

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

GÜZELLİK ve SAÇ BAKIMI HİZMETLERİ

MAKYAJ KOZMETİKLERİ

ANKARA 2007

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ 1	3
1. KİŞİSEL TEMİZLİK	3
1.1. TEMİZLİK.....	3
1.1.1. KİŞİSEL TEMİZLİK.....	3
UYGULAMA FAALİYETİ	5
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	8
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	9
ÖĞRENME FAALİYETLERİ 2.....	10
2. İŞ YERİ ORTAMININ TEMİZLİĞİ VE HİJYENİ	10
2.1. TANIMI	10
2.2. TEMİZLİK VE HİJYEN KONUSUNDA BİLİNMESİ GEREKENLER	10
2.2. TEMİZLİK YÖNTEMLERİ.....	11
UYGULAMA FAALİYETİ	13
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	17
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	18
3.DEZENFEKSİYON VE STERİLİZASYON.....	18
3.1. DEZENFEKSİYON YÖNTEMLERİ.....	18
3.2. DEZENFEKTENLARDA ARANACAK ÖZELLİKLER.....	21
3.3 DEZENFEKSİYON SIRASINDA DİKKAT EDİLECEK.....	21
3.4 STERİLİZASYON YÖNTEMLERİ.....	22
3.5. STERİLİZASYONUN ETKİLİ OLMASI İÇİN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN NOKTALAR.....	22
3.6. ANTİSEPTİKLER	23
UYGULAMA FAALİYETİ	25
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	28
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	29
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	30
4. TEMİZLEYİCİLER	30
4.1. TEMİZLİK ÜRÜNLERİ VE DEZENFEKTANLAR	30
UYGULAMA FAALİYETİ	34
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	35
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	36
ÖĞRENME FAALİYETİ-5	37
5. ÇALIŞMA ORTAMININ FİZİKSEL KOŞULLARI	37
5.1. TANIMI	37
5.2 . AYDINLATMA	37
5.3.İSITMA.....	38
5.5. NEM.....	38
5.6. SES.....	38
UYGULAMA FAALİYETİ	39
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	41
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	42

ÖĞRENME FAALİYETİ 6	43
6. TOPLUMDA UYULMASI GEREKEN GÖRGÜ KURALLARI	43
6.1. MÜŞTERİLERİN KARŞILANMASI	44
6.2. MÜŞTERİYE İKRAMDA BULUNMAK.....	44
UYGULAMA FAALİYETİ	45
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	46
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	46
ÖĞRENME FAALİYETİ 7	48
7. MÜŞTERİYLE ÖN GÖRÜŞME	48
7.1. TELEFONLA GÖRÜŞME	48
7.2. ÖN GÖRÜŞME	49
7.3. MÜŞTERİ TAKİP KARTI DOLDURULMASI	49
UYGULAMA FAALİYETİ	50
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	55
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	57
ÖĞRENME FAALİYETİ 8	58
8. MÜŞTERİNİN UĞURLANMASI.....	58
UYGULAMA FAALİYETİ	59
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	60
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	61
MODÜL DEĞERLENDİRME	62
CEVAP ANAHTARLARI.....	64
KAYNAKÇA	67

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	815SBG004
ALAN	Güzellik ve Saç Bakım Hizmetleri
DAL/MESLEK	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Ön Hazırlık
MODÜLÜN TANIMI	Kişisel temizlik, iş yeri hijyeni, dezenfeksiyon ve sterilizasyon, temizleyiciler, işyerinin fiziki ortamı, görgü kuralları, müşteri kartlarının tanıtıldığı öğretim materyalidir.
SÜRE	40 / 16
ÖNKOŞUL	Ön koşulu yoktur.
YETERLİK	Ön hazırlık yapmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam ve araç-gereç sağlandığında bakım için eksiksiz ön hazırlık yapabileceksiniz. Amaç: <ol style="list-style-type: none">1. Kişisel temizliğinizi kurallara uygun yapabileceksiniz.2. İş yeri temizliğini kurallara uygun yapabileceksiniz.3. İş yeri dezenfeksiyonu ve sterilizasyonunu yapabileceksiniz.4. Temizlik ve hijyen ürünlerini kullanabileceksiniz.5. İş yerinin fiziki ortamını düzenleyebileceksiniz.6. Müşteriyi görgü kurallarına göre karşılayıp ikramda bulunabileceksiniz.7. Müşteri ile ön görüşme yapabileceksiniz.8. Müşteriyi görgü kurallarına göre uğurlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Temizlik araç-gereçleri, müşteri kartları
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<ul style="list-style-type: none">➤ Her öğrenme faaliyeti sonunda verilen çoktan seçmeli, boşluk doldurma soruları ve uygulama faaliyetleri ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.➤ Yaptığınız uygulamaların sonunda performans testi ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.➤ Modül sonunda ise kazandığınız bilgi ve becerileri ölçmek amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak ölçme araçları ile değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

İnsan, doğası gereği tek başına bir yaşam sürdüremez. Diğer insanlarla etkileşim içine girer. Etkileşim sonucu sosyal yaşamlar oluşur. Bu sayede bireyler arasında uygulanacak olan görgü kuralları belirlenir. Böylece yaşam içinde edinilen bilgiler, alışkanlıklar kuşaktan kuşağa aktarılır. Bu kuralların temelinde saygı, sevgi, anlayış, bencil olmama gibi özellikler yatar. Kurallar toplumun oluşumunda, gelişiminde önemli bir yer alır.

Görgü kuralları kültürden kültüre, toplumdan topluma farklılık gösterir. Kurallar, duruma, zamana ve yere göre bireye özgü bir esneklik gösterse de bir toplum içinde yaşayan bireylerin olaylar karşısında aynı davranışları sergilemesine ve bu davranışların çoğunluk tarafından benimsenip uygulanmasına neden olur.

Görgü kurallarına uymanın yanı sıra, çalıştığınız salonlarda temizlik ve hijyen kurallarına da uymanız gerekir. Kişisel temizlik kurallarını bilmeniz ve bunları uygulamayı alışkanlık hâline getirmeniz, sağlık açısından olduğu kadar müşterinizin rahatı ve çalışmalarınızın etkili olabilmesi için gereklidir.

Müşterilerinize kişisel temizlik ve hijyen kurallarına uyarak sağlıklı, temiz bir ortam hazırlamanız ve görgü kurallarına uyan davranışlar sergileyerek en iyi hizmeti verebilmeniz amacıyla bu öğrenim materyalini hazırlamış bulunuyoruz.

Öğrenme faaliyetlerimizin birinci kısmında kişisel temizlik; ikinci kısımda iş yeri hijyeni; üçüncü kısımda dezenfeksiyon ve sterilizasyon; dördüncü kısımda temizleyiciler; beşinci kısımda iş yerinin fiziki ortamını; altıncı kısımda görgü kuralları; yedinci kısımda ise müşteri kartlarını ele aldık.

Hazırlanan öğrenim faaliyetleri sonunda görgü kuralları ve hijyen kurallarını öğrenecek, müşteri kartlarını doğru doldurabileceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam ve araç- gereç sağlandığında kişisel temizliğinizi eksiksiz yapabileceksiniz

ARAŞTIRMA

- Sektörde çalışan elamanlar kişisel temizlik kurallarını uyguluyor mu? Gözlemleyiniz ve gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. KİŞİSEL TEMİZLİK

1.1. TEMİZLİK

İnsanların hastalıklardan korunması amacı ile alınacak tedbirlerden ilki temizliktir. Temiz bir mekânda insan kendisini rahat ve huzurlu hisseder. Toplu yaşanılan yerlerde insan sağlığı çeşitli faktörlerin (mikroorganizma vb.) etkisi altındadır. Bu durumda temizlik tek başına sağlığın korunması, devam ettirilmesi için yeterli değildir ve hijyen kuralları uygulanmalıdır.



Şekil 1.1: Temizlik

Unutmamalıdır ki temizlik, kişisel ve sosyal yaşantımızda uymamız gereken bir kuraldır. Çünkü kendi kendimize ve başkalarının bize saygı duymasını bu şekilde sağlayabiliriz.

1.1.1. KİŞİSEL TEMİZLİK

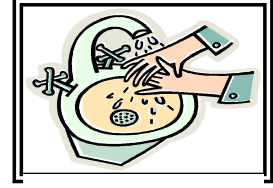
El, yüz, vücut, saç ve kıyafetlerimizin temiz olmasına özen göstermek kişisel temizliğin başladığı noktadır. Ellerin sık sık yıkanmasından sokağa çöp atan birinin uyarılmasına kadar her davranış temizliğe verdiğimiz önemi gösterir. Kişisel temizlik, kendimize ve karşımızdakine verdiğimiz önemin göstergesidir. Ayrıca yaşadığımız ve çalıştığımız ortamların temizliği de kişisel temizliğin devamıdır.



Şekil 1. 2: Temizlik

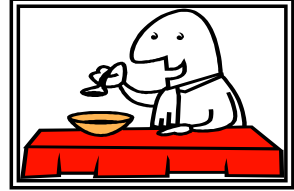
Sağlığınıza korumak için her gün yapmanız gereken kişisel temizlik kuralları

El, yüz, boyun ve kol altını sabunlu su ile yıkayınız.



Şekil 1. 3: Ellerin yıkanması

Yemekten önce ve sonra ellerinizi yıkayınız.



Şekil 1. 4: Yemek ve temizlik

KİŞİSEL TEMİZLİK ÜRÜNLERİ DIŞINDAKİ ÜRÜNLERİN HİÇBİRİNİ CİLDİNİZE SÜRMEYİNİZ.

Tuvaletten önce ve sonra ellerinizi yıkayınız.

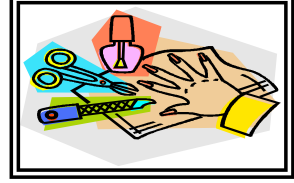


Şekil 1. 5: Tuvalet temizlik

KİŞİSEL TEMİZLİK KURALLARINA UYUNUZ.

UYGULAMA FAALİYETİ

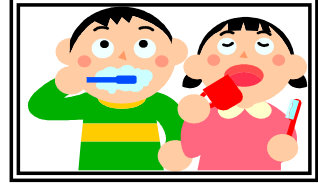
Tırnaklarınızı keserek tırnaklarınızı fırçalayınız.



Şekil 1. 6: Tırnak ve temizlik

TIRNAKLARINIZI TÖRPÜLEMeye ÖZEN GÖSTERİNİZ.

Dişlerinizi en az günde iki kez fırçalayınız.



Şekil 1.7: Diş ve temizlik

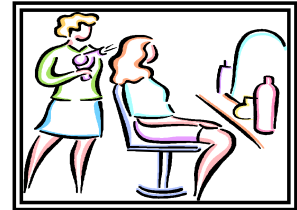
EN AZ 3 dk. FIRÇALAMAYA ÖZEN GÖSTERİNİZ.

Kulaklarınızı ve burnunuzu temizleyiniz.



Şekil 1. 8: Kulak ve temizlik

Saç temizliği ve bakımınızı yapınız.



Şekil 1. 9: Saç ve temizlik



PAMUKLU ÇORAP TERCİH EDİNİZ.

Her akşam ayaklarınızı yıkayarak kurulayınız.

Şekil 1.10: Ayak ve temizlik

PARMAK ARALARINI KURUTMAYA ÖZEN GÖSTERİNİZ.

Her çalışma sonrası mümkünse duş alınız.

