çıkan buharlar için dikkatli olmak gerekir.⁴⁹

Alkaliler.- Kuvvetli yüzey sıvı temizleyicilerdir. Yağlı kirle kolayca birleşerek kiri çözmeye oldukça etkilidirler. Böylece temizlik için gerekli insan gücü ve mekanik gücü azaltan maddelerdir. Sabun ve diğer aktif yüzey temizleyicilerinin daha iyi performans göstermesini sağlarlar. Eldivenle kullanmak sağlık açısından gereklidir. Amonyak, karbonat, boraks, soda alkali çeşitleridir.⁵⁰

Ağartıcılar.- Sert yüzeylerdeki renkli kirleri temizlemek amacıyla kullanılırlar. Klorlu ve oksijenli ağartıcılar olmak üzere ikiye ayrılırlar. En çok kullanılan klorlu ağartıcı sodyum hipoklorittir. Su ile temas ettiğinde aktif klor açığa çıkar ve ağartma gerçekleşir. Ancak bazı yüzeylerde kirleri çıkarmada beklenen sonucu vermeyebilir. Suda çözülmüş olan mineraller klor ile reaksiyona girip yüzeyi sarartabilirler. Lekenin kaynağına göre ağartma yerinde değişik bir görünüme yol açabilir. İyi bir koku gidericidir. Yüksek konsantrasyonda kullanılırsa etkin bir mikrop öldürücüdür. Ağartma amacıyla % 2-3, dezenfektan amacıyla ise % 5-6'lık çözeltileri kullanılır.

Klorlu ağartıcılar:

⁴⁹ OTED, a.g.e., s.183. ; Şafak, a.g.e., s.56. ; Paul – Jones, a.g.e., s.40.

⁵⁰ Şafak, a.g.e., s.56. ; Paul – Jones, a.g.e., s.40. ; Terzioğlu, a.g.e., (Ankara: MEB Yayını 1986), s.68.

- 60 °C ve daha düşük sıcaklıklarda etkisini gösterebilir.
- Durulama suyunda kullanılmalıdır.
- Düşük pH derecesinde ağartma etkisi daha iyidir, ancak pH derecesi düştükçe yüzeye zarar verme derecesi artar.
- Sudaki demirle birleşirse giderilemeyecek lekelere neden olur.
- Dezenfektan etkileri vardır.

Oksijenli ağartıcıların en çok kullanılanları hidrojen peroksit ve sodyum perborattır. Hidrojen peroksitin diğer adı oksijenli sudur. Sudan ağır, renksiz bir sıvı olup kuvvetli bir yükseltgendir. Isı ve havayla temas edince atom halinde oksijen verir. Hassas yüzeyler için iyi bir ağartıcıdır. Sodyum perboratlar piyasadaki birçok deterjanın içinde katkı maddesi olarak bulunur. Perboratlar tek başına da satılmaktadır. Toz ve granül halindedir. Suyla temas ettiklerinde oksijen verirler.

Oksijenli ağartıcılar:

- Ağartma etkisini 60 °C'nin üstünde gösterir.
- Alkali ortamda aktiftir.
- Bazı renkli dokumalarda klorlu ağartıcıya oranla daha güvenlidir.⁵¹

Dezenfektanlar.- Zararlı mikroorganizmaların ortamdan uzaklaştırılması için kullanılırlar. Doğru ve yeterli bir temizlikte bakterilerin üremesi ve yer değiştirmesi minimuma indirilir. Ancak doğrudan temasta bulaşan bakterilerin taşınması azaltılamaz. Bu nedenle temizlikte çeşitli bakterilere karşı yüksek aktiviteye sahip dezenfektanların kullanılması gerekir.

Dezenfektanların doğru kullanılabilmesi için toksit etkilerinin ve hangi maddelerle nötralize edilebileceklerinin, hangi materyallere zarar verebileceklerinin bilinmesi gerekir.

Dezenfektanların çoğu bir dereceye kadar zehirlidir. Fakat, bakım işlerinde normal kullanmayla önemli zarar vermezler. Bununla beraber deride tahriş yapma özellikleri oldukça fazladır. Bu nedenle kullanımda eldiven kullanılmalıdır.

⁵¹ Şafak, a.g.e., s.56-57. ; OTED, a.g.e., s.184. ; Velaaddin Kılıç. **Endüstriyel Çamaşır Hijyeni.** Diverseylever. s.22.

İyi bir dezenfektan bir dereceye kadar koku kontrolüne de sahip olmalıdır. Ancak bu kontrol kokuyu maskeleyici olmayıp, kokunun kaynağını tahrip edici olmalıdır.

Dezenfektanlar, eğitilmiş personel tarafından kullanma talimatına uyularak kullanılmalıdır. Birbirine karıştırılmamalıdır, tehlikeli olabilir. Uygulanmadan önce yüzey iyi temizlenmeli, gereksiz yere kullanılmamalı, kullanıldıktan sonra ortam bol su ile durulanmalıdır.⁵²

Mekanik Temizleme Tozu.-Taş, fayans, emaye, madeni eşya, mermer gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılan aşındırıcı madde, katkı maddeleri ve sentetik yüzey aktif maddeler içeren toz karışımlarıdır. Yüzeylerdeki inatçı kir ve lekelerin çıkarılmasında kullanılırlar. Zamanla yüzeyleri aşındırırlar. Banyo, tuvalet, lavabo vb. yüzeylerde kullanılmalıdır.⁵³

Cilalar.- Büyük molekül ağırlığına sahip primer alkollerin yağ asitleriyle yaptığı esterlerdir. Buharlaşmadan kururlar, bu nedenle yüzeyde bir tabaka oluştururlar. Uygulama sırasında yüzeylerin temiz olması gerekir. Yüzeylerin pürüzsüz, parlak ve güzel görünmesini sağlayan cilaların esas görevi yüzeyi nem, aşınma, mikroorganizma ve çizilmelere karşı korumaktır. Yılda birkaç kere uygulanırlar.⁵⁴

Kostik Temizleyiciler.- Yakıcı maddeler olup buharları zehirlidir. Cisimleri yakar, keskin bir koku çıkarır. Yüzeyleri ve insan sağlığını (göz, solunum yolları, ciğerler) tehdit eder. Bu nedenle tuz ruhu, pis su boru açıcıları vb. kullanımı sakıncalıdır. Tuz ruhu, hidroklorik asidin bir çözeltisidir. Fayans gibi yüzeylerin ağartılmasında kullanılır. Yüzeyleri aşındırdığından ileride yüzeyin daha fazla kir tutmasına neden olur. Havanın içinde bulunan nem ortaya çıkan klor gazı ile birleşir. Havadaki tuz buharları göz ve akciğerlere zarar verir.

Pis su borularını açmada kullanılan kimyasal açıcıların bazıları kostik içerir, bazıları içermez. Kostik içermeyen yağ eriticiler her ne kadar kostikler gibi çok zararlı

⁵² Paul – Jones, a.g.e., s. 31. ; Terzioğlu, a.g.e., Yeni Tıp Dergisi, 1986, s. 71. ; Merdal ve diğerleri. **Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Çalışan Personel İçin Sanitasyon / Hijyen Eğitimi Rehberi.** Çev. Türkan Kutluay. s. 106.

⁵³ Şafak, a.g.e., s. 59-60.

⁵⁴ Şafak, a.g.e., s.60-61. ; Akoğlan, a.g.e.,1996, s. 82.

olmasalar da göz ve deriye temas ettiklerinde zarar verirler. Kullanılması gerekli durumlarda etiketteki uyarılar dikkate alınmalıdır. Sıvı halde kostik içeren açıcılar genellikle saç vb. maddelerden kaynaklanan tıkanmalar için geçerlidir. Granül halde kostik içeren temizleyiciler en kuvvetli olanlardır. Yüksek oranda kostik soda ve potas içerirler. Yağ ve saç gibi maddelerin yol açtığı tıkanmaların her ikisini de giderir.⁵⁵

Yumuşatıcılar.- Durulama suyunu nötralize eder. Dokumayı yumuşatma, ütulemeyi kolaylaştırma, özellikle sentetik dokumadaki elektrostatik yükü azaltma, çamaşırın makineden çıkmasını kolaylaştırma ve yıkanan dokuya güzel koku verme amacıyla kullanılırlar.⁵⁶

1.6.4. Temizlik Maddelerinin Güvenli Kullanımı

Bazı temizlik maddelerinin kullanımı tehlikeli olabilir. Direkt temas ciltte bazı problemlere yol açar. Örneğin bir genel temizlik maddesi eldiven giyilmeden kullanılırsa deriyi kurutabilir. İşyerinde verilen hizmet içi eğitim, tecrübe ve etiketteki kullanma talimatı temizlik maddelerinin nasıl güvenli olarak kullanılacağına bilinmesine yardım eder. Temizlik maddelerinin uygulanmasında şu hususlara dikkat edilmelidir:

1. Kıyafette dikkat edilecekler:⁵⁷
 - Doğru tip eldiven giyilmelidir. Mesela banyo temizliğinde kollarına korumak için uzun bir eldiven giyilmelidir.
 - Eğer yüze sıçrama riski varsa maske kullanılmalıdır.
 - Gözle temas riski varsa gözlük kullanılmalıdır.
 - Gerekli durumlarda özel bir önlük giyilmelidir.
2. Kullanımda dikkat edilecekler:⁵⁸

Temizlik maddelerinin kullanım miktarı: Temizlik maddesini kullanırken dikkat edilecek en önemli husus kullanılacak miktardır. Miktar konusu incelenirken; yüzeyin cinsi, kirin çeşidi, eski veya yeni oluşu, yüzeyin kirlilik derecesi, temizliğin sıklığı ve

⁵⁵ Şafak, a.g.e., s.61.

⁵⁶ Şafak, a.g.e., s.62.

⁵⁷ Roy Hayter, **Housekeeping Services in Hotels** (London: Hospitality Training Foundation and Macmillan Press Ltd., 1997) s.12.

⁵⁸ Şafak, a.g.e., s. 62-63. ; Terzioğlu, a.g.e., MEB Yayını,1986, s. 69.

tipi gibi faktörler ile temizliğe yardımcı olan ilave temizlik maddesinin kullanılıp kullanılmadığı göz ardı edilmemelidir. Kullanım ile ilgili en önemli yanılıgı miktar konusunda olmaktadır. Özellikle “çok köpük, iyi temizlik” yaklaşımı ile kullanılan malzemeler boşa gider ve yüzey de temizlenmez. Maddenin köpürmesi onun etkinliğinin bir ölçüde göstergesidir fakat aşırı köpük nedeniyle su ve temizlik maddesi yüzeylere temas edemez ve temizlik sağlanamaz. Temizlik maddesini gereğinden fazla kullanmak kadar, az miktarda kullanmakta insan gücü, zaman ve ekonomik açıdan kayıpla sonuçlanır. Kullanılacak miktarla ilgili hiçbir bilgi yoksa izlenecek en iyi yol, maddenin prospektüsünü iyice okumak ve adım adım uygulamaktır. Alınan sonuca göre gerekli ayarlamalar yapılabilir.

Temizlikte kullanılan suyun sıcaklığı: Sıcak su soğuk suya nazaran daha iyi bir eriticidir. Ancak suyun sıcaklığı yüzeyin ve kirin cinsine göre ayarlanmalıdır.

Temizlik maddesinin yüzeye temasa geçme süresi: Temizleyici madde yüzey ile belirli bir sürede temasa geçer. Bu nedenle temizleme sırasında çok acele etmemek gerekir. Fakat süre fazlada uzatılmamalıdır.

Mekanik güç: Temizlik maddesinin etkisini gösterebilmesi için suya ilave edilmesi yetmez, aynı zamanda da çitileme, ovma, makine yardımıyla mekanik bir güç uygulamak gerekir. Ovma, kirli yüzeye temizleyici maddenin kısa sürede temasa geçmesini sağlar. Bu işlem özellikle pürüzlü yüzeylerdeki kirin daha çabuk çıkmasında faydalı olur. Ancak bazı yüzeylerde aşırı ovma yüzeyi bozabilir. Buna dikkat etmek gerekir.

Temizlik maddesinin yüzeye uygunluğu: Her tür temizlik maddesi her yüzeyde kullanılmaz. Mesela; mozaik yüzeylerin temizliğinde sabun uygulanmaz. Çünkü mozaik alkali tuzlarla sabun etkileşerek yüzeyde bir kireç tabakası oluşturur. Bu tabaka yüzeyi zamanla matlaştırır, karartır ve mikroorganizmaların üremesi için uygun bir ortam oluşturur.

Temizlik çözeltisinin kullanım süresi: Eğer temizleme suyu kirlenmişse ve kullanılmaya devam ediliyor ise iyi bir sonuç beklenemez. Çünkü bu durumda temizlenen yüzeye çıkarılan kirden daha fazlası depo edilir. Bu nedenle su orta derecede kirlenince değiştirilmelidir.

Durulama: Durulama, yüzeyi yumuşatır ve temizlik maddesinin yüzeyde kalmasını engeller. Bu hem insan sağlığı açısından hem de yüzeylerin görünümü açısından önemlidir. Kötü kokuları ve grileşmeyi önler.

Kullanılan temizlik maddelerinin birbiri ile uyumu: Temizlik maddeleri birlikte kullanıldıklarında birbirlerinin etkilerini azaltmamalıdır. Aynı zamanda yüzeylere ve insan sağlığına zarar verecek maddeler bir arada kullanılmamalıdır. Örneğin:

Amonyak + klor ve ovucu + klor, sağlık için tehlikelidir.

Dezenfektan + sentetik deterjan, dezenfektan etkisini azaltır.

Sentetik deterjan + klorlu ağartıcı, yıpratıcı olur.

3. Temizlik maddesi uygun bir ambalajda olmalıdır. Ambalajın üzerinde; okunaklı, kolaylıkla silinmeyen, firma adı, marka, seri no, net ağırlık, koruyucu önlemler, kullanma talimatı gibi bilgiler olmalıdır. Kullanma süresi geçmiş maddeler kullanılmamalıdır.⁵⁹

4. Boş bir yiyecek veya içecek kabına, şişeye ve bardağa asla herhangi bir temizlik maddesi konulmamalıdır. Her hangi bir şekilde kullanım, temas, koklama ve yanlışlıkla içme misafirler ve çalışanlar için bu ciddi sonuçlar doğurabilir.

5. Kazayla bir şekilde temizlik maddeleriyle her hangi bir kontak kurulduysa tehlike altında olunabilir.

- Deri ve gözler temas ettiyse bol su ile yıkanmalı ve tıbbi öğütler uygulanmalıdır.
- Eğer elbiseyle temas ettiyse derhal değiştirilmelidir.
- Eğer her hangi bir şekilde yutulduysa ilk yardım bilgileri uygulanmalıdır.⁶⁰

1.7. Temizlik Araçları

Kirliliği meydana getiren etkenleri ortadan kaldırmakta kullandığımız, bize yardımcı olan basit bir kıl fırçadan en gelişmiş teknoloji ürünü, fırçalama, süpürme, yıkama ve vakumlama yeteneğine sahip makinelere kadar olan tüm aletlere temizlik aracı denir.⁶¹ Temizlik işlerinin başarılı olması; iyi seçilmiş, kullanış amacına uygun araç ve malzemelerin kullanımına bağlıdır. Otellerde kullanılan temizlik araçları, otel

⁵⁹ Hayter, a.g.e., s. 12. ; Şafak, a.g.e., s.62.

⁶⁰ Hayter, a.g.e., s.12.

⁶¹ Sezgin, a.g.e., s.35.

personelinin daha az zaman ve enerji harcayarak işleri yürütmesine yardımcı olur. Kat görevlisinin fiziksel enerjisinin büyük bir kısmını harcamasına neden olan temizlik işlerinin çoğu bu materyallerle kolaylaşır.

Kat görevlisinin kullandığı çeşitli araçlar bulunmaktadır. Bu malzemelerin özellikleri, aracın nerelerde kullanılacağına ve amaçlarına göre değişmektedir. Uygun temizlik aracının seçilmesi, temizlik araçlarının özelliklerini bilmekle mümkündür. Her bir temizlik aracını tanımak ve amacına uygun olarak kullanmak, hasar ve kazaları önler, aracın ömrünü uzatır ve işi kolaylaştırır. Temizlik araçları kullanıldıktan sonra yapısına uygun şekilde temizlenip muhafaza edilmelidir.

Kat hizmetlerinde kullanılan başlıca temizlik araçları ve özellikleri şöyledir:⁶²

El süpürgeleri.- Süpürge otundan, plastikten ve çalılardan yapılmış olan süpürgelerdir. Genelde bahçelerin temizliğinde kullanılırlar. Toz kaldırdığı için kapalı alanların temizliğinde kullanılması sakıncalıdır.

Elektrikli süpürgeler.- Elektrikle çalışan, tozları ve kırıntıları emerek temizleyen makinedir. En büyük avantajı; zamandan ve enerjiden büyük bir tasarruf sağlaması ve temizlik anında toz kaldırmamasıdır. Otel odalarında genelde duvardan duvara halı döşendiğinden halı altı temizliği yapılamamaktadır. Bu nedenle halı üzerine çıkan tozlar halıyı kirli göstermektedir. Böyle zeminlerde emiş gücü fazla elektrikli süpürgeler kullanılmalıdır.

Elektrikli süpürge kullanırken dikkat edilecek başlıca husus; fiş ve kordonun bozuk olmamasıdır. Elektrikli süpürgeyi çalıştırırken, önce kordonu makineye takılmalı ve sonra fişi prize takılmalıdır. Çivi, iğne gibi küçük fakat makine için zararlı olan maddeler elektrik süpürgesiyle alınmamalıdır. Aksi halde elektrik süpürgesinin tüpü veya silindiri bozulabilir. Elektrik süpürgelerini uzun süre kullanabilmek için şu hususlara dikkat etmek gerekir:

⁶² Akoğlan, a.g.e., 1996, s.56-59. ; Sezgin, a.g.e., s.35. ; Turizm Bakanlığı **Kat Hizmetleri (Genel Alanların Temizlenmesi – Periyodik Temizlik)** (Ankara: 1996), s. 25-27. ;Turizm Bakanlığı Genel Müdürlüğü Araştırma ve Eğitim Daire Başkanlığı. **Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları** (Ankara: 1996), s. 16-18.

Elektrikli süpürgeler hergün veya çok sık kullanılıyorsa daha sık boşaltılmalıdır. Torbası boş olan süpürge, tozları daha iyi emer.

- 1- Haftada bir defa torbanın içi dışına çevrilip iyice fırçalanmalıdır. Toz torbası hiçbir zaman yıkanmamalıdır.
- 2- Elektrikli süpürge'nin fırçası, sık sık (saç, toz, iplik, kırpıntı vs. gibi maddelerden) temizlenmelidir.

Faraşlar.- Süpürge veya fırça ile süpürülen çöpleri ve tozları toplamakta kullanılır. Teneke ve plastikten yapılmış olanları vardır. Ucuzluğu, hafifliği, kolay temizliği gibi sebeplerden dolayı plastik olanlar tercih sebebidir. Plastik faraşlar fazla sıcakta bozulacağından serin yerde muhafaza edilmeli ve gerektiğinde sıcak sabunlu su ile yıkanmalıdır. Saplı, tekerlekli, geniş hazneli olanlar genel alanların temizliğinde tercih edilir.

Temizlik kovaları.- Sıvı maddeleri içine koymaya ve taşımaya yarayan kulplu kaplardır. Taşınması kolay, temizliği basit ve ses çıkarmadığı için genellikle plastikten yapılmış olanları tercih edilir. Temizlik kovaları, kullanıldıktan sonra sıcak sodalı su ile iyice yıkanıp kurumaya bırakılmalıdır.

Fırçalar.- Kullanılacak yüzeye göre biçimleri farklılık gösterir. Doğal liflerin (kıl, ot) yanı sıra plastik olanları da bulunur. Plastik olanlar daha ucuz ve daha uzun ömürlüdür fakat yerleri süpürmekte kıl fırçalar kadar kullanışlı değildir. Bunlar genelde lavabo ve tuvalet temizliğinde kullanılır.

Fırçalar hiçbir zaman kılları üzerinde dayalı durumda bırakılmamalıdır. Aksi takdirde kılları bozular. Kıl fırçaları kendinden daha sert bir fırça ile veya madeni bir tarakla fırçalanarak kılların üzerindeki tüy, kırpıntı, iplik, saç, toz gibi maddeler temizlenmelidir. Bundan başka ucu sivri bir tahta parçası ile fırçanın dipleri temizlenmelidir. Fırçalar daima açık havada kurutulmalıdır.

Toz bezleri.- Çok çeşitli kumaşlardan yapılırlar. Nemli ve kuru olarak kullanılırlar. Toz bezlerinin hav ve tüy bırakmayan kumaşlardan seçilmesi, avuç içinde toplanacak büyüklükte olması gerekmektedir.

Ayrıca her alanda kullanılan toz bezlerinin ayrı renkte seçilmesi gerekmektedir. Bu şekilde daha kolay ayırt edilebilecektir. Toz bezleri kullanıldıktan sonra sıcak sabunlu su ile yıkanmalıdır. Kurum içinde silkelmemelidir.

Güderi.- Geyik derisinden yapılmış olan yumuşak ve mat temizlik bezidir. Cam ve metal eşyaları temizlemekte ve parlatmakta kullanılır. Kirlendiğinde ılık sabunlu su ile yıkanır ve kurutulur.

Süngerler.- Banyo, lavabo, halı, duvar gibi yerlerin temizliğinde kullanılmaktadır. Gözenekli, su emme özelliği olan esnek araçlardır. Islak zeminlerin temizlenmesinde bezin yaptığı işi yapar.

Cam silme aletleri.- Cam silme işini kolaylaştıran ve çabuklaştıran aletlerden oluşur. Peluşlu olanla cam ıslatılır ve yüzeydeki kir alınır. Lastikli cam sileceği ile cam üzerindeki su alınır. Her kullanımdan sonra lastik ağızları silinir.

Koruma araçları.- Kaza ve tehlikelerden korunmak için kullanılan araçlardır. Elleri korumak için giyilen eldivenler, yüksek yerlerdeki camları silerken takılan emniyet kemeri, dezenfektan ve asitli kimyasal maddeleri kullanırken takılan gözlük ve maske birer koruma aracıdır. Ayrıca yapılan işe uygun giyilen üniforma da kaza ve tehlikeleri önleyen koruma araçlarından biridir.

Moplar.- Pamuklu kalın lifleri olan püskül şeklindeki paspaslardır. Temizlik ve cila işlerinde kullanılmaktadır. Ağız süngerli olan türleri de bulunmaktadır. Moplar temizlik bittikten sonra yıkanıp kurutulmalıdır.

Portatif merdiven ve tabureler.- Kat personelinin temizlik anında boyunun yetişmediği yerlerin temizliği amacıyla kullanılan bir malzemedir. Bu malzemenin olmaması halinde sandalye, lavabo, tezgah ve diğer malzemeler ayak altına konarak iş yapıldığından kaza ihtimali de artmaktadır.

Tabure ve merdivenler kullanırken sağlam olarak durabilmeleri için emniyetli bir şekilde yapılmış olmaları gereklidir. Büyük otellerde her katta bir tabure ve

merdiven bulunmalıdır. Tabure ve merdivenlerin emniyetli ve sağlam olup olmadıkları sürekli kontrol edilmelidir. Kullanıldıktan sonra, tozları alınmalı, arada ıslak bezle üzerleri silinmeli ve belirli bir yerde muhafaza edilmelidir.

Temizlik kutusu.- Her kat personeline yaptığı işle ilgili olarak temizlik arabasından odalara ve çalışma yerine malzeme taşınması, temizlik malzemelerini odalarda unutmaması için kullanılır. Temizlik malzemelerinin tamamı bu kutu vasıtasıyla bir arabada taşınır. Bu kutuda taşınan malzemelerden bazıları şunlardır: Temizlik bezleri, deterjanlar, temizlik telleri, fırçaları.

Kat temizlik arabası.- Kat hizmetleri departmanında her katta bulunması gereken bir araçtır. Oda temizliğinde kullanılan malzemeleri ve temiz oda yapımı için gerekli olan bütün araç ve gerecin taşındığı bir arabadır. Kat görevlisini derli toplu çalışmasında ve kat ofislerinde çok sık gidip gelmeleri önlediği için her otel için son derece gerekli bir araçtır.

Yıkama ve cilalama makinaları.- Her tür zeminde kolaylıkla kullanılabilen ovalama, şampuanlama, yıkama yapılan makinalardır. Yerdeki kirli atık suyun ve köpüğün kirli su kazanına tekrar toplanması makine tarafından sağlandığı için tek kişi bile rahatlıkla zemin temizliği yapabilir. Kombine yer temizlik makinaları kirli zeminlerden geçtiğinde arkasına temizlenmiş bir alan bırakmaktadır. Fırçalama pad'ı ile yerleri ovalayan makine bu arada şampuanlamayı da yapmaktadır. Daha sonra vakum ile şampuanlanan alanlardaki kirli sular emilmekte ve zemin temizliği tamamlanmış olmaktadır. Bu araçla halı ve diğer zemin kolaylıkla yıkanabildiği gibi, sert yüzey cilaları da yapılmaktadır.

1.9. Temizlik türleri

Kat hizmetleri departmanı tarafından günlük, haftalık, aylık ve mevsimlik olarak yapılan temizlik türleri aşağıda açıklanmaktadır.

Günlük temizlik.- Misafir odalarında günlük temizlik sırasında yapılan işler şunlardır:

- Satılmayan odaların toz kontrolü,
- Müşteriye ait eşyaların düzenlenmesi,
- Kirli çamaşırların toplanması,
- Yatağın yapılması,
- Banyonun temizliği,
- Zeminin temizliği,
- Odanın tozunun alınması,
- Kat ofisinin temizlenmesi,
- Kirlilerin teslim edilip temiz takımların alınması,
- Oda arızalarının denetimi.

Haftalık temizlik.- Haftalık temizlik programında yapılacak işler şunlardır:

- Camların silinmesi,
- Dolapların temizlenmesi,
- Telefonların silinmesi,
- Elektrik kordonlarının tozunun alınması,
- Buzdolabının temizlenmesi, lastiklerinin karbonatlanması (kokuların giderilmesi ve lastiğinin gevşemesinin önlenmesi için),
- Tavan ve gözden kaçabilecek yerlerde örümcekler varsa alınması,
- Haşere denetimlerinin yapılması ve gerekiyorsa ilaçlamanın yapılması,
- Detaylı bir toz alma işleminin yapılması.

Aylık temizlik.- Aylık temizlik programında yapılacak işler şu şekildedir:

- Tül perdelerin yıkanması,
- Zeminlerin cilalanması,
- Radyatör ve havalandırma cihazlarının bakımı ve temizliği,
- Madeni eşyaların parlatılması,
- Şiltelerin alt-üst edilmesi,
- Banyo duş perdelerin yıkanması,
- Halıların lekelerinin çıkarılması ve temizliğinin yapılması.

Mevsimlik temizlik.- Mevsimlik temizlikte şunlar yapılmaktadır:

- Kalın perdelerin temizlenmesi,
- Mobilya ve dolap arkalarının temizlenmesi,
- Duvarların boyalarının yapılması,
- Tüm mobilyaların kontrolden geçirilerek bakımının yapılması,
- Yatak müflonlarının yıkanması, gerekirse değiştirilmesi,
- Kornişlerin elden geçirilmesi,
- Tüm katların ilaçlanması,
- Tavan bakımının yapılması,
- Parça halıların yıkanması,
- Kapılar ve perdelerin bakımının yapılması.⁶³

1.9. Temizlik Yöntemleri

Temizlik yöntemleri her tip yüzey için ayrı ayrı verilebildiği gibi tüm yüzeylerde kullanılan yöntemlerde vardır. Bunlar aşağıdaki gibidir.⁶⁴

Süpürme.- Yüzeylerdeki toz ve döküntülerin alınmasıdır. İşlem elektrik süpürgesi, paspas, fırça ve ot süpürge ile gerçekleştirilir. Fırça ve ot süpürge tozların tekrar havaya yayılmasını sağladığından kapalı mekanlarda kullanılmaz.

Toz alma.- Yüzeyin tozdan arındırılmasıdır. Havada bir sirkülasyon içinde dönen tozlar her gün alınmazsa yüzeylere yerleşir. Daha sonra çıkarılması güçleşir. Özellikle köşelerde kalın tabakalar oluşturur. Bu durumda bu kirlerin çıkarılması için daha fazla güç, zaman ve malzeme gerekir. Aşırı güç ve kullanılan malzeme ile yüzeyler aşınır. Daha önemlisi oluşan tabakalar mikroorganizmaların üremesi için uygun bir ortam oluşturur ve enfeksiyon yayılmasına neden olur. Toz sadece yatay

⁶³ Akoğlan, a.g.e. 1998, s.61-63. ; Fermani Maviş, **Otel İşletmeciliği İlke ve Kavramlar** (Eskişehir, 1994), s.210-211. ; Fırına, A. Efsun. "**Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanının Rolü ve Önemi ve Bir Araştırma**", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniv. Sosyal Bil Enst., 1997) s.42-43.

⁶⁴ Turizm Bakanlığı a.g.e. 1996, s. 52. ; Şafak, a.g.e., s.72-74. ; Ronald F. Cichy. **Sanitasyon Management**. (USA: The Educational Institute of the AH&MA., 1984), s.393-400

yüzeylerde olmaz. Bu nedenle toz alınırken yatay yüzeylerin yanı sıra diğer yüzeylerinde tozunun alınması gerekir:

Kuru toz alma; yüzeydeki tozun, kuru bir bez veya fırça ile temizlenmesidir.

Nemli toz alma; yüzeydeki tozun, nemli bir bezle silinmesidir.

Vakumlama.- Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesidir. Vakumlama, ulaşılması güç olan köşeler ve yüksekliklere ulaşılmasında etkili olur. Enfeksiyon kontrolünde de yardımcıdır.

Silme.- Kirin nemli bir bez ile temizlenmesidir. Nemli toz alma metoduyla temelde aynıdır. Nemli toz almadan farkı, kirli ve lekeli yerlerin temizliğinde kullanılan bir yöntem olmasıdır.

Paspaslama.- Paspas aracı ile yüzeydeki toz, kir ve lekelerin temizlenmesidir.

Kuru paspas yapma; kuru silme paspasıyla yüzeyin temizlenmesidir.

Nemli paspas yapma; nemli ya da ıslak silme paspası ile yüzeyin temizlenmesidir.

