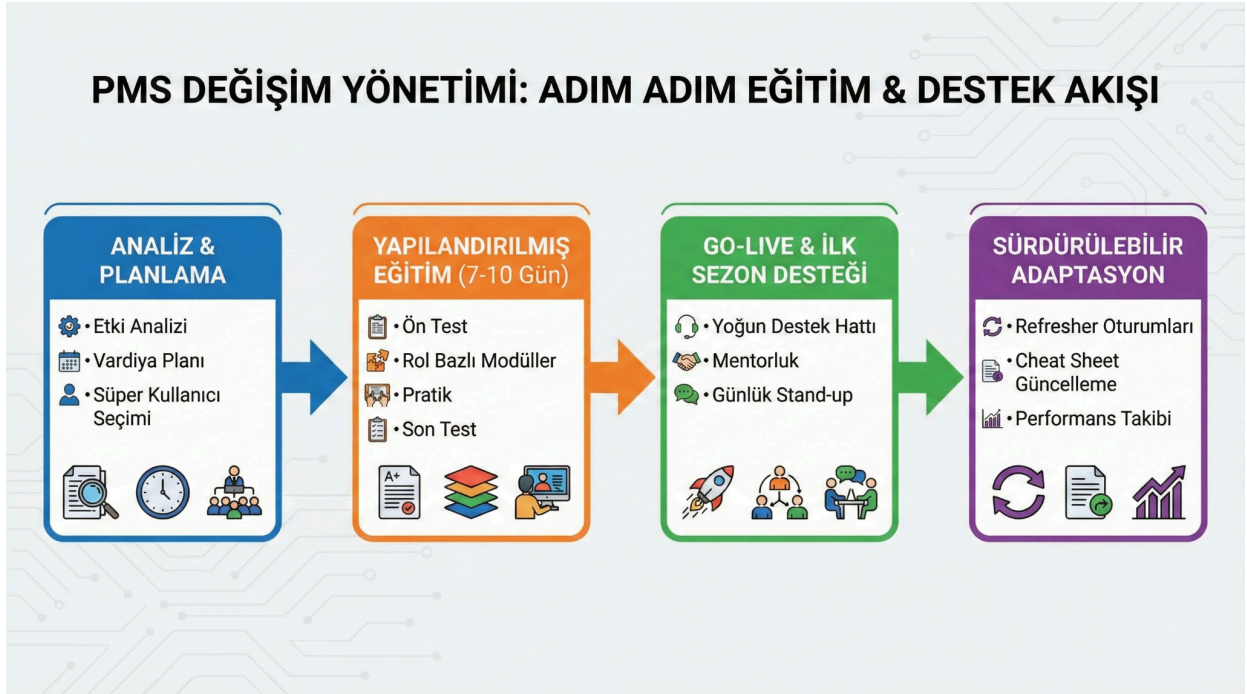


PMS Eğitim Takvimi & Süper Kullanıcı Rol Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, PMS entegrasyonunda departman bazlı etki analizine göre vardiya uyumlu bir eğitim planı sunar ve "Süper Kullanıcı" modelini kurgulayarak ilk sezon mentorluk sürecini yapılandırır. Amacı; adaptasyon hızını artırmak, hataları düşürmek ve personelin yeni sisteme geçişteki direncini azaltmaktır.

Kim Kullanır?: Operasyon/İK, Ön Büro Lideri, Departman Şefleri ve Süper Kullanıcılar birlikte kullanır.



“Eğitim hazırlığından ilk sezon desteğine kadar değişim yönetimi akış şeması.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Etki Analizi:** Departman bazlı riskli işlemleri (rezervasyon girişi, folyo kapatma vb.) belirleyip eğitim önceliklerini çıkarın.
2. **Uygulama & Ölçüm:** Eğitim takvimini vardiya planlarına göre dağıtın; eğitim etkinliğini Ön Test / Son Test ile ölçün.
3. **Mentorluk Sistemi:** Süper kullanıcılarla ilk sezon destek hattını ve haftalık geri bildirim ritmini kurun.

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Yüksek Hata Oranı	Yetersiz pratik / Eski alışkanlık	Departman odaklı 7-10 günlük yoğun eğitim
Personel Direnci	Bilinmezlik / Değişim korkusu	Şeffaf iletişim + Süper kullanıcı desteği
Destek Gecikmesi	Tedarikçiye bağımlılık	Otel içi Süper Kullanıcı (Mentor) modeli
Vardiya Kopukluğu	Eğitime erişim zorluğu	Vardiya uyumlu esnek eğitim takvimi
Bilgi Unutulması	Dokümantasyon eksikliği	20 kritik işlemi içeren Cheat Sheet

Süper Kullanıcı (Super User) Rol Tanımı

- **Rol Kapsamı:** İlk hat teknik destek, personel eğitimi, hata kayıtlarının (issue log) tutulması ve IT/Tedarikçi arası köprü olma.
- **Vardiya Planı:** Her vardiyada en az bir süper kullanıcı bulunacak şekilde rotasyon planlanmalı.
- **Eskalasyon:** Çözülemeyen sorunlarda IT veya Tedarikçi PM'e doğrudan erişim yetkisi.
- **Başarı Ölçütü:** Departman hata oranlarındaki düşüş hızı ve müdahale süresinin kısalığı.

Eğitim & Ölçüm İçerik Şablonu

1) Cheat Sheet (Hızlı Erişim Kartı)

- **En Kritik 20 İşlem:** Check-in, fatura kesme, grup rezervasyonu, folyo transferi vb..
- **En Sık 10 Hata:** Hatalı oda atama, kur farkı girişi, KVKK onayı eksikliği vb..
- **Doğru Akış:** İdeal işlem adımlarını gösteren 1 sayfalık görsel rehber.

2) Ön Test / Son Test

- **Minimum Başarı Eşiği:** %80 ve üzeri.
- **Ek Eğitim:** Eşiğin altında kalan personeller için süper kullanıcı eşliğinde birebir pratik.

Deliverables

Eğitim Takvimi v1.0, Süper Kullanıcı Listesi + Rol Tanımı, Cheat Sheet, İlk Sezon Destek SOP'u.

SÜPER KULLANICI (SUPER USER) ROL KARTI



İsim/Departman

GÖREV: İLK HAT DESTEK & MENTORLUK

- ✓ "Nasıl yapılır?" sorularını sahada yanıtla.
- ✓ Kısa vardiya brifingleri ile eğitimi tekrarla.
- ✓ Hataları örnek ekran görünüsü ile logla.
- ✓ Kritik sorunları tedarikçiye doğru eskalasyon et.
- ✓ Cheat Sheet ve SOP'leri canlı tut.

ONAYLANDI

SAHANIN SESİ, SİSTEMİN REHBERİ

"Süper kullanıcıların görev, yetki ve sorumluluklarını özetleyen hızlı referans kartı."