

KAT HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN YÖNETİCİ VE PERSONEL GÖRÜŞLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Fatma ARPACI*

Şadan TOKYÜREK*

Bülent ÇELİK**

ÖZET

Kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışlarına ilişkin yönetici ve personel görüşlerinin incelenmesi amacı ile planlanan bu araştırma, 37 yönetici ve 105 personel üzerinde yürütülmüştür. Konaklama tesislerinde kat hizmetlerinde daha çok kadınların çalıştıkları (% 62.7), yüksekokul mezunlarının az olduğu (%12.7) ve konaklama tesislerinin % 53.5'inin yatak+kahvaltı+öğle yemeği+akşam yemeği hizmeti verdiği tespit edilmiştir. Bireyin görevine göre kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışları konusundaki görüşlerden “araçları kullanmadan önce araç kullanımı ile ilgili bilgi edinme” ifadesinde yönetici ve çalışanlar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). “Araçları doğru kullanmaya özen gösterme” bireyin görevine göre anlamlı şekilde değişmektedir ($p<0.05$). “Müşterilere ve diğer çalışanlara ihtiyaç duydukları konularda yardımcı olma” ve “müşteri ve çalışanlarla dedikodu yapmama” ifadelerinde de yönetici ve personel arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Anahtar Kelimeler: Konaklama tesisi, kat hizmetleri, yönetici, personel.

* Gazi Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi, Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Bölümü (Öğr. Gör. Dr.).

* Gazi Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi, Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Bölümü (Yrd. Doç. Dr.).

** Gazi Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi, Temel Bilimler Bölümü (Yrd. Doç. Dr.).

THE COMPARISON OF MANAGER AND PERSONNEL OPINIONS ON BEHAVIORS OF HOUSEKEEPING SERVICES PERSONNEL IN THE ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS

ABSTRACT

This research had been planned and carried out to study opinions of managers and personnel about staff's behaviors in housekeeping services. 37 managers and 105 workers were included in this study. It was determined more women worked in housekeeping services (62.7 %), there was less staffs graduated from university (12.7 %). And 53.5 % of accommodation establishments gave bed+breakfast+lunch+diner to their guests. When the opinions of "before not using equipment obtaining knowledge of equipment use" and "taking care correct use of equipment" were analyzed according to worker's task, difference between managers and personnel was found meaningful ($p<0.05$). In the sentences "helping the guests and other workers about subjects that they need" and "not gossiping with guests and other workers" there was also meaningful difference between managers and personnel was found determined meaningful ($p<0.05$).

Key Words: Accommodation establishments, housekeeping services, manager, personnel

GİRİŞ

Kat hizmetleri otel, hastane, iş merkezi, okul, huzurevi vb. yerlerde temizlik, düzen ve güveni sağlayan hizmetlerdir. Kurumlarda yaşayanlara, çalışanlara temiz, sağlıklı, güzel ve güvenli bir ortam sağlama amacı olan kat hizmetlerinde çalışanların nitelikleri önemlidir (Sezgin, 1994: 18-19; Şafak, 1998: 11-12; OTED, 1999: 1-2; Kozak, 2001: 17-18). Otellerde kat hizmetleri, hem müşteri

memnuniyeti, hem de işletmenin devamı ve karlılığı açısından gerekli olan hizmetlerdir. Hangi kademedede olursa olsun kat hizmetlerinde çalışan personelin yeterli mesleki bilgi ve deneyiminin yanı sıra, başkaları ile iletişimi ve davranışları konusunda da olumlu özelliklere sahip olması, verilen hizmetin kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırmada önemli bir faktördür (Schneider et.al, 1999: 3-5; Kapa et.al, 1990: 21-23; Avcı ve Sayılır, 2006: 122).