Ovma.- Kir ve lekelerin aşındırılarak temizlenmesidir. Fırça, tel, bez, pad vb. temizlik araçlarıyla birlikte yüzey üzerine bastırılarak kir ve leke aşındırılır. Aşındırılan kir ve leke, silme veya yıkama yöntemiyle yüzeye yapışmadan temizlenmelidir. Yüzeyin çizilmemesine dikkat edilmelidir.

Yıkama.- Toz, kir ve lekelerin bol su kullanılarak temizlenmesidir. Yıkama, sudan zarar görmeyen her tür yüzeyin temizliğinde kullanılan bir yöntemdir. Yüzeyin cinsine uygun sıcaklıktaki su, uygun temizlik araç ve gereçleriyle yapılmalıdır.

Durulama.- Yüzeyin, temizlik maddelerinden su ile arındırılmasıdır. Temizlik maddelerinin yüzeye zarar vermemesi için yapılır.

Kurulama.- Yüzeydeki nem ve sıvının yok edilmesidir. İyi kurulanmayan yüzeyde kalan su ve sıvı maddeler, çıkmayan lekeler oluşturur.

Şampuanlama.- Şampuan kullanılarak yapılan yıkamadır.

Kuru temizleme.- Özel temizlik maddesi ile yapılan susuz temizliktir. Yıkandığı ya da silindiği zaman bozulabilecek yüzeylerin temizliğinde kullanılan yöntemdir. Daha çok giysi ve mefruşat temizliğinde kullanılır.

Cilalama.- Yüzeyin cinsine uygun cila maddesinin yüzeye sürülmesi ve parlatılmasıdır. Cila yüzeyde koruyucu bir tabaka oluşturarak tozlanma, kirlenme ve lekelenmeyi geciktirir. Parlak bir görünüm sağlar. Cila zeminlerin üzerindeki gözenekleri kapatarak buralara tozların yerleşmesini engeller.

Parlatma.- Cila sürülmüş yüzeyin parlaması için yapılan kuru ovmadır.

1.10. Çeşitli Yüzeylerin Temizliği

Döşemeler.- Enfeksiyon kontrolünde döşeme temizliğinin çok büyük rolü vardır. Döşemelerin temizliğinde doğru malzeme kullanmak oldukça önemlidir. Yanlış bakım yöntemleri döşemeyi bir hafta içinde harap edebilir. Döşemenin cinsine göre temizlik yöntemi de değişir. Başlıca döşeme çeşitleri ve temizlik yöntemleri şu şekildedir:⁶⁵

Beton Döşemeler: Beton döşemeler; sodalı, arap sabunlu sıcak su ile kolayca temizlenir. Fırçalayarak ovma metodu en iyi olanıdır. Temizlendikten sonra bezle iyice kurulmalıdır. Mümkünse, parlaklık vermek ve sık kirlenmeyi önlemek için likit cila ile cilalanabilir.

Taş Döşemeler: Taş yerler sıcak iklimli yerde bulunan oteller için çok uygun bir döşeme çeşididir. Sodalı, sabunlu su ile silinerek temizlenir. Çıkmayan lekeler için ince alüminyum tel veya toz deterjan kullanılabilir. Tuz ruhu asla kullanılmamalıdır. Aksi halde döşeme yüzeyi kayganlığını kaybederek bozulur, delikli bir hal alır.

Mermer Döşemeler: Mermerler kolay temizlenirler ve güzel görünüşe sahiptirler. Döşemenin çok kirlenen, kararan yerleri çamaşır suyu ve arap sabunu konmuş suyla fırça veya makineyle ovularak temizlenir, durulanıp, kurulanır. Mermer

⁶⁵ Sönmez, a.g.e., s.58.

temizliğinde tuzruhu, sirke gibi asitli maddeler kullanılmamalıdır, çünkü asitler mermeri eritir. Mermerin üzerine mürekkep damlarsa, hemen çamaşır suyu ve sıcak su ile silinerek mermerin derinliklerine işlemesi önlenmelidir.

Cıvalı Parke Döşemeler: Bu döşemelerde gürgen, meşe, ceviz gibi ağaçlar kullanılır. Parke yer döşemeleri suyu geçirmeyen cam cila ile cilalanarak korunmalıdır. Cilalanan yüzeyin temizliği çok daha kolaydır. Ilık sabunlu suya batırılıp, iyice sıkılan bezle silinir ve sonra kurulanır. Günlük temizliği ise elektrik süpürgesi ile süpürülüp tozu alınarak yapılır.

Cilasız Tahta Döşemeler: Bu tür döşemeler sudan çok çabuk etkilenecek, şişip bozulduklarından dolayı temizlik yaparken fazla su kullanılmamalıdır. Sıcak sodalı ve sabunlu su ile silinerek temizlenirler. Silmek için kullanılan bezin suyu iyice sıkılmalı ve hemen kurulanmalıdır. Temizlik anında oda havalandırılmalı, paspas ve halılar yerler iyice kuruduktan sonra serilmelidir.

Halı ve Halıflex Döşemeler: Halılar bir temel yüzeyle, bunun üzerinde uzanan tüy adını verdiğimiz halının cinsine göre, uzunluğu değişen bir üst yüzeyden meydana gelmiştir. Tüylerin arası, toz ve kirlerin yerleşmesi için uygun bir ortam oluşturur. Halı kaplı alanların mümkün olduğunca kirlenmesinin önlenmesi ve koruyucu bakımının yapılması gerekmektedir. Halı nemden, güneşten ve lifleri güvelerden korunmalıdır. Dışarıdan içeriye kir taşınmaması için dış girişlere paspas konulmalıdır.

Halının günlük temizliği elektrikli süpürge ile süpürülerek yapılır. Haftalık temizliği ise, halı iyice süpürülüp tozu alındıktan sonra şampuanlanarak yapılır. Halı üzerindeki lekeler günü gününe ve mümkün olduğu kadar çabuk çıkarılmalıdır. Lekenin cinsine göre, farklı temizlik maddeleri kullanılır. Halıyı şampuanlamadan önce üzerindeki lekeler çıkarılır. Halının iyi temizlenmesi açısından bu önemlidir. Halıların yılda bir veya kirlenme durumuna göre birkaç kere yıkanarak temizlenmesi gereklidir. Halıya ilk defa uygulanacak yıkama işlemine başlamadan önce, halının yıkanmaya karşı dayanıklı olup olmadığı kontrol edilmelidir.

Duvar temizliği.- Yer döşemelerinde olduğu gibi duvarların da kendine has kaplamaları ve temizlik metotları vardır. Bunlar; şu şekilde sıralanabilir.⁶⁶

⁶⁶ Sönmez, a.g.e., s.72-73. ; Madelin Schneider, Georgina Tucker. **The Professional Housekeeping.** Üçüncü Basım. (USA: Van Nostrand Reinhold. ,1989), s.323-328

Plastik Boyalı Duvarlar: Temizliği, toz almadan sonra lekeli kısımların sabunlu süngerle, çok kirli olan yerlerin ise, çamaşır suyuna batırılmış bezle silinmesi şeklinde yapılır.

Yağlı Boya Duvarlar: Yağlı boyaların ıslak tozu alınabilir ve yıkanabilir. Temizlik maddesi olarak deterjanlı ve orta yumuşaktaki sabunlu su kullanılır.

Kağıt Kaplı Duvarlar: Yumuşak lifli naylon, uzun saplı fırça ile kolayca süpürülebilir. Yağlı ve nemli havalarda asla fırçalanmamalıdır. Nemli hava tozun kağıt üzerine daha fazla yapışmasına sebep olur. Duvar kağıtları üzerinde meydana gelen yağ lekelerini çıkarmak zordur. Fakat biraz benzin dökülmüş pamukla tamponlanarak lekelerin rengi biraz soldurulabilir. Lekeler büyük ve çıkmıyorsa, aynı renk ve deseni olan başka bir kağıttan keserek oraya uygun bir şekilde yapıştırmak soruna çözüm getirebilir.

Tahta Kaplı (Lambri) Duvarlar: Tozları her gün hafif nemli bir bezle alınmalıdır. Hoş gitmesi ve dayanıklılığın artması için zaman zaman cilalanmalıdır.

Cam temizliği.- Camlar haftalık olarak temizlenmelidir. Camların temizliğinde genelde lastikli cam sileceği kullanılır. Cam temizliğinde kaba kirler alındıktan sonra ispirotolu su kullanarak parlatma işlemi yapılır. Bu amaçla piyasada hazır bulunan temizleme maddeleri de kullanılabilir.⁶⁷

Mobilya temizliği.- Stil ve yüzeyin cinsine göre mobilya temizliği farklılık gösterir. Uygun işlemler mobilyanın güzelliğini, yapısını korur ve mikroorganizmaların tahrip edici etkisini azaltır. Mobilya yüzeyleri, tahta, metal, plastik, boyalı, deri ve dokuma olabilir. Mobilya için temel temizlik işlemleri kuru toz alma, ıslak toz alma, vakumla temizleme, yıkama ve cilalamadır. Yüzey çeşidine göre temizlik işlemi de farklılık gösterebilir.⁶⁸

Aydınlatma araçlarının temizliği.- İyi aydınlatma herkesin işini daha iyi yapabilmesini sağlar. Parlaklık ve sıcak atmosfer oluşturur. Eğer koridor ve odalar iyi aydınlatılırsa çevre emniyetli olduğu kadar hoş giden hava kazanmış olur. Kirli ve

⁶⁷ Akoğlan, a.g.e., 1996, s.69.

⁶⁸ Şafak, a.g.e., s. 78-79.

tozlu bir lamba ışığının yayılmasını engeller. Bu nedenle ve görünüm açısından aydınlatma araçlarının temizlenmesi gerekir. ⁶⁹

2. HİJYEN

Hijyen; kişi ve toplum olarak insan sağlığının korunması, geliştirilmesi, hayatın yüksek düzeyde uzun süre devamının sağlanması için sağlıkla ilgili bilgileri bir sentez halinde sunan bir bilim kompleksidir. ⁷⁰ Hijyen kelimesi sözlükte, “sağlam, sağlıklı” anlamına gelmektedir. Yunanca kökenli kelime, mitolojide Asklepeis’in kızı sağlığı koruyan ilahe “Hygiea” adına itafen, tüm dünya literatüründe, sağlığı korumak üzere hizmet veren bilimin adına verilmiştir. Hijyen birey ve toplumlarda sağlığın korunması, devam ettirilmesi ve yükseltilmesi için gerekli bilgi ve uygulamaları içerir. ⁷¹ Dünya sağlık örgütünün verdiği tanıma göre sağlık, kişinin yalnız hasta ve sakat olmaması değil fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden de tam iyilik halinde bulunmasıdır. ⁷²

Ülkemizde hijyen konusu ile ilgili birçok araştırma bulgularına rastlanmaktadır. Ancak, bunların büyük çoğunluğunun hastanelere ait bulgular olduğu görülür. 1979 yılında Yertutan tarafından "Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Hasta Odalarında Yürütülen Kurum Ev İdaresi Hizmetlerinin Araştırılması" ile ilgili bir çalışma yapılmıştır. Bu araştırma sonucunda, çöp sepetlerinin içlerinin çok seyrek yıkanmakta olduğu, yer döşemelerinin günlük olarak silip süpürüldüğü, paspasların genellikle tuvalette ve sadece su ile yıkanmakta olduğu, toz alma ve lavabo temizliğinin yeterli olmadığı gibi bulgulara ulaşılmıştır. ⁷³

1997 yılında "Hemşire Öğrencilerin Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamalarının Belirlenmesi" konusunda Bebiş tarafından yapılan çalışmada, öğrencilerin kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarının genel olarak orta yeterli düzeyde olduğu, bununla beraber bilgileri yeterli olan öğrencilerin uygulamada bu bilgileri kullanmadıkları saptanmıştır. Öğrencilerin vücut temizliği, burun hijyeni, el yıkama bilgi ve uygulamalarının yüksek

⁶⁹ Şafak, a.g.e., s.80.

⁷⁰ Şafak, a.g.e., s.83.

⁷¹ Hatice Bebiş, **Hemşire Öğrencilerin Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamalarının Belirlenmesi** (Ankara: GATA, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 1997), s.5.

⁷² Şafak, a.g.e., s.83.

⁷³ Canan Yertutan, "**Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Hasta Odalarında Yürütülen Kurum Ev İdaresi Hizmetlerinin Araştırılması**", (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniv. Sağlık Bil. Enst., 1979) s:99

olduğu, ayak, kulak ve perine hijyeni konularında bilgi ve uygulamalarının düşük olduğu, diş hijyeni bilgisinin yüksek ama uygulamasının düşük olduğu, göz hijyeni ve saç yıkama konularında ise bilgilerinin üzerinde uygulama yaptıkları araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgulardır.⁷⁴

1997 yılında "Hastanelerde Çalışan Personelin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarının İncelenmesi" konusunda yapılan bir başka araştırmada ortaya çıkan sonuçlar ise şöyledir: Araştırmaya katılan personelin çoğunluğu hastane odalarında toz alma, banyo-wc temizliği, lavabo temizliği, süpürme, silme, haşere kontrolü, temizlik miktarını ayarlama, yer döşemesi temizliği, ıslak mekan temizliği, koku kontrolü, çöp kontrolü, yere yakın olarak iş yapma, iş kazası konularında doğru olarak hareket etmektedirler. Bunun yanında; hasta odalarının temizlenme sırası, yüzey temizliğinde kullanılan maddeler, temizlikte kullanılan çözeltilerin değiştirilme sıklığı, yer silmede kullanılan araçların temizliği, çamaşırların toplanması taşınması, bir eşyanın kaldırılması, itilmesi-çekilmesi konularında ise doğru şekilde hareket etmeyenler çoğunluktadır. Personelin yarısından biraz fazlası vücut temizliğini haftalık yapmakta, tamamı iş elbisesi kullanmakta, iş ayakkabısı, galoş, eldiven, maske kullananlar ise hizmet içi eğitim alanlarda ve lise mezunlarında yüksek düzeydedir. Personelin çoğunluğu herhangi bir iş problemi ile karşılaşmamıştır.⁷⁵

Otellerde yapılan hijyenle ilgili çalışmalara bakıldığında, bu çalışmaların mutfak hijyeni ve sanitasyonu konuları ile sınırlı olduğu görülmektedir. Bu konuda yapılan araştırmalardan biri 1994 yılında Yurdagülen tarafından gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen bu araştırmada mutfak ortamında hijyenik şartlara uyulduğu, personelin kişisel hijyen konusunda titiz davrandığı, gıda maddeleri hijyeni konusunda önemli bir problem olmadığı şeklinde bulgular ortaya konulmuştur.⁷⁶

Murat Baş tarafından 1997 yılında "Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Sanitasyon Durumunun Değerlendirilmesi" ile ilgili başka bir araştırmada; otel mutfaklarında soğuk-kuru depolar, yiyecek üretim alanları, tuvalet-diğer alanlar, personel ve besin hijyeni açısından yapılan değerlendirme sonucunda otellerin yıldız

⁷⁴ Bebiş, a.g.e., s.48.

⁷⁵ Sibel Erkal, "Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarının İncelenmesi" (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniv. Sağlık Bil. Enst. 1997) s.103.

⁷⁶ Yurdagülen, Naciye. "Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniv. Sosyal Bil. Enst., 1994) s.98.

statüsü azaldıkça, hijyen kalitesinin düştüğü saptanmıştır. Otellerden alınan besin örneklerinde yapılan mikrobiyolojik testler sonucunda üç yıldızlı otellerde üretilen besinlerin hijyenik kalitesinin yetersiz olduğu, dört ve beş yıldızlı otellerde hijyen kalitesinin daha iyi olduğu saptanmıştır.⁷⁷

Uygun tarafından 1998 yılında yapılan benzer konulu bir diğer araştırma sonuçlarına göre; otellerin yıldız statüsü arttıkça hijyenik kalitenin arttığı, en düşük hijyen puanının personel hijyeninde, en yüksek hijyen puanının ise tuvalet, diğer alanlar ve restoran hijyeninde olduğu saptanmıştır.⁷⁸

Kat hizmetleri personelinin gerek kendisinin, gerek ortamın, gerekse konukların sağlığının korunması açısından uyması gerekli çeşitli hijyen kuralları vardır. Bu hijyen kurallarına uyulması;

- Enfeksiyon kontrolünü,
- İnsan vücudunun etkin kullanımını,
- Kazaların önlenmesini ve
- Hoşa giden bir çevrenin yaratılmasını sağlar.⁷⁹

Hijyen; çevre hijyeni, kişisel hijyen ve kazalar olmak üzere üç alanda incelenebilir.

2.1.Çevre Hijyeni

Bulunulan ve yaşanan ortamların hijyenik olması sağlık açısından çok önemlidir. Hastalıkların ortaya çıkmasında yaşanan çevrenin önemi ve rolü büyüktür. Tamamen sağlıklı olan bir insan daha sonra içinde yaşadığı çevre ile karşı karşıya gelir. Kişi çevresi ile bir bütündür ve devamlı olarak birbirleriyle etkileşim halindedir. Çevre içinde yer alan faktörlerden belki de en önemlisi hastalıkların, enfeksiyonların nedeni olan mikroorganizmalardır. Mikroorganizmalar; gözle görülmeyen ancak mikroskopla bakıldığında görülebilen canlılardır. Zararlı mikroorganizmalar insan sağlığını tehdit eder, hastalıklara neden olur.

⁷⁷ Baş, Murat. "Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Sanitasyon Durumunun Değerlendirilmesi", (Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniv. Sağlık. Bil. Enst., 1997) s.56

⁷⁸ Zeynep Subaşı Uygun, "Antalya'daki Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak ve Restoranlarının Sanitasyon Durumu", (Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniv. Sağlık. Bil. Enst.,1998) s.40.

⁷⁹ Şafak, a.g.e., s.83.

Mikroorganizmalar her an çevremizde hazır bulunurlar. Dokunma yoluyla insandan insana veya hastalık yapan mikroorganizmalarla bulaşmış eşya ve malzemelerle temas, hapşırma, öksürme yoluyla havaya geçen mikroorganizmalar solunum yoluyla bulaşabilirler. Bir diğer bulaşma yolu ise yer döşemeleri, yataklar ve elbiselerde bulunan ve normal faaliyetler sırasında bir yerden başka bir yere hareket eden tozdur. Bunlar havada bir süre kalırlar, sonra yüzeylere geri dönerler.⁸⁰

Önceleri hastanelerdeki zararlarından dolayı sadece buradaki bakterileri ortadan kaldırma yoluna gidildiyse de; zamanla temizlik yöntemlerinin gelişmesi ve yaşanan her ortam için hijyenik temizliğin öneminin anlaşılması ile bakterilere karşı her ortamda mücadele edilmeye başlanmıştır. Otelcilik sektöründe de bu konu oldukça önemlidir. Aynı mekanın başka kişiler tarafından kullanılması, kişilerin farklı temizlik alışkanlıklarının olması, ortak tuvalet kullanımı vs. bakterilerin üremesini kolaylaştırmaktadır. Yetersiz temizlik sonucu ortaya çıkan sağlıksız ortamlardan müşteriler olumsuz etkilenmekte bu da genel olarak hizmet kalitesinin düşmesine ve işletme hakkında olumsuz söylentiye neden olmaktadır.⁸¹

Çevre hijyeni; tam bir çevre temizliği sağlamak için oluşturulan kuralları ve yolları harekete geçirmektir. Genel çevre hijyeni kapsamında; haşere kontrolü, koku kontrolü, çöp kontrolü, temizlik, aydınlatma, havalandırma vb. konular yer almaktadır.

2.1.1.Haşere Kontrolü

Ortamlardaki zararlı hayvanları tamamen yok ederek veya makul bir seviyede tutarak sağlıklı ve güvenli bir ortamda yaşamayı sağlamak için yapılan faaliyetler haşere kontrolü olarak adlandırılır. Haşere kontrolünün amacı; vektör olan, yani insanların hastalanmasına sebep olabilecek virüs, bakteri, mantar, yassı ve yuvarlak kurtlar ile tek hücreli hayvan gibi mikrop denilen bazı hastalık yapıcı etmenleri taşıyan ve bunları dolaştıkları yerlere bulaştıran hayvanları yok ederek, hastalıkları önlemektir.⁸²

Enfeksiyon hastalıklarının bir çoğunun, sağlıklı kişilere bulaşmasında vektörlerin oynadığı rol çok önemlidir. Bunlarla bulaşan sıtma, tifüs, veba, humma gibi

⁸⁰ Şafak, a.g.e., s.83.

⁸¹ Paul - Jones, a.g.e., s.32. ; İge Toumergen. İşgücü Ağırlıklı Turizm Sektöründe ve Genel Olarak Çalışma Hayatının Kalitesinin İyileştirilmesi. **Standard Dergisi**. (Yıl:39, Sayı:459, Mart 2000), s.80-83

⁸² OTED, a.g.e., s. 291.

hastalıklar tarih boyunca yakın zamanlara kadar pek çok sayıda insanın ölümüne ve hatta pek çok belde halkının yerlerini, yurtlarını terk etmesine, ekonomik kayıplara uğramasına sebep olmuştur.

Özellikle oteller özel bir durum taşırlar. Banyoların ve tuvaletlerinin fazla miktarda olması nem oranını artırır ve vektörlerin barınmasını kolaylaştırır. Haşereler istirahat zamanları; deliklerde, kuytu ve karanlık yerlerde, taşların altında, duvar yarıklarında ve çatlaklarında, radyatör boruları etrafında, dolaplarda, asansör boşluklarında, kazan dairelerinde barınırlar. Yiyecek aramak üzere ortalıkta görünürler. Sıcak yerlerde yaşayanların suya ihtiyaçları artar, böylece rutubetli yerleri ararlar. Genellikle besin hazırlanan yerlerde görülürler, her yere kolaylıkla girip çıkarlar. Böylece birçok hastalıkları mekanik olarak taşır, mikroplarını etrafa yayar ve bulaştırırlar.⁸³

Haşere mücadelesi.- Oluşan her türlü sorunun en çabuk şekilde gözlemlendiği, tanımlandığı ve etkili bir şekilde yok edildiği, aynı ve benzer sorunların bir daha oluşmaması için her türlü önlemin alındığı mücadeledir. Kapsamına ise; konuk istekleri ve gereksinimleri doğrultusunda insan sağlığına, çevre sağlığına, binalara ve verilen hizmete zarar verebilecek olan her türlü yürüyen ve uçan haşere girmektedir. Fiziksel ve kimyasal olmak üzere iki şekilde yapılmaktadır:

a) Fiziksel Mücadele: Tüm zararlı hayvanlar beslenebilecekleri bölgelerde yuvalanırlar. Zararlılardan kurtulmanın en etkili yolu beslenebilecekleri uygun ortamları ortadan kaldırmaktır. Bu nedenle özellikle gıda maddelerinin depolandığı ve işlendiği yerlerde (banko altları, dolap vs.) hijyen ve temizliğe azami özen gösterilmelidir.

Haşerelerin genellikle yuvalanmak için tercih ettiği yerler insanların görmeyecekleri ve kendilerini güvende hissedebilecekleri karanlık ve kuytu köşelerde kırık, delik ve çatlaklardır. Bunun haricinde dışarıdan bina içine girişte kapı altı, duvarlardaki delikler ve pencereleri kullanılırlar. Bu sebeplerden dolayı bu tür yerler yuvalanmaya ve giriş çıkışa engel olacak şekilde izole edilmelidir.

Haşerelerin yuvalandıkları yerlerden biri de; yanlış depolama yapılmış olan yerlerdir. Depolamanın standartlara uygun olarak yapılması gerekmektedir. Standartlara göre depolanan malzeme ile duvar arasında 50 cm, depolanan malzeme ile yer arasında

⁸³ TUGEV, **Kat Hizmetleri Semineri**, (Ankara:8-11 Aralık 1986), s. 14.

en az 15 cm bulunması gerekmektedir. Bu sayede mücadele kapsamında o bölgede yapılacak kontroller daha rahat ve etkili yapılmış olur.

b) Kimyasal Mücadele: Kimyasal olarak mücadeleye geçmeden önce problemin ne olduğu tespit edilir, fiziksel şartlar göz önüne bulundurularak ne tür bir mücadele ile ve hangi metotlar uygulanarak çözüme kavuşturulabileceğine karar verilir.

Haşere kontrolünde kullanılan, haşereleri öldürerek, uzaklaştırarak, gelişimini engelleyerek veya kısırlaştırıp üremesini durdurarak etkili olan kimyasal maddelere pertisit denir. Pertisit; böceklere ve böceklerin yakın akrabası olan örümcek, akrep, kene, akarlar, kırkayak ve çıyan gibi eklem bacaklılara etkili ise insektisit; fare, sıçan gibi kemirgen hayvanlara etkili ise rodentisit olarak adlandırılır. Müdahale sırasında aynı gruba bağlı insektisitler, böceklerin bağışıklık kazanma riskine karşı 2 ve 3 defadan fazla kullanılmamalıdır. Mücadeleye farklı bir gruptan insektisitle devam edilmelidir.

Mücadelede kullanılan pertisitler:

1. Organosfosfor grubu
2. Carbamate grubu
3. Doğal / Sentetik pretroidler
4. Jeller olarak sınıflandırılabilirler.

İlk üç gruba insektisitler böceklerin sinir sistemlerine etki ederek ölüme sebep olurlar. Jeller ise böceklerin enerji sağlama sistemlerini etkilerler. Üçüncü gruba giren insektisitler genelde kokusuzdurlar ve uygun doz ve şekilde kullanıldığında insan sağlığına karşı pek fazla risk teşkil etmezler. İlk iki gruba giren insektisitler kokulu olabilirler ve daha dikkatli kullanmaları gerekmektedir. Her nasıl olursa olsun bütün kimyasalların kullanımı bilinçli kişilerce ve sadece gerekli olduğu durumlarda yapılmalıdır.⁸⁴

Yaygın olarak bulunan haşereler ve özel olarak mücadele şekli şöyledir.

A) Hamamböcekleri: Birçok hastalıkların yayılmasında önemli rol oynayan ve aynı zamanda ekonomik olarak zarar veren hamamböcekleri ile savaşmak önemlidir.

Hamamböcekleri bitkisel ve hayvansal besinlerle beslenirler. Aç kaldıklarında kağıt, kumaş vb. eşyaları yerler. Birçok yerleri gezdiklerinden mikropları etrafa yayar ve bulaştırırlar. Sağlık açısından yok edilmesi oldukça önem taşıyan hamamböcekleri ile savaşta şu yollar takip edilir:

⁸⁴ OTED, a.g.e., s.297-298.

1. Böceklerin barındıkları yerleri tespit etmek ve buralara hücum etmek gereklidir. Fakat her şeyden önce yiyecek ve içecek maddelerinin açıkta bırakılmaması, çöplerin yemek artıklarının ağzı açık, gelişigüzel ortada bırakılmaması, dışarıdan binaların içine girebilecek aralık ve açıkların iyice kapatılması lazımdır.

2. Hamamböceklerini öldürmek için kimyasal madde kullanımı yapılmalıdır. Fakat bunların bir kısmının kalıcı tesiri yoktur. Bunlar doğrudan doğruya böceklerin üzerine püskürtülerek böcekleri öldürürler. Bunlar arasında en başarıyla kullanılan %2 oranında pyrethrin solüsyonudur. Etkileri uzun zaman devam eden kimyasal maddeler arasında en iyileri olan %1 gammeksan, %5 malathion veya %3 diazinon preparatları, böceklerin üzerine, saklandıkları yerlere püskürtülmek suretiyle kullanılırlar. Kalıcı etkisi olan maddelerin kullanıldıkları yerler on beş gün içinde silinip yıkanmalıdır. Bu kimyasal maddelerinin insanlar için toksit etkisi olduğu unutulmamalı, uygulanırken yiyecek ve içecek maddelerinin uzakta ve ağzı kapalı olmasına dikkat edilmelidir.

3. Hamamböceklerine sindirim sistemi yoluyla etki ederek öldürmek üzere asitborik de kullanılmaktadır. Bunun için toz halindeki asitborik, şeker, un ve patates ezmesi ile karıştırılarak hamamböceklerinin gezindikleri yerlere konulur. Bu böcekler buldukları herşeyi yediklerinden asitborikle hazırlanmış yiyecekleri de yiyerek ölürler. Fakat bunların kullanılmasında dikkatli olunmalı ve insan yiyecekleri ile karışmaması için titizlikle özen gösterilmelidir.⁸⁵

B) Karasinekler: Havalarda ısınmasıyla ortaya çıkan bu canlılar pis yerlerde üreyip yaşadıkları için mikrop taşırlar. Her türlü kirli yerlere konarlar, rahatlıkla her yere girip çıkarlar. Tüylü vücutları ve bacakları ile temas ettiği kirli, mikroplu yüzeylerden kolaylıkla mikrop alırlar. Sonradan temas ettikleri besin maddelerini, yemek kaplarını, eşyaları, elleri, yüzü, derilerdeki sıyrık ve yaraları kolaylıkla mikropla enfekte ederler. Karasineklerle savaşta genellikle şu yollar takip edilir:

1. Karasineklerin yumurtlayıp üreyeceği koşullar ortadan kaldırılmalıdır. Bu maksatla çöpler açıkta bırakılmamalı, besin maddeleri açıkta tutulmamalı, tuvalet temizliğine dikkat edilmelidir.

2. Sineklerin öldürülmesinde çeşitli vasıtalarla yararlanılabilir. Sinek yakalayan özel yapışkanlı kağıtlar, elektrikli sinek kapanları, yaydıkları koku aracılığıyla sinekleri kendine çeken kapanlar, sinek raketleri vb.

⁸⁵ Övat Güray, **Hastane Hijyeni** (İstanbul: İÜ. Tıp Fak. 1982), s. 60-61. ; TUGEV, a.g.e., s.17-18.

3. Üreme yeri dış alanda olan sineklerin bina içine girişini önlemek için, kapı ve pencereler kapalı tutulmalı, açık kalacak pencerelere sinek teli, kapılara ise PVC şeritler takılmalıdır.

4. Karasinekleri yok etmede haşere ilacı da kullanılabilir. Geceleyin kullanılmayan odanın pencere ve kapıları iyice kapatılır ve filit sıkılır, ertesi gün bayılmış olan kara sinekler toplanır. Oda iyice havalandırılır. Uygulanırken zehirlenmeyi önlemek için ağız ve burun iyice kapatılmalıdır.⁸⁶

C) Sivrisinekler: Bataklık, sazlık yerler, durgun sularda yaşama ortamı bulan sivrisinekler insan kanı emerek beslenirler ve bazı cinsleri mikrop taşırlar. Yalnız alacakaranlıkta ve geceleri uçtuklarından, gündüzleri köşeler, tavanlar, örümcek ağları gibi yerlerde gizlenirler.

