

# PMS Eğitim Takvimi & Rol Bazlı İçerik Şablonu

## (v1.0)

**Asset Amacı:** PMS (Property Management System) eğitimini, tüm personele verilen genel bir briefingden çıkarıp; rol bazlı uzmanlık alanlarına, vardiya düzenine ve gerçek hayat senaryolarına (role-play) dayalı bir takvime oturtur. Go-live (canlıya geçiş) sonrası ilk 60 günlük kritik süreci yönetmek için bir "destek ve tazeleme" mekanizması sunar.

**Kim Kullanır?**: İK (HR) Departmanı, Operasyon Müdürleri (Ön Büro/Rezervasyon), IT/Entegrasyon ekipleri ve Proje Yöneticileri.

### A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

*Eğitim maratonuna başlamadan önce bu hazırlıkların tamamlandığından emin olun:*

- Rol Tanımları:** Reception, Reservation, Revenue ve Accounting rolleri ayırtırıldı mı?
- Kritik İşlemler:** Her rol için her gün mutlaka yapılması gereken 10-15 işlem listelendi mi?
- Karma Eğitim Modeli:** Sınıf eğitimi, uygulamalı (hands-on) ve role-play dengesi kuruldu mu?
- Vardiya Uyumu:** Gece ve gündüz vardiyaları için alternatifli takvim tasarlandı mı?
- Sandbox (Test) Ortamı:** Personelin hata yapmaktan korkmadan çalışacağı test dasası hazır mı?
- Sertifikasyon:** Sistemi kullanma yetkisi verilmeden önce geçilmesi gereken baraj puanı belirlendi mi?
- Destek Planı:** Go-live sonrası 60 gün boyunca "Süper Kullanıcılar" (Super Users) kim olacak?

## B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Eğitim sürecinde ve sonrasında karşılaşılan yaygın darboğazlar:

Problem	Kök Neden	Çözüm
Öğrenilenlerin çabuk unutulması	Sadece teorik anlatım yapılması	%70 Uygulamalı + Role-play ağırlıklı eğitim.
Vardiya çalışanlarının katılamaması	Eğitimin sadece mesai saatlerinde olması	Video kayıt arşivi + Gece vardiyası özel oturumları.
Go-live günü panik yaşanması	Gerçek müşteri senaryolarının çalışmaması	"Hatalı rezervasyon" veya "Sistem hatası" kriz senaryosu çalışması.
Yanlış veri girişi (Rapor hataları)	Rol bazlı yetkilendirme ve kontrol eksikliği	Mini sınav sonrası sadece başarılı olanlara yetki tanımlama.

## C) 14 Günlük Eğitim Sprint Planı

Personeli "Uzman Kullanıcı" seviyesine taşıyacak yoğunlaştırılmış takvim:

- **Gün 1-3:** Rol matrisinin çıkarılması, vardiya bazlı takvimin ilanı ve kriz senaryolarının (5-7 senaryo) hazırlanması.
- **Gün 4-6:** Sınıf eğitimi (teorik akış) sonrası test ortamında uygulamalı pratikler ve ilk mini sınav turu.
- **Gün 7-10:** Hataların analizi sonrası "Refresh" oturumları, muhasebe/rapor doğrulama eğitimi ve yoğun role-play günü.
- **Gün 11-14:** Final sınavı, yetki onayları, Go-live "Shadowing" (İzleme) planı ve destek kanallarının (WhatsApp/Internal) kurulumu.

## D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu (Eğitim Etkisi)

KPI Metriği	Eski Sistem / Plansız Geçiş	Yeni Sistem / Şablonlu Eğitim
Check-in Süresi (Ortalama)	X Dakika	 %30 Hızlanma
Hatalı Rezervasyon Kaydı	%15	 < %2
Go-Live Sonrası Destek Talebi	Çok Yüksek	 Yönetilebilir/Düşük
Personel Sistem Memnuniyeti	Düşük / Kaygılı	 Güvenli / Yetkin

## E) Deliverables (Teslim Edilecekler)

- Vardiya Bazlı Eğitim Takvimi:** (PDF/Excel)
- Rol Bazlı Eğitim Matrisi:** Kritik işlemler ve yetkinlik takip tablosu.
- Senaryo Kitapçığı:** Role-play için hazır otel senaryoları.
- Hızlı Kullanım Kılavuzları (Cheat-sheets):** Resepsyon bankosu arkasına asılacak "Kritik Adımlar" kartları.
- 60 Günlük Takip Planı:** Go-live sonrası haftalık soru-cevap ve tazeleme takvimi.