

**T.C**  
**KARAKOÇAN KAYMAKAMLIĞI**  
**Karakoçan Öğretmenevi ve A.S.O. Müdürlüğü**  
**Stratejik Plan**



**2019-2023**



“Milli Eğitim'in gayesi; memlekete ahlâklı, karakterli, cumhuriyetçi, inkılâpçı, olumlu, atılgan, başladığı işleri başarabilecek kabiliyette, dürüst, düşünceli, iradeli, hayatta rastlayacağı engelleri aşmaya kudretli, karakter sahibi genç yetiştirmektir. Bunun için de öğretim programları ve sistemleri ona göre düzenlenmelidir. (1923)”

Mustafa Kemal ATATÜRK

A handwritten signature of Mustafa Kemal Atatürk in black ink. The signature is stylized and cursive, starting with a large 'K' and ending with a long, sweeping underline.



## Müdür Sunuşu

Çağın hızı, teknolojik gelişmeler, insanların refah seviyelerinin yükselmesi beraberinde kurum ve kuruluşların yüksek performans beklentilerini ortaya çıkarmıştır. Çağın gereklerine ayak uydurmak, insanların ihtiyaçlarına cevap verebilmek için etkili bir planlama, her yönüyle işlerliği olan bir strateji gerektirmektedir. Hep bir öncekinden daha kaliteli hizmet anlayışı ve müşteri memnuniyetini esas alan bir planlama yapmak böylece stratejik amaç ve hedefleri gerçekleştirecek bir geleceği planlamak zaruridir. Bu çalışma geleceğe yönelik vizyoner bir çalışmayı hedeflemektedir. Daima daha iyiye...

**Baki BEYAZ**  
**Karakoçan Öğretmenevi ve A.S.O Müdürü**

# İÇİNDEKİLER

|   |                    |
|---|--------------------|
| İÇİNDEKİLER .....                                 | 4                  |
| BÖLÜM I .....                                     | 5                  |
| GİRİŞ .....                                       | 5                  |
| PLAN HAZIRLIK SÜRECİ .....                        | 5                  |
| STRATEJİK PLAN ÜST KURULU .....                   | 6                  |
| BÖLÜM II .....                                    | 7                  |
| DURUM ANALİZİ .....                               | 7                  |
| KURUMUN KISA TANITIMI .....                       | 7                  |
| KURUMUN MEVCUT DURUMU: TEMEL İSTATİSTİKLER .....  | 8                  |
| KURUM KÜNYESİ .....                               | 8                  |
| ÇALIŞAN BİLGİLERİ .....                           | 8                  |
| KURUMUN BİNA VE ALANLARI .....                    | 9                  |
| KURUMUN BİNA VE DONANIM DURUMU .....              | 9                  |
| TEKNOLOJİK KAYNAKLARIMIZ .....                    | 10                 |
| GELİR VE GİDER BİLGİSİ .....                      | 10                 |
| PAYDAŞ ANALİZİ .....                              | 11                 |
| GZFT (GÜÇLÜ, ZAYIF, FIRSAT, TEHDİT) ANALİZİ ..... | 14                 |
| GELİŞİM VE SORUN ALANLARI .....                   | 15                 |
| BÖLÜM III .....                                   | 16                 |
| MİSYON .....                                      | 16                 |
| VİZYON .....                                      | 16                 |
| TEMEL DEĞERLERİMİZ .....                          | 16                 |
| BÖLÜM IV .....                                    | 17                 |
| AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER .....                     | 17                 |
| STRATEJİK AMAÇ 1 .....                            | 17                 |
| STRATEJİK AMAÇ 2 .....                            | <a href="#">18</a> |
| TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE .....                 | <a href="#">19</a> |
| STRATEJİK AMAÇ 3 .....                            | <a href="#">19</a> |
| V. BÖLÜM .....                                    | 20                 |
| MALİYETLENDİRME .....                             | 20                 |
| VI. BÖLÜM .....                                   | 21                 |
| İZLEME VE DEĞERLENDİRME .....                     | 21                 |

# BÖLÜM I

## GİRİŞ

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.

