

T.C.
SİVAS
ÖĞRETMENEVİ VE
ASO MÜDÜRLÜĞÜ
2019-2023
STRATEJİK PLANI



**T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ**



**SİVAS ÖĞRETMENEVİ VE ASO
MÜDÜRLÜĞÜ 2019-2023 STRATEJİK
PLANI**

SİVAS – 2021



En önemli ve feyizli görevlerimiz, milli eğitim işleridir. Milli eğitim işlerinde mutlaka muzaffer olmak lazımdır. Bir milletin gerçek kurtuluşu ancak bu suretle olur.

Mustafa Kemal ATATÜRK

SUNUŞ



Günümüzde her alanda yaşanan sürekli ve hızlı değişim ile; Eğitim Yönetimi uygulamalarında da yeniden yapılandırılma bir ihtiyaç haline gelmiştir Toplumun taleplerine karşı duyarlı, katılımcılığa ve öngörülebilirliğe önem veren, hedef ve önceliklerini netleştirmiş ve hesap veren, şeffaf, etkin bir kamu yapılanmasının gereği olarak “Stratejik Yönetim” yaklaşımı benimsenmiştir.

Stratejik Yönetim; bugünü analiz etmeyi, yarını tasarlamayı ve tasarlananları gerçekleştirmeye yardım eden bir bakış açısı, bir düşünme yöntemidir. Bir organizasyonun gelecekte varmak istediği hedefleri ve bu hedefe nasıl ulaşılabileceğini gösteren bir süreç analizidir. Merkezimiz; Stratejik Planlama ile merkezimiz çalışmalarını daha iyi değerlendirerek, geleceğe ilişkin hizmet niteliklerini geliştirme fırsatı bulacaktır. İnsan kaynakları, hizmetler ve mali kaynaklar daha verimli kullanılabilir.

“ Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü 2019 – 2023 Stratejik Planı” uygulanması ile yönetime katılım, hizmetlerin planlanması ve kaynakların temin edilip etkin kullanılması sağlanmış olacaktır. 2019-2023 yılları arası stratejik planının hizmetlerin kalitesini daha da yükseltmesini temenni ediyorum ve bu planın hazırlanmasında emeği geçen herkese teşekkür ediyorum.

Samet ELVAN
Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürü

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
BÖLÜM I: GİRİŞ VE PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	2
BÖLÜM II: DURUM ANALİZİ	6
A. OKULUN KISA TANITIMI	7
B. OKULUN MEVCUT DURUMU: TEMEL İSTATİSTİKLER	8
C. PAYDAŞ ANALİZİ.....	9
D. GZFT (GÜÇLÜ, ZAYIF, FIRSAT, TEHDİT) ANALİZ	12
E. GELİŞİM VE SORUN ALANLARI	20
BÖLÜM III: MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER	21
A. MİSYONUMUZ	22
B. VİZYONUMUZ	23
C. TEMEL DEĞERLERİMİZ	24
BÖLÜM IV: AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER	25
TEMA I: KURUM HİZMETLERİNE ERİŞİM	26
TEMA II: KURUM HİZMETLERİNDE KALİTENİN ARTIRILMASI	31
TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE	36
BÖLÜM V: MALİYETLENDİRME	43
EKLER.....	44

GİRİŞ



BÖLÜM

1

GİRİŞ VE PLAN HAZIRLIK SÜRECİ



STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

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.

ÜST KURUL BİLGİLERİ	
ADI SOYADI	ÜNVANI
Samet ELVAN	Müdür
Gökhan KUZUCUOĞLU	Müdür Yardımcısı

STRATEJİK PLANLAMA EKİBİ	
ADI SOYADI	ÜNVANI
Yusuf FİDAN	Müdür Yardımcısı
Murat ASLAN	VHKİ
Yavuz DAĞLAR	Memur
Oğuz KOÇ	Memur
Muttalip ŞAHİN	Yrd. Hiz.

Tablo 1: Sivas Öğretmenevi ve ASO Stratejik Planlama Ekibi

BÖLÜM

2

DURUM ANALİZİ



DURUM ANALİZİ

Kurumumuz amaç ve hedeflerinin geliştirilebilmesi için sahip olunan kaynakların tespiti, güçlü ve zayıf taraflar ile kurumun kontrolü dışındaki olumlu ya da olumsuz gelişmelerin saptanması amacıyla mevcut durum analizi yapılmıştır.

A. OKULUMUZUN KISA TANITIMI

Öğretmenevi ve Akşam Sanat Okulu Müdürlüğü Hizmet Binası **18.04.1992** tarihinde İl Bayındırlık ve İskan Müdürlüğü tarafından müdürlüğümüze teslim edilmiştir.

Öğretmenevi hizmet binamızın otel bölümü 5 katlı diğer bölümler 2 katlı olup toplamda 4265 metrekaredir. Otel bölümü 65 oda 128 yatak kapasiteli olup ayrıca 2 çok amaçlı salon, 1 toplantı salonu, VIP salonu ve lokal bölümü bulunmaktadır.

Öğretmenevinde 1 Müdür, 2 Müdür Yardımcısı, 1 VHKİ, 2 Memur, 1 Yrd. Hiz. 17 Sözleşmeli İşçi, 12 Mesleki Eğitim Merkezi Öğrencisi, 2 Hizmet alımı işçi olmak üzere 38 kişi çalışmaktadır. Ayrıca okul döneminde ihtiyaca göre stajyer öğrenci çalıştırılmaktadır.

Otel bölümümüz 65 oda 128 yatak kapasitelidir. Odalar 11 tanesi tek yataklı duble oda, 49 oda çift yataklı standart oda, 4 oda süit oda ve 2 oda ise altı kişilik çoklu oda şeklinde düzenlenmiştir. Odalarımızda banyo, tuvalet, 24 saat sıcak su, buzdolabı, kablosuz internet bağlantısı, televizyon ve uydu yayını bulunmaktadır.

Öğretmenevi ve Akşam Sanat Okulu Müdürlüğü kapsamında konaklama, restoran ve yemek, düğün, nişan, toplantı, seminer gibi organizasyon hizmetleri ile Erkek ve Bayan Kuaför hizmetleri yürütülmektedir.

