



## İŞ PLANI - 2017



Dok.No: PL.04

Rev.Tar: 18/04/2018

Sayfa : 1/7

Yayın Tar: 05/06/2011

Rev.No: 03

### STRATEJİK AMAÇ 1 : HİZMETİN NİTELİĞİNİ VE NİCELİĞİNİ İYİLEŞTİRMEK

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
1.1 Hizmet kalitesinin sürdürülebilir gelişimi sağlanacaktır.	1.1.1 Organizasyon şemasının güncelliği, görev ve yetki tanımlarının tam yapılması	- Oryantasyon eğitimi vermek	- Oryantasyon programına uyum - Oryantasyon memnuniyet oranı	- Her personel ve organ üyesine oryantasyon eğitimi- 1 kez - Memnuniyet oranı min. %90	-----	Genel Sekreter / Akreditasyon-KS Sorumlusu	-Oryantasyon eğitimi verilmedi.
		-Personele eğitim vermek	- Eğitim memnuniyet oranı	- Personel için en az 3 eğitim - Performans oranı min. %85	4.437,63.-	Genel Sekreter	-Personele 11 adet eğitim verildi. -Performans oranı %95,31
		-Yönetime eğitim vermek	- Eğitim memnuniyet oranı	-Yönetime 1 kez - Performans oranı min.%80	-----	Yönetim Kurulu	-Yönetime eğitim verilmedi.
	1.1.2 Teknolojik altyapının güçlü olması	-Teknolojik tüm cihazlara bakım yapmak	- Bilgi-işlem bakım kartları	- Ayda bir bakım	-Bilgi işlem sorumlusu tarafından yapıldı.	Bilgi-işlem Sorumlusu	-Aylık bakımlar yapıldı.
1.2 Üyelere yönelik hizmetler çeşitlendirilecektir.	1.2.1 Ulusal ve uluslararası etkinliklere katılımın sağlanması	- Ulusal ve uluslar arası fuarlara katılmak	- Organizasyon sayısı - Organizasyon memnuniyet oranı	- Ulusal ve uluslar arası 1 fuara katılım -Memnuniyet oranı min.%80	-----	Yönetim Kurulu, Genel Sekreter, Akreditasyon-KS Sorumlusu	-Organizasyon yapılmadı.
	1.2.2 Üyelere taleplerine göre eğitim, seminer, konferans verilmesi	-Üyelere ticari faaliyetlerini geliştirecek eğitimler vermek	- Eğitim sayısı - Eğitim memnuniyet oranı	- Üyeler için min.1 eğitim - Memnuniyet oranı min.%80	123.800,00 €	Yönetim Kurulu, Genel Sekreter, Akreditasyon-KS Sorumlusu	-1 adet AB projesi
		-İşveren olarak yararlanabilecekleri teşviklere yönelik seminer düzenlemek	- Organizasyon sayısı - Organizasyon memnuniyet oranı	-En az 1 seminer ya da toplantı	-Kurumlarla işbirliği yapıldı.	Yönetim Kurulu, Genel Sekreter, Akreditasyon-KS Sorumlusu	2 adet eğitim verildi



