

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	..iii
İÇİNDEKİLER .....	..v
GİRİŞ.....	..xv

## Birinci Bölüm

### TEMİZLİK VE TEMİZLİK İŞLETMECİLİĞİ KAVRAMI

1. KAVRAM.....	1
2. TEMİZLİK TÜRLERİ.....	2
Zamana Göre .....	3
Yüzeyle Göre .....	3
Kullanılan Malzemeye Göre .....	3
Çalışma Yöntemine Göre .....	4
3. TEMİZLİK PROGRAMI .....	4
4. DIŞ KAYNAKLARDAN YARARLANMA VE TEMİZLİK İŞLETMELERİ .....	5
5. TEMİZLİK İŞLETMECİLİĞİ KAVRAMI .....	7

## İkinci Bölüm

### TEMİZLİK HİZMETLERİ İŞLETMELERİNDE PLANLAMA

1. KAVRAM.....	13
2. PLANLAMA SÜRECİNİN AŞAMALARI .....	15
Miyon ve Vizyonun Belirlenmesi .....	15
Amaçların ve Hedeflerin Belirlenmesi .....	16
Amaçlara Ulaştıracak Alternatiflerin Belirlenmesi .....	16
Alternatifler Arasından En Uygun Olanının Seçimi .....	16
3. İŞGÜCÜ PLANLAMASI.....	16
4. İŞ PROGRAMLARI .....	18

Temizlik Kalite Standartlarının Oluşturulması .....	18
İşgücü Verimlilik Standartlarının Oluşturulması .....	18
Tesis Hizmet Kalite Standartlarına Göre Temizlik Programlarının Oluşturulması.....	19
Rutin ve Periyodik İşlerin Programlanması.....	20
5. ZAMAN PLANLAMASI.....	20
Zaman Planlamasını Etkileyen Faktörler .....	22
6. MALZEME PLANLAMASI .....	23
7. MALİ PLANLAMA.....	26
8. TEMİZLİK İŞLETMELERİNDE HİZMET PLANLAMA AŞAMALARI .....	28
Teklif.....	28
Sözleşme .....	28
İşe Başlama .....	29

### Üçüncü Bölüm

## TEMİZLİK HİZMETLERİ İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON

1. KAVRAM.....	31
2. ORGANİZASYON MODELLERİ.....	32
Fonksiyonlarına Göre .....	32
Müşteri ilişkilerine Göre .....	32
Sorumluluk Merkezlerine Göre .....	33
Gelir-Gider Merkezi Olmalarına Göre .....	33
3. TEMİZLİK İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYONU.....	33
4. TEMİZLİK HİZMETLERİ BÖLÜMÜNDE İŞ TANIMLARI.....	36
Temizlik Görevlisi .....	36
Temizlik Hizmetleri Şefi.....	40
Temizlik Hizmetleri Müdürü .....	42
Temizlik Elemanlarında Olması Gereken Davranışlar .....	44

## Dördüncü Bölüm

### TEMİZLİK HİZMETLERİ İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

1. KAVRAM.....	47
2. PERSONEL BULMA.....	48
3. PERSONEL SEÇME.....	50
İş Görüşmesi.....	50
4. İŞE BAŞLATMA VE ORYANTASYON.....	52
5. MOTİVASYON.....	53
Eğitim.....	54
Rotasyon.....	54
Övgü.....	54
İletişim.....	55
Ödüller.....	55
6. EĞİTİM.....	56
Eğitim Programı Hazırlama Aşamaları.....	56
Eğitim Yönteminin Belirlenmesi.....	58
Değerlendirme.....	60
Eğitim Programlarında Yapılan Hatalar.....	60
7. PERSONEL DEĞERLENDİRME.....	61

## Beşinci Bölüm

### TEMİZLİK HİZMETLERİ İŞLETMELERİNDE İLETİŞİM

1. KAVRAM.....	65
2. İLETİŞİM SÜRECİ.....	65
3. İLETİŞİM ENGELLERİ.....	67
4. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM SİSTEMİ.....	68
Biçimsel İletişim.....	68
Biçimsel Olmayan İletişim.....	69
Örgüt Dışı İletişim.....	69

5. İLETİŞİM ARAÇLARI .....	69
Sözlü İletişim Araçları .....	70
Yazılı İletişim Araçları .....	70
Görsel- İşitsel İletişim Araçları.....	71
6. ETKİLİ İLETİŞİM.....	71
7. MÜŞTERİLERLE İLETİŞİM.....	72
8. İLETİŞİMDE KULLANILAN FORM ÖRNEKLERİ.....	74
9. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM .....	81

### Altıncı Bölüm

## TEMİZLİK HİZMETLERİ İŞLETMELERİNDE PAZARLAMA

1. KAVRAM.....	83
2. PAZAR ANALİZİ .....	83
3. PAZAR BÖLÜMLENDİRME VE HEDEF PAZAR SEÇİMİ.....	84
4. TEMİZLİK ÜRÜNÜ .....	85
5. FİYATLAMA.....	87
6. DAĞITIM .....	89
7. TUTUNDURMA.....	89
Reklam.....	90
Kişisel Satış .....	91
Satış Geliştirme .....	93
Halkla İlişkiler .....	94
Doğrudan Pazarlama.....	95

### Yedinci Bölüm

## TEMİZLİK HİZMETLERİ İŞLETMELERİNDE MALİYET KONTROLÜ

1. KAVRAM.....	97
2. MALİYET VE GİDER KAVRAMLARI .....	97
3. TEMİZLİK MALZEMELERİNDE MALİYET KONTROLÜ .....	99
Satılma .....	100
Teslimalma.....	102
Depolama.....	103
Depodan Malzeme Çıkarma .....	104

