**T.C**

**BAHÇELİEVLER KAYMAKAMLIĞI**

**BAHÇELİEVLER ABİDİN PAK ÖĞRETMENEVİ VE AKŞAM SANAT OKULU MÜDÜRLÜĞÜ**

****

**2019-2023 STRATEJİK PLANI**

****

**SUNUŞ**

Günümüz dünyasının kamu kurumlarında temel hedef, topluma en iyi hizmeti en verimli ve en etkin şekilde sunacak stratejilerin geliştirilmesi ve böylece amaçlara ulaşılmasıdır.

 Faaliyet gösterdiğimiz sektördeki hızlı değişim ve sürekli yenilenme, stratejik planlamanın çalışmalarımızdaki önemini her gün biraz daha arttırmaktadır. Düşünülebilecek en küçük birimimiz model alınmak üzere, kurumumuzun tüm birimlerini ve faaliyetlerini kapsayan; detaylandırılmış hedeflerden yola çıkan kapsamlı bir stratejik planlama uygulama zorunluluğu kaçınılmazdır.

Bu bağlamda önceliğimiz, merkeze ''insan''ı koymak üzere, yalnızca imkânlar ölçüsünde değil ; ''imkânların el verdiğinden de öte'', müşteri ve çalışan mutluluğunu sağlamaktır. Bu durumda birincil gerekliliğimiz, beklentileri doğru ve eksiksiz tespit etmek yoluyla, en isabetli hedefleri belirlemektir. Bekleneni en üst düzeyde sunmak ve gelişimde sürekliliği sağlamak, ancak böylelikle mümkün olacaktır. “Millî Eğitim Bakanlığı 2019-2023 Stratejik Planı” ile aynı süreçte ve eş zamanlı olarak merkez teşkilatı birimleri ile İl Millî Eğitim Müdürlükleri de beş yıllık stratejik planları hazırlayarak uygulamaya koymuşlardır. Planlamanın planlanması olarak adlandırılan bu faaliyetlerin, detaylı bir şekilde adımlandırılmasıyla çalışmalara başlanmıştır. İlk etapta, çalışmaları etkin ve verimli bir şekilde yürütmek ve sürece ilişkin anlam birliğini sağlamak amacıyla müdürlüğümüz personeline çalışmalarda alacakları rollere uygun seviyelerde bilgilendirme toplantıları ve eğitim seminerleri düzenlenmiştir. Bu kapsamda, öncelikle SPE’nin Stratejik Yönetimin Temelleri, Çevre Tarama, İç Tarama, Strateji Oluşturma, Durum Analizi ve Strateji Geliştirme, Kurumsal Stratejiler, Stratejilerin Uygulanması, Değerlendirme ve Analiz konularını kapsayan bir eğitim ile uygulama tekniklerini içeren Çalıştay Yönetimi eğitimi alması sağlanmıştır.

 **Mekke KOCAMAN**

 **Öğretmenevi ve ASO Müdürü**

**ADRES**: Bahçelievler Mah. Talatpaşa cad.

No:38/6 34180 Bahçelievler / İSTANBUL

TEL: :( 0212 ) 502 24 11 Faks : ( 0212 ) 555 24 11

**http://www.bahcelievlerogretmenevi.meb.k12.tr**

# İçindekiler

[SUNUŞ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..3](#_Toc531097530)

[İçindekiler 4](#_Toc531097531)

[BÖLÜM I: GİRİŞ ve PLAN HAZIRLIK SÜRECİ 5](#_Toc531097532)

[BÖLÜM II: DURUM ANALİZİ 7](#_Toc531097533)

[Okulun Kısa Tanıtımı 7](#_Toc531097534)

[Okulun Mevcut Durumu: Temel İstatistikler 8](#_Toc531097535)

[PAYDAŞ ANALİZİ 13](#_Toc531097536)

[GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit) Analizi 15](#_Toc531097537)

[Gelişim ve Sorun Alanları 19](#_Toc531097538)

[BÖLÜM III: MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER 22](#_Toc531097539)

[MİSYONUMUZ………………………………………………………………………………………………………………………………….22](#_Toc531097540)

[VİZYONUMUZ…………………………………………………………………………………………………………………………………..22](#_Toc531097541)

[TEMEL DEĞERLERİMİZ 23](#_Toc531097542)

[BÖLÜM IV: AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER 24](#_Toc531097543)

[TEMA I: EĞİTİM VE ÖĞRETİME ERİŞİM 24](#_Toc531097544)

[TEMA II: EĞİTİM VE ÖĞRETİMDE KALİTENİN ARTIRILMASI 26](#_Toc531097545)

[TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE 28](#_Toc531097546)

[V. BÖLÜM: MALİYETLENDİRME 30](#_Toc531097547)

VI.BÖLÜM İZLEME VE DEĞERLENDİRME………………………………………………………………………………………………...31

# BÖLÜM I: GİRİŞ ve PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

Kurumların kendilerinden beklenen işlevleri yerine getirebilmeleri, iyi bir planlamaya ve bu planın etkin bir şekilde uygulanmasına bağlıdır. Değişme, tüm kurumlarda amaç, yapı ve davranış gibi özelliklerin uzun dönemde etkisiz hâle gelmesine ve çevreye uyumunda güçlüklerle karşılaşmasına yol açmaktadır.

Bu nedenle, kurumların gelişmeleri, çevreye uyum sağlamaları ve çevreyi değişime hazırlayabilmeleri; yenilik yapmalarını, açık ve dışa dönük stratejiler geliştirmelerini zorunlu hâle getirmektedir.