Günümüzde konaklama tesislerinde hizmet kalitesi ile ilgili beklentiler giderek artmaktadır. Bu beklentilerden en önemlileri tesisteki fiziksel çevre ve görünüm, çalışanların dış görünüşü ve davranışları, teknik bilgi ve becerileri ile ilgili beklentilerdir. Çalışanlar öncelikle işletme ve sistem hakkında doğru bilgi almalı, deneyim kazanmalı ve bunu verimli çalışma için kullanabilmelidir (Tavmergen, 2002: 30-33; Avcı ve Sayılır, 2006:123-125). Başlangıçta oryantasyon ve eğitim programları, ilerleyen süreç içerisinde ise hizmet içi eğitim programları ile çalışanların mesleki bilgi, beceri ve davranışları konularındaki eksikliklerinin giderilmesi, işletmelerde insan kaynakları bölümlerinin en önemli görevleri arasındadır. Eğitim programlarının uygulanması hem yöneticilere, hem de çalışanlara büyük yarar sağlar ve böylece işletmenin verimliliği artar (Olalı ve Korzay, 1993: 205-206; Schneider et.al, 1999: 65-71; Kozak, 2001: 26-29; İbicioğlu vd., 2003).

Kat hizmetleri personeli genellikle kat yöneticisi, yardımcı kat yöneticisi, kat şefi ve çamaşırhane şefi gibi yönetici kadrosu ile oda görevlisi, genel alan görevlisi, taşıyıcı, yıkama ve kuru temizleme görevlisi, ütücü, terzi gibi çalışanlar kadrosundan oluşmaktadır. Yöneticilerin sorumlulukları genellikle personeli seçmek, görevlendirmek, gelişimini sağlamak, iş kontrolü yapmak, sorumlu olduğu alanlarda kullanılan araç, gereç ve eşyaların her zaman tam ve kullanıma hazır olmasını sağlamak, genel yönetim ile kat hizmetleri yönetimi

arasındaki iletişimi güçlendirmektir. Çalışanların sorumlulukları ise verilen görevleri en iyi şekilde yapmak, yöneticilerle, diğer çalışanlarla ve müşterilerle iyi ve doğru ilişkiler kurmak ve kurallara uymaktır (Sezgin, 1994: 18-19; Kappa et al., 1995: 7-8; OTED, 1999: 11-26; Tokyürek ve Küçükkömürler, 2002: 37-47).

Konaklama tesislerinde yürütölen kat hizmetlerinde, hizmet kalitesinin artırılabilmesi için personelin davranışları çok önemlidir. Bu nedenle, bu araştırma kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışlarına ilişkin yöneticilerin ve personelin görüşlerinin karşılaştırılması amacı ile planlanmış ve yürütölmüştür.

1. MATERYAL VE YÖNTEM

1.1. Araştırmanın Materyali

Bir alan araştırması olan bu çalışmanın evrenini, Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Faköltesi Aile Ekonomisi ve Beslenme Bölümü öğrencilerinin yaz stajı sırasında staj yaptıkları konaklama tesisleri/oteller, örneklemini ise bu otellerde görev yapan ve çalışmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 37 yönetici ve 105 çalışan oluşturmuştur.

1.2. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın verileri, 2004-2005 Eğitim-Öğretim yılı yaz stajı sırasında araştırmaya katılan yönetici ve çalışanlardan karşılıklı görüşme yöntemi ile elde edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 13.0 istatistik paket yazılımı kullanılmıştır. Araştırmaya katılan bireylere ilişkin görüşme formu değerlendirilmiş, sayı ve yüzdellik değerleri gösteren tablolar oluşturulmuştur. Bireyin yaşı, kat hizmetlerinde çalışma süresi, haftalık çalışma süresi, konaklama tesisinin büyüklüğü ve çalışan birey sayısına ilişkin olarak aritmetik

ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışları konusundaki görüşler her zaman (2), bazen (1) ve hiçbir zaman (0) olarak ele alınmıştır. Daha sonra yönetici ve personelin kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışları konusundaki görüşlerine ilişkin değerlendirmelerin istatistiksel açıdan farklı olup olmadığı Student t-testi ile araştırılmıştır. Gruplar arasındaki istatistiksel farklılık 0.05 düzeyinde incelenmiştir.

2. BULGULAR ve TARTIşMA

Araştırma bulguları, bireylere ilişkin bulgular, konaklama tesislerine (oteller) ilişkin bulgular ve kat hizmetlerinde çalışanların davranışlarına ilişkin personel ve yönetici görüşleri olmak üzere üç bölümde incelenmiştir.

