

PMS ile Housekeeping & Raporlama Kontrol Listesi (v1.0)

Asset Amacı: Bu checklist, PMS'te housekeeping, faturalama ve raporlama süreçlerini tek merkezde standardize etmek için hazırlanmıştır. Oda status akışı, gelir kodları, EOD (Gün Sonu) kontrolleri ve dashboard KPI setini aynı dokümanda toplar. Amaç; manuel koordinasyonu azaltmak, operasyonel hızı artırmak ve karar vericisinin kullandığı raporların güvenilirliğini sağlamaktır.

Kim Kullanır?: Operasyon müdürü, housekeeping amiri, muhasebe, ön büro ve raporlama/BI (İş Zekası) ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Denetim:** Mevcut durumu işaretleyerek operasyonel boşlukları (gap) tespit edin.
- Önceliklendirme:** Problem-kök neden-çözüm tablosunu kullanarak kritik hatalara odaklanın.
- Uygulama:** 14 günlük sprint planıyla yeni SOP, rapor seti ve dashboard'u kademeli olarak devreye alın.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Oda status (statü) sözlüğü ve SLA (hizmet seviyesi) tanımları var mı?
- Housekeeping görev planı kağıttan bağımsız, doğrudan PMS üzerinden mi yürüyor?
- Resepsiyon ve housekeeping iletişimi "tek ekran" üzerinden anlık mı?
- Gelir kod sözlüğü (oda/F&B/spa/ekstra) kilitli ve hatalı girişe kapalı mı?
- Fatura ve folyo düzeltme yetkileri rol bazlı (RBAC) olarak sınırlandırıldı mı?
- EOD kontrol listesi ve zorunlu rapor seti standart hale getirildi mi?
- Yönetim dashboard'u en az 5-7 temel KPI ile kuruldu mu?
- "Geciken status" ve "açık folyo" durumları için sistem uyarıları aktif mi?
- 30 günlük süreç retrospektifi ve iyileştirme oturumu takvime işlendi mi?

B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm	Öncelik
Oda hazır bilgisi gecikiyor	Status SLA tanımı yok	SLA + Dashboard uyarı sistemi	Yüksek
Fatura hatası artıyor	Kod sözlüğü belirsiz/karmaşık	Gelir kod sözlüğü kilidi	Yüksek

EOD farkı çıkıyor	Kontrol listesi zayıf/manuel	EOD Checklist + Mutabakat	Yüksek
Yönetim raporu güvenilirmez	KPI tanımı ve veri eşleşmesi yok	KPI sözlüğü + Looker Studio modeli	Orta

C) 14 Günlük Sprint Planı (Operasyonel Dönüşüm)

- **G1-G2:** Oda status sözlüğü, SLA ve housekeeping as-is akışının çıkarılması.
- **G3-G4:** PMS görev planı kurulumu, Rush Room ve Inspection (denetim) kurallarının tanımlanması.
- **G5-G6:** Gelir kod sözlüğü & CoA eşleşmesi ve rol bazlı (RBAC) fatura yetki setinin kurulması.
- **G7-G8:** EOD checklist'in sabitlenmesi ve Swimlane akış diyagramının finalize edilmesi.
- **G9-G11:** Dashboard KPI seti taslağı, Looker Studio v1 paneli ve kritik uyarı eşiklerinin aktivasyonu.
- **G12-G14:** Pilot vardiya uygulaması, hata loglarının tutulması, SOP revizyonu ve stabilizasyon planı.

D) Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

KPI	Önce (Baseline)	Sonra (Hedef)	Ölçüm Aracı
Oda status güncelleme süresi	TBD	TBD	Günlük Rapor
Açık folyo sayısı	TBD	TBD	PMS Raporu
Fatura düzeltme sayısı	TBD	TBD	Muhasebe Log
EOD fark vakası	TBD	TBD	Mutabakat

E) Deliverables (Teslimat Seti)

1. Housekeeping SOP + Status Sözlüğü
2. Gelir Kod Sözlüğü + Fatura Akış Şeması
3. EOD Checklist + Standart Rapor Seti
4. Yönetim Dashboard KPI Sözlüğü



“Operasyon merkezileştirme checklist kartı, otel housekeeping ve fatura bağlamı”