Yapılan iyileştirmeler ve düzenlemeler sonucunda Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü olarak Güvenli Turizm Sertifikası ve ayrıca 3 adet Kalite Yönetim Sistemi Sertifikası almaya hak kazanılmıştır;

- a-) ISO 9001: Kalite Yönetim Sistemi Sertifikası
- b-) ISO 14001: Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası
- c-) OHSAS 18001: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası
- d-) Güvenli Turizm Sertifikası

B. OKULUN MEVCUT DURUMU:

TEMEL İSTATİSTİKLER

OKUL KÜNYESİ

Okulumuzun temel girdilerine ilişkin bilgiler altta yer alan okul künyesine ilişkin tabloda yer almaktadır.

Temel Bilgiler Tablosu- Okul Künyesi

İli: SİVAS		İlçesi: Merkez			
Adres:	Pulur Mahallesi Arap şeyh Caddesi No:22	Coğrafi Konum (link)*:		
Telefon Numarası:	0 346 223 96 62	Faks Numarası:	0 346 223 69 24		
e- Posta Adresi:	971747@meb.k12.tr	Web sayfası adresi:	www.sivasogretemenevi.com.tr		
Kurum Kodu:	971747	Öğretim Şekli:	Tam Gün		
Kurumun Hizmete Giriş Tarihi : 1992		Toplam Çalışan Sayısı *	25		
Öğrenci Sayısı:	Kız	0	Personel Sayısı	Kadın	4
	Erkek	0		Erkek	21
	Toplam	0		Toplam	25
Öğrenci Başına Düşen Toplam Gider Miktarı*		0	Personelin Kurumdaki Ortalama Görev Süresi		15

B.1 ÇALIŞAN BİLGİLERİ

Kurumumuzun çalışanlarına ilişkin bilgiler altta yer alan tabloda belirtilmiştir.

UNVAN	ERKEK	KADIN	TOPLAM
OKUL MÜDÜRÜ	1	0	1
MÜDÜR YARDIMCISI	2	0	2
SÖZLEŞMELİ İŞÇİ	13	4	17
HİZMET ALIMI İŞÇİ		2	2
KURSIYER ÖĞRENCİ	4	8	12
VHKİ	1	0	1
MEMUR	2	0	2
YARDIMCI PERSONEL	1	0	1
TOPLAM ÇALIŞAN SAYILARI	24	14	38

UNVAN	ERKEK	KADIN	TOPLAM
BÜRO GÖREVLİSİ	3	0	3
LOKAL GÖREVLİSİ	2	0	2
RESEPSİYON GÖREVLİSİ	2	2	4
RESTORAN GÖREVLİSİ	2	0	2
AŞÇI	0	2	2
AŞÇI YARDIMCISI	0	2	2
BULAŞIKÇI	0	2	2
KAT GÖREVLİSİ	1	5	7
GARSON	6	0	6
TEKNİSYEN	1	0	1
ÇAMAŞIR GÖREVLİSİ	0	1	1

Tablo 2: Çalışan Bilgileri Tablosu

B.2 KURUM BİNA VE ALANLARI

Kurumumuzun binası ile açık ve kapalı alanlarına ilişkin temel bilgiler alta yer almaktadır.

Kurum Yerleşkesine İlişkin Bilgiler

KURUM BÖLÜMLERİ		ÖZEL ALANLAR	VAR	YOK
KURUM KAT SAYISI	5	ÇOK AMAÇLI SALON	x	
OTEL ODA SAYISI	65	TOPLANTI SALONU	x	
ODA ALANLARI (M2)	14	KÜTÜPHANE		x
İDARİ ODA SAYISI	3	MESCİD	x	
İDARİ ODALARIN ALANI (M2)	20	RESTORANT	x	
KURUM OTURUM ALANI (M2)	4265	BAY KUAFÖR	x	
KURUM BAHÇESİ (AÇIK ALAN)(M2)		BAYAN KUAFÖR	x	
LOKAL (M2)	160	LOKAL	x	
WC SAYISI	7	ÇAY BAHÇESİ	x	

B.3 DONANIM VE TEKNOLOJİK KAYNAKLARIMIZ

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

Teknolojik Kaynaklar Tablosu

ÜRÜN ADI	SAYI	ÜRÜN ADI	SAYI
Masaüstü Bilgisayar Sayısı	5	TV Sayısı	76
Taşınabilir Bilgisayar Sayısı	3	Fotokopi Makinası Sayısı	2
Projeksiyon Sayısı	2	İnternet Bağlantısı	1
Yazıcı Sayısı	5	Fax	1
Güvenlik Kamera Sayısı	64	İnternet Access Point Sayısı	0

B.4 GELİR VE GİDER BİLGİSİ

Kurumumuzun genel bütçe ödenekleri, konaklama, restoran ve salon kiralama organizasyonları olmak üzere gelir ve giderlerine ilişkin son iki yıl gerçekleşme bilgileri alttaki tabloda verilmiştir.

YILLAR	GELİR MİKTARI	GİDER MİKTARI	KAR/ZARAR
2018	2.637.010,58 TL	2.838.035,84 TL	- 201.025,26 TL
2019	3.665.213,41 TL	3.583.089,98 TL	+ 82.123,43 TL
2020	2.229.452,01 TL	2.396.990,00 TL	- 167.537,99 TL
2021			

Tablo 3: Yıllara Göre Gelir Gider Tablosu

B.5 FAALİYET ALANLARI İLE ÜRÜN VE HİZMETLER

Kurumun bağlı bulunduğu anayasa, kanun, tüzük, yönetmelik, genelge ve yönergeden kaynaklanan yetki, görev ve sorumluluklarına bağlı olarak kurumun yaptığı iş ve işlemler sıralanır ve gruplandırılır. Böylece faaliyet alanları, ürün ve hizmetler hakkında düzenlemeye gidilir. Buna göre Müdürlüğümüz 6 (altı) faaliyet alanında hizmet vermektedir. Bu faaliyet alanları aşağıda yer alan Tablo-2'de gösterilmiştir. Buna göre faaliyet alanları ve sunulan hizmetler şu şekildedir:

FAALİYET ALANLARI		
FAALİYET ALANI-1	SIRA NO	HİZMETLER
Konaklama/ Otel Hizmetleri	1	Müşteri Karşılama, Otel Kayıt İş ve İşlemleri
	2	Rezervasyon Hizmetleri
FAALİYET ALANI-2	SIRA NO	HİZMETLER
Yiyecek İçecek Hizmetleri	1	Açık Büfe Kahvaltılar Öğlen ve Akşam Yemekleri
	2	Organizasyon Yemekleri
FAALİYET ALANI-3	SIRA NO	HİZMETLER
Özel Gün Organizasyon Hizmetleri	1	Özel Günlerde Salonların Kiraya Verilmesi
	2	Toplu Yemek Organizasyonları
FAALİYET ALANI-4	SIRA NO	HİZMETLER
İdari İşler ve Komisyonlar	1	Komisyonların Kurulması
	2	Satın Alma Muayene ve Teslim İşlemleri
	3	Personel İş ve İşlemleri
FAALİYET ALANI-5	SIRA NO	HİZMETLER
Sivil Savunma/ İş Güvenliği İşlemleri	1	Sivil Savunma İşlemleri
	2	İş Güvenliği Ve Sağlığı İşlemleri
FAALİYET ALANI-6	SIRA NO	HİZMETLER
Eğitim Öğretim İşlemleri	1	Mesleki Eğitim Kursiyer İşlemleri
	2	Stajyer Öğrenci Yetiştirme İşlemleri

C. PAYDAŞ ANALİZİ



Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Stratejik Planlama Ekibi olarak planımızın hazırlanması aşamasında katılımcı bir yapı oluşturmak için ilgili tarafların görüşlerinin alınması ve plana dahil edilmesi gerekli görülmüş ve bu amaçla paydaş analizi çalışması yapılmıştır. Ekibimiz tarafından iç ve dış paydaşlar belirlenmiş, bunların önceliklerinin tespiti yapılmıştır.

Paydaşlar, kuruluşun ürün ve hizmetleri ile ilgisi olan, kuruluşun faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya kuruluşu etkileyen kişi, grup veya kurumlardır. Bir kurum için paydaşlar temelde iç ve dış paydaşlar olarak iki grupta değerlendirilebilir:

İç Paydaşlar: Kuruludan etkilenen veya kuruluşu etkileyen, kuruluş içindeki kişi, grup veya (varsa) ilgili ve bağlı kurumlardır. Kuruluşun çalışanları, yöneticileri iç paydaşlardır. Bununla birlikte Danışma Kurulu üyelerimiz de iç paydaşlarımızdır.

İlk çalışmamızda iç paydaşlarımızdan sadece personelimize anket uygulanmıştır.

Dış Paydaşlar: Kuruludan etkilenen veya kuruluşu etkileyen kuruluş dışındaki kişi, grup veya kurumlardır. Kuruluş faaliyetleriyle ilişkisi olan diğer kamu ve özel sektör kuruluşları, kuruluşa girdi sağlayanlar, sendikalar, ilgili sektör birlikleri dış paydaşlara örnektir.

C.1 PAYDAŞ LİSTESİ

PAYDAŞLAR	DIŞ PAYDAŞ					Neden Paydaş	Önem Derecesi
	İç Paydaş	Temel Ortak	Stratejik Ortak	Tedarikçi	Müşteri		
Milli Eğitim Bakanlığı		X				Yasalarla bağlı olduğundan	3
Destek Hizmetleri Genel Müdürlüğü		X				Yasalarla bağlı olduğundan	3
Sivas Valiliği		X				Yasalarla bağlı olduğundan	3
Sivas İl Milli Eğitim Müdürlüğü		X				Yasalarla bağlı olduğundan	3
Sivas Dr. Sadık Ahmet Mesleki Eğitim Merkezi			X			İşbirliği yapıldığından	3
Halk Eğitimi Merkezi ve ASO			X			İşbirliği yapıldığından	4
Ticaret ve Sanayi Odası			X			Amaçlara yönelik olarak	4
Sivas Belediyesi			X			Amaçlara yönelik olarak	4
Danışma Kurulu		X				İşbirliği yapıldığından	2
Kurum İdaresi	X					Kurum çalışanı olduğundan	1
Kurum Personeli	X					Kurum çalışanı olduğundan	1
Milli Eğitim Bakanlığı Çalışanları					X	Kurum hizmetlerinden faydalandığından	2
Eğitim İle İlgili Dernek ve Sendikalar					X	Kurum hizmetlerinden faydalandığından	2
Kamu Çalışanları					X	Kurum hizmetlerinden faydalandığından	2
Diğer Hizmet Alanlar- Müşteriler					X	Kurum hizmetlerinden faydalandığından	3
Mal ve Hizmet Alımı Yapılan Firmalar				X		Tedarikçi olduğundan	4

Tablo 5: Paydaş Listesi

C.2 ANKET SONUÇLARI

PERSONELE YAPILAN ANKET SONUCU ELDE EDİLEN VERİLER :

DÜŞÜNCELER	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM
Ne düşündüğümü açıklamaktan herhangi bir çekince duymuyorum	61	13	26
Yöneticilere istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilirim	79	12	9
Sivas Öğretmenevinin bir parçası olmaktan gurur duyuyorum	83	10	7
İşimi verimli ve etkin yapmak için bilgi birikimine sahibim	92	4	4
Almış olduğum ücret ve iyileştirmeler yeterlidir	27	21	52
İş dağılımının adaletlidir ve yapılan güzel çalışmalar takdir edilir	58	14	28

KURUM MÜŞTERİLERİNE YAPILAN ANKETLERDE ELDE EDİLEN VERİLER :

LOKAL/RESTAURANT / OTEL	KÖTÜ	KARARSIZIM	İYİ	ÇOK İYİ
Resepsiyonda karşılanma ve sunulan hizmet kalitesi	5	13	60	22
Odaların temizliği ve konforu	7	14	72	7
Kablosuz internet kullanımı	58	18	14	10
Kahvaltı çeşitliliği ve sunumu	34	10	46	10
Restaurant servisi memnuniyeti	8	5	79	8
Personelin ilgi ve nezaketi	6	4	81	9
Yemek çeşitliliği ve lezzeti	48	12	35	5
Restaurant hijyeni	6	4	80	10
Personelin ilgi ve nezaketi	24	12	53	11
Sunulan içecek çeşitliliği ve fiyatlandırma	26	14	50	10
Yiyecek içecek hijyeni	8	6	75	11
Lokal bölümünün yeterliliği ve çevre düzenlenmesi	62	8	14	16