2.1. Bireylere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamına alınan bireylere ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan konaklama tesislerinde (otel) alışan bireylerin % 62.7’si kadın, % 37.3’ü erkektir. Kat hizmetlerinin tarihçesi incelendiğinde, eski saray ve konaklarda kat hizmetleri kapsamındaki hizmetlerin kadın kâhyalar ve hizmetçiler tarafından yapıldığı ve günümüzde de bu geleneksel anlayışın izlerini taşıdığı görülmektedir (OTED, 1999). Bireylerin yaşları 21 ile 53 arasında değişmekte olup, ortalama yaş 30.96 ± 6.70 yıldır. Kat hizmetleri emek yoğun ve güç gerektiren işler olduğu için, bu iş kolunda çalışanların yaş ortalaması düşüktür. Tokyürek ve Küçükkömürler (2002) tarafından yapılan araştırmada da kat hizmetlerinde çalışanların yarıdan çoğunun (% 79.3) 20-39 yaşları arasında oldukları saptanmıştır.

Bireylerin % 25.4'ü ilkokul mezunu iken, % 23.2'si ortaokul, % 38.7'si lise ve dengi okul, % 12.7'si de yüksekokul mezunudur. Araştırmaya alınanların % 26.1'i yönetici olup, % 73.9'u personeldir. Tunç ve Sevin (2000)'de çalışandan sorumlu yöneticilerin mesleki konuda eğitim almalarının gerekli olduğunu vurgulamışlardır. Bireylerin kat hizmetlerinde çalışma süresi 1 ile 23 yıl arasında değişmektedir ve ortalama çalışma süresi 5.99 ± 4.70 yıldır. Bireylerin % 10.6'sı haftada 48 saatten az çalışmakta, % 51.3'ü haftada 48 saat ve % 38.1'i ise haftada 48 saatin üzerinde çalışmaktadır. Bireylerin haftalık çalışma süresi 38 ile 77 saat arasında değişme olup, ortalama haftalık çalışma süresi 51.42 ± 6.87 saattir.

Tablo 1. Bireylere ilişkin bulgular

Değişkenler		Sayı (%) n=142	Değişkenler		Sayı (%) n=142
Cinsiyet	Kadın	89 (62.7)	Görevi	Yönetici	37 (26.1)
	Erkek	53 (37.3)		Personel	105 (73.9)
Yaş	≤25	35 (34.6)	Kat Hizmetlerinde Çalışma Süresi (Yıl)	≤2	37 (26.1)
	26-30	45 (31.7)		3-6	57 (40.1)
	31-35	29 (20.5)		7-10	26 (18.3)
	>36	33 (23.2)		>11	22 (15.5)
Eğitim Durumu	İlkokul	36 (25.4)	Haftalık Çalışma Süresi (saat)	≤ 48	15 (10.6)
	Ortaokul	35 (23.2)		48	73 (51.3)
	Lise	55 (38.7)		48.1-56	17 (12.0)
	Yüksekokul	18 (12.7)		>56	37 (26.1)

2.2. Konaklama Tesisine (Otel) İlişkin Bulgular

Konaklama tesislerinin büyüklüğü incelendiğinde hizmet verdiği kişi sayısının 80 ile 1250 arasında değiştiği, ortalamasının 405.69 ± 341.82 kişi olduğu görülmektedir. Konaklama tesislerinin çoğunluğu 4 (% 48.6) ve 5 (% 33.1) yıldızlıdır. Konaklama tesislerinin % 21.1'inde 30 ve daha az sayıda birey çalışmakta olup, % 29.6'sında 31-60, % 19.0'unda 61-90 ve % 30.0'unda da 91 ve daha çok sayıda birey çalışmaktadır. Konaklama tesislerinde çalışan birey sayısı 17 ile 450 arasında değişmekte olup, ortalama birey sayısı 104.87 ± 106.58 'dir. Konaklama tesislerinin % 13.4'ü müşterilerine yatak+kahvaltı hizmeti vermekte iken, % 33.1'i yatak+kahvaltı+akşam yemeği ve % 53.5'i de yatak+kahvaltı+öğle yemeği+akşam yemeği hizmeti vermektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Konaklama tesislerine (otellere) ilişkin bulgular