Bu çerçevede, toplumun taleplerine karşı duyarlı, katılımcılığa önem veren, hedef ve önceliklerini netleştirmiş, hesap veren, şeffaf ve etkin bir kamu yapılanmasının gereği olarak “Stratejik Yönetim” yaklaşımı benimsenmiş, eğitim kurumları da bu yaklaşımda yerini almıştır.

Hazırlanan stratejik plan; bir yandan kurum kültürü ve kurum kimliği oluşumuna, gelişimine ve güçlendirilmesine destek olurken, diğer yandan kurumun mali yönetimine etkinlik kazandıracaktır.

2019-2023 dönemi stratejik plan hazırlanması süreci Üst Kurul ve Stratejik Plan Ekibinin oluşturulması ile başlamıştır. Ekip tarafından oluşturulan çalışma takvimi kapsamında ilk aşamada durum analizi çalışmaları yapılmış ve durum analizi aşamasında paydaşlarımızın plan sürecine aktif katılımını sağlamak üzere paydaş anketi, toplantı ve görüşmeler yapılmıştır.

Durum analizinin ardından geleceğe yönelim bölümüne geçilerek okulumuzun amaç, hedef, gösterge ve eylemleri belirlenmiştir. Çalışmaları yürüten ekip ve kurul bilgileri altta verilmiştir.

 **STRATEJİK PLAN EKİBİ**

**ADRES**: Bahçelievler Mah. Talatpaşa cad.

No:38/6 34180 Bahçelievler / İSTANBUL

TEL: :( 0212 ) 502 24 11 Faks : ( 0212 ) 555 24 11

**http://www.bahcelievlerogretmenevi.meb.k12.tr**

**STRATEJİK PLAN ÜST KURULU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Üst Kurul Bilgileri** | **Ekip Bilgileri** |
| **Adı Soyadı** | **Unvanı** | **Adı Soyadı** | **Unvanı** |
| Mekke KOCAMAN | Müdür | İlkay ŞIK | Muhasebe Görevlisi |
| Hüseyin SULTANOĞLU | Müdür Yardımcısı | Nadir AKISKALI | Otel Şefi |
| Şengül BABA | Müdür Yardımcısı | Mutlu TOPÇU | Teknik Servis Görevlisi |
| Danışma Kurulu Üyeleri |  | Hümeyra T.SAĞLAM | Kart Görevlisi |

# BÖLÜM II: DURUM ANALİZİ

Durum analizi bölümünde Kurumumuzun mevcut durumu ortaya konularak neredeyiz sorusuna yanıt bulunmaya çalışılmıştır.

Bu kapsamda okulumuzun kısa tanıtımı, okul künyesi ve temel istatistikleri, paydaş analizi ve görüşleri ile okulumuzun Güçlü Zayıf Fırsat ve Tehditlerinin (GZFT) ele alındığı analize yer verilmiştir.



Bahçelievler’de bulunan Abidin Pak Öğretmenevi 22 Kasım 2003 Tarihinde Bahçelievler Belediyesi, Ekinciler Holding ve Pakmaya şirketleri işbirliğince yaptırılarak hizmete açılmıştır.4594 Metrekarelik arsa üzerine inşa edilen Öğretmenevimiz, Bahçelievler ve çevresinde çok ciddi bir ihtiyacı karşılamaktadır. Kapalı alanı 6141 metrekare olan Öğretmenevimiz bahçe ve teras alanı ile birlikte hizmet vermektedir. 200 kişilik kafeteryası, 450 kişilik restoranı, 350 kişilik düğün salonu, havuz başı kafesi, bahçesi, okuma odası, sergi salonu ve otoparkı ile 4 suit olmak üzere 53 yataklı oteli ile öğretmenlerimize, kamu çalışanlarına ve diğer misafirlerimize hizmet vermektedir.

## Kurumun Mevcut Durumu: Temel İstatistikler

### Okul Künyesi: Okulumuzun temel girdilerine ilişkin bilgiler altta yer alan okul künyesine ilişkin tabloda yer almaktadır.

**Temel Bilgiler Tablosu- Okul Künyesi**

|  |  |
| --- | --- |
| **İli:** İstanbul | **İlçesi:** Bahçelievler |
| **Adres:** | Bahçelievler Mah. Talatpaşa Cad. No:38/6 34180 | **Coğrafi Konum (link)** | https://tinyurl.com/y2azo3b5 |
| **Telefon Numarası:** | 0 212 502 24 11 | **Faks Numarası:** | 0 212 555 24 11 |
| **e- Posta Adresi:** | abidinpakogretmenevi@gmail.com | **Web sayfası adresi:** | bahcelievlerogretmenevi.meb.k12.tr |
| **Kurum Kodu:** | 971212 | **Öğretim Şekli:** | İkili Eğitim |
| **Okulun Hizmete Giriş Tarihi: 22.11.2003** | **Toplam Çalışan (Sayısı)** | 16 |

### Çalışan Bilgileri: Okulumuzun çalışanlarına ilişkin bilgiler altta yer alan tabloda belirtilmiştir.

**Çalışan Bilgileri Tablosu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unvan** | **Erkek** | **Kadın** | **Toplam** |
| Okul Müdürü ve Müdür Yardımcısı | 2 | 1 | 3 |
| Resepsiyon-Restaurant Görevlisi | 5 |  | 5 |
| Teknik Servis Görevlisi | 1 |  | 1 |
| Muhasebe Görevlisi | 1 |  | 1 |
| Kat Hizmetleri Personeli |  | 2 | 2 |
| Kart Görevlisi |  | 1 | 1 |
| Güvenlik Personeli | 2 |  | 2 |
| Çamaşırhane Görevlisi | 1 |  | 1 |
| **Toplam Çalışan Sayıları** | **12** | **4** | **16** |

### Okulumuz Bina ve Alanları

 Okulumuzun binası ile açık ve kapalı alanlarına ilişkin temel bilgiler altta yer almaktadır.