D. GZFT (GÜÇLÜ, ZAYIF, FIRSAT, TEHDİT) ANALİZİ

İÇSEL FAKTÖRLER

	GÜÇLÜ YÖNLERİMİZ
FİZİKİ KONUM	Kurumun konumu, ulaşım açısından bulunduğu yerin çok iyi olması
ÇALIŞANLAR	Hizmet standardımızı yükseltme çalışmalarımız paydaş tarafından doğru algılanmakta olması.
	Personelin değişim ve gelişime açık olması, kendini yenileyebilmesi
	Personel arasındaki uyumun iyi olması,
MÜŞTERİLER	Hizmet alan kişilerin idareye ulaşmada sorun yaşamaması,
	Hizmet alan kişilerin kolaylıkla ulaşabileceği bir yerde nezih bir ortamın bulunması
	Müşterilerimiz personelimizin tutum ve davranışından memnun olması
BÜTÇE	Fiyat avantajımız olması
DONANIM	Teknolojik donanımın iyi olması
YÖNETİM SÜREÇLERİ	Güçlü ve uyumlu bir yönetim ekibimizin olması
SATICILAR	Mal ve hizmet alımlarında düşük fiyat avantajımızın olması
İLETİŞİM	Tüm iletişim alanlarının kullanılıyor olması

	ZAYIF YÖNLERİMİZ
BÜTÇE	Artan maliyetler ve ekonomik dalgalanmalar, Covid-19 Salgını
DONANIM	Teknolojik donanımın yenilenme ihtiyacı
ÇALIŞANLAR	Çalışan personellerin geçici olması ve çok sık değişmesi,
BİNA VE YERLEŞKE	Araç otoparkının olmaması
	Sürekli tadilat ihtiyacı olması
	Çok amaçlı olarak kullanılabilecek bir salon veya toplantı salonunun olmayışı.
	Çevre düzenlemesi (paydaş analizine göre)
	Kurumun fiziki yapısındaki yetersizlikler,
İLETİŞİM SÜREÇLERİ	İletişim kanallarında yaşanan sıkıntılar

GZFT (GÜÇLÜ, ZAYIF, FIRSAT, TEHDİT) ANALİZİ

DIŞSAL FAKTÖRLER

	TEHDİTLER
EKONOMİK	Ekonomik Kriz ve Dalgalanmalar
	Piyasadaki(Düşük Kalite Sebebi İle) Ucuz Fiyatlar İle Karşılaştırılmak.
FİZİKİ OLARAK	Fiziki Kapasitemizdeki Yetersizlik
	Araç Otoparkının Olmaması
MEVZUAT-YASAL	Yasal Mevzuat Olarak Hem Kamu Hem Özel Sektör Olarak Çalışmamız
SOSYOLOJİK	Vatandaşların Öğretmenevinden Faydalanabilecekleri Konusundaki Bilgisizliği
POLİTİK	Ödenek Yetersizliği Ve Bürokrasi
TEKNOLOJİK	Sürekli Gelişen Teknolojiyi Kurumumuzda Kullanabilme Maliyeti

	FIRSATLAR
EKOLOJİK	Ulaşım Kolaylığı
SOSYOLOJİK	Güvenilir Bir İmajının Olması
	Güçlü Bir Ekibin Olması
	Güvenilir Konaklama Ve Yemek Hizmeti
EKONOMİK	Uygun Fiyat Avantajı
POLİTİK	Kurumlardan Destek Sağlanması
TEKNOLOJİK	Günümüz Teknolojisinin Kullanılması
MEVZUAT-YASAL	İşlerin Yasal Mevzuat Çerçevesinde Güvenilir Şekilde Yapılması

E.GELİŞİM VE SORUN ALANLARI

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 Eđitime Erişim, Eđitimde Kalite ve kurumsal Kapasite kullanılmıştır. Eđitime erişim, öğrencinin eğitim faaliyetine erişmesi ve tamamlamasına ilişkin süreçleri; Eđitimde kalite, öğrencinin akademik başarısı, sosyal ve bilişsel gelişimi ve istihdamı da dâhil olmak üzere eğitim ve öğretim sürecinin hayata hazırlama evresini; Kurumsal kapasite ise kurumsal yapı, kurum kültürü, donanım, bina gibi eğitim ve öğretim sürecine destek mahiyetinde olan kapasiteyi belirtmektedir.

ERİŞİM	KALİTE
Kurumsal imaj	Hizmet Niteliđi
Hizmet Çeşitliliği	Ulusal Ve Uluslararası Belgeler
Sektörel Rekabet	Kurum Güvenirliliđi
Tüm Kamu Çalışanlarının Hizmete Erişimini Sağlamak	Enerji Verimliliđi
Tanıtım Ve Görünürlülük	Kalite Yönetim Belgeleri
KURUMSAL KAPASİTE	
Tesis Bakım Ve Onarımları	İş Güvenliği
Donatım Araç Ve Gereçleri	Bina Ve Yerleşke
Teknolojik Altyapı	Atıklar
Ekonomik Dalgalanmalar	Sürekli İstihdam
Yönetim Faaliyetleri	İş Süreçleri
Kurumsal İletişim	Temizlik Ve Hijyen

BÖLÜM

3

GELECEĞE YÖNELİM



GELECEĞE YÖNELİM

Geleceğe yönelim bölümünde misyon, vizyon ve temel değerler ile stratejik amaçlar, stratejik hedefler, performans göstergeleri ve stratejiler yer almaktadır.

A. MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

MİSYONUMUZ

Sürekli kendini yenileyen; yönetici ve personelimizle, her şeyin en iyisine layık olduğunu düşündüğümüz öncelikle öğretmenlerimiz olmak üzere tüm misafirlerimizin güven duyduğu, kuruma karşı önyargılarının olmadığı aldıkları kaliteli ve yenilikçi hizmetler ile misafirlerimizin koşulsuz memnuniyetinin sağlandığı örnek alınan bir kurum haline gelmektir.

