

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**KONUK HİZMETLERİ
811ORK035**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
1. KONUK İSTEK VE ŞİKÂYETLERİ	3
1.1. Konuk İstek Çeşitleri	3
1.1.1. İlave Yatak veya Bebek Yatağı	3
1.1.2. İlave Yatak Takımı	4
1.1.3. İlave Banyo Malzemesi	4
1.1.4. Kırtasiye ve Eşantiyon Malzemesi	5
1.1.5. Ekstra Temizlik	5
1.1.6. Oda Değişimi	6
1.1.7. Bebek Bakıcısı	6
1.1.8. Sigara İçilmeyen Oda	6
1.1.9. Yatak Örtüsünün Açılması	6
1.1.10. Tesise Göre Diğer İstekler	7
1.2. Konuk Şikâyet Çeşitleri	7
1.2.1. Oda Temizliği	7
1.2.2. Malzeme Eksikliği	7
1.2.3. Teknik Arıza	7
1.2.4. Personel ile İlgili Şikâyetler	8
1.2.5. Genel Alan Temizliği	8
1.2.6. Çevre İle ilgili Şikâyetler	8
1.2.7. Haşere Şikâyetleri	9
1.2.8. Tesise Göre Çeşitli Şikâyet Konuları	10
1.3. Konuk İsteklerini ve Şikâyetlerini Alan Kişiler	10
1.3.1. Önbüro Personeli	10
1.3.2. Halkla İlişkiler	11
1.3.3. Housekeeping Ofis veya Personeli	11
1.3.4. Diğer İlgili Kişiler	12
1.4. Konuk İstek ve Şikâyet Analizi	12
1.5. Yapılacak Uygulamalar	13
1.6. Konuğa Bilgi Verme	13
1.7. Sonucun Kontrol Edilmesi	14
1.8. İletişimde Uyulacak Nezaket Kuralları	14
UYGULAMA FAALİYETİ	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	18
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	19
2. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYALAR	19
2.1. Tanımı	19
2.2. Kayıp Eşyalarla İlgili Yapılan İşlemler	20
2.3. Bulunmuş Eşyalarla İlgili Yapılan İşlemler	20
UYGULAMA FAALİYETİ	21
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	23
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	24
3. ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR	24
3.1. Tanımı	24

3.2. Özel Durumu Olan Konuk Çeşitleri.....	24
3.2.1. V.I.P (Üst düzey yöneticiler, sanatçılar, devlet protokolü)	24
3.2.2. Engelli Konuklar (Handicapped Guests)	25
3.2.3. Tesiste Sık Konaklayan Konuklar (Repeat Guests).....	25
3.2.4. Hasta Konuklar	26
3.2.5. Konaklama Sırasında Oluşan Özel Durumlar.....	26
3.3. Özel Durumu Olan Konuklara Yapılan İşlemler.....	26
3.3.1. Yatak Düzeni	26
3.3.2. Çiçek.....	27
3.3.3. İçki Servisi.....	27
3.3.4. Meyve Servisi	27
3.3.5. Ekstra Oda Hizmetleri	28
3.3.6. Diğer Özel Durumlarda Konuk Odalarına Yapılan İşlemler	28
UYGULAMA FAALİYETİ	29
MODÜL DEĞERLENDİRME	31
KAYNAKÇA.....	33

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK035
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
MESLEK/DAL	Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Konuk Hizmetleri
MODÜLÜN TANIMI	Bu modül, kat hizmetlerinde gün içerisinde konuk istek ve şikayetleri, kayıp ve bulunan eşya, özel durumu olan konuklarla ilgilenme, bilgi ve becerilerinin verildiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40 / 32
ÖN KOŞUL	Ofis işlemleri modülünü almış olmak
YETERLİLİK	Konuk hizmetlerini yürütebileceksiniz.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında, kat hizmetlerinde tesis kurallarına uygun olarak konuk hizmetlerini yürütebileceksiniz. Amaçlar <ul style="list-style-type: none">➤ Tesis kurallarına uygun olarak konuk istek ve şikâyetlerini ilgili birimlere iletebileceksiniz.➤ Tesis kurallarına uygun olarak kayıp ve bulunan eşya işlemlerini yapabileceksiniz.➤ Tesis kurallarına uygun olarak özel durumu olan konuklarla ilgilenebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIM	Ortam Öğrencinin grup ortamından çalışabileceği tüm çalışma ortamlar, atölye, okul vb. Donanım Sınıf, Televizyon, VCD, DVD, tepegöz, projeksiyon, bilgisayar ve donanımları, sınıf kütüphanesi, dijital kayıt cihazı öğretim materyalleri, vb.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Modül sonundaki ölçme araçları ile modülde kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendireceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm sektörü içerisinde konaklama hizmetleri, kazandırdığı gelirle en önemli parçayı oluşturmaktadır. Bu nedenle, kat hizmetleri alanında eğitim almış ve bu alanda çalışabilecek personele ihtiyaç vardır.

Turizm sektöründe, kat hizmetleri eğitimini almış personelin standart bilgi ve becerinin yanı sıra, konuk istekleri ve çeşitleri hakkında da bilgi sahibi olması gerekir.

Konuk istek ve şikâyetleri, temizlik, çocuk bakımı, ilave yatak ve arıza konularında bilgi sahibi olup bunları çözebilecek ya da yönlendirebilecek niteliğe sahip olacaksınız.