**Okul Yerleşkesine İlişkin Bilgiler**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Okul Bölümleri** | **Özel Alanlar** | **Var** | **Yok** |
| Okul Kat Sayısı | **4** | Çok Amaçlı Salon | **X** |  |
| Derslik Sayısı | **0** | Çok Amaçlı Saha | **X** |  |
| Derslik Alanları (m2) | **0** | Kütüphane | **X** |  |
| Kullanılan Derslik Sayısı | **0** | Fen Laboratuarı |  | **X** |
| Şube Sayısı | **0** | Bilgisayar Laboratuarı |  | **X** |
| İdari Odaların Alanı (m2) | **7m2** | İş Atölyesi |  | **X** |
| Toplantı Odası (m2) | **8 m2** | Beceri Atölyesi |  | **X** |
| Okul Oturum Alanı (m2) | **6400m2** | Pansiyon |  | **X** |
| Okul Bahçesi (Açık Alan)(m2) | **3400m2** |  |  |  |
| Okul Kapalı Alan (m2) | **1194m2** |  |  |  |
| Sanatsal, bilimsel ve sportif amaçlı toplam alan (m2) | **6m2** |  |  |  |
| Kantin (m2) | **17m2/80cm** |  |  |  |
| Tuvalet Sayısı | **41** |  |  |  |
| **Diğer (………….)** |  |  |  |  |

### Donanım ve Teknolojik Kaynaklarımız

Teknolojik kaynaklar başta olmak üzere Kurumumuzda bulunan çalışır durumdaki donanım malzemesine ilişkin bilgiye alttaki tabloda yer verilmiştir.

**Teknolojik Kaynaklar Tablosu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Akıllı Tahta Sayısı | 0 | TV Sayısı | 28 |
| Masaüstü Bilgisayar Sayısı | 9 | Yazıcı Sayısı | 7 |
| Taşınabilir Bilgisayar Sayısı | 4 | Fotokopi Makinası Sayısı | 1 |
| Projeksiyon Sayısı | 8 | İnternet Bağlantı Hızı | 16Mbps |

### Gelir ve Gider Bilgisi

Kurumumuzun bütçesi, Otel gelirleri, işletme gelirleri, otopark, kuaför ve diğer katkılarda dâhil olmak üzere gelir ve giderlerine ilişkin son üç yıl gerçekleşme bilgileri alttaki tabloda verilmiştir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Yıllar** | **Gelir Miktarı** | **Gider Miktarı** |
| 2017 | 3.170.432,40 | 3.165.049,83 |
| 2018 | 2.909.481,92 | 2.909.270,50 |
| 2019 | 2.387.188,31 | 1.875.401,78 |

## PAYDAŞ ANALİZİ

Kurumumuzun temel paydaşları Öğretmen, diğer müşteriler ve çalışan personel olmakla birlikte eğitimin dışsal etkisi nedeniyle kurumumuzun çevresinde etkileşim içinde olunan geniş bir paydaş kitlesi bulunmaktadır. Paydaşlarımızın görüşleri anket, toplantı, dilek ve istek kutuları, elektronik ortamda iletilen önerilerde dâhil olmak üzere çeşitli yöntemlerle sürekli olarak alınmaktadır.

**İÇ PAYDAŞLAR:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PAYDAŞ** | **LİDER** | **ÇALIŞANLAR** | **HİZMET ALANLAR** | **TEMEL ORTAK**  | **STRATEJİK ORTAK** | **TEDARİKÇİ** |
| Kurum Müdürü |  |  |  |  |  |  |
| Müdür Yardımcısı |  |  |  |  |  |  |
| Personel |  |  |  |  |  |  |
| Öğretmenler |  |  |  |  |  |  |
| Sağlık Personeli |  |  |  |  |  |  |
| Milli Eğitim Personeli |  |  |  |  |  |  |
| Üye Yakınları |  |  |  |  |  |  |
| Konaklayan misafirler |  |  |  |  |  |  |

**DIŞ PAYDAŞLAR:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PAYDAŞ** | **LİDER** | **ÇALIŞANLAR** | **HİZMET ALANLAR** | **TEMEL ORTAK** | **STRATEJİK ORTAK** | **TEDARİKÇİ** |
| **MEB** |  |  |  |  |  |  |
| Öğrt. Hizmet Ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı |  |  |  |  |  |  |
| İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü |  |  |  |  |  |  |
|  Belediye Başkanlığı |  |  |  |  |  |  |
| Sivil Toplum Örgütleri ve Dernekler |  |  |  |  |  |  |
| Yerel ve Ulusal Basın |  |  |  |  |  |  |
| Mal Müdürlüğü |  |  |  |  |  |  |
| Emniyet Müdürlüğü |  |  |  |  |  |  |

Paydaş anketlerine ilişkin ortaya çıkan temel sonuçlara altta yer verilmiştir:

Çalışan Anketi Sonuçları:%85 Memnuniyet, Öğretmen Anketi Sonuçları:%85, Diğer Müşteri Anket Sonuçları: % 90

## GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit) Analizi

Kurumumuzun temel istatistiklerinde verilen Kurum künyesi, çalışan bilgileri, bina bilgileri, teknolojik kaynak bilgileri ve gelir gider bilgileri ile paydaş anketleri sonucunda ortaya çıkan sorun ve gelişime açık alanlar iç ve dış faktör olarak değerlendirilerek GZFT tablosunda belirtilmiştir. Dolayısıyla olguyu belirten istatistikler ile algıyı ölçen anketlerden çıkan sonuçlar tek bir analizde birleştirilmiştir.

