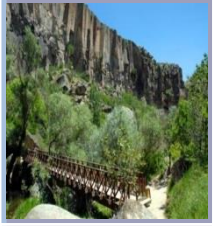




T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖĞRETMEN YETİŞTİRME ve GELİŞTİRME
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



AKSARAY
HİZMETİÇİ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ ve ASO
MÜDÜRLÜĞÜ
2024-2028 STRATEJİK PLANI



**T.C.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖĞRETMEN YETİŞTİRME VE
GELİŞTİRME GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**AKSARAY HİZMETİÇİ EĞİTİM
ENSTİTÜSÜ ve ASO MÜDÜRLÜĞÜ
2024-2028 STRATEJİK PLANI**



“Her işin esas hedefine kısa ve kestirme yoldan varmak arzu edilmekle beraber, yolun kabul edilebilir; mantıkî ve özellikle ilmî olması şarttır.”

Mustafa Kemal ATATÜRK

A handwritten signature of Mustafa Kemal Atatürk in black ink, written in a cursive style. The signature is positioned below the printed name.

KURUM BİLGİLERİ

İli: AKSARAY		İlçesi: MERKEZ	
Adres:	Hamidiye Mah. 766. Sokak Nu.: 3 AKSARAY	Coğrafi Konum (link)	38°22'11.2"N 34°01'44.0"E
Telefon Numarası:	0 382 213 32 52 0 382 213 32 53	Faks Numarası:	0 382 213 18 42
e- Posta Adresi:	aksaray_hee@meb.gov.tr	Web sayfası adresi:	www.aksarayhizmetici.meb.k12.tr
Kurum Kodu:	766025	Hizmet Şekli:	12 ay 24 saat

SUNUŞ

Günümüzde gözlenen hızlı değişim ve dönüşüm toplum hayatında birey ve kurumları doğrudan ya da dolaylı olarak önemli ölçüde etkilemektedir. Etkili bir yönetim anlayışının benimsendiği kurumların geleceğine daha güvenle bakabilmeleri sadece bu güne değil geleceğe ilişkinde bir takım stratejileri geliştirmelerine bağlıdır. Yönetimin görevi insanları ortak amacı başarabilir duruma getirebilmek için onların güçlü yanlarını etkili kılmaktır. Diğer yandan, kalite ve mükemmellik arayışının arttığı bir dünyada, vatandaşına hizmet üretimi-verimliliği-etkinliği artışı sağlama görevi bulunan kamu kurumlarının stratejik yönetim kural ve ilkelerinin hazırlanmasında ve uyarlanmasında dikkat etmeleri gereken önemli konular bulunmaktadır. Kurumumuz bu konulardan etkin karara katılım, kurum içi ve dışı iletişimde etkin, uygulamalarda esnek ve hesap verebilir, kaynak ve hizmet noktasında verimliliğe dayalı ekonomiklik, insan unsurunun ön plânda tutulduğu hizmet kalitesi, gelecek yönelimli bilimsel ve teknolojik gelişmeleri destekleyen bir vizyonu benimsemektedir.



Bütün kurumlar kapasitelerini etkili kullanabilmek için her türlü insan ve maddi kaynaklarının koordinasyonunu sağlayarak, muhtelif sorunlarını ve zamandan kaynaklanan değişim gereksinimlerini yerinde ve zamanında karşılayabilmek için geleceklerini stratejik açıdan plânlamak durumundadırlar.

Aksaray Hizmetiçi Eğitim Enstitüsü ve ASO Müdürlüğümüz hazırlamış olduğu 2024-2028 yıllarına ait Stratejik Plânı ile gelecek yıllardaki her türlü faaliyetlerinin bilgi ve bilinci ile istikrarlı bir gelişmeyi sağlayacak, kaynaklarını plânlı biçimde kullanıp, örnek bir kurum olma öz güveninden hareketle, bakanlığımızın ve paydaşlarımızın memnuniyet düzeylerini üst düzeyde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

Stratejik plân çalışmalarına etkili, özverili ve samimiyetle katkı sağlayan paydaşlarımız ve çalışanlarımızın görüş ve önerilerinin plânın güvenilirliğine destekleri noktasında şükran ve teşekkürlerimi sunuyorum.

Bugün artık nerede olduğumuzu, nereye ve nasıl varmak istediğimizi daha açık bir şekilde ve ortak aklın sonucu olarak algılıyoruz. Stratejik düşünmenin, stratejik yol almanın önemini kavırıyoruz. Ekip çalışmasının zevkine daha çok varırken daha verimli çalışmanın, sinerji oluşturmanın, birlikte çalışmanın keyfini yaşıyoruz. Bu ürünün Enstitümüze olan sahiplenme duygusunu, bütünleşme duygusunu güçlendireceğine, hizmetlerimizin kurumsal yapımız gereği yıldan yıla aksamadan devam edeceğine ve nihayetinde 2028 yılında hedeflerimize büyük ölçüde ulaşabileceğimize inanıyorum.

Uzun vadeli planlarımızda belli aralıklarla çalışmalar gözden geçirilerek değiştirilebilecek yeni hedefler koyabileceğiz. Kurumumuzun mevcut durumunun oluşturduğu eksiklikleri hiçbir şekilde mazeret olarak görmeyip stratejik planlamanın başarıya ulaşması için gerekli olan kararlılıkla çalışmalara devam edeceğiz.

Çağdaş hedeflere hep birlikte ulaşmak ümidiyle...

Yakup YILDIRIM
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ VE PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	1
1.1. PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	1
1.2. STRATEJİ GELİŞTİRME KURULU VE STRATEJİK PLAN EKİBİ	2
2. DURUM ANALİZİ	4
2.1. KURUMSAL TARİHÇE	4
2.2. UYGULANMAKTA OLAN PLANIN DEĞERLENDİRİLMESİ	6
2.3. MEVZUAT ANALİZİ	6
2.4. ÜST POLİTİKA BELGELERİNİN ANALİZİ	7
2.5. FAALİYET ALANLARI İLE ÜRÜN VE HİZMETLERİN BELİRLENMESİ	8
2.6. PAYDAŞ ANALİZİ	8
2.7. KURULUŞ İÇ ANALİZ	10
2.7.1. TEŞKİLAT YAPISI	11
2.7.2. İNSAN KAYNAKLARI	12
2.7.3. TEKNOLOJİK DÜZEY	14
2.7.4. MALİ KAYNAKLAR	15
2.7.5. İSTATİSTİKİ VERİLER	16
2.8. DIŞ ÇEVRE ANALİZİ (POLİTİK, EKONOMİK, SOSYAL, TEKNOLOJİK, YASAL VE ÇEVRESEL ÇEVRE ANALİZİ - PESTLE)	17
2.9. GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLER İLE FIRSATLAR VE TEHDİTLER (GZFT) ANALİZİ	18
2.10. TESPİT VE İHTİYAÇLARIN BELİRLENMESİ	20
3. GELECEĞE BAKIŞ	22
3.1. MİSYON	23
3.2. VİZYON	23
3.3. TEMEL DEĞERLERİMİZ	24
4. AMAÇ, HEDEF VE STRATEJİLERİN BELİRLENMESİ	25
4.1. AMAÇLAR	28
4.2. HEDEFLER	28
4.3. PERFORMANS GÖSTERGELERİ	28
4.4. STRATEJİLERİN BELİRLENMESİ	28
4.5. MALİYETLENDİRME	32
5. İZLEME VE DEĞERLENDİRME	34
6. TABLO VE EKLER	37

BÖLÜM I

GİRİŞ VE PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

Stratejik planlama, kurumların orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını içeren planlamadır. Stratejik plan, günümüz gelişim anlayışının geçmişteki anlayışlardan en belirgin farkının göstergesidir. Zira stratejik plan yaklaşımı geleceğe hazır olmayı değil, geleceği istendiği ölçüde şekillendirebilmeyi hedefleyen bir yaklaşımdır. Bir anlamda geleceği bugünde tahayyülleriyle yaşamaktır, bu doğrultuda inanmış olduğu tüm olguları adım adım gerçekleştirmeye dönük planlamadır. Ancak stratejik plan tek başına bir belge olarak değerli değildir. Onu değerli kılacak olan şey, kurumun doğru karar alabilme yeteneği ve kararlılık gösterebilme gücüdür. Bu güçle stratejik planlama yapan bir kurumun kaynakları ve stratejileri belirlenir, tekrarlar önlenir, maliyet azalır, denetim de kolaylaşır.

Bu bağlamda Enstitünün 2024-2028 dönemi Stratejik Plan hazırlanması süreci Strateji Geliştirme Kurulu ve Stratejik Plan Ekibinin oluşturulması ile başlamıştır. Enstitüde çalışmalara Kasım 2023 tarihinden itibaren başlanarak ilk Strateji Geliştirme Kurulu Toplantısı Ekim 2023'te, ikincisi ise Şubat 2024'te gerçekleştirilmiştir.

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile kamu kaynaklarının daha etkili ve verimli bir şekilde kullanılması, hesap verebilir ve saydam bir yönetim anlayışının oluşması hedeflenmektedir.

2024-2028 dönemi stratejik planının hazırlanması süreci; kurul ve ekiplerin oluşturulması, çalışma takviminin hazırlanması, uygulanacak yöntemlerin ve yapılacak çalışmaların belirlenmesi şeklinde gerçekleştirilmiştir.

PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

Enstitünün 2024-2028 dönemlerini kapsayan stratejik plan hazırlık aşaması, üst kurul ve stratejik plan ekibinin oluşturulması ile başlamıştır. Ekip üyeleri bir araya gelerek çalışma takvimi oluşturulmuş, görev dağılımı yapılmıştır. Kurumun 2019-2023 Stratejik Planda yer alan amaçlar, hedefler, göstergeler ve faaliyetler incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Mevzuat, üst politika belgeleri, paydaş, PESTLE,

GZFT ve kuruluş içi analizlerinden elde edilen veriler ışığında eğitim ve öğretim sistemine ilişkin sorun ve gelişim alanları ile eğitime ilişkin öneriler tespit edilmiştir.

Planlama sürecine aktif katılımını sağlamak üzere paydaş anketi, toplantı ve görüşmeler yapılmıştır. Geleceğe yönelim bölümüne geçilerek okulumuzun amaç, hedef, gösterge ve eylemleri belirlenmiştir. Çalışmaları yürüten ekip ve kurul bilgileri altta verilmiştir.

STRATEJİ GELİŞTİRME KURULU ve STRATEJİK PLAN EKİBİ

2024-2028 Stratejik Plan ekip bilgileri Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Strateji Geliştirme Kurulu

KURUL BİLGİLERİ		EKİP BİLGİLERİ	
ADI SOYADI	UNVANI	ADI SOYADI	UNVANI
Yakup YILDIRIM	MÜDÜR	Bayram Ali TANRIVER	MÜDÜR YRD.
H. Veli BIŞKIN	MÜDÜR BAŞYRD.	Ramazan ERTAŞ	MÜDÜR YRD.
Selahattin GÖKTAŞ	MÜDÜR YRD.	Ahmet ŞAHİN	SAYMAN
Yılmaz ÖZDEMİR	V.H.K.İ	Muzaffer KESTEK	Yardımcı Hizmetler
Emre KALKAN	MEMUR	Serpil DERİN	Sürekli işçi
Orhan DOĞANAY	Sürekli işçi /Bilgisayar Teknikeri	Murat ANDAÇ	Sürekli işçi

BÖLÜM II

DURUM ANALİZİ

Bu bölümde, enstitünün mevcut durumunu ortaya koyarak neredeyiz sorusuna yanıt bulunmaya çalışılmıştır.

Bu kapsamda; enstitünün kısa tanıtımına, okul künyesine ve temel istatistiklere, paydaş analizlerine ve görüşlerine, GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat ve Tehditler) analizine yer verilmiştir.

Kurumsal Tarihçe

Enstitü, Ankara-Adana ve Konya-Kayseri karayollarının birleştiği Aksaray il merkezinde olup, Vilayet Konağına 200 m. mesafededir.

Hizmet Binamız 1980 - 1990 yılları arasında (üç yıldızlı) **Otel İhlara Turistik Tesisleri** adıyla 10 yıl hizmet vermiş daha sonra Eski Milli Eğitim Bakanı Rahmetli Avni AKYOL'un talimatıyla, Bakanlığımızın yönetici ve personelinin eğitimi için sosyal tesis ve **Hizmetiçi Eğitim Merkezi** olarak satın alınmıştır.

20 Ocak 1992 tarihinde Milli Eğitim Eski Bakanı Sayın Köksal TOPTAN tarafından **Aksaray Hizmetiçi Eğitim Enstitüsü** olarak faaliyete açılmış, 28 Şubat 1992 tarihinde döner sermaye kurularak **Aksaray Hizmetiçi Eğitim Enstitüsü ve ASO Müdürlüğü** adını almıştır.

Enstitü binası üç katlı olup, 2700 m² kapalı alana sahiptir. Mimari tarzı "Kervansaray" tipindedir. Zemin katta idari kısım 150 kişilik konferans salonu, derslikler, bilgisayar dersliği, 150 kişilik yemekhane, 200 kişilik lobi, mutfak, kantin ve bodrum katta dersliklerimiz ile sığınağımız bulunmaktadır. Merkezimizde 64 odada toplam 153 yatak bulunmaktadır. Odalarda banyo, klozet, televizyon, ve buzdolabı mevcuttur.

Türkiye genelinde Bakanlığımız kendi personeli için yılda 12 ay 24 saat iâşe, ibate ve eğitim hizmeti veren, kurs ve seminerlerin yapıldığı bir kurumdur. Kurs ve seminerler dışında, yatak ve salon imkanlarından diğer kamu ve özel kuruluşlar ve şahıslar, ücreti mukabilinde yararlanmaktadırlar.

Kurs ve seminerlerin yıl boyunca sürekli olarak devam ettiği Enstitümüzde 1 Müdür, 1 Müdür Başyardımcısı, 1 Teknik Müdür Yardımcısı, 2 Müdür Yardımcısı, 2

VHKİ, 1 Sayman, 2 yardımcı hizmetli, 8 Sürekli Geçici İşçi, 3 Görevlendirme personel olmak üzere toplam 21 kişi görev yapmaktadır.

Bakanlığın MEBBİS üzerinden kursa katılan kursiyerlere e-sertifalarına ulaşabilmeleri için uyguladığı e-anket sonuçları Bakanlık tarafından her yıl değerlendirilmekte olup bu değerlendirmeler sonucuna göre 2015 yılında enstitüler içerisinde 1.; 2016-2017-2018 yılları içerisinde ise 2. olmuştur. Hizmet kalitesindeki standardın kurumumuzda geline noktaı göstermesi açısından 2014 yılındaki anket sonuçları önemli bir veri teşkil etmektedir.

Kurumumuz Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2015 ile belgelendirilmiş olup sertifika geçerlilik süresi 09.03.2026 tarihine kadar devam etmektedir.

Farklı kurumlar tarafından il genelinde yapılan kültürel, sportif ve sanatsal etkinliklerde enstitü Bakanlığın bilgisi dahilinde enstitünün tanıtımı noktasında hizmetler vermektedir.

Belediye ve Valilik İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile koordineli çalışarak bu kurumlar tarafından basılan Aksaray'ın tarihî, turistik ve kültürel değerlerini tanıtan eserler ve broşürler kursiyerlerimize dağıtılmaktadır. Buradaki amaç ilin tanıtımına katkıda bulunmak kursiyerlerin ve Bakanlık görevlilerinin de gittikleri yerlerde genelde Aksaray'ın, özelde kurumumuzun kültür elçileri olmalarını sağlayarak var olan hizmet kalite anlayışını perçinlemektir.

UYGULANMAKTA OLAN PLANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Enstitümüzün 2019-2023 Stratejik Plan kapsamında 2 tema 2 amaç ve bu amaçlara ulaşabilmek için 6 hedef ve bu hedeflere yönelik olarak 22 performans göstergesi belirlendiği görülmüştür. Enstitü tarafından katılımcı bir anlayış ile hazırlanan 2019-2023 Stratejik Planının uygulandığı ve olumlu sonuçlar elde edildiği görülmüştür.

Dünya genelinde meydana gelen pandemi süreci nedeniyle Yüz yüze planlanan faaliyetler iptal edilmiş, Hizmetiçi Eğitim faaliyetleri (kurs, seminer, toplantı vb..) çevirim içi, uzaktan eğitim ve hibrit(harmanlanmış) olarak gerçekleştirilmiştir. 2019-2023 Stratejik Planındaki yüz yüze faaliyetlerle ilgili performans hedefleri Pandemi süreci dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

2019-2023 Stratejik Planı; performans göstergesinde %90 ve üzeri gerçekleşme sağlanmış olduğu, planlanan amaç ve hedeflere ulaşıldığı görülmüştür.

MEVZUAT ANALİZİ

Hizmetiçi Eğitim Enstitüleri Bakanlık merkez ve taşra teşkilâtı personelini yetiştirmek ve geliştirmek amacıyla açılmıştır. Bu Enstitüler, eğitim, öğretim, yönetim ve sosyal ihtiyaçlara yönelik tüm görev ve hizmetleri yürütmek ve bu konuda gerekli tedbirleri almak üzere Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğüne bağlı olarak faaliyetlerini sürdürürler.

Milli Eğitim Bakanlığı Hizmetiçi Eğitim Merkezleri Yönetmeliğinin 5. Maddesinde 'Bakanlık merkez ve taşra teşkilâtı personelini yetiştirmek amacıyla eğitim merkezleri açılır. Bu merkezler, eğitim, öğretim, yönetim ve sosyal ihtiyaçlara yönelik tüm görev ve hizmetleri yürütmek ve bu konuda gerekli tedbirleri almak üzere Genel Müdürlüğe bağlı olarak faaliyetlerini sürdürürler.' denilmektedir.

Tablo 2. Yasal Yükümlülükler

YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER
<ul style="list-style-type: none">• T.C. Anayasası• Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi• 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu• 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu• 652 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname• 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu• 6245 Sayılı Harcırak Kanunu• 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu• 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmesi Kanunu• 696 Sayılı KHK• 3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu• Taşınır Mal Yönetmeliği• Millî Eğitim Bakanlığı Personeli Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği• Millî Eğitim Bakanlığı Hizmetiçi Eğitim Merkezleri Yönetmeliği• Millî Eğitim Bakanlığı Hizmetiçi Eğitim Dairesi Başkanlığı'nın 2007/57 Nolu Genelgesi• Millî Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı'nın 2010/14 Nolu Genelgesi• Millî Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı'nın 2022/21 Nolu Genelgesi• Millî Eğitim Bakanlığı Stratejik Plan Hazırlık Programı

ÜST POLİTİKA BELGELERİNİN ANALİZİ

Enstitümüzün stratejik plan çalışmaları üst politika belgeleri Cumhurbaşkanlığı 13. Kalkınma Planı ve Milli Eğitim Bakanlığı 2024-2028 Stratejik Planında yer alan hedefler esas alınmıştır. Belgelerde Enstitümüzün hizmet alanına giren konular incelenmiş, Bu çerçevede değerlendirme yapılarak amaç ve hedefler belirlenmiştir.