2019-2023 dönemi stratejik planının hazırlanması sürecinin temel aşamaları; kurul ve ekiplerin oluşturulması, çalışma takviminin hazırlanması, uygulanacak yöntemlerin ve yapılacak çalışmaların belirlenmesi şeklindedir.

## PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

Kurumumuzun 2019-2023 dönemlerini kapsayan stratejik plan hazırlık aşaması, üst kurul ve stratejik plan ekibinin oluşturulması ile başlamıştır. Ekip üyeleri bir araya gelerek çalışma takvimini oluşturulmuş, görev dağılımı yapılmıştır. Kurumun 2015-2019 Stratejik Planda yer alan amaçlar, hedefler, göstergeler ve faaliyetler incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Eğitim Vizyonu 2023, 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.

## STRATEJİK PLAN ÜST KURULU

Tablo 1. Stratejik Plan Üst Kurulu

| Üst Kurul Bilgileri |                         | Ekip Bilgileri |                    |
|---------------------|-------------------------|----------------|--------------------|
| Adı Soyadı          | Unvanı                  | Adı Soyadı     | Unvanı             |
| Baki BEYAZ          | MÜDÜR                   | Baki BEYAZ     | MÜDÜR              |
| Ayhan ŞAHİN         | MÜDÜR YRD.              | Ayhan ŞAHİN    | MÜDÜR YRD.         |
| Abdullah AYDIN      | RESEPSİYON<br>GÖREVLİSİ | Abdullah AYDIN | TEMİZLİK GÖREVLİSİ |
| Remziye EROL        | TEMİZLİK<br>GÖREVLİSİ   | Remziye EROL   | TEMİZLİK GÖREVLİSİ |
|                     |                         |                |                    |

# BÖLÜM II

## DURUM ANALİZİ

### Kurumun Kısa Tanıtımı

Kurumumuz 1993 yılında 10 yatak kapasiteli ve lokal işletmesiyle hizmete açılmıştır. İlçemizin gelişip büyümesiyle ihtiyaca cevap veremeyen işletmemiz dönemin Kaymakamı Sayın Süleyman ELBAN'ın girişimleri ve dönemin Valisi Sayın Osman AYDIN'ın büyük katkılarıyla 2001 yılında Köylere Hizmet Götürme Birliği tarafından yapılan yeni binasına taşınmıştır. Yeni binamız 4 katlı 28 oda olarak yapılmıştır. Teras katı ilk açıldığı dönemlerde yaz aylarında faaliyete açılmış olup sonraki dönemlerde maliyeti karşılamadığından dolayı kapatılmıştır.2005 yılında işletmemiz Akşam Sanat Okulu unvanını almış ve kurumumuzun adı Karakoçan Öğretmen Evi ve Akşam Sanat Okulu olarak değiştirilmiştir.

Öğretmenevimiz ilçemizin merkezindedir. Ulaşımının kolay oluşu, diğer kamu kurum ve kuruluşlara yakın oluşu, ve misafirhane olmaması öğretmenevimizin önemini bir kat daha arttırmaktadır.

Kurumumuzun borcunun olmaması, muhasebe kayıtlarının düzenli bir şekilde tutulması yeni demirbaş alımlarıyla odaların daha kaliteli hale getirilmesi ve lokalin daha rahat edilebilecek bir standarda kavuşturulmasıyla, öğretmenevimiz mevcut şartlar ve imkânlar dâhilinde azami bir şekilde hizmet vermeye devam etmektedir.

Öğretmenevimiz sürekli geliştirerek ve yapılabileceklerin en iyisini yapmaya çalışarak hizmet verilmeye devam edecektir.

## Kurumun Mevcut Durumu: Temel İstatistikler

### Kurum Künyesi

Kurumumuzun temel girdilerine ilişkin bilgiler altta yer alan kurum künyesine ilişkin tabloda yer almaktadır.