Ülkemizde son yıllarda önemli ölçüde yol kat eden turizm sektörünün, işini bilerek ve seyerek yapan insanlara daima ihtiyacı vardır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam sağlandığında, tesis kurallarına uygun olarak kat hizmetlerinde konuk hizmetlerini yürütebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Tesislerde kat hizmetleri departmanında kullanılan ilave yatak, bebek yatağı ve eşantyon malzemelerini araştırınız.
- Ekipmanların günlük bakımıyla ilgili yetkili kişilerden ön bilgi toplayınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. KONUK İSTEK VE ŞİKÂYETLERİ

1.1. Konuk İstek Çeşitleri

1.1.1. İlave Yatak veya Bebek Yatağı

Tesise gelen konukların, ikiden fazla kalma isteği genelde ebeveynlerinin yanında kalacak 0-12 yaş çocuklar için geçerlidir. 0-3 yaşa kadar bebek yatağı, 3 yaştan sonra ilave yatak kullanılır. Bebek yatağı, dört yanı korumalı ve bebeğin içinden çıkamayacağı yükseklikte olmalıdır. İlave yatak, odanın diğer yatağına göre daha küçük, genelde portatif ve katlanabilir olmalıdır.



Resim 1: İlave yatak



Resim 2: İlave yatak



Resim 3: Bebek yatağı

1.1.2. İlave Yatak Takımı

İlave yatak için, normal yatakta kullanılan eşyalar kullanılır alt çarşaf, üst çarşaf ve battaniye. Normal yatak yapımı esaslarına uygun olarak hazırlanır. Yastık bir adettir, isteğe göre fazladan yastık ve battaniye verilebilir.



Resim 4: İlave yatak örtüsü

1.1.3. İlave Banyo Malzemesi

Otel odalarının banyolarında, konuğun kullanması için gerekli banyo malzemeleri tek kullanımlık geri dönüşümü olmayan (doldurma gibi) malzemeler kullanılır. Şampuanlar, saç kremleri, banyo köpükleri, kâğıt terlik, hoş kokulu sabunlar, bunlara örnek olarak gösterilebilir. Bu malzemeler günlük temizlik sırasında eksiksiz olarak yenilenmelidir. Odaya ilave yatak gelmiş ise bu sayı ilave yatak sayısı kadar artırılır. Banyoda kullanılan havlular da odada kalan konuk sayısı ile aynı olmalıdır. Günlük temizlik sırasında mutlaka havluların tümü değiştirilmeli temiz ve ütülü havlular ile yenilenmelidir.



Resim 5: Tek Kullanımlık Güzel Kokulu Sabun



Resim 6: Tek Kullanımlık Terlik

1.1.4. Kırtasiye ve Eşantiyon Malzemesi

Konaklama tesislerinde konuğu memnun edecek ve işini kolaylaştıracak küçük eşantiyonlara yer verilir. Burada amaç konuklara tesisi hatırlatacak küçük hediyelerin verilmesidir. Bu amaç doğrultusunda bu eşantiyonların tümünün üzerinde tesis adı ve amblemi bulunmalıdır. Bu eşantiyonlar genelde antetli A4 kağıtları, küçük bloknolar, kalemler, fincan, çakmak, kibrit ve bunun gibidir.



Resim 7: Not defteri



Resim 8: Fincan

1.1.5. Ekstra Temizlik

Ekstra temizlik işlemleri, üç günde bir yapılan standart oda temizlik işleminin yanı sıra yapılan ilave temizlik işlemleridir. Odadaki piriñlerin parlatılması, camların silinmesi, taş yüzeylerin cilalanması ekstra temizlik için sayabileceğimiz örneklerdir.



Resim 9: Ekstra temizlik



Resim 10: Taş yüzeylerin cilalanması

1.1.6. Oda Değişimi

Oda değişimini (Roomchange) gerektiren durumlardan bazıları şunlardır;

- Odanın konumundan dolayı gürültü, koku veya ışıktan rahatsız olunması,
- Kalacak kişi sayısındaki değişiklikler,
- Kalış süresindeki değişiklikler,
- Teknik arızalar,
- Konukların değişiklik talepleri vb.

1.1.7. Bebek Bakıcısı

Konukların tatillerini mutlu ve huzurlu geçirmeleri bir otelin en büyük referansıdır. Otel bünyesinde çocuklu aileler için hazırlanmış özel alanlar yaratılmıştır. Çocukların gündüzleri hem eğlenip hem de güvende olabilecekleri klüpler, eğlence odaları ve gündüz bakımevleri oluşturulmuştur. Konuklar çocuğuna güvenle bakabilecek özel eğitilmiş personeli, ekstra bir ücret ödeyerek talep edebilirler. Burada dikkat edilecek nokta, bebek bakıcısı hizmeti verecek olan kişinin bu iş için eğitilmiş olması ve güvenli olmasıdır. Bebek bakıcısı hizmeti veren oteller, özellikle çocuklu aileler tarafından tercih edilmektedir.



Resim 11: Bebek bakıcısı

1.1.8. Sigara İçilmeyen Oda

Otele gelen konukların sigara içilmeyen oda talep etmesi gayet normaldir. Çünkü sigara içilen odada ne kadar temizlik yapılmış olursa olsun sigara kokusu, perdeler ve halılara sinecektir. Bunun için sadece, sigara içmeyen konuklara hizmet veren özel odalar (non- smoking rooms) ayrılmıştır.

1.1.9. Yatak Örtüsünün Açılması

Standart yatak yapıldıktan sonra, bir ucu hafifçe açılarak yatak yapımı tamamlanır. Konuğun beklentisi, temiz ve ütülü çarşaflar ile yatağı açıldığında gelecek temizlik kokusudur. Bu yüzden otellerde parfümlü deterjanlar tercih edilir.