Sivrisineklerden kurtulabilmek için öncelikle üreme alanlarını yok etmek gerekir. Bunun için de; etraftaki durgun su birikintilerini doldurmak veya suyunu akıtmak gerekir. Eğer bu mümkün değilse su birikintilerine gaz yağı koymak iyi sonuç verir. Ya da buralara bir haşere ilacı püskürtülmelidir. Çevredeki yabancı otlar ve çalılar sivrisinekler için gündüz dinlenme yeri olacağından bunlar çevreden temizlenmelidir.⁸⁷

D) Fareler ve Sıçanlar: Pek çok türü bulunan ve yeryüzünün etrafına geniş ölçüde yayılmış olan fareler ve sıçanlar, insan sağlığını tehlikeye koyan bazı hastalıkların kaynağını teşkil etmekte ve taşıyıcısı rolünü oynamaktadır. Fare ve sıçanların taşıdıkları hastalıklar besin zehirlenmesi, tifüs, kuduz, beyin iltihabı, menenjit, barsak parazitleri, toksoplazma gibi hastalıklardır.

Farelerin ve sıçanların içeriye girmelerine ve yerleşmelerine engel olmak gereklidir. Bunun için dış alanda bahçe duvarı etrafına yerleştirilecek yem istasyonları ile dış alanda yiyeceklerle karşılaşmaları sağlanmalı ve bina içine girişi engellenmelidir. Bu amaçla, dışarıya bağlı kapı altı, boru etrafı, boru ağı gibi 0.5 cm.den geniş tüm açıklıklar kapanmalıdır. Farelere besin olabilecek maddeler açıkta bırakılmamalı, çöpler ve diğer atıklar, ağızları muntazam kapaklı madeni kaplarda toplanmalıdır. Her hangi bir nedenle binaya girmiş olan kemirgen, kullanılan yem istasyonları, yay kapanlar,

⁸⁶ Afife Ünsal, **Sağlıklı Beslenme ve Ev İdaresi** (Ankara: MEB Yayını, 1986), s.70. ; TUGEV, **a.g.e.**, s.18. ; Güray, **a.g.e.**, s.56-58.

⁸⁷ Ünsal, **a.g.e.**, s.71.

yapışkanlı istasyonlar ile yok edilmelidir. Yerleştirilen bu kontrol aletlerinin etkili olabilmesi için yerleştirildiği yerden oynatılmaması gereklidir.⁸⁸

2.1.2.Koku Kontrolü

Ortamda kötü koku ortaya çıkmasına sebep mikroorganizmaların varlığıdır. Tuvaletler, banyolar, çeşitli temizlik maddelerinin bulunduğu depolar, kirli çamaşır odalarında sağlıklı, kötü koşullar, yetersiz havalandırma ve aydınlatma, yetersiz temizlik ve bakım gibi sebeplerden dolayı ortamda istenmeyen kokular oluşur. Oluşan bu kötü kokuların kaynağı bulunarak yok edilmelidir. Kötü kokuların güzel kokularla maskelenmesi doğru değildir. Yok etmek için; uygun temizlik yöntemi kullanmak, kurumun her yerinde her zaman tam temizlik sağlamak, temiz havayla havalandırmak, ıslak paspas, bez, fırça bırakmamak, çöp kutularını sık sık boşaltmak ve temizlemek, ağızlarını sıkıca kapatmak, gıda maddelerini açıkta bırakmamak, temizlenen yıkanan yüzeyleri iyice durulamak, kirli çamaşır toplanan alanları sık sık temizlemek, temizlik maddelerinin ağızını açık bırakmamak gerekir.⁸⁹

2.1.3.Çöp Kontrolü

Çöplerin atılması işlemi yangınlara karşı korunma, enfeksiyon bulaştırmayı önleme, koku kontrolü ve haşere kontrolü açısından önemlidir. Odalarda ve banyolarda kapaklı çöp kutuları kullanılmalı ve bu kutular içine çöp torbası konulmalıdır. Çöp kutularından herhangi bir sızıntı olup olmadığı kontrol edilmelidir. Böylece odalarda küçük torbalarda toplanan çöpler daha sonra büyük hacimli torbalara alındıktan sonra atılmalıdır. Çöpler asla açıkta bırakılmamalı, kat ofislerinde bekletilmemelidir. Çöp kutuları sıcak deterjanlı, dezenfektanlı sularla sürekli temizlenmelidir. Çöp toplayan kişi eldiven giymelidir. Çöplerin toplandığı bir alan varsa her zaman havalandırılmalı ve bu alan soğuk tutulmalıdır. Çöp toplamada; fiyat, emniyet, hava kirliliği kontrolü, yangın önleme, görüntü, koku kontrolü, gürültü vb. noktaların göz önüne alınması gereklidir.⁹⁰

⁸⁸ OTED, a.g.e., s.295. ; TUGEV, a.g.e., s.19.

⁸⁹ Şafak, a.g.e., s.90. ; Erkal,a.g.e., s.4-5.

⁹⁰ TUGEV, a.g.e., s.10. ; Merdal ve diğerleri. a.g.e., s. 116.

2.1.4.Çamaşırların Toplanması ve Dağıtılması

Gerek kirli gerekse temiz çamaşırların toplanıp dağıtılması enfeksiyon kontrolünde önemli bir adımdır. Çünkü kirli çamaşırlar mikroorganizmaların oluşup taşınmasında önemli bir kaynaktır. Çamaşırıla ilgili tüm personel her an bulaşma riski altındadır. Bu nedenle personelin korunması için gerekli önlemler alınmalıdır. Kirli çamaşırlar torbalara konarak taşınmalıdır. Hasta müşterilerin çamaşırları ayrı torbaya koyarak işaretlenmelidir. Hasta müşterinin çarşaflarına çamaşırhanede ayrı muamele edilir. Depolarda, çamaşırhanede, kat arabalarında temiz ve kirli çamaşırlar birbirinden ayrılmalı, kirli çamaşırların temiz çamaşırlara teması önlenmelidir. Misafirlerin uygun biçimde bırakmadıkları çamaşırlar toplanırken dikkatli olunmalıdır. Bunlarda bulunan kan ve diğer sıvılara direkt temastan kaçınılmalıdır. Vücut sıvıları hepatit ve diğer ciddi hastalıkların virüslerini, mikroorganizmalarını ve bakterilerini taşıyabilir. Eğer kaza ile bu sıvılarla temas edildiye, bu bölge hemen ve iyice sıcak su ve sabunla yıkanmalıdır. Kirli çamaşırların içinden kesici ve delici aletler çıktıysa bu durum şefe bildirilmelidir. Bazı otellerde katları çamaşırhaneye bağlayan özel kirli çamaşır olukları vardır. Bu oluklara sadece kirli çamaşır atmaya özen gösterilmeli; kırık, bardak, şişe vb. atılmamalıdır.⁹¹

2.1.5.Oda Temizliğinde Dikkat Edilecek Hususlar

Oda temizliğinde hijyen ve etkili temizlik açısından şu konulara dikkat etmek gerekir:

- Odaya girildiğinde perdeler ve pencereler ya da havalandırma açılmalıdır. Bu odanın havasının değişmesi açısından gereklidir. Eğer pencereden doğal ışık gelmiyorsa ışık açılmalıdır. Bu odayı temizlerken etrafın daha iyi görülmesini sağlar. Çalışmayan her lamba kaydedilmelidir. Eğer ampuller temizlenecekse bu ampul yanarken yapılmamalıdır.
- Yapılması gereken ilk şeylerden biri fincan, tepsi, havlu, çarşaf vb. eşyaların ortadan kaldırılmasıdır. Yatak çarşafı toplanırken yatağın üzerindeki çöpler

⁹¹ Hayter, a.g.e., s.7. ; Sönmez, a.g.e.,s.45. ; Nil Karahasanoğlu, Hastanede Sağlık Şartlarına Uygun Bir Çamaşırhane Nasıl Olmalıdır? *Yeni Tıp Dergisi* (C:3, No:2, 1986), s.69.

de ortadan kaldırılmalıdır. "Giden" odada müşterinin herhangi bir eşyasının kalıp kalmadığı kontrol edilmelidir.

- Eğer çöplerle direkt temas kuruluyorsa; bu keskin maddeleri de içine alır ki güvenlik açısından çok tehlikelidir. Çöp kutusu çok doluyorsa kaldırılmadan ve taşınmadan önce eldiven giyilmelidir. Çöplerin yere dökülmemesine çok dikkat edilmelidir. Çöp kutusunun içi ve dışı iyice temizlenmeli, içine yeni bir çöp torbası konulmalı, çöp torbasının kenarı dışa doğru katlanmalıdır.
- Küllükler boşaltıldıktan sonra iyice temizlenmelidir. Odalarda bulunan fincan, tabak, pot, kaşık gibi gereçler de bütün mikropların ölümüne güvence veren deterjanlarla yıkanmalıdır.
- Gazete ve dergiler masa veya sehpa konulmalıdır. Yerde bulunan misafir eşyaları düzeltilmeli, temiz bir yere ya da yapıldıktan sonra yatağın üzerine konulmalıdır. Misafirler bazı eşyalarının düzeltilmesini istemeyebilirler (iç çamaşırları gibi). Böyle durumlarda kat şefine danışılmalıdır.
- Yatak yapımına geçilmeden önce yatağın her hangi bir yerinde zarar var mı bakılmalıdır. Hijyen açısından nemli ve ıslak yerlerle direkt temas kurmaktan kaçınılmalıdır. Eğer şiltede leke varsa temiz bir tanesi ile değiştirilmelidir. Bazı müşteriler yataklarını kendileri yaparlar. Yine de yatak kontrol edilir, kirli örtüler temizleriyle değiştirilir. İki kişilik odada bir yatağın kullanılmadığı görülüyorsa odada kaç kişi kaldığı rapora bakılarak kontrol edilmelidir. Müşteri odada tek kişi kalsa bile ikinci yatağa uzanmış veya eşyalarını üzerine atmış olabilir. İkinci yatakta kontrol edilerek düzeltilmelidir.
- Meşgul bir odanın yapımı kısa sürer. Bazı yerler günlük olarak temizlenmez (cam temizliği gibi). İçinde eşya bulunan çekmeceler de temizlenmez.
- Ortamdaki kirlerin her yere dağılma riski vardır. Kullanılan temizlik aracı yerdeki kirleri ve tozları havaya kaldırmamalıdır. Aynı zamanda bakterilerin yer değiştirmesine olanak vermemelidir. Bu sebepten zemin süpürülürken tozları emen elektrik süpürgesi kullanılır. Ot süpürge kullanılması bakteri sirkülasyonunu sağladığından sağlık açısından sakıncalıdır.
- Halıda leke olup olmadığı kontrol edilmeli, türü belirlenmeli, türüne uygun maddeler ile çıkarılmalıdır.

- Toz alma işlemleri oda penceresi kapatıldıktan sonra yapılmaya başlanmalıdır. Toz alma işlemi sırasında kullanılan bezin oda tozu için ayrılan renk ve cinsten olması gerekmektedir. Dolap içleri, kapı üstleri, komodinin arkaları, pencere cam içleri gibi görünmeyen yüzeylerin temizliğinin yapılmasına da özen gösterilmelidir.
- Tozlar nemli bezle alınmalıdır. Islak bez yüzeye zarar verebilir veya yüzeyde leke bırakabilir. Kuru bez ise; bakterileri temizlemede yeterince etkili değildir. Sadece lambaların tozunda kuru bez kullanılmalıdır.
- Toz alındıktan sonra oda son kez kontrol edilir. Odaya eşantiyon olarak konulan ürünlerin eksikleri giderilir. Odadaki elektrikli araçların, TV, radyo vb. çalışıp çalışmadığı kontrol edilir.
- Oda kontrolünde görünmeyen problemler olabilir. Mesela; perdenin arkasında bir bez veya aynalar lekeli unutulmuş olabilir. Böyle aksaklıklara meydan vermemek için kontrol listesi takip etmek gereklidir. Özellikle bu şeflerin oda kontrollerinde önemlidir.
- Temizlerken eşyalara zarar vermemek gereklidir. Aynı zamanda cilt ve gözler korunmalıdır. Personele temizlik araçları ve temizlik maddeleri kullanarak kirleri en etkili ve en güvenli şekilde ortada kaldırma eğitimi verilmesi gereklidir.⁹²

2.1.6. Banyo Temizliğinde Dikkat Edilecek Hususlar

Banyo temizliği genelde yatak yapımından sonra, süpürme ve toz almadan önce yapılır. Banyo temizliği yapılırken şu hususlar önemlidir.

- Banyo temizliğine banyonun havalandırılması ile başlanır.
- Banyodaki sıcak ve nemli hava bakterilerin artmasına sebep olur. Bakterileri yok etmek için etkili ve doğru temizlik maddesi kullanmak gereklidir. Kötü

⁹² Hayter, a.g.e., s.37-38. ; Akoğlan, a.g.e., 1997, s.125. ; Paul - Jones, a.g.e., s.85. ; Sudhir Andrews **Hotel Housekeeping Training Manual** (New Delhi:Tata Mc Graw- Hill Publisher Company, 1985), s. 39. ; Robert J. Martin, **Professional Management of Housekeeping Operations** Third Edition (USA: John Wiley & Sons Inc. ,1998), s.183-193.

kokular, yüzeylere zarar verilmesi eksik ve yanlış temizliğin sonucu olarak ortaya çıkar.

- Tuvalet temizliğinde önce sifon çekilir. Temizlik maddesi tuvalet içine dökülerek beklemeye bırakılır. Bu şekilde temizlik maddesi uygulandığı yüzeyde yavaş yavaş akarak temas ettiği yerlerdeki kirleri söker.
- Banyo küvetindeki ve lavabodaki artıklar önce su püskürtülerek yıkanır. Daha sonra temizlik maddesi ile fırçalanarak temizlenir. Temizlikten sonra yüzey mutlaka durulanmalıdır.
- Tuvalet temizliğinde klozet fırçası ile tüm kapaklar tek tek temizlenmelidir. Temizlikte bakteri öldürücü bir dezenfektan kullanılmalıdır. Sonra yüzey iyice kurulmalıdır. Klozet temizliğinde dikkat edilecek husus, klozetin içi fırçalandıktan sonra aynı fırçayla oturma yerinin temizlenmemesidir.
- Klozet fırçasıyla diğer yüzeyler temizlenmemelidir. Banyo temizliğinde amaca göre farklı bez ve fırçalar kullanılmalıdır. Bunun için bezler ve fırçalar ayrı renkler taşınmalıdır.
- Kan, dışkı, kusmuk vb. bakterileri yoğun olarak taşıyan kirlerin temizlenmesine çok dikkat edilmeli, bakterilerin tamamen yok edildiğine ve başka bir yere taşınmadığına emin olunmalıdır.
- Aynalar, banyodaki bardaklar, macunluk vb. gereçlerin temizliğinde ve kurulanmasında müşterinin kullandıkları havlular kullanılmamalıdır.
- Banyodaki duvarlar ve yer de hijyenik olarak temizlenmelidir. Zemin temizliğinde mop kullanılması daha kolay ve çabuk bir çalışma aracı olarak daha uygun olmaktadır. Zeminde kıl, saç, toz ve leke kalmamasına özellikle dikkat edilmelidir.
- Banyo temizliği bittikten sonra pencere kapatılıp ışık söndürülerek banyodan çıkılır.⁹³

⁹³ Madelin Schneider, Georgina Tucker, Mary Scoviak, **The Professional Housekeeper**. Dördüncü Basım. (USA: John Wiley&Sons Inc.,1999),s. 97. ; Andrews, a.g.e., s.41. ; Hayter, a.g.e., s.39. ; Paul - Jones, a.g.e., s.90.

2.1.7.Aydınlatma

Aydınlatma hem çalışanlar, hem de ortam hijyeni için gereklidir. Uygun bir aydınlatma; insan üzerinde olumlu bir psikolojik etki yaratmasının yanı sıra verimin düşmemesi ve iş kazalarının olmamasını sağlar. Aydınlatmanın yetersizliğinde iş verimi azalır, kazalar artar, huzursuzluklar olur, görme fonksiyonu üzerine ileri derecede yüklenilmesi nedeniyle, kısa bir süre sonra yorgunluk belirtileri, görme bozuklukları ve baş ağrıları meydana gelir.

Aydınlatmada öncelikle güneş ışığından yararlanılması gereklidir. Güneşin direkt ışınlarının bakterist etkisi vardır. Mikroorganizmalar güneş ışınlarına maruz kalarak dayanıklılık derecelerine göre kısa veya uzun sürede yok olurlar.

Her zaman gün ışığından yararlanılamadığı için yapay aydınlatma yolları da kullanılır. Yapay aydınlatma uygulandığında şu koşullara dikkat etmek gereklidir:

- Aydınlatma; yapılan işin bütün ayrıntılarını ve inceliklerini yorgunluk duyulmadan görülmesini sağlayacak şiddette olmalıdır.
- Gözü kamaşturmamalı, kesin gölgeler yapmamalıdır.
- Parlama ve ışık titremeleri olmamalıdır.
- Ortamın havasını bozmamalı, ısını arttırmamalı, yangın ve patlama tehlikesi olmamalıdır.⁹⁴

2.1.8.Havalandırma

Kişilerin temiz bir hava içinde bulunmaları hijyen açısından önemlidir. Havada %0.03 oranında bulunan karbondioksit miktarı % 0.06'ı geçtiğinde ortamın havalandırılması gerekir. Ortamın havalandırılması; doğal havalandırma (pencereler açılarak) ya da yapay havalandırma (air condition) sistemleri kullanılarak yapılır. Doğal havalandırma da şu konulara dikkat edilmesi gerekir:

⁹⁴ Sıtkı Velicangil, **Hekimler, Sanayi (İş) Hekimleri, Diş Hekimleri, Eczacılar, ve Sağlık (Çevre) Mühendisleri İçin Koruyucu ve Sosyal Tıp** (İstanbul: Filiz Kitabevi, 1980), s. 519-520. ; Özkan Tütüncü. Konaklama İşletmelerinde Aydınlatma ve İşgücü Verimliliği Üzerine Etkileri. **Anatolia Dergisi**. (Ankara:Yıl:7, Sayı 3-4, Eylül-Aralık,1996), s.48-55. ; Yumuturuğ, a.g.e., s. 131-134.

- Odanın havasını değiştirmek üzere dışarıdan alınan havanın temiz olması, fiziksel ve kimyasal vasıfları iyi, kokusuz, tozsuz, dumansız mikropsuz olması, zararlı ve zehirli gazları içermemesi,
- Odaya temiz hava alınırken kirlenmiş havanın ortamdaki dışarı atılması,
- Ortamın ısısını ani olarak soğutmaması, rahatsız edecek derecede cereyan yapmaması, tozları havaya kaldırmaması ve hızının yüksek olmaması gereklidir.

Yapay havalandırma sistemi genelde daha fazla kabul görmektedir. Bu sistemin; pencere açmaya gerek kalmamasından dolayı dışarının gürültüsünün duyulmaması, toz, gaz, sinek gibi kirliliklerin içeriyi girişinin önlenmesi, atmosferin kirlenmesine engel olunması gibi avantajları vardır.⁹⁵

2.2. Kişisel Hijyen

Kişisel hijyen kişinin sağlığını koruması ve hayatını devam ettirmesi için gerekli olan temizlik, barınma, giyinme vb. kişisel bünyesiyle ilgili çalışmaları da inceleyen bir bilimdir.⁹⁶ Otelcilik sektörü; emek yoğun olması, üretim ve tüketimin aynı ortamda gerçekleşmesinden dolayı insan ilişkileri yoğun bir sektördür. Müşteri ve personel etkileşimi fazladır. Bu sebeple otel personeli kendi sağlığı ve müşteriyle olan iletişiminden dolayı belli sanitasyon kurallarına uyması gerekmektedir. Kişisel temizlik ve hijyen otelcilik sektöründe bir hizmet kalitesi olarak düşünöldüğünden dolayı çalışanların sürekli temiz ve bakımlı olmaları oldukça önemlidir.⁹⁷ Kişisel hijyen şunları kapsamaktadır:

2.2.1.El Temizliği

El; en çok kirlenen, en çok yaralanan ve en çok kullanılan bir organdır. Parmaklar bir anlamda dokunma duyusu organıdır. Bu yönüyle kirleri ve mikropları

⁹⁵ Yumuturuğ, a.g.e., s.145-149. ; Mehmet Tokgöz, **Koruyucu Hekimlik ve Halk Sağlığı (Hijyen) Ders Notları** (İzmir: Ege Üniv. Tıp Fak.,1983), s.110-122.

⁹⁶ Zeki F. Ural, **Koruyucu Hekimlik, Hijyen ve Sanitasyon** (Beşinci Baskı, Ankara: Ankara Üniv. Yayını Sayı: 263, 1972), s.28.

⁹⁷ Akoğlan,a.g.e. 1997,s. 104.

başka yere taşıma bakımından da özellik taşır. Elin yaralanmasıyla, mikroorganizmalar vücuda kolayca girmeye başlar.

Çok kirlenen ellerin sık sık sabunlu su ile yıkanması alışkanlık haline getirilmelidir. Özellikle; yemekten önce, işe başlamadan önce, yemekten sonra, tuvalete girmeden ve tuvaletten sonra, hapşırma ve burun temizliğinden sonra, dinlenme saatinden sonra, kirli yüzeylerin temizliğinden sonra, temizlik araçlarının kullanımından sonra ve eldiven kullanılmadıysa çöp döktükten sonra eller mutlaka yıkanmalıdır. Tırnaklar da el temizliğinde önem taşır. Tırnak aralığına giren kirli maddeler, uzun süre kalarak zaman zaman elin kirlenmesine veya kirin başka yere taşınmasına neden olurlar. Tırnakların kısa olması hijyen açısından önemlidir.

El temizliğinde likit ve parfümsüz sabunlar kullanılması bakterileri öldürmek açısından gereklidir. El kurulama yöntemi olarak da en iyi yöntem, bakteri transferini engellemek için elektrikli bir otomatik el kurutma aracının (kuru hava aracılığıyla) kullanılmasıdır. Bu zaman aldığından dolayı kağıt havlu veya kağıt peçete kullanımı tercih edilebilir.⁹⁸

2.2.2. Vücut Temizliği

Deri, salgıladığı ter ve yağ ile kaplanır. Bu maddelerle çevreden gelen toz, kimyasal maddeler, ölü hücreler ve mikroorganizmalar da karışarak kir adı verilen karışım meydana gelir. Kir uzun süre deride kalırsa koku yaratır.

Kirliliğe ve kokuya meydan vermemek için bedenlen çalışan kat hizmetleri personelinin günlük olarak duş alması gereklidir. Duşta kullanılan suyun sıcak olması kirlerin eriyip vücuttan atılmasını sağlar. Ayrıca duş sırasında kiri parçalaması nedeniyle sabun kullanılmalıdır. Sabunlandıktan sonra bol su ile durulanarak sabun artıklarını gidermek gerekir. Zira sabun artıkları (özellikle fazla alkali sabunlar) deriyi tahriş edebilir. Son durulama suyunun biraz soğuk olması metabolizmayı güçlendirir.

⁹⁸ Naciye Yurdagülen, **Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması** Gazi Üniv. Sosyal Bil. Enst. Master Tezi (Ankara 1994),s. 37-38. ; H. İbrahim Somyürek, **Sağlığı Koruma Bilgisi Ders Kitabı** (Ankara: Somgür Yayıncılık, 1994),s. 9.

Genelde banyo duş alma şeklinde yapılır, küvette yıkanmak pek önerilmez, çünkü hem daha fazla su sarf edilir hem de küvette biriken suda yıkanmak, kirli suda kalma olarak düşünülür.⁹⁹

2.2.3. Saç Bakımı ve Temizliği

Kat personelinin saçları ister bayan ister erkek olsun her zaman özellikle çalışma ortamında temiz ve bakımlı olmalıdır. Saçlar sabun ve iyi seçilmiş bir şampuanla her gün yıkanmalı, sık sık taranmalı ve fırçalanmalıdır. Çalışma esnasında eller saça değdirilmemeli ve saçla oynanmamalıdır. Aksi takdirde baştaki saç kırıntıları ve kepekler temizlenen yerleri kirletir. Bayan personelin çalışırken baş örtüsü veya bone kullanması ve saçlarını toplaması saçların yerlere dökülmesini önlemek açısından önemlidir. Erkek personel için saç bakımı kadar önemli bir konuda sakal bakımındır. Her gün sakal tıraşı olunması, otel personelinin görünümü açısından gereklidir.¹⁰⁰

2.2.4. Giyim

Kat departmanında çalışan personelin rahat çalışabilmesi, disiplinli ve düzenli bir görünüm vermesi açısından çalışma saatleri içerisinde üniforma giymeleri gereklidir. Kullanılan üniformaların, gerek hijyen bakımından, gerekse otelin müşterilerine karşı olan imajı, yaptığı işe verdiği önem açısından temiz ve ütülü olması gerekir. Ütü kullanılması hoş bir görünüm kazandırdığı gibi aynı zamanda dezenfeksiyon işlemi görür. Üniformanın seçiminde sağlık yönünden dikkat edilecek konular şöyle sıralanabilir:

- Soğuk mevsimlerde ve ortamlarda vücut sıcaklığının fazla kaybedilmesine engel olacak şekilde ısı izolasyonu yapmalı, sıcak mevsimlerde ve ortamlarda da vücudun ısı kaybını kolaylaştırmalıdır.
- Derinin solunumuna, teri buharlaştırmasına engel olmamalı, hava ve gazları geçirme yeteneği bulunmalıdır.

⁹⁹ Sıtkı Velicangil **Halk Sağlığı** (İstanbul: Güray Matbaası, 1985), s.224. ; Somyürek, **a.g.e.**, s.9.

¹⁰⁰ Yurdagülen, **a.g.e.**, s.40. ; Somyürek, **a.g.e.**,s. 10.

- Vücudun fonksiyonlarını yapmasına, özellikle dolaşım, solunum, sindirim ve hareket sistemlerinin fonksiyon ve vazifelerini yapmalarını engellememeli ve zorlaştırmamalı, vücudu hiçbir yerinde sıkılmamalıdır.
- Kullanılacak şekle getirmek üzere yapılmış işlemler sırasında kullanılan kimyasal maddeler ile zararlı zehirli etki kazanmamış olmalı ve hastalık bulaştırmamalıdır.
- Kolay temizlenebilmeli, temizleme işlemine dayanıklı olmalı, gerektiğinde dezenfekte edilebilir olmalı ve bu işlemler sırasında bozulmamalıdır.

Bunlar göz önüne alınarak yaz aylarında seçilecek olan kıyafetlerin teri emen, buharlaşmayı sağlayan, vücuttaki ısı kaybına yardımcı olan keten ve pamuklu kumaşlardan seçilmiş olması gerekir. Aynı şekilde, sıcak havayı ve ısı kaybını önleyen yünlü kumaşlar soğuk aylarda giyilecek üniformalarda kullanılmalıdır.

Üniformalar mümkünse her gün değiştirilmelidir. Özellikle yazın bu daha da önemlidir. Bunun yanında üniforma gün içinde kirlenir, ıslanır, temizlik maddesi ile temas ederse sağlık ve hijyen açısından mutlaka değiştirilmesi gerekir. Üniforma değiştirme işlemi personele ayrılan özel soyunma odalarında yapılmalıdır.¹⁰¹

2.2.5. Ayakkabılar

Ayakkabı seçimi kat hizmetleri personelinin çalışma şekli ve yoğunluğu göz önüne alındığında büyük önem taşır. Ayakların, mekanik yapısı ve fonksiyonu bakımından özel bakım ve sağlığını korumaya önem verilmesi gereklidir. Vücudun bütün ağırlığını taşımak, farklı durum ve yüzeylere uymak zorunda kalan ayakların görevi çok önemlidir. Ayaklar dayanıklılık kabiliyeti ile sarsıntıları, travmaları vücuda hissettirmeden fonksiyonlarını yapmaktadırlar.¹⁰² Ayak sağlığı açısından doğru ayakkabı seçimi çok önemlidir. Eğer; ayakları koruyan ayakkabılar yanlış ve hatalı seçilirse ve ayaklara gereken özen gösterilmezse zaman içinde çeşitli bel ağrılarına, sıızılara, nasır oluşumuna, tırnak batmasına, parmakların birbiri üzerine binmesine, kemik çıkıntılarına, yürüyüş bozukluklarına ve tedirginlik hissine neden olur. Birçok otel, personelinin ayakkabılarını kendileri verirler. Bazı otellerde ise personel kendi

¹⁰¹ Sevim Yumuturuğ, **Halk Sağlığı Ders Kitabı** (Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi, 1988), s.46. ; Akoğlan, a.g.e., 1997, s. 106-107.

¹⁰² Yumuturuğ, a.g.e., s.50 .

seçtiği ayakkabıyı kullanır. Her iki durumda da ayakkabı seçerken şu hususlara dikkat etmek gerekir:

- Ayakkabı, yürüme ve durma halinde ayağın doğal şekline tamamen uymalı, ayağı sıkmamalı ve bol olmamalıdır.
- Ayakkabıların yapıldığı madde, dayanıklı, esnek, hafif ve yumuşak olmalıdır.
- Ayakkabının taban kısmı yerin pürüzlerini, sertliğini duyurmayacak kalınlıkta 10-12 mm. olmalıdır.
- 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 birbirine üzerine binmelerine neden olur.
- Ayakkabı, ayağı dış etkilerden, kaba sert temaslardan, travmalardan, soğuktan ve ıslanmaktan koruyan özellikte olmalıdır.
- Ayakkabının yüzü gazları geçiren fakat suyu geçirmeyen malzemeden yapılmalı ve ayak parmaklarına ayak kolaylığı verecek, kan dolaşımını güçlendirmeyecek şekilde yumuşak ve kubbeli olmalıdır. Bu yapı ayakkabıdan kaynaklanan ayak kokusunu da önlemeye yardımcı olacaktır.¹⁰³

2.3. İş Kazaları

Sağlıklı çevre oluşturmak için hijyen kapsamı altında ele alınan bir diğer konu da iş kazalarıdır. İş kazaları, iş yerlerinde çalışanlardan ve ortamdaki kaynaklanan emniyetsiz koşullardan dolayı ortaya çıkan planlanmamış olaylardır.¹⁰⁴

Bütün işyeri çalışanlarının kendinin ve başkalarının sağlığını tehlikeye atmamak için sorumlulukları vardır. Bu kuralların öngördüğü ya da ahlaki bir sorumluluktur. Yapılan her işin öğrenme sürecinde, o işi güvenli bir şekilde nasıl yapılacağı gösterilmelidir. Bir işin doğru yapılması onun aynı zamanda güvenli bir şekilde yapılması anlamına gelir. Bu, eğitimle sağlanabilir. Kat hizmetleri yöneticisi riskleri

¹⁰³ Akoğlan, a.g.e., 1997, s. 108-109.