**Tablo 2.** Kurum Künyesi

| İli: ELAZIĞ                                |  | İlçesi: MERKEZ                |   |
|--|--|-------------------------------|---|
| <b>Adres:</b>                              | Kırkpınar Mah. Atatürk<br>Cad.No:13 Karakoçan/ELAZIĞ     | <b>Coğrafi Konum (link)</b>   | <a href="http://karakocanogretmenevi.meb.k12.tr/tema/il-etisim.php">http://karakocanogretmenevi.meb.k12.tr/tema/il-etisim.php</a> |
| <b>Telefon Numarası:</b>                   | 424 7112689  | <b>Faks Numarası:</b>         | 4247112684  |
| <b>e- Posta Adresi:</b>                    | <a href="mailto:971128@meb.k12.tr">971128@meb.k12.tr</a> | <b>Web sayfası adresi:</b>    | <a href="http://karakocanogretmenevi.meb.k12.tr/tema/index.php">http://karakocanogretmenevi.meb.k12.tr/tema/index.php</a>         |
| <b>Kurum Kodu:</b>                         | 971128   | <b>Toplam oda sayısı:</b>     | 20  |
| <b>Kurumun Hizmete Giriş Tarihi : 1993</b> |  | <b>Toplam Çalışan Sayısı:</b> | 4   |

### Çalışan Bilgileri

Kurumumuzda çalışanlarına ilişkin bilgiler altta yer alan tabloda belirtilmiştir.

**Tablo 3.** Personel Bilgileri

| Unvan                          | Erkek    | Kadın    | Toplam   |
|--------------------------------|----------|----------|----------|
| Okul Müdürü                    | 1        |          | 1        |
| Müdür Başyardımcısı            |          |          |          |
| Müdür Yardımcısı               | 1        |          | 1        |
| Tesis Müdürü                   |          |          |          |
| Memur                          |          |          |          |
| Yardımcı Personel              | 1        | 1        | 2        |
| Güvenlik Personeli             |          |          |          |
| <b>Toplam Çalışan Sayıları</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>4</b> |



## Kurumun Bina ve Alanları

Kurumumuzun binası ile açık ve kapalı alanlarına ilişkin temel bilgiler Tablo 4’de yer almaktadır.

**Tablo 4.** Kurum Yerleşkesine İlişkin Bilgiler

| Okul Bölümleri                 |      | Özel Alanlar     | Var | Yok |
|--------------------------------|------|------------------|-----|-----|
| Kurum Kat Sayısı               | 4    | Çok Amaçlı Salon |     | YOK |
| Otel Oda Sayısı                | 20   | Ek Bina          |     | YOK |
| Yatak Sayısı                   | 44   | Kütüphane        | VAR |     |
| Kurumun Mevcut Arsa Alanı (m2) | 1952 | Sanatsal Alan    |     | YOK |
| Binaların Taban Alan (m2)      | 1952 | Sportif Alan     |     | YOK |
| İdari Odaların Alanı (m2)      | 50   | Müze             |     | YOK |
| Bahçe Alanı (m2)               | 425  | Tv odası         |     | YOK |
| Kurumun Oturma Alanı (m2)      | 150  | İnternet odası   |     | YOK |
| Kurum Bina Sayısı              | 1    |                  |     |     |
| Kantin (m2)                    | 165  |                  |     |     |
| Tuvalet Sayısı                 | 25   |                  |     |     |

## Kurumun Bina ve Donanım Durumu

Kurumumuzda bina ve donanımla ilgili bilgiler alttaki tabloda yer almaktadır.

**Tablo 5.** Kurumun Bina ve Donanım Durumu

| S. No | FİZİKİ İMKÂN           | SAYISI | İHTİYAÇ |
|-------|------------------------|--------|---------|
| 1     | MÜDÜR ODASI            | 1      |         |
| 2     | MÜDÜR YARDIMCISI ODASI | 1      |         |
| 3     | TESİS MÜDÜRÜ ODASI     |        |         |
| 4     | RESEPSİYON SAYISI      | 1      |         |
| 5     | MEMUR ODASI            |        |         |
| 6     | OTEL ODALARI           | 20     |         |
| 7     | İNTERNET SALONU        |        | 1       |
| 8     | OKUMA SALONU           |        | 1       |
| 9     | TV SALONU              |        | 1       |
| 10    | ÇAMAŞIRHANE            | 1      |         |
| 11    | KONFERANS SALONU       |        | 1       |
| 12    | ÇOK AMAÇLI SALON       |        | 1       |
| 13    | ÇAY BAHÇESİ            |        | 1       |

