

7 Günlük Resepsiyon PMS Eğitim Planı Dokümanı (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, resepsiyon ekibi için 7 günlük PMS eğitimini vardiya düzenine uygun planlamayı sağlar. Her gün için hedef, uygulama, role-play senaryosu ve ölçüm alanları içerir. HR ve ön büro liderinin aynı doküman üzerinden ilerlemesini kolaylaştırır; eğitim sonrası KPI takibini standardize eder.

Kim Kullanır?: HR/eğitim sorumlusu, ön büro müdürü ve front desk team lead.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hedefleme:** Gün gün eğitim hedeflerini ve o günün "kritik işlemler" listesini departman ihtiyaçlarına göre doldurun.
- Uygulama:** Role-play senaryolarını seçin ve vardiya saatlerine (sabah/akşam/gece) uygun şekilde oturtun.
- Onay:** 7. gün sonunda genel değerlendirmeyle pass/fail kararı verin ve 30 günlük "refresh" (tazeleme) takvimini ekleyin.

A) Boş Planlama Şablonu

1) Eğitim Setup & KPI Seti

Parametre	Giriş Alanı
Otel / Tesis	_____
Katılımcılar / Vardiya	_____
Ön Test Sonucu	[] Düşük [] Orta [] Yüksek
Hedef KPI Seti	_____ (Örn: Hata oranı < %2, Check-in < 4 dk)

2) 7 Günlük Eğitim Akışı

Gün	Odak Modül	Uygulama / Role-Play	Ölçüm (Metrik)
G1	Arayüz & Profil	Profil oluşturma + Arama	Profil veri doğruluğu
G2	Check-in/out	Oda değişimi + Folyo ayırma	İşlem süresi
G3	Rezervasyon	İptal / No-show / Tadilat	Hata payı
G4	Fiyat & Upsell	Paket satışı + Upgrade	Ek gelir (Upsell)
G5	Housekeeping	Oda statü takibi + Raporlar	Statü güncelleme hızı
G6	Vaka Çalışmaları	5 Zorlu senaryo (Kriz yönetimi)	Çözüm yetkinliği
G7	Final Değerlendirme	Genel sınav + Yetki onayı	Pass / Fail sonucu

B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

- Teori vs. Pratik:** Her gün tek bir ana modüle odaklanın ve mutlaka %70 uygulama süresi ayırın.
- Senaryosuz Kapatma:** Role-play (canlandırma) senaryosu yapmadan günü tamamlanmış saymayın.
- Veriye Bağla:** Her günün sonuna bir ölçüm kriteri yazın; "iyi gidiyor" bir ölçüm değildir.
- Yetki Kilidi:** PMS yetki onayını 7. günün pass/fail sonucuna göre kademeli olarak açın.
- Unutmayı Engelle:** Eğitim bittikten tam 30 gün sonrası için 1 saatlik bir "tazeleme" oturumu planlayın.

C) Kontrol Listesi & Çıktılar

- Katılımcılara ön test uygulandı mı?
- 7 günün her biri için uygulama/ödev tanımlandı mı?
- Kritik role-play senaryoları (Örn: Overbooking) işlendi mi?
- Gün 7 değerlendirme sonuçları raporlandı mı?
- 30 günlük refresh eğitimi takvime işlendi mi?

Örnek Uygulama (G2): 10 tekrar check-in + "istenmeyen oda değişimi" role-play. Hedef: İşlem süresini 6 dakikadan 4.5 dakikaya indirmek.



"7 gün eğitim kontrol kartı, resepsiyon eğitim uygulanabilirlik bağlamı"

EĞİTİM SONRASI PERFORMANS KROY KPI'LARI (GÜN 7)

Ortalama Check-in
Süresi

▼ 4 Dk

(Hedef: <5 Dk)

Yanlış Rezervasyon
Oranı

▼ %3

(Düşüş - Eğitim Öncesi: %10)

Ticket/Soru Sayısı

▼ 15 Adet

(Haftalık)

“Resepsiyon eğitim KPI kartı, check-in süre ve hata oranı bağlamı”