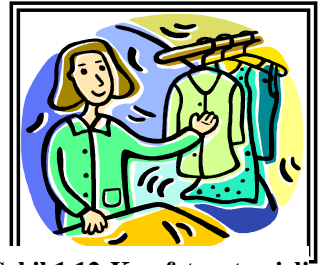


Şekil 1.11: Duş

İÇ ÇAMAŞIRLARINIZI HER GÜN DEĞİŞTİRMEYE ÖZEN GÖSTERİNİZ.

PAMUKLU ÇAMAŞIRLAR TERCİH EDİNİZ.

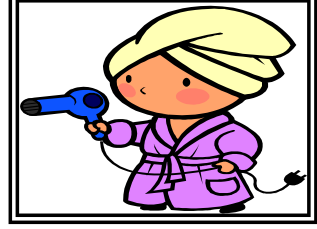
Kıyafetlerinizi temizleyip ütüleyiniz



Şekil 1.12: Kıyafet ve temizli

KIYAFETLERİNİZİ HAVALANDIRMAYA ÖZEN GÖSTERİNİZ

Haftada en az bir kez banyo yapınız.



Şekil 1.13: Banyo ve temizlik

İSTENMEYEN TÜYLERİNİZİ TEMİZLEMeye ÖZEN GÖSTERİNİZ.

HİJYEN KURALLARINI UNUTMAYINIZ.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Yaptığımız çalışmaları kriterlere göre değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz davranışlarınızı tamamlama yoluna gidiniz.

Değerlendirme Ölçütleri	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Ellerinizi sabunlu su ile yıkadınız mı?		
Yüzünüzü yıkadınız mı?		
Boynunuzu sabunlu su ile yıkadınız mı?		
Kol altlarınızı sabunlu su ile yıkadınız mı?		
Kulaklarınızı ve burnunuzu temizlediniz mi?		
Tırnaklarınızı kestiniz mi?		
Tırnaklarınızı fırçaladınız mı?		
Dişlerinizi en az günde iki kez fırçaladınız mı?		
Saç temizliği ve bakımı yaptınız mı?		
Her akşam ayaklarınızı yıkayarak kuruladınız mı?		
Her çalışma sonrası duş aldınız mı?		
Kıyafetlerin temiz ve ütülü olmasına özen gösterdiniz mi?		
Yemekten önce ve sonra ellerinizi yıkadınız mı?		
Tuvaletten önce ve sonra ellerinizi yıkadınız mı?		
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA		
Kişisel temizlik ürünleri kullandınız mı?		
Kişisel temizlik kurallarına uydunuz mu?		
Tırnaklarınızı törpülemeye özen gösterdiniz mi?		
Detaylara özen gösterdiniz mi?		
Dişlerinizi 3 dk. fırçaladınız mı?		
Ayak parmak aralarını kuruttunuz mu?		
Pamuklu çamaşır ve çorap tercih ettiniz mi?		
İç çamaşırınızı her gün değiştirdiniz mi?		
İstenmeyen tüylerinizi temizlediniz mi?		
Hijyen kurallarına uydunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığımız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

AÇIKLAMA: Aşağıda bir grup çoktan seçmeli soru verilmiştir. Çoktan seçmeli sorularda doğru cevabın önündeki harfi yuvarlak içine alınız.

- 1) Aşağıdakilerden hangisi kişisel temizlik kuralı değildir?
 - A) Her gün en az iki kez dişleri fırçalamak.
 - B) Her gün duş almak.
 - C) Kıyafetleri ütölemek.
 - D) Düzenli yemek yemek.
- 2) Aşağıdakilerden hangisi kişisel temizliğin amaçlarından değildir?
 - A) Kendi sağlığını korumak.
 - B) Müşterinizin sağlığını korumak.
 - C) Gösteriş yapmak.
 - D) Çalışmanın etkili olmasını sağlamak.
- 3) Aşağıdakilerden hangisi çalışma sonrası yapmamanız gereken davranıştır ?
 - A) Duş almak.
 - B) Hemen yeni müşteri almak.
 - C) Kıyafetlerinizi değiştirmek.
 - D) Ortamı temizlemek ve düzenlemek.
- 4) Aşağıdakilerden hangisi insan sağlığını tehdit eden faktörlerden biridir?
 - A) Mikroorganizmalar
 - B) Lekeler
 - C) Havasızlık
 - D) Döküntüler

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam ve araç - gereç sağlandığında iş yeri ortamının temizliğini ve hijyenini standartlara uygun şekilde sağlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sektördeki salonlar hijyen kurallarını uyguluyor mu? Gözlemleyiniz ve gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Sektördeki salonlar ekipmanları dezenfekte etmek için hangi ürünleri kullanıyor araştırınız ve elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.

2. İŞ YERİ ORTAMININ TEMİZLİĞİ VE HİJYENİ

2.1. TANIMI

Salonlarda temizlik ve hijyen kurallarına uyulmadığı takdirde birçok hastalığın bulaşma riski ortaya çıkar. Bunlardan en önemlileri mantar enfeksiyonları ve hepatit virüsüdür. Çalışanların temizlik ve hijyen konusunda bilinçli olması hastalıkların önlenmesi açısından çok önemlidir.



Şekil 2.1: Ortamın temizliği

2.2. TEMİZLİK VE HİJYEN KONUSUNDA BİLİNMESİ GEREKENLER

- Müşterilere kullanılan tüm aletler her kullanımdan sonra steril edilmelidir. Bu işlem sonunda aletler steril kağıt ya da UV sterilizer içerisinde tekrar kirlenmeyecek şekilde saklanmalıdır. Sterilizasyon için uygun olmayan aletler 10 – 12 saat süre ile dezenfektan solüsyonlar içinde bekletilmelidir.

➤ Çalışma ortamındaki dolaplar, çekmeceler, lamba düğmeleri, sıklıkla kullanılan aletler ve dokunulan yüzeyler sterilizasyon yöntemleri kullanılarak steril edilemez. Ancak uygun bir dezenfeksiyon işleminin uygulanması gerekir.

➤ Temizlenmesi zor olan eşya ve ekipmanın alüminyum veya plastik folyo ile kaplanması ve her müşteriden sonra değiştirilmesi sağlıklı ve kolay bir yöntemdir. Piyasada bu amaçla hazırlanmış tek kullanımlık malzemeler de bulunmaktadır.



Şekil2. Dezenfektan

➤ Yüzeysel dezenfeksiyonda, özellikle yerlerin dezenfeksiyonunda su bazlı dezenfektanların kullanılması gerekir. Bu amaçla klor, alkol, fenol bileşimleri kullanılabilir. Dezenfeksiyon işleminden önce sabunlu ya da deterjanlı su ile ortam temizlenmeli ve dezenfektan solüsyon daha sonra yüzeye püskürtülmeli ya da paspasla sürülmelidir. Yerlerin dezenfeksiyonunda çamaşır suyu kullanılabilir. Dolap gibi diğer yüzeylerin dezenfeksiyonunda ise hem temizlik hem de dezenfeksiyon özelliği olan seyreltilmiş



Şekil 2.3 : Temizlik

iyodofor, klorlu bileşikler ve fenoller kullanılabilir.

2.2. TEMİZLİK YÖNTEMLERİ

➤ ZAMANA GÖRE TEMİZLİK

- **Günlük Koruyucu Temizlik: Kirlilik** yaratan etkenleri ortadan kaldırmak amacıyla her gün yapılan temizliktir. Günlük temizlik, çöp ve ortamın toplanması, tozların alınması, zemin temizliği, tuvalet ve lavaboların temizliğidir.
- **Haftalık Temizlik: Günlük** temizliğin detaylı şeklidir. Büro mefruşatının temizliği, cam, kapı doğramalarının temizlenmesi, açık ve halı kaplı zeminlerin ıslak ve kuru temizliği, tuvalet ve lavaboların dezenfekte edilmesidir.
- **Aylık Temizlik:** Perdelerin temizliği, zeminlerin temizliği ve cilalanması, madeni eşyaların temizliği ve parlatılması, duvar temizliği, banyo duş perdelerinin temizliği, halıların temizliğini içerir.
- **Mevsimlik Temizlik: Kalın** perde temizliği, badana boya vb. işlerin yapılması, tüm işletmenin ilaçlanması, mobilyaların bakımı ve onarımı, tüm işletmenin

ilaçlanması, halıların yıkanması, yatak müflonlarının (koruyucu kılıf) yıkanmasıdır.

➤ **YAPILIŞ ŞEKLİ VE ÇALIŞMA ORTAMINA GÖRE YAPILAN TEMİZLİK**

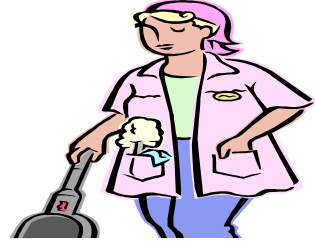
- **Kuru Temizlik:** Çeşitli leke çıkartıcıları ile yıkanmadan yapılan temizliktir. Temizliğin her safhasında kullanılır.
- **Nemli Temizlik:** Çeşitli araçlarla nemli olarak yüzeylerin (mermer, taş, parke) silinmesi işlemidir.
- **Islak Temizlik:** Yıkayarak yapılan temizlik türüdür. Banyo, tuvalet ve çamaşırların yıkanmasını içerir.
- **Hijyenik Temizlik:** İnsan sağlığını bozan etmenleri (mikroorganizmaları) ortadan kaldırmaya yönelik temizliktir.
- **Dezenfekte Temizlik:** Yüzeydeki mikroorganizmaların öldürülmesi veya çoğalmaların engellenmesi işlemidir.
- **Sprey ile Yapılan Temizlik:** Genellikle lekelerin çıkarılmasında kullanılır. Su ve sabun kullanmadan bu amaç için hazırlanan sprej şeklindeki ilaçlarla yapılan temizliktir.

DEZENFEKSİYON VE STERİLİZASYONDAN ÖNCE KURALLARINA UYGUN TEMİZLİK YAPMALISINIZ.

UYGULAMA FAALİYETİ

ÖNLÜK VE ELDİVEN GİYİNİZ.

Müşteri sonrası, ortamı toplayınız.



Şekil 2.4: Temizlik

Tüm çalışma alanlarını süpürünüz.

TOZ KALDIRMADAN SÜPÜRÜNÜZ.

Tüm çalışma alanlarınızı sıcak su ve deterjanla siliniz.

TEMİZLİK ÜRÜNÜNÜ SOLUMAYINIZ.

Temizlediğiniz yüzeyi çamaşır suyu ile dezenfekte ediniz.

Kullandığınız araçlarınızı yıkayınız.

SICAK VE SABUNLU SU İLE YIKAYINIZ.

10-12 SAAT BEKLETİNİZ.

Kullandığımız araçlarınızı dezenfektan sıvı içerisinde bekletiniz.

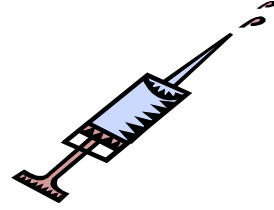
Steril edilmiş yüzeye dokunmayınız.

ELLE DOKUNMAYINIZ.

Dezenfekte ettiğiniz araçlarınızı saklayınız.

**STERİL KÂĞITLARDA YA DA STERİLİZATÖR
İÇİNDE SAKLAYINIZ.**

Kesici ya da delici olan aletleri tek kullanımlık alınız



Şekil 2.5 Enjektör

DETAYLARA ÖZEN GÖSTERİNİZ.

