



ÇAYCUMA TİCARET VE SANAYİ ODASI

STRATEJİK PLAN STRATEJİK PLAN

2015 – 2019

Başkan Sunuşu;

Yaşanan teknolojik gelişmeler ve küreselleşmeden kaynaklanan ve her geçen gün artan rekabet ortamı sürekli gelişme ve ilerlemeyi zorunlu kılmıştır.

Yaşanan bu değişimler yeni kavram ve yaklaşımları her geçen gün daha önemli kılmıştır, kalite, yönetim ve strateji gibi kavramlar önem kazanmıştır.

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası; geçmişten gelen güçlü bir kurum kimliğine sahip olup, çitasını her gün yükseltmeyi amaçlayan ve her alanda yaşanan gelişmeleri takip eden bir kurum olmuştur. Sahip olduğu yönetim ve çalışan kadrosu ile her zaman üyelerinin çıkarlarını gözeten, bölgesinin ve ülkesinin kalkınmasına katkıda bulunmayı görev edinen bir kurumdur.

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası sadece kanunla çerçevelenen rutin görevlerde değil, üyelerine en iyi hizmeti sağlayan ve memnuniyeti en yükseğe çıkararak yönetsel uygulamalarında da öncülük yaparak bölgesindeki diğer sivil toplum örgütlerine örnek olmaya çalışmaktadır.

Bu bağlamda, kalite belgesinin yanında akreditasyon sistemini de kurmuş ve uygulamaya başlamıştır. 2010 yılından itibaren TOBB'un yönlendirmesi ile Stratejik Planlama sürecini başlatarak uygulamaya çalışmaktadır.

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası'nın stratejik planlama faaliyetleri 05.07.2010 tarihinde Oda Meclisinin aylık toplantısında Stratejik Planlama faaliyetine ilişkin bilgilendirme yapılması ile başlatılmış ve Yönetim Kurulu ile yapılan periyodik toplantılarla sürdürülmüştür. Ayrıca, Genel Sekreterlik ve çalışan personel ile dar ve geniş katımlı bilgi üretimine yönelik toplantılar yapılmıştır. Planlama toplantıları ve beyin fırtınası oturumlarına ilaveten anketlerle veri toplanmıştır. Stratejik Planlama sürecinde TOBB tarafından hazırlanarak yayımlanan Stratejik Planlama mantığında öngörülen esaslardan yararlanılmıştır.

Stratejik planlama süreci ile misyon ve vizyonumuz belirlenmiş, kurumumuzun mevcut durumu tespit edilerek yaptığımız tüm çalışmalarla, geleceğe emin adımlarla ilerlememiz doğrultusunda bizlere yön vermiştir. Önümüzdeki yıllarda bizlere değer katacak olan bu stratejik planımız ve iş planımız tamamlanmıştır.

Stratejik Plan çalışmalarımıza katkılarından dolayı tüm dış paydaşlarımıza, üyelerimize, Meclisimize, Yönetim Kurulumuza ve çalışanlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

Rıfat SARSIK

Yönetim Kurulu Başkanı

PLANLAMA EKİBİ SUNUŞU

Kalite Yönetim Sistemi ve daha sonra dâhil olduğumuz akreditasyon sistemi kurumsallaşma ve yeniden yapılanma anlamında hizmet sunuş ve faaliyetlerimizde bizlere yeni yollar sunmuş ve çalışmalarımızı şekillendirmemize yardımcı olmuştur.

Bu aşamada çeşitli örnekler incelenmiş, araştırmalar yapılmış, görüş alışverişi ve sürekli bilgi paylaşımı neticesinde Odamızın 2015 - 2018 Stratejik Planı tamamlanmıştır.

Odamız Stratejik Plan hazırlama girişiminin, üst kuruluşumuz TOBB tarafından da belirlenerek desteklenen aşağıdaki Stratejik Planlama mantığıyla uyumlu olmasına da gayret göstermiştir.

- Odamız faaliyetlerini yetkin personeli ile kurumsallaşmış bir şekilde yürüten,
- Kamu yararını ön planda tutarak temsil ettiği özel sektör camiasının menfaatlerini koruyan,
- Üye memnuniyetini yüzde yüze çıkarmayı hedefleyen,
- Üye beklentileri doğrultusunda planlar yapan,
- Üyelerine serbest piyasa ekonomisi kuralları ile ulusal ve uluslararası pazarlarda; kurumsallaşma, AR-GE, inovasyon, verimlilik, mali kaynaklara ve dış pazarlara erişim vb. konularda eğitim ve aktif danışmanlık hizmeti veren bir konuma ulaşma niyetiyle çalışmalarını sürdürmektedir ve bu faaliyetlerine ilişkin projelerini 2015-2018 Stratejik Planına yansıtmıştır.

