

KVKK Dijital Farkındalık Eğitim Planı & Rol Bazlı Modül Şablonu — Yazılım / Awareness (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon, KVKK farkındalık eğitimini genel ve teorik bir seminer olmaktan çıkarıp rol ve sistem bazında teknik olarak uygulanabilir hale getirir. IT, Pazarlama, Satış, Rezervasyon ve Çağrı Merkezi ekipleri için modül içerik iskeleti, gerçek hayat senaryo kartları ve yıllık tekrar takvimini standardize eder. Temel amaç; KVKK uyumunu soyut bir kural seti olmaktan çıkarıp günlük dijital çalışma alışkanlığına dönüştürmektir.

Kim Kullanır?: İnsan Kaynakları (İK), BT/IT Liderleri ve Operasyon Yöneticileri (Otel ve B2B Sektörleri).

Nasıl Kullanılır?

- Kurum içindeki departman rollerini ve günlük operasyonda kullandıkları teknik sistemleri (Web, PMS, CRM, Çağrı Merkezi, BI) matris üzerinde eşleştirin.
- Modül şablonunu her rolün dokunduğu riskli işlemler, gerçek vaka senaryoları (*Hata* → *Doğru* → *Sonuç*) ve "Ne Yapmamalıyım?" kuralları ile doldurun.
- Yıllık farkındalık takvimini kurgulayın (*Onboarding* entegrasyonu, çeyreklik rol tekrarları, aylık mikro hatırlatmalar ve yılda 1 kez denetim/olay tatbikatı).

TEMPLATE — KVKK Dijital Farkındalık Eğitim Planı & Rol Bazlı Modül Matrisi

1) Rol – Modül Matrisi (Boş Planlama Şablonu)

Departmanların kullandığı sistemler, üstlendikleri veri riskleri ve zorunlu eğitim modülü eşleştirme tablosu:

Planlama Alanı	Girilecek Veri / Tanım
Hedef Rol / Departman	_____ (Örn: Ön Büro / Rezervasyon / Çağrı Merkezi)
Dokunduğu Sistemler	[] Web Admin [] PMS [] CRM [] Call Center Softphone [] BI / Reporting
Zorunlu Eğitim Modülleri	[] M0: Genel Farkındalık [] M1: Veri İhracı/Export [] M2: İletişim Güvenliği [] M3: Şifre/Yetki

Kritik Riskli İşlemler	_____ (Örn: Excel misafir listesi export alma, WhatsApp'tan pasaport paylaşma)
Senaryo Kartı Seti	[] S1: Hatalı Veri Paylaşımı [] S2: Yetkisiz Sistem Erişimi [] S3: Açık Rıza/İzin Karmaşası
Eğitim Frekansı	[] Onboarding (İşe Alım) [] Çeyreklik (Q1-Q4) [] Aylık Mikro (E-posta/Quiz)
Modül / İçerik Sorumlusu	_____ (Örn: İK Uyum Uzmanı & BT Güvenlik Lideri)

2) Modül İçerik Şablonu (Her Rol İçin Uygulanacak Standart İskelet)

- **Modül Adı:** _____ (Örn: M1 – Ön Büro ve PMS Veri Güvenliği)
- **Modül Amacı (2 Cümle):** Bu modül, Ön Büro ve Rezervasyon personelinin PMS (Otel Yönetim Sistemi) üzerinde kişisel verileri işlerken veri minimizasyonu ilkelerine uymasını sağlar. Misafir kayıt, odalara veri dağıtımı ve kimlik alma süreçlerinde mevzuata uygun hareket etme becerisi kazandırır.
- **Riskli İşlemler (3–5 Kritik Eylem):**
 1. PMS üzerindeki misafir listelerini harici USB belleğe veya kişisel bilgisayara **export** etmek.
 2. Misafir kimlik/pasaport görsellerini kurum dışı anlık mesajlaşma uygulamalarından (WhatsApp vb.) diğer departmanlara iletmek.
 3. Vardiya değişiminde PMS kullanıcı oturumunu açık bırakıp kasadan/bankodan ayrılmak.
 4. Misafire ait özel nitelikli verileri (sağlık/alerji/dini tercih) serbest metin (*free text*) not alanlarına izinsiz yazmak.