Her müşteri için temiz havlular ve örtüler kullanınız.



Şekil 2.6: Örtülerin değişimi

Havlu ve örtüleri yıkayınız.

95 °C de YIKAMAYI TERCİH EDİNİZ.

Elektrikli aletlerin bakımını yapınız.

GÜVENLİK KURALLARINA UYUNUZ.

Kimyasalları depolayınız.



Şekil 2.7: Kimyasal ürünler

ŞİŞELERİ AĞZI KAPALI OLARAK, KİLİTLİ DOLAPLARDA VE SERİN YERDE SAKLAMAYA ÖZEN GÖSTERİNİZ.

Çöpleri atınız.

ÇÖPLERİ POŞET İÇİNDE AĞZI KAPALI OLARAK ATINIZ.

ÇIPLAK ELLE ÇÖPLERE DOKUNMAYINIZ.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Yaptığımız çalışmaları kriterlere göre değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz davranışlarınızı tamamlama yoluna gidiniz.

KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Müşteri sonrası ortamı topladınız mı?		
Tüm çalışma alanlarınızı süpürdünüz mü?		
Tüm çalışma alanlarınızı sildiniz mi?		
Temizlediğiniz yüzeyi çamaşır suyu ile dezenfekte ettiniz mi?		
Kullandığınız araçlarınızı sabunlu su ile yıkadınız mı?		
Dezenfektan sıvı içerisinde araçlarınızı beklettiniz mi?		
Dezenfekte ettiğiniz araçlarınızı sakladınız mı?		
Kesici ya da delici olan aletleri tek kullanımlık aldınız mı?		
Her müşteride örtüleri değiştirdiniz mi?		
Örtüleri yıkadınız mı?		
Elektrikli aletlerin bakımını yaptınız mı?		
Salonda kullanılan kimyasal maddeler hakkında bilgi edindiniz mi?		
Çöplerinizi attınız mı?		
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA		
Önlük ve eldiven giydiniz mi?		
Detaylara özen gösterdiniz mi?		
Toz kaldırmadan süpürdünüz mü?		
Temizlik ürününü solumamaya dikkat ettiniz mi?		
Kullandığınız araçları 10-12 saat dezenfektan solüsyonda beklettiniz mi?		
Steril edilmiş araçlara dokunmamaya özen gösterdiniz mi?		
Steril edilmiş araçları saklamaya özen gösterdiniz mi?		
Örtüleri 95 ⁰ C de yıkadınız mı?		
Güvenlik kurallarına uydunuz mu?		
Çöpleri poşette ve ağzı kapalı attınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığımız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

AÇIKLAMA: Aşağıda bir grup çoktan seçmeli soru verilmiştir. Çoktan seçmeli sorularda doğru cevabın önündeki harfi yuvarlak içine alınız.

- 1) Aşağıdakilerden hangisi her gün iş yerinde yapılması gereken temizlik işlemidir?
A) Tuvalet ve lavaboların yıkanması B) Duvarların silinmesi
C) Perdelerin yıkanması D) Kapıların silinmesi
- 2) Aşağıdakilerden hangisi insanların sağlığını bozan etmenleri ortadan kaldırmak için yapılan temizliktir?
A) Islak temizlik B) Hijyenik temizlik
C) Kuru temizlik D) Sprey ile yapılan temizlik
- 3) İş yeri temizliğinin amaçları arasında en önemli olanı aşağıdakilerden hangisidir?
A) Güven B) Saygınlık
C) Sağlık D) Para
- 4) Çöplerin atılması esnasında aşağıdakilerden hangisine dikkat edilmelidir?
A) Poşet içinde atılmasına B) Ağzının kapalı olmasına
C) Bekletilmemesine D) Hepsine
- 5) Sterilizasyon yöntemi kullanılmayan araçlar nasıl steril edilebilir?
A) Su ve sabunla yıkayarak B) Su ve deterjanla yıkayarak
C) Dezenfektan solüsyonlarla D) Su ile yıkamak

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam ve araç - gereç sağlandığında iş yeri ortamının dezenfeksiyonunu ve sterilizasyonunu doğru olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sektördeki salonlar, dezenfeksiyon kurallarını uyguluyor mu? Araştırınız ve araştırmanızı sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

3.DEZENFEKSİYON VE STERİLİZASYON

Dezenfektan ya da antiseptikler, mikroorganizmaların çoğalarak hastalık etkeni oluşturmasını önleyen maddelerdir.

Antiseptikler **yaşayan dokulara** uygulanırken, dezenfektanlar **nesnelere** uygulanmaktadır. Antiseptik ve dezenfektanlar mikroorganizmaları tamamen öldüren ya da çoğalmasını durduran özellikte olabilir.



Şekil3.1: Mikroorganizma

Steril olma durumu ise yaşayan bakteri, virüs ve sporlar dahil mikroorganizmaların ortadan kaldırılmasıdır. Bu durumun gerçekleştirilmesine **sterilizasyon** denir.

3.1. DEZENFEKSİYON YÖNTEMLERİ

➤ FİZİKSEL YÖNTEMLER

- **Isı İle Dezenfeksiyon: Kaynatma** esasına dayanır.
- **Ultraviyole Işınları ile Dezenfeksiyon: Ultraviyole** lamba kullanılarak yapılır.

➤ KİMYASAL YÖNTEMLER

- **Deterjanlar**

Deterjanlar, mikroorganizmaları buldukları yağlı ortamdan çözerek uzaklaştırırlar ve diğer dezenfektanların etkisine açık hale getirirler. Deterjanlar diğer dezenfektanlarla birlikte kullanılabilir. Deterjanlar; anyonik, kantyonik olmak üzere ikiye ayrılır.

Anyonikler: Deterjan ve sabun

Kantyonikler: Dezenfektan ve antiseptik olarak kullanılırlar. Zayıf antiseptikler seyrelti solüsyonlar hâlinde kullanılırlar. Bu durumda tahriş yapmazlar % 1 olanları çok ucuzdur. Örn. Zefiran

- **Klor Nekzidin (Salvon)**

Bazı bakterileri, mantarları etkileyen bir antiseptiktir. Cilt üzerinde tahrişe yol açmadığı için yaygın olarak kullanılır. Ellerin temizliğinde kullanılan sıvı sabunlarda salvon sıklıkla kullanılır.

- **Fenol Bileşikleri**

İlk kullanılan antiseptiklerdir. Fenoltoksit, tahriş yaptığı için pek kullanılmamaktadır. Bir fenol bileşiği olan **iresol** antibakteriyel sabunlara katılarak kullanılmaktadır. Bakteri sporlarını öldürmezler, fakat **hıv** virüsüne etkilidirler. Fenol bileşikleri daha çok **cihaz ve aletlerin** dezenfeksiyonunda kullanılır.

- **Klor Bileşikleri**

Çamaşır suyunda kullanılan klor bileşikleri hipokloritlere dönüşerek etki ederler. Hepatit B ve HIV virüsüne karşı etkilidirler. Deriye uygulandığında tahrişe neden olurlar. Kan bulaşmış cihazlar %10'luk çamaşır suyunda 30 dak. bekletilerek dezenfekte edilebilir. Ayrıca yüzey dezenfeksiyonunda da kullanılır.

- **Alkoller**

En ucuz antiseptik maddedir. Etkisi kısa sürdüğü için uzun süreli dezenfeksiyonda kullanılamaz. HIV virüsünü etkiler, Hepatit B' yi etkilemez. Etil alkolün %70'lik solüsyonu; izopropi alkolün de %70'ten yüksek konsantrasyonları, antiseptik olarak kullanılır. Bütünlüğü bozulmuş deride tahrişe yol açar. Alkol, genel olarak lipit çözücü olduğu için ciltteki yağ içerisine gömülü bakterileri çözerek uzaklaştırır.

- **İyot Bileşikleri**

İyodun su ve alkoldeki çözeltileri eskiden beri antiseptik olarak kullanılmaktadır. İyodun alkoldeki eriğine tentiriyot adı verilir. Tentiriyot yaralara antiseptik amaçlı kullanılır. İyot taşıyıcı maddelere **iyodofor** adı verilir. İyodoforlar çok daha az tahriş yaparlar. Ancak iyodoforların jermisidal (mikrop öldürme gücüne sahip kimyasal madde) etkinliği tentiriyota göre daha azdır. İyodoforlar cilt antisetisinde yaygın olarak kullanılır. Ancak cildi sarıya boyarlar. En çok kullanılan antiseptikler. Betadin; Baltırone, isosoldur.

Orta düzeyde mikrop öldürme gücüne sahip kimyasal madde olanlar fenol bileşikleri, klor bileşikleri, iyot bileşikleri ve alkoldür. Düşük düzeyde mikrop öldürme gücüne sahip kimyasal madde olanlara örnek ise deterjanlar, klorheksidinlerdir.

Antiseptikler genel olarak düşük düzeyde öldürücü etki gösterir. Yüksek düzeyde etkili olan bir kimyasal kısa süreli uygulanırsa, etkinliğini kaybederek orta ya da düşük oranda mikrop öldürme gücüne sahip kimyasal madde hâline gelir.

3.2. DEZENFEKTENLARDA ARANACAK ÖZELLİKLER

- Tüm mikroorganizmalar üzerinde etkili olmalıdır.
- Hızlı etki etmelidir.
- Kullanıcılar üzerinde zehirleyici etkisi olmamalıdır.
- Dezenfekte edilecek araca zarar vermemelidir.
- Kolay erimelidir.
- Ekonomik olmalıdır.

3.3 DEZENFEKSİYON SIRASINDA DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR

- Dezenfekte edilecek araç ya da yüzey önce temizlenmelidir.
- Farklı dezenfektan solüsyonlar ve deterjanlar asla birbirine karıştırılmamalıdır.
- Gereğinden az ya da fazla kullanılan dezenfektanın etkisi azalır. Gerektiği kadar kullanılmalıdır.
- Birbirine geçmeli araçlar dezenfekte edilecekse birbirinden ayrılmalıdır.
-
- Dezenfektan kullanıldıktan sonra dezenfekte edilen materyal iyice yıkayıp durulanmalıdır.

DEZENFEKTE ETTİĞİNİZ MATERYALLERİ İYİCE YIKAYIP DURULAYINIZ.

3.4 STERİLİZASYON YÖNTEMLERİ

- **KURU HAVA İLE STERİLİZASYON**

Metal aletlerin 160°C’de 2 saat, 180°C’de 35 dk. süreyle aleve ya da buhara tutulması ile uygulanır. Bu şekilde mikroorganizmaların çoğunu yok edebilirsiniz.

- **BASINÇLI BUHAR İLE STERİLİZASYON**

Metal aletlerin, tarakların ve plastik gereçlerin sterilizasyonu için en etkin yöntem aracı olmaları bakımından otoklavlar öncelikle tavsiye edilir. Otoklavlar 121°C buhar ısı ve basınç yaratarak sterilizasyon yaparlar. İşlem, yaklaşık olarak 20 dk sürer.

- **KAYNATMA**

Havlular ve örtüler yıkama suyu sıcaklığının 95 ° C’ye erişmesi koşulu ile yıkanabilir. Ancak çok güvenilir bir yöntem değildir. Isıya dayanıklı mikroorganizmalar yok edilemeyebilir.