|    |             |   |   |
|----|-------------|---|---|
| 14 | YEMEKHANE   |   | 1 |
| 15 | SPOR SALONU |   | 1 |
| 16 | KÜTÜPHANE   | 1 |   |
| 17 | ARŞİV       | 1 |   |
| 18 | DEPO        | 1 |   |
| 19 | KANTİN      |   | 1 |
| 20 | LOKAL       | 1 |   |

## Teknolojik Kaynaklarımız

Teknolojik kaynaklara ilişkin bilgiler Tablo 6'da yer almaktadır.

**Tablo 6.** Teknolojik Kaynaklar Tablosu

| Taşınabilir Bilgisayar Sayısı | 1 | Yazıcı Sayısı            | 3        |
|-------------------------------|---|--------------------------|----------|
| Masaüstü Bilgisayar Sayısı    | 2 | Fotokopi Makinası Sayısı | 0        |
| Akıllı Tahta Sayısı           | 0 | TV Sayısı                | 22       |
| Projeksiyon Sayısı            | 0 | İnternet Bağlantı Hızı   | sınırsız |

## Gelir ve Gider Bilgisi

Kurumumuzun son iki yılda gelir ve giderlerine ilişkin bilgiler alttaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 7.** Gelir/Gider Tablosu

| Yıllar | Gelir Miktarı | Gider Miktarı |
|--------|---------------|---------------|
| 2017   | 142.745,00    | 139.046,00    |
| 2018   | 116.401,66    | 86.796,35     |
| 2019   | 146.412,30    | 146.135,17    |

## PAYDAŞ ANALİZİ

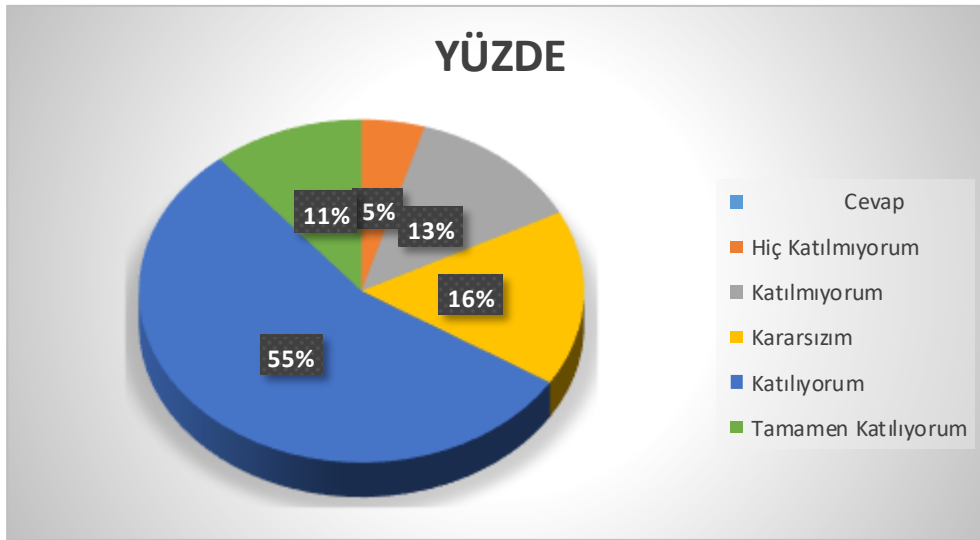
Kurumumuzun en önemli paydaşları arasında yer alan çalışanlarımıza ve müşterilerimize yönelik olarak bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Değerlendirme yapılırken “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum”, “Kısmen Katılıyorum” ile “Kararsızım” birlikte yorumlanmış olup, “Katılmıyorum” maddesi ise yalnız değerlendirilmiştir.