Kurumun güçlü ve zayıf yönleri donanım, malzeme, çalışan, iş yapma becerisi, kurumsal iletişim gibi çok çeşitli alanlarda kendisinden kaynaklı olan güçlülükleri ve zayıflıkları ifade etmektedir ve ayrımda temel olarak Kurum müdürü/müdürlüğü kapsamından bakılarak iç faktör ve dış faktör ayrımı yapılmıştır.

### İçsel Faktörler

**Güçlü Yönler**

|  |  |
| --- | --- |
| Öğretmenler | Yemek, içme ve konaklama fiyatlarının çevre piyasasına göre çok daha uygun olması. |
| Çalışanlar | Kurum içinde hizmet içi eğitime önem verilmesi,Çalışanların kendini güvende hissetmelerini, işbirliğine dayalı çalışmalarını ve kendilerini sürekli geliştirmelerini sağlarız. |
| Müşteriler | Müdürlüğümüzden hizmet alan herkese, sevgi ve hoşgörü ile yaklaşılması, Hizmet ve servisin hızlı olması.Misafirler için uygun sosyal aktivitelerin olması. |
| Bina ve Yerleşke | Çocuklar için oyun alanlarının olması.Kafeterya, restaurant ve bahçe alanının hizmet için elverişli ve güvenilir olması.Ulaşımın kolay olması. |
| Donanım | Bilişim teknolojilerinin etkili kullanılması, hizmet için gerekli donanımın yeterli olması, bunun da değişim ve sürekli gelişimi ön gören hedeflerimize ulaşımımızı kolaylaştırması.Kafeterya ve restaurant bölümünde sunulan ürün çeşitliliği, resepsiyon birimindeki ilgi ve yardımsever yaklaşımlar yeterliliğimizi arttırmakta, örnek ve tercih edilen kurum olmamızı sağlamaktadır. |
| Bütçe | Muhasebe işlemlerinin en ince ayrıntısına kadar yapılması ve mali dengenin sağlanmış olması, |
| Yönetim Süreçleri | Şeffaf, paylaşımcı ve değişime açık liderlik anlayışının hayata geçirilmiş olmasının yanında yeniliklere sahip, güler yüzlü, iletişimi güçlü nitelikli yöneticilerin olması işletme alanında kalitenin artırılmasını sağlamaktadır. |
| İletişim Süreçleri | Kimden gelirse, gelsin her öneriye açık olma ve bunları dikkate alma,Okul yönetici ve öğretmenlerinin ihtiyaç duyduğunda İlçe MEM yöneticilerine ulaşabilmesinin sağlanması, taahhüt edilen hizmetlerin sunulması, hızlı çözüm üretilmesi tesisi güvenilir kılmaktadır |

**Zayıf Yönler**

|  |  |
| --- | --- |
| Öğretmenler | Öğretmenevlerinin halka açık olması, bu nedenle de konaklama ve diğer organizasyonlarda öncellikli olmalarına rağmen rezervasyon sorunu yaşamaları. |
| Çalışanlar | Hizmet personelinin eksikliği, Çalışan personellerin geçici olması ve çok sık değişmesi |
| Müşteriler | Öğretmenevlerinin halka açık hale getirilmiş olması bu nedenle sürekli şikâyet alınması. |
| Bina ve Yerleşke | Kurum çevresinde fazla yiyecek, içecek ve konaklama alanlarının bulunması. |
| Donanım | Kurum içindeki tesislerin bakım onarımında dış paydaşlardan yeterli destek alınamaması.Konaklama açısından yeterli yatak kapasitesine sahip olunmaması. |
| Bütçe | Öğretmenevlerine ödenek verilmemesi, fiyatların çevre piyasalarına göre daha uygun olmasına rağmen gelirlerinin düşük olması, giderlerinin de sabit olması. |
| Yönetim Süreçleri | Tüm öğretmenevlerinde uygulanan fiyat yönergelerinin farklı olması. |
| İletişim Süreçleri | Kurum işleyişinin öğretmen ve müşterilerce anlaşılamaması, öğretmenin öncelikli hizmet beklemesi, diğer müşterilerin ise yüksek beklentiler içinde olması öğretmenevi anlayışının güvenilirliğini yitirmesi. |

### Dışsal Faktörler

**Fırsatlar**

|  |  |
| --- | --- |
| Politik | Resmi Kurumlar ile sürekli iletişim halinde olunması, konaklama, yemekli organizasyon, toplantı ve diğer etkinlikler için tercih edilmemiz. Karşılaşılan sorunlarda hızlı çözüm kolaylığı. |
| Ekonomik | Bilişim teknolojilerinin etkili kullanılması, hizmet için gerekli donanımın yeterli olması, bunun da değişim ve sürekli gelişimi ön gören hedeflerimize ulaşımımızı kolaylaştırması.Kafeterya ve restaurant bölümünde sunulan ürün çeşitliliği, resepsiyon birimindeki ilgi ve yardımsever yaklaşımlar yeterliliğimizi arttırmakta, örnek ve tercih edilen kurum olmamızı sağlamaktadır. |
| Sosyolojik | Paydaşlarımızla iletişime önem veririz.Kaliteyi ön planda tutarız. |
| Teknolojik | Gelişen teknoloji sayesinde bilgiye ulaşım imkânlarının artması |
| Mevzuat-Yasal | Bağlı bulunduğumuz ya da ilişkilerimizin olduğu tüm kurumlarla, kişilerle sağlıklı ilişkilerimizin sürmesi,Stratejik yönetim anlayışının uygulamaya geçirilmiş olması,Bu çalışmalarımızı kurum yönetmeliğindeki amaç bölümünde belirtildiği doğrultuda, Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı öğretmen evleri, lokalleri ve eğitim merkezleri sosyal tesislerin kuruluş, yönetim, işletme ve denetim esaslarına göre düzenlemekteyiz. |
| Ekolojik | Güvenilir ve nezih bir hizmet ortamının sağlanması.  |

