

İŞ GELİŞTİRME VE EĞİTİM PROSES KARTI

Doküman No	P.2.4
Yayın Tarihi	10.01.2017
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.11.2018

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 Anketleri (F.29) Raporu 2. ÜYE GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYET FORMU (F.28) 3. AİK ve YGG kararları 4. Üye ziyareti görüşme formu (F.12) 5. Stratejik Plandan üretilmiş Yıllık İş Planı	1. Yazılım donanım 2. İnsan kaynakları 3. Bilgi işlem	1. Eğitim/ Etkinlik Planı 2. Üye memnuniyeti	1. Üye anketleri (F.25) 2. Ticaret Örgütleri ve Odalar Listesi 3. Katılımcı Listesi (Üye Eğitim / Etkinlikleri) (F.26) 4. Eğitim / Etkinlik Değerlendirme Raporu 5. Eğitim / Etkinlik Değerlendirme Anketi (F.18) 6. Fuar katılım Formu

PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Genel Sekreter, Personel, İnsan Kaynakları Sorumlusu	1. F.2.4.1 Üyelere Yönelik İş Geliştirme amaçlı Eğitim/Seminerler düzenlemek 2. F.2.4.2 Üyelere verilen Eğitim/Seminerlerin sonuçlarına yönelik rapor hazırlamak 3. F.2.4.3 Girişimcilik kurslarının düzenlenmesini sağlamak 4. F.2.4.4 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 yansımalarına dair katılımcılardan alınan geri beslemeler.	1. 4 2. 4 3. 2 4. 1
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
İş Planlaması ve Yönetim, İletişim Ağı, Dış Ticaret, Üye İşlemleri	Basın Yayın ve Haberleşme, İnsan Kaynakları			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 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 yöntemlerine ait 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				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		
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)										

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 2/2