Paydaşlarımıza uygulamış olduğumuz anket çalışması verileri SPSS programına yüklenmiş olup, sonuçlar aşağıdaki gibi yorumlanmıştır.

### Personel Anketi Sonuçları:

Kurumumuzda toplam ... personel görev yapmaktadır. Tüm çalışanlara yönelik olarak uygulanan anket sonuçları aşağıda yer almaktadır.



Şekil 1: Çalışanlar arasındaki dayanışma durumu

“Çalışanlar her konuda birbirine destek olur” sorusuna ankete katılan personelin %84’sı Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir.

Çalışanlar arasında olumlu ve şeffaf bir iletişim süreci vardır” sorusuna ankete katılan personelin %92’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Yönetim kademesi çalışanlara karşı çözüm odaklı davranır” sorusuna ankete katılan personelin %97’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Hizmet binası gerekli teknik donanıma sahiptir” sorusuna ankete katılan personelin %68’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurum, paydaşları ile iş birliği içerisindedir” sorusuna ankete katılan personelin %98’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Yerleşik bir kurumsal kültürümüz vardır” sorusuna ankete katılan personelin %78’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Tüm çalışanlar kuruma bağlılık gösterir” sorusuna ankete katılan personelin %93’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurum personelinin iş doyumu yüksektir” sorusuna ankete katılan personelin %52’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

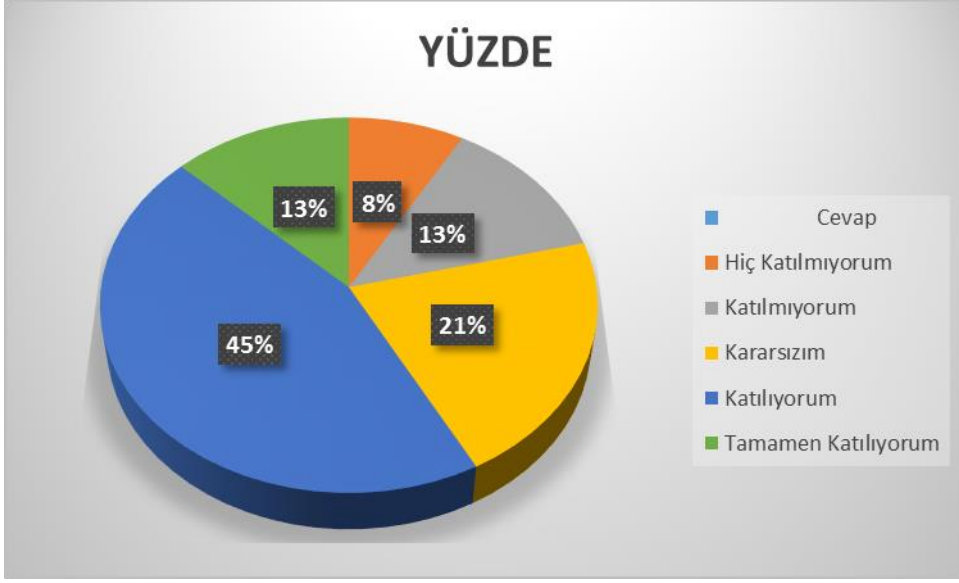
“Kurumumuz güçlü bir yönetim yapısına sahiptir” sorusuna ankete katılan personelin %85’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurum personeli kariyer gelişimi açısından eğitime ve yeniliklere açıktır.” sorusuna ankete katılan personelin %66’si Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

### **Müşteri Anketi Sonuçları:**

Kurumumuzun hizmetlerinden faydalanan Tesadüfi Örneklem Yöntemi’ne göre belirlenmiş toplam 100 müşteriye yönelik olarak 10 sorudan oluşan bir memnuniyet anketi düzenlenmiştir.

Anket sonuçları aşağıda yer almaktadır.



**Şekil 2:** Hizmetlerden Yararlanma Düzeyi

“Kurumun tüm hizmetlerinden rahatlıkla faydalanırım” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %82’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir.