Değişkenler		Sayı (%) n=142	Değişkenler		Sayı (%) n=142
Büyük­lük (Hizmet verilen kişi sayısı)	<=150	36 (25.4)	Çalışan Birey Sayısı	>=30	30 (21.1)
	151-300	47 (33.1)		31-60	42 (29.6)
	301-450	16 (11.3)		61-90	27 (19.0)
	>=451	43 (30.3)		>=91	43 (30.0)
Yıldız Sayısı	2 Yıldızlı	2 (1.4)	Verdiği Hizmetler	Y-K*	19 (13.4)
	3 Yıldızlı	24 (16.9)		Y-K-AY*	47 (33.1)
	4 Yıldızlı	69 (48.6)		Y-K-ÖY-AY*	76 (53.5)
	5 Yıldızlı	47 (33.1)			

* Y: Yatak, K:Kahvaltı, ÖY: Öğle Yemeği, AY: Akşam Yemeği

2.3. Kat Hizmetlerinde Çalışan Personelin Davranışlarına İlişkin Görüşler

Tablo 3’de kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışlarına ilişkin yönetici ve personelin görüşlerinin t testi sonuçları yer almaktadır.

“İşe zamanında gelme ve mesai süresi bitince bırakma” bireyin görevine göre anlamlı şekilde değişmektedir ($p<0.05$). Yöneticilerin (1.94), personele (1.83) göre işe daha çok zamanında geldikleri ve mesai süresi bitince işi bıraktıkları söylenebilir. “İşin eksiksiz ve düzenli olmasına özen gösterme” de istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0.05$). Yöneticilerin (2.00), personele (1.81) göre daha çok işin eksiksiz ve düzenli olmasına özen gösterdikleri anlaşılmaktadır. “Araçları kullanmadan önce araç kullanımı ile ilgili bilgi edinme” ifadesi de çalışanın görevine göre anlamlıdır ($p<0.05$). Yöneticilerin (1.83), personele (1.57) göre araçları kullanmadan önce araç kullanımı ile ilgili daha çok bilgi edindikleri görülmektedir. “Araçları doğru kullanmaya özen gösterme” bireyin görevine göre anlamlı şekilde değişmektedir ($p<0.05$). Yöneticilerin (1.97), personele (1.88) göre araçları doğru kullanmaya daha çok özen gösterdikleri söylenebilir. “İş ve araç gereç ile ilgili bilgi ve deneyimini artırmaya çalışma” bireyin görevine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0.05$). Yöneticilerin (1.86), personele (1.71) göre iş ve araç gereç ile ilgili bilgi ve deneyimini daha çok artırmaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. “Müşterilere ve diğer çalışanlara ihtiyaç duydukları konularda yardımcı olma” ($p<0.05$) ve “müşteri ve çalışanlarla dedikodu yapmama” ($p<0.05$) ifadelerinde de yönetici ve personel arasında anlamlı farklılık bulunmakta, diğer ifadelerde ise anlamlı farklılık gözlenmemektedir ($p>0.05$). Müşterilerin otel işletmesinden memnun ayrılmaları, işletmenin varlığını sürdürülebilirliği ve diğer işletmelerle rekabet edebilmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu da yönetici ve personelde görülen eksikliklere karşı yeterli derecede önlem alınması ile gerçekleştirilebilecektir (Öztürk ve Seyhan, 2005).

Tunç ve Sevin (2000) kat hizmetleri konusunda yaptıkları bir çalışmada hastanede sürdürülen temizlik ve bakım hizmetlerinde çalışan personelde aranan özelliklerin başında mesleki konuda eğitim almış olma, nezaket, yardımseverlik, dikkatli, işbirliğine hazır, saygılı ve güvenilir olma özelliklerini saptamışlardır.