Resim 12: Yatak örtüsünün açılması

1.1.10. Tesise Göre Diğer İstekler

Konuklar, seyahat amaçlarına ve tesisin konumuna göre, özel isteklerde bulunabilir. Örneğin iş adamlarının internet bağlantısı, laptop, slayt makinesi, hatta sekreterlik hizmeti talebi vb. gibi.

1.2. Konuk Şikâyet Çeşitleri

1.2.1. Oda Temizliği

Temizlik yapıldıktan sonra gözden kaçan ve konuğun dikkatini çekebilecek ayrıntılar şikâyet nedeni olabilir.

Temizliği yapabilmek için temizlenecek alan hakkında bilgi sahibi olunması gereklidir. (Oda İşlemleri, Banyo Donanımları Temizliği, Genel Alan Temizliği, Çeşitli Yüzeylerin Bakım ve Cilası Modülleri)

EN YAYGIN ŞİKÂYET NEDENLERİ

- Yatakta kıl, tüy ve saç türü pisliklerin olması,
- Çarşaf pike ve yastık kılıflarının kötü kokması,
- Yastığın çok sert olması,
- Mobilyalarının tozlu olması,
- Günlük temizliğin aksatılması,
- Konuk eşyalarının yerinden oynaması,
- Küllüğün pis kalması ve çöpün dolu olması,
- Banyo temizliği.



Resim 13: Oda temizliği

Konukların oda temizliği ile ilgili şikâyetlerini en aza indirmek için, yukarıda sayılan olumsuzluklara dikkat edilmelidir.

1.2.2. Malzeme Eksikliği

Malzeme eksik olduğu zaman hijyen kurallarına uygun temizlik yapılamayacağı için konuk şikâyetlerine neden olacaktır. Temizlik işlemlerinde alanın ve eşyanın yapısına göre uygun malzemeler kullanılmalıdır. Bunun yanı sıra da banyo malzemelerinin ve eşantyonların eksiksiz olmasına dikkat edilmelidir.

Bu malzemeler

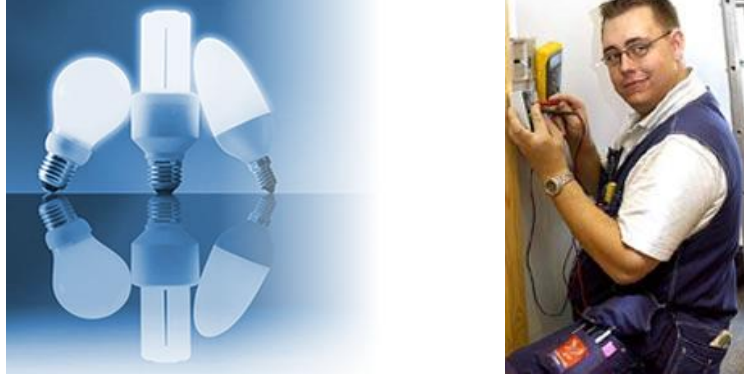
- a. Yüz el havlusu, banyo havlusu ve yedekleri
- b. Tuvalet kağıdı
- c. Peçete
- d. Şampuan, saç kremi
- e. Bardak vs.



Resim 14: Banyo havlusu

1.2.3. Teknik Arıza

Odada çıkacak teknik bir arızanın, konuğun şikâyeti yerine kat görevlisinin kontrolü sonrasında öğrenilmesi konuk memnuniyetinde avantaj sağlayacaktır. Lambalar, aplikler, prizler, kablolar, klima, telefon, sifon ve ayrıca elektronik ve mekanik eşyalarda arıza çıkabilir. Kat görevlisi odaya girdiğinde detaylı bir kontrol yapmalıdır. Odaya girer girmez lambaları açmalı, klimayı kontrol etmeli, muslukları açıp kapayarak suyun sıcaklığını ve arızaları kontrol etmeli, prizlerde elektrik olup olmadığını kontrol etmeli. Eğer arıza var ise arıza formunu doldurularak ilgili birimlere iletmelidir.



Resim 15: Teknik arıza giderimi

1.2.4. Personel ile İlgili Şikâyetler

Kat personeli giyimi, davranışı ve nazikliği ile tanınmalı konuk ile gereksiz konuşmalara, özellikle özel hayatı ile ilgili diyaloglara girmemelidir. Konuk ile konuşurken hitabet kurallarına dikkat etmeli ve güler yüzlü olmalıdır.

Oda da konuğa ait maddi ya da manevi değeri olan eşyalara dokunmamalı, konuğun eşyasını bıraktığı yerde bulması sağlanmalıdır.

1.2.5. Genel Alan Temizliği

Genel alanlar yoğun bir şekilde kullanıldığı için temizliğinin daha sık yapılması ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Zaman zaman yaşanan yoğunluktan dolayı şikâyetlerin geleceği unutulmamalı ve gerekli önlemler alınmalıdır. (Genel Alan Temizliği Modülü).



Resim 17: Genel alan (lobby)

1.2.6. Çevre İle İlgili Şikâyetler

Çevre ile ilgili şikâyetler tesis içinden olabileceği gibi tesis dışından da olabilir. Konuk, diğer konukların gürültüsünden, personel çalışmaları sonucu ortaya çıkabilecek gürültülerden ya da tesis dışından gelen ses, ışık, koku gibi etkenlerden etkilenebilir ve bunu şikâyet konusu yapabilir. Bu durumlarda konuğun şikâyeti giderilmeye çalışılmalıdır (Olağandışı Durumlar Modülü).



Resim 20: Çevre kirliliği, pis koku



Resim 21: Sokak lambası (yüksek ışık)

1.2.7. Haşere Şikâyetleri

Küçük davetsiz yaratıklar her işletmenin huzurunu bozup şikâyete sebep olabilecek unsurlardır. Bunun için işletmenin düzenli olarak ilaçlanması ve düzenli olarak temizliğinin yapılması gerekir (fare, pire, tahtakurusu, karasinek, sivrisinek, hamamböceği, karınca, örümcek).