## İŞ PLANI - 2017



Dok.No: PL.04

Rev.Tar: 18/04/2018

Sayfa : 2/7

Yayın Tar: 05/06/2011

Rev.No: 03

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
1.3 Üyelerle iletişim etkinliği artırılacaktır.	1.3.1 Üye bilgilerinin güncelliğinin sağlanması	-Üye bilgi güncelleme formu ile bilgileri güncellemek	- SMS ulaşım oranı	- SMS ulaşım oranının min. %80 olması	-----	Haberleşme-Yayın Sorumlusu	-79968 adet SMS ve %90 ulaşım oranı
	1.3.2 Web sitesi ve sosyal medya hesaplarının güncel tutulması	-Teknik destek almak	-Web sitesi ve sosyal medya takip oranı	-Web sitesi takip oranının min. %1 artması -Sosyal medya hesaplarının takip oranının min.%1 artması	-----	Haberleşme-Yayın Sorumlusu	-Web sitesi takip oranı %18 azalmıştır. -Sosyal medya takip oranı %2 düşmüştür.
	1.3.3 Üye ziyaretlerinin yapılması	- Üye ziyaret raporları tutulacak, şikayet ve talepler alınacak	-Üye memnuniyet oranı -Üye şikayet oranı	-Üye memnuniyet oranının min.%90 olması -En az 1 şikayet almak	-----	Yönetim Kurulu, Genel Sekreter, Akreditasyon-KS Sorumlusu	-Memnuniyet oranı %97,20 - 4 adet şikayet alınmış, çözüme kavuştu.
1.4 Bilgi altyapısının entegrasyonu sağlanacaktır.	1.4.1 Bilgisayar, fotoğraf makinesi vb. hizmete doğrudan ya da dolaylı şekilde etki edecek cihazların bakım ve yedeklemesinin yapılması	- Aylık bakımlar yapılacak	-Bilgi-işlem bakım kartları	- Her ay bakım ve yedekleme yapmak	-Bilgi işlem sorumlusu tarafından bakımları yapıldı.	Bilgi-işlem Sorumlusu	-Aylık bakımlar yapıldı.



## İŞ PLANI - 2017



Dok.No: PL.04

Rev.Tar: 18/04/2018

Sayfa : 3/7

Yayın Tar: 05/06/2011

Rev.No: 03

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
1.5 Bölge potansiyeli olan tarım, hayvancılık ve bu sektörlerle dayalı ticaret ve sanayi faaliyetleri için verilecek hizmetlerin entegrasyonu	1.5.1 STK'lar, meslek odaları, kamu daireleri, diğer birliklerle işbirliği yaparak ihtiyaç analizinin yapılması ve hizmet planlaması	- İstişare toplantıları yapmak	- Paydaş toplantı raporları	- Yılda en az 1 kez toplantı yapmak		Yönetim Kurulu	-10.03.2017 İstişare toplantısı yapıldı. -28.12.2017 paydaş toplantısı yapıldı.
1.6 Danışmanlık, bilgilendirme, lobi faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sağlanacaktır.	1.6.1 Üyelerden gelen anket sonucu veya doğrudan taleplerle, ilgili kurumlarla işbirliği yaparak iş geliştirme ve danışmanlık hizmetlerinin verilmesi	- Seminer ve konferans düzenlemek	- Katılımcı sayısı - Organizasyon adedi - Organizasyon değerlendirme oranı	- Yılda en az 1 tane seminer düzenlemek - Memnuniyet oranı min.%80	-----	Yönetim Kurulu, Akreditasyon sorumlusu, Genel Sekreter	-3 adet seminer düzenlendi.
	1.6.2 Üyenin talep ettiği eğitim ihtiyaçlarının karşılanması	- Eğitim düzenlemek	- Katılımcı sayısı - Eğitim adedi - Eğitim memnuniyet oranı	- Yılda en az 1 eğitim düzenlemek - Memnuniyet oranı min.%80	- Kurumlarla işbirliği yapıldı.	Yönetim Kurulu, Akreditasyon sorumlusu, Genel Sekreter	- Üyeye 2 adet eğitim verildi.



## İŞ PLANI - 2017



Dok.No: PS.01

Rev.Tar: 28/03/2018

Sayfa : 4/7

Yayın Tar: 12/09/2011

Rev.No: 02

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
1.7 Ticari faaliyetleri artırıcı ve geliştirici hizmetlerin verilmesi sağlanacaktır.	1.7.1 Pazar analizlerinin yapılması	- Pazar analizi yapmak	-Pazar analiz raporu sonuçları	- Yılda max. 1 kez analiz yapmak	-----	Ar-ge ve İstatistik Sorumlusu	-Analiz yapılmadı.
	1.7.2 İşveren teşvikleri ve iş geliştirme seminerlerinin verilmesi	- Seminer veya konferans vermek	- Organizasyon katılımcı sayısı -Organizasyon memnuniyet oranı	-Yılda en az 1 kez seminer vermek -Memnuniyet oranı min.%80	-----	Yönetim Kurulu, Akreditasyon sorumlusu, Genel Sekreter	-3 adet seminer düzenlendi