Araştırma kapsamına alınan konaklama tesislerinde bireyin görevine göre kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışları konusundaki görüşlerin toplam puanlarının ortalamalarına bakıldığında, yöneticilerin puan ortalamasının (36.00) personelin ortalamasından (34.00) daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu farkın anlamlı olup olmadığını belirlemek amacı ile yapılan t testi sonucunda, kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışları ile bireyin görevi arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermiştir ($p>0.05$). Bu sonuç, kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışları konusunda yöneticilerin personelden daha dikkatli olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışlarına ilişkin yönetici ve personelin görüşlerinin t testi sonuçları

Kat hizmetlerinde yapılan işlere ilişkin görüşler	Görevi	\bar{X}	S	t	p
İşe zamanında gelme ve mesai süresi bitince bırakma	Yönetici	1.94	0.22	1.56	0.048*
	Personel	1.83	0.39		
İşin yapım süresini bilme ve işi süresinde bitirme	Yönetici	1.86	0.34	1.01	0.313
	Personel	1.78	0.45		
İşleri belirli bir sıraya göre yapma	Yönetici	1.81	0.39	0.44	0.658
	Personel	1.77	0.48		
İşin eksiksiz ve düzenli olmasına özen gösterme	Yönetici	2.00	0.00	2.53	0.000*
	Personel	1.81	0.43		
Araçları kullanmadan önce araç kullanımı ile ilgili bilgi edinme	Yönetici	1.83	0.37	2.58	0.002*
	Personel	1.57	0.58		
Araçları doğru kullanmaya özen	Yönetici	1.97	0.16	1.46	0.047*

gösterme	Personel	1.88	0.34		
İşin bitiminde araçları bakımını yaparak depolama	Yönetici	1.86	0.41	0.34	0.728
	Personel	1.83	0.39		

Tablo 3'ün devamı

Kat hizmetlerinde yapılan işlere ilişkin görüşler	Görevi	\bar{X}	S	t	p
Gereçleri israf etmeden (sabun vb.) kullanma	Yönetici	1.86	0.34	0.23	0.811
	Personel	1.84	0.38		
Gereçleri güvenli bir yerde depolama	Yönetici	1.83	0.37	-1.82	0.07
	Personel	1.94	0.27		
Tüm alanların temizlik ve düzenine özen gösterme	Yönetici	1.89	0.31	-1.16	0.246
	Personel	1.95	0.25		
Temiz ve ütülü iş üniforması kullanma	Yönetici	1.89	0.39	0.71	0.477
	Personel	1.83	0.39		
Kişisel bakımını düzenli olarak yapma	Yönetici	1.94	0.22	0.84	0.399
	Personel	1.89	0.33		
İş ve araç gereç ile ilgili bilgi ve deneyimini artırmaya çalışma	Yönetici	1.86	0.34	1.76	0.043*
	Personel	1.71	0.47		
Müşterilere saygılı ve güler yüzlü davranma	Yönetici	1.86	0.34	0.10	0.913
	Personel	1.85	0.37		
Müşterilere ve diğer çalışanlara ihtiyaç duydukları konularda yardımcı olma	Yönetici	1.91	0.27	1.61	0.046*
	Personel	1.79	0.45		
Müşterilere, işverene ve diğer çalışanlara dürüst davranma	Yönetici	1.94	0.22	0.40	0.684
	Personel	1.92	0.30		
Müşteri, işveren ve çalışanlarla alçak sesle, yumuşak ve nazik konuşma	Yönetici	1.91	0.27	1.30	0.193
	Personel	1.81	0.43		
Müşteri ve çalışanlarla dedikodu yapmama	Yönetici	1.81	0.46	1.78	0.030*
	Personel	1.58	0.73		

Müşteri ve çalışanların sırlarını saklama	Yönetici	1.94	0.22	0.56	0.57
	Personel	1.91	0.31		
TOPLAM PUAN	Yönetici	36.00	3.07	1.76	0.037*
	Personel	34.00	4.52		
*p < 0.05	Yönetici n=37	Personel n=105			

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışlarına ilişkin yöneticilerin ve personel görüşlerinin karşılaştırılması amacı ile yürütülen bu araştırmanın sonucunda; konaklama tesislerinde kat hizmetlerinde daha çok kadınların (% 62.7) çalıştıkları, çalışanlar arasında yüksekokul mezunlarının az olduğu ve yarıdan biraz fazlasının (%51.3) haftada 48 saat çalıştıkları; konaklama tesislerinin ise yarıdan çoğunun (% 53.5) yatak+kahvaltı+öğle yemeği+akşam yemeği hizmeti verdiği belirlenmiştir.

