

Operasyonel KPI & Benchmark Checklist'i — Benchmark Analizi (v1.0)

Asset Amaç: Bu checklist; oda başı personel (FTE), housekeeping üretkenliği ve teknik servis iş emri KPI'larını tek panelde toplar ve pazar/rakip kıyasıyla yorumlamanızı sağlar. Hedef “kesinti” değil, vardiya ve süreç iyileştirmesiyle maliyet–kalite dengesini kurmaktır. 30 günlük sprint planı ile hızlı kazanım ve kalite kontrol adımlarını birlikte verir.

Kim Kullanır?: GM/otel sahibi, operasyon müdürü, kat hizmetleri, teknik servis, İK/planlama.

Nasıl Kullanılır?

- Verileri Toplayın:** Son 30/90 günün FTE/saat, HK (Kat Hizmetleri) temizlik süreleri ve teknik servis iş emri verilerini PMS/ERP sistemlerinden çıkarın.
- Kıyaslayın ve Kalite Sinyali Ekleyin:** KPI'ları tesisin doluluk oranı ve sezon penceresiyle eşleştirip misafir şikâyet/NPS gibi kalite sinyalleriyle çapraz kontrol edin.
- Sprint'i Yürütün:** 30 günlük plan çerçevesinde 3 vardiya/süreç testini uygulayarak hizmet kalitesinden ödün vermeden operasyonel maliyetleri optimize edin.

ÖLÇÜM & ÖNCELİKLENDİRME CHECKLIST'İ

- ☐ **FTE / Oda Metriği Çıkarıldı mı?:** Oda başına düşen tam zamanlı personel (FTE) ve çalışma saati KPI'ları hesaplandı.
- ☐ **HK Üretkenliği Ölçüldü mü?:** Housekeeping oda başı temizlik süresi ve personel başına düşen günlük temizlenen oda sayısı belirlendi.
- ☐ **Oda Hazır Olma Süresi Raporlandı mı?:** Check-in saatine göre odaların temizlenip satışa hazır hale gelme süresi kaydedildi.
- ☐ **İş Emri Kapanma Süresi Ölçüldü mü?:** Teknik servis iş emirlerinin ortalama (avg) ve ortanca (median) çözülme süreleri hesaplandı.
- ☐ **Tekrar Açılan İş Emri Oranı Eklendi mi?:** Kalitesiz onarım nedeniyle yeniden açılan arıza bildirim oranları takip paneline eklendi.
- ☐ **Resort / City ve Sezon Ayrımı Yapıldı mı?:** Tesis tipi ve yüksek/düşük sezon pencerelerine göre operasyonel standartlar ayrıştırıldı.
- ☐ **Kalite Sinyalleri Entegre Edildi mi?:** Misafir şikâyet oranları, NPS puanları ve oda teslim gecikmeleri metriklere dahil edildi.
- ☐ **30 Günlük Aksiyon Planı Yazıldı mı?:** Departman bazlı vardiya ve süreç iyileştirme takvimi netleştirildi.

PROBLEM → KÖK NEDEN → ÇÖZÜM TABLOSU

Problem	Kök Neden	Çözüm
Personel yüksek, kalite aynı	Vardiya yanlış	Vardiya optimizasyonu + görev dağılımı

Personel düşük, şikâyet yüksek	Kapasite yetmiyor	Pik gün kapasite + kontrol
HK süreleri uzun	Süreç/ekipman	Standardizasyon + eğitim
İş emri kapanma yavaş	Öncelik/SLA yok	SLA + tür kısılmı + takip

30 GÜNLÜK SPRINT PLANI (GÜN 1–30)

- **Gün 1–3 (Veri & Panel Kurulumu):** Tüm operasyonel departmanlardan FTE, HK temizlik süreleri ve arıza kayıtlarını toplayıp ana KPI panelini kurun.
- **Gün 4–7 (HK Süreç Standardizasyonu):** Kat hizmetleri için temizlik adımlarını standartlaştırın ve yoğun check-in/check-out günleri için oda önceliklendirme planı yapın.
- **Gün 8–14 (Vardiya & Kapasite Testi):** Doluluk piklerinin yaşandığı günlerde esnek vardiya modellerini test edin ve denetim checklist'leriyle kalite kontrolü sağlayın.
- **Gün 15–21 (Teknik Servis SLA Düzenlemesi):** Arıza türlerine göre (acil, standart, periyodik) çözüm süreleri (SLA) tanımlayın ve günlük takip rutinini başlatın.
- **Gün 22–30 (Değerlendirme & Kalite Trendi):** Öncesi/sonrası KPI değişimlerini inceleyin; misafir şikâyet trendleri ve NPS puanları ile optimizasyonu sabitleyin.

ÖNCESİ / SONRASI KPI TABLOSU (ŞABLON)

KPI	Önce	Sonra	Not
FTE / 100 Oda	TBD	TBD	Sezon etkisi
HK Oda Başı Süre	TBD	TBD	Eğitim/süreç
İş Emri Median Süre	TBD	TBD	SLA etkisi
Kalite Sinyali	TBD	TBD	Şikâyet/NPS

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x Operasyonel KPI Gösterge Paneli (FTE / HK / Maintenance)
- 1x 30 Günlük Vardiya & Süreç İyileştirme Sprint Planı
- 1x Kat Hizmetleri & Teknik Servis Kalite Kontrol Checklist'i
- 1x Tek Sayfalık Yönetim Özet & Performans Raporu



[KPI Table] — 1920×1080 — operational-kpi-fte-hk-table-01.webp — “oda başı personel + HK tablosu, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, Oda Başı FTE ve Housekeeping Üretkenlik Tablosu. 100 oda başına düşen personel sayısını, HK oda başı temizlik sürelerini ve oda hazır olma oranlarını gösteren operasyonel analiz paneli.

[Work Order Chart] — 1200×1200 — maintenance-work-order-chart-02.webp —
“iş emri süre grafiği, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Teknik Servis İş Emri Kapanma Süre Grafiği. Arıza bildirimlerinin ortalama ve ortanca (median) çözüm sürelerini, aciliyet kategorilerini ve tekrar açılan iş emri oranlarını kıyaslayan çizgi/çubuk grafik.



[Balance Diagram] — 1200×1200 — cost-quality-balance-diagram-03.webp —
“maliyet–kalite denge şeması, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, İşgücü Maliyeti ve Hizmet Kalitesi Denge Şeması. Vardiya optimizasyonu, personel verimliliği ve misafir NPS/şikâyet puanları arasındaki hassas dengeyi görselleştiren diyagram.