### STRATEJİK AMAÇ 2 : KURUMSALLIK VE YÖNETİM ETKİNLİĞİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
2.1 Sisteme ve standartlara dayalı kurumsal kimliğin oluşması sağlanacaktır.	2.1.1 Mevcut kalite ve akreditasyon sisteminin başarılı şekilde yürütülmesi	-Faaliyet takvimine uymak	- YGG tutanaklarına uyum -Akreditasyon tutanaklarına uyum	- İş planına %85 uyum	-----	Akreditasyon-KS Sorumlusu	-%66,94 gerçekleştirme oranı
2.2 Kaynak kullanımında standartlaşma sağlanacaktır.	2.2.1 Odaya ait kaynakların kullanım, harcama ve satın almalarının hangi kriterlere göre yapılacağını tespit edilmesi	-Talimata ve yönergeye uygun bütçe hazırlamak	-Bütçe talimatı -Nakit akış ve harcama tablosu -Kaynak Kullanım Harcama Yönergesi	-%90 gerçekleştirilmiş bütçe	625.000,00.-	Muhasebe memuru	-%91,57 gerçekleştirme oranı



## İŞ PLANI - 2017



Dok.No: PS.01

Rev.Tar: 28/03/2018

Sayfa : 5/7

Yayın Tar: 12/09/2011

Rev.No: 02

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
2.3 Çözüm üreten ve sonuç odaklı çalışan bir kurum olmaktır.	2.3.1 Üye beklenti ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve konuyla ilgili personel yetkilendirmelerinin yapılması	- Üye talep ve şikayetlerini almak	- Çözüm önerileri raporuna uyum	-En az 1 çözüm üretmek	-----	Akreditasyon-KS Sorumlusu	-4 adet şikayet çözüme kavuştu.
2.4 İnsan kaynakları yönetiminin geliştirilmesi sağlanacaktır.	2.4.1 İhtiyaç halinde tespit edilen kadro için personel alımı yapılması	- İhtiyaç ve bütçe doğrultusunda personel almak	-Personel alım prosedürüne uyum	- Personel alımı için bütçe yaratmak	-----	Yönetim Kurulu	-Personel ihtiyacı bulunmadı.
	2.4.2 Stratejik hedeflere ve iş planına uygun performans sisteminin oluşturulması	- İş planına uygun personel hedefleri koymak	-İş planına uyum -Personel performans değerlendirme sonuçları	- İş planına uygun personel hedefleri koymak - Ortalama %90 Personel performans oranı	-----	Genel Sekreter Akreditasyon-KS Sorumlusu	-Performans oranı %95,31
	2.4.3 Personel toplantılarının planlanan tarihte yapılması	- Planlanan tarihte personel toplantısı yapmak	-Toplantı kararlarına uyum	-Personel toplantılarını iş planına uygun yapmak	-----	Akreditasyon-KS Sorumlusu	
	2.4.4 Kıyaslama çalışmalarının yapılması	- Diğer odalarla kıyaslama yapmak	-Kıyaslama raporuna uyum	- En az 1 odayla kıyaslama yapmak	-----	Akreditasyon-KS Sorumlusu	-Burhaniye Ticaret Odası ile yapıldı.