Enstitümüzün görev alanına giren konular incelenmiş ve stratejik plan çalışmaları kapsamındaki belgeler üst politika belgeleri olarak kabul edilmiştir.

- Millî Eğitim Bakanlığı Stratejik Planı (2024-2028)
- Bakanlığın İlgili Mevzuatı
- 12.Kalkınma Planı (2024-2028)
- Cumhurbaşkanlığı Hükümet Programı
- Millî Eğitim Şura Kararları
- Millî Eğitim Kalite Çerçevesi

FAALİYET ALANLARI İLE ÜRÜN ve HİZMETLERİN BELİRLENMESİ

Enstitümüzde yürütülen hizmetler aşağıdaki şekilde gruplandırılmıştır.

Tablo 3. Faaliyet Alanları ve Sunulan Hizmetler

Faaliyet Alanları ve Sunulan Hizmetler
<ul style="list-style-type: none">• Eğitim Faaliyetleri Derslikler Eğitim Amfileri ve Konferans Salonu Kurs, seminer, çalıştay, toplantı vb. faaliyetler
<ul style="list-style-type: none">• Yönetim Faaliyetleri İdari Büro Mali İşlemler(Muhasebe, Tahakkuk, Mutemetlik) Taşınır Mallar
<ul style="list-style-type: none">• Bilişim Hizmetleri BT Derslikleri Enstitü ve Dersliklerin Bilişim Altyapısı

PAYDAŞ ANALİZİ

Paydaşlar, enstitünün hizmetleri ile ilgisi olan, enstitüden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya enstitüyü etkileyen kişi, grup veya kurumlardır.

Yararlanıcılara sunulan hizmet ve ürünlerin kursiyer/katılımcılara ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığına yönelik olup olmadığı, istenilen kalite ve standartta olması, stratejik planın sahiplenilmesi ve aidiyet duygusunun gelişmesi için paydaş analizi önemli bir aşamadır.

Aksaray Hizmetçi Eğitim Enstitüsü teşkilat yapısı, mevzuatı, sunulan hizmetler ve standart dosya planından yararlanarak paydaş listesi hazırlanmıştır. Paydaş önceliklendirilmesi yapılmış ve nihai paydaş listesi oluşturulmuştur. Anket uygulaması yapılmıştır. İç paydaşlarla yapılan toplantılarla talep ve öneriler alınmıştır.

Elde edilen bilgi, görüş ve önerilerle sorun alanları belirlenmesinde dikkate alınmıştır. Geleceğe yönelim bölümündeki hedef ve tedbirlere yansıtılmıştır.

Enstitünün en önemli paydaşları arasında yer alan kursiyer ve müşterilerimize uygulamış olduğumuz anket çalışması verilerinin sonuçları aşağıdaki gibi yorumlanmıştır.

Kursiyer ve Müşteri Anketi Sonuçları:

Bakanlığımız tarafından kursiyerlere uygulanan anket sonuçlarına göre yapılan değerlendirme sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 4. Kursiyer ve Müşteri Anketi Sonuçları

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Ortalama PUAN_ORT
Eğitim merkezi personelinin tutumu	95,62
Eğitim merkezi resepsiyon hizmetleri	95,97
Eğitim ortamının teknik donanımının yeterliği (Bilgisayar, projeksiyon, ses sistemi vb.)	90,31
Eğitim ortamının fiziki donanımının yeterliği (Isı, ışık, havalandırma vb.)	86,84
Eğitim merkezindeki yemeklerin kalitesi	89,60
Eğitim merkezi temizlik hizmetleri	89,80
Eğitim merkezi sosyal faaliyet imkânları	81,97
Eğitim merkezi konaklama odalarının konforu	86,35

DIŞ PAYDAŞLARIMIZ

- Millî Eğitim Bakanlığı
- Millî Eğitim Bakanlığına bağlı bütün birimler
- Valilik
- Üniversiteler
- Aksaray Belediyesi
- Aksaray Millî Eğitim Müdürlüğü
- Diğer Hizmetiçi Eğitim Enstitüsü Müdürlükleri
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları
- Sağlık Kuruluşları
- Türk Telekom
- Anlaşmalı Bankalar

İÇ PAYDAŞLAR

- Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü
- Personel Genel Müdürlüğü
- Enstitü Yöneticileri
- Enstitü Öğretmenleri
- Enstitü İşçileri
- Kursiyerler/Katılımcılar

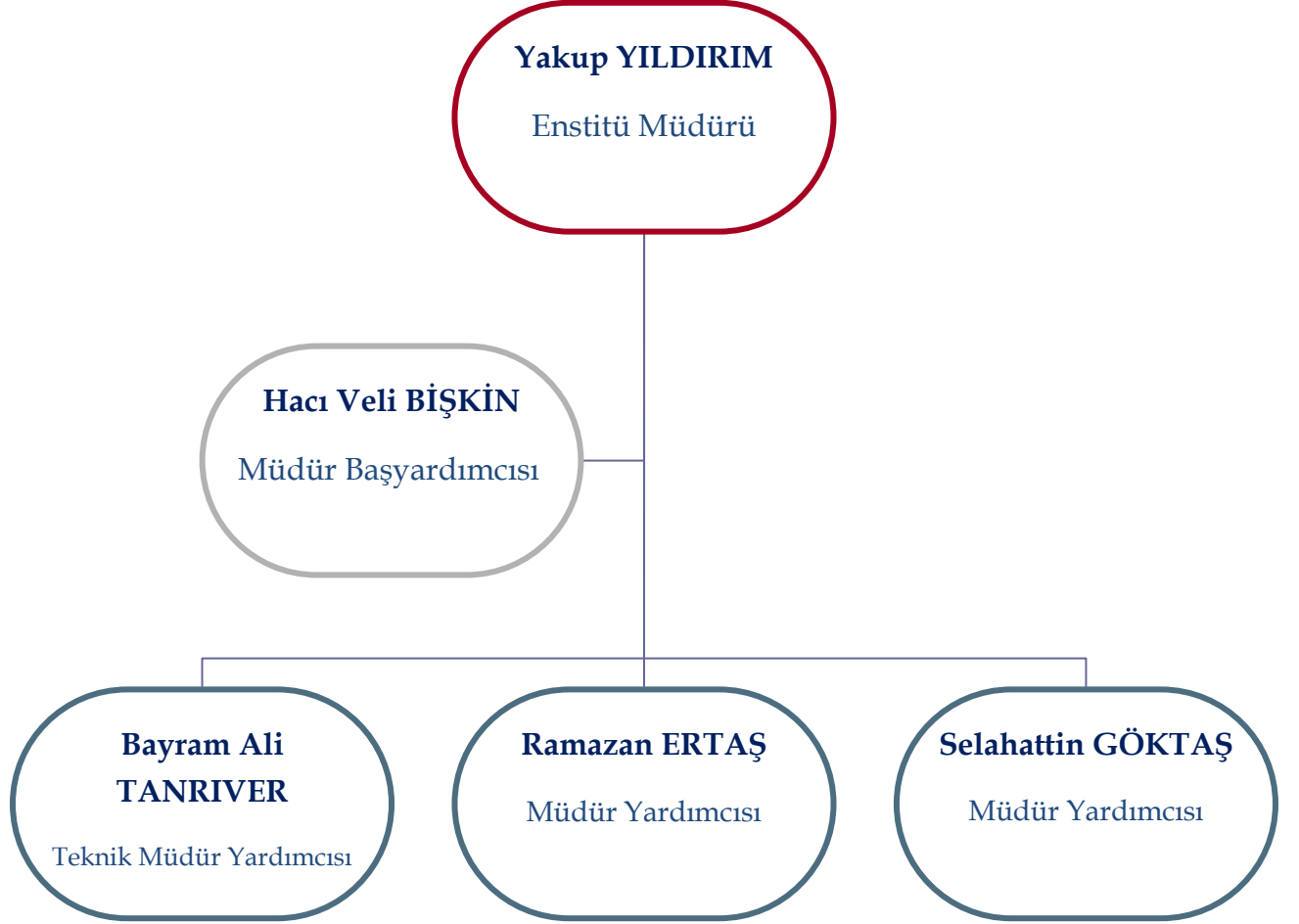
KURULUŞ İÇ ANALİZ

Bu bölümde; Aksaray Hizmetçi Eğitim Enstitüsü ve ASO Müdürlüğü organizasyon yapısı, insan kaynakları, teknolojik altyapı ve donanımı, eğitimde teknoloji kullanımı mali kaynakları analiz edilmiştir. Kurum içi analiz bölümü için kullanılan veriler MEBBİS, Kurum Brifing Dosyası ve desimal dosya kaynaklarından elde edilmiştir.

Enstitüyü müdür temsil etmektedir. Müdüre yardımcı olmak için 1 müdür başyardımcısı, 3 müdür yardımcısı görevlendirilmiştir. Enstitünün iş ve işlemleri için ilgili mevzuatlar gereğince kurul ve komisyonlar oluşturulmuştur.

TEŞKİLAT YAPISI

Tablo 5. Teşkilat Yapısı



İNSAN KAYNAKLARI

Enstitünün çalışanlarına ilişkin bilgiler altta yer alan tabloda belirtilmiştir.