Resim 22: Hamamböceği - sivrisinek



Resim 23: Sinek kovucu



Resim 24: Tesisin ilaçlanması

1.2.8. Tesise Göre Çeşitli Şikâyet Konuları

Dış etkenler gürültü, rüzgâr, fazla ışık gibi konular şikâyet konuları arasında sayılabilir. Tesis içersinde ise tesisin soğuk olması, su veya kanalizasyon sistemi çeşitli şikâyet konuları olabilir (Olağandışı Durumlar Modülü).

1.3. Konuk İsteklerini ve Şikâyetlerini Alan Kişiler

1.3.1. Önbüro Personeli

Otelin beyni olarak bilinen önbüro departmanı, turistik bir tesisin yönetiminden- oda satışına, konuğun karşılanmasından memnuniyetine kadar çok geniş bir alanda faaliyet göstermektedir. Konumu gereği göz önünde bulunması ve bilgi alınabileceği bölüm olması konukların her konudaki istek ve şikâyetlerinin önbüroya gelmesinin nedenlerindedir. Özenle seçilen önbüro personeli, önbüroyu insanların rahatlıkla danışabilecekleri veya şikâyetlerini iletebilecekleri bir yer haline getirmiştir.



Resim 25: Önbüro

Konuk memnuniyeti; konukların otel hakkındaki düşüncelerinin ve önerilerinin göz önüne alınmasıyla artırılabilir. Bu konuyla ilgili detay bilgiler için Önbüroda Rezervasyon, Konuk Giriş İşlemleri, Konuk Çıkış İşlemleri, Vardiya Devir İşlemleri, Oda Satış Teknikleri Modülleri)

1.3.2. Halkla İlişkiler

Halkla ilişkiler faaliyetleri, tesisin prestijini artırmaya yönelik çalışmalardır. Halkla ilişkiler departmanına gelen istek ve şikâyetler genelde yüz yüze olur, halkla ilişkiler çalışmaları sırasında konukların sorunları ve istekleri saptanarak iyileştirme çalışmaları yapılmalıdır. Otelde verilen hizmetten memnun kalan herkes bunu sevdiklerine anlatarak otelin isminin ve hizmetlerinin duyulmasına yardımcı olur. Bu yüzden konuk memnuniyetini sağlayacak hiç bir şeyden kaçınılmamalıdır.



Resim 25: Konuğun istek ve şikâyetlerinin dinlenmesi

1.3.3. Housekeeping Ofis veya Personeli

Tesisin en fazla gelir getiren departmanı olan, odalar bölümünün temizliğinden, bakımından ve dekorasyonundan sorumlu olan housekeeping departmanı servis departmanından sonra en fazla elemanla hizmet veren departman olma özelliğini taşımaktadır. Her departmanda olabileceği gibi housekeepingde de gözden kaçan bazı hatalar olabilir.



Resim 26: Kusursuz oda, konuk memnuniyeti

Housekeeping departmanına gelen şikâyetlerden bazıları:

- Odalarda konukların karşılaştığı arızalar, teknik servise iletmek üzere housekeeping departmanına bildirilir.
- Lobby, konuk asansörleri, tuvaletler ve benzeri genel alanların temizliğin de housekeeping sorumludur. Genel alanlar göz önünde bulunduğu için, buraların temizliğinde daha dikkatli olunmalıdır. Bu alanlarla ilgili her türlü şikâyet önce önbüro ya, oradan da housekeeping departmanına iletilir.
- Kuru temizleme bölümünde meydana gelen problemler konuk şikayeti olarak bildirilir (çekme, bollaşma, daralma gibi).



Resim 27: Hol ve tuvalet çöplerinin boşaltımı



Resim 28: Hollerin temizliği

1.3.4. Diğer İlgili Kişiler

Tesiste çalışan personel (konukla yüz yüze çalışan) zaman zaman konuk şikâyetleriyle karşılaşabilmektedir. Bu ve benzeri durumlarda sorumluluk alanı dışında bile olsa konuk dikkatlice dinlenmeli ve şikâyet konusu ilgili birimlere en kısa sürede iletilmelidir.

1.4. Konuk İstek ve Şikâyet Analizi

Konuk odalarına konulan istek ve değerlendirme formlarıyla konuk memnuniyeti saptanmaya çalışılır. Ayrıca önbüroya konulan dilek ve şikâyet kutusuna gelen istek ve şikâyetler dikkatlice okunur ve gerekli önlemler alınır.

Bir Şikâyet formu hazırlanarak çeşitli sorularla konuk memnuniyeti ölçülmeye çalışılır. Bu formu düzenlerken konuğun vaktini alıcı, sıkıcı ve uzun sorulardan oluşmamasına dikkat edilmelidir.



Resim 29 – Dilek ve Şikâyet kutusu

1.5. Yapılacak Uygulamalar

- Tesis prosedürüne uygun olarak (dilek ve öneri kutusu, Şikâyet formları, tesisin internet sitesindeki Şikâyet ve öneri bölümü v.b.) alınan konuk önerileri, Şikâyet konuları, ilgili departman, çözümler v.b. kıstaslar gözönünde bulundurularak gruplandırılır.
- Geleceğe dönük tedbirler alınabilmesi için istatistiksel kayıtlar tutulur.
- İlgili birimlere problemin giderilmesi için bilgi verilir..
- İlgili birimlerden sorunun çözümlenip çözümlenmediği ile ilgili ara ve sonuç raporları alınır.