¹⁰⁴ Ali Kansu. **Meslek Eğitimi Görenlere Sağlık, Temizlik ve Çevre Bilgileri**, (Ankara: Meks Vakfı Yayını 41, Metem Matbaa, 1997) s.12.

kaldırmak ve en aza indirmek için, bu konudaki sorumluluklarını yerine getirerek, personeli güvenlik kuralları ve malzemelerin güvenli kullanılması hakkında bilgilendirmelidirler.

Kazalardan korunmak; sadece yönetici ve deneticilerin sorunu değildir. Her iş gören de kendisini kazalardan koruduğu gibi, çevresinde çalışanlara bir zarar vermeden çalışma yöntemlerini öğrenmek zorundadır. İş arkadaşının en iyisi işinde dikkatli, başkalarını da düşünen, daima uyanık bulunan ve sorumluluk hissi olanıdır.¹⁰⁵

Kazalar doğru şekilde hareket edilirse önlenir. ABD’de yapılan 75.000 vakalık bir araştırmada kazaların %98’inin korunabilir olduğu tespit edilmiştir.

Bunların;

- %88’i kişisel nedenlerle,
- %10’u fiziksel nedenlerle,
- %2’si korunulması mümkün olmayan nedenlerle ortaya çıkmaktadır.¹⁰⁶

Kişisel nedenler kazalardaki en önemli faktörü oluşturmaktadır. Bunlar genellikle;

- Bilgi eksikliği,
- Yetenekteki yetersizlikler,
- Dikkatsizlik,
- Uyum eksikliği,
- Yorgunluk,
- Güçsüzlük,
- Disiplin kurallarına uymama gibi faktörlerdir.

Fiziksel nedenlerde başlıca şu konuları içermektedir:

- Elektrik, ısı, buhar, kimyasal maddeler,
- Hasar görmüş araçlar,
- Binaya ilişkin kapı, merdiven, boşluk, sığınak gibi özellikler,
- Uygun olmayan çalışma koşulları (yetersiz aydınlatma, havalandırma),
- İş planındaki aksaklıklar,
- İşe uygun olmayan giyim (eldiven, maske, gözlük, özel giysi).¹⁰⁷

¹⁰⁵ Necmettin Erkan. **İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği İçin: İşçi Sağlığı, İş Güvenliği, Kazalardan Korunma, Acil yardım İle İlgili Mevzuat** (Ankara: MPM Yayınları: 384, 1989) s. 115.; Hayter, a.g.e., s.9.

¹⁰⁶ TUGEV, a.g.e., s. 6.

¹⁰⁷ Şafak, a.g.e., s. 92.

Kazalardan korunmada;

- Kazaların oluş nedenleri,
- Korunma yolları,
- Kazaların doğurabileceği maddi ve manevi kayıplar düşünölmelidir.¹⁰⁸

Emniyet yöntemleri arasında; araçların uygun seçimi, kullanılan temizlik yöntemlerinin doğru ve yerinde olması, hijyen koşullarının sağlanması, kimyasal maddelerin uygun kullanım ve depolanması, uygun ve yeterli aydınlatma, uygun vücut mekaniği gibi konular yer alır.¹⁰⁹

Kazalardan korunmada ergonomi oldukça önemlidir. Ergonomi; bazı ağır objeleri kaldırırken, taşıırken, iterken ve çekerken sakatlanmaları, yaralanmaları önlemek için vücudun doğru bir şekilde kullanılmasıdır. Ergonomi kuralları personele doğru şekilde öğretilmelidir. Yanlış kaldırma, yaralanmaların ve sakatlanmaların en önemli nedenlerinden biridir.¹¹⁰

2.3.1.Malzemelerin Kaldırılması ve Taşınması

Bedenen yapılan kaldırma ve taşımalar insan vücudunda önemli ölçüde zorlanma ve kazalara sebep olabilir. Taşıma ve kaldırmalardan oluşabilecek kazalar ve sakatlıkları önleyebilmek için :

- Mümkün olduğu ölçüde arabayla taşımak gereklidir.
- Yük kaldırılırken, yükün yakınında durularak dizler bükölmeli, ayaklar birbirinden hafifçe ayrılmalı, sırt düz tutulmalıdır. Kaldırma sırasında bacaklar gerilir ve vücudun üst kısmı dikleştirilir.
- Dik olarak yürünmeli, omurga öne ve geriye bükölmemelidir. Sırt kamburlaştırıldığında ya da bel çukurlaştırıldığında, sırtın dışbükey tarafındaki kaslar ve eklemler kuvvetli bir gerilme, içbükey tarafındaki diskleri ise büyük bir sıkışma içindedir. Denge kaybı, ani bir hareket, ani korku, gülme, öksürme vs. direnci kalmamış omurga için çok tehlikeli olabilir. Bu nedenle yük kaldırılırken, itilip çekilirken son derece dikkatli

¹⁰⁸ Şafak, a.g.e., s. 92.

¹⁰⁹ Şafak, a.g.e., s.93.

¹¹⁰ Erkal, a.g.e., s.6.

olmak gereklidir. Ani hareketlerden ve beli çukurlaştırmaktan kesinlikle kaçınılmalıdır.

- Elde taşınan bütün yükler gövdeye yakın olarak tutulmalıdır.
- Ağır bir yük tek elle ya da koltuk altında taşınmamalıdır. Bu tür taşımalarda omurga bir yana zorlanır ve bükülür.
- Bir yükü kaldırmaya ve taşımaya başlamadan önce kişi sağlığını hesaba almalıdır. Yorgun, hamile ve güçsüz olabilir.
- Taşıma yapılacak yol önce dikkatle incelenmelidir. Yolda kaymaya ya da takılmaya neden olabilecek sakıncaların olmaması gereklidir.
- Yükü kaldırmadan önce ağırlığı test edilmelidir. Eğer ağırsa kaldırılmamalıdır. Bir erkek iş gören bir defada 50 kg, kadın iş gören ise bir defada 30 kg kaldırabilir.
- Yük incelenmeli ve neresinden tutulacağı, nasıl kaldırılacağı kararlaştırılmalıdır. Hacimli bir parçanın tutması ve kontrolü zor olabilir. Gidilecek yere götürmek daha da zordur.
- Yükün kaygan ve keskin kenarlı olup olmadığı saptanmalıdır. Elleri kesebilecek ve yaralayabilecek kısımlara karşı sağlam bir eldiven kullanılmalıdır.
- Yükü kavrayacak bir şekilde güvenli bir tutuş sağlanmalıdır.
- Taşıma sırasında eldeki yükten çok gidilecek yola bakılmalıdır. Ensiz yerler, basamaklar, alçak tavanlar, düz olmayan taban yolunuzun üzerinde olabilir.
- Yön değiştirilmek gerektiğinde tüm vücut döndürülmelidir. Elde ağır yükler varken belden dönüşler yapılarak omurlar üzerine baskı yapılmaktan kaçınılmalıdır.
- Eldeki yükü bir tezgah, raf ya da yüksekçe bir yere koymak gerektiğinde, önce yükün ön kenarı konularak destek sağlanmalıdır. Daha sonra gövde dik tutularak ileriye doğru itilmelidir.
- Yükleri bir tezgah, raf ya da yüksekçe yerden alırken, yük gövdeyle desteklenerek, sıkı bir kavrama ve taşıma pozisyonu sağlanarak, güvenli bir şekilde tutularak taşınmaya başlanmalıdır.

- Yükler yere koyulurken sırt dik tutularak bütün ağırlık bacaklara verilmelidir. Yükün bir köşesi yere dayandıktan sonra, elleri kolayca kurtaracak bir teknikle yük yere bırakılmalıdır.
- Kaldırılmayacak ve taşınmayacak ağırlıktaki yükler küçültülmeli ya da bölünerek taşınmalıdır. Eğer yol uzunsa zaman zaman dinlenilmelidir.
- Eğer yük güvenli olarak taşınamıyorsa yardım istenmelidir.¹¹¹

2.3.2.Düşmemek İçin Önlemler

Düşmeler kazaların en önemli sebeplerinden birisidir. Kötü sonuçlar doğurabilirler. Düşmeleri önlemek için şu önlemler alınmalıdır.

- Yerler temiz ve kuru olarak bırakılmalı, yüzeye uygun cila kullanılmalıdır.
- Yerler temizlenirken uyarı işaretleri kullanılmalıdır.
- Merdivenler çalışan kişilerin işlemleri rahatça yapabileceği kadar yeterli uzunlukta olmalı, emniyetli olmayan merdiven, sandalye vb. kullanılmamalıdır.
- Koridor ve merdivenlerde her hangi bir obje bırakılmamalı, temizlik araçları kullanımdan sonra yerlerine konulmalıdır.
- Eşyalar arabaya dikkatlice yüklenmelidir. Yere düşen ve sarkan eşyalar kişinin düşmesine neden olabilirler.
- Personel için gerekli yerlere uyarı işaretleri konulmalı, güvenlik için raporlar yazılmalıdır.
- Pencere temizlerken dikkatli olunmalı, kapılar dikkatli açılıp kapatılmalı, dolapların kapıları açık bırakılmamalıdır.
- Odalara ve koridorlarda yerlere havlu ve çarşaf atılmamalıdır. Düşen olursa toplanmalıdır.
- Eşya taşıırken veya kat arabasını iterken yola bakılmalıdır.
- Koridorlarda ve merdivenlerde koşulmamalıdır.

¹¹¹ Hayter, a.g.e., s.8. ; Erkan, a.g.e., s.141-147 . ; G. İncir - S. Estaş, **İmalat Sanayi İşyerlerindeki Ergonomik Uygulamalara Genel Bir Bakış** (Ankara: MPM Yayını, 1983), s.41.

- Rahat ayakkabı kullanılmalıdır. Burnu açık, sökülmüş, altı açılmış ayakkabılar giyilmemelidir. Aksi halde ayakkabı merdiven ve halıya takılarak düşme ve yuvarlanmalara sebep olabilir.¹¹²

2.3.3. Temizlik Ekipmanlarının Kullanımı

Temizlik ekipmanları kullanılırken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Kullanılması bilinmeyen ekipmanlar kullanılmamalıdır.
- Kullanma eğitimi alındıktan sonra, talimatlara uygun olarak kullanılmalıdır.
- Elektrikli ekipmanları kullanımdan önce ve sonra prizlerini kontrol etmek gerekir.
- Elektrik süpürgesinin filtresinin 2/3'ünden fazlasını doldurmamak gereklidir. Filtresi kontrol edilmeli ve iş bittikten sonra temizlenmelidir.
- Ekipmanların kullanım sırasında çalışması durduysa bir problem var demektir. Hemen arızalı etiketi yapıştırılıp bir raporla şefe bildirilmelidir.
- Ekipmanların kordonlarının mobilya ve kapı altına kaçmasına izin verilmemelidir. Sivri köşelere sıkıştığında çekilmemelidir.
- Elektrikli aletlerin fişleri prizden çekilmeden önce alet kapatılmalıdır. Prizden çekerken fişten tutarak çekilmeli, kablodan asılarak çekilmemelidir.¹¹³

2.3.4. Kesik, Kırık ve Eziklere Karşı Önlemler

Genellikle çalışırken dikkatsizlik sonucu oluşan kazalardır. Önlemek için şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Odalardaki çöp kutusunda iğne, jilet, cam metal vb. kesici aletler bulunabilir. Çöpler temizlenirken küçük kaplardan büyüğe boşaltılmalı, kesinlikle çöplere dokunulmamalıdır.
- Kırık bardak ve fincanlara asla çıplak elle dokunulmamalıdır.
- Cam eşyalar sabunlu elle tutulmamalıdır.

¹¹² Paul - Jones, a.g.e., s.146. ; Şafak, a.g.e., s.94. ; Sönmez, a.g.e., s.45.

¹¹³ Paul- Jones, a.g.e., s. 146. ; Hayter, a.g.e., s.9.

- Cam kırıntısı olan yerin iyice kırıntılardan arındırıldığına emin olunana kadar temizlik yapılmamalıdır.
- Metal ve cam eşya taşınırken baş hizasının altında taşınmalıdır.
- Temizlik sırasında herhangi bir eşyanın merdiven, pencere, masa vb. kenarından düşmesi kazalara neden olabilir. Bu konuda dikkatli olunmalıdır.
- Toz alırken yüzeylerde iğne, makas gibi sivri uçlu araçların bulunup bulunmadığına dikkat edilmelidir.
- Eğer her hangi bir şekilde vücudun bir yerinde kesik veya sıyrık oluştuysa bunlara hemen müdahale edilmeli, suya dayanıklı bir bant ile yara kapatılmalıdır.¹¹⁴

2.3.5.Kimyasal Madde Kullanımı

Çeşitli kimyasal maddeler ve temizlik maddelerinin buharlarına maruz kalmak ciltte ve akciğerde çeşitli zararlara yol açabilir. Bunların kullanımında dikkatli olmak gerekir.

- Cilde zarar veren kuvvetli maddeler çıplak elle kullanılmamalı, eldiven giyilmelidir.
- Tüm temizlik ve kimyasal maddeleri kullanmadan önce üzerindeki tarife dikkatle okunmalıdır.
- Göze ve nefese zarar veren maddeler ile çalışılmamalı, bilinmeyen maddelerin kullanımında maske, eldiven, koruyucu giysiler giyilmelidir.
- Farklı temizlik maddeleri karıştırılarak kullanılmamalıdır.
- Kullanımdan sonra temizlik maddelerinin ağzı sıkıca kapatılmalıdır.¹¹⁵

2.3.6.Genel Emniyet Kuralları

Güvenlik ve kazaları önlemek açısından açıklanan kuralların yanı sıra şu kurallara da dikkat etmek gerekir.

- Emniyetli olmayan bir durum görüldüğü zaman hemen rapor edilmelidir.

¹¹⁴ Paul- Jones, a.g.e., s.146. ; Şafak, a.g.e., s. 94-95.

¹¹⁵ Şafak, a.g.e., s.95.; Necmettin Erkan. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sorunlarına Ergonomik Yaklaşım. Üçüncü Ergonomi Kongresi. (Ankara: MPM Yayınları 441, 1991), s.2-13.

- Oluşan tüm zarar ve hasarlar kaydedilmelidir.
- Döşeme üzerinde görülen ve o bölgeyle ilgisi olmayan obje ve döküntüler hemen kaldırılmalıdır.
- Yapılan işe uygun giysi giyilmelidir.
- Görevdeyken asla sigara içilmemelidir.
- Alarm, yangın söndürme cihazı gibi cihazları kullanımı ve herhangi bir tehlike anında yapılacak ilk yardım prosedürleri öğrenilmelidir.
- Herhangi bir kaza olduğunda tehlikeli bölgeye güvenlik bariyeri yapılıp, ikaz işaretleri koyularak, kimsenin bölgeye girmesine izin verilmemelidir.
- Çalışırken kat arabası koridor ortasında bırakılmamalıdır.
- Eşyalar doğru yerlerine koyulmalıdır.
- Kapıların arkasında biri olabileceği düşünülerek yavaş açılıp, kapanmalıdır.
- Merdiven ve koridorlarda koşulmamalı, yürürken bir şey okunmamalıdır.
- Dikkatli, sorumlu ve pratik çalışılmalı, ancak aceleci davranılmamalıdır.
- Koridorlardaki kahvaltı ve yemek tepsileri kaldırılmalıdır.
- Çalışırken ekip olarak çalışılmalı, birbirinden habersiz davranışlarda bulunulmamalıdır.
- Güvenliğe ilişkin uyarıcı ve bilgi verici işaretler kullanılmalıdır.
- İshal veya diğer hastalıklar hemen şefe bildirilmelidir.
- Çalışırken şakalaşmaktan kaçınılmalıdır.
- Kat arabası görüşü engelleyecek biçimde doldurulmamalıdır.¹¹⁶

Katlarda yapılan ihmaller sonucu oluşan kazalar görüldüğünde bölüm şefi tarafından rapor edilmeli, kaza nedenleri konusunda çalışanların ihmali olup olmadığı araştırılmalıdır. Olay rapor edilirken şu bilgiler eksiksiz yazılmalıdır:

- Tarih ve zaman,
- Kazayı yapanın adı ve soyadı,
- Zararın sebebi, tehlikesi,
- Oların geçtiği yer ve nasıl olduğu,
- Görenlerin isimleri,
- Raporun kim tarafından tutulduğu.

¹¹⁶ Şafak, a.g.e., s.96-97. ; Akoğlan, a.g.e., 1997, s.93-94 . ; TUGEV, a.g.e., s.6. ; Paul- Jones a.g.e., s.107.

Kaza kişinin ihmali dışında ortaya çıkmışsa bunun nedeni ortaya çıkartılarak gereken önlemler alınmalıdır.¹¹⁷

2.4.Hijyen Davranışı

Davranış; insanın organizmasının belirli uyarıcılara gösterdiği tepki olarak tanımlanmaktadır. Organizmanın içinden ve dışından, çok farklı kaynaklardan ileri gelen çok sayıdaki uyarıcıların neden olduğu tepkilerin her türlü, davranış kavramının kapsamını oluşturur. Organizmanın bedensel ve zihinsel yetenekleri, kişisel özellikleri ve duyuşsal mekanizmaları aracılığıyla gerçekleştirdiği çok sayıdaki fiil ve eylemler ile çeşitli sözlü ve sözsüz mesajlar taşıyan bedensel hareketler gibi olgu ve durumların tamamı, davranışları meydana getiren tepkiler topluluğudur. Kişinin gözlenebilen, kaydedilebilen ve ölçülebilen bütün etkinlikleri davranış tanımı içinde düşünmek mümkündür. Bu etkinlikleri meydana getiren etken de bir uyarıcı olarak kabul edilebilir.¹¹⁸

Bireyler ihtiyaçları, değer sistemleri, bilgi ve kabiliyetleri doğrultusunda bireysel davranış sergilerler. Bireysel davranışın oluşumuna etki eden bazı faktörler vardır. Bunlar;

- Kalıtım,
- Kişinin içinde yetiştiği (aile, sınıf, okul vb. çevresi) seviye,
- Toplumsal değerler sistemi olarak kültür,
- Kişinin sosyal sistem ve grup içinde genel aldığı statü ve yerine getirmesi gereken rol.¹¹⁹

Bu faktörler zamanla bireyi yeni uyum biçimleri geliştirmeye ve geleneksel davranışları değiştirmeye zorlar. Bu zorlama kişisel davranış değişiklikleri ve bunlara ilişkin sorunlar yaratır. Bu olgunun nedeni, tavrın belli kişi ya da durum karşısında kişinin özgün biçimde tepki gösterme eğilimi olması ve geçmiş deneylerin bir sonucu olarak yeni deneylerin etkisiyle değiştirebilmesidir.¹²⁰

¹¹⁷ Akoğlan, a.g.e., 1997 s. 94. ; Paul- Jones, a.g.e., s.108.

¹¹⁸ Feyzullah Eroğlu. **Davranış Bilimleri**. (İstanbul: Beta AŞ. 1996), s.13-14. ; Orhan Doğan. **Sağlık Alanında Davranış Bilimleri**. (Sivas: Dilek Ofset Matbaacılık, 1995), s.5.

¹¹⁹ A.Can Baysal. ve Erdal Tekarslan. **İşletmeler İçin Davranış Bilimleri**. İkinci Basım. (İstanbul: Avcıol Basım Yayıncılık, 1996) s.54-55.

¹²⁰ Alparslan Usal ve Zeynep Kuşluvan. **Davranış Bilimleri**. Üçüncü Baskı. (İzmir: Fakülteler Kitabevi, 1999) s.38. Özkalp ve Kirel. a.g.e., s.2-3; Baysal ve Tekarslan. a.g.e., s.54-55.

Her hangi bir örgüt içindeki birey örgütten etkilenecek davranış değişikliği göstermektedir. Kişinin içinde bulunduğu örgütte gösterdiği davranışları örgütsel davranış disiplini içinde incelenir. Örgütsel davranış; bir örgüt içinde çalışan insanların davranışlarını anlamaya, geleceğe yönelik tahminler yapmaya ve insanların davranışlarını kontrol etmeye ilişkin bir disiplindir. Bir kişinin bir davranışı ne için yaptığının araştırılması, o kişiyi anlamak ve istenmeyen davranışların amacının ve ne şekilde düzeltilmesi gerektiğinin öğrenilmesi içindir.¹²¹

Örgütsel davranış; çalışanların örgütün koyduğu ya da daha önceden toplum tarafından kabul edilmiş geçerli kurallara ilişkin tepkileri ile oluşur. Davranışın oluşmasında kişinin bireysel ihtiyaçları, tutumları, bilgi ve becerileri, örgütten beklentileri önemli derecede etkilidir. Bunun yanında, örgütün resmi yapısı, yapılan iş, uygulanan teknoloji, işi yaparken kullanılan yöntemler, diğer insanların davranışları, yönetim süreci ve örgütün dışsal çevre ile olan etkileşimi bireyin davranışlarına etki eder.¹²² Bu açıklamalara dayanarak bu araştırmanın konusunu oluşturan hijyen davranışının örgütsel davranış kapsamında yer aldığı düşünülebilir. Çünkü hijyen davranışı bireysel davranış boyutlarının ötesinde örgütsel faktörlerden de etkilenen davranışı ifade etmektedir. Bu bağlamda hijyen davranışının gerek bireysel gerek örgütsel bazı hijyen kurallarına göre açıklanması gerekir.

Personelin hijyen davranışını ölçmek amacıyla taşıyan hijyen kurallarına ilişkin konular kapsamında şunlar yer almaktadır.

- Çevre sağlığını korumak için personelin gerekli önlemleri alması,
- Temizliğin uygun sıklıkta yapılması,
- Temizlik sırasında gerekli sıraya uyulması,
- Yüzeylerin uygun şekilde temizlenmesi,
- Temizlikte kullanılan suyun sıkça değiştirilmesi,
- Temizlik maddelerinin güvenli kullanımı,
- Yerlerin uygun şekilde süpürülmesi,
- Temizlik araç gereçlerinin doğru kullanımı, uygun şekilde depolanması,
- Çamaşırların güvenli toplanması ve taşınması,

¹²¹ Enver Özkalp ve Çiğdem Kirel. **Örgütsel Davranış**. Üçüncü Basım. (Eskişehir: Web Ofset, 1998), s.2-3. ; Stephen P. Robing. **Örgütsel Davranışın Temelleri**. Çeviri : S. Ayşe Öztürk. (Eskişehir, Web Ofset, 1994), s.7-8.

¹²² Özkalp ve Kirel. **a.g.e.**, s.2-3; Baysal ve Tekarslan. **a.g.e.**, s.54-55.

- Koku kontrolü,
- Çöp kontrolü,
- Haşere kontrolü,
- İş yaparken sağlığı korumak için önlem alınması,
- Kişisel temizliğin yeterli sıklıkta yapılması,
- İş kıyafetlerinin günlük değiştirilmesi,
- Eşya kaldırmada, itip-çekmede, yere yakın olarak iş yapmada vücudun uygun kullanımı,
- İş yaparken kaza olmaması için dikkatli davranılması.¹²³

¹²³ Erkal. a.g.e., s.17-18. ; Şafak. a.g.e., s. 83.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ PERSONELİNİN HİJYEN KURALLARINA İLİŞKİN DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma, otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı personelinin çalışırken, çevre hijyeni, kişisel hijyen ve kazalar konusundaki davranışlarını belirlemek ve bu davranışları geliştirecek önerilerde bulunmak amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

1.1. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın çalışma evreni olarak Ankara ili seçilmiştir. Araştırma kapsamına Ankara'da bulunan, turizm işletme belgeli bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı toplam 90 otel işletmesi alınmıştır. Araştırmanın Ankara ili kapsamında yürütülmesinin nedenleri şöyle sıralanabilir:

- Ankara'nın şehir otelciliğinde önemli bir yere sahip olması,
- Bu otel statülerinde benzer bir araştırmanın daha önce yapılmamış olması,
- Ankara'nın araştırmacının kolay ulaşabileceği bir yer olması,

Araştırma kapsamına alınan turizm işletme belgeli otellerin listesi İl Turizm Müdürlüğü'nden alınmıştır. Araştırmada tam sayım örnekleme yöntemi kullanılmış olup çalışma evrenindeki tüm oteller araştırma kapsamına alınmıştır. Bu otellerde çalışan kat hizmetleri personeline araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanmış anket soru formları araştırmacı tarafından bizzat gidilerek elden dağıtılmıştır. Anket formunun uygulanması 24 Nisan-17 Haziran 2000 tarihleri arasında yapılmıştır. Bir ve iki yıldızlı otellerin bazılarında anket çalışanlara yüz yüze yapılan mülakat sonucu uygulanmış, çalışanın verdiği cevaba göre uygun olan seçenek araştırmacı tarafından anket formuna işaretlenmiştir. Diğer otellerde araştırmacı daha sonra almak üzere kat hizmetleri departmanında çalışan personel sayısı kadar otellere anket formu bırakmıştır. Bir hafta sonra bırakılan otellere gidilerek doldurulan anket formları araştırmacı tarafından alınmıştır. Anket doldurmayan işletmelere biraz daha ek süre verilmiş ve bu süre sonunda bütün anket formları işletmelerden toplanmıştır. Araştırma sonunda ankete

katılan otel sayısı 73'tür. Bu rakam işletme bazında $73/90 = \% 81$ oranını göstermektedir. Anket soru formlarından doldurulmayan, eksik, hatalı ve geçersiz doldurulanlar elenmiştir. Geçerli anket sayısı 302 olarak hesaplanmıştır. İl Turizm Müdürlüğünden alınan verilere göre işletme belgeli otellerde kat hizmetleri personeli sayısı 755 olduğundan, kişi bazından ankete katılım oranı $302/755 = \% 40$ 'tır. Araştırma kapsamına alınan oteller ve denek sayısı tablo 2'de gruplandırılmıştır. Gruplandırmada otellerin yıldız statüleri kriter olarak alınmıştır. Yıldız statüleri açısından geri dönen anket oranı bir yıldızlı otellerde % 75, iki yıldızlı otellerde % 44, üç yıldızlı otellerde %44, dört yıldızlı otellerde % 38, beş yıldızlı otellerde %28'dir.

Tablo 2. Araştırma Kapsamına Alınan Oteller ve Anket Dönüş Sayısı

Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri	Sayı
<i>1-Ador Altinel Otel</i>	6
<i>2-Bilkent Otel</i>	8
<i>3-Büyük Ankara Oteli</i>	6
<i>4-Büyük Sürmeli Oteli</i>	6
<i>5-Hilton Otel</i>	16
<i>6-Sheraton Otel</i>	16
Toplam	58
Dört Yıldızlı Otel İşletmeleri	Sayı
<i>7-Aldino Otel</i>	5
<i>8-Ayma Otel</i>	5
<i>9-Best Otel</i>	5
<i>10-Dedeman Oteli</i>	14
<i>11-Içkale Otel</i>	3
<i>12-Kent Otel</i>	4
<i>13-Mega Otel</i>	5
<i>14-Otel Best</i>	5
<i>15-Sergah Otel</i>	6
<i>16-Stad Otel</i>	12
<i>17-Tetra Konur Otel</i>	6
Toplam	70

Üç Yıldızlı Otel İşletmeleri	Sayı
18-Akyüz Otel	5
19-Alfin Otel	4
20-Aymer Otel	4
21-Apaydın Otel	2
22-Atalay Otel	4
23-Başkent Otel	4
24-Büyük Erşan Oteli	3
25-Class Otel	2
26-Elit Otel	3
27-Evcuran Otel	4
28-Eyüpoğlu Otel	2
29-Houston Otel	2
30-Keykan Otel	3
31-King Otel	4
32-Metropol Otel	2
33-Mersin Otel	5
34-Neva Palas	2
35-Oğultürk Otel	1
36-Otel 2000	2
37-Örnek Otel	3
38-Parlament Otel	3
39-Seğmen Otel	4
40-Selvi Otel	3
41-Sembol Otel	5
42-Star Gap Oteli	4
43-Starton Otel	3
44-Tunalı Otel	2
45-VIP Otel	4
46-Yeni Otel	2
Toplam	91
İki Yıldızlı Otel İşletmeleri	Sayı
47-Acar Otel	2
48-Akman Otel	3

49-Bulduk Otel	4
50-Canbek Otel	5
51-Çevikoğlu Otel	2
52-Elhamra Otel	2
53-Elif Otel	3
54-Ercan Otel	3
55-Ergen Otel	4
56-Grand Duman Otel	3
57-Güleryüz Otel	3
58-Klasman Otel	2
59-Melodi Otel	4
60-Özilhan Otel	2
61-Spor Otel	4
62-Sultan Otel	3
63-Yıldız Otel	2
Toplam	51
1 Yıldızlı Otel İşletmeleri	Sayı
64-As Otel	3
65-Buhara Otel	3
66-Efes Otel	2
67-Hiit Otel	4
68-Medine Otel	3
69-Olimpiyat Otel	5
70-Safir Otel	3
71-Taç Otel	4
72-Yeni Bahar Oteli	3
73-Yeni 2000 Otel	2
Toplam	32
Genel Toplam	302

1.2. Anket Formunun Hazırlanması

Otellerde çalışan kat hizmetleri personelinin çevresel ve kişisel hijyen ve kazalardan korunma konularındaki davranışlarını incelemek amacıyla; bu konular kapsamındaki sorulardan oluşan bir anket formu geliştirilmiştir. Anket formunun hazırlanmasında Erkal'ın konu ile ilgili bir çalışmasından yararlanılmıştır. Anket Formu iki bölümden oluşmaktadır:

Anketin birinci bölümde genel sorular bulunmaktadır. Bu soruların iki tanesi otel işletmeleri, diğerleri çalışanların demografik verileri ile ilgilidir. Anketin ikinci bölümünde, kat hizmetleri personelinin hijyen davranışlarını belirlemeyi amaçlayan çevre hijyeni, kişisel hijyen ve kazalarla ilgili sorular yer almaktadır. Buna göre, çevre hijyeni ile ilgili sorular; çalışanların işle ilgili olarak çevre sağlığını korumak için dikkat ettikleri hususlar, işlerin yapılma sıklığı, bir müşteri odasının temizlenme sırası, yüzey temizliğinin yapılma şekli, temizlikte kullanılan suyun değiştirilme sıklığı, temizlik maddelerini kullanırken dikkat edilmesi gereken faktörler, temizlik maddelerinin miktarını ayarlama, yerlerin süpürülmesi ve silinmesi sırasında dikkat edilecek hususlar, temizlik araç ve gereçlerinin kullanımı, depolanması, ıslak mekan temizliği, kirli çamaşırların taşınması, koku, çöp ve haşere kontrolünde dikkat edilecek hususlar olarak belirlenmiştir. Kişisel hijyen ile ilgili sorular; çalışanların temizlik sırasında sağlıklarını korumak için aldıkları önlemler, vücut temizleme sıklığı, iş yaparken özel giysi kullanılması, ellerin hangi durumlarda yıkandığı, iş kıyafetlerinin değiştirilme sıklığı gibi hususlardadır. Kazalar ve ergonomi ile ilgili sorular ise; bir eşyayı kaldırırken, iterken-çekerken dikkat edilmesi gerekli hususlar, yere yakın olarak işin yapılması, yapılan işle ilgili olarak kaza olmaması için çevredekiler ve çalışanlar açısından dikkat edilecek hususlar ve işe bağlı olarak karşılaşılan sağlıkla ilgili problemleri belirlemeye yönelik sorulardır.