Bireyin görevine göre kat hizmetlerinde çalışan personelin davranışlarına ilişkin görüşler incelendiğinde ise; yöneticilerin personele göre daha çok işe zamanında geldikleri ve mesai süresi bitince işi bıraktıkları, işin eksiksiz ve düzenli olmasına özen gösterdikleri, araçları kullanmadan önce araç kullanımı ile ilgili daha çok bilgi edindikleri, müşterilere ve diğer çalışanlara ihtiyaç duydukları konularda daha çok yardımcı oldukları, müşteri ve çalışanlarla dedikodu yapmadıkları bulunmuştur. Diğer deyişle, kat hizmetlerinde yöneticilerin personelden daha dikkatli olduğu söylenebilir.

Elde edilen bu sonuçlara göre; kat hizmetlerinde yönetici ya da personel statüsündeki tüm bireylerin en az lise düzeyinde eğitim alması, yönetici statüsündeki bireylerin özellikle, yüksekokul eğitimi almış olmasına özen gösterilmesi önerilebilir. Alınan eğitimin mesleki alanla ilgili olması

gerekmektedir. Konaklama tesislerinde çalışan personelin davranışları konusunda hizmet içi eğitim programları düzenlenebilir ve bu eğitim personelin yanı sıra yöneticilere de verilebilir. Yöneticilerin personele göre daha olumlu davranışlarda bulunması, onların çalışanlara bu konuda örnek olmasını sağlayabilir. Ayrıca, görev sırasında ve görev dışında olumlu davranış gösteren personelin, kurumun imkânları dâhilinde, çeşitli şekillerde ödüllendirilmesi, onların motivasyonunu artırılabilir ve böylece verimliliğe de katkıda bulunulur.

KAYNAKÇA

- Avcı, U. ve Sayılır, A. (2006). Hizmet kalitesi çerçevesinde çalışanların rolü ve yeterliliklerine ilişkin karşılaştırmalı bir inceleme. **G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. 1:121-133.
- Kappa, M.M., Nitschke, A., and Schappart, P.B. (1990). **Managing Housekeeping Operations**. Educational Institute of American Hotel & Motel Association. Michigan.
- Kappa, M.M., Nitschke, A., and Schappart, P.B. (1995). **Housekeeping Management**. Educational Institute of American Hotel and Motel Association. Michigan.
- Kozak, M.A., (2001). **Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. Detay Yayıncılık. Ankara.
- İbicioğlu, H., Avcı, U. ve Boylu, Y. (2003). Turizm işletmelerinde insan kaynakları eğitiminde stratejik sektörel eğitim organizasyonlarının uygulanabilirliğine yönelik inceleme. **G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. 1:69-90.
- Olalı, H. Ve Korzay, M. (1993). **Otel İşletmeciliği**. Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- OTED, (1999). **Housekeeping Yönetimi**. Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği Yayını. İstanbul.
- Öztürk, Y ve Kadir, S. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmetin Kalitesinin Artırılmasında işgören eğitiminin yeri ve önemi, **G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, 1: 121-140.
- Rutherford, D.G. (2002). **Hotel Management and Operations**. 3th Ed. John Wiley and Sons, Inc. New York.
- Tavmergen, İ.P. (2002). **Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi**. Seçkin Yayıncılık. Ankara.

- Tokyürek, Ş. ve Küçükkömürler, S. (2002). Konaklama tesislerinin kat hizmetlerinde çalışan personelin özelliklerinin ve kat hizmetlerinin değerlendirilmesi. **G.Ü. Mesleki Eğitim Dergisi**, 4(8): 37-47.
- Tunç, A. ve Sevin, H.D. (2000). Hastane işletmelerinde kaliteli konaklama hizmetlerinin sürdürülmesinde kat hizmetleri. **H.Ü. Sağlık İdaresi Dergisi**, 5(2): 99-114.
- Sezgin. O.M. (1994). **Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. Ankara.
- Schneider, M., Tucker, G. and Scoviak, M. (1999). **The Professional Housekeeper**. Fourth Edition. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Şafak, Ş. (1998). Kurumlarda sağlıklı çevre ve ev idaresi. **I. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi**. Ankara.