VİZYONUMUZ

Kaliteli, yenilikçi, güven ve dürüstlüğü ilke, edinen, güler yüzlü, hoşgörölü, sevgi ve saygı temeline dayalı kaliteli hizmet anlayışıyla, kendini sürekli geliştiren hizmetlerimiz ile öğretmen evlerinin örnek model aldığı öncü bir kurum haline gelebilmektedir.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

- Müşteri memnuniyeti
- Hesap verebilirlik
- Hukukun üstünlüğü
- İnsan hakları
- Toplumsal değerler
- Bilimsel etik kurallar
- Kurum aidiyet duygusu
- Sürekli gelişme
- Üretilen bilgi ve hizmette kalite
- Kaliteli çalışma hayatı
- Katılımcı yönetim anlayışı
- Çalışanlar, üyeler ve diğer paydaşların memnuniyeti
- Performansa dayalı insan kaynakları değerlendirmesi
- Çevreye duyarlılık
- Sürekli ve sağlıklı iletişim, kurum kültürünün özünü oluşturur.
- Katılım ve sorumluluk bir arada değerlendirilir.
- Değişim ve yenilik, düşünce ve tutumda gözlemlenir.

BÖLÜM 4

AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER



B. STRATEJİK PLAN GENEL TABLOSU

TEMA I : ERİŞİM

STRATEJİK AMAÇ

Müşterilerin kurum hizmetlerine erişimini ve sunulan hizmetlerden en iyi şekilde yararlanmalarını sağlayacak etkin bir kurumsal yönetimin geliştirilmesi sağlanacaktır.

Stratejik Hedef 1.1: Müşterilerin kurum hizmetlerine erişimini ve sunulan hizmetlerden yararlanmalarının devamlılığını sağlamak.

Stratejik Hedef 1.2 Halkın gelenek ve göreneklerinin içinde bulunan, düşün, nişan, söz, kına, yemek gibi organizasyonlarda Öğretmenevinin de alternatiflerinin içinde olmasını sağlamak

TEMA II:KALİTENİN ARTTIRILMASI

Stratejik Amaç 2

Sivas Öğretmenevinde konaklama, yemek ve içecek hizmetlerinden yararlanan misafirlere, ulusal ve uluslararası kalitede hijyen, temiz ve güvenilir bir şekilde hizmet imkân sağlamak.

Stratejik Hedef 2.1: Sivas Öğretmenevinde, aylık ilaçlama, günlük ve genel temizlik, personelin eğitimi gibi konularda çalışmalar yapmak.

Stratejik Hedef 2.2 Günümüz koşullarıyla örtüşen kaliteli hizmet sunumlarını sağlamak.

TEMA III:KURUMSAL KAPASİTE

Stratejik Amaç 3

Otel, Lokanta ve lokal servis hizmetlerinde kalite ve hijyeni yakalayarak sosyal tesis olma öncülüğümüzü ve tercih edilirliliğimizi arttırmak.

Stratejik Hedef 3.1: Otel, Lokanta ve Lokal servisin fiziki kapasitesinin iyileştirilmesinin sağlanması ve lokanta ve lokal servisimizden hizmet alanların memnuniyetinin artırılması.

Stratejik Hedef 3.2 : Müşteri Memnuniyet Oranlarının % 62 den % 75'e Çıkarılması

StratejikHedef 3.3 : Müşteri şartname ve Sözleşmelerine Kodeks Uygunluğunun % 100 Olmasını Sağlamak

TEMA

1

SİVAS ÖĞRETMENEVİNE ERİŞİM

“Sivas’taki Sıcak Yuvanız;
Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü”

STRATEJİK AMAÇ

1

Müşterilerin kurum hizmetlerine erişimini ve sunulan hizmetlerden en iyi şekilde yararlanmalarını sağlayacak etkin bir kurumsal yönetimin geliştirilmesi sağlanacaktır.

Stratejik Hedef

1.1

Müşterilerin kurum hizmetlerine erişimini ve sunulan hizmetlerden yararlanmalarının devamlılığını sağlamak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut	HEDEF				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.1.1.a	Otelde Konaklayan Kişi Sayısı	23617	23750	23438	24000	24100	24200
PG.1.1.2.b	Konaklama Doluluk Oranları	50,55	51,00	52,00	53,00	54,00	55,00
PG.1.1.3.c	Otel Konaklama Gelirleri	1.262.905,50 ₺	1.300.000,00	1.350.000,00	1.400.000,00	1.450.000,00	1.500.000,00
PG.1.1.4.d	Tadilat Yapılan Oda Sayısı	22	6	7	0	0	0
PG.1.1.4.e	Kurumda gerçekleşen organizasyon sayısı	234	240	245	250	255	260

EYLEMLER

NO	EYLEM İFADESİ	EYLEM SORUMLUSU	EYLEM TARİHİ
1.1.1	Öğretmenevinin tanıtımının yapılması için internet sitesinin güncellenmesi	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.1.2	Otel konaklama ücretlerinin çok yükseltilmeden fiyat cazibesinin korunması	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.1.3	Otel konaklama odalarına gereken tadilatların yapılarak müşteri memnuniyetinin artırılması	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.1.4	Müşteri memnuniyetinin anketler ile ölçülmesi ve isteklerinin taleplerinin alınması	Kurum Yönetimi	2020-2023

Halkın gelenek ve göreneklerinin içinde bulunan söz, kına, sünnet, düğün, yemek gibi organizasyonlarda Öğretmenevinin de alternatiflerinin içinde olmasını sağlamak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut	HEDEF				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.1.2.a	Söz, Kına, Doğum Günleri, Yemek Organizasyonları Sayıları	239	245	255	265	275	280
PG 1.2.b	Organizasyonlardan Elde Edilen Gelir	1.066.18 1,00 TL	1.070. 000,00	1.080. 000,00	1.090. 000,0 0	1.100. 000,00	1.120. 000,00
PG 1.2.c	Organizasyonlar için Kiraya Verilen Salonların Ücreti Kirası	2000- 4250	2100- 4350	2200- 4500	2300- 4650	2400- 4750	2500- 5000