Bu işlemler tesis uygulamalarına ve büyüklüğüne göre değişmekle birlikte genellikle halkla ilişkiler veya önbüro departmanınca takip edilir.

1.6. Konuğa Bilgi Verme

Herhangi bir istek veya Őikâyette bulunmuş konuğa derhal aksaklığın sebebini ve giderilme süresini bildirmemiz gerekir. Konuk, böyle bir Őikâyette bulunmuş ise bu konuda bilgilendirilmeyi bekler. Bu da konuğun en doğal hakkıdır. Bu bilgilendirme işlemini genellikle halkla ilişkiler ve ya önbüro departmanı yapar. Konuğu bilgilendirmek aynı zamanda, ona ve düşüncelerine verilen önemin bir göstergesidir.



Resim 30: Konuğun bilgilendirilmesi

1.7. Sonucun Kontrol Edilmesi

Herhangi bir aksaklığın giderilme sürecinde konuğa bilgi vermek kadar aksaklık giderildikten sonra da ilgili departman amiri tarafından, tekrarını önlemek amacıyla kontroller yapılması da önemlidir.



Resim 31: Görevli personelce konuğa sonucun bildirilmesi

1.8. İletişimde Uyulacak Nezaket Kuralları

Konukla iletişim halindeyken kullanılan dile dikkat edilmelidir. Konuk istek-şikâyetleri dikkatlice dinlenmeli ve konuğa önem verildiği gösterilmelidir. Konuk ile kesinlikle tartışmaya girilmemelidir. Yetkili olmadığımız durumlar departman amirlerine bildirmeli konuğun hiçbir istek ve şikâyeti cevapsız bırakmamalıdır (Konuk Tipleri ve Davranışları Modülü).



Resim 32: Konuğa güler yzly yaklaşım

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk isteklerini belirleyiniz.➤ Konuk şikâyetlerini belirleyiniz.➤ İstek ve şikâyetlere yapılacak uygulamaları belirleyiniz.➤ Konuk istek ve şikâyetlerini ilgili kişilere iletiniz.➤ Konuğa bilgi veriniz.➤ Kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konukları dikkatlice dinleyiniz.➤ Sorunların çözümünde pratik olunuz.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ İlgili birimlerle doğru iletişim halinde olunuz.➤ Güler yüzlü olunuz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Kontrol listesine göre kendi yaptığınız ya da arkadaşlarınızın yaptığı çalışmalarını değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre EVET, HAYIR seçeneklerinden uygun olan kutucuğu işaretleyiniz.

KONTROL LİSTESİ

İŞLEM BASAMAKLARI	Evet	Hayır
Konuk istek ve şikâyet çeşitlerini gruplandırdınız mı?		
Şikâyet ve isteklerle ilgili istatistiksel kayıtları tuttunuz mu?		
Problemleri ilgili birimlere ilettiniz mi?		
İlgili birimlerden sorunun giderilmesi ile ilgili ara raporu aldınız mı?		
İlgili birimlerden sorunun giderilmesi ile ilgili sonuç raporu aldınız mı?		
Doğru iletişim kurallarını kullanarak konuğa şikâyetinin çözümü ile ilgili bilgi verdiniz mi?		
Şikâyet konusunun sonucunu tekrar kontrol ettiniz mi?		
TOPLAM		

DEĞERLENDİRME

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

(Aşağıdaki ifadelerden doğru olana “D”, yanlış olana “Y” yazınız.)

- 1- () Standart oda temizliği 3 günde bir yapılır.
- 2- () Konukların karşılaştığı arızalar, ilgili görevli tarafından teknik servise bildirilir.
- 3- () Sorunların giderilmesi için ilgili departmanlardan ara raporlar alınır.
- 4- () Haklı olduğunuz konularda işletmenizi savunarak konukla tartışınız.
- 5- () Konukla iletişim halindeyken gereksiz el kol hareketleri yapmayınız.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetini tekrarlayınız.

Öğrenme Faaliyeti Cevap Anahtarı

CEVAP ANAHTARI	
1	D
2	D
3	D
4	Y
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, tesis kurallarına uygun kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Konaklama tesislerine giderek kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili işlemlerini inceleyiniz.
- Elde ettiğiniz bilgileri ve dokümanları sınıf ortamında sununuz.

2. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYALAR

2.1. Tanımı

Kayıp eşyalar genellikle konuk tarafından unutulmuş ya da kaybedilmiş, genellikle şahsi eşyalardan oluşmaktadır. Bunların büyük bir çoğunluğunu valizler, saatler, kişisel giysiler oluşturmaktadır. Ayrıca nadiren resepsiyonda unutulmuş kimlik, cüzdan ve kartlara da rastlanmaktadır.

Kayıp ve bulunmuş eşyayı üstlenmemiz, konuğa sunduğumuz hizmetlerden biri olarak düşünülmelidir. Önemli bir eşyasını kaybeden konuk, bunu bulan personele karşı bir minnettarlık hissedebilir. Ayrıca kaybolan eşyadan otel de sorumlu tutulabileceğinden kayıp eşyalar için uygulanan prosedürün son derece hassas bir şekilde takibi gerekmektedir.



Resim 33: Kayıp eşya

2.2. Kayıp Eşyalarla İlgili Yapılan İşlemler

Konuk tarafından herhangi bir eşyanın kaybolduğu bilgisi alınır alınmaz kayıp-bulunmuş eşya formu doldurulur.

