

1 Amaç ve Kapsam

Bu talimatın amacı, spor tesislerinin tüm kullanıcıların (üyeler, sporcular, antrenörler, veliler ve diğerleri) beklentilerini karşılayacak şekilde temiz, sağlıklı, güvenli, şeffaf ve denetlenebilir bir şekilde kullandırılması için gerekli olan metot ve kuralları tanımlamaktır. Bu talimat Sadi Gülçelik Spor Sitesi içinde yer alan spor tesislerini kapsar.

2 Sorumluluklar

2.1 Spor Koordinatörü

Tesislerin kullanıcıların ve Kurumun beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamayı sürdürebilmesi için bu talimatın güncel ve geçerli tutulmasından ve kuralların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamaktan sorumludur.

2.2 Spor Koordinatörlüğü İdari Ekibi

○

Tesislerin bu kurallara göre kullandırılmasını sağlamak, gerekli denetim ve kontrolleri yapmak ve tespit edilen aksaklıklar için önerilerde bulunmak veya gerekli faaliyetleri başlatmaktan sorumludur.

2.3 Mali İdari İşler ve Personel Müdürlüğü

Kullanıcılara düzenlenecek faturaların anlaşmalar ve fiyat listeleri doğrultusunda doğru ve eksiksiz şekilde kesilmesinden ve tahsilatın zamanında gerçekleşmesi için gerekli takibin yapılmasından sorumludur.

2.4 Teknik Koordinatörlük

Tesislerin kullanıcıların beklentilerini ve Kurumun standardlarını sağlayabilmesi için teknik olarak hazır tutulmasını sağlamak, bu amaçla diğer birimler tarafından yapılan arıza ve teknik talepleri makul süreler dahilinde gidermektir.

2.5 Paydaş İlişkileri Sorumlusu

Tesis kullanıcılarının memnuniyetini ölçmek üzere anketlerin düzenlenmesi, sonuçlarının Spor Koordinatörü ve Genel Müdüre sunumu ve planlanan faaliyetlerin gerçekleşme durumunun takibinden sorumludur.

2.6 Genel Müdür

○

Kullanıcılara sunulacak ilave haklar, fiyatlar, kullanım bedelleri vb. konularda nihai belirleyici olmaktan sorumludur.

3 Uygulama

3.1 Birim Üyelik Bedelleri, Kullanım Koşulları ve Kampanya Belirleme

Branş üyelik ücretleri, tipleri, indirim oranları ve koşulları spor koordinatörlüğü tarafından belirlenir ve genel müdürü tarafından onaylanır. Her senenin ekim ayında yapılan ve onaylanan güncellemeler ENKA Spor Kulübü dönemlik üyelik ücretleri dosyasına spor koordinatör yardımcısı tarafından işlenir.

Spor Koordinatör Yardımcısı, güncel ENKA Spor Kulübü dönemlik üyelik ücretleri dosyasını tüm birim idari amirlerine ve resepsiyonistlerine e-mail ile gönderir, PVC kaplı basılı kopyalarını tüm birim panolarına asar, web sitesinde yayınlar ve EDMS’de kayıt altına alır. Bu dosyanın ve duyuruların takibinden ve güncel biçimde bulunmasından Spor Koordinatör Yardımcısı sorumludur.

Birimlerde üyeliklere yönelik kampanyalar birim idari amirleri ve spor koordinatörlüğü idari ekibi tarafından ortaklaşa hazırlanıp genel müdür onayına sunulur. Onaya istinaden spor koordinatörlüğü idari ekibi tarafından ilgili kullanıcılara sms gönderilir, web sitesi ile sosyal medya hesaplarından duyurulur, birimlerde bulunan televizyonlarda alt yazı olarak paylaşılır. İdari amirler tarafından ilgili oldukları birimlerin duyuru noktalarına duyuru yazıları asılır.

3.2 Birim Üyelikleri ve Tahsilat İşlemleri

Her birimin üyelik işlemi o birimin resepsiyonu olarak belirlenmiş noktalardan yapılır. Birim üyeliği yaptırmak isteyen kişilerin bilgileri ve tercih ettiği üyelik tipi GYM-PRO sistemine kaydedilir. Üyelik tipi bedelleri nakit, kredi kartı veya havale yolu ile üyelik hakkı satın alma işlemi esnasında resepsiyonlardan tahsil edilir. Tahsilat sonrası GYM-PRO sistemi üzerinden doldurulan ENKA Spor Kulübü üyelik şartları ve tesis kullanım kuralları formu ve kvkk belgeleri kişiye imzalatılır. İmzalanan form EDMS’ye ilgili birim resepsiyonu tarafından yüklenir.