EYLEMLER

NO	EYLEM İFADESİ	EYLEM	EYLEM
1.2.1	Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğüne daha çok erişilebilmesi için reklam panolarının gerekli yerlere asılması sağlanacaktır	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.2.2	Yerel basınla iletişime girilerek tanıtımı yapılacaktır.	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.2.3	Sivas Öğretmenevinin Sosyal medyada tanıtımı yapılacaktır.	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.2.4	Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde yapılacak organizasyonların duyurusunu tam olarak yapılması	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.2.5	Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün Web Sitesi yenilenecektir	Kurum Yönetimi	2020-2023
1.2.6	Yemek organizasyonu tertipleyerek, birçok insanın öğretmenevinden yararlanması sağlanacaktır.	Kurum Yönetimi	2020-2023

TEMA

2

HİZMET SEKTÖRÜNDE KALİTENİN ARTTIRILMA SI

“Kaliteli Hizmet”

STRATEJİK AMAÇ

2

Sivas Öğretmenevinde konaklama, yemek ve içecek hizmetlerinden yararlanan misafirlere, ulusal ve uluslararası kalitede hijyen, temiz ve güvenilir bir şekilde hizmet imkânı sağlamak.

Stratejik Hedef

2.1

Sivas Öğretmenevinde, aylık ilaçlama, günlük ve genel temizlik, personelin eğitimi gibi konularda çalışmalar yapmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	HEDEF					
		Mevcut 2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.2.1.a	İlaçlama Sayısı	18	16	16	16	16	16
PG 2.1.b	Temizlik İçin Kullanılan Form Sayısı	15	15	15	15	15	15
PG 2.1.c	Personele verilen eğitim sayısı	4	4	5	4	5	5
PG 2.1.d	Yemek Organizasyon Sayısı	90	95	100	110	110	115
PG 2.1.e	Kurumun Ulusal ve Uluslararası belge sayısı	3	3	3	4	4	4

EYLEMLER

NO	EYLEM İFADESİ	EYLEM	Eylem tarihi
2.1.1	Otel odalarının temizliği için kontrol formları her gün için kullanılacaktır.	Kurum Yönetimi	2020-2023
2.1.2	Genel temizlik, tuvalet ve kat hizmetlerinin kontrolü için bir personel görevlendirilecek ve kontroller formlar aracılığıyla yapılacaktır.	Kurum Yönetimi	2020-2023
2.1.3	Kuruma temizlik için alınacak olan kişilere ve tüm personele eğitim ve hijyen eğitimi verilmelidir.	Kurum Yönetimi	2020-2023
2.1.4	Kurumun sahip olduğu Kalite Yönetim Sistemi belgelerinin devamının sağlanması	Kurum Yönetimi	2020-2023

Günümüz koşullarıyla örtüşen kaliteli hizmet sunumlarını sağlamak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut	HEDEF				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.2.2.a	Kurumun Ulusal ve Uluslararası belge sayısı	3	3	3	4	4	4
PG 2.2.b	Kurumun Gelirini Arttırmaya Yönelik Yapılacak indirim Oranları	%10	%15	%15	%20	%20	%20
PG 2.2.c	Kurumun çeşitli bölümlerinde yapılan iyileştirme onarım çalışmaları sayısı	5	6	7	8	9	10

EYLEMLER

No	Eylem İfadesi	Eylem sorumlusu	Eylem tarihi
2.2.1	İlimizde düzenlenecek yerel ve uluslararası etkinlikler için yerli ve yabancı turistlere yönelik indirimler yapılacak.	Kurum Yönetimi	2020-2023
2.2.2	Kurumun gelirini arttırmak amacıyla daha fazla yerli ve yabancı turistlerin konaklamasını sağlamak için indirimler yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
2.2.3	Kurumun çeşitli birimlerinde kalitenin artırılması amacıyla iyileştirmeler yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023

TEMA

3

KURUMSAL KAPASİTE

“

Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik olarak fiziki, mali ve teknolojik altyapının geliştirilmesi, beşeri kaynakların niteliğinin artırılması ile yönetim ve organizasyon yapısının geliştirilmesine yönelik politikalar bu tema altında ele alınmaktadır.

”

STRATEJİK AMAÇ

3

Otel, Lokanta ve lokal servis hizmetlerinde kalite ve hijyeni yakalayarak sosyal tesis olma öncülüğümüzü ve tercih edilirliliğimizi arttırmak.

Stratejik Hedef / 3.1

Otel, Lokanta ve Lokal servisin fiziki kapasitesinin iyileştirilmesinin sağlanması ve lokanta ve lokal servisimizden hizmet alanların memnuniyetinin artırılması.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut	HEDEF				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.3.1.a	Yıllık lokal geliri	149.000	150.000	152.000	155.000	157.000	160.000
PG 3.1.b	Yemek Hizmeti Verilen Kurum Sayısı	4	4	5	5	5	6
PG 3.1.c	Müşteri Memnuniyet Oranı	62	65	67	70	72	74
PG 3.1.c	Kalite Yönetim Sistemi Formlarının Sayısı	15	20	25	30	30	35
PG 3.1.d	Kayıtlara geçen şikayet ve olumsuz vaka sayısı	14	13	12	10	8	7

EYLEMLER

No	Eylem Öfadesi	Eylem sorumlusu	Eylem tarihi
3.1.1	Lokal gelirinin artırılması amacıyla verilen hizmetler arttırılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.2	Yemek hizmeti verilen kurum sayısının artırılması için kurumlara ziyaretler yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.3	Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için anketler yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.4	Kurumda verilen hizmetlerde kalitenin artırılması için Kalite Yönetim Sistemi Formları tüm birimlerde uygulanacak	Kurum Yönetimi	2020-2023

Müşteri Memnuniyet Oranlarının % 62 den % 75'e Çıkarılması

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut	HEDEF				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.3.2.a	Yapılan Anket Sayısı	75	80	85	90	95	100
PG 3.2.b	Dilek Şikayet Kutusu Sayısı Olumlu Görüş Sayısı	63	70	75	80	85	90
PG 3.2.c	Dilek Şikayet Kutusu Sayısı Olumsuz Görüş Sayısı	65	63	60	58	55	52
PG 3.2.d	Kayıtlara geçen şikayet ve olumsuz vaka sayısı	14	13	12	10	8	7