**Tehditler**

|  |  |
| --- | --- |
| Politik | Sektör politikasının rezervasyonları olumsuz etkilemesi. |
| Ekonomik | Geçici çalışan personellerin ayrılması ve yerlerine gelen olmaması,Enflasyon ve faiz oranları, sektördeki büyümenin giderlerimiz arttırması.Yatak kapasitemizin talebi karşılayamaması.Bakım-onarım giderlerinin sürekli artması.Personel giderlerinin artması.Tatiller nedeni ile organizasyon sayılarında düşme olması. |
| Sosyolojik | Müşteri sirkülâsyonunun değişim göstermemesi, Öğretmenevlerinin halka açık olmasının müşterinin bakış açısını olumsuz etkilemesi.Düğün, nişan vb. organizasyonların kış mevsiminde tatiller nedeni ile azalması |
| Teknolojik | Resmi Kurum niteliğinde olmamız nedeni ile sosyal medya alanında etkinliklerimize yönelik yeterli tanıtımlar yapılamaması. |
| Mevzuat-Yasal | Tüm Öğretmenevlerinin belirtilen genelge ve yönergelere aynı şekilde riayet etmemesi ve bu farklılıkların kuruma olumsuz yansıtılması. |
| Ekolojik | Kurum çevresinde fazla yiyecek, içecek ve konaklama alanlarının bulunması. |

##  Gelişim ve Sorun Alanları

Gelişim ve sorun alanları analizi ile GZFT analizi sonucunda ortaya çıkan sonuçların planın geleceğe yönelim bölümü ile ilişkilendirilmesi ve buradan hareketle hedef, gösterge ve eylemlerin belirlenmesi sağlanmaktadır.

Gelişim ve sorun alanları ayrımında eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin üç temel tema olan Kuruma Erişim, Hizmette Kalite ve Kurumsal Kapasite kullanılmıştır. Kuruma erişim, müşterinin hizmete erişmesi ve hizmetin tamamlamasına ilişkin süreçleri; Hizmette kalite, müşterilerin memnuniyeti, sosyal ve kültürel gelişimi ve personel gelişimleri, yıllık işletme hizmet sürecini gerçekleştirme evresini; Kurumsal kapasite ise kurumsal yapı, kurum kültürü, donanım, bina gibi hizmet sürecine destek mahiyetinde olan kapasiteyi belirtmektedir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kuruma Erişim** | **Hizmette Kalite** | **Kurumsal Kapasite** |
| Konaklama Hizmeti Sunumu | Personelin Mesleki Gelişimi | Kurumsal İletişim |
| Konaklama Rezervasyon Sayıları ve Arttırma Durumu | Sosyal, Kültürel ve Fiziksel Görünüm | Kurumsal Yönetim |
| Müşteri Memnuniyeti | Organizasyon Oranı | Bina ve Yerleşke |
| Otellin Kullanıma Uygunluğu ve Hedeflenen Gelir Oranı | Ürün Çeşitliliği | Donanım |
| Personelin eğitimi | Toplumsal Hizmetler | Temizlik, Hijyen |
| Hedeflenen Rezervasyon Oranı | Teknolojik donanım | İş /Okul Güvenliği |

Gelişim ve sorun alanlarına ilişkin GZFT analizinden yola çıkılarak saptamalar yapılmış ve yukarıdaki tabloda yer alan ayrımda belirtilen temel sorun alanlarına dikkat edilmiştir.

 Gelişim ve Sorun Alanlarımız

|  |
| --- |
|  **1.TEMA: KURUMUMUZA ERİŞİM** |
| **1** | Rezervasyon iptallerinin aza indirgenmesi/ Doluluk oranının arttırılması |
| **2** | Müşteri taleplerine dair anket eksikliği/Taleplerin zamanında titizlikle uygulanması |
| **3** | Otel-teras çatısının açık olması/Çatının projelendirilerek kapatılması |
| **4** | Yatak kapasitesinin arttırılması/Teras katına tek kişilik odalar yapılması için başvuru projeleri |
| **5** | Mevzuat yükümlülüklerinin uygulanış farklılığı/Web sitesine yönetmeliklerin yüklenmesi |
| **6** | Bakım-onarım giderlerinin fazla olması/otellin kullanıma uygunluğu için satın almaların yapılması |
| **7** | Personel giderlerinin yüksek olması/memnuniyetin arttırılarak işten çıkışların azaltılması ve nitelikli personel alımı. |
| **8** | Otel oda duvarlarına kağıt yapılarak her sene boyanmaması. |
| **9** | Klima temizlik ve bakımlarının rutin yapılarak mevsime uygun hale getirilmesi. |
| **10** | Banyo-wc ve duşa kabinlerin yeniden yapılması. |

|  |
| --- |
| **2.TEMA: HİZMET ANLAYIŞINDA KALİTE** |
| **1** | Organizasyonların iptali/sözleşmeler doğrultusunda iptallerin engellenmesi. |
| **2** | Ürün çeşitliliğinin arttırılması/vasıflı personel alımı ve mesleki uygunluğa göre seçimi |
| **3** | Müşteri memnuniyeti dönüşlerinin takipsizliği/anket-dilek şikâyet kutularının zamanında açılması ve dikkate alınması. |
| **4** | Kültürel aktivite çeşitliliğinin arttırılması/müşteri portföyünün arttırılması |
| **5** | Gürültü kirliliğinin önlenmesi/Lobi ve kafeterya kısmının ayrılması. |
| **6** | Kitap okuma kaynak sıkıntısı/Yerel yönetimlerden kitaplar alınarak çeşitliliği arttırma |
| **7** | İl Milli Eğitim ve Bakanlık projeleri ile Toplumsal ve öğretmenlerin katılımının arttırılması. |