## İŞ PLANI - 2017



Dok.No: PS.01

Rev.Tar: 28/03/2018

Sayfa : 6/7

Yayın Tar: 12/09/2011

Rev.No: 02

### STRATEJİK AMAÇ 3 : EKONOMİK HAYATA YÖN VERME

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
3.1 Paydaşlarla iletişimin güçlenmesi sağlanacaktır.	3.1.1 Paydaşlarla bilgilendirme ve istişare toplantılarının yapılması	-Paydaş toplantıları yapmak	- YGG tutanaklarına uyum -Akreditasyon tutanaklarına uyum	- İş planına %85 uyum		Akreditasyon-KS Sorumlusu	-1 adet paydaş toplantısı yapıldı.
	3.1.2 Sürekli yayınlarla paydaşların bilgilenesini sağlamak	- Sürekli yayınları üyelere ulaştırmak	-Sürekli yayınlar	- yılda 2 kez dergi - yılda 1 kez faaliyet raporu -yilda 1 kez araştırma raporu - yılda 1 kez dış ticaret raporu hazırlamak		Haberleşme-Yayın Sorumlusu	-%100 uyum
	3.1.3 İş dünyasına yön verecek unsurların tespit edilerek geliştirilmesi	-Sektörel anket düzenlemek	-Sektörel anket sonuç raporuna uyum	-Yilda en fazla 2 sektör analizi yapmak		Ar-ge ve İstatistik Sorumlusu	-Yapılmadı

### STRATEJİK AMAÇ 4 : İLETİŞİM VE ETKİ GÜCÜNÜN GELİŞTİRİLMESİ

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
4.1 Paydaşlar ve kamu ile etkin iletişim sağlanacaktır.	4.1.1 İletişim bilgilerinin güncelliğinin sağlanması	-Üye bilgilerini güncellemek	- SMS programının güncelliği -TOBB üyelik programındaki üye bilgilerinin güncelliği	- SMS ulaşım oranının %80 olması		Haberleşme-Yayın sorumlusu	-%90 ulaşım oranı



## İŞ PLANI - 2017



Dok.No: PS.01

Rev.Tar: 28/03/2018

Sayfa : 7/7

Yayın Tar: 12/09/2011

Rev.No: 02

Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
4.2 Oda organlarıyla ilişkiler geliştirilecektir	4.2.1 Ortak organ toplantılarının yapılması	-Ortak toplantı yapmak	- Toplantı kararları	- Yılda en az 1 ortak toplantı yapmak		Yönetim Kurulu, Genel Sekreter	-1 adet bölgesel toplantı yapıldı
<b>STRATEJİK AMAÇ 5: FİRMALARIMIZIN DIŞ TİCARET İMKANLARININ GELİŞTİRİLMESİ</b>							
Hedef	Strateji	Faaliyet	Performans Göstergesi	Hedef Performans	Bütçe	Sorumlusu	Açıklama
5.1 Üyelerimizin ve ilçe firmalarımızın dış ticaret imkanlarının artırılması	5.1.1 Firmalarımızın dış ticaretle ilgili kabiliyetlerini artıracak satış ve pazarlama teknikleri konusunda eğitim verilmesi	-Dış ticaretle ilgili etkinlik düzenlemek	- Eğitim etkinliği değerlendirme oranı	- Eğitim memnuniyet oranının min.%80 olması	-----	Dış ticaret sorumlusu, Genel Sekreter	-Eğitim verilmedi
	5.1.2 Uluslar arası fuarlarla üyelerin dış ticaret potansiyelinin desteklenmesi	- yurtdışı fuarı düzenlemek	- Organizasyon etkinliği değerlendirme oranı	-Organizasyon memnuniyet oranının min. %80 olması	-----	Dış ticaret sorumlusu, Genel Sekreter	-Fuar düzenlenmedi
	5.1.3 Yabancı oda/borsalarla iletişim halinde olunması	-Sürekli yayınların gönderilmesi -Oda/borsalara ziyaret	- Sürekli yayınlar - Ziyaret raporları	-En az 3 oda/borsaya yayın göndermek - En az 1 oda/borsayı ziyaret etmek		-----	Dış ticaret sorumlusu, Genel Sekreter, Akreditasyon-KS sorumlusu

$$2018 YILI PLANLANAN HEDEFLERİMİZİN GERÇEKLEŞME ORANI = \frac{\text{ORANLAR TOPLAMI}}{\text{GERÇEKLEŞEN YILLIK İŞ SAYISI}} = \frac{2179}{31} = \%70,29$$

HAZIRLAYAN  
AKREDİTASYON-KALİTE SİSTEM SORUMLUSU/İMZA

ONAYLAYAN  
YÖNETİM KURULU BAŞKANI/İMZA