1.3. Verilerin Analizinde Kullanılan Teknikler

Araştırma sonunda elde edilen veriler araştırmacı tarafından SPSS programı ile değerlendirilmiştir. Genel sorulara ilişkin bulguların değerlendirilmesi yüzde analizi ile yapılmıştır. Elde edilen bilgilere Tablo 3'de yer verilmektedir. Çalışanların hijyen kurallarına ilişkin davranışları ile ilgili sorularda yüzde analizi, otel statüleri açısından farklılıkların analizinde ise tek yönlü anova testi kullanılmıştır.

Tek yönlü anova ile istatistiksel farklılık değerlendirilir. İki ve daha fazla ortalama arasındaki farkların anlamlılığı test edilir. Bağımlı değişkenin varyansının değişme nedeni üzerinde durulur. Bu çalışmada otellerin yıldız statülerinin hijyen davranışları üzerindeki etkisi ve yıldız statüleri arasındaki farkın anlamlılığı bu yöntemle test edilmiştir. Tek yönlü anova testinde ortaya çıkan hipotezler şu şekildedir.

H_0 = Gruplar arası fark yoktur.

H_1 = En azından biri diğerlerinden farklıdır.¹²⁴

2.ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulguların yorumlanmasına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Bu bilgiler aşağıda görüldüğü üzere iki başlık altında toplanmıştır.

2.1.Genel Sorularla İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan kat hizmetleri personelinin cinsiyeti, yaşı, deneyimi, eğitim durumu, oteldeki pozisyonu gibi demografik veriler ve araştırma yapılan otellerin yıldız durumuna göre dağılımını gösteren bulgulara Tablo 3'de yer verilmektedir.

¹²⁴ Kazım Özdamar. **Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi**. İkinci Bası. (Eskişehir: Kaan Kitabevi, 1999), s. 272. ; İrfan Erdoğan. **Araştırma Dizaynı ve İstatistik Yöntemleri**. (Ankara Emel Matbaası, 1998), s.148.

Tablo 3. Genel Sorularla İlgili Bulgular

		Sayı	%
Cinsiyet	<i>Kadın</i>	104	34.4
	<i>Erkek</i>	198	65.6
	<i>Toplam</i>	302	100.0
Yaş	<i>18-27 yaş arası</i>	99	32.8
	<i>28-37 yaş arası</i>	126	41.7
	<i>38-47 yaş arası</i>	60	19.9
	<i>48 yaş ve üzeri</i>	17	5.6
	<i>Toplam</i>	302	100.0
Deneyim	<i>1 yıldan az</i>	35	11.5
	<i>1-5 yıl arası</i>	111	36.8
	<i>5-10 yıl arası</i>	73	24.2
	<i>10 yıldan fazla</i>	83	27.5
	<i>Toplam</i>	302	100.0
Eğitim	<i>İlköğretim</i>	183	60.6
	<i>Lise</i>	104	34.4
	<i>Yüksekokul</i>	15	5.0
	<i>Toplam</i>	302	100.0
Konum	<i>Kat görevlisi</i>	280	92.7
	<i>Kat şefi</i>	15	5.0
	<i>Kat hiz. müdürü</i>	7	2.3
	<i>Toplam</i>	302	100.0
Yıldız	<i>1 yıldızlı</i>	32	10.6
	<i>2 yıldızlı</i>	51	16.9
	<i>3 yıldızlı</i>	91	30.1
	<i>4 yıldızlı</i>	70	23.2
	<i>5 yıldızlı</i>	58	19.2
	<i>Toplam</i>	302	100.0

Tablo 3 incelendiğinde, kat hizmetleri personelinin % 65.6'sının erkek, % 34.4'ünün bayan olduğu görülür. Buna göre araştırma kapsamındaki otellerde erkek personel, bayan personelin yaklaşık iki katıdır. Genellikle kat hizmetleri personelinin bayan olduğu yolunda bir takım hakim düşünceler olmasına rağmen bu araştırma

sonucunun bu yargıyı desteklemediği görülmektedir. Araştırma kapsamındaki otellerde erkek personelin sayıca fazlalığının sebepleri şunlar olabilir:

- Genel alanlar ve çamaşırhanede çalışan personelin iş ortamı ve iş ağırlığı nedeniyle erkek tercih edilmesi,
- Bayanların ofislere uzak katlarda çalışması nedeniyle ortaya çıkan iş riski,
- Sektördeki teknolojik gelişmeler sonucunda bayan, erkek personelin yaptığı iş ayrımının ortadan kalkıyor olması.

Kat hizmetleri personeli yaş durumlarına göre incelendiğinde; 28-37 yaş arası çalışanlar % 41.7, 18-27 yaş arası çalışanlar % 32.8, 38-47 yaş arası çalışanlar % 19.9, 48 yaş ve üzeri çalışanlar % 5.6 dır. Yapılan işler büyük oranda emek gücüne dayandığından dolayı 48 yaş üzerinde çalışan kişilerin oranı azdır. Çalışanların %74.5'i 37 yaş düzeyi ve altındaki gruba dahildir.

Mesleki tecrübesi 1 ile 5 yıl arası olanlar %36.8, 10 yıldan fazla olanlar % 27.5 5 ile 10 yıl arası olanlar % 24.2, 1 yıldan az olanlar ise %11.5'tir. Çalışanların deneyim sürelerinin her hangi bir grupta yoğunlaşmadığı dikkat çekmektedir. Ancak mesleki tecrübesi 1 yıldan az olan grubun düşük oranda temsil edilmesi, tecrübesiz kişilerin bu alanda istihdam edilmediğinin bir göstergesi olarak alınabilir.

Çalışanların % 60.6 oranında büyük bir bölümünün ilköğretim, % 34.6'sının lise mezunu, % 5'inin ise yüksekokul mezunu olduğu saptanmıştır. Vale, maid, meydancı ve çamaşırhane personelinin büyük bir bölümü ilköğretim mezunudur. Şef ve müdürlerin ise genellikle lise ya da yüksekokul mezunu olduğu belirlenmiştir.

Çalışanların % 92.7'ni çalışanlar, % 5'ini kat şefleri, % 2.3'ünü ise kat hizmetleri müdürleri oluşturmaktadır. Bu sonuca göre, kat hizmetlerinde çalışan personelin büyük çoğunluğunun çalışanlar düzeyinde yoğunlaştığı söylenebilir

Otel işletmelerinin statülerine göre dağılımı incelendiğinde ise, otellerin % 30.1'ini 3 yıldızlı, % 23.2'sini 4 yıldızlı, % 19.2'sini 5 yıldızlı, % 16.9'unu 2 yıldızlı, % 10.6'sını ise 1 yıldızlı olduğu görülür.

2.2.Kat Hizmetleri Personelinin Hijyen Davranışlarına Yönelik Bulgular

Kat hizmetleri personelinin hijyen davranışlarına yönelik elde edilen bulgular Tablo 4'de yer verilmektedir.

Tablo 4. Çalışanların Hijyen Kurallarına Yönelik Davranışları

Soru 1: Yaptığınız işle ilgili olarak çevrenin sağlığını korumak için nelere dikkat ediyorsunuz?								
	<u>Sayı</u>		<u>%</u>					
a) El temizliğine	209	69.2						
b) Kirli ellerle eşya vb. dokunmama	159	52.6						
c) Kirli araç gereç kullanmama	226	74.8						
d) Temizlik saatinin mola ile çakışmaması	52	17.2						

Soru 2: Aşağıdaki işleri hangi sıklıkla yapıyorsunuz?								
	<u>Günlük</u>		<u>Haftalık</u>		<u>Aylık</u>		<u>Gerektiğinde</u>	
	<u>Sayı</u>	<u>%</u>	<u>Sayı</u>	<u>%</u>	<u>Sayı</u>	<u>%</u>	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Süpürme / silme	299	99.0	3	1.0	-	-	-	-
b) Toz alma	299	99.0	3	1.0	-	-	-	-
c) Haşere kontrolü	55	18.2	111	36.8	25	8.3	111	36.8
d) Banyo - WC temizliği	302	100.0	-	-	-	-	-	-
e) Yatak yapımı	284	94.0	-	-	-	-	18	6.0

Soru 3: Bir müşteri odasını hangi sırayla temizliyorsunuz ?								
	<u>Sayı</u>		<u>%</u>					
a) Hav.+yatak yap.+banyo tem.+süpürme+toz alma	81	26.8						
b) Hav.+banyo tem.+yatak yap.+toz alma+süpürme	56	18.5						
c) Hav.+yatak yap.+toz alma+banyo tem.+süpürme	111	36.8						
d) Hav.+yatak yap.+süpürme+toz alma+banyo tem.	54	17.9						

Soru 4: Herhangi bir yüzeyi temizlerken aşağıdakilerden hangisini uyguluyorsunuz ?								
	<u>Sayı</u>		<u>%</u>					
a) Sade su ile yıkama	12	4.0						
b) Su+deterjan+durulama	110	36.4						
c) Su+deterjan+dezenfektan	18	6.0						
d) Su+deterjan+dezenfektan+kurulama	162	53.6						

Soru 5: Temizlikte kullandığınız suyu ne sıklıkla değiştiriyorsunuz ?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Her odada değiştirme	123	40.7
b) Birkaç odada bir	99	32.8
c) Bütün odaları aynı suyla temizleme	14	4.6
d) Kirlendiği zaman	66	21.9

Soru 6: Temizlik malzemelerini kullanırken aşağıdaki faktörlere dikkat ediyormusunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Miktarını iyi ayarlama	264	87.4
b) Dezenfektanı uygulamadan önce yüzeyi iyi temizleme	176	58.3
c) Tuzruhu gibi yakıcı maddeleri kullanmama	130	43.0
d) Ovucu+ağartıcı bir arada kullanmama	143	47.4

Soru 7: Temizlik maddelerinin miktarını nasıl ayarlıyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Belli bir ölçü yok	47	15.6
b) Etiketeki ölçü	79	26.2
c) İdarenin verdiği ölçü var	27	8.9
d) Az kirli-çok kirli yüzeyler için değişiyor	149	49.3

Soru 8: Yer döşemelerini süpürürken sıklıkla kullandığınız araç hangisidir?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Ot süpürge	9	3.0
b) Elektrik süpürgesi	201	66.6
c) Nemli mop	67	22.2
d) Fırça	25	8.3

Soru 9: Müşteri odasında yerleri süpürürken hijyen açısından nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Havalandırma	210	69.5
b) Araç gereçlerin temiz olmasına	158	52.3
c) Ot süpürge kullanmamaya	280	92.7
d) Diğer	-	-

Soru 10: Yerleri silerken hijyen açısından nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Mop temizliğine	116	38.4
b) Kirli suyla temizlememeye	181	59.9
c) Yerlerin kaygan olmamasına	82	27.2
d) İyi durulama yapmaya	196	64.9

Soru 11: Yer silmede aşağıdaki araçlardan hangisini sıklıkla kullanıyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Tek kovalı sıkma sistemli paspas arabası	38	12.6
b) Çiftkovalı sıkma sistemli paspas arabası	135	44.7
c) Kova+mop	123	40.7
d) Diğer (su+çekecek)	6	2.0

Soru 12: Temizlik araç ve gereçlerini kullanırken nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Araç gerecin temizliğine	245	81.1
b) Temiz alanlarda depolamaya	126	41.7
c) Kazalara neden olmaması için ortada bırakmama	155	51.3
d) Araçları uygun vücut duruşuna göre kullanma	76	25.2
e) Mop ve bezleri kurum içinde silkelememe	88	29.1
f) Lavabo ve tuvalet fırçalarının ayrı olmasına	194	64.2
g) Toz bezlerinin her alan için ayrı olmasına	143	47.4

Soru 13: Mop ve bezlerini kullanımdan bir sonraki kullanıma kadar nasıl depolarsınız?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Sıcak deterjanlı suyla yıkama, durulama, kurutma	199	65.9
b) Soğuk deterjanlı suyla yıkama, durulama, kurutma	61	20.2
c) Soğuk deterjansız suyla yıkama, kurutma	35	11.6
d) Yıkamadan depolama	7	2.3

Soru 14: Temizlik araçlarını kullanımdan sonra nasıl depolarsınız?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Kullanılan suyu boşaltıp, yıkayıp, silip depolama	193	63.9
b) Suyu boşaltıp, silip depolama	66	21.9
c) Sadece suyu boşaltıp, depolama	41	13.6
d) Hiçbir işlem yapmama	2	0.7

Soru 15: Islak mekanların temizliğinde nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Tuvaletin oturma yeri, kapı kulpu, musluk başı temizliğine	196	64.9
b) Klozet fırçalanana fırçayla oturma yerini temizlememeye	120	39.7
c) Her yüzey için farklı bez kullanmaya	129	42.7
d) Günlük olarak dezenfekte etmeye	195	64.6

Soru 16: Kirli çamaşırları taşımada nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Çamaşırları özel torbalara koyma ve kapalı halde taşıma	199	65.9
b) Hasta müş. çamaşırını özel torbaya koyma, kapalı halde taşıma	136	45.0
c) Kirli bir çarşaf içine koyarak bohçalama	93	30.8
d) Shoot'la çamaşırhaneye atma	17	5.6

Soru 17: Odalarda kötü koku olmaması için nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Tuvaletin sık temizliğine	188	62.3
b) Ortamı havalandırma	258	85.4
c) Alanları kirli bırakmama	120	39.7
d) Sprey deodorant kullanarak kokuları maskeleyme	133	44.0

Soru 18: Kat ofislerinde çöp toplamada nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Çöp kovalarının ağzını açık bırakmama	189	62.6
b) Çöp kovalarını sıcak, deterjanlı suyla yıkama	104	34.4
c) Çöp kovalarının içine plastik torba geçirme	235	77.8
d) Kat ofislerinde bekletmeme	169	56.0

Soru 19: Otelde haşere kontrolünde nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Nemli, kirli alan bulundurmama	172	57.0
b) Islak mekan temizliğine	109	36.1
c) Çöpleri kapalı kaplarda biriktirme, temizleme	193	63.9
d) Haşere ilacı kullanma	190	62.9

Soru 20: Temizlik sırasında sağlığınıza korumak için ne tür önlem alıyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Eldiven giyme	218	72.2
b) Sık el yıkama	206	68.2
c) Üniforma giyme	283	93.7
d) İş ayakkabısı	185	61.3
e) Başörtüsü /bone	16	5.3

Soru 21: Vücut temizliğini genelde ne sıklıkla yapıyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Her gün	192	63.6
b) Haftada bir	39	12.9
c) Haftada birkaç	72	23.8
d) Onbeş günde bir	-	-

Soru 22: Ellerinizi aşağıdaki durumlarda her zaman yıkıyorsunuzuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) İşe başlamadan önce	213	70.5
b) İş bittikten sonra	282	92.4
c) Yemekten önce	265	87.7
d) Yemekten sonra	251	83.1
e) Tuvaletten önce	178	58.9
f) Tuvaletten sonra	294	97.4

Soru 23: İş yaparken giydiğiniz giysileri ne sıklıkla değiştiriyoruz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Günlük	44	14.6
b) Haftada birkaç	167	55.3
c) Haftalık	85	28.1
d) On beş günde bir	6	2.0

Soru 24: Bir eşyayı kaldırırken vücudunuza zarar vermemek için nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Eşyaya yakın, ayaklar açık, sırt düz, çömelme	150	49.7
b) Ayaklar açık değil, sırt eğri, belden eğilme	52	17.2
c) 50 kg'dan fazla ağırlıkları kaldırmama	146	48.3
d) Eşyaları tek elle kaldırmama	115	38.1

Soru 25: Bir eşyayı iterken- çekerken vücudunuza zarar vermemek için nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Ayaklar arası açık, eşyaya yakın, sırt düz, bacaklar dizden kıvrılarak geriye yürüme	130	43.0
b) Ayaklar açık değil, eşyaya uzak, sırt eğri	48	15.9
c) Görüş mesafesi yok	17	5.6
d) Önü ya da arkayı görececek şekilde, ergonomi kurallarına uygun	128	42.4

Soru 26: Yere yakın olarak nasıl iş yapıyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Belden eğilme	92	30.5
b) Diz çöküp, çömelme	190	62.9
c) Yere oturarak	15	5.0
d) İşten sonra aniden kalkarak	5	1.7

Soru 27: Yaptığınız işle ilgili kaza olmaması için kendiniz açısından nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) İş yaparken dikkat olma	245	81.1
b) Yorgun olmama	85	28.1
c) Acele davranmama	185	61.3
d) Merdiven ve koridorda koşmama	127	42.1
e) Emniyetli olmayan merdiven vb. kullanmama	105	34.8
f) Çöp toplarken eldiven vb. takma	121	40.1
g) Tuzruhu, ovucu, ağartıcı bir arada kullanmama	141	46.7
h) Elektrikli araçlara dokunurken ellerin kuru olmasına	206	68.2

Soru 28: Yaptığınız işle ilgili kaza olmaması için çevrenizdeki kişiler açısından nelere dikkat ediyorsunuz?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Temizlik anında uyarı levhaları koyma	44	14.6
b) Yerleri ıslak bırakmama	233	77.2
c) Döşeme üzerine döküntü, obje bırakmama	141	46.7
d) Aydınlatmanın yeterli olmasını sağlama	143	47.4
e) Yerleri uygun şekilde temizleme, cilalama	136	45.0

Soru 29: Yaptığınız işle ilgili olarak bir sağlık problemi ile karşılaştınız mı?

	<u>Sayı</u>	<u>%</u>
a) Hayır	197	65.2
b) Yanma	4	1.3
c) Bel, sırt, boyun problemleri	95	31.5
d) Kaza	8	2.6

Tablo 4'te sunulan bulgular incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaktadır:

Çevre sağlığını korumak için dikkat edilen hususlar, başlığı altında yer alan *kirli araç gereç kullanmama* (%74.8), *el temizliği* (%69.2), *kirli ellerle eşya vb. şeylere dokunmama* (%52.6) konularına çalışanlar tarafından çoğunlukla dikkat edildiği, *temizlik saatinin mola saati ile çakışmaması* konusuna ise (% 17.2) fazla dikkat edilmediği, çalışanların belli bir mola saatinin olmadığı ya da molaların düzenli olarak verilmediği yolunda bulgulara ulaşılmıştır. Molaların iyi planlanmamış olması personelin temizlik sırasında sigara ya da bir şeyler yiyip içmesi gibi çevre hijyeni açısından olumsuz davranışlara neden olacaktır.

Yapılan temizliğin sıklık durumuna göre, çalışanların *süpürme/ silme* (% 97.0), *toz alma* (% 96.4), *banyo-wc temizliğini* (% 99.3) günlük olarak yaptıkları; *haşere kontrolünü* ise genellikle haftalık olarak yaptıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum işletmelerdeki genel temizliğin beklenen sıklıkla yapıldığını göstermektedir.

Bir otel odasının **temizlenme sırası** genelde *havalandırma, yatak yapımı, banyo temizliği* son olarak da *süpürme ve toz alma* şeklinde sıralanmaktadır. Araştırma kapsamına alınan işletmelerde bu sıraya göre temizlik yapılması oranı % 26.8'dir. % 73.2'si bu sırayı dikkate almamaktadır. Bu sonuç, işlerin gelişigüzel yöntemlerle ve çalışanların kendilerine en kolay gelecek şekildeki bir sıralama ile yaptıklarını göstermektedir.

Temizlik sırasında yapılan uygulamalara bakıldığında, çalışanların % 53.6'sının bir yüzeyi temizlerken *su+deterjan+dezenfektan+kurulama* uyguladıkları ortaya çıkmıştır. *Kurulama yapmaksızın dezenfektan uygulayanların* oranı % 6, *sadece su* kullanarak temizlik yapanların oranı % 4'tür. Çalışanların % 36.4'ü ise dezenfektan kullanmaya gerek duymayarak sadece *su ve deterjan* kullanmaktadırlar. Her yüzeyde

olmasa bile enfeksiyon tehlikesi olan yerlerde dezenfektan kullanımı hijyen açısından gereklidir. Kurulama ise, yüzeyde leke oluşmaması ve kayganlığın giderilmesi yanında ıslak yüzeylerde bakteri oluşumunu önlemesi açısından yapılması gereken bir uygulamadır. Bu konuda hassas davranıldığı söylenebilir.

Temizlikte kullanılan suyun değiştirilme sıklığı, her odada değiştirenler % 40.7, birkaç oda kullanımdan sonra değiştirenler % 32.8, gerektiği zaman değiştirenler % 21.9 oranlarıyla temsil edilmektedir. % 4.6'sı ise bütün odaları aynı suyla temizlemektedir. Temizlikte kullanılan su kısa sürede kirlenip, içinde bakteri üreyebileceğinden dolayı suyun her oda temizliğinde değiştirilmesi hijyen açısından gereklidir. Bu konuya çalışanların yarısından daha azının tercih yapması düşündürücüdür.

Çalışanların **temizlik maddelerini kullanırken dikkat ettikleri hususlar** incelendiğinde en çok *miktarı iyi ayarlama* konusunu önemsedikleri görülmüştür. (% 87.4) Bunun yanında *dezenfektan uygulamadan önce yüzeyi iyi temizlemeye* dikkat edenlerin oranı % 58.3, *tuzruhu gibi yakıcı maddeleri kullanmamaya* dikkat edenlerin oranı % 43.0, *ovucu+ağartıcıyı bir arada kullanmama* konusuna dikkat edenlerin oranı ise % 47.4 tür. Bu sonuca dayanarak temizlik maddeleri kullanımı ve sakıncaları konusunda çalışanların çoğunun bilgilerinin yeterli olduğu söylenebilir.

Temizlik maddelerinin miktarını ayarlama konusuna çalışanların verdikleri cevaplara göre; *az kirli-çok kirli yüzeylere göre* değişik oranlarda ayarlayanların oranı % 49.3, *etiketteki ölçüye göre* ayarlayanların oranı % 26.2, hiçbir ölçüye dikkat etmeksizin *göz kararı* ayarlayanların oranı % 15.6, *idarenin verdiği ölçüye göre* ayarlayanların oranının ise % 8.9 olduğu görülmüştür. Bilindiği üzere yüzey temizliğinde deterjan kullanımı az kirli, çok kirli yüzeylere göre değişmektedir. Temizlik maddeleri kullanırken miktar konusunda bir şey bilinmiyorsa etiketi iyice okunarak buradaki talimata göre hareket edilmelidir. İdarenin verdiği ölçülere göre de miktar ayarlanabilir. Araştırma sonucuna göre kullanılacak madde miktarının genellikle istendik şekilde ayarlandığı, ancak çok düşük oranlarda da olsa bu kurallara uyulmadığı görülmektedir.

Çalışanların **yer döşemelerini süpürürken** % 66.6'sının *elektrik süpürgesi*, % 22.2'sinin *nemli mop*, % 8.3'ünün *fırça*, % 3'ünün ise *ot süpürgesi* kullandığı ortaya çıkmıştır. Ot süpürge kullanımı tozları tekrar havaya kaldırdığı ve mikroorganizma

miktarını arttırdığından dolayı zararlıdır. Yüzey temizliğinde elektrik süpürgesi kullanması en uygundur. Elektrik süpürgesinden sonra gerekiyorsa ıslak temizlik yapılabilir.

Çalışanlar **otel odasında yerleri süpürürken**, *ot süpürge kullanmamaya* (% 97.3,) *havalandırma* (% 69.5), *araç gereçlerin temiz olmasına* (% 52.3) dikkat etmektedirler. Oda temizliğinde modern temizlik araçlarının kullanımı tozlanmayı önlediği için çok önemlidir ve çalışanların bu konuya dikkat ettikleri görülmektedir.

Çalışanların **yerleri silerken**; *iyi durulama yapma* (% 64.9), *kirli suyla temizlememe* (% 59.9), *mopla temizleme* (%38.4), *yerlerin kaygan olmaması* (% 27.2) konularına dikkat ettikleri söylenebilir. Çalışanlar yer silmede hijyen kurallarına genelde dikkat etmekle birlikte, yerleri kaygan bırakmamaya ve mop temizliğine daha fazla önem vermeleri gerekir. Yeterince kurulama ve iyi cilalama yapılmayan yüzeyler çeşitli kazalara neden olurken, kirli mopla yapılan temizlik ise bakterilerin yeniden çoğalmasına neden olur.

Yer silmede kullanılan araç gereçler incelendiğinde; *çift kovalı sıkma sistemli paspas arabası* kullananlar % 44.7, *kova+mop* kullananlar % 40.7, *tek kovalı sıkma sistemli paspas arabası* kullananlar % 12.6, *su+çekecek* kullananlar % 2 oranındadır. Çift kovalı sıkma sistemli paspas arabası kullanmak en doğru yöntemdir. Kovanın bir tanesi deterjanlı su, diğerine temiz su koyulur. Paspas önce deterjanlı suya batırılıp yer döşemesi silinir, sonra temiz suya batırılıp sıkma sistemi ile sıkılır ve yer döşemesi yeniden bu temiz su ile silinir. Daha sonra paspas soğuk suda çalkalanır ve tekrar iyice sıkılır. Otel işletmelerinde yer silmede kullanılan araç gereç konusunda yeterli donanımın olduğu söylenebilir.

Temizlik araç gereçleri kullanılırken, çalışanların *araç gereç temizliğine* %81.1, *lavabo ve tuvalet fırçalarının ayrı olmasına* %64.2, *araç gereçleri kazalara neden olmaması için ortada bırakmamaya* %51.3, *toz bezlerinin her alan için ayrı renkte olmasına* % 47.4, *araç gereçleri temiz alanlarda depolamaya* %41.7, *mop ve bezleri kurum içinde silkelememeye* %29.1, *araçları uygun vücut duruşuna göre kullanmaya* %25.2 oranında dikkat ettikleri belirlenmiştir.

Mop ve bezlerin kullanımında, çalışanların önemli bir çoğunluğunun (% 65.9) hijyen kurallarına dikkat ettiği, mop ve bezleri *sıcak deterjanlı suyla yıkayıp, durulayıp, kurutup* depoladığı görülmektedir. *Soğuk deterjanlı suyla yıkayıp, durulayıp,*

kurutanların oranı % 20.2, *soğuk deterjansız suyla yıkayıp, kurutanların* oranı % 11.6, *yıkamadan depolayanların* oranı ise % 2.3'tür. Mop ve bezler mikroorganizmaların ölmesi açısından sıcak deterjanlı suda yıkanıp, durulanıp, kurutulmalıdır. Çalışanların bu şıkta ifade edilen hijyen kurallarına uydukları görülmüştür.

Çalışanların **temizlik araçlarını kullandıktan** sonra % 63.9'unun kullanılan *suyu boşaltıp, yıkayıp, silip, kurularayıp* depoladığı görülmektedir. Kurulama mikroorganizmaların tekrar ürememesi açısından gereklidir. Bunun yanında çalışanların %21.9'u *suyu boşaltıp, yıkayıp, kurulamadan* depolarken, %13.6'sının *sadece suyu boşaltıp* depoladığı, % 0.7'sinin ise *hiçbir işlem yapmadan* depoladığı ortaya çıkan bulgular arasında yer almaktadır. Çalışanların çoğu hijyen kurallarına uygun hareket etmektedirler.

Islak mekan temizliğinde, çalışanların en çok *tuvaletin oturma yeri, kapı kulpu, mushuk başlarını temizleyerek kurulamaya* (% 64.9), daha sonra *ıslak mekanları dezenfekte etmeye* (% 64.6) *her yüzey için farklı bez kullanmaya* (% 42.7), *klozet temizliğinde farklı fırça kullanmaya* (% 39.7) özen gösterdikleri belirlenmiştir. Tuvalet ve banyoların günlük olarak dezenfekte edilmesi önemli olduğu kadar, bakteri transferinin önlenmesinde her yüzey için farklı bez ve fırça kullanılması da çok önemlidir. Bu konuda kat görevlilerinin dikkatli oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Kirli çamaşır taşıma konusuna bakıldığında çalışanların % 65.9'unun *çamaşırları özel torbalara koyarak kapalı halde taşıdığı*, % 30.8'inin *kirli bir çarşaf içine koyarak taşıdığı*, %5.6'sının *shoot aracılığıyla çamaşırhaneye attığı* görülmüştür. Bunun yanında *hasta müşterinin çamaşırlarını özel torbalara koyup, markalayıp, kapalı halde taşıyanların* oranı 45.0'dır. Hijyen kurallarına uygun olarak kirli çamaşırlar özel torbalara konularak kapalı halde taşınmalıdır. Çamaşırların kirli bir çarşaf içine konularak taşınmasında dökülme ve dağılma ihtimali vardır. Ayrıca dış yüzeydeki kirli çarşafta bulunan çeşitli sıvı ve mikropların çevreye bulaşma riski dolayısıyla bu yöntem kullanılmamalıdır.

Odalarda kötü kokunun önlenmesi için çalışanların % 85.4 oranında *ortamı havalandırmaya*, %62.3 oranında *tuvalet temizliğine*, %39.7 oranında *ortamı kirli bırakmama* konusuna dikkat ettikleri görülmektedir. *Sprey deodorant kullanarak kokuları maskeleyenler* ise % 44 oranındadırlar. Koku giderici deodorant ve spreylerin kullanılması yetersiz temizliğin göstergesidir ve geçici bir çözümdür. Spreyin etkisi

geçtiğinde ortamda bulunan koku tekrar ortaya çıkacaktır veya sprey ortamdaki kokuyla birleşip daha kötü bir kokunun oluşmasına sebep olacaktır.