3.3 Kurum ve Kuruluşların Birim üyelik talepleri

ENKA Spor Kulübü dönemlik üyelik ücretleri dosyası kapsamındaki anlaşmalı şirketlerden gelen üyelik talepleri bu çerçevede değerlendirilir. Anlaşmalı şirketler listesinde bulunmayan bir kurum ise üyelik yatıracak grup sayısına ilişkin indirimle üyelik yaptırabilir. Bu üyelikler en az 5 kişi olacak şekilde oluşturulan grup ile yapılır.

Anlaşmalı şirketler listesi, bu kapsama girmek isteyen kurum ve kuruluşlardan gelen taleplerle ilgili spor koordinatörlüğü ile mali işler’in görüşü sonrasında, genel müdürün onayı doğrultusunda güncellenir.

3.4 Diğer Tesis Kullanım Talepleri

Kulübe yapılan tüm kiralama talepleri spor koordinatörlüğü idari ekibi tarafından değerlendirmeye alınır. Kiralama yapılacak birimin baş antrenörü ve idari amirine spor koordinatör yardımcısı tarafından talep iletilir ve uygunluk durumu hakkında bilgi alınır.

Elde edilen veriler Spor koordinatörünün görüşüne sunulur. Spor koordinatörünün görüşü sonrası, Genel Müdürün vereceği ücretlendirme onayı ilgili kurum ile Spor Koordinatörlüğü idari ekibi tarafından paylaşılır.

Karşılıklı onaya istinaden talebin kesinleşmesi halinde birim idari amiri, branş baş antrenörü ve teknik koordinatörlük bilgilendirilir ve gerekli düzenlemeler yapılır. Talep için gerekli görülen hallerde protokol hazırlanır ve taraflarca imzalanıp, spor koordinatörlüğü idari ekibi tarafından EDMS sistemine yüklenir. Kiralama yapılan saatler için üyeler idari amir tarafından sms yolu ile bilgilendirilir.

3.5 Spor Teşkilatına, Milli Eğitime ve Okullara tesis tahsisleri ve kiralamaları ile turnuva ve yarışmalar

Tesislerde düzenlenmek istenen organizasyonlar için gelen resmi talep yazıları tesis kullanım programı dahilinde Spor Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilir. İhtiyaç halinde tesis kullanım programı revize edilir ve gerekli duyurular yapılır.

Okulların tesis kiralama talepleri, her sene ekim ayında güncellenen "ENKA Tesisleri Kullanım Bedelleri" listesi ve tesis kullanım programı doğrultusunda Spor Koordinatör Yardımcısı tarafından fiyatlandırılır. Oluşan fiyatlandırma Spor Koordinatörünün onayına sunulur. Onaya istinaden uygun olan saatler ve fiyatlandırma okullar ile e-mail yoluyla paylaşılır, karşılıklı olarak onaylanması halinde tesis rezervasyonu gerçekleştirilir. Mali İşlerin kiralama talebi ile ilgili geri bildirimine göre protokol, sözleşme ya da karşılıklı e mail mutabakatı ile anlaşma kayda alınır. Onay dokümanları (e-mailler veya protokoller) ve detay bilgiler EDMS'ye yüklenir.

Okulların aylık kullanım detayları havuz birimi için özel okullar görevli personel imza çizelgesinin doldurulup antrenörler tarafından imzalanmasıyla ve atletizm birimi için ENKA Spor Kulübü atletizm tesis kullanımı yoklaması formunun okul öğretmeni ve atletizm hizmetli personeli tarafından imzalanmasıyla oluşur. Bu formlar her ayın 25'inde idari amir tarafından Spor Koordinatör Yardımcısına teslim edilir. Okulların kullanım detayları ve ücretleri Spor Koordinatör Yardımcısı (Tenis için Tenis İdari Amiri) tarafından her ayın ilk haftası tahsilat talebi ile ilgili okula gönderilir ve EDMS'ye kaydedilir. Ödemeler gönderilen tahsilat talebine istinaden havale yolu ile gerçekleştirilir, ödemelerin takibi mali işler, idari ve personel müdürlüğü tarafından yapılır.

Katılım bedeli gerektiren turnuva ve yarışların organize edilmesi halinde organizasyonun ilgili olduğu birimde görevlendirilen kişi katılım listesi doğrultusunda katılım bedellerini toplar ve idari amire teslim eder, liste ve ödeme

kontrolünü yaptıktan sonra makbuzlarıyla birlikte mali işler, idari ve personel müdürlüğüne teslim eder.

