

# Rezervasyon Yönetimi Aylık/Çeyreklik Audit Checklist'ini İndir — QA Culture (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset, rezervasyon kayıtlarında periyodik sağlık kontrolü gerçekleştirmek için aylık ve çeyreklik checklist'ler, bilimsel örnekleme yöntemleri ve "hata → kök neden → aksiyon" matrisi sunar. Temel amacı, operasyonel hataları büyümeden yakalayıp eğitim ve SOP güncellemeleriyle hata oranını kalıcı olarak düşürmektir. 14 günlük uygulama sprinti sayesinde, denetim sonuçları doğrudan sahada somut birer aksiyona dönüşür.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon lideri, ön büro müdürü ve QA/performans analizi sorumluları (Revenue ve IT departmanları desteğiyle).

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Denetim:** Aylık örnekleme grubunu (kanal ve segment dengeli) belirleyin ve sabit checklist üzerinden puanlamayı yapın.
- Analiz:** Tespit edilen hata tiplerini sınıflandırın, kök nedenini (eğitim, süreç veya sistem) belirleyin ve sorumlulara aksiyon atayın.
- Takip:** 14 günlük sprint içinde aksiyonları kapatın ve bir sonraki denetim döneminde hata trendindeki iyileşmeyi ölçün.

## [ ] Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [ ] **Örnekleme:** Denetim için kanal ve segment dengeli bir örnekleme yöntemi tanımlandı mı?
- [ ] **Standart:** Aylık ve çeyreklik denetim checklist'leri (Audit Checklist) sabitlendi mi?
- [ ] **Sınıflandırma:** Hata sınıfları (8–12 kalem) net bir şekilde belirlendi mi?
- [ ] **Kök Neden:** Hataların kaynağını (eğitim/süreç/sistem) belirleyecek kategoriler mevcut mu?
- [ ] **Sahiplik:** Her bir iyileştirme aksiyonunun sahibi ve hedef tarihi atandı mı?
- [ ] **Trend Takibi:** Hata oranı ve buna bağlı misafir şikayeti KPI'ları düzenli izleniyor mu?

## 14 Günlük Sprint Planı (Denetimden Aksiyona)

Gün	Odak Noktası	Çıktı / Aksiyon
G1-2	Denetim	Örnekleme seçimi ve puanlama işleminin tamamlanması.
G3	Analiz	En sık tekrarlanan 3 hatanın ve kök nedenlerinin belirlenmesi.

G4-7	Müdahale	SOP revizyonları ve ekip için mini "Hata Düzeltme" eğitimi.
G8-12	Uygulama	Ara ölçüm yapılması ve kalan sistem ayarlarının/aksiyonların kapatılması.
G13-14	Raporlama	Yönetim özeti sunumu ve bir sonraki ayın denetim takvimi.

## Deliverables Listesi

- **Aylık Audit Checklist (v1.0):** Rutin kontroller için pratik form.
- **Çeyreklik Derin Audit Checklist (v1.0):** Detaylı süreç denetim formu.
- **Hata Sınıflandırma Sözlüğü (v1.0):** Ortak bir terminoloji seti.
- **Hata → Kök Neden → Aksiyon Matrisi (v1.0):** Çözüm odaklı takip şablonu.
- **Trend KPI Rapor Şablonu (v1.0):** İlerlemeyi gösteren görsel rapor formatı.



"Aylık denetim adımları ve 14 günlük düzeltici aksiyon planını içeren QA operasyon kartı."

# İLK 3 AY İÇİN HIZLI AUDIT PLANI

QA & Continuous Improvement

Dgtiface

AY  
1



Örnekleme + Top 3 Hata



Süreci Başlat



Başlangıç

AY  
2



Hata Trendi Raporu



Analiz & Takip



İyileştirme

AY  
3



Derin Audit + Kanal Mapping



Tamamla & Optimize Et



Uyum

"Hata oranları ve çözüm trendlerini gösteren periyodik sağlık kontrolü KPI görseli."