Tablo 6. Personel Bilgileri

Unvan	Erkek	Kadın	Toplam
Enstitü Müdürü ve Müdür Yardımcısı	5	-	5
İdari Personel	3	-	3
Yardımcı Personel	1	1	2
Sürekli İşçi	3	5	8
Görevlendirme Personel	3	-	3
Toplam Çalışan Sayıları	13	6	21

Tablo 7. Personel yaş durumunu gösterir tablo

Yaş Grubu	Sayı
24-30	1
30-40	2
40 ve üzeri	18

Tablo 8. Personelin eğitim durumlarını gösterir tablo

İlköğretim	Ortaöğretim	Ön lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
3	6	1	6	4	1

Çalışanların Görev Dağılımı

Tablo 9. Çalışanların görev dağılımı tablosu

S.N	ADI SOYADI	UNVAN	GÖREVLERİ
1	Yakup YILDIRIM	Müdür	Yönetmelikteki Görevler
2	Hacı Veli BİŞKİN	Müdür Başyardımcısı	Yönetmelikteki Görevler
3	Bayram Ali TANRIVER	Teknik Müdür Yard.	Yönetmelikteki Görevler
4	Selahattin GÖKTAŞ	Müdür Yardımcısı	Yönetmelikteki Görevler
5	Ramazan ERTAŞ	Müdür Yardımcısı	Yönetmelikteki Görevler
6	Ahmet ŞAHİN	Sayman	Yönetmelikteki Görevler
7	Yılmaz ÖZDEMİR	V.H.K.İ	Yönetmelikteki Görevler
8	Emre KALKAN	V.H.K.İ.	Yönetmelikteki Görevler
9	Muzaffer KESTEK	Y.H.S.	Yiyecek Hizmetleri
10	Necibe SAFER	Y.H.S.	Çay Ocağı/Servis Hizmetleri
11	Orhan DOĞANAY	Sürekli İşçi	Resepsiyon
12	Aydın Menderes ATEŞ	Sürekli İşçi	Teknik Eleman
13	Yasemin KALKAN	Sürekli İşçi	Kat Görevlisi
14	Nadiye DOĞRUER	Sürekli İşçi	Kat Görevlisi
15	Serpil DERİN	Sürekli İşçi	Yiyecek Hizmetleri
16	Filiz DEMİR	Sürekli İşçi	Temizlik Hizmetleri
17	Habibe UĞUZ	Sürekli İşçi	Temizlik Hizmetleri
18	Murat ANDAÇ	Sürekli İşçi	Resepsiyon/Temizlik Hizmetleri
19	Yusuf SAKARKAYA	Teknisyen	Resepsiyon
20	Ali ATMACA	Teknisyen	Bakım Onarım
21	Mehmet ALTINDAL	Y.H.S.	Resepsiyon

TEKNOLOJİK DÜZEY

Teknolojik kaynaklar başta olmak üzere enstitüde bulunan çalışma durumundaki donanım malzemelerine ilişkin bilgilere Tablo 5’te yer verilmiştir.

Tablo 10. Teknolojik Kaynaklar Tablosu

S.No	Teknolojik Araç-Gereç	Adet	Kullanım Yeri
1.	Bilgisayar 20+1	4	Bilgisayar Laboratuvarı
2.	Bilgisayar	120 (20 Dizüstü)	Derslikler, İdari Birimler
4.	Projeksiyon	8	Konferans Salonu ve Derslikler
5.	Fotokopi Makinesi	2	İdari Birimler
6.	Lazer Yazıcı	10	İdari Birimler ve Konferans Salonu
7.	Renkli Lazer Yazıcı	1	Büro
8.	Baskı Makinesi	-	-
10.	Dijital Kamera	1	Konferans Salonu ve Derslikler
11.	Dijital Fotoğraf Makinesi	1	Konferans Salonu ve Derslikler
12.	Video Konferans Sistemi	-	-
13.	Ses Yayın Cihazı	2	Resepsiyon ve Konferans Salonu
14.	Akıllı Tahta	7	BT Sınıfları
15.	Büro Tipi Buzdolabı	71	Yatakhaneler ve İdari Birimler
18.	106 Ekran Plazma Televizyon	4	Lobi, Yemekhane ve Müdür Odası
19.	82 Ekran Plazma Televizyon	50	Yatakhaneler ve İdari Birimler
20.	Klima	80	Yatakhaneler, Derslikler, İdari Birimler, Konferans Salonu
24.	Sanayi Tipi Bulaşık Makinesi	1	Mutfak
25.	Sanayi Tipi 20-30 Kg Çamaşır Makinesi	1	Çamaşırhane
26.	Sanayi Tipi Utü Makinesi	1	Çamaşırhane
28.	Ektirikli Terazi	1	Gıda Deposu
29.	Hava Perdesi	2	Bina Giriş Kapıları
30.	Ciltleme Makinesi	1	İdari Birimler
31.	Ayakkabı Silme Makinesi	1	Bina Giriş Kapısı
33.	Sabit Telefon	41	Yatakhane ve İdari Birimler
34.	Telsiz Telefon	2	Resepsiyon
35.	Vantilatör	2	İdari Birimler
36.	Faks Cihazı	1	Müdür Odası
37.	Jeneratör	1	Elektrik Odası
38.	Motorlu Perde	6	Konferans Salonu ve Derslikler
39.	Telsiz Mikrofon	2	Konferans Salonu
40.	Yaka Mikrofonu	2	Konferans Salonu
41.	Acces Point (Wairless)	5	Enstitü Binası
42.	Su Makinesi	2	Lobi
43.	İnternet Bağlantı Hızı	100,0Mb/sn	Enstitü Binası

MALİ KAYNAKLAR

Enstitünün genel bütçe ödenekleri, DÖSE gelirleri ve diğer katkılarda dâhil olmak üzere gelir ve giderlerine ilişkin son iki yıl gerçekleşme bilgileri alttaki tabloda verilmiştir.

Tablo 11. Gelir/Gider Tablosu (DÖSE)

Yıllar	Gelir Miktarı	Gider Miktarı
2022	2.491.885,00	1.759.495,00
2023	4.907.224,00	2.711.849,00

Tablo 12. Gelir/Gider Tablosu(Genel Bütçe -2023 yılı)

AKSARAY HİZMETİÇİ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ 2023 YILI BÜTÇE/ÖDENEK/MUHASEBE/HİZMETALIMI DURUMU						
S. N .	HARCAMA TERTİBİ	GÖNDERİLEN ÖDENEK MİKTARI	GÖNDERİLEN ÖDENEKTE N	KALAN MİKTAR	ÖDENEK ÜSTÜ HARCA MA	İHTİYAÇ DUYULAN ÖDENEK
1	01.1 Temel Maaşlar	İl Milli Eğitim Müd.			-	-
2	02.1 Emekli Sandığı Giderleri	İl Milli Eğitim Müd.	-	-	-	-
3	03.2 Tüketim mal ve malz.	1.157.870.00	1.157.433.30	436.70	-	-
	03.2 Elektrik				-	-
	03.2 Mazot				-	-
	03.2 Yakıt (Türü:Doğalgaz)				-	-
4	03.3 Yurtiçi görev yolluğu	1.906.335.00	1.906.335.0	-	-	-
5	03.5 posta, telefon ve hizmet satın alınması				-	-
6	06.1 Mamul mal alım giderleri				-	-
7	06.7 Bakım Onarım Giderleri	88.500.00	88.500.00			

İSTATİSTİKİ VERİLER

Tablo 13. 2021-2023 tarihleri arasında Enstitümüzde düzenlenen merkezi hizmet içi eğitim faaliyetlerini gösterir tablo

YILLAR	Seminer ve Kurs Sayıları			
	Seminer	Kurs	Toplam	Katılımcı Sayısı
2021	-	16	16	932
2022	2	22	24	1739
2023	3	23	26	1453

Enstitünün binası ile açık ve kapalı alanlarına ilişkin temel bilgiler Tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 14. Enstitü Yerleşkesine İlişkin Bilgiler

BİRİM ADI	SAYI	ÖLÇÜSÜ	MALZEMELER
Konferans Salonu	1	250 m ²	Projeksiyon cihazı, sandalye, ses sistemi, klima
Eğitim Salonu-A	1	55 m ²	Projeksiyon cihazı, sandalye, etkileşimli tahta, klima
Eğitim Salonu-B	1	55 m ²	Projeksiyon cihazı, sandalye, etkileşimli tahta, klima
Bilgisayar ve Teknoloji Laboratuvarı - 1	1	55 m ²	Projeksiyon cihazı, sandalye, klima, 20+1 bilgisayar/ etkileşimli tahta
Bilgisayar ve Teknoloji Laboratuvarı - 3	1	50 m ²	Projeksiyon cihazı, sandalye, klima, 20+1 bilgisayar/ etkileşimli tahta
Bilgisayar ve Teknoloji Laboratuvarı - 4	1	45 m ²	Projeksiyon cihazı, sandalye, klima, 20+1 bilgisayar/ etkileşimli tahta
Müdür Odası	1	26 m ²	Dizüstü bilgisayar, faks cihazı, telefon, Mini soğutucu, klima, LCD TV, masa sandalye
Müdür Başyardımcısı Odası	1	14 m ²	Masaüstü bilgisayar, klima, LCD TV
Müdür Yardımcısı Odası-1	1	18 m ²	Masaüstü bilgisayar (2adet), klima, LCD TV, masa sandalye
Müdür Yardımcısı Odası-2	1	16 m ²	Masaüstü bilgisayar, klima, LCD TV, masa sandalye
Sayman Odası	1	11 m ²	Masaüstü bilgisayar, klima, LCD TV, masa sandalye, çelik kasa

Memur Odası	1	21 m ²	Masaüstü bilgisayar (2adet), klima, LCD TV, masa sandalye
Eğitim Görevlileri Odası	1	10 m ²	Masaüstü bilgisayar, klima, LCD TV, masa sandalye
Personel Odası	1	10 m ²	Masa, sandalye, TV
Yemekhane	1	98 m ²	Yemek Masası, sandalye
Lobi	1	120 m ²	Oturma grupları (6)
Kurum Kat Sayısı	Zemin+2kat		

DIŞ ÇEVRE ANALİZİ

Politik Faktörler

Eğitim dinamik bir yapıya sahip olması nedeniyle sürekli değişim ve gelişim içerisindedir. Eğitim politikalarındaki yasal düzenlemeler ve yasal faktörleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

- Müfredat değişimleri
- Fiziki Teknik altyapının güçlendirilmesi
- Avrupa Birliğine uyum sürecinin getirdiği değişiklik ve uyum süreçleri

Ekonomik Faktörler

Genel bütçeden en yüksek payın eğitime ayrılması, Enstitümüzün başkentte olması, gelişen ekonomik faaliyetler, AB eğitim projelerinin eğitime sağladığı katkılar, ülkedeki ekonomik değişiklikler.