EYLEMLER

NO	EYLEM İFADESİ	EYLEM SORUMLUSU	EYLEM TARİHİ
3.1.1	Müşteri Memnuniyet Anketleri Yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.2	Anketlerin Analizleri Yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.3	Konaklama Rezervasyonları Ve Giriş Çıkışları Düzenli Yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.4	Otel Kat Hizmetleri Formlar İle Kontrol Edilecek	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.5	Müşteri Talep Ve Şikâyetleri Takip Edilecek	Kurum Yönetimi	2020-2023

Müşteri şartname ve Sözleşmelerine Kodeks Uygunluğunun % 100 Olmasını Sağlamak

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut	HEDEF				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.3.3.a	Salon Organizasyonları İçin Müşteriler ile İmzalanacak Sözleşme Sayısı	194	200	205	210	215	220
PG 3.3.b	Salon Tedarikçileri İle İmzalanacak Sözleşme sayısı	4	4	5	5	6	7
PG 3.3.c	Tedarikçi Siparişlerinde Uygulanan Form sayısı	15	17	19	21	23	25

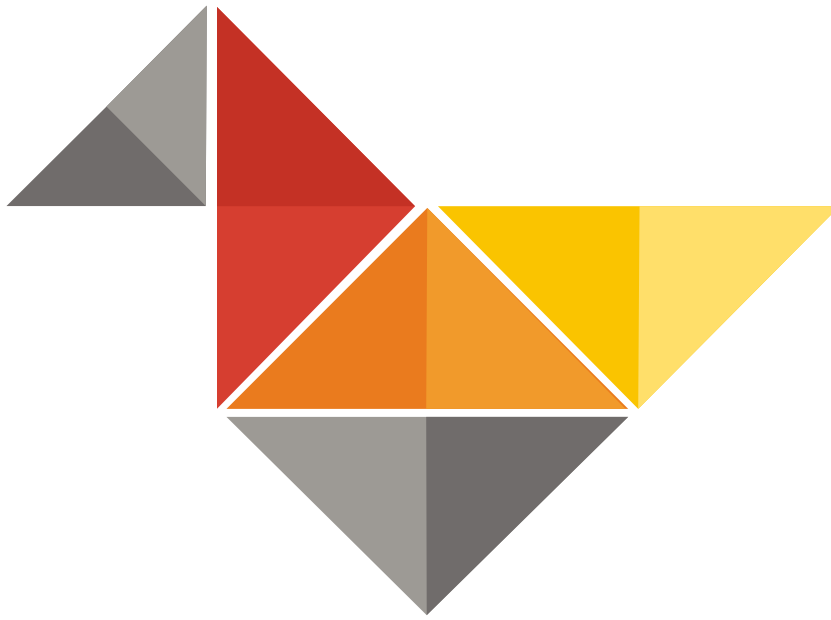
EYLEMLER

NO	EYLEM İFADESİ	EYLEM SORUMLUSU	EYLEM TARİHİ
3.1.1	Özel Gün Organizasyonları İçin Müşteri İle Sözleşme İmzalanacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.2	Salon Organizasyon İçin Standartlar Belirlenecek	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.3	Özel Gün Salon Kiralama Rezervasyon ve Sözleşmeleri Planlı Yapılacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.4	Salon Tedarikçileri İle Sözleşmeler İmzalanacak	Kurum Yönetimi	2020-2023
3.1.5	Tedarikçi Siparişleri Form İle Takip Edilecek	Kurum Yönetimi	2020-2023

BÖLÜM

4

MALİYETLENDİRME



MALİYETLENDİRME

Maliyetlendirmenin amacı; geliştirilen politikaların ve bunların yansıtıldığı amaç ve hedeflerin gerektirdiği maliyetlerin ortaya konulması suretiyle politika tercihlerinin ve karar alma sürecinin rasyonelleştirilmesine katkıda bulunmak, stratejik plan ile bütçe arasındaki bağlantıyı güçlendirmek ve harcamaların önceliklendirilmesi sürecine yardımcı olmaktır.

Sivas Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Stratejik Planında, amaçların gerçekleştirilmesine yönelik düzenlenen hedef harcamalarının belirlendiği maliyet tablosu oluşturulmuştur. Maliyetler belirlenirken hedeflere ulaştıracak faaliyetlerin gerçekleşme dönemi dikkate alınmıştır. Faaliyet maliyetlerinin, plan dönemi boyunca yıllık artışları tahmini olarak hesaplanmıştır. Maliyet tablosunda öngörülen maliyetler ile tahmin edilen kaynakların örtüşmesine dikkat edilmiştir. Tahmini maliyetlerin belirlenen kaynak miktarını aşması durumunda düşük maliyetli faaliyetlerin seçilmesi, amaç ve hedeflerin zamanının değiştirilmesi ve farklı kaynakların bulunması gibi yöntemler kullanılarak gerekli revizeler yapılacaktır.

2019-2023 Stratejik Planı Faaliyet/Proje Maliyetlendirme Tablosu

Kaynak Tablosu	2019	2020	2021	2022	2023	Toplam
GENEL BÜTÇE	0	0	0	0	0	0
SALON ORGANİZASYON GELİRLERİ	1.100.000,00	1.150.000,00	1.200.000,00	1.250.000,00	1.300.000,00	6.000.000,00
OTEL KONAKLAMA GELİRLERİ	1.200.000,00	1.250.000,00	1.300.000,00	1.350.000,00	1.400.000,00	6.500.000,00
DİĞER (FAİZ GELİRİ)	40.000,00	45.000,00	50.000,00	55.000,00	60.000,00	250.000,00
TOPLAM	2.340.000,00	2.445.000,00	2.550.000,00	2.655.000,00	2.760.000,00	12.750.000,00