Çöp toplama konusunda dikkat edilen hususlar, *çöp kovalarının içine plastik torba geçirme* (% 77.8), *çöp kovalarının ağzını açık bırakmama* (% 62.6), *kat ofislerinde bekletmeme* (% 56), *çöp kovalarını sıcak deterjanlı suyla yıkama* (% 34.4) şeklinde sıralanmaktadır. Bu sonuca göre çalışanların çöp toplama konusunda olumlu hijyen davranışlarına sahip oldukları görülür. Ancak bunun yanında çöp kovalarının dezenfeksiyonu için gerekli olan yıkama konusuna gereken önemin verilmediği söylenebilir.

Haşere kontrolü için yapılanlara bakıldığında, çalışanların % 63.9 oranında *çöpleri kapalı kaplarda biriktirdikleri*, %62.9 oranında *haşere ilacı kullandıkları*, % 57 oranında *nemli, kirli alan bulundurmamaya* ve %36.1 oranında *ıslak mekan temizliğine* dikkat ettikleri tespit edilmiştir. Bu sonuca göre çalışanların büyük bir bölümünün haşere kontrolünde ıslak mekan temizliğinin önemini kavrayamadıkları görülmektedir.

Temizlik sırasında kişisel sağlığın korunması için çalışanların *üniformalarını giyme* (% 93.7), *eldiven giyme* (%72.2), *sık el yıkama* (%68.2) ve *iş ayakkabısını giyme* (% 61.3) konusuna önem verdikleri görülmektedir. Bone kullananların oranı ise; toplam denek sayısı üzerinden % 5.3'tür. Bone kullanımı saçların yere dökülmesini ve çeşitli yüzeylerle temas etmesini önleyecektir.

Kişisel temizlik konusu incelendiğinde %63.2 gibi bir çoğunluğun kişisel temizliğini *günlük* olarak yaptığı, %23.8'inin *haftada birkaç*, %12.9'unun *haftada bir* yaptığı sonucu ortaya çıkmıştır. Hizmet sektöründe kişisel temizlik müşterilerle olan iletişimden dolayı önemlidir. Ayrıca kat hizmetleri personeli beden gücüne dayalı olarak iş yaptıklarından dolayı, istenmeyen kokuların oluşmasını önlemek amacıyla konuya oldukça fazla önem vermeleri gerekir. Araştırmada ortaya çıkan sonuca göre çalışanlar kişisel temizlik konusunda özenli davranmaktadırlar.

El temizliğine bakıldığında, ellerin *tuvaletten sonra* %97.4, *iş bittikten sonra* %92.4, *yemekten önce* %87.7, *yemekten sonra* %83.1, *işe başlamadan önce* %70.5, *tuvaletten önce* ise %58.9 oranında yıkandığı belirlenmiştir. Bu sonuca göre personelin el temizliği konusuna önem verdiği söylenebilir.

İş kıyafetlerinin değiştirilme sıklığı incelendiğinde çalışanların sadece %14.6'sının *günlük* olarak kıyafet değiştirildiği görülmüştür. Bunun yanında %55.3'ü

haftada birkaç, %28.1'i *haftada bir*, %2'si ise *on beş günde bir* kıyafet değiştirmektedir. Hizmet sektöründe çalışan personelin kıyafeti her zaman temiz, lekесiz, ütülü olmalı ve günlük olarak değiştirilmelidir. Araştırma yapılan otellerde çalışan personelin günlük olarak kıyafet değiştirme oranının düşük olduğu, ancak genellikle personelin haftada birkaç kere kıyafet değiştirdiği görülmüştür.

Bir eşyayı kaldırma sırasında hijyen kurallarına uygun olan *eşyaya yakın, ayaklar açık, sırt düz, çömelerek* kaldıranların oranı %49.7, hijyen kurallarına uygun olmayan *ayaklar açık değil, sırt eğri, belden eğilerek* kaldıranların oranı %17.2'dir. *50 kg dan fazla ağırlık* kaldırmayanların oranı %48.3, *eşyaları tek elle kaldırmama* konusuna dikkat edenlerin oranı %38.1'dir. Yük kaldırırken son derece dikkatli olunmalı, ani hareket edilmemeli, tek elle ve ağır yük kaldırma omurgaları ve kasları zorlayacağından dolayı bu uygulamalardan kesinlikle kaçınılmalıdır.

Bir eşyayı itip çekerken çalışanların büyük bir kısmının hijyen kurallarına uygun davrandığı görülmektedir (%87.4). *Ayaklar açık, eşyaya uzak, sırt eğri olarak hareket edenlerin* oranı %15.9'dur. *Görüş mesafesi olmaksızın hareket edenler* ise çok azdır (%5.6).

Yere yakın olarak iş yapılması sırasında çalışanların %62.9'sinin ergonomi kurallarına uygun olarak *diz çöküp, çömelerek* iş yaptıkları görülmüştür. Bunun yanında *belden eğilerek* iş yapanlar %30.5, *yere oturarak* iş yapanlar %5, *işten sonra aniden kalkarak* hareket edenler %1.7'dir. Yapılan işin ergonomi kurallarına uygun olarak yapılması sırt ve bel ağrılarıyla karşılaşılmasını açısından önemlidir.

Yapılan işle ilgili olarak **çalışanların bir kazaya uğramaması** için *işi dikkatli yapma* (%81.1) ve *elektrikli araçlara dokunurken ellerin kuru olmasına dikkat etme* (%68.2) konusuna önem verdikleri görülmüştür. En az dikkat ettikleri konuların ise *yorgun olmama* (%28.1) ve *emniyetli olmayan merdiven vb. kullanmama* (%34.8). konularında yoğunlaştığı görülür. Yapılan işlerin emek gücüne dayalı olması personeli yormaktadır. Yorgunluk dikkati azaltarak iş kazalarına sebep olur. Personelin yaptığı işin, onu aşırı derecede yormaması gereklidir. Bunun için yapılan iş ile ilgili iş analizi yapılmalı, verimlilik standartları belirlenmeli, zaman ve malzeme gibi kaynaklar yeterli miktarda çalışanın emrine hazır bulundurulmalıdır. Bunlar yapıldığı takdirde; çalışan kişi neyi, ne zaman, ne şekilde yapacağını bilecek, daha az zamanda daha az yorulmuş işini yapacaktır.

Yapılan işle ilgili çevredeki kişiler açısından kaza olmaması konusunda en çok yerleri ıslak bırakmama (%77.2), daha sonra (%47.4) aydınlatmanın yeterli olmasını sağlama, (% 46.7) döşeme üzerinde döküntü bırakmama, (%45) yerleri uygun şekilde temizleme, cilalama konularının sıralandığı saptanmıştır. Temizlik anında uyarı levhaları kullananların oranı ise sadece %14.6'dır.

Çalışanların **sağlık problemleri** incelendiğinde; % 65.2 sinin yaptıkları işle ilgili olarak herhangi bir *sağlık problemi ile karşılaşmadıkları* görülmektedir. Çalışanların % 31.5'i *bel, sırt, boyun problemleri* çekerlerken, % 1.3'ü *yanma*, % 2.6'sı *iş kazası* ile karşılaşmışlardır.

2.3. Kat Hizmetleri Personelinin Hijyen Davranışlarının Otel Statülerine Göre İncelenmesi

Araştırma kapsamına alınan bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı turizm işletme belgeli otellerde çalışan personelin hijyen davranışları ile otel statüsü arasındaki ilişkilerin ortaya koyulması amacıyla yapılan analiz sonuçlarına aşağıdaki bölümlerde yer verilmektedir. Bu bölümde izleneceği üzere anket soru formunda sorgulanan her ana başlık ile otellerin temsil ettikleri grup arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Elde edilen bulgular tablolar halinde ilerleyen bölümlerde sunulmaktadır.

2.3.1. Çalışanların Çevre Hijyeni Davranışları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

Bu başlık altında çalışanların çevre hijyenine yönelik gösterdikleri hijyen davranışlarının otel statülerine göre bir farklılık gösterip göstermediği belirlenmeye çalışılmaktadır. Buna göre, personelin iş ve iş sonrası ile ilgili hijyen davranışları dikkate alınmıştır. Bu amaçla oluşturulan tablolar ve yorumlara ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 5: Çalışanların Çevrenin Sağlığını Korumak İçin Dikkat Ettikleri Hususlar ile Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>El temizliğine</i>	20	62.5	26	51.0	65	71.4	55	78.6	43	74.1	0.014
<i>Kirli ellerle eşya vb. dokunmamaya</i>	8	25.0	15	29.4	41	45.1	53	75.7	42	72.4	0.000
<i>Kirli araç gereç kullanmama</i>	22	68.8	32	62.7	67	73.6	57	81.4	48	82.8	0.084
<i>Temizlik saatinin molalarla çakışmamasına</i>	3	9.4	5	9.9	19	20.9	8	13.8	52	17.2	0.016

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların çevre sağlığına dikkat etme konusunda tanımlanan hijyen davranışlarının otel statüsüne göre değişimi incelendiğinde; el temizliği, kirli ellerle eşyalara dokunmama, mola saatlerinin iyi planlanması şıklarında otel işletmeleri arasında önemli farklılaşmalar ($P < 0.05$) olduğu yolunda bulgulara ulaşılmıştır. Bu farklılıkların el temizliğinde, iki ve dört yıldızlı oteller arasında, kirli ellerle eşyalara dokunmada bir ve dört ve beş yıldızlı oteller arasında mola saatlerinin ise üç yıldızlı ve iki yıldızlı oteller arasında farklı düzeylerde önemsenmesinden kaynaklandığı söylenebilir. Ancak bu konu içerisinde yer alan kirli ellerle temizlik araç-gereçlerini kullanmama konusunda otel statüleri arasında önemli düzeyde farklılaşmanın olmadığı ($P > 0.05$) görülmektedir. Bu durum kirli araç gereç kullanmama konusunun tüm otellerde benzer şekilde kabul gören bir hijyen davranışı olduğunun göstergesi olarak alınabilir.

Tablo 6: Çalışanların Yaptıkları İşlerin Sıklık Durumları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

		1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Süpürme /Silme	Günlük	29	90.6	51	100.0	91	100.0	70	100.0	58	100.0	P=0.000
	Haftalık	3	9.4	-	-	-	-	-	-	-	-	
Toz alma	Günlük	31	96.9	49	96.1	91	100.0	70	100.0	58	100.0	P=0.087
	Haftalık	1	3.1	2	3.9	-	-	-	-	-	-	
Haşere Kontrolü	Günlük	4	12.5	6	11.8	18	19.8	16	22.9	11	19.0	P=0.008
	Haftalık	12	37.5	13	25.5	34	37.4	28	40.0	24	41.4	
	Aylık	-	-	3	5.9	11	12.1	4	5.7	7	12.1	
	Gerektiğinde	16	50.0	29	56.9	28	30.8	22	31.4	16	27.6	
Banyo- wc Temizliği	Günlük	32	100.0	51	100.0	91	100.0	70	100.0	58	100.0	
Yatak Yapımı	Günlük	24	75.0	41	80.4	91	100.0	70	100.0	58	100.0	P=0.000
	Gerektiğinde	8	25.0	10	19.6	-	-	-	-	-	-	

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların yaptıkları işlere yönelik hijyen davranışlarının otel statülerine göre herhangi bir farklılık gösterip göstermediği test edildiğinde; süpürme/silme, haşere kontrolü, yatak yapımı konularının otel statüleri arasında bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$), bu farklılığın süpürme /silme konusunda bir yıldızlı otellerle diğer oteller arasında, haşere kontrolü ve yatak yapımı konusunda ise bir ve iki yıldızlı otellerle diğer oteller arasında uygulanan farklı tutumların neden olduğu söylenebilir. Toz alma ve banyo-wc temizliği konularındaki hijyen davranışlarında ise oteller arasında herhangi bir farklılaşmanın ($P > 0.05$) olmadığı belirlenmiştir. Bu sonuç tüm otellerde banyo ve wc temizliğinin hijyenik bir ortamın ana unsuru olarak kabul edildiğinin bir göstergesi olarak alınabilir.

Tablo 7: Çalışanların Otel Odasını Temizleme Sırası İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Hav.+yatak yap+banyo tem.+süpürme+toz alma</i>	10	31.3	17	33.3	35	38.5	15	21.4	4	6.9	0.000
<i>Hav.+banyo tem+yatak yap.+toz alma+süpürme</i>	4	12.5	15	29.4	14	15.4	14	20.0	9	15.5	0.015
<i>Hav.+yatak yap+toz alma+banyo tem.+süpürme</i>	6	18.8	11	21.6	27	29.7	25	35.7	42	72.4	0.000
<i>Hav+yatak yap.+süpürme+toz alma+banyo tem.</i>	12	37.5	8	15.7	15	16.5	16	22.9	3	5.2	0.002

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Bir otel odasının temizlik sırasının havalandırma, yatak yapma, banyo temizliği, süpürme, toz alma sırasıyla beklendik şekilde temizlenmesinin otel statüleri arasında farklılık gösterdiği (P < 0.05) belirlenmiştir. Bu durum, beş yıldızlı otellerde uygulanan oda yapım sırasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Diğer kullanılan oda temizleme sıraları incelendiğinde, yine otel statüleri itibariyle farklılaşma göstermesi, tüm otel statülerinde genel kabul görmüş bir oda yapım sırasının olmadığını gösterir.

Tablo 8: Çalışanların Yüzey Temizliğinde Uyguladıkları İşlemlerle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Sade su ile yıkama</i>	3	9.4	5	9.8	4	4.4	-	-	-	-	P=0.014
<i>Su+deterjan+durulama</i>	25	78.1	33	64.7	29	31.9	15	21.4	9	15.5	P=0.000
<i>Su+deterjan+dezenfektan</i>	1	3.1	2	3.9	5	5.5	4	5.7	6	10.3	P=0.584
<i>Su+deterjan+dezenfektan+Kurulama</i>	3	9.4	11	21.6	53	58.2	51	72.9	44	75.9	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Yüzey temizliğinde sade su kullanma, su+deterjan+durulama yapma, su+deterjan+dezenfektan+kurulama yapma uygulamaları oteller arasında farklılık göstermektedir. (P < 0.05) Sade su ile temizlik yapma bir, iki ve üç yıldızlı otellerde düşük bir oranda da olsa uygulanmaktadır. Bir ve iki yıldızlı otellerde temizlik

genellikle su+deterjan+durulama şeklinde yapılırken, üç, dört ve beş yıldızlı otellerde dezenfektan kullanımı ve kurulamanın da yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 9: Temizlikte Kullanılan Suyun Değiştirilme Sıklığı İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anayo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Her odada değiştirme</i>	3	9.4	7	13.7	37	40.7	31	44.3	45	77.6	0.000
<i>Birkaç odada bir</i>	11	34.4	18	35.3	35	38.5	27	38.6	7	12.1	0.007
<i>Bütün odaları aynı suyla temizleme</i>	4	12.5	8	15.7	2	2.2	-	-	-	-	0.000
<i>Kirlendiği zaman</i>	14	43.8	18	35.3	16	17.6	12	17.1	7	12.1	0.001

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların temizlik sırasındaki kullandıkları suyun değiştirilme sıklığına bakıldığında her odada değiştirme, birkaç odada değiştirme, bütün odaları aynı suyla temizleme, kirlendiği zaman değiştirme seçenekleri arasında otel statüleri itibariyle farklılık (P< 0.05) olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni araştırıldığında, beş yıldızlı otellerde temizleme suyunun her odada değiştirildiği, bir ve iki yıldızlı otellerde bütün odaları aynı suyla temizleme ya da kirlendiğinde değiştirme eğiliminin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 10: Çalışanların Temizlik Maddelerini Kullanırken Dikkat Ettikleri Faktörlerle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anayo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Miktarını iyi ayarlama</i>	28	87.5	40	78.4	81	89.0	60	85.7	55	94.8	P=0.135
<i>Dezenfektanı uygulama önce yüzeyi iyi temizleme</i>	9	28.1	20	39.2	52	57.1	51	72.9	44	75.9	P=0.000
<i>Tuzruhu gibi yakıcı maddeleri kullanmama</i>	9	28.1	17	33.3	33	36.3	38	54.3	33	56.9	P=0.005
<i>Ovucu+ağartıcı birarada kullanmama</i>	18	56.3	24	47.1	39	42.9	31	44.3	31	53.4	P=0.582

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Temizlik maddelerinin kullanımında, temizlik maddesi miktarını iyi ayarlama ve ovucu+ağartıcıyı birarada kullanmama konusuna tüm otel çalışanlarının aynı düzeyde önem verdiği ($P>0.05$) görülmüştür. Dezenfektan dökmeden önce yüzeyin temizlenmesi ve tuzruhu kullanma konusunda otel statülerine göre bir farklılığın olduğu ($P < 0.05$), bu farklılığın bir ve iki yıldızlı otellerdeki direkt dezenfektan ve tuzruhu kullanma alışkanlığından kaynaklandığı ileri sürülebilir.

Tablo 11: Çalışanların Temizlik Maddelerinin Miktarını Ayarlarken Kullandıkları Yöntemler İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anava testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Belli bir ölçü yok</i>	16	50.0	12	23.5	13	14.3	3	4.3	3	5.2	0.000
<i>Etiketeki ölçü</i>	7	21.9	7	13.7	22	24.2	27	38.6	16	27.6	0.036
<i>İdarenin verdiği ölçü var</i>	4	12.5	3	5.9	6	6.6	5	7.1	9	15.5	0.284
<i>Az kirli-çok kirli yüzeyler için değişiyor</i>	5	15.6	29	56.9	50	54.9	35	50.0	31	53.4	0.002

$P>0.05$ fark yok

$P<0.05$ fark var

Temizlik maddelerinin miktarını ayarlama da kullanılan yöntemler incelendiğinde, tüm statülerdeki otel çalışanlarının yöneticinin talimatını esas alma konusunda benzerlik gösterdiği ($P > 0.05$), ancak etiketeki ölçü, az kirli çok kirli yüzeylerdeki ölçü miktarlarının otellere göre farklılaştığı ($P < 0.05$) görülmektedir. Beş ve dört yıldızlı otellerde kat hizmetleri personelinin bu konudaki bilinçli davranışları bu farklılığın nedenidir. Yine bir ve iki yıldızlı otellerin miktar ayarlama konusunda bir ölçü yok seçeneğinde farklılaşma göstermesi de bu konuda gerekli hijyen davranışının gelişmediğinin bir göstergesidir.

Tablo 12: Çalışanların Yer Döşemeleri Süpürürken Kullandıkları Temizlik Araçları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavara testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Ot süpürge</i>	4	12.5	2	3.9	-	-	-	-	-	-	0.003
<i>Elektrik süpürgesi</i>	20	62.5	32	62.7	67	73.6	47	67.1	37	63.8	0.785
<i>Nemli mop</i>	4	12.5	9	17.6	14	15.4	22	31.4	18	31.0	0.027
<i>Fırça</i>	4	12.5	7	13.7	10	11.0	1	1.4	3	5.2	0.069

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Yerleri süpürmede, tüm otel statülerinde çalışanların elektrik süpürgesi kullanma, ancak fırça kullanmama konusunda benzer tercihte buldukları ($P > 0.05$) görülmüştür. Ot süpürge ve nemli mop kullanımında oteller arasında farklılık vardır ($P < 0.05$). Bir ve iki yıldızlı otellerde ot süpürge kullanımının, dört ve beş yıldızlı otellerde ise nemli mop kullanımının fazla olması bu farklılığı oluşturmaktadır.

Tablo 13: Çalışanların Müşteri Odasında Yerleri Süpürürken Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavara testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Havalandırma</i>	24	75.0	37	72.5	65	71.4	51	72.9	33	56.9	P=0.236
<i>Araç gereçlerin temizliği</i>	14	43.8	22	43.1	44	48.4	39	55.7	39	67.2	P=0.068
<i>Ot süpürge kullanmamaya</i>	24	75.0	43	84.3	91	100.0	70	100.0	58	100.0	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Bütün otel statülerindeki çalışanların havalandırma ve araç gereç temizliği konusundaki hijyen davranışlarının benzer özellikler gösterdiği ($P > 0.05$), ot süpürge kullanma konusunda bir ve iki yıldızlı otel çalışanlarının ısrarlı olmasından dolayı, bu seçenekte oteller arasında bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır ($P < 0.05$).

Tablo 14: Çalışanların Yerleri Silerken Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Mop temizliğine</i>	5	15.6	8	15.7	32	35.2	40	57.1	31	53.4	P=0.000
<i>Kirli suyla temizlememeye</i>	18	56.3	27	52.9	47	51.6	46	65.7	43	74.1	P=0.046
<i>Yerlerin kaygan olmamasına</i>	4	12.5	11	21.6	23	25.3	18	25.7	26	44.8	P=0.008
<i>İyi durulama yapmaya</i>	16	50.0	29	56.9	64	70.3	47	67.1	40	69.0	P=0.178

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların yerleri silerken mop temizliği, kirli su kullanmama, yerleri kaygan bırakmama konuları otel statüleri açısından incelendiğinde; arada önemli farklılık olduğu ($P < 0.05$), beş ve dört yıldızlı otellerin diğer otellerden daha fazla mop temizliği, kirli su kullanmama ve yerleri kurulama konularında titiz davrandıkları, bu arada tüm otel çalışanlarının genel temizlikte durulama konusunda hassas oldukları yani bu konuda benzer ($P > 0.05$) hijyen davranışı sergiledikleri görülmektedir.

Tablo 15: Çalışanların Yer Silmede Kullandıkları Temizlik Araçları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Tek kovalı sıkma sistemli paspas arabası</i>	3	9.4	12	23.5	13	14.3	4	5.7	6	10.3	P=0.052
<i>Çift kovalı sıkma sistemli paspas arabası</i>	5	15.6	5	9.8	53	58.2	40	57.1	32	55.2	P=0.000
<i>Kova+mop</i>	24	75.0	34	66.7	24	26.4	24	34.3	17	29.3	P=0.000
<i>Su+çekecek</i>	-	-	-	-	2	2.2	2	2.9	2	3.4	P=0.629

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Yer temizliğinde tek kovalı sıkma sistemli paspas arabası ve su+çekecek kullanmak tüm otel statülerinde benzer ($P > 0.05$) sonuçlar verirken, çift kovalı sıkma sistemli paspas arabası ve kova+mop yönteminin otellere göre farklı ($P < 0.05$) kullanımı olduğu görülmektedir. Buna göre tek kovalı sıkma sistemli paspas arabası ve

su+çekecekle yer temizlemenin tüm otel kategorilerinde fazla tercih edilmediğinin yanı sıra çift kovalı sıkma sistemli paspas arabasının üç, dört ve beş yıldızlı otellerde daha çok kullanıldığı, kova+mop sisteminin ise bir ve iki yıldızlı otellerde kullanım alanı bulunduğu görülmektedir.

Tablo 16: Temizlik Araçlarının Kullanımı Konusundaki Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anayo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Araç gerecin temizliğine</i>	26	81.3	30	58.8	71	78.0	66	94.3	52	89.7	P=0.000
<i>Temiz alanlarda depolamaya</i>	13	40.6	12	23.5	42	46.2	30	42.9	29	50.0	P=0.052
<i>Kazalara neden olmaması ortada bırakmama</i>	18	56.3	13	25.5	43	47.3	45	64.3	36	62.1	P=0.000
<i>Araçları uygun vücut duruşuna göre kullanma</i>	6	18.8	5	9.8	24	26.4	26	37.1	15	25.9	P=0.013
<i>Mop ve bezlerini kurum içinde silkelememe</i>	6	18.8	6	11.8	29	31.9	28	40.0	19	32.8	P=0.007
<i>Lavabo ve tuvalet fırçalarının ayrı olmasına</i>	14	43.8	26	51.0	57	62.6	56	80.0	41	70.7	P=0.001
<i>Toz bezlerinin her alan için ayrı olmasına</i>	3	9.4	9	17.6	42	46.2	52	74.3	37	63.8	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Kat hizmetleri çalışanları temizlik araçlarını kullanım konusundaki bu soru grubunda, araçları temiz alanlarda depolamaya benzer ($P > 0.05$) düzeyde önem verdikleri, temizlik araç ve gerecinin temiz olması, araçların ortalık yerde bırakılmaması, araç kullanımında ergonomi kurallarına uyulması, mop ve toz bezlerini otel içinde silkelememe, lavabo ve tuvalet fırçalarının ayrı olması, toz bezlerinin her alan için ayrı renkte olması konularında ise farklılık ($P < 0.05$) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç araştırma kapsamına alınan tüm otel kategorilerinde çalışanların kullandıkları malzemeleri temiz alanlarda depolama konusunda benzer hijyen davranışlarına sahip oldukları, ancak diğer konularda oteller arasındaki statü farklılığının personelin hijyen davranışlarına yansıdığı yönündedir.

Tablo 17: Mop ve Bezlerin Kullanımdan Sonraki Depolanma Durumu İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Sıcak deterjanlı suyla yıkama, durulama, kurutma</i>	12	37.5	18	35.3	59	64.8	60	85.7	50	86.2	P=0.000
<i>Soğuk deterjanlı suyla yıkama, durulama, kurutma</i>	5	15.6	16	31.4	25	27.5	8	11.4	7	12.1	P=0.010
<i>Soğuk deterjansız suyla yıkama, kurutma</i>	13	40.6	13	25.5	6	6.6	2	2.9	1	1.7	P=0.000
<i>Yıkamadan depolama</i>	2	6.3	4	7.8	1	1.1	-	-	-	-	P=0.012

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Mop ve bezlerin kullanımdan sonra depolanmasında oteller arasında farklı uygulamalar olduğu göze çarpmaktadır ($P < 0.05$). Buna göre; üç, dört ve beş yıldızlı otellerde hijyen kurallarına uygun olarak mop ve bezler sıcak deterjanlı suyla yıkanıp, durulanıp, kurutularak depolama yapılırken, iki yıldızlı otellerde soğuk deterjanlı suyla yıkanıp, durulanıp, kurutularak, bir yıldızlı otellerde ise soğuk deterjansız suyla yıkanıp kurutularak depolama yapıldığı şeklinde bulguya ulaşılmıştır.

Tablo 18: Temizlik Araçlarının Kullanımdan Sonra Depolanma Durumu İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Kullanılan suyu boşaltıp, yıkayıp, silip, depolama</i>	8	25.0	17	33.3	61	67.0	58	82.9	49	84.5	P=0.000
<i>Suyu boşaltıp, silip, depolama</i>	10	31.3	17	33.3	21	23.1	10	14.3	8	13.8	P=0.036
<i>Sadece suyu boşaltıp, depolama</i>	14	43.8	15	29.4	9	9.9	2	2.9	1	1.7	P=0.000
<i>Hiçbir işlem yapmama</i>	-	-	2	3.9	-	-	-	-	-	-	P=0.042

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Temizlik araçlarının depolanması konusunda üç, dört ve beş yıldızlı otellerde kullanılan su boşaltılıp, yıkanıp, silinip, depolama şeklinin kabul gördüğü, bir ve iki yıldızlı otellerde ise su boşaltıldıktan sonra yıkama yapılmadan depolandığı yönünde

uygulama yapıldığı ve bu uygulamaların oteller arasında önemli düzeyde farklılık gösterdiği ($P < 0.05$) ortaya çıkmıştır.

Tablo 19: Çalışanların Islak Mekan Temizliğinde Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Tuvaletin oturma yeri,kapı kulpu,musluk başı tem.</i>	21	65.6	28	54.9	58	63.7	50	71.4	39	67.2	P=0.445
<i>Klozet fırçalanana fırçayla oturma yerini temizlememe</i>	10	31.3	12	23.5	43	47.3	34	48.6	21	36.2	P=0.023
<i>Her yüzey için farklı bez kullanma</i>	5	5.6	8	15.7	43	47.3	44	62.9	29	50.0	P=0.000
<i>Günlük olarak dezenfekte etmeye</i>	8	25.0	20	39.2	56	61.5	63	90.0	48	82.8	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Islak mekan temizliğine bakıldığında, tuvaletin oturma yeri, kapı kulpu ve musluk başı temizliğine bütün otellerde olumlu ve benzer ($P > 0.05$) düzeyde önem verildiği ancak klozet fırçalanana fırçayla oturma yerini temizlememe, her yüzey için farklı bez kullanımı, günlük dezenfekte etme konularında oteller arasında farklılık olduğu ($P < 0.05$) görülmektedir. Bu farklılık, klozet fırçalanana fırçayla oturma yerini temizlememe konusunda üç ve dört yıldızlı otellerle bir yıldızlı oteller arasında, farklı bez kullanma ve dezenfekte etme konularında ise dört ve beş yıldızlı otellerle bir ve iki yıldızlı oteller arasındaki uygulama farklılığından kaynaklanmaktadır.

Tablo 20: Çalışanların Kirli Çamaşır Taşımada Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Çamaşırları özel torbalara koyma,kapalı halde taşıma</i>	8	25.0	18	35.3	69	75.8	55	78.6	49	84.5	P=0.000
<i>Hasta müşterinin çamaşırını özel torbalara koyma</i>	4	12.5	12	23.5	42	46.2	47	67.1	31	53.4	P=0.000
<i>Kirli bir çarşaf içine koyarak bohçalama</i>	24	75.0	33	64.7	23	25.3	12	17.1	1	1.7	P=0.000
<i>Shoot'la çamaşırhaneye atma</i>	-	-	-	-	-	-	5	7.1	12	20.7	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların kirli çamaşır taşıma konusuna bakıldığında, oteller arasındaki farklılığın önemli düzeyde olduğu ($P < 0.05$) görülür. Üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çamaşırlar genellikle özel torbalara konup kapalı şekilde taşınırken, bir ve iki yıldızlı otellerde çamaşırlar genellikle kirli bir çarşaf içinde bohçalanarak gelişigüzel yöntemlerle taşınmaktadır. Hasta müşterinin çamaşırını diğer çamaşırlarla ayırarak taşıma konusunda da dört ve beş yıldızlı otellerle bir ve iki yıldızlı oteller arasında farklılığın olduğu görülmektedir. Shoot dört ve beş yıldızlı otellerde az düzeyde kullanılırken, bir, iki ve üç yıldızlı otellerde kullanımı yoktur.

