

TEMA: Eğitim ve Öğretimde Kalite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A1. Enstitü, kursiyerlere/katılımcılara ulusal/uluslararası standartlara uygun kaliteli bir hizmet sunarak tercih edilen bir kurum hâline getirilecektir.
Hedef	H1.1. Kaliteli hizmet anlayışı; eğitilmiş nitelikli personel ve sağlıklı konaklama hizmetleriyle kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti artırılabacaktır.
Performans Göstergeleri	<p>PG1.1.1. Kursiyerlerin/Katılımcıların konaklama/konfor vb. hizmetleri ile ilgili memnuniyet oranı (%)</p> <p>PG1.1.2. Kursiyerlerin/Katılımcıların yiyecek ve içecekler ile ilgili memnuniyet oranı (%)</p> <p>PG1.1.3. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü temizliği ile ilgili memnuniyet oranı (%)</p> <p>PG1.1.4. Kursiyerlerin/Katılımcıların enstitü personelinin tutum ve davranışları ile ilgili memnuniyet oranı (%)</p> <p>PG1.1.5. Eğitim Yöneticisinin görevi hakkında memnuniyet oranı(%)</p> <p>PG1.1.6. Eğitim Görevlisinin görevi hakkında memnuniyet oranı(%)</p> <p>PG1.1.7. Eğitim Merkezi Müdürünün görevi hakkında memnuniyet oranı(%)</p> <p>PG1.1.8. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı</p>
Stratejiler	<p>S1.1.1. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyeti ölçülüp izlenerek değerlendirilecektir.</p> <p>S1.1.2. Kursiyerlerin/katılımcıların memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, sunum, iletişim ve diksiyon, halkla ilişkiler vb. konularda eğitim verilecektir.</p> <p>S1.1.3. Kurum yöneticilerine yönelik liderlik, etkin yöneticilik ve otel yönetimi vb. konularda hizmet içi eğitim verilecektir.</p> <p>S1.1.4. Kullanılan ürün ve malzemelerde kalite artırılabacaktır.</p> <p>S1.1.5. Kurumun ulusal ve uluslararası belge sayısı artırılabacaktır.</p>

TEMA: Kurumsal Kapasite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A2. Etkin ve verimli bir yapı tesis etmek için mevcut imkânlar ve hizmet alanlarının yönetimi güçlendirilecektir.
Hedef	H2.1. Enstitünün mevcut insan kaynağı ile fiziki ve teknolojik alt yapısının enstitünün ihtiyaç ve hedefleri doğrultusunda iyileştirilmesi sağlanacaktır.
Performans Göstergeleri	<p>PG2.1.1. Yapılan tadilat sayısı</p> <p>PG2.1.2. Oluşturulan yeni alanların sayısı</p> <p>PG2.1.3. Enstitünün teknolojik alt yapısının iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışma sayısı</p> <p>PG2.1.4. Hijyen ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)</p> <p>PG2.1.5. Resepsiyon hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)</p> <p>PG2.1.6. Servis hizmetleri ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)</p> <p>PG2.1.7. İletişim ve diksiyon ile ilgili düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)</p> <p>PG2.1.8. Halkla ilişkiler ve etik konusunda düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılan personel oranı (%)</p>
Stratejiler	<p>S1. Enstitünün zemin döşeme, aydınlatma, asansör, havalandırma sistemi, sosyal, sportif ve dinlenme alanları vb. fiziki mekânlarının durum tespiti yapılacak ve iyileştirilme için bir plan hazırlanacaktır.</p> <p>S2. Enstitünün bilgisayar, internet/wifi bağlantısı, akıllı tahta, projeksiyon kurulumu vb. teknolojik alt yapının iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır.</p> <p>S3. Tüm kurum personeline yılsonuna kadar en az bir kez hijyen, resepsiyon, servis, iletişim ve diksiyon, halkla ilişkiler vb. konularda eğitim verilecektir.</p>

TEMA: Kurumsal Kapasite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef	H3.1. İklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmak ve çevresel sürdürülebilirliği sağlamak için tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği artırılacaktır.
Performans Göstergeleri	PG3.1.1. Isıtma ve soğutma sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında yapılan çalışma sayısı PG3.1.2. Aydınlatma sisteminde tasarruf sağlamak için uygun görülen bölümlerde kullanılan harekete duyarlı lamba sayısı PG3.1.3. Elektrik sisteminde tasarruf sağlamak için odalarda kullanılan elektronik anahtar sayısı PG3.1.4. Su tesisatında, tasarruf sağlamak için kullanılan harekete duyarlı musluk sayısı PG3.1.5. Yıllık elektrik tüketimi miktarı(kw/s) PG3.1.6. Yıllık su tüketim miktarı (m3) PG3.1.7. Yıllık doğalgaz/akaryakıt/kömür tüketim miktarı (m3/lt/kg)
Stratejiler	S1. Enstitünün elektrik, su ve yakıt tüketimi miktar ve tutar olarak izlenerek tüketimi artıran unsurlar araştırılacak ve verimliliği artıracak tedbirler alınacaktır. S2. Tasarruf tedbirleri kapsamında enerji verimliliği ile ilgili personel için farkındalık etkinlikleri yapılacaktır. S3. Enerji tasarrufunun sağlanması için tedbir alınmasına yönelik çalışmalar yapılacaktır. S4. Yenilenebilir enerji kaynaklarından daha fazla yararlanmak için çalışmalar yapılacaktır. S5. Isıtma ve soğutma sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında sistemlerin periyodik bakımları yapılarak gerektiğinde kazan değişikliği, pompa değişikliği vb. çalışmalar yapılacaktır.

TEMA: Kurumsal Kapasite	
Okul/Kurum Türü: Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü	
Amaç	A3. Enstitünün imkân ve yetkinliklerinin kullanımı verimli ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilecektir.
Hedef	H3.2. Enstitüde eğitim faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi için kurum sağlığı ve güvenliği geliştirilecektir.
Performans Göstergeleri	PG3.2.1. Sivil savunma konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%) PG3.2.2. Afet ve acil durum konularında düzenlenen eğitimlere katılan personel oranı (%) PG3.2.3. Afet ve acil durum tatbikat sayısı
Stratejiler	S1.Enstitü iş sağlığı ve güvenliği yönergesine uygun hâle getirilecektir. S2. Doğa, insan ve teknoloji kaynaklı (deprem, sel, heyelan, yangın, çığ ve salgın hastalıklar vd.) afetlere karşı gerekli tedbirlerin alınması için çalışmalar yapılacaktır. S3. Doğa, insan ve teknoloji kaynaklı (deprem, sel, heyelan, yangın, çığ ve salgın hastalıklar vd.) konularında alan uzmanları ile iş birliğinde personele farkındalık eğitimleri verilecektir. S4. Kurum afet ve acil durum eylem planının güncel tutulması sağlanacaktır. S5. Afet ve acil durum tatbikatları düzenlenecektir.