|  |
| --- |
| **3.TEMA: KURUMSAL KAPASİTE** |
| **1** | Kurumsal yönetimin işleyiş hizmet standartları panosunun açılması. |
| **2** | İş sağlığı ve Güvenliği panosunun düzenlenmesi risk anlatımları. |
| **3** | Süreli yayınların çoğaltılması, zamanın etkin kullanımının sağlanması. |
| **4** | Kafe ve bahçe düzenlemesinin yapılarak müşteri memnuniyetinin arttırılması |
| **5** | Bina ve yerleşkenin uygun kullanımın sağlanması. Güvenlik önlemlerinin alınması ve takibi. |
| **6** | Kurumsal hizmet anlayışımızın tanıtımı amaçlı dergi yerel gazeteler ile işbirliği yapılması. |
| **7** | Web sitelerinin güncel tutulması. Bilgilendirmelerin duyuruların planlı yapılması. |

BÖLÜM III: MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

Kurum Müdürlüğümüzün Misyon, vizyon, temel ilke ve değerlerinin oluşturulması kapsamında öğretmenlerimiz, müşterilerimiz, çalışanlarımız ve diğer paydaşlarımızdan alınan görüşler sonucunda stratejik plan hazırlama ekibi tarafından oluşturulan Misyon, Vizyon, Temel Değerler; Okulumuz üst kurulana sunulmuş ve üst kurul tarafından onaylanmıştır.

## MİSYONUMUZ

Bahçelievler ilçesinde Türk Milli Eğitim sisteminin genel amaç ve ilkeleri doğrultusunda yasa ve yönetmelik çerçevesinde sosyal kültürel tesis özelliğini koruyarak ilkemiz müşteri odaklıdır. Müşterisiz iş, işsiz kurum olmaz. Kaliteli hizmet müşterinin isteğinin karşılanması ile mümkündür. Gelişmemizin ve iyi hizmet vermenin beş temel maddesini ilke olarak kabul ettik. Bu ilkeler:

• Dürüstlüğümüz

• Ortak görüşümüz

• Sabırlı olmamız

• Toplam kalite teorisinin “ eğitimde sürekli gelişmeyi “ yaşama geçirmemizdir.

• Bu çalışmalarımızı kurum yönetmeliğindeki amaç bölümünde belirtildiği doğrultuda, Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı öğretmen evleri, lokalleri ve eğitim merkezleri sosyal tesislerin kuruluş, yönetim, işletme ve denetim esaslarına göre düzenlemekteyiz.

 Kaliteli, çağdaş hizmet vererek eşdeğer kurumlar arasında lider olmak.

## VİZYONUMUZ

Kurumumuzun eğitimsel, Sosyal ve Kültürel özelliğini koruyarak; bilgi, birikim ve teknolojinin sosyal hayata etkin ve sorunsuz indirgemesinde, özgün ve seçkin farklılıklar üreterek, tüm birimlerimizde, geçmiş deneyimlerimiz ve bilgi birikimlerimiz ile kazandırdığımız öngörümüzü etkili bir şekilde kullanarak yapacağımız planlama geleceğimizdir. “Gelecek ve Geçmiş” bu günün başarısını, bu günün başarısı geleceğin başarısını sağlayacaktır. Bu kaliteye ulaşmak insan, insan ve yine insanla yakalanacaktır.

## TEMEL DEĞERLERİMİZ

• Atatürk ilke ve inkılâplarını esas alır.

• Başarının takım çalışmasıyla yakalanacağına inanır.

• Değişmenin ve sürekli gelişmenin önemine inanır.

• Kaliteyi ön planda tutarız.

• Farklılıklara değer verir ve zenginlik olarak kabul ederiz.

• Paydaşlarımızla iletişime önem veririz.

• Planlı çalışmayı önemseriz.

• Sevgi ve hoşgörü ile hizmet ederiz.

• Çalışanların kendini güvende hissetmelerini, işbirliğine dayalı çalışmalarını ve kendilerini sürekli geliştirmelerini sağlarız.

• Görevlerimizi yerine getirirken objektiflik ilkesinin uygular, tüm ilişkilerimizde insana saygı esasının uygular; çalışan ve hizmet alanların beklenti, duygu ve düşüncelerine değer veririz.BÖLÜM IV AMAÇ. HEDEF VE EYLEMLER

## TEMA I: KONAKLAMA HİZMETLERİ

Stratejik Amaç 1: Konaklama hizmetlerinde çağın gerektirdiği tüm teknolojik gelişmeleri otel ünitesine uygulamak ve %90müşteri memnuniyetinin sağlandığı bir sosyal tesis durumuna gelmek kapsamında yürütülen faaliyetlerin ele alındığı temadır.

### Stratejik Hedef 1.1. Otel fiziki kapasitesinin yenilenmesi sağlanarak otel doluluk oranı arttırılacaktır.

**Performans Göstergeleri**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERFORMANS****GÖSTERGESİ** | **Mevcut** | **HEDEF** |
| **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023** |
| **PG.1.1.1** | Mevcut yıl içinde rezervasyon yaptıranların oranı (%) | %75,68 | %80 | %85 | %85 | %90 | %90 |
| **PG.1.1.2** | Önceki dönemlerde en az bir yıl boyunca aralıklarla rezervasyon yaptıranların oranı (%) | %%10 | %15 | %15 | %15 | %15 | %20 |
| **PG.1.1.3** | Rezervasyon yaptıranların konaklamadan memnun kalma oranı(%) | %75 | %80 | %85 | %85 | %90 | %90 |
| **PG.1.1.4** | Konaklama ünitelerinde bakım – onarım ve konfor amaçlı yapılan satın alma sayısı. | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 |
| **PG.1.1.5** | Otelimizin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu oranı(%) | %90 | %90 | %90 | %95 | %95 | %95 |