Sosyal - Kültürel Faktörler

Eğitimde yeni ihtiyaç alanların belirmesi, sürekli mesleki gelişim, birden fazla yabancı dil öğrenme ihtiyacının giderek artması, sosyalleşmenin en güçlü aracının eğitim olması, büyükşehir olmasından dolayı değişik kültürlerin varlığı olumlu faktörler olarak değerlendirilmektedir. Ancak toplumun örf ve adetlerinin zayıflaması, bireyselleşmenin giderek artması, sosyokültürel unsurların değişmesi olumsuz faktörler olarak değerlendirilmektedir.

Teknolojik Faktörler

FATİH projesinin zenginleşerek yaygınlaşması, BT sınıfların varlığı, E- devlet, MEBBİS, DYS, MYS, KBS, HİTAP, E-SGK, ÖBA, EBA, CBS, UEK uygulamalarının kullanılması, Uzaktan eğitim faaliyetleri, yeni teknolojilerle bilgi transferinin yaygınlaşması.

GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit) Analizi

GZFT (Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler) durum analizi kapsamında kullanılan temel yöntemlerdendir. Enstitünün mevcut durumunu ortaya koyabilmek için geniş katılımlı bir grup ile GZFT analizi yapılmıştır.

Enstitüde yapılan GZFT analizinde enstitünün güçlü ve zayıf yönleri ile enstitü için fırsat ve tehdit olarak değerlendirilebilecek unsurlar tespit edilmiştir.

Güçlü Yönler

Hizmet imkânlarının büyük ölçüde yeterli düzeyde olması
Güçlü bir yönetim yapısına sahip olması
Çalışanlar arasında dayanışmanın üst düzeyde olması
Hizmetiçi eğitim enstitüleri içinde tercih edilen bir kurum olması
Katılımcılarla yönetim arasındaki iletişimin iyi olması
Tam donanımlı büyük konferans salonunun olması
Müşterilerin memnuniyet oranının yüksek olması
Diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerin güçlü olması
Teknolojik imkânların yeterli olması
Kar eden bir kurum durumunda olunması
Enstitünün tamamını kapsayan sınırsız internet bağlantısının olması
Hizmetin gereği olan tüm birimlerimizin günün ihtiyaçlarına cevap verebilecek kurumsal ağ (MEBBİS vs.), teknoloji ve alt yapıya sahip olunması
Çalışan personelin güler yüzlü ve işini severek yapması
Etkili denetleme sisteminin varlığı
Enstitüde katılımcılara tam pansiyon hizmetinin en iyi şekilde veriliyor olması
Şeffaf, her türlü yeniliğe ve değişime açık yönetici kadrosunun olması
Odaların ihtiyaca göre (süit, tek yataklı ve çok yataklı) donatılmış olması

İdari odaların (müdür, yardımcıları, sayman ve büro hizmet odaları) hizmetin sağlıklı yürütülmesi için zemin katta ve bir arada olması

Isınmanın merkezi sistem ve doğalgaz ile sağlanması

Yemek, pasta, tatlı vb. yiyeceklerin sağlıklı ortamda kendi personelimiz tarafından üretilmesi.

Zayıf Yönler

Binanın eski ve tarihi olması

Hizmet personelinin eksikliği

Otoparkın yetersiz olması

Yatak kapasitesinin az olması

Odalarımızın kapasite ve konfor durumunun memnuniyeti karşılama yetersizliği

Eğitim salonlarının bazılarının havalandırma, diğer katılımcı rahatlığını sağlama ve farklı çalışma ortamlarına uygun olmaması

Fırsatlar

Bakanlık tarafından kurs ve seminer faaliyetlerinin sürekli yapılıyor olması

Enstitünün merkezi konumda yer alıyor olması

Bakanlığımızın maddi ve manevi desteği

Valilik ve Belediye başta olmak üzere diğer kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütlerinin kurumumuzun ilgili alanlarının kiralanması ve konaklanmasındaki destekleri

Bakanlıkla kolay iletişime geçme imkânının olması

İlin tarihî ve kültürel yapısı

Enstitünün, büyük şehirlere ulaşım açısından yakın ve kolay olması, birçok yeri birbirine bağlayan güzergâh üzerinde bulunması

Tehditler

Trafik yoğunluğu ve araç park alanlarının yetersizliği

Zaman zaman iptal edilen seminer, kurs ve diğer faaliyetlerin olması

Enstitünün şehrin mesken bakımından yerleşim yoğunluğunun bulunduğu bir yerinde bulunması

Teknolojik gelişmelere olan ihtiyacın getirdiği ekonomik yükler

TESPİT VE İHTİYAÇLARIN BELİRLENMESİ

Durum analizi sonucunda yapılan tüm çalışmalar stratejik planlama ekibimiz tarafından değerlendirilmiş ortaya çıkan sonuçların planın geleceğe yönelim bölümü ile ilişkilendirilmesi ve buradan hareketle hedef, gösterge ve eylemlerin belirlenmesi sağlanmıştır. Kursiyerlerimiz ve kurum çalışanlarımız tarafından doldurulan anketler, kurumuzca gerçekleştirilen toplantılar ve paydaşlarımızın görüşleri doğrultusunda sürekli yenilenmeye gidilmiş elde olmayan nedenlerden dolayı yapılamayan iyileştirme çalışmaları ileride yapılması için planlama yoluna gidilmiştir.

Tespit ve ihtiyaçların belirlenmesi ile eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin iki temel tema olan Kalite ve Kurumsal Kapasite kullanılmıştır. Kalite, kursiyer ve katılımcılara kaliteli hizmet sunarak kurumumuzu tercih edilen bir kurum haline getirmek hedeflenmiştir. Ayrıca eğitilmiş nitelikli personel ile memnuniyet oranını artırmak önemli hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Kurumsal kapasite ise kurumsal yapı, kurum kültürü, donanım, bina gibi eğitim ve öğretim sürecine destek mahiyetinde olan kapasiteyi belirtmektedir. Bu tema başlığı altında güçlü bir hizmet anlayışı oluşturulması, fiziki ve teknolojik altyapının güçlendirilmesi, sağlıklı ve güvenli bir ortamın sürekliliği hedeflenmiştir.

Tablo 14. Tespit Ve İhtiyaçların Belirlenmesi

Durum Analiz Aşamaları	Tespitler	İhtiyaçlar
Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi	İzleme değerlendirme çalışmalarının yeterli düzeyde yapıldığı gözlenmiştir.	Kurumun fiziki imkanlarının yetersizliği ve iyileştirme çalışmalarının yetersiz kalması
Paydaş Analizi	Kursiyer ve katılımcılardan yeterli geri dönütler alındığı görülmüş dış paydaşların bir kısmı ile iletişimde eksiklikler saptanmıştır.	Güçlü ve etkili bir iletişim ağının kurulması.
Kurum İçi Analiz	Kurum çalışanlarının görüşlerinin anket ve görüşme yöntemi ile alınmaktadır.	İş birlikçi yönetim anlayışına ağırlık verilmesi.

1.TEMA: KALİTE

1	Sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler
2	Çalışanların ödüllendirilmesi
3	Çalışanların motive edilmesi
4	Çalışanların ve müşterilerin memnuniyet oranı
5	Yetişmiş eleman
6	Teknolojik imkânlar
7	Hijyen
8	Kursiyer ve katılımcıların kazanımları, ölçme değerlendirme
9	Hizmetiçi eğitim kalitesi
10	Dersliklerde etkinlik ve diğer çalışma ortamları

2.TEMA: KURUMSAL KAPASİTE

1	Kurumsal iletişim
2	Donanım
3	Özel sektör, STK ve yerel yönetimler ile olan işbirliği ve koordinasyon
4	Bina ve yerleşke
5	Kurumsal yönetim
6	İş güvenliği
7	Çevre düzenlemesi
8	Kurumsal performans

BÖLÜM III

GELECEĞE BAKIŞ

MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

Enstitü Müdürlüğümüzün misyon, vizyon, temel ilke ve değerlerinin oluşturulması kapsamında kursiyer, müşteri, eğitim görevlileri, çalışanlarımız ve diğer paydaşlarımızdan alınan görüşler, sonucunda strateji geliştirme kurulu tarafından Misyon, Vizyon, Temel Değerler oluşturulmuştur.

MİSYON

Günümüz teknolojisiyle Bakanlık personelinin mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak; güler yüzlü ve kaliteli hizmet anlayışı ile yüksek standartlarda eğitim ve konaklama ortamları oluşturmak.