Tablo 21: Odalarda Kötü Koku Olmaması İçin Dikkat Edilen Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo- testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Tuvaletin sık temizliğine</i>	16	50.0	28	54.9	62	68.1	45	64.3	37	63.8	P=0.318
<i>Ortamı havalandırma</i>	26	81.3	42	82.4	72	79.1	64	91.4	54	93.1	P=0.074
<i>Alanları kirli bırakmama</i>	11	34.4	12	23.5	36	39.6	34	48.6	27	46.6	P=0.052
<i>Sprey deodorant kullanarak kokuları maskeleyme</i>	10	31.3	10	19.6	39	42.9	45	64.3	29	50.0	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların odalarda kötü koku oluşmaması konusunda, tuvaletin sık temizliği, ortamın havalandırılması ve alanların kirli bırakılmamasına benzer düzeyde ($P > 0.05$) önem verdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Sprey deodorant kullanarak kokuların maskelenmesi konusunda oteller arasında farklılık ($P < 0.05$) olduğu görülmüştür. Dört ve beş yıldızlı otellerde diğer koku önleme yöntemleri yanında spreyle maskelemenin de yüksek oranlarda kullanılması dikkat çekicidir.

Tablo 22: Çalışanların Çöp Toplamada Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Çöp kovalarının ağızını açık bırakmama</i>	17	53.1	23	45.1	68	74.7	49	70.0	32	55.2	P=0.002
<i>Çöp kovalarını sıcak deterjanlı suyla yıkama</i>	4	12.5	11	21.6	32	35.2	35	50.0	22	37.9	P=0.001
<i>Çöp kovalarının içine plastik torba geçirme</i>	24	75.0	27	52.9	67	73.6	64	91.4	53	91.4	P=0.000
<i>Kat ofislerinde bekletmeme</i>	12	37.5	15	29.4	59	64.8	44	62.9	39	67.2	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çöplerin toplanması hususunda oteller arasında farklı ($P < 0.05$) uygulamaların olduğu ortaya konulmuştur. Bu farklılığın; çöp kovalarını ağızını açık bırakmamanın üç ve dört yıldızlı otellerde, çöp kovalarının içine plastik torba geçirme uygulamasının dört ve beş yıldızlı otellerde, çöp kovalarını sıcak deterjanlı suyla yıkamanın dört yıldızlı otellerde, çöpleri kat ofislerinde bekletmeme uygulamasının ise, üç, dört ve beş yıldızlı otellerde diğer otellere nazaran yüksek olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 23: Çalışanların Haşere Kontrolünde Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Nemli, kirli alan bulundurmama</i>	12	37.5	21	41.2	59	64.8	50	71.4	30	51.7	P=0.001
<i>Islak mekan temizliğine</i>	10	31.3	8	15.7	42	46.2	25	35.7	24	41.4	P=0.006
<i>Çöpleri kapalı kaplarda biriktirme, temizleme</i>	21	65.6	21	41.2	60	65.9	55	78.6	36	62.1	P=0.001
<i>Haşere ilacı kullanma</i>	16	50.0	25	49.0	57	62.6	47	67.1	45	77.6	P=0.014

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların haşere kontrolüne ilişkin davranışlarına bakıldığında, ıslak mekan temizliğine dikkat etme, nemli ve kirli alan bulundurmama, çöpleri kapalı kaplarda biriktirme, haşere ilacı kullanma davranışlarının hepsinde de oteller arasındaki farklılığın önemli düzeyde ($P < 0.05$) olduğu gözlenmiştir. Bu farklılığın sebebi

araştırıldığında; üç, dört ve beş yıldızlı otellerde bir ve iki yıldızlı otellere nazaran haşere kontrolüne daha fazla önem verildiği sonucuna ulaşılmıştır.

2.3.2. Çalışanların Kişisel Hijyen Davranışları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

Bu başlık altında çalışanların kişisel hijyene yönelik gösterdikleri hijyen davranışlarının otel statülerine göre dağılımı incelenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla oluşturulan tablolar ve yorumlarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 24: Çalışanların İş Yaparken Kişisel Hijyen Açısından Aldıkları Önlemler İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Eldiven giyme</i>	12	37.5	26	51.0	65	71.4	63	90.0	52	89.7	P=0.000
<i>Sık el yıkama</i>	13	40.6	31	60.8	67	73.6	49	70.0	46	79.3	P=0.002
<i>Üniforma giyme</i>	18	56.3	46	90.2	91	100.0	70	100.0	58	100.0	P=0.000
<i>İş ayakkabısı giyme</i>	6	18.8	18	35.3	53	58.2	57	81.4	51	87.9	P=0.000
<i>Başörtüsü/bone kullanma</i>	6	18.8	3	5.9	5	5.5	2	2.9	-	-	P=0.003

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Otellerde eldiven giyme, sık el yıkama, üniforma giyme, iş ayakkabısı giyme, başörtüsü/bone kullanma gibi çalışanların iş yaparken aldıkları önlemlerde oteller arası önemli farklılıkların ($P < 0.05$) olduğu yönünde bulguya ulaşılmıştır. Eldiven giyme, sık el yıkama, üniforma giyme, iş ayakkabısı giyme konularına üç, dört ve beş yıldızlı otellerde, bir ve iki yıldızlı otellerden daha fazla dikkat edilmesi, bone kullanımının ise bir yıldızlı otellerde diğer otellerden daha fazla olması oteller arasındaki farklılığın sebebidir.

Tablo 25: Çalışanların Kişisel Temizliği Yapma Sıklıkları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Her gün</i>	15	46.9	25	49.0	59	64.8	50	71.4	43	74.1	P=0.010
<i>Haftada bir</i>	10	31.3	13	25.5	10	11.0	3	4.3	3	5.2	P=0.000
<i>Haftada birkaç</i>	7	21.9	14	27.5	22	24.2	17	24.3	12	20.7	P=0.944
<i>On beş günde bir</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların kişisel temizliğe verdikleri önem incelendiğinde; otellerin yıldız dereceleri arttıkça konuya daha çok dikkat edildiği, aradaki farklılığın önemli ($P < 0.05$) olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Vücut temizliğini günlük yapanların beş yıldızlı otellerde, haftalık yapanların bir yıldızlı otellerde yoğunlaştığı görülmektedir. Vücut temizliğini haftada birkaç kere yapanlar ise oteller arası benzer şekilde dağılım göstermektedir ($P > 0.05$).

Tablo 26: Çalışanların El Yıkama Sıklığı İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>İşe başlamadan önce</i>	19	59.4	26	51.0	65	71.4	59	84.3	44	75.9	P=0.001
<i>İş bittikten sonra</i>	26	81.3	47	92.2	85	93.4	68	97.1	56	96.6	P=0.025
<i>Yemekten önce</i>	21	65.6	41	80.4	80	87.9	69	98.6	54	93.1	P=0.000
<i>Yemekten sonra</i>	23	71.9	40	78.4	76	83.5	59	84.3	53	91.4	P=0.161
<i>Tuvaletten önce</i>	15	46.9	18	35.3	54	59.3	45	64.3	46	79.3	P=0.000
<i>Tuvaletten sonra</i>	29	90.6	49	96.1	91	100.0	69	98.6	56	96.6	P=0.062

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların el yıkama sıklığı ile otel statüleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, yemekten sonra ve tuvaletten sonra el yıkama için gösterilen özenin tüm otellerde benzer ($P > 0.05$) düzeyde olduğu, ancak çalışanların işe başlamadan önce, iş bittikten sonra, yemekten önce ve tuvaletten önce el yıkama alışkanlıklarında oteller arası

farklılaşmaların olduğu görülmüştür. Bu farklılaşma; işe başlamadan önce el yıkama hususunda dört yıldızlı otellerle bir ve iki yıldızlı oteller arasında, iş bittikten sonra el yıkama hususunda dört ve beş yıldızlı otellerle bir yıldızlı oteller arasında, yemekten önce el yıkama hususunda bir yıldızlı otellerle diğer oteller arasında, tuvaletten önce el yıkama hususunda beş yıldızlı otellerle bir ve iki yıldızlı oteller arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır.

Tablo 27: Çalışanların İş Kıyafetlerini Değiştirme Sıklığı İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Günlük</i>	2	6.3	6	11.8	9	9.9	7	10.0	20	34.5	P=0.000
<i>Haftada birkaç</i>	13	40.6	25	49.0	42	46.2	53	75.7	34	58.6	P=0.001
<i>Haftalık</i>	15	46.9	17	33.3	40	44.0	9	12.9	4	6.9	P=0.000
<i>On beş günde bir</i>	2	6.3	3	5.9	-	-	1	1.4	-	-	P=0.038

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların iş kıyafetlerinin değiştirilme sıklıkları test edilirken oteller arasında önemli düzeyde farklılıkların olduğu ($P < 0.05$) ortaya çıkmıştır. Buna göre; bir, iki ve üç yıldızlı otel çalışanları genellikle haftada birkaç ve haftalık olarak, dört yıldızlı otel çalışanları genellikle haftada birkaç, beş yıldızlı otel çalışanları ise haftada birkaç ve günlük olarak iş kıyafeti değiştirmektedirler. Bir, iki ve üç yıldızlı otellerde iş kıyafetlerinin daha sık değiştirilmesi gerektiği bu bulgulara göre ortaya çıkmaktadır.

2.3.3. Çalışanların Kazalar Konusundaki Davranışları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde otel çalışanlarının kazaların önlenmesine yönelik gösterdikleri hijyen davranışlarının otel statülerine göre dağılımı incelenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla oluşturulan tablolar ve yorumlarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 28: Bir Eşyayı Kaldırırken Vücuda Zarar Verilmemesi İçin Dikkat Edilen Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Eşyaya yakın, ayaklar açık, sırt düz, çömelme</i>	9	28.1	15	29.4	41	45.1	48	68.6	37	63.8	P=0.000
<i>Ayaklar açık değil, sırt eğri, belden eğilme</i>	4	12.5	6	11.8	23	25.3	13	18.6	6	10.3	P=0.103
<i>50kg'dan fazla ağırlıkları kaldırmama</i>	19	59.4	25	49.0	40	44.0	38	54.3	24	41.4	P=0.359
<i>Eşyaları tek elle kaldırmama</i>	7	21.9	9	17.6	40	44.0	30	42.9	29	50.0	P=0.001

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Eşya kaldırma hususunda, çalışanların eşyaları kaldırırken ayaklar açık değil, sırt eğri ve belden eğilerek vücuda zarar verecek şekilde hareket etmedikleri, 50 kg'dan fazla ağır eşyaları kaldırmamaya önem verdikleri ve bu konularda oteller arasında bir farklılaşma olmadığı (P > 0.05) belirlenmiştir. Eşya kaldırırken eşyaya yakın, ayaklar açık, sırt düz ve çömelerek uygun şekilde hareket etmeye dört ve beş yıldızlı otellerde, eşyaları tek elle kaldırmamaya üç, dört ve beş yıldızlı otellerde gösterilen özenin diğer otellere nazaran fazla olması bu konularda oteller arasında farklılık yaratmaktadır (P < 0.05).

Tablo 29: Bir Eşyayı İterken Çekerken Vücuda Zarar Verilmemesi İçin Dikkat Edilen Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Ayaklar arası açık, eşyaya yakın, sırt düz, bacaklar dizden kıvrılarak geriye yürüme</i>	8	25.0	21	41.2	32	35.2	44	62.9	25	43.1	P=0.001
<i>Ayaklar açık değil, eşyaya uzak, sırt eğri</i>	9	28.1	9	17.6	19	20.9	6	8.6	5	8.6	P=0.032
<i>Görüş mesafesi yok</i>	6	18.7	4	7.8	4	4.4	1	1.4	-	-	P=0.000
<i>Önü ya da arkayı görecektir şekilde ve ergonomi kurallarına uygun</i>	10	31.3	19	37.3	41	45.1	27	38.6	31	53.4	P=0.019

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Bir eşyayı iterken-çekerken dikkat edilmesi gerekli hususlar incelendiğinde; ayaklar açık, eşyaya yakın, sırt düz, bacaklar dizden kıvrılarak hareket etmeye dört yıldızlı otellerin diğer otellere göre daha fazla önem verdiği, ayaklar açık değil, eşyaya uzak ve sırt eğri olarak hareket etmenin bir, iki ve üç yıldızlı otellerde daha fazla uygulandığı, farklılaşmanın önemli düzeyde olduğu ($P < 0.05$) bulgularına ulaşılmıştır. Bununla beraber, görüş mesafesi gözetilerek hareket edilmesine beş yıldızlı otel çalışanlarının diğer otellere göre daha fazla önem vermesi, bu konuda da oteller arasında farklılık yaratmıştır. ($P < 0.05$)

Tablo 30: Yere Yakın Olarak İş Yapılma Durumu İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Belden eğilme</i>	13	40.6	16	31.4	28	30.8	21	30.0	14	24.1	P=0.616
<i>Diz çöküp, çömelme</i>	12	37.5	30	58.8	58	63.7	47	67.1	43	74.1	P=0.011
<i>Yere oturarak</i>	4	12.5	4	7.8	4	4.4	2	2.9	1	1.7	P=0.150
<i>İşten sonra aniden kalkarak</i>	3	9.4	1	2.0	1	1.1	-	-	-	-	P=0.007

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Yere yakın olarak işin yapılmasında; çalışanların belden eğilerek ve yere oturarak hareket etme davranışlarının oteller arası benzerlik ($P > 0.05$) taşıdığı görülmüştür. Ancak diz çöküp çömelerek hijyen kurallarına uygun şekilde hareket edilmesinde bir yıldızlı otellerin diğer otellere nazaran daha az özen göstermesi bu konuda oteller arası farklılık ($P < 0.05$) yaratmıştır. Yine aynı şekilde bir yıldızlı otellerde işten sonra aniden kalkma davranışı daha fazla sergilendiğinden bu konuda da farklılaşma ($P < 0.05$) olduğu göze çarpmaktadır.

Tablo 31: Çalışanların Kaza Olmaması İçin Kendileri Açısından Dikkat Ettikleri Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>İş yaparken dikkatli olma</i>	18	56.3	37	72.5	76	83.5	62	88.6	52	89.7	P=0.000
<i>Yorgun olmama</i>	8	25.0	7	13.7	25	27.5	28	40.0	17	29.3	P=0.035
<i>Acele davranmama</i>	21	65.6	30	58.8	50	54.9	42	60.0	42	72.4	P=0.290
<i>Merdiven ve koridorda koşmama</i>	6	18.8	13	25.5	35	38.5	43	61.4	30	51.7	P=0.000
<i>Emniyetli olmayan merdiven vb. kullanmama</i>	8	25.0	8	15.7	34	37.4	28	40.0	27	46.6	P=0.006
<i>Çöp toplarken eldiven takma</i>	8	25.0	3	5.9	28	30.8	45	64.3	37	63.8	P=0.000
<i>Tuzruhu, ovucu, ağartıcı birarada kullanmama</i>	11	34.4	12	23.5	43	47.3	46	65.7	29	50.0	P=0.000
<i>Elektrikli araçlara dokunurken ellerin kuru olmasına dikkat etme</i>	19	59.4	27	52.9	57	62.6	55	78.6	48	82.8	P=0.002

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların kaza olmaması için kendileri açısından dikkat etmeleri gerekli hususlar incelendiğinde, iş yaparken acele davranmama davranışının otel statüleri itibariyle önemli bir farklılaşma göstermediği ($P > 0.05$), fakat iş yaparken dikkatli olma, yorgun olmama, merdiven ve koridorda koşmama, emniyetli olmayan araçları kullanmama, çöp toplarken eldiven takma, tuzruhu, ovucu, ağartıcı birarada kullanmama, elektrikli araçlara dokunurken ellerin kuru olmasına dikkat etme davranışlarının ise otel statüleri itibariyle önemli bir farklılaşma gösterdiği ($P < 0.05$) yolunda bulgulara ulaşılmıştır. Bu farklılaşmanın sebebi, üç, dört ve beş yıldızlı otellerin kazaları önleme konusuna bir ve iki yıldızlı otellerden daha fazla hassasiyet göstermesi şeklinde açıklanabilir.

Tablo 32: Çalışanların Kaza Olmaması İçin Çevredekiler Açısından Dikkat Edilen Hususlar İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Temizlik anında uyarı levhaları koyma</i>	-	-	-	-	7	7.7	19	27.1	18	31.0	P=0.000
<i>Yerleri ıslak bırakmama</i>	20	62.5	36	70.6	72	79.1	57	81.4	48	82.8	P=0.131
<i>Döşeme üzerinde döküntü, obje bırakmama</i>	14	43.8	13	25.5	38	41.8	42	60.0	34	58.6	P=0.001
<i>Aydınlatmanın yeterli olmasını sağlama</i>	13	40.6	16	31.4	39	42.9	38	54.3	37	63.8	P=0.006
<i>Yerleri uygun şekilde temizleme, cilalama</i>	7	21.9	10	19.6	36	39.6	43	61.4	40	69.0	P=0.000

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Her hangi bir kaza meydana gelip çevredekilerin zarar görmemesi için otel çalışanları yerlerin ıslak bırakılmaması hususunda benzer ($P > 0.05$) düzeyde davranış göstermektedirler. Temizlik anında uyarı levhaları kullanma, döşeme üzerinde döküntü, obje bırakmama, aydınlatmanın yeterli olmasını sağlama, yerleri uygun şekilde temizleme, cilalama hususlarındaki davranışların ise benzer düzeyde olmadığı ($P < 0.05$), dört ve beş yıldızlı otellerde konulara daha fazla dikkat edildiği görülmektedir.

Tablo 33: Çalışanların Yaptıkları İşle İlgili Olarak Herhangi Bir Sağlık Problemiyle Karşılaşma Durumları İle Otel Statüleri Arasındaki İlişki

	1 yıldızlı N=32		2 yıldızlı N=51		3 yıldızlı N=91		4 yıldızlı N=70		5 yıldızlı N=58		Analiz Anavo testi
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<i>Hayır</i>	22	68.8	30	58.8	76	83.5	37	52.9	32	55.2	P=0.000
<i>Yanma</i>	1	3.1	2	3.9	-	-	1	1.4	-	-	P=0.248
<i>Bel, sırt, boyun problemleri</i>	8	25.0	18	35.3	14	15.4	29	41.4	26	44.8	P=0.001
<i>Kaza</i>	1	3.1	1	2.0	1	1.1	3	4.3	2	3.4	P=0.769

P>0.05 fark yok

P<0.05 fark var

Çalışanların iş yaparken herhangi bir yanma ve kaza geçirmiş olmaları durumunun oteller arası benzerlik ($P > 0.05$), bel, sırt, boyun problemleri çekme ve herhangi bir sağlık problemi ile karşılaşmama durumunun ise oteller arası farklılık ($P <$

0.05) gösterdiği, üç yıldızlı otel çalışanlarının daha az işe bağlı sağlık problemi yaşadıkları görülmektedir.

3. ARAŞTIRMA SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Yapılan araştırma sonunda ortaya çıkan sonuçlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Araştırma kapsamına alınan otellerde kat hizmetleri departmanında çalışanların ağırlıklı grubunun 28-37 (% 41.7) yaş arasında, ilköğretim mezunu (% 60.6) ve mesleki tecrübesi 1-5 yıl arası olanlar (% 36.8) ve erkek elemanlardan (% 65.6) oluştuğu görülmektedir.
- Otellerde çevre sağlığını korumak için temizlik saatinin mola saati ile çakışmaması (% 17.2) konusuna fazla dikkat edilmediği ortaya çıkmıştır. Ayrıca, çevre sağlığıyla ilgili kurallara bir yıldızlı oteller iki yıldızlı otellerden daha fazla, dört yıldızlı oteller ise beş yıldızlı otellerden daha fazla dikkat etmektedirler. Oteller arasındaki fark önemlidir ($P < 0.05$).
- Oda temizliğinde yapılması gerekli işlerin sıklık kurallarına büyük çapta uyulduğu, otellerin yıldız statüleri arttıkça uyulma oranının da arttığı görülmüştür. Oteller arasındaki fark, toz alma haricinde önemli düzeydedir. ($P < 0.05$)
- Bir odanın temizlenme sırasına çoğunlukla (%73.2) dikkat edilmediği, temizlik sırasına en çok üç yıldızlı otellerde (% 38.5), en az beş yıldızlı otellerde (% 6.9) uyulduğu, oteller arasında farklılığın önemli olduğu ($P < 0.05$) ortaya çıkmıştır.
- Herhangi bir yüzeyi temizlerken üç (% 58.2), dört (% 72.9) ve beş (% 75.9) yıldızlı genelde otellerde su +deterjan +dezenfektan+ kurulama yapıldığı, iki (% 64.7) ve bir (% 78.1) yıldızlı otellerde ise genellikle su + deterjan + durulama uygulandığı, oteller arasında farklılığın önemli olduğu ($P < 0.05$) sonucuna ulaşılmıştır.
- Temizlikte kullanılan suyun genellikle her oda temizliğinde değiştirildiği (% 40.7), otellerin yıldız statüsü arttıkça bu konuya verilen önemin de arttığı, farklılığın önemli olduğu ($P < 0.05$) ortaya çıkmıştır.

- Temizlik maddelerini kullanırken uyulması gerekli faktörlere genellikle uyulduğu, otellerin yıldız statüsüne göre verilen önemin arttığı sonucu görülmüştür. Miktarı iyi ayarlama ve ovucu+ağartıcı birarada kullanmama hususlarında oteller arası benzerlik vardır. ($P > 0.05$)
- Temizlik maddelerinin miktarını ayarlama konusunda çalışanlar genelde yüzeylerin kirlilik durumuna göre hareket etmektedirler (% 49.3). İdarenin verdiği ölçülere göre hareket edenlerin ise azdır (% 8.9). Herhangi bir ölçü kullanmadan miktarı ayarlama toplam çalışanların % 15.6'sını oluşturmakla beraber, bir yıldızlı otel çalışanlarının %50'si tarafından uygulanmaktadır. Oteller arasında idarenin verdiği ölçüye göre hareket etme haricindeki hususlarda önemli düzeyde farklılık vardır ($P < 0.05$).
- Yer döşemeleri süpürülürken çalışanların büyük çoğunluğu tarafından elektrik süpürgesi kullanılmakta (% 66.6) ve elektrik süpürgesi kullanımı oteller arasında benzerlik göstermektedir ($P > 0.05$). Bunun yanında, yerler süpürülürken genellikle hijyen kurallarına dikkat edilmektedir. Havalandırma konusuna en az beş yıldızlı otellerde dikkat edildiği (% 56.9) ve bir (% 12.5) ve iki yıldızlı (% 3.9) otellerde az oranda da olsa hala ot süpürge kullanımının olduğu ortaya çıkan diğer sonuçlar arasındadır.
- Yer silmede mop temizliği (% 38.4) ve yerlerin kaygan olmaması (% 27.2) konusuna yeterince dikkat edilmediği, otellerin yıldız statüleri arttıkça yer silmede hijyen kurallarına dikkat etme durumunun da arttığı, bu konuda oteller arasında bir farklılık olduğu ($P < 0.05$) görülmüştür.
- Yer silmede üç (% 58.2), dört (% 57.1) ve beş (% 55.2) yıldızlı otellerde genellikle çift kovalı sıkma sistemli paspas arabası kullanılmakta, bir (% 75.0) ve iki (% 66.7) yıldızlı otellerde ise genellikle kova ve mop kullanılmaktadır. Aradaki farklılık önemli düzeydedir ($P < 0.05$).
- Temizlik araç gereçleri kullanılırken, mop ve toz bezlerini kurum içinde silkelememe (% 29.1), araç gereçleri uygun vücut duruşuna göre kullanma (% 25.2) konularına fazla dikkat edilmemektedir. Otel statüleri arasında araçların temiz alanlarda depolanması hususu haricinde diğer hususlarda farklı uygulamalar yapılmaktadır ($P < 0.05$).

- Mop ve bezler kullanımdan sonra çalışanların çoğunluğu tarafından (% 65.9) sıcak, deterjanlı suyla yıkanıp, durulanıp, kurutulup depolanmaktadır. Otellerin yıldız dereceleri arttıkça bu uygulamada artmaktadır ve oteller arasında önemli düzeyde farklılık vardır ($P < 0.05$).
- Temizlik araçlarının kullanımından depolama konusunda çoğunluk (% 63.9) hijyen kurallarına dikkat ederek suyu boşaltıp, yıkayıp, silip, kurulayıp depolamaktadırlar. Otellerin yıldız statüsü arttıkça bu şekildeki uygulama da artmaktadır ve oteller arası farklılık önemli düzeydedir ($P < 0.05$).
- Islak mekanlarda her yüzey için farklı bez kullanma (% 42.7) ve klozet temizliğinde farklı fırça kullanma (% 39.7) konusuna yeterli düzeyde önem verilmemektedir. Oteller arasında ise farklı derecelerde uygulamalar vardır ($P < 0.05$).
- Üç (% 75.8), dört (% 78.6) ve beş (% 84.5) yıldızlı otellerde çamaşırlar genellikle özel torbalara konularak taşınmakta, bir (% 75.0) ve iki (% 64.7) yıldızlı otellerde ise kirli bir çarşaf içinde bohçalanarak taşınmaktadır. Hasta müşterinin çamaşırlarını özel torbalara koyarak ayırma konusuna bir (% 12.5) ve iki (%23.5) yıldızlı otellerde fazla dikkat edilmemektedir. Oteller arasında uygulama farklılıkları önemli düzeydedir ($P < 0.05$).
- Odalarda koku kontrolüne genellikle dikkat edilmekte, tuvaletin sık temizliği, ortamı havalandırma, alanları kirli bırakmama hususunda oteller benzer ($P > 0.05$), sprej deodorant kullanarak kokuları maskelemede farklı ($P < 0.05$) şekilde hareket etmektedirler. Sprej deodorant kullanarak kokuları maskeleme üç (%42.9), dört (%64.3) ve beş (% 50) yıldızlı otellerde yapılmaması gerektiği halde uygulanmaktadır.
- Çalışanların çöp kontrolüne genelde dikkat ettikleri, ancak çöp kovalarının sıcak, deterjanlı suyla yıkama işlemini yeterince önemsemedikleri (% 34.4) ortaya çıkmıştır. Çöp kontrolünde oteller arasında farklı uygulamalar vardır ($P < 0.05$).
- Haşere kontrolüne genelde önem verildiği, ıslak mekanların temizliği konusuna daha fazla önem verilmesi gerektiği (% 36.1), oteller arasında farklılık olduğu ($P < 0.05$) sonucu ortaya çıkmıştır.

- Çalışanların iş yaparken genelde iş kıyafeti kullandıkları, bone kullanım oranının (% 5.3) ise az olduğu görülmüştür. Otellerin yıldız statüsü arttıkça, üniforma, iş ayakkabısı, eldiven kullanım oranının artmakta, bone kullanım oranının azalmaktadır, oteller arası farklılık ise önemli düzeydedir ($P < 0.05$).
- Genelde çalışanlar kişisel temizlik ve el temizliği konusuna önem vermekteler, önem verme oranları otellerin yıldız statüsüne göre artmaktadır. Oteller arasında haftada birkaç kere banyo yapma, tuvaletten sonra ve yemekten sonra el yıkama hususlarında ise benzerlik ($P > 0.05$) vardır.
- Çalışanların iş kıyafeti değiştirme sıklıkları çoğunlukla (% 55.3) haftada birkaç seçeneğinde yoğunlaşmaktadır. Beş yıldızlı otellerde diğer otellere nazaran günlük değiştirme oranının (%34.5) , bir yıldızlı otellerde ise haftalık kıyafet değiştirme oranının fazla olduğu (% 46.9), oteller arasında farklılığın önemli olduğu ($P < 0.05$) görülmüştür.
- Çalışanların bir eşyayı kaldırırken dikkat etmesi gerekli hususlarda; eşyaları tek elle kaldırmamaya (% 38.1) daha fazla özen göstermeleri gerektiği, ayaklar açık sırt eğri belden eğilme ve 50 kg'dan fazla ağırlık kaldırmama konusunda oteller arası benzer ($P > 0.05$) uygulamaların olduğu ortaya çıkan sonuçlardır.
- Bir eşyayı itip çekme ve yere yakın olarak iş yapma durumunda çalışanlarının büyük çoğunluğu ergonomi kurallarına uymakta ve otellerin yıldız statülerine göre bu kurallara uyma oranı da artmaktadır. Belden eğilerek ve yere oturarak iş yapma hususunda ise oteller arası benzerlik ($P > 0.05$) söz konusudur.
- Çalışanların yapılan işle ilgili olarak kendi sağlıkları açısından kaza olmaması için genellikle dikkat ettikleri, yorgun olmama (% 28.1) ve iş yaparken merdiven kullanımı (% 34.8) konusuna yeterli derecede dikkat etmedikleri, acele davranmama konusu haricinde oteller arasında uygulamada farklılıkların ($P < 0.05$) olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.
- Yapılan işle ilgili olarak çevredeki kişiler açısından kaza olmaması için uyarı levhaları kullanımının düşüktür (% 14.6). Yerleri ıslak bırakmama hususu haricinde diğer hususlarda oteller arasında farklılık vardır ($P < 0.05$).

- Çalışanların çoğunluğunun iş ile ilgili herhangi bir sağlık problemi ile karşılaşmadıkları (% 65.2), ancak bel, sırt ağrısı çekenlerin ise azımsanmayacak düzeyde (%31.5) oldukları görülmüştür. Bel, sırt ve boyun problemi çekenler en fazla dört (% 41.4) ve beş (% 44.8) otellerde olup, oteller arasındaki farklılık önemli düzeydedir ($P < 0.05$).

SONUÇ

Hayatın her aşamasında insanlar için sağlık ve temizlik kavramları çok önemli olmuştur. Yaşadıkları yerlerin temiz ve ferah, çalışma yerlerinin sağlık koşullarına uygun, gittikleri ve konukladıkları mekanların da hoş, huzurlu ve temiz mekanlar olması pek çok kişi için büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, otel işletmelerinde de insanların bu arzuları göz önünde bulundurulmalıdır. Otellerde, müşterilere sağlıklı, temiz, düzenli, kendi evindeki rahatlığı ve güvenliği aratmayacak bir ortam sunulurken, ihtiyaçları ve talepleri en güzel şekilde karşılanarak, onların tatminkar bir şekilde işletmeden ayrılmaları sağlanmalıdır.