Planlama aşamasında bizlere destek veren ve her türlü kolaylığı sağlayan Yönetim Kurulu Başkanımıza ve emeği geçen oda meclisi ve personeline sonsuz teşekkürlerimizi sunar, planın tüm üyelerimize ve bölgemize yarar sağlamasını temenni ederiz.

PLANLAMA EKİBİ:

Erdoğan Güney	- Meclis Başkanı
Ergün Çelik	- Y. Kurulu Başkan Yardımcısı
Göksel Güneş	- Y. Kurulu Üyesi
Alper Püren	- Genel Sekreter
Recep Acar	- Genel Sekreter Yardımcısı
Kâmuran Mısırlı	- Akreditasyon Sorumlusu

ÖNSÖZ

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası Stratejik Planlama çalışmaları, 2015 ve 2018 yılları dahil olan Stratejik Planı ve yıllık İş Planlarını kapsamaktadır.

Planın birinci bölümünde stratejik plan kapsamında ortaya çıkan strateji, stratejik yönetim ve stratejik planlama gibi kavramlar açıklanmış, bu açıklamadan sonra Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası stratejik planlama sürecinin nasıl işlediği tabloların da yardımıyla belirtilmiştir. Stratejik planlama çalışmaları için yönetim ve personelin katılımı ile bir planlama ekibi oluşturulmuş, planlama sürecini kapsayan bir plan takvimi hazırlanmıştır. Sürecin her aşaması kendi içinde detaylandırılarak bir yol haritası çizilmiştir.

İkinci bölüm mevcut durum analizinin yapıldığı bölümdür. Bu bölümde Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası neredeyiz sorusuna cevap aramış olup, bu bölüm üzerinde önemle durulmuştur. Burada odanın tarihsel gelişimi ile geçirdiği önemli değişimler ve dönüm noktaları tespit edilmiş, odanın kuruluşundan bu yana tarihçesi değerlendirilmiştir. Odanın işleyişini belirleyen ve hizmetin sunulmasında uyulmak zorunda olan kanunlar ve yükümlülüklerden bahsedilmiştir. Oda faaliyet alanları ve hizmetler birim temelli ayrılmıştır. Kurumumuzu etkileyen ve kurumumuzdan etkilenen tüm paydaşlar tespit edilmiş, paydaşlar değerlendirilerek önceliklendirilmiştir. Bu aşamada öncelikli paydaşlarımız olan üyelerimiz ve personelle yapılan anket çalışmaları incelenmiş ve görüşleri değerlendirilerek çalışma boyunca göz önünde tutulmuştur. Paydaş-Hizmet Matrisi bunların bir ürünüdür. Bu bölümün son aşamasında ise personel ve planlama ekibi ile ayrı ayrı yapılan swot analizi verileri yer almaktadır. Elde edilen verilerle yapılan GZFT Matrisi ise güçlü ve zayıf yönler ile fırsatlar ve tehditler arasında fayda sağlayacak bir bağ kurulması açısından önemlidir.

Üçüncü bölüm Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odasının geleceğe bakış açısını ortaya koyduğu bölümdür. Bu bölümde nereye ulaşmak istiyoruz sorusuna cevap aranmıştır. Oda misyon ve vizyonu gibi kavramların oluşturulduğu bölüm bu bölümdür. Misyon ve vizyonunu beyin fırtınası yaparak ve özünde her şeyi anlatmayı amaçlayarak belirleyen ÇTSO, temel ilkelerini de bu kavramlara bağlı kalarak açıklamaya çalışmıştır. Böylece amacını ve ilerideki hedefini ortaya koyarak varmak istediği yeri tanımlarken çeşitli stratejiler belirlemiştir. Belirlenen bu stratejiler ulaşmak istediği yere doğru ilerlerken izleyeceği metot ve yolu anlatmaktadır. Belirlenen stratejilerle üyelerimize daha etkin ve kaliteli hizmet vermek, paydaşların memnuniyetini arttırarak onların daha mutlu hizmet alanlar haline getirmek amaçlanmıştır. Bu stratejilerin amaçları ve bunlara ulaşmak için konulan hedefler böylece ortaya çıkmıştır.