VİZYON

Tüm hizmet alanları ve çalışanları ile birlikte Bakanlığa bağlı mevcut Enstitüler içinde ilk sırada yer almak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ



TEMEL İLKELERİMİZ



AMAÇ VE HEDEFLERE İLİŞKİN MİMARİ

Tema: Kalite

Amaç	A1. Enstitü, kursiyerlere/katılımcılara ulusal/uluslararası standartlara uygun kaliteli bir hizmet sunarak tercih edilen bir kurum haline getirilecektir.
Hedef	H1.1 Kaliteli hizmet anlayışı; eğitilmiş nitelikli personel ve sağlıklı konaklama hizmetleriyle kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti artırılacaktır.
Performans Göstergeleri	PG1.1.1. Kursiyerlerin/Katılımcıların konaklama/konfor vb. hizmetleri ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.2. Kursiyerlerin/Katılımcıların yiyecek ve içecekler ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.3. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü temizliği ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.4. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü personelinin tutum ve davranışları ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.5. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı
Stratejiler	S1.1.1. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti ölçülüp izlenerek değerlendirilecektir. S1.1.2. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, sunum, iletişim ve diksiyon, halkla ilişkiler vb. konularda eğitim verilecektir. S1.1.3. Kullanılan ürün ve malzemelerde kalite artırılacaktır. S1.1.4. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı artırılacaktır.

Tema: Kurumsal Kapasite

Amaç	A2. Etkin ve verimli bir yapı tesis etmek için mevcut imkânlar ve hizmet alanlarının yönetimi güçlendirilecektir.
Hedef	H2.1. Enstitünün mevcut insan kaynağı ile fiziki ve teknolojik alt yapısının enstitünün ihtiyaç ve hedefleri doğrultusunda iyileştirilmesi sağlanacaktır.
Performans Göstergeleri	PG2.1.1. Yapılan tadilat sayısı PG2.1.2. Enstitünün teknolojik alt yapısının iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışma sayısı PG2.1.3. Hijyen ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%) PG2.1.4. Resepsiyon hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%) PG2.1.5. Servis hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%) PG2.1.6. PG2.1.7. İletişim ve diksiyon ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)
Stratejiler	S1. Enstitünün zemin döşeme, aydınlatma, asansör, havalandırma sistemi, sosyal, sportif ve dinlenme alanları vb. fiziki mekânlarının durum tespiti yapılacak ve iyileştirilme için bir plan hazırlanacaktır. S2. Enstitünün bilgisayar, internet/wifi bağlantısı, akıllı tahta, projeksiyon kurulumu vb. teknolojik alt yapının iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır. S3. Tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, iletişim ve diksiyon vb. konularda eğitim verilecektir.

Tema: Kurumsal Kapasite

Amaç	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef	H3.1. İklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmak ve çevresel sürdürülebilirliği sağlamak için tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği artırılacaktır.
Performans Göstergeleri	PG3.1.1. Isıtma ve soğutma sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında yapılan çalışma sayısı PG3.1.2. Aydınlatma sisteminde tasarruf sağlamak için uygun görülen bölümlerde kullanılan harekete duyarlı lamba sayısı PG3.1.3. Su tesisatında, tasarruf sağlamak için kullanılan harekete duyarlı musluk sayısı PG3.1.4. Yıllık elektrik tüketimi miktarı(kw/s) PG3.1.5. Yıllık su tüketim miktarı (m3) PG3.1.6. Yıllık doğalgaz tüketim miktarı (m3)
Stratejiler	S1. Enstitünün elektrik, su ve yakıt tüketimi miktar ve tutar olarak izlenerek tüketimi artıran unsurlar araştırılacak ve verimliliği artıracak tedbirler alınacaktır. S2. Tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği ile ilgili personel için farkındalık etkinlikleri yapılacaktır. S3. Enerji tasarrufunun sağlanması için tedbir alınmasına yönelik çalışmalar yapılacaktır. S4. Yenilenebilir enerji kaynaklarından daha fazla yararlanmak için çalışmalar yapılacaktır. S5. Isıtma ve soğutma sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında sistemlerin periyodik bakımları yapılarak gerektiğinde kazan değişikliği, pompa değişikliği vb. çalışmalar yapılacaktır.

Tema: Kurumsal Kapasite

Amaç	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef	H3.2. Enstitüde eğitim faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi için kurum sağlığı ve güvenliği geliştirilecektir.
Performans Göstergeleri	PG3.2.1. Sivil savunma konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%) PG3.2.2. Afet ve acil durum konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%) PG3.2.3. Afet ve acil durum tatbikat sayısı
Stratejiler	S1.Enstitü iş sağlığı ve güvenliği yönergesine uygun hâle getirilecektir. S2. Kurum afet ve acil durum eylem planının güncel tutulması sağlanacaktır. S3. Afet ve acil durum tatbikatları düzenlenecektir.

BÖLÜM IV

Amaç 1	A1. Enstitü, kursiyerlere/katılımcılara ulusal/uluslararası standartlara uygun kaliteli bir hizmet sunarak tercih edilen bir kurum haline getirilecektir.
Hedef 1.1	H1.1 Kaliteli hizmet anlayışı; eğitilmiş nitelikli personel ve sağlıklı konaklama hizmetleriyle kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti artırılabacaktır.

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi	Başlangıç Değeri	2024	2025	2026	2027	2028	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG1.1.1. Kursiyerlerin/Katılımcıların konaklama/konfor vb. hizmetleri ile ilgili memnuniyet oranı (%)	20	86,35	90	92	94	95	96	6 Ay	6 Ay
PG1.1.2. Kursiyerlerin/Katılımcıların yiyecek ve içecekler ile ilgili memnuniyet oranı (%)	20	89,60	91	92	93	94	95	6 Ay	6 Ay
PG1.1.3. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü temizliği ile ilgili memnuniyet oranı (%)	20	89,80	95	96	97	97	98	6 Ay	6 Ay
PG1.1.4. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü personelinin tutum ve davranışları ile ilgili memnuniyet oranı (%)	20	92	93	94	95	96	97	6 Ay	6 Ay
PG1.1.5. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı	20	1	1	1	1	2	2	1 yıl	1 yıl
Koordinatör Birim	Kat Hizmetleri								
İş birliği Yapılacak Birimler	Ön Büro ve Mutfak Hizmetleri								
Riskler	Maliyetlerdeki öngörülemeyen artışlar Tasarruf önceliklerindeki değişiklikler								
Stratejiler	S1.1.1. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti ölçülüp izlenerek değerlendirilecektir. S1.1.2. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, sunum, iletişim ve diksiyon, halkla ilişkiler vb. konularda eğitim verilecektir. S1.1.3. Kullanılan ürün ve malzemelerde kalite artırılabacaktır. S1.1.4. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı artırılabacaktır.								
Maliyet Tahmini	2.500.000,00								
Tespitler	Tadilat ve tamirat yapılacak alanların fazla olması Çalışanların işlerini seyerek yapması								
İhtiyaçlar	Odaların konforunu artıracak önlemlerin alınması Yiyecek ve içecek hizmetlerinde kalitenin sürdürülebilirliği Çalışanlara yönelik etkili iletişim ve hijyenle ilgili eğitimlerin verilmesi								

Amaç 2	A2. Etkin ve verimli bir yapı tesis etmek için mevcut imkânlar ve hizmet alanlarının yönetimi güçlendirilecektir.
Hedef 2.1	H2.1. Enstitünün mevcut insan kaynağı ile fiziki ve teknolojik alt yapısının enstitünün ihtiyaç ve hedefleri doğrultusunda iyileştirilmesi sağlanacaktır.

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi	Başlangıç Değeri	2024	2025	2026	2027	2028	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG2.1.1. Yapılan tadilat sayısı	20	1	2	3	4	4	5	6 Ay	6 Ay
PG2.1.2. Enstitünün teknolojik alt yapısının iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışma sayısı	20	1	2	3	5	6	7	6 Ay	6 Ay
PG2.1.3. Hijyen ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)	20	60	65	70	80	90	100	6 Ay	6 Ay
PG2.1.4. Resepsiyon hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)	20	60	70	80	85	90	90	6 Ay	6 Ay
PG2.1.5. Servis hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)	10	50	60	70	80	90	90	6 Ay	6 Ay
PG2.1.6. İletişim ve diksiyon ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)	10	70	80	90	95	95	100	6 Ay	6 Ay
Koordinatör Birim	Enstitü Yönetimi								
İş birliği Yapılacak Birimler	Ön Büro ve Mutfak Hizmetleri								
Riskler	Maliyetlerdeki öngörülemeyen artışlar Tasarruf önceliklerindeki değişiklikler								
Stratejiler	S1. Enstitünün zemin döşeme, aydınlatma, asansör, havalandırma sistemi, sosyal, sportif ve dinlenme alanları vb. fiziki mekânlarının durum tespiti yapılacak ve iyileştirilme için bir plan hazırlanacaktır. S2. Enstitünün bilgisayar, internet/wifi bağlantısı, akıllı tahta, projeksiyon kurulumu vb. teknolojik alt yapının iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır. S3. Tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, iletişim ve diksiyon vb. konularda eğitim verilecektir.								
Maliyet Tahmini	2.000.000,00								
Tespitler	Tadilat ve tamirat yapılacak alanların fazla olması Çalışanların işlerini seversen yapması								
İhtiyaçlar	Mesleki gelişime yönelik kurum çalışanlarının hizmetiçi eğitim faaliyetlerine erişilebilirliğinin artırılması Enstitü hizmet alanlarının niteliğinin artırılması için fiziksel imkânlarının iyileştirilmesi Ortak kullanım alanlarında hijyen kurallarına uyulmasının sağlanması								

Amaç 3.1	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef 3.1	H3.1. İklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmak ve çevresel sürdürülebilirliği sağlamak için tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği artırılacaktır.