Senaryo Kartları (3 Adet Saha Vakası)

Senaryo 1 (S1): WhatsApp Üzerinden Pasaport / Kimlik Gönderimi

- **Hata (Yanlış Davranış):** Ön büro çalışanı, vip misafirin hızlı giriş işlemi için pasaport fotoğrafını şahsi cep telefonundan WhatsApp ile kat hizmetleri yöneticisine gönderiyor.
- **Doğru (Uyumlu Davranış):** Pasaport verisi yalnızca güvenli tarayıcı üzerinden doğrudan PMS sistemine işlenir; departmanlar arası iletişim sadece PMS içi görev notları üzerinden yürütülür.
- **Sonuç:** Kişisel verilerin kontrolsüz 3. taraf sunuculara sızması engellenir; veri ihlali yaptırımlarından ve idari para cezalarından korunulur.

Senaryo 2 (S2): Açık Oturum ve Yetkisiz Erişim

- **Hata (Yanlış Davranış):** Resepsiyonist, mola esnasında PMS ekranını kilitlemeden bankodan ayrılıyor; yanındaki yetkisiz personel sisteme erişip misafir adres verilerini görüntülüyor.
- **Doğru (Uyumlu Davranış):** Ekran başından ayrılırken **Win + L** kısayolu ile oturum kilitlenir veya sistemdeki 3 dakikalık otomatik ekran koruyucu şifresi aktif tutulur.
- **Sonuç:** Rol bazlı yetkilendirme ilkeleri korunur; sistemdeki adli log kayıtlarında yetkisiz eylem oluşması önlenir.

Senaryo 3 (S3): Serbest Not Alanlarına Hassas Veri Girişi

- **Hata (Yanlış Davranış):** Çağrı merkezi temsilcisi, rezervasyon kartındaki genel not alanına "Misafir engelli ve x hastalığı var, zemin kat verilsin" şeklinde açık veri yazıyor.
- **Doğru (Uyumlu Davranış):** Sağlık verisi gibi özel nitelikli veriler serbest not alanına açıkça yazılmaz; sistemdeki tanımlı "Erişilebilirlik Odası / Zemin Kat" seçeneği işaretlenir.
- **Sonuç:** Özel nitelikli kişisel verilerin açık rıza olmaksızın işlenmesi ve geniş kitlelerce görülmesi engellenir.

Ne Yapmamalıyım? (5 Altın Kural)

1. **Asla Şifrenizi ve Kullanıcı Adınızı Paylaşmayın:** Çalışma arkadaşınız dahi olsa hiçbir zaman kendi PMS, CRM veya e-posta şifrenizi devretmeyin.
 2. **Kişisel Cihazlara Kişisel Veri İndirmeyin:** Şahsi telefon, tablet veya bilgisayarlarınıza misafir/müşteri verisi içeren Excel, PDF veya görsel dosyası kaydetmeyin.
 3. **E-postada Birden Fazla Alıcıya Açık Gönderim Yapmayın:** Toplu bilgilendirme e-postalarında alıcı adreslerini **To** veya **Cc** kısmına koymayın; her zaman **Bcc** (Gizli Karbon Kopya) kullanın.
 4. **Çöp Kutusuna Atılan Kağıtlara Dikkat Edin:** Üzerinde misafir adı, oda numarası, kredi kartı veya telefon yazan kağıt çıktılarını normal çöpe atmayın; imha imha kutularına (*shredder*) atın.
 5. **Onaysız Pazarlama Araması / Mesajı Atmayın:** Ticari İletişim İzni veya açık rızası bulunmayan misafirleri kişisel numaralardan arayıp kampanya teklifinde bulunmayın.
- **Mini Quiz (5 Soru):** Modül sonunda en az %80 başarı puanı gerektiren; "Bcc kullanımı", "Pasaport işleme", "Şifre güvenliği", "Serbest not alanı kullanımı" ve "Oturum kilitleme" konularını ölçen test.
 - **Eskalasyon & İhlal Bildirim Prosedürü:** Şüpheli bir veri sızıntısı veya hatalı e-posta gönderiminde ilk 15 dakika içinde kime ve nasıl bildirim yapılacağı: kvkk-bildirim@kurum.com veya BT Destek Dahili: 4444.

