

Kanal Yönetimi İç Denetim Checklist & SOP

Taslak Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; kanal yönetiminde Standart Operasyon Prosedürleri (SOP) oluşturmak, aylık veya çeyreklik iç denetim checklist'lerini uygulamak ve tespit edilen bulguları somut aksiyon planlarına dönüştürmek için tasarlanmıştır. Amaç; operasyonel hataları erkenden yakalamak ve tüm süreçleri kurumsal bir hafızaya kavuşturmaktır.

Kim Kullanır?: Genel Müdür (GM), Revenue Manager, Ön Büro/Rezervasyon Lideri, IT/Entegrasyon ekipleri ve merkez ofis denetim birimleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kurulum:** SOP iskeletini tesisinize özel detaylarla doldurarak rolleri ve sorumlulukları netleştirin.
- Denetim:** Aylık (Monthly) veya Çeyreklik (Quarterly) checklist'leri uygulayarak operasyonel bulguları kaydedin.
- İyileştirme:** Tespit edilen aksaklıkları aksiyon planı (ActionPlan) ile kapatın ve bir sonraki denetimde doğruluğunu teyit edin.

A) SOP İskeleti (Kopyala-Yapıştır)

SOP-01: Günlük Sağlık Kontrolü (15 dk)

- Sorumlu:** _____
- Adımlar:** Fiyat, envanter, kısıt (restriction) ve rezervasyon/iptal akışının kontrolü.
- Çıktı:** Günlük operasyonel notlar ve sistem log kaydı.

SOP-02: Toplu Güncelleme Prosedürü

- Test Bloğu:** _____ gün
- Doğrulama:** Ana (core) kanallarda manuel kontrol.
- Log Alanları:** Kim, ne yaptı, önceki/sonraki değer ve güncelleme gerekçesi.

SOP-03: Kısıtlama (Restriction) Yönetimi

- Karar Sahibi (Min-night/Stop-sale):** _____
- Kritik Tarih Uyarısı:** [] Var [] Yok
- Onay Mekanizması:** [] Var [] Yok

SOP-04: Mapping & Entegrasyon Testi

- **Mapping Tablosu Versiyonu:** _____
- **Test Rezervasyonu Zorunluluđu:** [] Evet [] Hayır

SOP-05: Yetki & Denetim Logları

- **Rol Matrisi:** Görüntüleme / Operasyon / Revenue / Admin
- **Kritik Aksiyon Onay Akışı:** [] Var [] Yok
- **Denetim (Audit) Periyodu:** _____

B) İç Denetim Checklist

Aylık (Monthly) Denetim (30–60 dk)

- [] Kritik tarihlerde (yakın tarih, hafta sonu, özel günler) fiyat doğrulaması yapıldı mı?
- [] Restriction (Min-night, Stop-sale, CTA) ayarları stratejiyle uyumlu mu?
- [] Süresi dolan kampanyalar kapatıldı mı veya açık kalan hatalı indirim var mı?
- [] ChangeLog örnekleme yapıldı; yetkisiz veya açıklamasız işlem var mı?
- [] OOO (Arızalı/Bakım) odaların envanter senkronizasyonu tutarlı mı?

Çeyreklik (Quarterly) Denetim (2–4 saat)

- [] Mapping tablosu güncelliği ve geçmiş test rezervasyon kayıtları incelendi mi?
- [] Rol/yetki matrisi güncel mi; personel değişiklikleri sisteme yansıdı mı?
- [] Kanal performans incelemesi yapıldı mı? (Keep/Improve/Close kararları)
- [] Saha ekiplerinin (vardiya/rezervasyon) güncel SOP'lere uyumu denetlendi mi?

C) Finding → ActionPlan Şablonu

Bkz. Görsel: Bulguların risk derecesi, sorumlusu, termin tarihi ve kapanış doğrulaması takip tablosu.