- Konuk sakinleştirilir.
- Kaybedilen eşya ve benzerlerinin cinsi, özellikleri ve nerede kaybedilmiş olabileceği ile ilgili bilgi alınır.
- Gerekirse konukla birlikte kaybedilen eşyanın kontrolü son kez yapılır.
- Bulunmamışsa kayıp-bulunmuş eşya formu doldurulur.
- Kayıp eşya ile ilgili olarak konuğa sürekli olarak bilgi akışı sağlanır.

2.3. Bulunmuş Eşyalarla İlgili Yapılan İşlemler

Kayıp ve bulunmuş eşyalar housekeeping departmanının sorumluluğu altındadır. Bulunan eşyalar derhal kayıp-eşya formu doldurularak housekeeping departmanına teslim edilir. Housekeeping tarafından kayıp eşya defterine işlenir. Bu eşyalar tesisin belirlediği esaslara göre genellikle 90 gün muhafaza edilir. Bu süre, eşyanın dayanıklılığına ve yasal zorunluluklara göre değişebilir.

Seyahat çeki, kredi kartı, kamera, mücevher gibi kıymetli eşyalar kasa ve benzeri güvenli alanlarda muhafaza edilir.

Bulunan eşyaya bir numara verilir. Bu numara bulunan eşyanın bulunduğu ay ve günü de ifade eder.

Örneğin: 3 Temmuzda bulunduysa 7131, aynı gün başka bir eşya daha bulunursa buna da 7132 numara verilir. Bu metot ile bulunmuş eşyanın depolanması konuk sorularının cevaplandırılmasını kolaylaştırır.

Kayıp ve bulunmuş eşya formunda ve kayıtlarında eşyanın nerede ve ne zaman bulunduğu, eşyayı bulan kişinin ismi, adresi ve telefon numarası, eşya konuğa gönderilmiş ise nasıl gönderildiği, kim tarafından, kime ne zaman teslim edildiği, eşyanın tarihi ve cinsi belirlenmiş ise konuğun adı soyadı, adresi, telefon numarası teslim alanın adı, adresi, yetki belgesi ya da imzası forma iliştilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Kayıp ve bulunmuş eşyaları tespit ediniz.➤ Kayıp eşyalara yapılacak işlemleri belirleyiniz.➤ Bulunmuş eşyalara yapılacak işlemleri belirleyiniz.➤ Formları düzenleyiniz.➤ Eşyayı tekniğine uygun muhafaza ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Kayıp ve bulunmuş eşyayı belirleyiniz.➤ Kayıp ve bulunmuş eşyayı forma işleyiniz.➤ Formu ilgili birimlere iletiniz.➤ Dikkatli olunuz.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ İş ahlakına sahip olunuz.➤ Planlı ve organize olunuz.

Kontrol listesine göre kendi yaptığınız ya da arkadaşlarınızın yaptığı çalışmalarını değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre EVET, HAYIR seçeneklerinden uygun olan kutucuğu işaretleyiniz.

İŞLEM BASAMAKLARI	EVET	HAYIR
KAYIP EŞYA PROSEDÜRÜ		
Eşyası kaybolan konuğu sakinleştirdiniz mi?		
Kaybedilen eşya ve benzerlerinin cinsi, özellikleri ve nerede kaybedilmiş olabileceği ile ilgili konuktan bilgi aldınız mı?		
Gerekirse konukla birlikte kaybedilen eşyanın kontrolünü son kez yaptınız mı?		
Bulunmamışsa kayıp-bulunmuş eşya formunu doldurdunuz mu?		
Kayıp eşya ile ilgili olarak konuğa sürekli olarak bilgi akışı sağladınız mı?		
BULUNMUŞ EŞYA PROSEDÜRÜ		
Kayıp-bulunmuş eşya formunu doldurdunuz mu?		
Kayıp-bulunmuş eşyayı ve formu housekeeping departmanına verdiniz mi?		
Kayıp –bulunmuş eşya formunu deftere kaydettiniz mi?		
TOPLAM		

DEĞERLENDİRME

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

(Aşağıdaki ifadelerden doğru olana “D”, yanlış olana “Y” yazınız.)

- 1- () Kayıp ve bulunmuş eşyalar genellikle valizler, saatler, kişisel eşyalar olmaktadır.
- 2- () Kayıp ve bulunmuş eşyalar teknik servise gönderilir.
- 3- () Bulunmuş eşyalar, forma işlendikten sonra numaralandırılarak deftere kaydedilir.
- 4- () Bulunmuş eşyalar genellikle 90 gün muhafaza edilir.
- 5- () Kayıp eşya bildiriminde bulunan konuk sakinleştirilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığımız konularla ilgili öğrenme faaliyetini tekrarlayınız.

Öğrenme Faaliyeti Cevap Anahtarı

CEVAP ANAHTARI	
1	D
2	Y
3	D
4	D
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, tesis kurallarına uygun olarak özel durumu olan konuklarla ilgilenebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Tesislerde kat hizmetleri departmanında özel durumu olan konuklara yapılan işlemler ile ilgili bilgi toplayınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR

3.1. Tanımı

Housekeeping departmanında özel durumu olan konuk denildiğinde akla öncelikle bedensel veya zihinsel engeli bulunan ya da hasta veya yaşlı konukların gelmesi gerekir. Otelcilikte ise bunların yanı sıra VİP konuklara, Repeat Guest (tesiste sık konaklayan) konuklar da özel durumu bulunan konuklar denilmektedir.

3.2. Özel Durumu Olan Konuk Çeşitleri

3.2.1. V.I.P (Üst düzey yöneticiler, sanatçılar, devlet protokolü)

V.I.P (very important person) çok önemli anlamına gelen bu terim; devlet büyükleri, sanatçılar, üst düzey yöneticiler için ve ayrıca otel politikasınca belirlenmiş şahıslar için uygulanan bir prosedürdür. Konuğun önem derecesine göre, kalacağı odadan kimlerin karşılayacağına kadar birçok ayrıcalık tanınmıştır.