- **ULTRAVİYOLE RADYASYON KABİNİ**

Tüm aletler bu dolaba konulmadan önce çamaşır suyu ile temizlenmiş olmalıdır. İşlem sırasında dolabın üst kısmındaki cıva buharı lambasından yayılan ultraviyole ışınlarının tüm yüzeylere erişebilmesi için aletler sık sık çevrilmelidir. Aletlerin her yüzeyine 20–30 dk süreyle ışınlar düşmelidir. Kullanılan UV kabinindeki ampullerin etkili olabilmesi için altı ayda bir değiştirilmesi gerekmektedir.

3.5. STERİLİZASYONUN ETKİLİ OLMASI İÇİN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN NOKTALAR

- Steril edilecek araç temizlenmiş olmalıdır.
- Sterilizasyon işlemi, steril edilecek aracın bütün yüzeyini kaplamalıdır.
- Sterilizasyon türünün süresi yeterli olmalıdır.
- Steril edilmiş yüzeye elle ya da başka bir şeyle dokunulmamalıdır.
- Steril edilen araç hemen kullanılmalı fazla bekletilmemelidir.

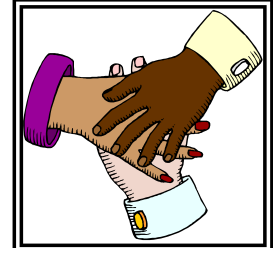
- Steril edilecek olan araçlar doğru olarak gruplandırılmalıdır

3.6. ANTİSEPTİKLER

Canlı organizmada bulunan mikroorganizmaların yok edilmesi veya üremelerinin durdurulması işlemine **antisepsi** denir. Bu işlemi gerçekleştirmede kullanılan kimyasallara **antiseptik** solüsyon denir.

Eller mikroorganizma bulaşmasında en etkili organlardan biridir.

Özellikle cilt bakımı ve kuaförlük alanında çalışıyorsanız ellerinizin temizliği ve bakımı çok daha önemli bir konudur.



Şekil 3.2:El ve temizlik

Enfeksiyonların bulaşmasını önlemek için su ve sabunla yapılan doğru yıkama, elde bulunan mikroorganizmaları mekanik olarak uzaklaştırmaktadır.

El yıkama esnasında yüzük, bilezik, saat vb. takılarınızı çıkarmalı; parmak uçlarına, parmak aralarına, avuç içi ve tırnak diplerine daha fazla özen göstermelisiniz.

Antiseptik bir sabunla eller 30 sn. yıkanmalı, kurulandıktan sonra antiseptik bir losyon kullanılmalıdır.

Kalıp sabunlar el hijyeninde etkili olmadıkları için, toplu yerlerde antiseptik özelliğe sahip sıvı sabunlar tercih edilmelidir.

El yıkama gibi kurulama da ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü eller ıslak ve nemli ise bakteri üremesi ve bulaşması kolaylaşmaktadır.

Kurulama sırasında pamuklu havlular yerine tek kullanımlık kâğıt havluları tercih etmelisiniz.

- **ALKOLLER**

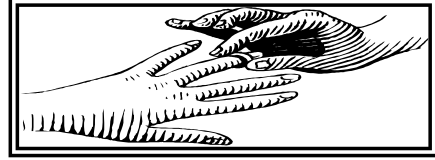
Etkisi kısa süren en ucuz antiseptik maddedir. Bu nedenle kısa süreli dezenfeksiyonda kullanılır. HIV virüsünü etkiler, hepatit B' yi etkilemez. Etil alkolün %70'lik solüsyonu, izopropil alkolün de % 70

ten yüksek konsantrasyonları antiseptik olarak kullanılır. Bütünlüğü bozulmuş deride tahrişe yol açar. Alkol, genel olarak lipit çözücü olduğu için ciltteki yağ içerisine gömülü bakterileri çözerek uzaklaştırır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
-------------------	----------

El yıkama esnasında yüzük, bilezik, saat vb. takılarınızı çıkarınız



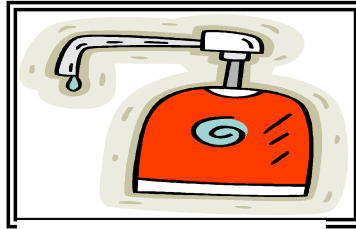
Şekil 3.3: Takıların çıkarılması

Ellerinizi su ve antiseptik sabunla parmak araları ve avuççini ovacak şekilde 30 saniye yıkayınız



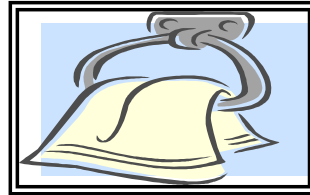
Şekil 3.4: Ellerin yıkanması

Sıvı sabun kullanınız



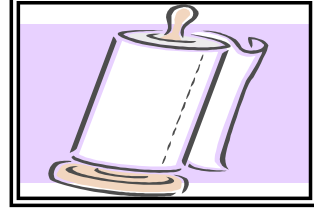
Şekil 3.5: Sıvı el sabunu

Çalışma ortamında ortak havlu kullanmayınız



Şekil 3.6: Kumaş havlu

Kağıt havluyla kurulayınız.



Şekil 3.7: Kağıt Havlu

Kurulandıktan sonra antiseptik bir losyon kullanınız.

SICAK SU VE SABUN KULLANINIZ.

Farklı dezenfektan solüsyonları ve deterjanları birbirine karıştırmayınız.

Gerektiği kadar dezenfektan kullanınız.

**KULLANIM KLAVUZUNA
UYUNUZ.**

Birbirine geçmeli araçlar dezenfekte edilecekse birbirinden ayırınız.

Dezenfektan kullanıldıktan sonra dezenfekte edilen materyali yıkayınız.

METAL ARAÇ - GEREÇLERİ ISLAK BIRAKMAYINIZ.

Steril edilecek olan araçları doğru olarak gruplandırınız.

DİKKATLİ OLUNUZ.

Steril edilecek aracı su ve sabunla yıkayınız.

Metal aletleri 160°C'de 2 saat alev ya da buhara tutunuz

ELDİVEN GİYİNİZ.

Dezenfekte edilecek araç ya da yüzeyi yıkayınız.

Metal aletleri 180⁰C'de 35 dk. süreyle alev ya da buhara tutunuz.

Havluları ve örtüleri 95 ⁰C'deki sıcak suda yıkayınız.

Temizlenmiş aletleri ultraviyole radyasyon kabine koyarak, aletlerin her yüzeyine 20–30dk. ışığın değmesini sağlayınız.

**UV IŞIGINA ÇIPLAK GÖZLE
BAKMAYINIZ.**

Steril edilmiş yüzeye elle ya da başka bir şeyle dokunmayınız.

Steril edilen aracı hemen kullanınız.

HİJYEN KURALLARINA UYUNUZ.

Kullanmıyorsanız steril kabininde bekletiniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Yaptığınız çalışmaları kriterlere göre değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz davranışlarınızı tamamlama yoluna gidiniz.

KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Yüzük, bilezik, saat vb. takılarınızı çıkardınız mı?		
Ellerinizi su ve antiseptik sabunla 30 saniye yıkadınız mı?		
Sıvı sabun kullandınız mı?		
Kağıt havlu kullandınız mı?		
Antiseptik solüsyon kullandınız mı?		
Araç ya da yüzeyi sıcak su ve sabunla yıkadınız mı?		
Dezenfektanları tek başına kullandınız mı?		
Dezenfektanları yeterince kullandınız mı?		
Birbirine geçmeli araçları dezenfekte etmek için ayırdınız mı?		
Dezenfekte edilen materyali iyice yıkadınız mı?		
Steril edilecek olan araçları doğru grupladınız mı?		
Steril edilecek aracı su ve sabunla yıkadınız mı?		
Metal aletleri 160 ⁰ C de 2 saat aleve ya da buhara tuttunuz mu?		
Metal aletleri 180 ⁰ C de 35 dk. süreyle aleve ya da buhara tuttunuz mu?		
Havluları ve örtüleri 95 ⁰ C deki sıcak suda yıkadınız mı?		
Temizlenmiş aletleri ultraviyole radyasyon kabineye koydunuz mu?		
Steril edilmiş alete dokunmamaya dikkat ettiniz mi?		
Steril edilen aracı hemen kullandınız mı?		
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA		
Eldiven giydiniz mi?		
Dikkatli oldunuz mu?		
Hijyen kurallarına uydunuz mu?		
Metal araç-gereci ıslak bırakmamaya özen gösterdiniz mi?		
Temizleyicileri kullanım kılavuzuna uygun kullandınız mı?		
UV ışınına çıplak gözle bakmamaya dikkat ettiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

AÇIKLAMA: Aşağıda bir grup çoktan seçmeli soru verilmiştir. Çoktan seçmeli sorularda doğru cevabın önündeki harfi yuvarlak içine alınız.

- 1) Aşağıdakilerden hangisi dezenfektanlarda aranan özelliklerden değildir?
A) Hızlı etki etmelidir. B) Güzel kokmalıdır.
C) Dezenfekte edilecek araca zarar vermemelidir. D) Ekonomik olmalıdır.
- 2) Aşağıdakilerden hangisi sterilizasyon yöntemi değildir?
A) Kuru Hava B) Basınç
C) Kaynatma D) Yıkama
- 3) Aşağıdakilerden hangisi 160⁰ C’de 2 saat buhara tutularak mikroorganizmaları yok etmek amacı ile yapılan uygulamadır?
A) Sterilizasyon B) Dezenfeksiyon
C) Sanitizasyon D) Mikrop öldürücü
- 4) Elerin temizliğinde kullanılan, mantarları etkileyen antiseptik aşağıdakilerden hangisidir?
A) Salvon B) Fenol
C) Klor bileşikleri D) Çamaşır suyu
- 5) Aşağıdakilerden hangisi alkollerin özelliği değildir?
A) Ucuz olması B) Uzun süreli dezenfeksiyonda etkili olmaması
C) HIV virüsünü etkilemesi D) Hepatit B yi etkilemesi

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam ve araç - gereç sağlandığında temizleyici ve dezenfektanları doğru olarak seçerek uygulayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sektördeki salonlar, temizleyici ve dezenfektan olarak hangi ürünleri kullanıyor? Araştırınız ve araştırmanızı sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. TEMİZLEYİCİLER

4.1. TEMİZLİK ÜRÜNLERİ VE DEZENFEKTANLAR

Temizlik ürünleri, içerdikleri kimyasal maddeler nedeniyle dikkatli kullanılmalıdır. Yanlış, gereksiz ve fazla kullanımı insan ve çevre sağlığını etkiler. Temizlik ürünlerinin birbirine karıştırılması zehirleyici etki yapabilir. Özellikle çamaşır suyu ve asitli temizleyiciler birbirine karıştırılmamalı ve ıslak elle kullanılmamalıdır. Temizlik ürünlerinin buharına

BÜTÜN TEMİZLİK ÜRÜNLERİ ÇOCUKLARIN ULAŞAMAYACAĞI ŞEKİLDE DEPOLANMALIDIR.

➤ ÇOK AMAÇLI TEMİZLEYİCİ

Tüm yıkanabilir genel yüzeylerin temizliğinde kullanılır. Her türlü kire karşı etkilidir.

➤ GENEL MAKSATLI AMONYAKLI TEMİZLEME

Bütün sert ve silinebilir yüzeylerin temizliğinde kullanılır. Sulandırılarak veya direkt uygulanır. Düzenli kullanıldığında kireç birikimini önler.