Böyle ortamların oluşturulmasında en önemli görev otelin kat hizmetleri departmanına düşer. Kat hizmetleri departmanının esas fonksiyonu, müşterilere ait odaların ve genel alanların temizlik ve bakımını sağlayarak onlara hoş ve sağlıklı ortamlar sunmaktır. Kat hizmetleri personeli, görevlerini yerine getirirken, kendileri ve çevredekiler açısından hastalıkların ve kazaların oluşmasını önlemek için, önemli hijyen kurallarına uymak sorumluluğundadır. Hijyen; insan sağlığının korunması amacını taşır ve bu bağlamda sağlıkla ilgili bilgileri ve uygulamaları içerir. Enfeksiyon kontrolünün sağlanması, insan vücudunun etkin kullanımı, kazaların önlenmesi ve hoş giden bir ortamın oluşturulması, hijyen kurallarının öğrenilmesi ve uygulanmasıyla mümkündür. Kat hizmetleri personeli açısından bu kurallar çevre hijyeni, kişisel hijyen ve kazalardan korunma olarak özetlenebilir.

Çevre hijyeninin oluşturulması açısından yeterli temizlik, aydınlatma, havalandırma, haşere, çöp ve koku kontrolü, kirli çamaşırların uygun şekilde toplanıp taşınması önemli konulardır. Otellerde aynı mekanın farklı kişiler tarafından kullanılması, kişilerin değişik temizlik alışkanlıkları olması gibi sebepler, ortamın çok çabuk kirlenmesine neden olur. Temizliğin yüksek standartta yapılması hijyenin tekrar oluşması açısından önemlidir. Yeterli temizlik, bir temizlik programı takip edilerek, uygun araç kullanımı, doğru temizlik yöntemi ve yeterli seçilmiş temizlik maddeleriyle olur. Kat hizmetleri personeli kullandıkları temizlik madde ve araçlarının özelliklerini bilmeli, onları güvenli bir şekilde kullanmalı, uygun şartlarda depolamalıdır. Ayrıca, yüzeylerin özelliklerini ve kirin çeşidine göre takip edilecek temizlik yöntemini bilmeli ve doğru şekilde uygulamalıdır.

İnsanların hastalanmasına sebep olabilecek virüs, bakteri ve mikropları taşıyan, bunları dolaştıkları yerlere bulaştıran haşerelerin oluşumunun önlenmesi ve varsa hemen ortadan kaldırılması sağlık açısından önemli olan diğer bir konudur. Bunun yanında ortamdaki kötü kokuların kaynağının bulunarak yok edilmesi, havalandırmanın yapılarak oda havasının temizlenmesi, çöplerin enfeksiyon oluşmaması, kötü kokuların ve haşerelerin ortaya çıkmaması açısından uygun şekilde toplanarak atılması gereklidir. Ayrıca, mikroorganizmaların çevreye yayılmaması ve kişisel sağlık açısından çamaşırlar uygun şekilde toplanmalı, sağlık açısından aydınlatmanın yeterli olmasına dikkat edilmelidir.

Hijyenle ilgili önemli olan bir diğer konu kişisel temizliktir. Kat hizmetleri personeli gerek kendi sağlığı, gerekse müşterilerle olan iletişimlerinden dolayı kişisel temizliğe dikkat etmek durumundadırlar. El temizliği ve vücut temizliğinin yeterli sıklıkta yapılması, saç bakımı ve temizliğine dikkat edilmesi ve bone kullanılması, ayrıca sağlık açısından iş yaparken üniforma, iş ayakkabısı ve eldiven kullanılması oldukça önem arz eder.

İş kazaları ve bunları önleme de hijyen açısından incelenen bir husustur. Buna göre, malzemelerin kaldırılması ve taşınması sırasında oluşabilecek kazaların ve sakatlıkların önlenmesi için vücudun doğru kullanılması, görüş mesafesi gözetilmesi ve ağır objelerin kaldırılmaması gibi konulara dikkat edilmelidir. Ayrıca; düşmelerin, kesik, kırık ve eziklerin oluşmasına sebebiyet verecek etkenlerin ortadan kaldırılması, temizlik araçlarının ve kimyasal maddelerin doğru kullanılması gereklidir.

Kat hizmetleri personelinin bu belirtilen hijyen kurallarına ilişkin davranışlarını ölçmek amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Uygulama alanı Ankara ilindeki bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri olan bu araştırmada personelin hijyen davranışlarına ilişkin önemli sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlara göre;

- Kirli ellerle eşyalara dokunmama, kirli araç gereç kullanmama,
- Yapılan işlerin (süpürme, toz alma, haşere kontrolü, banyo temizliği, yatak yapımı) sıklık kuralları,
- Yüzey temizliğinde kullanılan yöntem,
- Temizlik maddelerini kullanırken dikkat edilmesi gerekli faktörler,
- Temizlik araç ve gereçlerini kullanma, uygun depolama
- Mop ve bezleri kullanımdan sonra depolama,

- Temizlik araçlarını kullanımdan sonra depolama,
- Islak mekan temizliğinde tuvaletin oturma yeri, kapı kulpu, musluk başı temizliğine ve günlük olarak dezenfekte etme,
- Kirli çamaşır taşıma,
- Koku kontrolünde tuvaletin sık temizliği, alanları kirli bırakmama ve tuvaletin sık temizliği,
- Çöp kontrolünde, kovaların ağzını açık bırakmama, plastik torba geçirme ve çöpleri kat ofislerinde bekletmeme,
- Haşere kontrolünün yapılması,
- Vücut temizliğinin ve el temizliğinin sıklığı,
- Üniforma, iş ayakkabısı, eldiven kullanımı,
- Bir eşyayı kaldırırken, iterken-çekerken dikkat edilen kurallar,
- Yapılan işle ilgili olarak kaza olmaması dikkat etme,

Konularında kat hizmetleri çalışanları olumlu hijyen davranışlarına sahiptir.

Bunun yanında;

- Temizlik saatinin mola saati ile çakışmaması,
- Bir müşteri odasının temizlenme sırası,
- Temizlik araç ve gereç kullanımında; araçları uygun vücut duruşuna göre kullanma, mop ve bezleri kurum içinde silkelememe,
- Her yüzey için farklı bez ve fırça kullanma,
- İş kıyafetlerinin değiştirme sıklığı,
- Bone kullanımı,
- Yapılan işle ilgili olarak yorgun olmama, emniyetli olmayan araçları kullanmama, temizlik anında uyarı levhaları kullanma,

Konularında ise, kat hizmetleri çalışanlarının olumsuz hijyen davranışları gösterdiği saptanmıştır.

Kirli araç gereç kullanmama, toz alma, ovucu + ağartıcı kullanmama, yer döşemelerini süpürürken elektrik süpürgesi kullanma, yerleri süpürürken havalandırma ve araç gereçlerin temiz olmasına dikkat etme, yerleri silerken iyi durulama yapma, temizlik araç ve gereçlerini temiz alanlarda depolama, koku kontrolü, iş yaparken acele davranmama ve yerleri ıslak bırakmama konularında otel işletmeleri arasında statülerine göre benzer uygulamalar olduğu görülmüştür. Kirli ellerle eşyalara dokunmama,

temizlik saatinin molalarla çakışmaması, yapılan işlerin sıklığı, bir otel odasının temizlik sırası, yüzey temizliği, temizlik maddelerinin miktarını ayarlama da kullanılan ölçüt, temizlik araçlarının kullanımı, depolanması, kirli çamaşır taşıma, haşere kontrolü, çöp kontrolü, iş kıyafeti kullanımı, değiştirme sıklığı, kazalardan korunma, bir eşyayı itip-çekerken dikkat edilecek hususlarda ise otel işletmeleri arasında farklı uygulamalar vardır.

Bu verilen bilgiler ve araştırma sonuçları ışığında kat hizmetleri personelinin çevresel hijyen, kişisel hijyen ve kazalara ilişkin hijyen davranışlarının geliştirilmesi amacıyla şu önerilerde bulunulabilir:

Otelin kat hizmetleri departmanı kendi amaç ve politikaları doğrultusunda bir temizlik programı, kaza-emniyet programı oluşturmali ve personelin bu programa uygun hareket etmesi sağlanmalı, ihmalkar davranışların önüne geçilmelidir.

Personele hem işe yeni girdiğinde, hem de zaman zaman verilecek hizmet içi eğitimlerle temizlik yöntemleri, enfeksiyon kontrolü, temizlik araç gereçlerinin bakımı-kullanımı, temizlik maddelerinin kullanımı, kişisel hijyen, haşere, koku, çöp kontrolü, kazalardan korunma ve vücudun doğru kullanımı konusunda hijyen kurallarına ilişkin eksik ve yetersiz olan bilgileri giderilmelidir.

Özellikle bir ve iki yıldızlı otellerde hijyen kurallarına yeterince uyulmadığı görüldüğünden, otel yönetimleri tarafından hijyenik ortam sağlamaya daha fazla önem verilmeli, personelin bu konudaki bilgilerini arttırılmalı, gerekli araç-gereç ve malzemelerin zamanında tedarik edilerek çalışanların emrine hazır tutulmasına özen gösterilmelidir.

Temizlikte istenen verimin elde edilmesi ve gereksiz yorgunlukların önüne geçilmesi, odaların istenilen sırayla temizlenmesinin sağlanması amacıyla zaman ve iş standartları belirlenmelidir.

Personelin iş kıyafetlerini daha sık değiştirmesi, bone kullanımı, ıslak mekan temizliğinde her yüzey için farklı bez ve fırça kullanma, temizlikte uyarı levhalarının kullanılması, mola saatlerinin düzenli olması gibi ihmal edilen konularda kat hizmetleri yönetimince tedbir alınmalıdır.

EK 1:ANKET SORU FORMU

Bu çalışma, otel işletmelerinde kat hizmetleri personelinin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının ortaya konulması amacıyla gerçekleştirilmektedir. Araştırma bulguları, yüksek lisans tezine kaynaklık edecektir. Anketi cevaplayarak araştırmaya yaptığınız katkıdan dolayı teşekkür ederim.

Saygılarımla
Emine YILDIZ
Anadolu Üniv. Sosyal Bil. Ens. Turizm ve Otel İşlt.
Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

GENEL SORULAR

1. Çalıştığınız otel işletmesinin adı:.....
2. Yaşınız:.....
3. Cinsiyetiniz: Erkek Kadın
4. Mesleki Tecrübeniz: 1 yıldan az 1-5 yıl arası 5-10 yıl arası 10 ve daha fazla
5. En son mezun olduğunuz eğitim kurumu:.....
6. Çalışmakta olduğunuz tesisteki konumunuz:.....
7. Çalıştığınız kurum: 1 yıldızlı 2 yıldızlı 3 yıldızlı 4 yıldızlı 5 yıldızlı

PERSONELİN HİJYEN DAVRANIŞI İLE İLGİLİ SORULAR

1. Yaptığınız işle, ilgili olarak çevrenin sağlığını korumak için nelere dikkat ediyorsunuz?

- El temizliğine
- Kirli ellerle eşya vb. dokunmama
- Kirli araç gereç kullanmamaya
- Temizlik saatinin molalarla çakışmamasına

2. Aşağıdaki işleri hangi sıklıkla yapıyorsunuz?

	<u>Günlük</u>	<u>Haftalık</u>	<u>Aylık</u>	<u>Gerektiğinde</u>
1. Süpürme / silme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Toz alma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Haşere kontrolü	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Banyo – WC temizliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Yatak yapımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Bir müşteri odasını hangi sırayla temizliyorsunuz?

- Havalandırma, yatak yapma, banyo temizliği, süpürme, toz alma
- Havalandırma, banyo temizliği, yatak yapma, toz alma, süpürme
- Havalandırma, yatak yapma, toz alma, banyo temizliği, süpürme
- Havalandırma, yatak yapma, süpürme, toz alma, banyo temizliği

4. Herhangi bir yüzeyi temizlerken aşağıdaki işlemlerden hangisini öncelikle uyguluyorsunuz?

- Sade su ile yıkama
- Su + deterjan + durulama
- Su + deterjan + dezenfektan
- Su + deterjan + dezenfektan + kurulama

5. Temizlikte kullandığınız suyu ne sıklıkla değiştiriyorsunuz?
- Her odada değiştirme
 - Birkaç odada bir
 - Bütün odaları aynı suyla temizleme
 - Kirlendiği zaman
6. Temizlik maddelerini kullanırken hangi faktörlere dikkat ediyorsunuz?
- Miktarını iyi ayarlama
 - Dezenfektanı uygulamadan önce yüzeyi iyi temizleme
 - Tuzruhu gibi yakıcı maddeleri kullanmama
 - Ovucu + ağartıcı bir arada kullanmama
7. Temizlik maddelerinin miktarını nasıl ayarlıyorsunuz?
- Belli bir ölçü yok
 - Etiketdeki ölçü
 - İdarenin verdiği ölçü var
 - Az kirli – çok kirli yüzeyler için değişiyor
8. Yer döşemelerini temizlerken sıklıkla kullandığınız araç hangisidir?
- Ot süpürge
 - Elektrik süpürgesi
 - Nemli mop
 - Fırça
9. Müşteri odasında yerleri süpürürken hijyen açısından nelere dikkat ediyorsunuz?
- Havalandırma
 - Araç gereçlerin temiz olmasına
 - Ot süpürge kullanmamaya
 - Diğer (açıklayınız).....
10. Yerleri silerken hijyen açısından nelere dikkat ediyorsunuz?
- Mop temizliğine
 - Kirli suyla temizlememeye
 - Yerlerin kaygan olmamasına
 - İyi durulama yapmaya
11. Yer silmede aşağıdaki araçlardan hangisini sıklıkla kullanıyorsunuz?
- Tek kovalı sıkma sistemli paspas arabası
 - Çift kovalı sıkma sistemli paspas arabası
 - Kova + mop
 - Diğer (açıklayınız)
12. Temizlik araç ve gereçlerini kullanırken nelere dikkat ediyorsunuz?
- Araç gerecin temizliğine
 - Temiz alanlarda depolamaya
 - Kazalara neden olmaması için ortada bırakmama
 - Araçları uygun vücut duruşuna göre kullanma
 - Mop ve bezlerini kurum içinde silkelememe
 - Lavabo ve tuvalet fırçalarının ayrı olmasına
 - Toz bezlerinin her alan için ayrı olmasına
13. Mop ve toz bezlerini kullanımdan sonra bir sonraki kullanıma kadar nasıl depolarsınız? Size en uygun seçeneği işaretleyiniz.
- Sıcak deterjanlı suyla yıkama, durulama, kurutma
 - Soğuk deterjanlı suyla yıkama, durulama, kurutma
 - Soğuk deterjansız suyla yıkama, kurutma
 - Yıkamadan depolama

14. Temizlik araçlarını kullanımdan sonra nasıl depolarsınız? Size en uygun seçeneği işaretleyiniz.
- Kullanılan suyu boşaltıp, yıkayıp, silip, depolama
 - Suyu boşaltıp, silip, depolama
 - Sadece suyu boşaltıp, depolama
 - Hiçbir işlem yapmama
15. Islak mekanların temizliğinde nelere dikkat ediyorsunuz?
- Tuvaletin oturma yeri, kapı kulpu, musluk başı temizliğine
 - Klozet fırçalanmış fırçayla oturma yerini temizlememeye
 - Her yüzey için farklı bez kullanmaya
 - Günlük olarak dezenfekte etmeye
16. Kirli çamaşırları taşımada nelere dikkat ediyorsunuz?
- Çamaşırları özel torbalara koyma ve kapalı halde taşıma
 - Hasta müşterinin çamaşırını özel torbalara koyma, markalama
 - Kirli bir çarşaf içine koyarak bohçalama
 - Shoot' la çamaşırhaneye atma
17. Odalarda kötü koku olmaması için nelere dikkat ediyorsunuz?
- Tuvaletin sık temizliğine
 - Ortamı havalandırma
 - Alanları kirli bırakmama
 - Sprey deodorant kullanarak kokuları maskeleye
18. Kat ofislerinde çöp toplamada nelere dikkat ediyorsunuz?.
- Çöp kovalarının ağzını açık bırakmama
 - Çöp kovalarını sıcak, deterjanlı suyla yıkama
 - Çöp kovalarının içine plastik torba geçirme
 - Kat ofislerinde bekletmeme
19. Otelde haşere kontrolünde nelere dikkat ediyorsunuz?
- Nemli , kirli alan bulundurmamaya
 - Islak mekan temizliğine
 - Çöpleri kapaklı kaplarda biriktirme, temizleme
 - Haşere ilacı kullanma
20. Temizlik sırasında sağlığını korumak için ne tür önlem alıyorsunuz?
- Eldiven giyme
 - Sık el yıkama
 - Üniforma giyme
 - Diğer (açıklayınız).....
21. Vücut temizliğini genelde ne sıklıkla yapıyorsunuz?
- Her gün
 - Haftada bir
 - Haftada birkaç
 - On beş günde bir
22. Ellerinizi aşağıdaki hangi durumlarda yıkıyorsunuz?
- İşe başlamadan önce
 - İş bittikten sonra
 - Yemekten önce
 - Yemekten sonra
 - Tuvaletten önce
 - Tuvaletten sonra

23. İş yaparken aşağıdaki giysileri kullanıyor musunuz?

	<u>Evet</u>	<u>Hayır</u>
1. Üniforma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. İş ayakkabısı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Eldiven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Başörtüsü /bone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. İş yaparken giydiğiniz giysileri ne sıklıkla değiştiriyorsunuz?

- Günlük
- Haftada birkaç
- Haftalık
- On beş günde bir

25. Bir eşyayı kaldırırken vücudunuza zarar vermemek için nelere dikkat ediyorsunuz?

- Eşyaya yakın, ayaklar açık, sırt düz, çömelme
- Ayaklar açık değil, sırt eğri, belden eğilme
- 50 kg' dan fazla ağırlıkları kaldırmama
- Eşyaları tek elle kaldırmama

26. Bir eşyayı iterken –çekerken vücudunuza zarar vermemek için neye dikkat ediyorsunuz?

- Ayaklar arası açık, eşyaya yakın, sırt düz, bacaklar dizden kıvrılarak geriye yürüme
- Ayaklar açık değil, eşyaya uzak, sırt eğri
- Görüş mesafesi yok
- Önü ya da arkayı görecek şekilde ve ergonomi kurallarına uygun

27. Yere yakın olarak işi nasıl yapıyorsunuz?

- Belden eğilme
- Diz çöküp, çömelme
- Yere oturarak
- İşten sonra aniden kalkarak

28. Yaptığınız işle ilgili kaza olmaması için kendiniz açısından nelere dikkat ediyorsunuz?

- İş yaparken dikkatli olma
- Yorgun olmama
- Acele davranmama
- Merdiven ve koridorda koşmama
- Emniyetli olmayan merdiven vb. kullanmama
- Çöp toplarken eldiven vb. takma
- Tuzruhu, ovucu, ağartıcı bir arada kullanmama
- Elektrikli araçlara dokunurken ellerin kuru olmasına dikkat etme

29. Yaptığınız işle ilgili kaza olmaması için çevrenizdeki kişiler açısından nelere dikkat ediyorsunuz?

- Temizlik anında uyarı levhaları koyma
- Yerleri ıslak bırakmama
- Döşeme üzerine döküntü, obje bırakmama
- Aydınlatmanın yeterli olmasını sağlama
- Yerleri uygun şekilde temizleme, cilalama

30. Yaptığınız işle ilgili olarak bir sağlık problemi ile karşılaştınız mı?

- Hayır
- Yanma
- Bel, sırt, boyun problemleri
- Kaza

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Akoğlan, Meryem. **Kat Hizmetleri**. Eskişehir: Anadolu Üniv. AÖF Yayını, 1996
- Akoğlan, Meryem. **Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, Sayı: 1005, 1997
- Akoğlan, Meryem. **Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. İkinci Basım Ankara: Turhan Kitapevi, 1998
- Andrews, Sudhir. **Hotel Housekeeping Training Manual**. New Delhi: Tata Mc Graw - Hill Publisher Company., 1985
- Baysal, A.Can ve Erdal Tekarslan. **İşletmeler İçin Davranış Bilimleri**. İkinci Basım. İstanbul: Avcıol Basım Yayıncılık, 1996
- Brymer, Robert A. **Hospitality Management An Introduction to the Industry**. Altıncı Basım. (USA: Kendall/Hunt Publishing Company, 1991
- Cichy, Ronald F. **Sanitasyon Management**. USA: The Educational Institute of the AH&MA., 1984
- Denizer, Dünder ve Diğerleri. **Otel İşletmeciliği. Kavramlar, Uygulamalar**. Ankara: Turhan Kitabevi, 1998
- Doğan, Orhan. **Sağlık Alanında Davranış Bilimleri**. Sivas: Dilek Ofset Matbaacılık, 1995
- Ekiz, Ahmet. **Besin ve Temizlik Maddeleri Konularında Üreticiden Tüketicie El Kitabı**. İzmir: Karınca Matbaacılık, 1984

Emeksiz, Murat. **Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi Ders Notları.**
Eskişehir:1995

Erdoğan, İrfan. **Araştırma Dizaynı ve İstatistik Yöntemleri.** Ankara: Emel Matbaası,
1998

Erkan, Necmettin. **İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği İçin: İşçi Sağlığı, İş
Güvenliği, Kazalardan Korunma, Acil Yardım İle İlgili Mevzuat.** (Ankara: MPM
Yayınları:384, 1989

Eroğlu, Feyzullah. **Davranış Bilimleri.** İstanbul: Beta A.Ş., 1996

Fellows, Jane. **Housekeeping Supervision.** London: Pitman Publishing , 1984

Gray, William S. Ve Sakratore C. Liguori. **Hotel and Motel Management and
Operations.** İkinci Basım. USA: Prentice Hall Englewood,1990

Güray, Övat. **Hastane Hijyeni.** İstanbul: İÜ Tıp Fak.,1982

Hayter, Roy. **Housekeeping Services in Hotels.** London:Hospitality Training
Foundation and Macmillan Press. Ltd., 1997

İncir, G. ve S. Estaş. **İmalat Sanayi İşyerlerindeki Ergonomik Uygulamalara Genel
Bir Bakış.** Ankara: MPM Yayını, 1983

Jones, Iris ve Cynthia Phillips. **Commercial Housekeeping and Maintenance** London:
Macmillan Education ltd. 1989

Jones, Ursula. **Kat Hizmetleri ve Önbüro.** Ankara: MEB Yayını, 1995

Kansu, Ali. **Meslek Eğitimi Görenlere Sağlık, Temizlik ve Çevre Bilgileri.** Ankara:
Meksa Vakfı Yayını 41, Metem Matbaa, 1997

Kappa ve Diğerleri. **Managing Housekeeping Operations.** Michigan: Educational Institute of the AH&MA, 1995

Kılıç, Velaaddin. **Endüstriyel Çamaşır Hijyeni.** Diverseylever.

Martin, Robert J. **Hotel Management and Operations.** New York: Van Nostrand Reinhold, 1990

Martin, Robert J. **Professional Management of the Housekeeping Operations.** Üçüncü Basım. USA: John Wiley & Sons Inc., 1998

Maviş, Fermani. **Otel İşletmeciliği İlke ve Kavramlar.** Eskişehir: 1994

Merdol ve Diğerleri. **Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Çalışan Personel İçin Sanitasyon / Hijyen Eğitimi Rehberi.** Çeviren: Türken Kutluay. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi, 2000

Olalı, Hasan ve Meray Korzay **Otel İşletmeciliği.** İkinci Basım, İstanbul: Beta Basın Yayımlar Dağıtım A.Ş., 1993

OTED. **Housekeeping Yönetimi.** İstanbul:1999

Özdamar, Kazım. **Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi-1.** İkinci Basım, Eskişehir: Etam A.Ş. Kaan Kitabevi, 1999

Özkalp, Enver ve Çiğdem Kirel. **Örgütsel Davranış.** Üçüncü Basım. Eskişehir: Web Ofset, 1998

Paul, Valerie ve Christine Jones. **Housecraft Occommodation Operations.** London: Stanley Thorres Publishers Ltd., 1989

Schneider, Madelin - Georgina Tucker ve Mary Scoviak, **The Professional Housekeeper**. Dördüncü Basım. USA: John Wiley&Sons Inc.,1999

Schneider, Madelin ve Georgina Tucker. **The Professional Housekeeper** Üçüncü Basım. New York: Van Nostrand Reinhold., 1989

Sezgin, Orhan Mesut. **Uygulamalı-Açıklamalı Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. Ankara:1994

Somyürek, İbrahim. **Sağlığı Koruma Bilgisi Ders Kitabı**. Ankara: Somgür Yayıncılık, 1994

Sönmez, Ayşe. **Otel Kat Hizmetleri**. Ankara: Devlet Bakanlığı Yayını, 1988

Stephen P. Robing. **Örgütsel Davranışın Temelleri**. Çeviri : S. Ayşe Öztürk. Eskişehir: Web Ofset. 1994

Şafak, Şükran. **Kurumlarda Ev İdaresi**. Ankara: Damla Matbaacılık, 1997

Şeniş, Fethi. **Konaklama Tesislerinde Kat Hizmetleri** Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi, 1989

Terzioğlu, Günsel. **Sağlıklı Beslenme ve Ev İdaresi**. Ankara: MEB Yayını, 1986

Tokgöz, Mehmet. **Koruyucu Hekimlik ve Halk Sağlığı (Hijyen) Ders Notları**. İzmir: Ege Üniv. Tıp Fak., 1989

TUGEV **Kat Hizmetleri Semineri**. Ankara: 8-11 Aralık, 1986

Turizm Bakanlığı Genel Müdürlüğü Araştırma ve Eğitim Daire Başkanlığı. **Kat Hizmetleri İşbaşı Eğitim Kursu Notları** Ankara: 1996

Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel M¼d¼rl¼đ¼. **Kat Hizmetleri ¼đretmen El Kitabı.** Ankara: Yorum Matbaası, 1993

Turizm Bakanlığı. **Kat Hizmetleri (Genel Alanların Temizlenmesi-Periyodik Temizlik),** Ankara: 1996

Turizm Bakanlığı. **Kat Hizmetleri Organizasyon-Temizlik Terimleri ve Metotları** Ankara:1995

T¼rk Standartları Enstit¼s¼. **Temizlik Maddeleri - El Yıkamada Kullanılan.** Ankara: Ts:11885, Aralık 1995

T¼rk Standartları Enstit¼s¼. **Temizlik Maddeleri - Y¼zey İçin - Sıvı.** Ankara. Ts: 12039, Nisan 1996

Ural, Zeki F. **Koruyucu Hekimlik Hijyen ve Sanitasyon.** Beşinci Baskı. Ankara: Ankara Univ. Yayını, Sayı: 263, 1972

Usal, Alparslan ve Zeynep Kuşluvan. **Davranış Bilimleri.** ¼¼nc¼ Baskı. İzmir: Fak¼lteler Kitabevi, 1999

¼nsal, Afife. **Sağlıklı Beslenme ve Ev İdaresi.** Ankara: MEB Yayını, 1986

Velicangil, Sıtkı. **Halk Sağlığı.** İstanbul: G¼ray Matbaası, 1985

Velicangil, Sıtkı. **Hekimler, Sanayi (İş) Hekimleri, Diş hekimleri, Eczacılar, Sağlık (evre) M¼hendisleri İçin Koruyucu ve Sosyal Tıp.** İstanbul: Filiz Kitabevi, 1980

Yılmaz, Yaşar. **Kat Hizmetleri Ders Notları.** Balıkesir: 1985

Yumuturuğ, Sevim. **Halk Sağlığı Ders Kitabı.** Ankara: Ankara Univ. Basımevi,1988

Makaleler

Erkan, Necmettin. "İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sorunlarına Ergonomik Yaklaşım", **Üçüncü Ergonomi Kongresi**. Ankara: MPM Yayınları 441, 1991

Gönen, Emine ve Özlen Özgen. "Kurumlarda Ev İdaresi Hizmetlerini Yürüten Personelin Çalışma Koşullarının Ergonomik Açıdan İncelenmesi", **4. Ergonomi Kongresi**. MPM No: 509 İzmir, 1993

Karahasanoğlu, Nil. "Hastanede Sağlık Şartlarına Uygun Bir Çamaşırhane Nasıl Olmalıdır?", **Yeni Tıp Dergisi** C:3, No:2, 1986

Sezgin, Orhan Mesut. "Konaklama İşletmeleri Kat Hizmetleri Yönetiminde Hizmet Kalitesinin Arttırılması.", **Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi**. Nevşehir: Erciyes Üniv. Hafta Sonu Semineri III. 13-15 Aralık, 1996

Terzioğlu, Günsel. "Hastanelerde Kullanılan Temizlik Maddelerinden Sentetik Deterjanlar ve Dezenfektanlar", **Yeni Tıp Dergisi**. (3-4 temmuz, 1986)

Toumergen, İge. "İşgücü Ağırlıklı Turizm Sektöründe ve Genel Olarak Çalışma Hayatının Kalitesinin İyileştirilmesi.", **Standard Dergisi**. Yıl:39, Sayı:459, Mart 2000

Tütüncü, Özkan. "Konaklama İşletmelerinde Aydınlatma ve İşgücü Verimliliği Üzerine Etkileri.", **Anatolia Dergisi**. Ankara: Yıl:7, Sayı 3-4, Eylül-Aralık, 1996

Tezler

Akoğlan, Meryem. "**Hareket Etüdü ve Verimlilik Aracı Olarak Otel İşletmelerinde Kullanılması**", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniv. Sosyal Bil. Enst., 1991

Baş, Murat. "**Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Sanitasyon Durumunun Değerlendirilmesi**", Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniv. Sağlık Bil. Enst., 1997

Bebiş, Hatice. "**Hemşire Öğrencilerin Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamalarının Belirlenmesi**", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. GATA, Sağlık Bil. Enst., 1997

Erkal, Sibel. "**Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarının İncelenmesi**", Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniv. Sağlık Bil. Enst., 1997

Fırtına, A. Efsun. "**Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanının Rolü ve Önemi ve Bir Araştırma**", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniv. Sosyal Bil Enst., 1997

Mutlu, Necla. "**Kat Hizmetleri Alanında Gerekli Kritik İşlemlerin Saptanması**", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniv. Sosyal Bil. Enst., 1997

Subaşı Uygun, Zeynep. "**Antalya'daki Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak ve Restoranlarının Sanitasyon Durumu**", Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniv. Sağlık Bil. Enst., 1998

Yertutan, Canan. "**Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Hasta Odalarında Yürütülen Kurum Ev İdaresi Hizmetlerinin Araştırılması**", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniv. Sağlık Bil. Enst., 1979

Yurdağülen, Naciye. "**Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması**", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniv. Sosyal Bil. Enst., 1994