“Kurum çalışanları, ziyaretçilere karşı nazik davranır” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %95’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurum hijyenik kurallara dikkat eder” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %68’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Yönetim kademesi ziyaretçilerine karşı çözüm odaklı davranır” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %90’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Hizmet binası gerekli teknik donanıma sahiptir” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %55’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurum, paydaşları ile iş birliği içerisindedir” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %85 i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurumun konaklama hizmetleri ihtiyaca cevapvermektedir” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %68’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurumun restoranı yoktur

“Kurum personeli, binada gerçekleştirilen etkinliklere teknik yardım sağlar” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %65’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

“Kurum sosyal faaliyetlere açıktır” sorusuna anket çalışmasına katılan 100 müşterilerimizin %78’i Katılıyorum yönünde görüş belirtmişlerdir

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

Kurumumuzun mevcut durumunu ortaya koyabilmek için geniş katılımlı bir grup ile GZFT analizi yapılmıştır.

Kurumumuzda yapılan GZFT analizinde okulun güçlü ve zayıf yönleri ile okulumuz 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     |
| Kütüphanesinin olması                                   |
| Müşterilerin memnuniyet oranı                           |
| Diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkiler              |
| Teknolojik imkânların yeterli olması                    |
| Kar eden bir kurum durumunda olunması                   |

### Zayıf Yönler

|   |
|---|
| Binanın eski ve tarihi olması                                     |
| Hizmet personelinin eksikliği                                     |
| Otopark olmayışı  |
| Konferans salonunun olmayışı                                      |
| Yatak kapasitesinin az olması                                     |
| Diğer öğretimevleri ile yürütülen ortak çalışmaların yetersizliği |

### Fırsatlar

|   |
|---|
| Kurumun merkezi konumda yer alıyor olması |
| Milli Eğitim Müdürlüğü’nün desteği        |
| Valilik ve Belediye’nin destekleri        |
| Ulaşım imkânı                             |
| İlin tarihi yapısı                        |
| İl genelinde eğitime verilen önem         |
|   |

## Tehditler

|   |
|---|
| Benzer özel kuruluşlardaki düşük kaliteyle düşük ücret uygulamaları |
| Yasal sorumluluklar   |
| Sözleşmeli personellerdeki motivasyon düşüklüğü (maaş)              |
| Hayırsever yardımlarının olmayışı                                   |
| Medya tarafından tanıtım yetersizliği                               |
| Personele yönelik hizmet içi eğitimlerin yetersizliği               |
|   |

## 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 hizmet faaliyetlerine ilişkin üç temel tema olan Erişim, Kalite ve Kurumsal Kapasite kullanılmıştır. Erişim, müşterilerin kuruma erişmesine ilişkin süreçleri; Kalite, sunulan hizmetlerin kalitesini ve memnuniyet oranını artırma evresini; Kurumsal kapasite ise kurumsal yapı, kurum kültürü, donanım, bina gibi hizmet sürecine destek mahiyetinde olan kapasiteyi belirtmektedir.

| 1.TEMA: EĞİTİM VE ÖĞRETİME ERİŞİM  |   |
|------------------------------------|---|
| 1                                  | Bürokrasi                                     |
| 2                                  | İnsan kaynaklarının verimi                    |
| 3                                  | Rekabet ortamı                                |
| 2.TEMA: EĞİTİM VE ÖĞRETİMDE KALİTE |   |
| 1                                  | Sanatsal faaliyetler                          |
| 2                                  | Çalışanların ödüllendirilmesi                 |
| 3                                  | Çalışanların motive edilmesi                  |
| 4                                  | Çalışanların ve müşterilerin memnuniyet oranı |
| 5                                  | Yetişmiş eleman                               |
| 6                                  | Teknolojik imkânlar                           |
| 7                                  | Hijyen  |
| 3.TEMA: KURUMSAL KAPASİTE          |   |
| 1                                  | Kurumsal iletişim                             |
| 2                                  | Donanım                                       |
| 3                                  | Bina ve yerleşke                              |
| 4                                  | Kurumsal yönetim                              |
| 5                                  | İş güvenliği                                  |
| 6                                  |   |

# BÖLÜM III

## MİSYON

Tüm müşterilerimizin hizmetlerimizden maksimum düzeyde faydalandığı, hijyenin ilke edinildiği, güler yüzün ve samimiyetin ön plana çıktığı, memnuniyet oranının yüksek olduğu bir ortam sağlamak.