3) Yıllık Eğitim ve Farkındalık Takvimi (Şablon)

- **Q1 (Ocak – Mart): Onboarding Entegrasyonu & M0 Temel Farkındalık**
 - Yeni işe başlayan tüm personele ilk 3 gün içinde "M0: KVKK Dijital Temelleri" eğitiminin atanması.
 - Tüm şirket genelinde "En Sık Yapılan Top 5 KVKK Hatası" canlı web semineri.

- **Q2 (Nisan – Haziran): Rol Bazlı Derinleşme & Senaryo Simülasyonu**
 - Departmanlara özel (Ön Büro, Pazarlama, IT, Satış) rol modüllerinin (M1-M4) tamamlanması.
 - Sahada gerçek senaryo simülasyonları ve interaktif rol oyunları.
- **Q3 (Temmuz – Eylül): Aylık Mikro Hatırlatmalar & Güvenli Paylaşım Odağı**
 - E-posta üzerinden 2 dakikalık infografik formatlı mikro farkındalık içerikleri ve 3 soruluk hızlı quiz'ler.
 - "Güvenli Dosya Paylaşımı ve Bcc Kullanımı" temalı farkındalık kampanyası.
- **Q4 (Ekim – Aralık): Yıllık Tatbikat (Incident / Audit Prep) & Plan Güncelleme**
 - Olası Veri İhlali Bildirimi (*Incident Response*) ve Denetim Provası (*Dry Run*) tatbikatı.
 - Eğitim KPI'larının analizi, başarı oranlarının ölçümü ve yeni yıl içeriklerinin revizyonu.

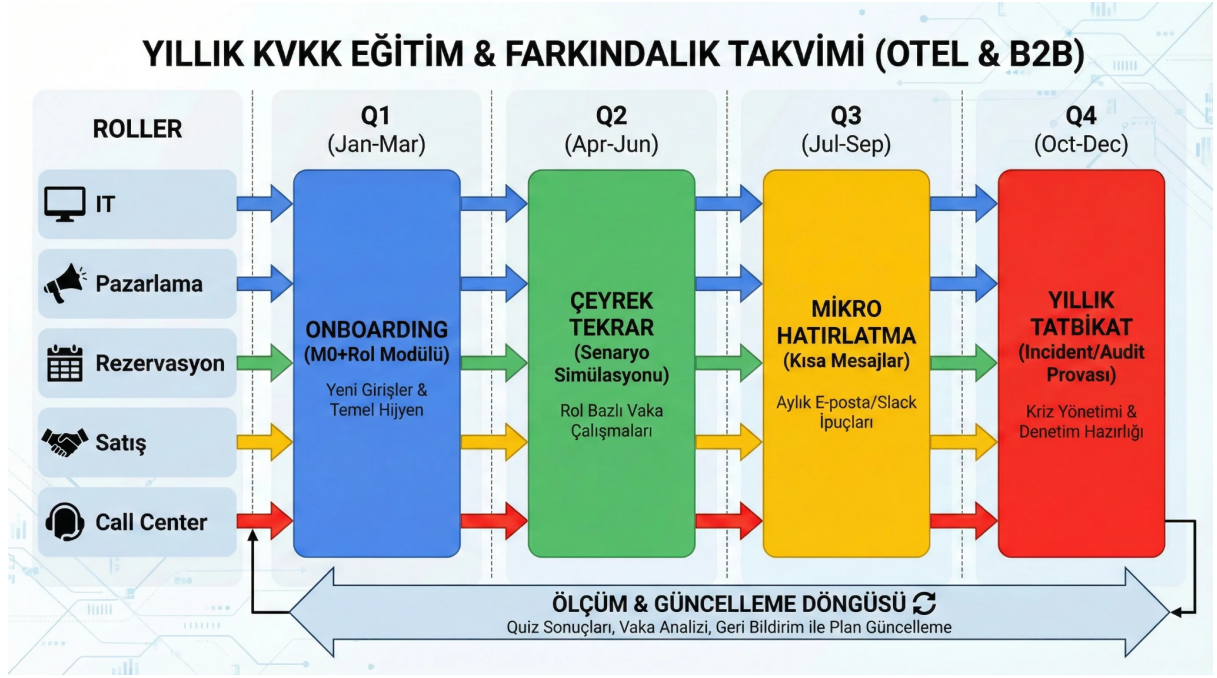
4) Denetim ve Kontrol Listesi (Checklist)