➤ **DEZENFEKTANLI TEMİZLEME MADDESİ**

Sert yüzeylerin temizliği ve dezenfeksiyonunda kullanılır.

➤ **KLORLU MEKANİK TEMİZLEME TOZU**

Bileşimindeki aktif klor sebebiyle % 99 mikropları yok eder. Banyo, tuvalet ve mutfakların temizliğinde kullanılır.

➤ **ALKOL BAZLI DEZENFEKTAN**

Enfeksiyon riski olan ve dezenfeksiyon gerektiren tüm yüzeylerde kullanılır. Uygulandığı yüzeyde durulama gerektirmez.

➤ **KLOR BAZLI DEZENFEKTAN TABLET**

Tuvalet, banyo, mutfak her türlü alet ve yüzeyin dezenfeksiyonunda etkilidir. Kullanım amacına uygun miktarda tablet suda eritilir. Dezenfekte edilecek madde, önce temizlenerek solüsyon yüzeye sürülüp 5 dk bekletilir (Yiyeceklerle temas eden materyaller durulanır).

➤ **MİNERALLİ SIVI TEMİZLİK MADDESİ**

Hassas yüzeylerin temizliğinde kullanılır. İçerdiği mineraller sayesinde derinlemesine nüfus etmiş kirlerin temizlenmesinde kullanılır.

➤ **TUVALET TEMİZLEME DEZENFEKSİYON MADDESİ**

Günlük temizlikte kullanılan temizlik ve dezenfeksiyon maddesidir. Lekeleri çıkarır, bakterileri öldürür. Asidik olduğu için diğer temizlik malzemeleriyle kullanılmaz. Kir olan yüzeye sıkılıp bir süre beklenip fırçayla durulanır.

➤ **MOBİLYA İÇİN TEMİZLİK VE BAKIM MADDESİ**

İş ortamındaki vernikli, boyalı, boyasız, sentetik veya ağaç kaplama yüzeyleri temizler, korur ve parlatır. Yüzeyleri sudan ve tozdan korur. Temizleme yüzeyine püskürtülür, kuru bezle parlatılır.

➤ **CAM TEMİZLEME MADDESİ**

İş ortamındaki cam, ayna, televizyon ekranı, sehpa vb. parlak yüzeylerin temizliğinde kullanılır. sulandırmaya gerek yoktur. Temizleme işleminden sonra durulama gerektirmez.

➤ **KÖPÜKLÜ BANYO TEMİZLEYİCİSİ**

Küvet, lavabo, duş ve armatür gibi yüzeylerin kireç ve kir lekelerini temizleyen temizlik gerecidir. Yüzeye uzaktan püskürtülüp birkaç sn. bekletilir ve durulanır.

➤ **HALI YIKAMA MADDESİ**

Halı ve mobilya temizliğinde makineyle kullanılır. Derinlemesine temizlik sağlar.

➤ **HALI ŞANPUANI**

Cila makinesinin altına halı fırçası takılarak uygulanır. İçerdiği organik çözücülerle halının içine yerleşmiş kir ve yağları temizler.

➤ **DETERJAN DEZENFEKTAN ÜRÜN**

Soğuk veya sıcak su içine % 25 oranında ilave edilerek kullanılır. Halı ve diğer yüzeylere sürülüp 15 dk. bekletildiğinde tüm bakterileri yok eder.

➤ **DEZENFEKTAN İÇEREN EL YIKAMA SIVISI**

İş yerlerinde personel ve müşterinin hijyenik el temizliğini sağlayan hoş kokulu, etkili yıkama gereçidir. Dispanserlere (sıvı el sabunlarının kullanımı için duvara monte edilen basma kumandalı araç) konularak kullanılmalıdır.

➤ **ALKOL BAZLI EL DEZENFEKSİYON JELİ**

Sağlıkla ilgili iş yerlerinde el dezenfeksiyonu amacı ile kullanılır. Cildin kurumasını önleyen koruyucu yumuşatıcı madde içerir.

➤ **GLİSERİNLİ SIVI TEMİZLEYİCİ**

Sık yıkanan hasa cilt ve eller için kullanılır. Su ile yıkamada etkilidir. Deterjan etkisi olmadığından cildin kurumasını önler. Yağlandırıcı etkisi nedeniyle cildi korur.

➤ **HİDROALKOLİK ANTİSEPTİK SPREY LOSYON**

Sağlıkla ilgili iş yerleri ve gıda endüstrisinde el dezenfeksiyonunda kullanılır. El ve bileklere ovuşturarak sürülür, eller durulanmadan kuruması beklenir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>Sert yüzeylere temizleme gerecini dökünüz. 5 dk bekletiniz. Ovma fırçası ile ovunuz. Bol su ile durulayınız.</p>	<p>İşlem sırasında önlük giyiniz. Eldiven giyiniz. Klorlu mekanik temizleyiciler, temizlik ve hijyeni sağladıkları için yüzeyleri önceden temizlemeniz gerekmez.</p>
<p>Tahta yüzeyleri temizlemek için kullanılan ürünü %25 sulandırınız. Sulandırılmış temizlik solüsyonu sünger yardımıyla tahta zemine sürünüz. 15 dk bekleyiniz. Bol suyla durulayınız.</p>	<p>İşlem sırasında eldiven giyiniz. İşlem sırasında önlük giyiniz. Temizlik ve hijyeni sağladıkları için yüzeyleri önceden temizlemeniz gerekmez.</p>
<p>Cam yüzeyi temizlemek için klor bazlı dezenfektan tableti suda eritiniz. Elde edilen solüsyonu sünger yardımıyla yüzeye sürünüz. 5 dk. bekletiniz. Bol suyla durulayınız. Bezle kurulayınız.</p>	<p>İşlem sırasında eldiven giyiniz. İşlem sırasında önlük giyiniz. İz bırakmayan bir bez kullanınız.</p>
<p>Metal yüzeyi temizlemek için klor bazlı dezenfektan tableti suda eritiniz. Elde edilen solüsyonu sünger yardımıyla yüzeye sürünüz. 5 dk. bekletiniz. Bol suyla durulayınız.</p>	<p>İşlem sırasında eldiven giyiniz. İşlem sırasında önlük giyiniz. Klor tabletleri dezenfeksiyonda kesin etkili olduğu için kullanılmalısınız.</p>

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

AÇIKLAMA: Aşağıda bir grup çoktan seçmeli soru verilmiştir. Çoktan seçmeli sorularda doğru cevabın önündeki harfi yuvarlak içine alınız.

- 1) İş yerlerinde el temizliği sağlamak için aşağıdakilerden hangisini kullanılmalıdır?
 - A) Sıvı el sabunları
 - B) Kalıp sabunlar
 - C) Gliserinli sabunlar
 - D) Dezenfektan içeren sıvılar
- 2) Aşağıdakilerden hangisi katyoniklerin kullanım amacıdır?
 - A) Dezenfekte etmek
 - B) Temizlemek
 - C) Güzel görünüm sağlamak
 - D) Sabunlamak
- 3) Aşağıdakilerden hangisi dezenfeksiyonda en çok etkili olan temizlik gerecidir?
 - A) Sabunlar
 - B) Toz deterjanlar
 - C) Temizlik jelleri
 - D) Klor tabletleri
- 4) Aşağıdakilerden hangisi canlı organizmada bulunan mikroorganizmaların yok edilmesi veya üremelerinin durdurulması işleminde kullanılır?
 - A) Dezenfektan ürünler
 - B) Her türlü temizlik maddesi
 - C) Antiseptikler
 - D) Sabunlar

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

UYGULAMALI TEST

Yaptığınız çalışmaları kriterlere göre değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz davranışlarınızı tamamlama yoluna gidiniz.

KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Sert yüzeylere temizleme gerecini döktünüz mü?		
5 dk. beklettiniz mi?		
Ovma fırçası ile ovdunuz mu?		
Bol su ile duruladınız mı?		
Temizleme ürününü sulandırdınız mı?		
Solüsyonu sünger yardımıyla tahta zemine sürdünüz mü?		
15 dk beklediniz mi?		
Bol suyla duruladınız mı?		
Klor bazlı dezenfektan tabledi sulandırdınız mı?		
Solüsyonu sünger yardımıyla yüzeye sürdünüz mü?		
5 dk. beklettiniz mi?		
Bol suyla duruladınız mı?		
Metal yüzey için klor bazlı dezenfektan tabledi suda erittiniz mi?		
Elde edilen solüsyonu sünger yardımıyla yüzeye sürdünüz mü?		
5 dk. beklettiniz mi?		
Bol suyla duruladınız mı?		
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA		
İşlem sırasında önlük giydiniz mi?		
Eldiven giydiniz mi?		
Cam temizliğinde iz bırakmayan bir bez kullandınız mı?		
Klor tabletleri kullandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam ve araç - gereç sağlandığında çalışma ortamının fiziksel koşullarını doğru olarak düzenleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sektördeki salonların fiziksel koşulları standartlara uyuyor mu? Gözlemleyiniz ve gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

5. ÇALIŞMA ORTAMININ FİZİKSEL KOŞULLARI

5.1. TANIMI

Bakım odasının fiziki koşulları dediğimiz aydınlatma, ısıtma, havalandırma, ses ve nem düzeyinin standartlara uygun ayarlanması çalışmalarınız ve müşterilerinizin rahatı için önemlidir.

5.2 . AYDINLATMA

Çalışma ortamında en uygun aydınlatma güneş ışığıdır. Güneş ışığının sağlanmadığı ya da az olduğu ortamlarda yapay aydınlatma zorunludur. Yapay aydınlatmada beyaz ışık veren floresan ve cıvalı aydınlatma gereçlerinin kullanılması gerekmektedir.

Kuaför salonları, manikür salonları, güzellik salonları aydınlık olacak şekilde planlanırken, masaj salonları gözlere doğrudan gelmeyecek şekilde yumuşak ışıklandırma şeklinde planlanmalıdır.

Yetersiz ve kötü aydınlatma, çalışma verimini düşürdüğü gibi müşterileri de rahatsız edecektir.

5.3.ISITMA

Çalışma ortamlarında ısı 18 – 22 ⁰ C de ayarlanmalıdır. Bu ısının sıcak yörelerde alt sınırdaki, soğuk bölgelerde üst sınırdaki tutulması yeterlidir.

5.4. HAVALANDIRMA

Karbondioksit gazı, boyaların ve kimyasalların kokusu, sigara dumanı rahatsız edici ve uyuşturucu etki yapar, zehirleyicidir. Personelin çalışma arzusunun azaltarak müşterileri rahatsız eder. Bu nedenle çalışma ortamında sigara içilmemeli ve havalandırma sistemi doğru ayarlanmalıdır. Salonlarda hafif güzel kokuların kullanılması çalışanları ve müşterileri rahatlatacaktır.


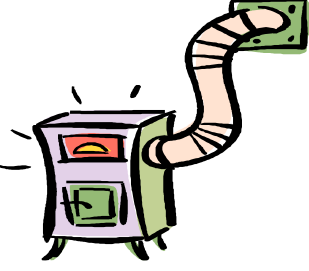
5.5. NEM


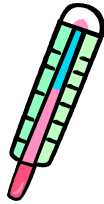
Nem derecesi 30'dan az, 70'den fazla olursa organizmayı olumsuz yönde etkileyerek çalışma verimini düşürür. Fazla kuru hava baş ağrısı ve boğaz kuruluğuna neden olduğundan ortamın nemi doğru ayarlanmalıdır.