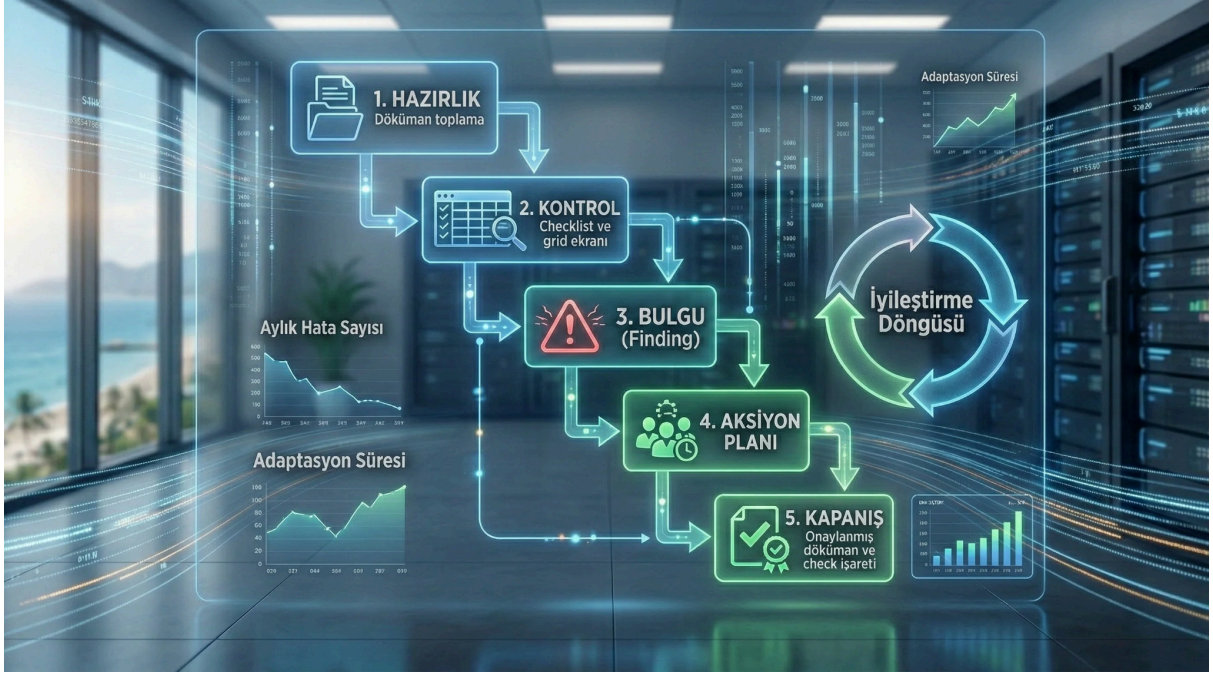
14 Günlük Sprint Planı (İlk Kurulum)

- **Gün 1–2:** SOP iskeletini tesis verileriyle doldurun ve rolleri paylaşın.
- **Gün 3–4:** Aylık (Monthly) checklist'i pilot olarak uygulayın.
- **Gün 5–6:** Denetim bulgularını Aksiyon Planına (ActionPlan) çevirin.
- **Gün 7:** İlk aksiyonların kapanış doğrulamasını gerçekleştirin.
- **Gün 8–10:** Sistem yetki ve log kayıtlarındaki eksiklikleri iyileştirin.
- **Gün 11–12:** Çeyreklik (Quarterly) denetim planını ve takvimini hazırlayın.
- **Gün 13–14:** Yönetim onayını alın ve rutin denetim takvimini ilan edin.

Deliverables

- **Çıktılar:** Kapsamlı SOP Seti, Aylık/Çeyreklik Denetim Formları, Bulgular ve Aksiyon Takip Şablonu.

Tablo — kanal-yonetiminde-ic-denetim-ve-prosedurler-table-01 — alt text: "Kanal yönetimi iç denetim checklist ve uygulama takip tablosu"



"Bulgu tespitinden aksiyonun kapatılmasına kadar uzanan iç denetim akış diyagramı"

İLK İÇ DENETİM TOPLANTISI: 10 KRİTİK SORU

- 1. Tek kaynak gerçek neresi?
- 2. Son 30 günün kritik hataları?
- 3. Test bloğu kullanılıyor mu?
- 4. Restriction'ları kim yönetiyor?
- 5. Mapping sonrası test yapılıyor mu?
- 6. 000/bakım envanter SOP?
- 7. Yetki/rol matrisi güncel?
- 8. ChangeLog audit periyodu?
- 9. Aylık KPI toplantısı?
- 10. Bu ayın 3 aksiyonu?

"İç denetim kalitesini ölçen 10 kritik soru kartı"