Eğitim programının eksiksiz yasal ve operasyonel zemine oturduğunu doğrulayan adımlar:

- **[] Onboarding Eğitim Akışı Yazılı Hale Getirildi:** İK işe alım sürecine KVKK eğitim tamamlama şartı eklendi mi?
- **[] Rol–Modül Matrisi Tamamlandı:** Tüm departmanların dokunduğu sistemler ve sorumlulukları matrise işlendi mi?
- **[] Her Rol İçin En Az 3 Senaryo Kartı Hazırlandı:** Teorik anlatım yerine sahaya uygun vakalar dökümanite edildi mi?
- **[] Aylık Mikro Hatırlatma Takvimi Kilitlendi:** Yıl geneline yayılacak kısa bültenler ve quiz'ler planlandı mı?
- **[] Yıllık Tatbikat ve Denetim Provası Takvime Alındı:** Q4 tatbikat tarihi ve senaryoları belirlendi mi?
- **[] Ölçüm KPI'ları Tanımlandı:** Eğitim katılım oranı (>95%), quiz başarı ortalaması (>80%) ve ihlal bildirim süreleri kayıt altına alınıyor mu?

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- **Rol Bazlı KVKK Eğitim Modülleri Paketi (v1.0):** IT, Pazarlama, Ön Büro, Çağrı Merkezi ve Satış ekipleri için ayrı ayrı hazırlanmış ders slaytları ve senaryo kartları.
- **Otel & B2B Yıllık Farkındalık Takvimi:** 12 aylık periyodu kapsayan onboarding, çeyreklik tekrar, mikro eğitim ve tatbikat takvimi dökümanı.
- **Eğitim Ölçme & Değerlendirme Seti:** Her modül için 5'er soruluk mini quiz bankası, başarı sertifikasyon kriterleri ve çalışan katılım takip formu.



[Diagram / Flow]

Otel ve B2B kurumlarında bir çalışanın işe alım (onboarding) anından başlayıp çeyreklik derinleşme eğitimleri, aylık mikro quiz'ler ve yıl sonu veri ihlali tatbikatına uzanan 365 günlük dijital farkındalık yolculuğunu gösteren, 1920x1080px (16:9) Full HD çözünürlükte süreç diyagramı. Koyu gece mavisi arka plan üzerinde, "Q1: Onboarding & M0 Temel Farkındalık", "Q2: Rol Bazlı Modüller & Senaryolar", "Q3: Mikro Bültenler & Bcc/Dosya Odağı" ve "Q4: Yıllık İhlal Tatbikatı & Güncelleme" aşamaları parlak turkuaz, mor ve altın sarısı akış çizgileriyle bir döngü halinde "clarity at a glance" felsefesiyle şemalaştırılıyor.

KVKK DİJİTAL FARKINDALIK KONTROL LİSTESİ

ROL BAZLI MODÜLLER

- ✓ **M0:** Temel Dijital Hijyen
- ✓ **M1:** Web & Pazarlama
- ✓ **M2:** PMS & Rezervasyon
- ✓ **M3:** CRM & Satış
- ✓ **M4:** Çağrı Merkezi

YILLIK TAKVİM & ÖLÇÜM

- ✓ Onboarding Akışı
- ✓ Çeyrek Tekrar Oturumu
- ✓ Aylık Mikro Hatırlatma
- ✓ Yıllık Tatbikat
- ✓ KPI Takibi (Quiz+Vaka)

Sürekli Eğitim ve Davranış Değişimi

[Checklist / Framework Card]

İK yöneticileri, BT liderleri ve KVKK uyum uzmanları için tasarlanmış, 1200x1200px (1:1) kare formatında yüksek çözünürlüklü bir eğitim kontrol kartı. Koyu karbon gri ve siber mavi tonlarındaki teknolojik zemin üzerinde, mezuniyet kepi, başarı rozeti ve veri güvenliği kalkanı temsil eden neon yeşili ve elektrik mavisi ikonlar yer alıyor. Kartın üzerinde; "Sistem Bazlı Rol-Modül Matrisi", "3 Vakalı Saha Senaryo Kartları", "5 Maddelik 'Ne Yapmamalıyım?' Rehberi" ve "Onboarding & Tatbikat Entegrasyonu" maddeleri, yanlarında parlak onay işaretleriyle scannable ve kurumsal bir checklist formatında sergileniyor.