

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.4

Sayfa : 1 / 2

İŞ GELİŞTİRME VE EĞİTİM PROSES KARTI

PROSESİN AMACI: Yerel ihtiyaçlara cevap verecek bir dizi iş geliştirme programlarına erişim sağlama.		STANDART MADDESİ	ISO 9001:2015 Madde: 7.2. Yetkinlikler, 7.3. Farkındalık, 8.2.1. Müşteri ile İletişim, 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti TOBB Ak. Sistemi Madde:2.4 İş Geliştirme Eğitimi	
GİRDİLERİ		KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
1. Üye Memnuniyet Anketi Formu (F-29) 2.Görüşme Formu (Öneri, Şikâyet ve Geri Besleme)Formu (F-12) 3.AİK ve YGG kararları 4.Üye Şikayet Takip Formu (F-28) 5.Stratejik Plandan Üretilmiş Yıllık İş Planı		1. Yazılım donanım, 2. İnsan kaynakları, 3. Bilgi işlem, 4. Ortam,	1.Eğitim/ Etkinlik Planı Formu (F-14) 2.Üye memnuniyeti	1. Üye Memnuniyet Anketi Formu (F-29) 2. Ticaret Örgütleri ve Odalar Listesi 3. Eğitim/ etkinlik Katılım Formu (F-30) 4. Eğitim / Etkinlik Değerlendirme Raporu 5. Eğitim / Etkinlik Değerlendirme Anketi Formu (F-21) 6. Fuar Katılım
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ (STRATEJİK PLAN- İŞ PLANI)	RİSKLER	FIRSATLAR	PROSES KALİTE VE İŞ PLANI HEDEFİ
1-Genel Sekreter, Personel, 2-İnsan Kaynakları Sorumlusu,	1-Üyelere yönelik iş geliştirme amaçlı eğitim/seminerler düzenlemek 2-Üyelere verilen eğitim/seminerlerin sonuçlarına yönelik rapor hazırlamak 3-Girişimcilik kurslarının düzenlenmesini sağlamak, 4-Kadın ve genç girişimciliğinin özendirilmesi için çalışmalar yapmak	1-Üyelerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve tatmin seviyelerinin eksik veya yetersiz belirlenmesi. 2-İş geliştirmeye yönelik yetersiz kaynak ayırmak.	1-Üyelerin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve üyelerin erişiminin sağlanması, 2-Eğitim ve geliştirme hizmetleri proseslerinin etkin biçimde yönetilmesini sağlamak için yeterli yönetim kaynağı oluşturmak, 3-İş becerisi eğitimi ve iş geliştirme çalışmalarının yapılabilmesi (uygulamalı eğitimler), 4-Eğitim sonuçlarının işe yansımına dair katılımcılardan alınan geri beslemeler.	1. 5 Adet üye eğitimi, 2. 5 Adet etkinlik eğitim raporu, 3. 3 Adet girişimci kursu, 4. 2 Adet girişimcilerin, buluşmasını sağlamak,
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
İş Planlaması ve Yönetim, İletişim Ağı, Dış Ticaret, Üye İşlemleri	Basın Yayın ve Haberleşme, İnsan Kaynakları			

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 1/2

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

İŞ GELİŞTİRME VE EĞİTİM PROSES KARTI

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.4

Sayfa : 1 / 2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
İŞ GELİŞTİRME VE EĞİTİM	Üyelerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin tam alınamaması	Üye ilişkileri	Üye memnuniyetsizliği	4	5	20	1	Üye görüşlerini almak için anket ve ziyaretler yapılmaktadır.	Üyelerin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve üyelerin erişiminin sağlanması,	Anket raporları ve iyileştirmeler.	
	Üye iş geliştirme ve eğitimine ilgi göstermemesi	Üye ilişkileri	Katılımcılığı azaltır ve oda amaç dışı işler sağlar	4	4	16	2	Üyelerle birebir görüşme ve ziyaretler yapılıyor.	Eğitim ve geliştirme hizmetleri proseslerinin etkin biçimde yönetilmesini sağlamak için yeterli yönetim kaynağı oluşturmak,	Üye ziyareti ve iyileştirmeler.	
	Üyelerin etkinlik ve eğitimlerden haberdar olamaması	Üye ilişkileri	Üye memnuniyetsizliği	5	5	25	1	Her türlü iletişim kanalı ile eğitimler duyurulmaktadır.	İş becerisi eğitimi ve iş geliştirme çalışmalarının yapılabilmesi (uygulamalı eğitimler),	Duyuru yöntemlerineait kayıtlar	
	Üyelerin eğitim veya etkinliklerden memnun olmaması	Üye ilişkileri	Katılımcılığı ve oda saygınlığını düşürür.	4	5	20	1	Etkinlik ve eğitim sonrası analizler yapılıyor.	Eğitim sonuçlarının işe yansımalarına dair katılımcılardan alınan geri beslemeler,	Etkinlik değerlendirme anket raporu	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 2/2