**Eylemler**

| **No** | **Eylem İfadesi** | **Eylem Sorumlusu** | **Eylem Tarihi** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.1.1** | Yıl içinde konaklama yapan müşterilerin sayımı yapılarak otel doluluk oranları tespit edilecek ve doluluk oranını daha da arttırmak için gerekli düzenlemeler yapılacaktır. | Kurum İdaresi ve Otel Şefi | Her ayın sonu ve Yıl Sonu |
| **1.1.2** | Konaklama birimimizi tercih edilenlere bakılıp tercih etme nedenleri tespit edilecek, tercih edilmeme sebepleri de düşünülerek gerekli düzenlemeler yapılacaktır. | Kurum İdaresi ve Otel Şefi | Aylık rutin |
| **1.1.3** | Konaklayan müşterilerin odalarındaki memnuniyet anketleri kontrol edilecek, odaların genel düzeni rutin kontrol edilecektir. | Kurum İdaresi ve Otel Şefi | Her ayın son haftası |
| **1.1.4** | Konaklama biriminin rutin olarak bakım onarımı yapılacak, kullanıma uygunluğu sağlanacaktır. | Satın Alma Komisyonu | Günlük |
| **1.1.5** | Engelli-yaşlı-hasta bireylerin otel birimini kullanımı için gerekli kolaylıklar sağlanacak, ihtiyaç duyan bireylerin kullanımının kolaylaştırılması için rampa ve asansör eksiklikleri tamamlanacaktır. | Kurum İdaresi ve Otel Şefi | Rutin |

**TEMA II: KURUMDA KALİTENİN ARTIRILMASI**

### Stratejik Amaç 2: Restaurant, Kafeterya, Bahçe ve Lobi servis hizmetlerinde kalite ve hijyeni yakalayarak sosyal tesis olma öncülüğümüzü ve tercih edilirliğimizi arttırmak.

### Stratejik Hedef 2.1. Restaurant, Kafeterya, Bahçe ve Lobi servisin fiziki kapasitesinin iyileştirilmesinin sağlanması, servisimizden hizmet alanların memnuniyetinin artırılması sağlanacaktır.

**Performans Göstergeleri**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERFORMANS****GÖSTERGESİ** | **Mevcut** | **HEDEF** |
| **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023** |
| **PG.2.1.1** | Hizmet içi eğitime katılan personel sayısı | 8 | 14 | 15 | 20 | 20 | 25 |
| **PG.2.1.2** | Düğün-nişan, mevlit, kına vb. yemekli organizasyon sayısı | 350 | 400 | 450 | 450 | 700 | 700 |
| **PG.2.1.3** | Eğitim amaçlı toplantı, seminer, sergi vb. etkinlik sayısı. | 80 | 85 | 85 | 100 | 100 | 100 |
| **PG.2.1.4** | Toplum Hizmeti etkinlik sayısı. | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| **PG.2.1.5** | İşletme alanlarında yapılan düzenleme sayısı | 8 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 |

| **No** | **Eylem İfadesi** | **Eylem Sorumlusu** | **Eylem Tarihi** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2.1.1** | Personelin yıl içinde mesleki gelişimi için Halk Eğitimin ya da Bakanlığımızın açtığı diğer merkezi seminerlere katılımı sağlanacak, motivasyonu sürekli kılınacaktır. | Kurum İdaresiİşletmeci | Gelen Yazılar ve Rutin |
| **2.1.2** | Düğün, nişan vb. yemekli rezervasyonların takibi yapılacak, istenilen hizmetler eksiksiz giderilecek, depo, mutfak, restaurant ve rezervasyon biriminin iletişimi eş zamanlı olacaktır. | Kurum İdaresiİşletmeciÇalışanlar | Rutin Günlük |
| **2.1.3** | Eğitim amaçlı yapılacak toplantı, seminer, sergi vb. organizasyonlar için gerekli düzenlemeler zamanında yapılacaktır. | Kurum İdaresiİşletmeciÇalışanlar | Rutin Günlük |
| **2.1.4** | İl ve ilçe Milli Eğitim Müdürlükleri işbirliği ile öğretmenlerin boş zamanlarını etkin değerlendirme kapsamında T.S.M Koro , şiir, öğretmen ailelerine ölüm durumlarında yemek verme vb. etkinlik çalışma alanı sunma sağlanacak ve gerekli kolaylıklar yapılacaktır. | Kurum İdaresiİşletmeciÇalışanlar | Rutin Günlük |
| **2.1.5** | İşletme alanları sürekli temiz tutulacak, gıda ve hijyen kuralları gereği önlemler alınacak, lobinin dinlenme, kütüphane kullanımı için de kitap düzeni takibi yapılacak, oturma düzeni konforu eksiklikleri takip edilecek, kafe-restaurant düzeni ayrımı yapılacak ve bahçe düzeni, çocuk oyun alanları eksiklikleri giderilecektir. | Kurum İdaresiİşletmeciÇalışanlar | Rutin Günlük |

TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE

### Stratejik Amaç 3: Hizmet faaliyetlerimizin daha nitelikli olarak verilebilmesi için Müdürlüğümüzün kurumsal kapasitesi güçlendirilecektir.

