

OTELLERDE KAT HİZMETLERİ (HOUSEKEEPİNG) DEPARTMANININ ÖNEMİ VE GÖREV ALANLARI ÜZERİNE BİR TARTIŞMA

Meryem AKOĞLAN

UZMAN

*Mersin Turizm İşletmeciliği ve
Otelcilik Yüksekokulu Öğretim Görevlisi*

Bir binanın inşasında o binanın temeli ne denli önemli ise, otellerde de kat hizmetleri (housekeeping) departmanının yeri o denli önemlidir.

Konaklama yani yatak hizmeti, otellerin geleneksel hizmet şeklidir. Bu departmanın (Housekeeping) gelirleri, otellerin gelirleri içinde en yüksek orana sahiptir. Housekeeping departmanının kusursuz hizmet sunması, otelin diğer departmanlarının da satışlarının da artmasına yadsınamaz katkı sağlamaktadır.

Müşterileri evlerindeki kadar rahat ettirmek, günümüz otelciliğinin temel amacı olduğuna göre; bu rahatlık, konfor, temizlik, düzen vb. fonksiyonların yerine getirilmesini bu bölüm yapacaktır.

Bu şekilde sürekli kazanılan müşterilerle bu alan-
daki pazarın sürekli geri dönmesi sağlanacaktır.

Gerektiği şekilde organize edilmiş kat hizmetleri departmanı, önemli ölçüde zarar-zıyan kayıpları (malzeme ve işgücü) büyük ölçüde önleyecektir. Bu sayede

otel yatırımının korunmasına yardımcı olacaktır.

Katlar departmanı, müşterilerin en uzun süre kullandıkları bölüm olarak da dikkati çeker. Kalış süresinin 2/3 bölümü katlarda ve bu bölüme ait alanların kullanımını ile harcanır.

Katların otel içindeki önemini bu bölümün sahip olduğu bütçenin büyüklüğü ile bir kez daha vurgulayabiliriz.

Kat hizmetleri departmanı, otelin tüm bölümlerinin (mutfak - bulaşıkhaneye hariç) bakımı, temizliği ve dekorasyonundan sorumludur. Bu nedenle, bu departman şefinin (housekeeper) görev ve sorumluluk alanı çok geniştir. Kendi departmanın düzenlenmesi, personel sorunları, bakımı ve temizliği yanında, diğer departmanların da temizlik ve bakımından sorumludur.

Büyük otel işletmelerinde, housekeeping departmanı içerisinde düşünülmesi gereken çamaşırhane bölümünün ayrı şef ve müdür tarafından idare edilecek şekilde organize edildiği görülmektedir. Bunun gerekçesi olarak da , işletme kapasite olarak büyüdükçe, buna bağlı olarak personel sayısının artacağı, örgütsel yapının fazlalaşacağı, housekeeperin denetim alanının artacağı ve bunun sonucu olarak da bu kişinin etkinliğinin azalacağı söz konusu edilmektedir.

Katlar departmanı, müşterilerin en uzun süre kullandıkları bölüm olarak da dikkati çeker. Kalış süresinin 2/3 bölümü katlarda ve bu bölüme ait alanların kullanımını ile harcanır.

Ancak, departmanın büyümesi ile bu bölümde çalışan sekreter ve asistan housekeeper'ların da sayısı artacaktır. Bu nedenle, executive housekeeperin görev alanı artacak; buna bağlı olarak da personel ve yardımcılarının artması ile; aslında yaptırım gücünden bir şey kaybetmeyecektir.

Bu nedenle, çamaşırhane bölümünü de housekeeping departmanı içerisinde düşünmek ve organizasyonu da buna göre yapmak gerekir. Housekeeper sorumluluğunda olan çamaşırhanelerde, yine housekeeper emrinde bir çamaşırhane sorumlusu çalıştırılmalıdır.

Çamaşırhane bölümünün housekeeping departmanından ayrı düzenlenmesinin nedenlerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Housekeeper'in iş yükünü azaltmak,
- Ayrı bölüm şeflerinin bu işi daha iyi yapabileceklerini düşünmek,

— Housekeeperlerin çamaşırhane konusunda yeterli kadar bilgi sahibi olmamaları.

...bu formu, hosekeeper, kirli-temiz, departman ve kat numaralarına göre sütunlu bir şekilde hazırlattığı zaman, çamaşırhanenin kontrolunda kullandığı bu verileri aynı zamanda katlarda kullanılan malzeme sayısı ile karşılaştırarak hangi kat valesinde hasarlı ve amaç dışı malzemenin kullanıldığını çıkartabileceği gibi, aynı zamanda yatak ve banyo takımlarının da değiştirilmediği katlardaki ihmalci görevliyi de belirleyecektir.

Çamaşırhane ve housekeeping arasındaki ilişkilerin daha kolay, uyumlu ve sağlıklı yürütülmesi açısından bu tür benzer konuların aynı departmanda toplanması, çeşitli anlaşmazlıkların, çatışmaların ve gecikmelerin önlenmesi açısından yararlı bir uygulama biçimidir.

Bu tür yararlarından başka, bu iki bölümün housekeeping departmanında toplanmasının çamaşırhaneden gelen verilerle katlardaki birtakım konuların anında kontrol edilmesini sağlayacaktır.

Otellerde bu iki departman arasındaki malzeme alış-verişi, shoot denilen bacalardan (Sadece çamaşırhanceye indirmede) ve servis asansörü ile personelin kirli kadar temiz alması şeklinde yapılmaktadır. İster shoot olsun, ister diğer sistem kullanılsın, tüm çamaşırhanelerde gelen ve giden çamaşırhanelerin dökümlerinin yapıldığı defter veya formlar vardır. Bu formlarla housekeeper, günlük olarak çamaşırhanedeki işlemlerin (yıkama sayısı, kullanılan çamaşır deterjanının miktarı, ayrılan hasarlı sayısı, kayıplar vb.) detayını yapacaktır. Ancak bu formu, housekeeper, kirli-temiz, departman ve kat numaralarına göre sütunlu bir şekilde hazırlattığı zaman, çamaşırhanenin kontrolunda kullandığı bu verileri aynı zamanda katlarda kullanılan malzeme sayısı ile karşılaştırarak hangi kat valesinde hasarlı ve amaç dışı malzemenin kullanıldığını çıkartabileceği gibi, aynı zamanda yatak ve banyo takımlarının da değiştirilmediği katlardaki ihmalci görevliyi de belirleyecektir.

Ambar talep fişlerinin housekeeperde kalan nüshası ile çamaşırhaneden gelen çamaşır sayım fölyerlerindeki kullanılan malzeme miktarı sütundan alınan veriler karşılaştırılacak; bu sayede çamaşırhanede amaç dışı kullanım vb. kayıpların kontrolu kolaylaştırılacaktır. Bu sayım formundaki malzeme sayısı, katlar itibariyle housekeeper raporu ile karşılaştırıldığında ise odalarda kullanılan malzemelerin değiştirilip değiştirilmediği saptanacaktır.

Böylece bu iki departmanın tek departman şefine bağlı olarak yürütülmesi bir tür otokontrol olayını da gerçekleştirmiş olacaktır.