## VİZYON

Hizmet kalitemiz ile örnek bir kurum olmak.

## TEMEL DEĞERLERİMİZ

- 1) Saygı
- 2) Hijyen
- 3) Tarafsızlık
- 4) Paylaşıcılık
- 5) Fırsat eşitliği
- 6) Hizmet kalitesi
- 7) Toplumsal değerler



# BÖLÜM IV

## AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER

Bu bölümde, stratejik amaçlar, hedefler ve eylemler yer almaktadır.

### Stratejik Amaç 1

Müşterilerin kuruma erişimini sağlamak.

**Stratejik Hedef 1.1.** Sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerle kurumun tanıtımını yaparak müşteri sayısını artırmak.

### Performans Göstergeleri

| No        | PERFORMANS GÖSTERGESİ  | Mevcut |      |      | HEDEF |      |      |
|-----------|--|--------|------|------|-------|------|------|
|           |  | 2018   | 2019 | 2020 | 2021  | 2022 | 2023 |
| PG.1.1.1  | Kurumda düzenlenen kurs ve seminer sayısı  | 1      | 4    | 6    | 8     | 10   | 12   |
| PG.1.1.2  | Kurs ve seminerlere katılan kursiyer sayısı                                      | 15     | 18   | 19   | 21    | 23   | 25   |
| PG. 1.1.3 | Halka yönelik gerçekleştirilen etkinlik sayısı (konser, sergi vs.)               | 0      | 4    | 5    | 6     | 7    | 8    |
| PG 1.1.4  | Kurumda düzenlenen organizasyon sayısı (düğün, nişan, yemekli toplantı vs.)      | 3      | 5    | 7    | 9     | 10   | 11   |
| PG. 1.1.5 | Kurumu tanıtıcı faaliyet sayısı (sportif ve kültürel etkinlikler, reklamlar vs.) | 0      | 1    | 1    | 1     | 1    | 1    |

## Eylemler

| No    | Eylem İfadesi  | Eylem Sorumlusu | Eylem Tarihi |
|-------|--|-----------------|--------------|
| 1.1.a | Müşteri sayısını artırabilmek için tanıtıcı etkinlikler düzenlenecektir.   | Baki BEYAZ      | 2019         |
| 1.1.b | İç denetim sistemini kurulacaktır.   | Baki BEYAZ      | 2019         |
| 1.1.c | Çalışanlara halkla ilişkiler konulu seminer verilecektir.  | Ayhan ŞAHİN     | 2019         |
| 1.1.d | Satranç, dama gibi zeka geliştirici etkinlikler düzenlenecektir.   | Ayhan ŞAHİN     | 2019         |
| 1.1.e | Oda ve diğer birimlerin temizlikleri sürekli denetlenecektir.  | Ayhan ŞAHİN     | 2019         |
| 1.1.f | Memnuniyet kartları ile konaklayan müşterilerin memnuniyet düzeyleri ölçülecek, olumsuz görüşler için gerekli tedbirler alınacaktır. | Baki BEYAZ      | 2019         |
| 1.1.g | Kurum çalışanlarının moral ve motivasyonunu artıracak etkinlikler düzenlenecektir.   | Ayhan ŞAHİN     | 2019         |

## Stratejik Amaç 2:

Müşterilerimize ulusal/uluslararası standartlara uygun kaliteli bir hizmet sunarak, tercih edilen ve sürekliliği olan bir kurum haline gelmek.