5.6. SES

Bağırarak konuşma, çevreden kaynaklanan gürültüler, kullanılan araçların sesleri ve yüksek volümlü müzik yayını rahatsız edicidir. Müşterilerde ve çalışanlarda gerginliğe neden olur. Ortamdaki gürültü en aza indirilmeye çalışılmalı, müzik yayını yapılacaksa sözsüz hafif müzikler tercih edilmelidir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>Çalışma ortamında yapay aydınlatma için beyaz ışık kullanınız.</p> <p>Masaj salonunda yumuşak ışık kullanınız.</p> <p>IŞIĞIN DOĞRUDAN GÖZE GELMEMESİNE DİKKAT EDİNİZ.</p>	 <p>Şekil 5.1: Aydınlatma</p> <p>Aydınlatmaya dikkat ediniz.</p>
<p>Çalışma ortamında ısıyı 18 ya da 22⁰C'ye ayarlayınız.</p>	 <p>Şekil 5.2 : Isınma</p> <p>Soğuk bölgelerde ısının 22⁰ C olmasına dikkat ediniz.</p>

<p>Çalışma ortamını havalandırınız.</p>	 <p>Şekil 5.3: Havalandırma</p> <p>Sık sık havalandırmaya dikkat ediniz.</p>
<p>Çalışma ortamında koku kullanınız.</p>	<p>Hafif kokular tercih etmeye özen gösteriniz.</p>
<p>Çalışma ortamında sözsüz hafif müzikler dinleyiniz.</p>	<p>Klasik müzik tercih ediniz.</p>
<p>Çalışma ortamının nem derecesini ayarlayınız.</p>	 <p>Şekil 5.4: Derece</p> <p>Nem derecesini 30 dan az, 70'ten fazla olmamasına dikkat ediniz.</p>

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

UYGULAMALI TEST

Bir arkadaşınızla birlikte yaptığınız uygulamayı değerlendirme ölçeğine göre değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz davranışları tamamlayınız.

KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Beyaz ışık kullandınız mı?		
Masaj salonunda yumuşak ışık kullandınız mı?		
Çalışma ortamında ısıyı 18 ya da 22 ⁰ C ye ayarladınız mı?		
Çalışma ortamını havalandırdınız mı?		
Çalışma ortamında koku kullandınız mı?		
Çalışma ortamında hafif müzik yayını yaptınız mı?		
Çalışma ortamının nem derecesini ayarladınız mı?		
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA		
Dikkatli oldunuz mu?		
Soğuk bölgelerde ısıyı 22 ⁰ C ye ayarladınız mı?		
Hafif kokuları tercih ettiniz mi?		
Hafif müzik tercih ettiniz mi?		
Nem derecesini 30'dan az,70'ten fazla olmayacak şekilde ayarladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonunda hayır şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

AÇIKLAMA: Aşağıda bir grup çoktan seçmeli soru verilmiştir. Çoktan seçmeli sorularda doğru cevabın önündeki harfi yuvarlak içine alınız.

- 1) Çalışma ortamlarında ısı °C de ayarlanmalıdır.
- 2) Nem derecesi..... dan az, den fazla olursa organizmayı olumsuz yönde etkileyerek çalışma verimini düşürür.
- 3) Müzik yayını yapılacaksa, müzik tercih edilmelidir.
- 4) Salonlarda kokuların kullanılması çalışanları ve müşterileri rahatlatacaktır.
- 5) Çalışma ortamında en uygun aydınlatma ışığıdır.
- 6) Yapay aydınlatmada veaydınlatma gereçlerinin kullanılması gerekmektedir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ 6

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam sağlandığında müşteriye görgü kurallarına göre karşılayıp, ikramda bulunabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sektörde çalışan elamanlar görgü kurallarını uyguluyor mu? Gözlemleyiniz ve gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

6. TOPLUMDA UYULMASI GEREKEN GÖRGÜ KURALLARI

İnsanlar, özel hayatlarında ne kadar samimi olurlarsa olsunlar resmi ilişkilerinde daima görgü kurallarına uymak ve birbirlerine saygılı davranmak zorundadırlar.

Çalışanlar, ast-üst ve müşteri ilişkileri nezaket kuralları dikkate alınarak değerlendirilir. Çoğu kişi bu kuralları bilmediği için çalışma hayatında başarısız olur. Bu nedenle görgü kurallarını öğrenmek ve uygulamak gerekmektedir.

Görgü kuralları, insanların toplum hayatında birbirleri ile olan ilişkilerinde gözetilen saygı ve incelikleri kapsar. Toplum hayatında insanların birbirlerine karşı bu kurallara uygun davranması gerekmektedir. Aksi takdirde kişiler toplumda hoş karşılanmazlar.

Tanıştırmada daima küçük büyüğe, erkek kadına, ast üste tanıştırılır.

Selamlaşmada, eller cepten çıkarılarak baş hafifçe öne eğilir. Her zaman ast, üstü selamlar. hanımlar erkeklerin selamına baş eğerek karşılık verir. Okulda öğrenciler öğretmenlerine selam vermeyi, arkadaşlarıyla selamlaşmayı unutmamalıdır.

Toplu bulunulan yerlerde başkalarını rahatsız etmeyecek bir ses tonu ile konuşmayı alışkanlık haline getirmeli, diğer insanları rahatsız edecek şekilde gizli konuşmalar yapılmamalıdır.

Törenlerde saygı duruşunda bulunurken, İstiklal Marşı söylenirken ceket ve palto düğmeleri iliklenmeli, şapka çıkartılarak çantalar yere bırakılmalıdır.

Tüm resmi kurumlarda üstlerin odalarına ceketlerin düğmeleri kapatılarak ve kapıya vurularak girilir. Odaya girildikten sonra amirden konuşmak ve oturmak için izin istenir. İzin verildiği takdirde amire yakın bir yere oturulur. Kişisel bilgiler verildikten sonra kısa ve öz biçimde ne istendiği anlatılmalı ve gereksiz el kol hareketleri yapılmamalıdır.

Çalışma ortamında kişiler birbirlerine daima siz diye hitap etmeli ve her zaman isteklerini rica ile söylemeli, teşekkür ederek sözünü tamamlamalıdır.

6.1. MÜŞTERİLERİN KARŞILANMASI

Müşterilerin karşılanması büyük önem taşımaktadır.

Gelen müşteri çekingen, sinirli ya da ön yargılı olabilir.

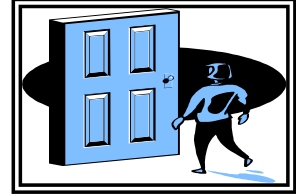
Karşılamadaki tatlı bir tebessüm müşterinin rahatlamasını, iş yerinde puan kazanmasını sağlar. Müşteri kapıda

karşılanmalı; müşteriye vestiyer hizmeti verilir, oturabileceği yere

kadar eşlik edilmeli ve isteği öğrenilmelidir

6.2. MÜŞTERİYE İKRAMDA BULUNMAK

Çalışma ortamına gelen müşterilere ikram için teklifte bulunulmalı, müşterinin isteği doğrultusunda çay, kahve vb. ikram edilmelidir. İkram teklifi kabul edilmediği takdirde ısrar edilmemelidir.



Şekil 6.1: Karşılama



Şekil 6.2: İkram

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>Müşteriyi kapıda karşılayınız.</p> <p>Müşteriye randevusu olup olmadığını sorunuz.</p> <p>Randevusuz müşteriyi yarım saat sonraki randevulu müşteriyi düşünerek kabul ediniz.</p> <p>Müşterinin palto ve pardösülerini vestiyere bırakmak için alınız.</p> <p>İçeriye alarak oturacak yer gösteriniz.</p> <p>İkram için teklifte bulununuz.</p> <p>İkram teklifi kabul edilmediğinde ısrar etmeyiniz.</p> <p>İkram istendiğinde tercihe göre hazırlık yapınız.</p> <p>Servise hazırladığınız tepsinizi göze hoş ve estetik olacak şekilde hazırlayınız.</p> <p>Bardaklarınızın temiz olmasına özen gösteriniz.</p> <p>İkramda bulununuz.</p> <p>Boş servisleri toplayınız.</p>	<p>Randevuların üst üste alınmamasına özen gösteriniz.</p> <p>Güler yüzlü olunuz.</p> <p>Sıcak davranınız.</p> <p>Saygı duyduğunuzu ve önem verdiğinizi hissettiriniz.</p> <p>Servis kurallarına uyunuz.</p>

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Yaptığınız çalışmalarını kriterlere göre değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz davranışlarınızı tamamlama yoluna gidiniz.

KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Müşteriyi kapıda karşıladınız mı?		
Müşteriye randevusu olup olmadığını sordunuz mu?		
Randevusuz müşteriyi yarım saat sonraki müşteriyi düşünerek kabul ettiniz mi?		
Müşterinin palto ve pardösülerini vestiyere bırakmak için aldınız mı?		
Müşteriyi içeri alarak oturacak yer gösterdiniz mi?		
Müşteriye ikram için teklifte bulundunuz mu?		
İkram teklifini tercihe bıraktınız mı?		
İkram istendiğinde tercihe göre hazırlık yaptınız mı?		
Servise hazırladığınız tepsinizi göze hoş ve estetik olacak şekilde hazırladınız mı?		
Bardaklarınızın temiz olmasına özen gösterdiniz mi?		
İkramda bulundunuz mu?		
Boş servisleri topladınız mı?		
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA		
Güler yüzlü oldunuz mu?		
Sıcak davrandınız mı?		
Saygı duyduğunuzu ve önem verdiğinizi hissettirdiniz mi?		
Servis kurallarına uydunuz mu?		
Randevuları üst üste almamaya özen gösterdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

A-OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

AÇIKLAMA: Aşağıdaki cümlelerde bazı kelimelerin yerleri boş bırakılmıştır.Boş bırakılan yerlere doğru kelimeleri yazınız.

- 1) Toplu bulunulan yerlerde başkalarını rahatsız etmeyecek bir.....
..... ile konuşmayı alışkanlık haline getirmelidir.
- 2) İkrâm teklifi kabul edilmediği takdirde edilmemelidir.
- 3) Karşılamadaki müşterinin rahatlamasını sağlar.
- 4) Çalışma ortamında kişiler birbirlerine daima diye hitap etmeli ve her zaman isteklerini ederek söylemeli
..... ederek sözünü tamamlamalıdır.
- 5) Tüm iş yerlerinde üstlerin odalarına ve girilir.
- 6) İnsanlar özel hayatlarında ne kadar samimi olurlarsa olsunlar resmi ilişkilerinde daima uymak ve birbirlerine saygılı davranmak zorundadırlar.
- 7) Selamlaşmada baş hafifçe öne eğilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ 7

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam sağlandığında müşteriye görgü kurallarına göre karşılayıp, ikramda bulunabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sektörde çalışan elamanlar müşterilerle ön görüşme yaparken görgü kurallarına uyuyor mu? Gözlemleyiniz ve gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Sektörde çalışan elamanlar müşteri takip kartı dolduruyor mu? Gözlemleyiniz ve gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

7. MÜŞTERİYLE ÖN GÖRÜŞME

7.1. TELEFONLA GÖRÜŞME

Telefon konuşması belli bir kültürü ve beceriyi gerektirir. Çalışma hayatında dikkat edilmesi gereken kurallardan biri de telefonla görüşmedir. Telefonla görüşürken şu kurallara uyulması gerekir:

Telefon geldiğinde günün uygun zamanına göre ‘günaydın, iyi günler vb.’ nezaket sözlerinin kullanılmasından sonra işletme adı ve kendi adınızı söylemeniz gerekir. Ardından, ‘size nasıl yardımcı olabilirim?’ diye devam etmelisiniz. Konuşurken ses tonu olumlu kelimeler düzgün ve açık olmalı, herhangi bir şey yenmemeli ve başka bir işle meşgul olunmamalıdır. Karşı tarafın sözü asla kesilmemeli, randevu saatinde gelmediği takdirde 15 dk içerisinde başka müşterinin alınacağı söylenmeli, randevunun kimin adına alındığı, kaç kişi geleceği öğrenilmeli, özel isteğinin olup olmadığı sorulmalıdır. Kişiye ulaşmak için telefon numarası ve adres alınmalı; konuşma sonunda anlatılanlar kısaca



Şekil 7.1: Telefon Görüşmesi

tekrar edilip müşterinin onayı alındıktan sonra nazik bir şekilde teşekkür edip karşı taraf ahizeyi kapatmadan asla telefon kapatılmamalıdır.