Tablo 6: 2019-2023 Dönemi Tahmini Maliyet Tablosu

BÖLÜM

5

İZLEME VE DEĞERLENDİRME



33

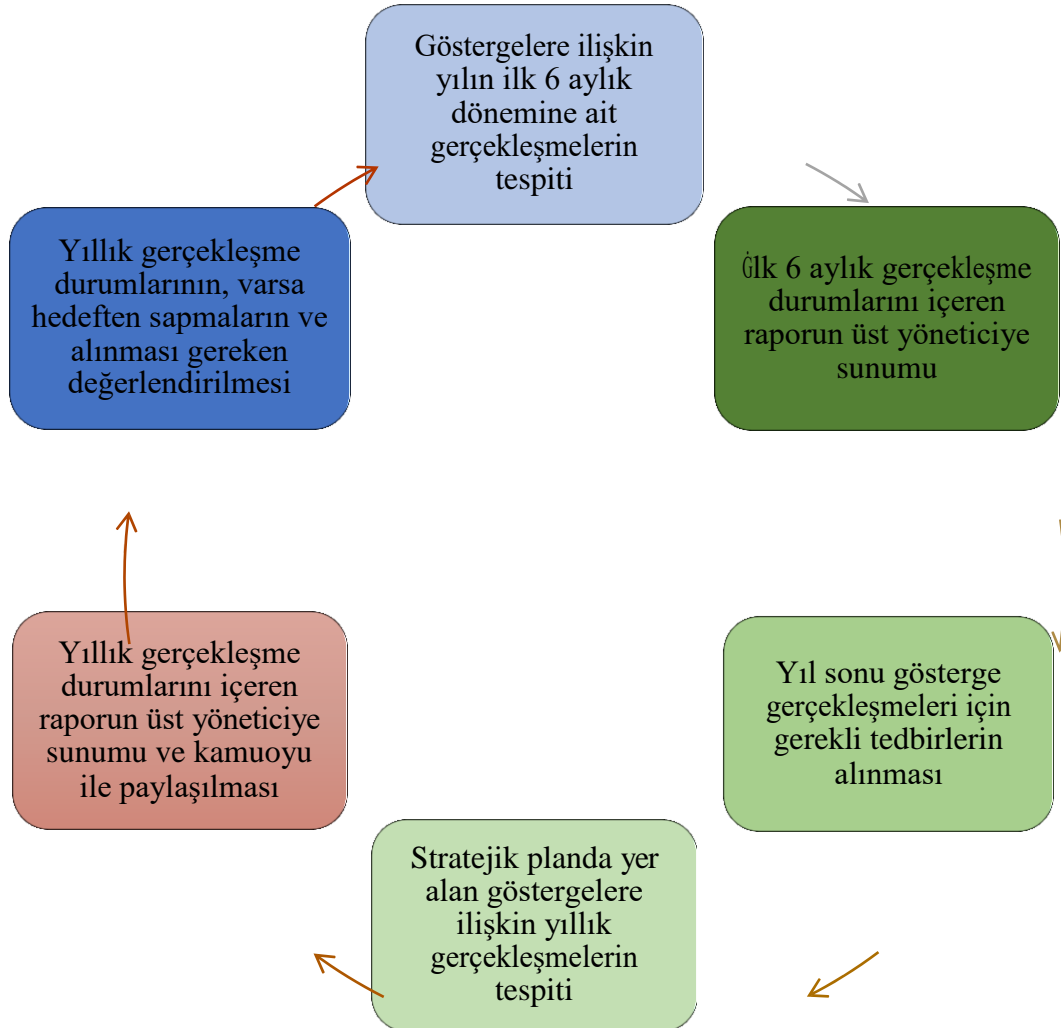


A. 2019-2023 STRATEJİK PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME MODELİ

Plan dönemi içerisinde ve her yılın sonunda okulumuz stratejik planı uyarınca yürütülen faaliyetlerimizi, önceden belirttiğimiz performans göstergelerine göre hedef ve gerçekleşme durumu ile varsa meydana gelen sapmaların nedenlerini açıkladığımız, kurumumuz hakkında genel ve mali bilgileri içeren izleme ve değerlendirme raporu hazırlanacaktır. İzleme raporları aylık, üçer aylık, altı aylık veya yıllık olabilir. Ancak faaliyet raporları yıllık olarak hazırlanacaktır.

Sivas Öğretmenevi ve ASO 2019-2023 Stratejik Planı İzleme ve Değerlendirme Model'inin çerçevesini;

1. Sivas Öğretmenevi ve ASO 2019-2023 Stratejik Planı ve Performans Programlarında yer alan performans göstergelerinin gerçekleşme durumlarının tespit edilmesi,
2. Performans göstergelerinin gerçekleşme durumlarının hedeflerle kıyaslanması,
3. Sonuçların raporlanması ve paydaşlarla paylaşımı,
4. Gerekli tedbirlerin alınması süreçleri oluşturmaktadır.



B. 2019-2023 STRATEJİK PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME SÜRECİ

İZLEME DEĞERLENDİRME DÖNEMİ	GERÇEKLEŞTİRİLMEME ZAMANI	İZLEME DEĞERLENDİRME DÖNEMİ SÜREÇ AÇIKLAMASI	ZAMAN KAPSAMI
Birinci İzleme-Değerlendirme Dönemi	Her yılın Haziran ayı içerisinde	<ul style="list-style-type: none">- Stratejik Plan dahilinde kurulan ekip ve komisyonlar tarafından veriler ışığında haziran dönemi sonunda raporlar hazırlanacakGöstergelerin gerçekleşme durumları hakkında hazırlanan raporlar toplantılarda değerlendirilecek	Haziran – Aralık Dönemi
İkinci İzleme-Değerlendirme Dönemi	Her yılın aralık ayı içerisinde	<ul style="list-style-type: none">- Stratejik Plan dahilinde kurulan ekip ve komisyonlar sorumlu oldukları göstergeler ile ilgili yılsonu gerçekleşme durumlarına ilişkin verilerin toplanması ve konsolide edilmesi- Kurum yönetimi tarafından yılsonu gerçekleşmelerinin, Gösterge hedeflerinden sapmaların ve sapma nedenlerin değerlendirilerek gerekli tedbirlerin alınması	Tüm Yıl

Tablo : İzleme ve Değerlendirme Süreci