### Stratejik Hedef 3.1. Sürekli yaşayan bir kurum olarak çevremizdeki kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile maksimum işbirliğini sağlayarak gelişen ve geliştiren bir sosyal tesis durumuna gelmek,

**Performans Göstergeleri**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERFORMANS****GÖSTERGESİ** | **Mevcut** | **HEDEF** |
| **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023** |
| **PG.3.1.1** | Personel İle yapılan kurumun işleyişi toplantı sayısı | 6 | 9 | 10 | 10 | 15 | 15 |
| **PG.3.1.2** | Kurum binasının iç ve dış bakım onarım, donanımı satın-alma sayısı | 26 | 27 | 30 | 30 | 35 | 35 |
| **PG.3.1.3** | Temizlik-hijyen gıda güvenilirliği, iş güvenliği mesleki sertifika alan kişi sayısı | 11 | 18 | 20 | 25 | 26 | 26 |
| **PG.3.1.4** | Kurum Özel Güvenlik sayısı | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **PG.3.1.5** | İdari Personelin mesleki eğitim amaçlı katıldığı eğitim semineri sayısı | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |

**Eylemler**

| **No** | **Eylem İfadesi** | **Eylem Sorumlusu** | **Eylem Tarihi** |
| --- | --- | --- | --- |
| **3.1.1** | Mesleki ve Kurum işleyişi amaçlı personel ile rutin toplantılar yapılarak eksikliklerin giderilmesi ve sorunların erken çözüme kavuşturulması sağlanarak iletişim sorunları giderilecektir. | Kurum İdaresi ve personel | Yılda altı kez |
| **3.1.2** | Kurum iç ve dış onarım bakım ve tadilatı için aylık bakım sözleşmeleri yapılmakta, eksiklikler için satın almalar yapılarak kurumun modern görünümü etkin kılınmakta, teknolojik donanımlar arttırılarak hızlı ve etkin hizmet sunumu sağlanacaktır. | Kurum İdaresi ve personel | Gerekli zamanlarda |
| **3.1.3** | Temizlikler günlük kontrol edilerek, iş aksaması önlenecek, iş güvenliği planlamasına uyularak riskler ortadan kaldırılarak iş sağlığı ve güvenliği sağlanacak, ziyaret defterleri tutularak kuruma girişlerin denetimi sağlanacak, otel konaklama birimine gelen müşterilerin sisteme işlenerek emniyete anlık kimlik bildirimi yapılacak, otopark abone kayıtları tutularak giriş çıkışlar kontrollü olacak, personel ve müşterinin giriş-çıkış kapıları ayrı tutularak denetimler kolaylaştırılacak ve kamera sistemi ile kurum ve dolayısı ile müşteri güvenliği öncellikli sağlanmış olacaktır. | Kurum İdaresi ve personel | Rutin Günlük |
| **3.1.4** | Kurum özel güvenliğinin çalışma mesai saatlerine geliş gidişleri kontrol altında tutulacak, şüpheli durumlarda müşterinin çantalarına bakılarak risk durumu önlenecektir. | Kurum İdaresi ve personel | Rutin Günlük |
| **3.1.5** | İdari personel yetkinlik düzeyi canlı tutmak için gerekli eğitim seminerlerine katılarak mesleki yeterliliği ile kuruma avantaj sağlayacak ve farkındalık yaratacaktır. | Kurum İdaresi ve personel | Gelen yazılar doğrultusunda |

#

# V. BÖLÜM: MALİYETLENDİRME

2019-2023 Stratejik Planı Faaliyet/Proje Maliyetlendirme Tablosu

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kaynak Tablosu** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023** | **Toplam** |
|
| Stratejik Amaç 1/Otel Gelirleri | 1.200.000 | 1.200.000 | 1.250.000 | 1.250.000 | 1.300.000 | 6.200.000 |
| Stratejik Amaç 2/İşletme Gelirleri | 1.400.000 | 1.450.000 | 1.500.000 | 1.500.000 | 1.600.000 | 7.450.000 |
| Stratejik Amaç 3/ Diğer Faaliyet Gelirler | 50.000 | 50.000 | 55.000 | 55.000 | 60.000 | 270.000 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **TOPLAM** | 2.650.000 | 2.700.000 | 2.805.000 | 2.805.000 | 2.960.000 | 13.920.000 |

# VI. BÖLÜM: İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Bahçelievler Abidin Pak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün Stratejik Planı 2019-2023 yıllarını kapsayan bir dönem için hazırlanmıştır. Planın başarısı için bu dönem içinde yıllık olarak revize edilmesi gerekmektedir. Bu değerlendirme faaliyet alanları çerçevesinde ilerleme sağlanan ve sağlanamayan alanların ortaya konulacağı bu raporlar, faaliyetlerin sürekli geliştirilmesi için plana ışık tutacaktır.

|  |
| --- |
| **İZLEME VE DEĞERLENDİRME ESASLARI** |
| ♦ Her eğitim öğretim yılı başında o yıl gerçekleştirilecek her bir hedef veya faaliyet için, sorumlu kişiler belirlemektedir. Bu kişilerin, öğrenen okul anlayışını bir davranış olarak benimsemiş olmasına dikkat edilecektir.♦ Her çalışma yılı için Kurum Gelişim planı hazırlanacaktır.♦ Her çalışma yılı /dönemi de ekiplerce faaliyet için bir iyileştirme planı hazırlanacaktır ve Ekip başkanına teslim edeceklerdir.♦ Sorumlu kişi veya ekipler her ay rapor düzenleyerek amaca ulaşma veya hedefin gerçekleşme düzeyi hakkında bilgi sunacaklardır.♦ Faaliyetler performans göstergelerine göre değerlendirilecektir. Bu bakımdan her çalışma öncesinde performans göstergeleri gözden geçirilecektir.♦ Çalışmalarda verilerin kullanılması ve her şeyin rakamlarla ifade edilmesi sağlanacaktır.♦ Tüm çalışmalar açıklık ve hesap verebilirlik ilkesine uygun olarak gerçekleştirilecektir.♦ Yapılan çalışmaların sonucuna göre Stratejik Plan gözden geçirilecektir.  |