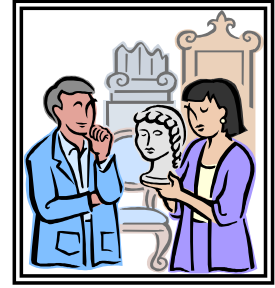
7.2. ÖN GÖRÜŞME

Her müşteri kendine has özellikleri ve beklentileri ile geldiği için ayrı değerlendirilmeli; umursamaz tavra maruz bırakılmamalı ve her müşteriyle ön görüşme yapılmalıdır.

Ön görüşmenin amacı; müşteriye uygulama hakkında bilgi vermek, isteğini belirlemek, kişisel özellikleri hakkında bilgi edinmek ve yapılacak uygulamada müşterinin beklentisini tespit ederek sorularına cevap vermektir.

Ön görüşmenin verimli geçmesi için görüşme yapan elemanın kibar, güler yüzlü, rahatlatıcı ve dikkatli bir dinleyici olması gerekir.

İyi bir ön görüşme sonrasında neler yapılabileceği belirlenip, alternatif çözümler sunulur ve karar müşteriye bırakılır. Olumlu yanıt alındığında görüşme sonunda elde edilen bilgiler kayda geçirilir.



Şekil 7.2 : Ön görüşme

7.3. MÜŞTERİ TAKİP KARTI DOLDURULMASI

Ön görüşme sonrası müşteri uygulama yaptırmaya karar verdiyse ve ilk kez salona geliyorsa müşteri kartının doldurulması gerekmektedir. Müşteri kartının doldurulabilmesi için bazı soruların sorulup yanıtlarının kaydedilmesi gerekmektedir.

Müşteriye sorulacak sorular açık ve net olmalı, müşterinin kişisel özelliklerini ortaya çıkaracak şekilde hazırlanmalıdır.

Müşteri kartı doldurulurken:

Adı -soyadı, doğum tarihi, medeni hali, adresi, telefonu, mesleği, ilaç kullanıp kullanmadığı belirgin bir hastalığının olup olmadığı, alerji durumu, dolaşım bozukluğunun olup olmadığı, iz ve leke, kırışıklık durumu, daha önce uygulama yaptırmayı yaptırmadığı, yaptırdıysa ne zaman ve hangi sıklıkta yapıldığı, teşhis ve uygulama sonrası öneriler hakkında bilgiler yazılmalıdır.



Şekil 7.3: Kart doldurma

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>Telefonu açtığınızda günün vaktine göre nezaket cümleleri kullanınız. Telefonu açtığınızda işletme adı ve kendi adınızı söyleyiniz. “Size nasıl yardımcı olabilirim” diye sorunuz. Düzgün cümleler kullanınız. Konuşurken herhangi bir şey yemeyiniz. Başka işle meşgul olmayınız. Karşı tarafın sözünü kesmeyiniz. Randevunun kimin adına alındığı, kaç kişinin geleceğini öğreniniz. Özel isteğinin olup olmadığını sorunuz. Kişiye ulaşmak için telefon numarası ve adres alınız. Randevu saatinde gelinmediği takdirde 15 dk. içerisinde başka müşterinin alınacağını söyleyiniz. Konuşma sonunda anlatılanları kısaca tekrar ediniz. Müşterinin onayını alınız. Teşekkür ediniz. Karşı taraf ahizeyi kapatmadan asla telefonu kapatmayınız.</p>	<p>‘Günaydın, iyi günler v.b’ nezaket cümlesi kullanınız.</p> <p>Ses tonunuzu ayarlayınız.</p> <p>Diksiyon kurallarına dikkat ediniz.</p> <p>Kibar ve nazik olunuz.</p> <p>Saygı gösteriniz.</p>
<p>Gelen müşteriye uygulama hakkında bilgi veriniz. Müşterinin isteğini belirleyiniz. Müşterinin özellikleri hakkında bilgi edininiz. Yapılacak uygulamada müşterinin beklentisini tespit ediniz. Müşterinin sorularına cevap veriniz. Alternatif çözümler sununuz. Kararı müşteriye bırakınız. Olumlu yanıt alındığınızda müşteri kartı doldurunuz.</p>	<p>Kibar olunuz.</p> <p>Güler yüzlü olunuz.</p> <p>Rahatlatıcı olunuz.</p> <p>Dikkatli bir dinleyici olunuz.</p>

Müşteri Takip Kartını Doldurunuz.

ÖRNEK MÜŞTERİ TAKİP KARTI

Adı:	Soyadı:
D. Tarihi:	Medeni Hali:
Adres:	
Tel:	Mesleği:
Genel yapı	<input type="checkbox"/> Zayıf <input type="checkbox"/> Şişman <input type="checkbox"/> Normal
Yağ ifrazatı	<input type="checkbox"/> Kuru <input type="checkbox"/> Bölgesel <input type="checkbox"/> Ara sıra yağlanma <input type="checkbox"/> Yaygın
Nem durumu	<input type="checkbox"/> Nemsiz <input type="checkbox"/> hafif <input type="checkbox"/> normal
Gözenek(Por) durumu	<input type="checkbox"/> İnce <input type="checkbox"/> Boş <input type="checkbox"/> Dolu <input type="checkbox"/> Geniş <input type="checkbox"/> Normal
Genel durum	<input type="checkbox"/> Akne <input type="checkbox"/> Bölgesel sivilce <input type="checkbox"/> Yağ miyomları
İz / leke	<input type="checkbox"/> Yara izi <input type="checkbox"/> Güneş lekesi <input type="checkbox"/> Pigment lekesi
Hassasiyet	<input type="checkbox"/> Hassas <input type="checkbox"/> Hassasiyet yok <input type="checkbox"/> Ürüne <input type="checkbox"/> Sıcak <input type="checkbox"/> Soğuk
Dolaşım	<input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Düzensiz
Alerji durumu	<input type="checkbox"/> Alerjik Değil <input type="checkbox"/> Çevresel <input type="checkbox"/> Ürüne karşı
Kırışıklık Durumu	<input type="checkbox"/> İnce <input type="checkbox"/> Derin <input type="checkbox"/> Hafif
Kullanılan ilaç varsa	<input type="checkbox"/> Var <input type="checkbox"/> Yok <input type="checkbox"/> Sürekli
Daha önce uygulama yapılıp yapılmadığı	<input type="checkbox"/> Yapıldı <input type="checkbox"/> Yapılmadı
Hangi sıklıkta yapıldığı	<input type="checkbox"/> Haftada <input type="checkbox"/> Ayda <input type="checkbox"/> Yılda
Hastalık	<input type="checkbox"/> Var <input type="checkbox"/> Yok
Hastalık varsa adı	
Teşhis	<input type="checkbox"/> Yağlı <input type="checkbox"/> Karma <input type="checkbox"/> Kuru <input type="checkbox"/> Normal yağlı <input type="checkbox"/> Normal kuru <input type="checkbox"/> Problemlili
Kullanılan Ürünler	
Öneriler	

UYGULAMA SONRASI DOLDURMALISINIZ.

TARİH	TEMİZLEME	AMPUL	MASKE	MASAJ	BAKIM	MAKYAJ	EV ÜRÜNLERİ

DİKKATLİ DOLDURUNUZ.

FARKLI MÜŞTERİ KARTLARI DOLDURUNUZ

ÖRNEK VÜCUT BAKIM KARTI

Adı:	Soyadı:
D. Tarihi:	Medeni Hâli:
Adres:	
Tel:	Mesleği:

UYGULAMA	
TEŞHİS	
UYGULANAN PROGRAM	
TAVSİYELER	

	KİLO	DİZ ÜSTÜ	ALT BALDIR	ÜST BALDIR	BASEN	KALÇA	KARIN	GÖĞÜS	KOL	SONUŞ
İLK UYGULAMA ÖNCE										
1.UYGULAMA ÖNCE										
2.UYGULAMA ÖNCE										
3.UYGULAMA ÖNCE										

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Yaptığınız çalışmalarını kriterlere göre değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz davranışlarınızı tamamlama yoluna gidiniz.

KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Telefon geldiğinde günün uygun zamanına göre ‘ günaydın, iyi günler vb.’ nezaket kelimelerini kullandınız mı?		
İşletme adı ve kendi adınızı söylediniz mi?		
“Size nasıl yardımcı olabilirim” diye sordunuz mu?		
Konuşurken ses tonunuzu ayarladınız mı?		
Düzgün cümleler kurdunuz mu?		
Konuşurken yemek yememeye dikkat ettiniz mi?		
Başka işle meşgul olmamaya dikkat ettiniz mi?		
Karşı tarafın sözünü kesmemeye dikkat ettiniz mi?		
Randevu saatinde gelinmediği takdirde 15 dk içerisinde başka müşterinin alınacağını söylediniz mi?		
Randevunun kimin adına alındığını öğrendiniz mi?		
Özel isteğinin olup olmadığını sordunuz mu?		
Kişiye ulaşmak için telefon numarası ve adres aldınız mı?		
Konuşma sonunda anlatılanları kısaca tekrar ettiniz mi?		
Müşterinin onayını aldınız mı?		
Teşekkür ettiniz mi?		
Telefonu önce kapatmamaya özen gösterdiniz mi?		
Müşteriye uygulama hakkında bilgi verdiniz mi?		
Müşterinin isteğini belirlediniz mi?		
Müşterinin özellikleri hakkında bilgi edindiniz mi?		
Yapılacak uygulamada müşterinin beklentisini tespit ettiniz mi?		
Müşterinin sorularına cevap verdiniz mi?		
Alternatif çözümler sundunuz mu?		
Kararı müşteriye bıraktınız mı?		
Müşteri takip kartını doldurdunuz mu?		

DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA	EVET	HAYIR
Ses tonunuzu ayarladınız mı?		
Türkçe'yi düzgün kullanmaya dikkat ettiniz mi?		
Kibar ve nazik oldunuz mu?		
Saygı gösterdiniz mi?		
Güler yüzlü oldunuz mu?		
Rahatlatıcı oldunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz.

Eksikliklerinizi araştırarak

ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

A-OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

AÇIKLAMA: Aşağıdaki cümlelerde bazı kelimelerin yerleri boş bırakılmıştır. Boş bırakılan yerlere doğru kelimeleri yazınız.