Resim 34: Mini Bar

3.2.2. Engelli Konuklar (Handicapped Guests)

Engelli konukların bakımı, sağlığı ve rahat ettirilmesi tamamen otelin sorumluluğundadır. Konuđumuzun engeli ve engelin çeşidine göre özel olarak hazırlanmış engelli odaları (Handicapped Rooms) tercih edilmesi gerekir. Günümüzde çoğu otelde engelli konukların daha rahat edebilmeleri için hazırlanmış odalar bulunmaktadır. Bu odalardaki bazı değişiklikler ile eşikler kaldırılmış; lavabo, tuvalet ve banyo özel olarak inşa edilmiştir. Ayrıca bazı odalarda ortopedik özel hasta yatakları da mevcuttur.



Resim 35: Özürlü odası ve tekerlikli sandalye

3.2.3. Tesiste Sık Konaklayan Konuklar (Repeat Guests)

Otelimize sık gelen konukların işletme açısından ayrı bir önemi vardır. Bu konuklar otelde genellikle aynı odada kalırlar ve varsa özel isteklerinin söylenmeden hazırlanmasını beklerler. Bu konuk tipine hizmet etmek aslında daha kolaydır. Genellikle personeli tanırlar ve iyi ilişkiler içerisinde. Bu yüzden onları memnun etmek çok daha kolaydır. Ancak şu bilinmelidir ki konuklar sizinle ne kadar samimi olursa olsun sonuç olarak konuktur ve gerekli saygı ve hizmeti beklemektedir. Tesiste sık konaklayan konuklar için şahsa özel bazı eşyalar kullanılabilir. Örneğin adının yazılı olduğu bir bornoz, bu konuğu oldukça memnun edecektir. Bu ve benzeri bilgilerinin sistemli bir şekilde tutulabilmesi için önbüroda repeat guest kayıtları tutulmakta ve tüm departmanlarla paylaşılmaktadır.

3.2.4. Hasta Konuklar

Konuklarımızın bazıları sürekli tedavi, ilgi gerektiren durumda olabilir. Bunun yanı sıra bazı konuklarımız da konaklama esnasında rahatsızlanabilir. Bu gibi durumlarda konuklara özenli ve titiz bir bakım göstermek gerekir. Konuğun durumuna göre otele giriş ve çıkışlarında odalarına veya kapıya kadar eşlik edilmeli ve gerekirse yardım edilmelidir. Hasta konukların daha hassas olduğu unutulmayarak onlara daha anlayışlı davranılmalıdır. Odalar mümkün olduğunca kolay ulaşabileceği ve genel ihtiyaç alanlarına yakın yerlerden verilmelidir. Bazı işletmelerce bakım hizmeti de otel politikası dahilinde verilebilir.

3.2.5. Konaklama Sırasında Oluşan Özel Durumlar

Konuk, otelde kaldığı süre içerisinde yaşayacağı olumsuzluklar biryana hiç istenmeyen durumlarla da karşılaşılabilir. Örneğin bulaşıcı bir hastalık ya da salgın şüphesi ile karantinaya alınan katlar odalar hatta tüm tesis olabilir. Bu gibi durumlarda öncelikle konuk rahatlatılmaya çalışılmalı ve gereken tüm işlemler yapılmalıdır. Yetkililere yardımcı olmak bununla birlikte otel menfaatlerini koruyup gözetmek gerekmektedir (Olağanüstü Durumlar Modülü).

3.3. Özel Durumu Olan Konuklara Yapılan İşlemler

3.3.1. Yatak Düzeni

Özel durumu olan konuk VİP ise genelde odanın yatak düzeninde belirgin değişiklikler yapılır. Özel yatak örtüleri saten veya işlemeli çarşaf, gösterişli ve büyük yatak başlıkları en belirgin değişiklikler olarak konuklara sunulmalıdır. Gösterişli hazırlanmış bir yatak konuk memnuniyetini üst düzeye çıkaracaktır.



Resim 36: VİP konuk için düzenlenmiş oda

3.3.2. Çiçek

Konuğun özellik derecesine göre odaya çiçek göndermek hoş bir jesttir. Gönderilen çiçek genellikle check-in'den önce odaya yerleştirilir. İçerisine özel günlerini veya otelimizde bulunduğundan duyulan hoşnutluğu belirtecek bir kart ve çiçeği kimin gönderdiği ile ilgili bir kartvizit bırakılır. Burada dikkat edilecek nokta, çiçeğin kesinlikle canlı çiçeklerden seçilmiş olmasıdır.



Resim 37: Çiçek servisi

3.3.3. İçki Servisi

VIP, Repeat Guests ve benzeri konuklarımızın check-in işleminden önce işletmenin belirlediği prosedürler gereği konuk odalarına içecek ikramları yapılmaktadır. Genellikle standart düzeydeki vip odalarımızın mini barlarına hafif alkollü ve alkolsüz içeceklerin konulması şeklindedir. Ancak konunun önem derecesine göre şatafatlı şampanya v.b. lüks içecekler de ikram edilmektedir.



Resim 38: Şampanya Servisi

3.3.4. Meyve Servisi

VIP, Repeat Guests ve benzeri konuklarımızın check-in işleminden önce işletmenin belirlediği prosedürler gereği konuk odalarına meyve ikramları da yapılmaktadır. Otele gelen konuk odalarına ikram olarak meyve gönderilmek isteniyorsa kesinlikle dilimlenmiş veya soyulmuş şekilde gönderilmemelidir. Standart vip ve benzeri odalar için otellerin büyük çoğunluğunda özel meyve sepetleri kullanılmakta ve mevsim meyveleri tercih edilmektedir. Çok önemli konuklar için daha çok mevsimi olmayan, tropical ve ender bulunan meyveler tercih edilmelidir.