**Stratejik Hedef 2.1.** Kaliteli yiyecek, içecek ve konaklama hizmetleriyle müşteri memnuniyetini artırmak.

## Performans Göstergeleri

| No       | PERFORMANS GÖSTERGESİ                                      | MEVCUT HEDEF |      |      |      |      |      |
|----------|--|--------------|------|------|------|------|------|
|          |  | Mevcut       | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| PG.2.1.1 | Müşterilerin konaklama hizmetlerinden memnuniyet oranı (%) | 50           | 75   | 75   | 80   | 80   | 80   |
| PG.2.1.2 | Müşterilerin yiyecek ve içeceklerden memnuniyet oranı (%)  | 80           | 80   | 80   | 80   | 90   | 90   |
| PG.2.1.3 | Personele yönelik hijyen eğitim sayısı                     | 2            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |

## Eylemler

| No     | Eylem İfadesi   | Eylem Sorumlusu | Eylem Tarihi |
|--------|---|-----------------|--------------|
| 2.1.a. | İç denetim sistemi kurularak, çalışanlar sürekli denetlenecektir. | Baki BEYAZ      | 2019         |

|       |   |             |      |
|-------|---|-------------|------|
| 2.1.b | Yiyecek ve içeceklerde marka olmuş ürünler kullanılacaktır.                     | Baki BEYAZ  | 2019 |
| 2.1.c | Personele yönelik hijyen eğitimleri verilecektir.                               | Ayhan ŞAHİN | 2019 |
| 2.1.d | Yetişmiş personelin sürekliliği sağlanacaktır.                                  | Ayhan ŞAHİN | 2020 |
| 2.1.e | Çalışan personele yönelik halkla ilişkiler konusunda eğitimler düzenlenecektir. | Baki BEYAZ  | 2021 |

## TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE

### Stratejik Amaç 3:

Sunulan hizmetin daha nitelikli olabilmesi için kurumun fiziki şartları iyileştirilerek kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.

### Stratejik Hedef 3.1.

Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda fiziki alt yapı eksikliklerini gidermek.

### Performans Göstergeleri

| No       | PERFORMANS GÖSTERGESİ                    | Mevcut HEDEF |      |      |      |      |      |
|----------|--|--------------|------|------|------|------|------|
|          |  | 2018         | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| PG.3.1.1 | Yapılan tadilat sayısı                   | 10           | 15   | 10   | 5    | 5    | 5    |
| PG.3.1.2 | Hizmetlerimizden memnuniyet oranı (%)    | 75           | 75   | 80   | 80   | 80   | 80   |
| PG.3.1.3 | Kurum temizliğinden memnuniyet oranı (%) | 80           | 80   | 90   | 90   | 90   | 90   |

### Eylemler

| No     | Eylem İfadesi  | Eylem Sorumlusu | Eylem Tarihi |
|--------|--|-----------------|--------------|
| 1.1.1. | Kurumda gerçekleştirilen alt yapı çalışmaları neticesinde çalışanların ve müşterilerin memnuniyet oranları tespit edilecektir. | Baki BEYAZ      | 2019         |

|       |   |             |      |
|-------|---|-------------|------|
| 1.1.2 | Otel odaları modernize edilecektir.   | Baki BEYAZ  | 2021 |
| 1.1.3 | Tadilat yapılması gereken birimler tespit edilerek gerekli tedbirler alınacaktır. | Ayhan ŞAHİN | 2020 |
| 1.1.4 | Teknolojik kaynaklar çağın gereksinimine uygun hale getirilecektir.               | Ayhan ŞAHİN | 2022 |

# V. BÖLÜM

## MALİYETLENDİRME

2019-2023 Stratejik Planı Faaliyet/Proje Maliyetlendirme Tablosu

| Kaynak Tablosu                             | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Toplam |
|--|------|------|------|------|------|--------|
| <b>Genel Bütçe</b>                         | 1    | 50   | 75   | 80   | 90   |        |
| <b>Valilikler ve Belediyelerin Katkısı</b> | 40   | 40   | 20   | 15   | 5    |        |
| <b>Diğer (Yemekhane, kantin vs.)</b>       | 10   | 10   | 5    | 5    | 5    |        |
| <b>TOPLAM</b>                              |      |      |      |      |      |        |

# VI. BÖLÜM

## İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Kurumumuzun 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, il ve ilçe millî eğitim müdürlüğü 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.