

# Oda Bakım ve Out-of-Order Aksiyon Checklist'i (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu checklist, planlı teknik bakımlarda veya ani oda arızalarında OOO (Out-of-Order) statüsündeki odaları satış envanterinden hızla düşürmek için PMS, Housekeeping ve Channel Manager arasındaki adımları standartlaştırır. Temel hedef; fiziksel eksiklik kaynaklı overbooking ve son dakika oda değişimi krizlerini önleyerek misafir memnuniyetini korumaktır.

**Kim Kullanır?:** Housekeeping, Teknik Servis, Ön Büro/Rezervasyon, Revenue Management ve entegrasyon ekipleri.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Planlı Bakım:** Bakım yapılacak oda tipi ve tarih aralığını önceden belirleyin, PMS üzerinden OOO kaydını açarak kanal envanterini (inventory) düşürün.
- Ani Arıza:** Beklenmedik durumlarda 10 dakikalık kriz SOP'sini uygulayın (OOO Kaydı → Envanter Düşüşü → Kanal Doğrulaması → İşlem Logu).
- Denetim:** Haftalık OOO review toplantılarıyla arıza kök nedenlerini analiz edin ve kalıcı iyileştirme aksiyonlarını belirleyin.

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- OOO statüsü açma ve kapatma sorumluları net olarak tanımlandı.
- PMS üzerinde Room Status güncelliği anlık olarak takip ediliyor.
- Channel Manager envanter düşüşü çekirdek kanallar üzerinden manuel doğrulandı.
- Bakım bitişi sonrası oda satışa geri açma (release) adımı kontrol edildi.
- Ani arıza durumları için hazırlanan "10 Dakika SOP" görünür alanlara asıldı.
- ChangeLog kaydı (neden, saat, işlemi yapan kişi) zorunlu hale getirildi.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

- Overbooking:** OOO odanın envanterden düşülmemesi → **Çözüm:** PMS OOO girişi sonrası envanter düşüş SOP'sinin uygulanması.
- Son Dakika Oda Değişimi:** Statü güncellemesinin geç yapılması → **Çözüm:** 10 dakikalık acil kriz akışı ve doğrulama mekanizması.
- OTA'da Yanlış Görünürlük:** Senkronizasyon (Sync) gecikmesi → **Çözüm:** Kritik kanalların manuel kontrol turu.

- **OOO Geri Açılmadı:** Tersine işlem (Reverse SOP) eksikliği → **Çözüm:** Bitiş ve satışa geri açma checklist'inin takibi.

## 14 Günlük Sprint Planı

- **Gün 1–2:** OOO sorumlularının belirlenmesi ve operasyonel SOP (Standart Operasyon Prosedürü) yazımı.
- **Gün 3–5:** PMS statü standartlarının oturtulması, housekeeping eğitimi ve kanal envanter kontrol turları.
- **Gün 6–7:** 10 dakikalık ani arıza kriz playbook'unun tamamlanması ve ilgili birimlere asılması.
- **Gün 8–10:** Planlı bakım takviminin revenue toplantılarına entegre edilmesi.
- **Gün 11–12:** Haftalık OOO review rapor formatının oluşturulması.
- **Gün 13–14:** KPI baseline (bakım kaynaklı vaka sayısı) verilerinin çıkarılması.

## Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

*Bkz. Görsel: (Bakım kaynaklı overbooking, oda değişim vakaları, misafir şikayetleri ve OOO güncelleme sürelerindeki iyileşme hedefleri.)*

## Deliverables

- **Çıktılar:** Planlı/Ani OOO SOP dökümanı, 10 Dakikalık Kriz Checklist'i, Haftalık Review Raporu, ChangeLog Not Şablonu.



"000 durumlarında fiziksel statüden kanal envanterine geçiş akış şeması"

## 10 DAKİKALIK KRİZ MÜDAHALE CHECKLIST'İ (Ani Arıza)

- 000 PMS'te İşlendi**  
(RoomStatus Güncelle)(İlk 2 dk)
- Inventory Düşürüldü**  
(Channel Manager) (İlk 4 dk)
- Stop-Sale Uygulandı (Gerekirse)**  
(İlk 5 dk)
- OTA Doğrulaması Yapıldı**  
(Çekirdek Kanallar) (İlk 8 dk)
- Log Kaydı ve Ön Büro Bilgilendirme**  
(İlk 10 dk)

### HIZLI AKSİYON = MEMNUN MİSAFİR

arızaları için 10 dakikalık acil müdahale kartı"

"Ani oda

**Tablo (1 adet):**

- **Seçim:** Ani arıza senaryosu için adım adım aksiyon tablosu