3.6 Müsabaka -Turnuva ve Antrenman Hazırlıklarının Yapılması

- Tesislerde yapılacak etkinlikler dolayısı ile tesisin bir bölümü veya tamamı kullanımına kapatılacak ise bu sürenin en az 1 hafta öncesinden tüm kullanıcılara e-mail ve sms yolu ile bilgilendirme Spor Koordinatörlüğü tarafından yapılır. Ayrıca idari amirler tarafından duyuru panolarına bilgilendirme yazıları asılır.
- Tüm birimin üye kullanımına kapatılmasını gerektiren durumlarda üyelerin mağduriyetini önlemek amacı ile üyelik süreçleri Spor koordinatörlüğü tarafından belirlenen gün sayısı kadar uzatılabilir.
- Branşlardan gelen günlük antrenman programları doğrultusunda tesis kullanım programı idari amirler tarafından gym-pro sistemine işlenir.
- Spor okulu, ENKA okulu ve kiralamaya bağlı kullanımlar spor koordinatör yardımcısı ve idari amirler tarafından gym-pro sistemine işlenir.
- Tesis kullanım programı birimlerde bulunan televizyonlarda yayınlanır.
- Havuz kullanım programı web sitesine yüklenir ve üyelere sms yolu ile linki gönderilir.
- Gym-pro sistemine işlenen tüm rezervasyonlarda kullanıcıya otomatik rezervasyon sms'i gönderilir.

3.7 Üyeler ile İletişim ve Memnuniyet Analizleri

- Çalışma saat ve günlerindeki değişiklikler

Çalışma gün ve saatlerinde meydana gelecek olan değişiklikler tüm kullanıcılara sms ve gerekli görülmesi halinde web sitesi ile sosyal medya hesaplarından duyurulur. Tesisin ilgili noktalarına duyuru yazıları asılır ve birimlerde bulunan televizyonlarda alt yazı olarak paylaşılır.

- SGSS Trafik düzeninin değişimi

Spor Okulları için yapılan trafik düzenlemesi Spor Okullarının Düzenlenmesi talimatında belirtildiği şekilde gerçekleştirilir ve duyuruları yapılır.

- Memnuniyet Anketleri

Üye memnuniyetini ölçümlemek için paydaş ilişkileri ve spor koordinatörlüğü idari ekibi tarafından Google dökümanlarda hazırlanmış olan anketler kullanılmaktadır. Anketin gözden geçirme ve güncellemesinden de Paydaş ilişkileri birimi ve Spor Koordinatörlüğü idari ekibi sorumludur. Gözden geçirme ve gereklilik halinde güncelleme yeni anket gönderimi öncesinde yapılır ve Genel Müdür onayına sunulur. Yılda bir kez yeni dönem (ekim aylarında fiyat yenileniyor) başlamadan

Tesislerin Üyelere-Takımlara-Kurum-Kuruluşlara Kullandırılması Talimatı

Sayfa 5

önce memnuniyet anketi Paydaş İlişkileri Birimi tarafından üyelerin kayıtlı cep telefonlarına sms yolu ile (anket sayfası linki) gönderilir.

Anket gönderimi tamamlandıktan sonraki;

- 21 gün içinde anket sonuçları Paydaş İlişkileri Birimi tarafından analiz edilerek Spor Koordinatörlüğüne ve diğer ilişkili yöneticilere değerlendirmeleri için gönderilir.
- 31 gün içinde sonuç raporları Spor Koordinatörlüğü başta olmak üzere ilgili diğer birimler tarafından analiz edilmiş ve başlatılmasına karar verilen faaliyetler planlanmış olmalıdır.

Paydaş ilişkileri birimi bu sonuçları gözden geçirerek başlatılması gereken faaliyetlere ilişkin önerilerini dönem sonu değerlendirme toplantısında sunmak üzere bir taslak rapor hazırlar.

3.8 Özel Ders Uygulaması

Birimlerde uygulanan "özel ders" imkanları her birimin tesis, çalışma programı, eğitmen uygunluğu gibi konular göz önünde bulundurularak belirlenmiş kurallar dahilinde birim resepsiyonları tarafından organize edilir ve idari amirler tarafından takip edilir.

3.9 Tesislerin Denetlenmesi

Spor Koordinatör yardımcısı tarafından 2 haftada 1 kez ENK-SP-03-FR-14 tesis işletme kontrol listesi doğrultusunda tesis denetlemesi yapılır.