Resim 39: Meyve ikramı

3.3.5. Ekstra Oda Hizmetleri

Konuk, otel politikasına uygun olarak odasına ekstra hizmetler isteyebilir. Böylesi durumda genellikle konuğa yardımcı olunur. Örneğin çalışma yapacak bir işadami için gereken ofis malzemeleri ve gerekli çalışma ortamı konuğun rahat edebileceği şekilde tekrar hazırlanmalıdır.

3.3.6. Diğer Özel Durumlarda Konuk Odalarına Yapılan İşlemler

Zaman zaman işletmelerde konaklayan misafirlerimizde önceden planlanmayan problemler olabilmektedir. Örneğin bulaşıcı hastalık taşıyan konuklarımızın bulunması, konaklama esnasında buna benzer durumların meydana gelmesi (lejyoner hastalığı, Sarılık gibi).

Bulaşıcı hastalık ile ilgili yetkililere danışılmalı gerekirse karantina tedbirleri alınmalıdır. Odadaki konuğun yemeklerde kullandığı tabak, takım ve bardaklar vb. ayrılmalı, hastalığın diğer odalara ve konuklara bulaşması önlenmelidir. Konuk, odadan ayrıldıktan sonra ise kullandığı tüm malzemeler için gerekli önlemler alınmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Özel durumu olan konuk çeşitlerini belirleyiniz.➤ Özel durumu olan konuklara yapılan işlemleri belirleyiniz.➤ Belirlenen işlemleri uygulayınız.➤ Diğer birimlerle iletişim kurunuz.➤ Kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Sabırlı ve dikkatli olunuz.➤ İletişim tekniklerine uygun, doğru iletişim kurunuz.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ İş ahlakına sahip olunuz.➤ Planlı ve organize olunuz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Kontrol listesine göre kendi yaptığınız ya da arkadaşlarınızın yaptığı çalışmalarını değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre EVET, HAYIR seçeneklerinden uygun olan kutucuğu işaretleyiniz.

KONTROL LİSTESİ

İŞLEM BASAMAKLARI	EVET	HAYIR
Özel durumu olan konuk çeşitlerini kavrayabildiniz mi?		
Özel durumu olan konuklara yapılan işlemleri belirlediniz mi?		
Özel durumu olan konuklar için belirlenen işlemleri uyguladınız mı?		
Diğer birimlerle doğru iletişim kurdunuz mu?		
TOPLAM		

DEĞERLENDİRME

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

(Aşağıdaki ifadelerden doğru olana “D”, yanlış olana “Y” yazınız.)

- 1- () Özel durumu olan konuk deyince bedensel veya zihinsel engeli bulunan ya da yaşlı ve hasta konuklar anlaşılır.
- 2- () VIP’in İngilizce açılımı very important person anlamındadır.
- 3- () Bulaşıcı hastalık taşıyan konukların yemek takımları ve bardakları ayrılmaz.
- 4- () Bedensel engeli olan konukların odalarında eşik yok edilir, lavabo, tuvalet ve banyo özel olarak inşa edilir.
- 5- () Konuk otel politikasına uygun olarak odasına ekstra hizmetler isteyebilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığımız konularla ilgili öğrenme faaliyetini tekrarlayınız.

Öğrenme Faaliyeti Cevap Anahtarı

CEVAP ANAHTARI	
1	D
2	D
3	Y
4	D
5	D

MODÜL DEĞERLENDİRME

Konuk hizmetlerini yürütme işlemlerini planlayarak kontrol listesine göre değerlendiriniz.

KONTROL LİSTESİ

Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır
Konuk istek ve şikâyet çeşitlerini gruplandırdınız mı?		
Şikâyet ve isteklerle ilgili istatistiksel kayıtları tuttunuz mu?		
Problemleri ilgili birimlere ilettiniz mi?		
İlgili birimlerden sorunun giderilmesi ile ilgili ara raporu aldınız mı?		
İlgili birimlerden sorunun giderilmesi ile ilgili sonuç raporu aldınız mı?		
Doğru iletişim kurallarını kullanarak konuğa şikâyetinin çözümü ile ilgili bilgi verdiniz mi?		
Şikâyet konusunun sonucunu tekrar kontrol ettiniz mi?		
Eşyası kaybolan konuğu sakinleştirdiniz mi?		
Kaybedilen eşya ve benzerlerinin cinsi, özellikleri ve nerede kaybedilmiş olabileceği ile ilgili konuktan bilgi aldınız mı?		
Gerekirse konukla birlikte kaybedilen eşyanın kontrolü son kez yaptınız mı?		
Bulunmamışsa kayıp-bulunmuş eşya formunu doldurdunuz mu?		
Kayıp eşya ilgili olarak konuğa sürekli olarak bilgi akışı sağladınız mı?		
Zamanı iyi kullandınız mı?		
TOPLAM		

DEĞERLENDİRME

Öğrenme faaliyetleri ve modül değerlendirmeye istenen çalışmalarını başarı ile tamamladıysanız öğretmeninizle iletişim kurarak diğer modüle geçiniz.

KAYNAKÇA

-
- Gürel, Mehmet. **Lise 2 Kat Hizmetleri Ders Kitabı.**
 - Derli, Metin. **Konaklama işletmesi İşletmelerinde Önbüro,** Eğitim Bakanlığı, Ankara, 1989.