- 1) Telefonu açtığınızda günün uygun vaktine göre....., gibi nezaket cümleleri kullanılmalıdır.
- 2) Müşteriye sorulacak sorularveolmalı müşterinin özelliklerini ortaya çıkarmalıdır.
- 3) Ön görüşmenin amacı; müşteriyehakkında bilgi vermektir.
- 4) Randevu alınırken müşterinin,öğrenilmeli, alınmalıdır.
- 5) İyi bir ön görüşme için, rahatlatıcı, bir dinleyici olmak gerekir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ 8

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam sağlandığında müşteriye görgü kurallarına uygun şekilde uğurlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

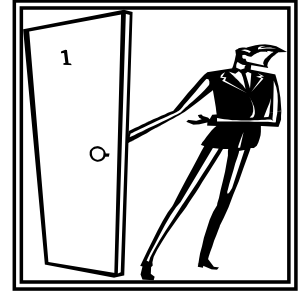
- Sektörde çalışan elamanlar müşterilerini görgü kurallarına uygun uğurlayabiliyor mu? Gözlemleyiniz ve gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

8. MÜŞTERİNİN UĞURLANMASI

Müşteri karşılamada olduğu gibi uğurlamada da görgü kurallarına uymak gerekir. Müşterinize gösterdiğiniz saygı ve ilgi sizin kişiliğinizi ve iş yerinin çalışma felsefesini gösterir.

Kapıda güler yüzle ve nezaketle karşılanan müşteri yine aynı şekilde güler yüzle kapıda uğurlanmalıdır. Müşteriyi uğurladığınız yer; karşınızdaki kişiye verdiğiniz değeri, önemi ve saygıyı gösterir.

Uygulaması bitip ödeme yapan müşteriyle kapıya kadar gidilmeli, manto ya da pardösüsü tutulmalıdır. Kapı açılarak güler yüzle uğurlamalı ve kapı yavaşça kapatılmalıdır.



Şekil 8.1 : Uğurlama

İş yerinde müşterilerin karşılanması ve uğurlanması standartlaşmalı ve her gelişte müşteriye aynı davranış gösterilmelidir. Aksi takdirde ilk gelişte kapıya kadar uğurlanıp diğer gelişlerinde farklı davranışları gören müşteri, kendine olan ilginin ve saygının azaldığını düşünerek iş yerine olan güvenini ve ilgisini kaybeder.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
Müşteriyle kapıya kadar gidiniz.	Görgü kurallarına uyunuz.
Manto ya da pardösüsünü tutunuz.	Güler yüzlü olunuz.
Kapıyı açınız.	Tutarlı davranınız.
Güler yüzle uğurlayınız.	Müşteri gitmeden kapıyı kapatmayınız.
Kapıyı kapatınız.	Kapıyı yavaş kapatınız.
Karşılama ve uğurlamayı standartlaştırınız.	

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Yaptığınız çalışmaları kriterlere göre değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz davranışlarınızı tamamlama yoluna gidiniz.

KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)	EVET	HAYIR
İŞLEM BASAMAKLARI		
Müşteriyle kapıya kadar gittiniz mi?		
Manto ya da pardösüsünü tuttunuz mu?		
Kapıyı açtınız mı?		
Güler yüzle uğurladınız mı?		
Kapıyı kapattınız mı?		
Karşılama ve uğurlamayı standartlaştırdınız mı?		
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA		
Görgü kurallarına uydunuz mu?		
Güler yüzlü oldunuz mu?		
Tutarlı davrandınız mı?		
Müşteri gitmeden kapıyı kapatmamaya özen gösterdiniz mi?		
Kapıyı yavaş kapattınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Yaptığınız değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Eksikliklerinizi araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

A-OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

AÇIKLAMA: Aşağıdaki cümlelerde bazı kelimelerin yerleri boş bırakılmıştır. Boş bırakılan yerlere doğru kelimeleri yazınız.

- 1) Müşteri karşılamada olduğu gibi uğurlamada da
uymak gerekir.
- 2) Müşteriyle kapıya kadar gidilmeli,
tutulmalıdır.
- 3) Kapı açılarak güler yüzle uğurlamalı ve kapı.....
kapatılmalıdır.
- 4) Müşteriyi uğurladığınız yer, karşıdaki kişiye verdiğiniz
vegösterir.
- 5) Uğurlamada farklı davranışları gören müşteri kendine olan..... ve
.....azaldığını düşünür.
- 6) Tutarsız davranış müşterinin iş yerine olan ve
azaltır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Bu öğrenme materyalinde kazanmış olduğunuz yeterliği aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

YETERLİK ÖLÇME

ÖLÇME SORULARI

AÇIKLAMA: Aşağıda size verilen cümleleri dikkatli okuyarak yanlarındaki boşluklara doğru

(D) ya da yanlış(Y) işareti koyunuz.

- () 1. Kişisel temizlik toplum içinde saygınlık kazandırır.
- () 2. Temizlik sağlığın korunmasında tek başına yeterlidir.
- () 3. El, yüz, ayak, saç, tırnak, kıyafet temizliği ve bakımı kişisel bakımın temelidir.
- () 4. Dişler, en az günde iki kez fırçalanmalıdır.
- () 5. Her çalışma sonrası mutlaka duş alınmalıdır.
- () 6. Kullanılan araç- gereç dezenfekte edilmeden yıkanmalıdır.
- () 7. Araç ve gereçler 2–3 saat dezenfektan sıvı içinde bekletilmelidir.
- () 8. Her müşteri için temiz havlu kullanılmalıdır.
- () 9. Havlular 60⁰ C de yıkanmalıdır.
- () 10. Çöpler poşetler içinde toplanarak atılmalıdır.
- () 11. Tek kullanımlık havlu tercih edilmelidir.
- () 12. Klor tabletleri güçlü dezenfektanlardır.
- () 13. Çalışma ortamının sıcaklığı 30⁰ C ye ayarlanmalıdır.
- () 14. Nem oranı 70'ten fazla olursa organizmayı rahatsız eder.
- () 15. Çalışma ortamında hareketli müzik tercih edilmelidir.
- () 16. Çalışma ortamı sık sık havalandırılmalıdır.
- () 17. Görgü, toplum içinde uyulması gereken saygı ve nezaket kurallarıdır.
- () 18. Müşteri güler yüzle kapıda karşılanmalıdır.
- () 19. Müşteriye ikram, servis kurallarına göre yapılmalıdır.
- () 20. Ön görüşmede açık ve net sorular sorulmalıdır.

- () 21. Müşterinin hesabı alındıktan sonra yollanmalıdır.
- () 22. Telefonla konuşurken kibar ve nazik olunmalıdır.

DEĞERLENDİRME

Modül sonunda kazandığınız bilgileri ölçmek amacıyla öğretmeniniz tarafından sorular hazırlanmıştır. Bu sorulara verdiğiniz yanıtları cevap anahtarı ile karşılaştırınız.

Cevaplarınızın tamamı “evet” ise bir sonraki modüle geçiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	B
4	A

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	B
3	C
4	D
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	D
3	A
4	A
5	B

ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	A
3	D
4	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-5 CEVAP ANAHTARI

1	18- 22 ⁰ C
2	30 -70
3	Sözsüz – Hafif
4	Hafif
5	Beyaz
6	Floresan – Cıvalı

ÖĞRENME FAALİYETİ-6 CEVAP ANAHTARI

1	Ses tonunu
2	Israr
3	Güler yüz
4	Siz – Rica – Teşekkür ederim
5	Kapı vurularak – İzin istenerek
6	Görgü kuralları
7	Eller cepten çıkartılıp

ÖĞRENME FAALİYETİ-7 CEVAP ANAHTARI

1	Günaydın – İyi günler
2	Açık – Net
3	Uygulama
4	Adı - Soyadı – Telefon numarası
5	Güler yüzlü – Dikkatli dinleyici

ÖĞRENME FAALİYETİ-8 CEVAP ANAHTARI

1	Görgü kurallarına
2	Manto – Pardösü
3	Yavaşça
4	Saygı – Önemi
5	İlginin – Saygının
6	Güvenini - İlgisini

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	D
4	D
5	D
6	D
7	Y
8	D
9	Y
10	D
11	D
12	D
13	Y
14	D
15	Y
16	D
17	D
18	D
19	D
20	D
21	Y

KAYNAKÇA

- Prof. Dr. BULDUK Sıdıka, Arş. Gör. Uz. Nurcan YABANCI, Arş. Gör. Uz. Hüseyin GÜMÜŞ, **Kurum Mutfağı**, Yapa Yayınları, İstanbul, 2002
- Prof. Dr. Sıdıka BULDUK, Ayşe AYLAN, **Servis 1**, Yapa Yayınları, İstanbul, 2002
- DEMİR Hasan, En Yeni Görgü Kuralları, İnkılap Yayınları, İstanbul 2002
- GÜLER Çağatay, Zakir ÇOBANOĞLU, Çevre Kirliliği ve İnsan Vücudu, Sağlık Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1994
- HENDERSON Stephane, Temel Kuaförlük Bilimi, Gaye Matbaacılık .San.AŞ, Ankara, 1995
- Dr. KURTOĞLU Ayşe, Nezaket ve Görgü , İstanbul, 2002
- MCGARRY Marguerite, Tüm Kuaförlük Bilimi, Gaye Matbaacılık .San.AŞ, Ankara, 1995
- Dr. NAZİK M. Hamil, Uzm. Hüsne DEMİREL, Uzm. Aybalam DEMİRCİ, Uzm. Name Şirvan BORAN, Kat Hizmetleri 1- 2, Yapa Yayınları, İstanbul, 2002
- UYANIK Ümide, Müjgan ULUSÖVER, Zerrin TAŞAR, Ev İdaresi Yemek Pişirme ve Gıda 1.2.3, M:E:B Basım Evi, İstanbul, 1991
- URSULA Joneo, Kat hizmetleri ve Ön Büro, Türk Matbaacılık Sanayi A.Ş., Ankara, 1995

- ÜNVER Bahtiyar, Suna BAYKAN, Handan SACIR, Kadri ÖZKAN, Besin Mikrobiyolojisi, M:E:B Basım Evi, İstanbul, 1981
- www.diyarbakirmesem.com / Sterilizasyon
- www.Unilever.com.tr / Unilever Hakkında
- www.ailem.com / Güzellik ve Bakım - Sağlık
- www.İlksan.gow.tr / İnsan ilişkileri
- www.bankaciyiz.biz. / Kose_ Yazıları Bankacılık Sektörü Kılavuzu
- www.meb.com / Protokol ve Nezaket Kuralları
- www.aysahız.edu.edu.tr / Sekreterlik Hizmetleri Notları
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Koç Üniversitesi Sağlık Merkezi / s.1
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Dove / s.1
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Hijyen / s.1
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Hijyen / s.2
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Öğretmenden Öğrenciye / s.3
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Kişisel Temizlik(pörsınl cızıs) Urba / s.5
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Doğal Hayatı Koruma Vakfı / s.5
- www.google.com / Kişisel Temizlik / Beden Temizliği Sağlıklı Yaşam Önerileri / s.47
- www.google.com / Hijyen / Hijyen Ürünleri / s.1
- www.google.com / Dezenfeksiyon / Dezenfeksiyon Yöntemleri /s.1
- www.google.com / Dezenfeksiyon / Dezenfeksiyon – Antisepsi – Sterilizasyon / s.10