Stok Kontrolü .....	106
Kullanım Kontrolü .....	107
4. PERSONEL MALİYET KONTROLÜ .....	108
5. BÜTÇELEME .....	110
Bütçelerin yararları .....	110
Bütçe Dönemi .....	111
Bütçe Çeşitleri .....	111
Bütçeleme Aşamaları .....	111

## Sekizinci Bölüm

### TEMİZLİK HİZMETLERİNDE KALİTE

1. KAVRAM .....	115
2. TOPLAM KALİTE .....	117
Kalite Çemberleri .....	119
Sürekli Gelişme (Kaizen) .....	119
Kalite Kültürü .....	119
ISO 9000 Standartları .....	120
3. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ .....	120
Kalite Güvence Sistemi Oluşturulması .....	120
Kalite Güvence Sisteminin Kazandırdıkları .....	121
Kalite Güvence Programı Aktiviteleri .....	122
Kalite Güvence Dokümanı .....	122
Kalite Sisteminin Denetlenmesi .....	124
Kalite Sisteminin Denetlenmesinin Prosedürü .....	125
4. TEMİZLİK HİZMETLERİNDE KALİTE .....	128

## Dokuzuncu Bölüm

### TEMİZLİK HİZMETLERİNDE KULLANILAN MALZEMELER

1. KAVRAM .....	131
2. MALZEME SEÇİMİNDE DİKKAT EDİLECEK FAKTÖRLER .....	131
Kullanma Kolaylığı .....	132
Temizleme ve Bakım Kolaylığı .....	132
Garanti .....	132
Yedek Parça .....	133

Emniyet.....	133
Fiyat.....	133
Bakım ve Onarım Servisi .....	133
Ambalaj.....	133
Kalite.....	134
İçerik.....	134
3. TEMİZLİK ARAÇLARI.....	134
Lastikli Yer Silme Aleti .....	136
Süpürgeler .....	137
Faraş.....	137
Temizlik Kovası .....	138
Fırçalar.....	138
Toz Bezleri .....	138
Süngerler ve Pedler .....	139
Cam Silme Aletleri.....	139
Koruma Araçları.....	139
Moplar.....	140
Merdiven ve Tabureler .....	140
Temizlik Kutusu .....	140
Yıkama Makineleri .....	140
Cila Makineleri.....	141
Temizlik Otomatları.....	141
Basıncılı Püskürtme Makineleri.....	141
Çift Kovalı Pres.....	142
Temizlik Araçlarının Kullanımında Dikkat Edilecek Konular .....	142
4. TEMİZLİK MADDELERİ .....	143
Su .....	143
Sabun .....	145
Sentetik Deterjanlar.....	146
Asitler.....	148
Alkaliler .....	148
Ağartıcılar.....	148
Dezenfektanlar .....	150
Mekanik Temizleme Tozu.....	151
Cila .....	151
Çamaşır Sodası .....	152

Kostik Temizleyici.....	152
Yumuşatıcılar .....	152
Terebentin.....	152
Amonyak.....	153
Mavi İspirto.....	153
Sirke.....	153
Diğer Maddeler.....	153

## Onuncu Bölüm

### ÇEŞİTLİ ALANLARIN TEMİZLİĞİ

1. KAVRAM.....	155
2. TEMİZLİK YÖNTEMLERİ .....	156
Süpürme .....	156
Toz alma .....	156
Vakumlama.....	157
Silme .....	157
Paspaslama.....	157
Ovma.....	157
Yıkama.....	157
Durulama.....	157
Kurulama .....	158
Şampuanlama.....	158
Kuru Temizleme.....	158
Cilalama.....	158
Parlatma .....	158
3. ÇEŞİTLİ YÜZEYLERİN TEMİZLİĞİ.....	159
Taş ve Beton Yüzeyler .....	159
Mermer Yüzeyler.....	159
Parke Yüzeyler .....	160
Halı Yüzeyler.....	160
Sentetik Yüzeyler .....	162
Seramik Yüzeyler.....	163
Cam Yüzeyler .....	163
Metal Yüzeyler .....	163
Duvar Temizliği .....	164

Mobilya Temizliği.....	164
Yüzeylerin Cilalanması .....	164
4. ÇEŞİTLİ ALANLARIN TEMİZLİĞİ .....	167
Yatak Yapımı .....	167
Tuvalet Temizliği .....	168
Banyo Temizliği.....	169
Ofis temizliği .....	169
Yüzme Havuzu Temizliği.....	170
Asansör Temizliği .....	170
Çamaşır Temizliği.....	171
Hastane Odası (infekte oda) Temizliği.....	172

### Onbirinci Bölüm

#### TEMİZLİK İŞLETMELERİNDE DESTEK HİZMETLER

1. KAVRAM.....	175
2. HAŞARATLARLA MÜCADELE (İLAÇLAMA) .....	176
3. GÜVENLİK.....	177
4. OTO YIKAMA .....	180
5. BAHÇE VE BİTKİ BAKIMI .....	182
6. ÇÖP TOPLAMA .....	183

#### EKLER

EK 1: Eğitim Programı Örneği .....	193
EK 2: Bakım ve Temizlik Yönetmeliği.....	204
EK 3: Kalite Güvence Müracaat Ve Belgelendirme Formları.....	207
EK 4: Sözleşme Örneği.....	210
EK 5: XX Merkez Müdürlük Binası ve Necatibey Caddesi Hizmet Binasının 2005 Yılı Genel Temizlik Hizmetine İlişkin Teknik Şartname.....	212

Kaynakça.....	185
---------------	-----