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi	Başlangıç Değeri	2024	2025	2026	2027	2028	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG3.1.1. Isıtma ve soğutma sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında yapılan çalışma sayısı	20	2	2	3	4	5	6	6 Ay	6 Ay
PG3.1.2. Aydınlatma sisteminde tasarruf sağlamak için uygun görülen bölümlerde kullanılan harekete duyarlı lamba sayısı	20	1	2	2	3	4	5	6 Ay	6 Ay
PG3.1.3. Su tesisatında, tasarruf sağlamak için kullanılan harekete duyarlı musluk sayısı	20	1	2	2	2	3	4	6 Ay	6 Ay
PG3.1.4. Yıllık elektrik tüketimi miktarı(kw/s)	20	109.257	100	95	95	95	90	6 Ay	6 Ay
PG3.1.5. Yıllık su tüketim miktarı (m3)	10	3200	3200	3100	3050	3000	3000	1 yıl	1 yıl
PG3.1.6. Yıllık doğalgaz tüketim miktarı (m3)	10	59787	58000	57000	56500	56000	55000		
Koordinatör Birim	Enstitü Yönetimi								
İş birliği Yapılacak Birimler	Ön Büro, Mutfak ve Kat Hizmetleri								
Riskler	Maliyetlerdeki öngörülemeyen artışlar Tasarruf önceliklerindeki değişiklikler								
Stratejiler	S1.1.1. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti ölçülüp izlenerek değerlendirilecektir. S1.1.2. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, sunum, iletişim ve diksiyon, halkla ilişkiler vb. konularda eğitim verilecektir. S1.1.3. Kullanılan ürün ve malzemelerde kalite artırılabilecektir. S1.1.4. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı artırılacaktır.								
Maliyet Tahmini	2.250.000,00								
Tespitler	Tadilat ve tamirat yapılacak alanların fazla olması Binanın eski olmasından kaynaklı tesisatların yıpranmış olması								
İhtiyaçlar	Tadilat yapılması gereken alanların yerlerine yeni sistem donanımının entegre edilmesi Eğitim ve konaklama alanlarının niteliğinin artırılması için fiziksel imkânlarının iyileştirilmesi								

Amaç 3.2	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef 3.2	H3.2. Enstitüde eğitim faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi için kurum sağlığı ve güvenliği geliştirilecektir.

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi	Başlangıç Değeri	2024	2025	2026	2027	2028	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG3.2.1. Sivil savunma konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%)	40	80	85	90	95	95	100	6 Ay	6 Ay
PG3.2.2. Afet ve acil durum konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%)	30	70	80	85	90	95	100	6 Ay	6 Ay
PG3.2.3. Afet ve acil durum tatbikat sayısı	30	1	2	2	2	3	4	6 Ay	6 Ay
Koordinatör Birim	Enstitü Yönetimi								
İş birliği Yapılacak Birimler	Ön Büro, Mutfak ve Kat Hizmetleri								
Riskler	Maliyetlerdeki öngörülemeyen artışlar Tasarruf önceliklerindeki değişiklikler								
Stratejiler	S1.Enstitü iş sağlığı ve güvenliği yönergesine uygun hâle getirilecektir. S2. Kurum afet ve acil durum eylem planının güncel tutulması sağlanacaktır. S3. Afet ve acil durum tatbikatları düzenlenecektir.								
Maliyet Tahmini	350.000,00								
Tespitler	Doğal afet ve acil durumlarla ilgili personelin eğitime ihtiyaç duyması								
İhtiyaçlar	Acil durumlar ve doğal afetlere karşı personelin bilinçlendirilmesi Yapılacak tatbikat ve eğitimler için AFAD ve Aksaray Belediyesi ekipleri ile iş birliği yapılması								

MALİYETLENDİRME

2024-2028 Stratejik Planı'nın maliyetlendirilmesi sürecindeki temel gaye; stratejik amaç, hedef ve stratejilerin gerektirdiği maliyetlerin ortaya konulması suretiyle politika tercihlerinin ve karar alma sürecinin rasyonelleştirilmesine katkıda bulunmaktır. Bu sayede stratejik plan ile bütçe arasındaki bağlantı güçlendirilecek ve harcamaların önceliklendirilme süreci iyileştirilecektir.

Tablo 15. Tahmini Maliyet Tablosu

	2024	2025	2026	2027	2028	Toplam Maliyet
Amaç 1						
Hedef 1.1	300.000,00	400.000,00	500.000,00	600.000,00	700.000,00	2.500.000,00
Amaç 2						
Hedef 2.1	200.000,00	300.000,00	400.000,00	500.000,00	600.000,00	2.000.000,00
Amaç 3						
Hedef 3.1	250.000,00	350.000,00	400.000,00	550.000,00	700.000,00	2.250.000,00
Amaç 3						
Hedef 3.2	50.000,00	60.000,00	70.000,00	80.000,00	90.000,00	350.000,00
Genel Yönetim Giderleri	900.000,00	1.110.000,00	1.400.000,00	1.700.000,00	2.100.000,00	7.210.000,00
TOPLAM	1.700.000,00	2.220.000,00	2.770.000,00	3.430.000,00	4.190.000,00	14.310.000,00

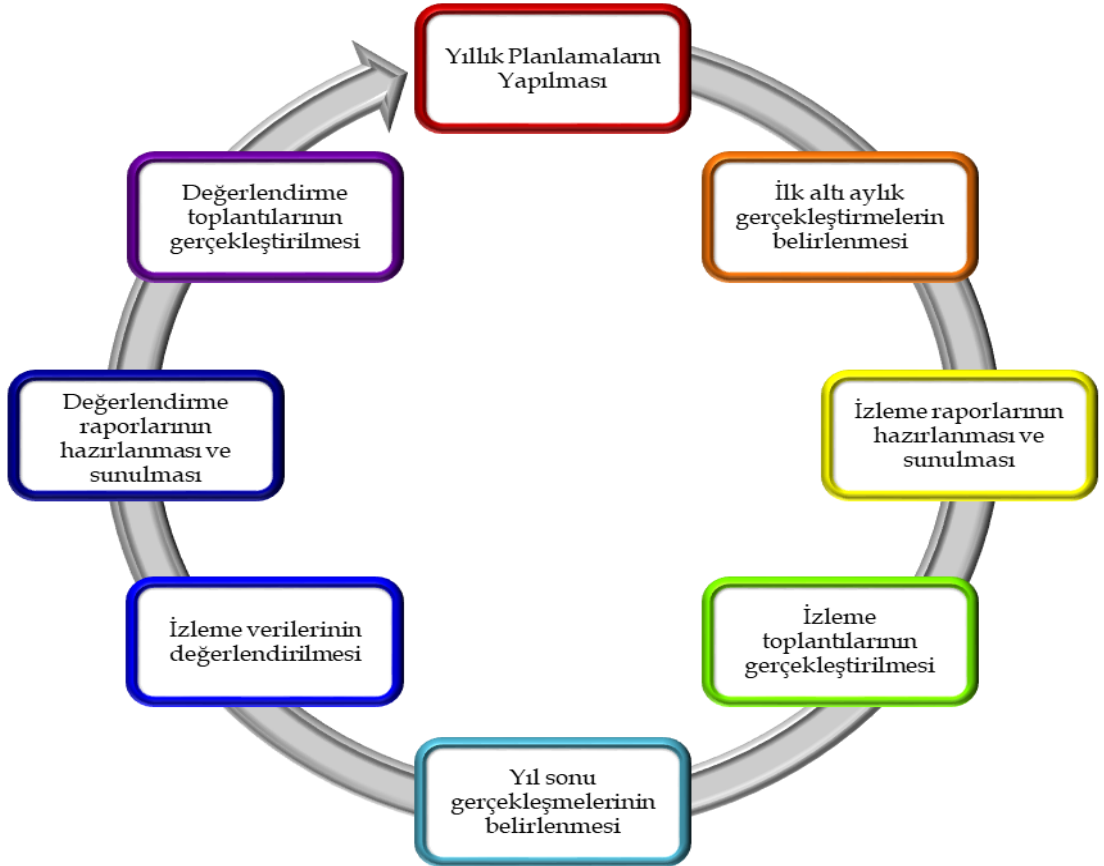
V. BÖLÜM

İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Enstitü Stratejik Planı izleme ve değerlendirme çalışmalarında 5 yıllık Stratejik Planın izlenmesi ve 1 yıllık gelişim planının izlenmesi olarak ikili bir ayrıma gidilecektir.

Stratejik planın izlenmesinde 6 aylık dönemlerde izleme yapılacak denetim birimleri ve Bakanlık denetim ve kontrollerine hazır halde tutulacaktır.

Yıllık planın uygulanmasında yürütme ekipleri ve eylem sorumlularıyla aylık ilerleme toplantıları yapılacaktır. Toplantıda bir önceki ayda yapılanlar ve bir sonraki ayda yapılacaklar görüşülüp karara bağlanacaktır.



Amaç 1	A1. Enstitü, kursiyerlere/katılımcılara ulusal/uluslararası standartlara uygun kaliteli bir hizmet sunarak tercih edilen bir kurum haline getirilecektir.
Hedef 1.1	H1.1 Kaliteli hizmet anlayışı; eğitilmiş nitelikli personel ve sağlıklı konaklama hizmetleriyle kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti artırılabilecektir.
Sorumlu Birim	Kat hizmetleri ve yemekhane atölye şefi

Amaç 2	A2. Etkin ve verimli bir yapı tesis etmek için mevcut imkânlar ve hizmet alanlarının yönetimi güçlendirilecektir.
Hedef 2.1	H2.1. Enstitünün mevcut insan kaynağı ile fiziki ve teknolojik alt yapısının enstitünün ihtiyaç ve hedefleri doğrultusunda iyileştirilmesi sağlanacaktır.
Sorumlu Birim	Kat hizmetleri atölye şefi ve teknik müdür yardımcısı

Amaç 3.1	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef 3.1	H3.1. İklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmak ve çevresel sürdürülebilirliği sağlamak için tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği artırılabilecektir.
Sorumlu Birim	Kat hizmetleri atölye şefi ve teknik müdür yardımcısı

Amaç 3.2	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef 3.2	H3.2. Enstitüde eğitim faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi için kurum sağlığı ve güvenliği geliştirilecektir.
Sorumlu Birim	Kat hizmetleri ve yemekhane atölye şefi

V. BÖLÜM

Tablo ve Ekler

TEMA: Kalite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A1. Enstitü, kursiyerlere/katılımcılara ulusal/uluslararası standartlara uygun kaliteli bir hizmet sunarak tercih edilen bir kurum haline getirilecektir.
Hedef	H1.1. Kaliteli hizmet anlayışı; eğitilmiş nitelikli personel ve sağlıklı konaklama hizmetleriyle kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti artırılabacaktır.
Performans Göstergeleri	PG1.1.1. Kursiyerlerin/Katılımcıların konaklama/konfor vb. hizmetleri ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.2. Kursiyerlerin/Katılımcıların yiyecek ve içecekler ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.3. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü temizliği ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.4. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü personelinin tutum ve davranışları ile ilgili memnuniyet oranı (%) PG1.1.5. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı
Stratejiler	S1.1.1. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti ölçülüp izlenerek değerlendirilecektir. S1.1.2. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, sunum, iletişim ve diksiyon, halkla ilişkiler vb. konularda eğitim verilecektir. S1.1.3. Kullanılan ürün ve malzemelerde kalite artırılabacaktır. S1.1.4. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı artırılabacaktır.

TEMA: Kurumsal Kapasite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A2. Etkin ve verimli bir yapı tesis etmek için mevcut imkânlar ve hizmet alanlarının yönetimi güçlendirilecektir.
Hedef	H2.1. Enstitünün mevcut insan kaynağı ile fiziki ve teknolojik alt yapısının enstitünün ihtiyaç ve hedefleri doğrultusunda iyileştirilmesi sağlanacaktır.
Performans Göstergeleri	PG2.1.1. Yapılan tadilat sayısı PG2.1.2. Enstitünün teknolojik alt yapısının iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışma sayısı PG2.1.3. Hijyen ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%) PG2.1.4. Resepsiyon hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%) PG2.1.5. Servis hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%) PG2.1.6. PG2.1.7. İletişim ve diksiyon ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)
Stratejiler	S1. Enstitünün zemin döşeme, aydınlatma, asansör, havalandırma sistemi, sosyal, sportif ve dinlenme alanları vb. fiziki mekânlarının durum tespiti yapılacak ve iyileştirilme için bir plan hazırlanacaktır. S2. Enstitünün bilgisayar, internet/wifi bağlantısı, akıllı tahta, projeksiyon kurulumu vb. teknolojik alt yapının iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır. S3. Tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, iletişim ve diksiyon vb. konularda eğitim verilecektir.

TEMA: Kurumsal Kapasite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef	H3.1. İklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmak ve çevresel sürdürülebilirliği sağlamak için tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği artırılacaktır.
Performans Göstergeleri	PG3.1.1. Isıtma ve soğutma sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında yapılan çalışma sayısı PG3.1.2. Aydınlatma sisteminde tasarruf sağlamak için uygun görülen bölümlerde kullanılan harekete duyarlı lamba sayısı PG3.1.3. Su tesisatında, tasarruf sağlamak için kullanılan harekete duyarlı musluk sayısı PG3.1.4. Yıllık elektrik tüketimi miktarı(kw/s) PG3.1.5. Yıllık su tüketim miktarı (m3) PG3.1.6. Yıllık doğalgaz tüketim miktarı (m3)
Stratejiler	S1. Enstitünün elektrik, su ve yakıt tüketimi miktar ve tutar olarak izlenerek tüketimi artıran unsurlar araştırılacak ve verimliliği artıracak tedbirler alınacaktır. S2. Tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği ile ilgili personel için farkındalık etkinlikleri yapılacaktır. S3. Enerji tasarrufunun sağlanması için tedbir alınmasına yönelik çalışmalar yapılacaktır. S4. Yenilenebilir enerji kaynaklarından daha fazla yararlanmak için çalışmalar yapılacaktır. S5. Isıtma ve soğutma sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında sistemlerin periyodik bakımları yapılarak gerektiğinde kazan değişikliği, pompa değişikliği vb. çalışmalar yapılacaktır.

TEMA: Kurumsal Kapasite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef	H3.2. Enstitüde eğitim faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi için kurum sağlığı ve güvenliği geliştirilecektir.
Performans Göstergeleri	PG3.2.1. Sivil savunma konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%) PG3.2.2. Afet ve acil durum konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%) PG3.2.3. Afet ve acil durum tatbikat sayısı
Stratejiler	S1.Enstitü iş sağlığı ve güvenliği yönergesine uygun hâle getirilecektir. S2. Kurum afet ve acil durum eylem planının güncel tutulması sağlanacaktır. S3. Afet ve acil durum tatbikatları düzenlenecektir.

Müşteri Memnuniyet Anketi

MÜŞTERİ BİLGİLERİ					Aksaray Hizmetiçinde ilk konaklamanız mı?					
Kursun Adı :					<input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR					
Kalış Tarihiniz :/...../.....					Otelimizi tekrar tercih eder misiniz?					
					<input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR					
ODALAR					HİZMET KALİTESİ					
Hizmet Adı	Çok İyi	İyi	Kötü	Çok Kötü	Hizmet Adı	Çok İyi	İyi	Kötü	Çok Kötü	
Çamaşırhane Hizmetleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Güvenlik					
Mobilyalar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Karşılama					
Banyo Malzemeleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Resepsiyon					
TV Kanalları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kablosuz İnternet					
YİYECEK VE İÇECEK KALİTESİ					Oda Temizlik					
Hizmet Adı	Çok İyi	İyi	Kötü	Çok Kötü	Çamaşırhane Hizmetleri					
Kahvaltı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bakım ve Onarım					
Öğle Yemeği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bahçe Bakımı					
Akşam Yemeği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yiyecek ve İçecek Servisi					
					Misafir İlişkileri Hizmetleri					
PERSONELİMİZ										
Hizmet Adı					Çok İyi		İyi		Kötü	
Güleryüz										
Dış Görünüm										
İş Bilgisi										
Yardımsverlik										
Yorumlarınız :					En Beğendiğiniz Bölümümüz?					
.....									
.....									
.....					En Beğendiğiniz Personelimizin Adı/adları?					
.....									
.....									

Çalışan Memnuniyet Anketi

Adımız Soyadımız	:	
Göreviniz	:	
Enstitüde çalışma süreniz	:	

Enstitüde işinizle ilgili olarak eğitim yeterli midir? (Cevabınız Hayır ise nedenini belirtiniz)	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------	--------------------------------

Sorunlarımızı rahatlıkla üst yönetime aktarabiliyor musunuz? (Cevabınız Hayır ise nedenini belirtiniz)	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------	--------------------------------

İşinizle ilgili problemlere üst yönetimce çözüm bulunabiliyor mu? (Cevabınız Hayır ise nedenini belirtiniz)	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------

Amiriniz ve çalışma arkadaşlarınızla istediğiniz ölçüde dostça bir ilişki kurabiliyor musunuz? Aldığımız ücretten memnun musunuz? (Cevabınız Hayır ise nedenini belirtiniz)	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------	--------------------------------

Çalışma ortamından memnun musunuz? (Cevabınız Hayır ise nedenini belirtiniz)	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------	--------------------------------

İşinizde daha verimli olabilmeniz için tüm ihtiyaçlarımız karşılanıyor mu? Firma içi iletişim sağlıklı mı? (Cevabınız Hayır ise nedenini belirtiniz)	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------

Görüş ve önerilerimizi belirtiniz :		
-------------------------------------	--	--

Bu anket bilgi mahiyetinde olup gizli tutulacaktır.

Çalışan Faaliyet Değerlendirme Formu

FAALİYETE KATILAN	FAALİYETİN ADI	FAALİYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ				
		5 (Çok İyi)	4 (İyi)	3(Orta)	2(Kötü)	1(Çok Kötü)

Üst Yönetimin Değerlendirmesi

--

Sürekli İyileştirme Formu

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME FAALİYETİ FORMU		SİF NO:	
SİF'ni Açan:		Tarih:	
İyileştirilmesi İstenen Durum:			
SİF'ni Açan İmza:		KY Temsilcisi Onay:	
Çözüm Önerisi:			
SİF Maddi Kaynağı:			
Çözümde Yetkili Kişi	Çözüm Tarihi	İmza	Yapılacak Faaliyet
SİF Sonucu:			
SİF Kapanma Tarihi:			