Son bölüm olan dördüncü bölüm ise tüm bu çalışmaların bir çıktısı niteliğinde olan ve Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odasının üç yıl için belirlediği hedefleri kapsayan iş planından oluşmaktadır. 2011 iş yılı içinde odanın yapmayı planladığı faaliyetleri diğer bir şekilde gerçekleştirmeyi arzuladığı hedefleri kapsamaktadır. Belirlenen bu hedeflerin performans kriterleri, sorumluları ve hedefin gerçekleşme süreci belirtilmiştir.

İÇİNDEKİLER

I. BÖLÜM

STRATEJİK PLANLAMA VE ÇTSO STRATEJİK PLANLAMASI

- A. GİRİŞ
- B. STRATEJİ VE STRATEJİK YÖNETİM
- C. STRATEJİK PLANLAMA
- D. ÇTSO STRATEJİK PLANLAMASI

II. BÖLÜM

MEVCUT DURUM ANALİZİ

1. TARİHSEL GELİŞİM
2. YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER VE MEVZUAT ANALİZİ
3. FAALİYET ALANLARIMIZ İLE ÜRÜN/HİZMETLERİMİZ
4. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ
 - 4.1. PAYDAŞ TESPİTİ
 - 4.2. PAYDAŞ ANALİZİ
 - 4.3. PAYDAŞLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ
 - 4.3.1. PAYDAŞ-HİZMET MATRİSİ
 - 4.3.2. PAYDAŞ ETKİ ÖNEM MATRİSİ
 - 4.4. PAYDAŞLARIN GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ
5. İÇ YAPI ANALİZİ
 - ÇTSO ORGANİZASYON YAPISI
 - İŞBİRLİKLERİMİZ
 - PERFORMANS GÖSTERGELERİ
6. SWOT ANALİZİ
 - 6.1. SWOT ANALİZİ VERİLERİ
 - 6.1.1. GZFT MATRİSİ

III. BÖLÜM

GELECEĞE BAKIŞ

1. MİSYONUMUZ
2. VİZYONUMUZ
3. TEMEL İLKELERİMİZ
4. STRATEJİK ALANLARIMIZ
5. STRATEJİLERİMİZ

IV. BÖLÜM

2015-2013 STRATEJİK PLANI

1. STRATEJİK HEDEF TABLOLARI (2015-2018)
2. 2015 YILI İŞ PLANI

1. BÖLÜM

**STRATEJİK PLANLAMA
VE
ÇTSO STRATEJİK PLANLAMASI**

A. GİRİŞ

Dünyada meydana gelen ve giderek artan değişimler, kurumsallaşma ve yeni yönetim sistemlerini çok fazla tartışılır hale getirmiştir. Bu nedenle firmaların rekabet stratejilerini sürekli yeniden gözden geçirmeleri ve tekrar tekrar oluşturmaları bir zorunluluktur.

Özellikle uluslararası alanda, rakiplerin sayısı ve kalitesi arttığından stratejik yönetim felsefesine daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Tüm dünyada globalleşme, hızlı teknolojik değişim, yeni oluşan pazarlar, müşteri beklentilerinin değişmesi ve artması gibi nedenler sonucu ortaya çıkan ve her geçen gün giderek daha da ezici rekabet karşısında organizasyonlar daha stratejik düşünmek, stratejik planlamaya ve stratejik karar almaya eskisinden daha fazla önem vermek zorunda kalmışlardır.

Tüm bu gelişmeler sonucu sözü geçen strateji, stratejik yönetim ve stratejik planlama kavramları her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Aşağıda strateji ile ilgili kavramlar kısaca açıklanmış ve Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası Stratejik Planlamasına değinilmiştir.

B. STRATEJİ VE STRATEJİK YÖNETİM

Strateji Nedir?

Strateji, belirlenmiş hedeflere ulaşmak için izlenen yoldur. Başka bir deyişle; çok yönlü amaçlara ulaşmak üzere kaynakların üstüne önemle gitmek ve harekete geçmek için yapılmış genel programlardır. Bir organizasyonun amaç programları, bunlardaki değişiklikler, kaynakların bu amaçlara erişmek için kullanılması, kâr yönetimi politikaları, temel uzun dönemli amaçların belirlenmesi, faaliyetlerin bunlara adapte edilmesi ve gerekli kaynakların dağıtılması, işte tüm bu süreç ve faaliyetler işletmenin stratejisini oluşturur.

Stratejik Yönetim Nedir?

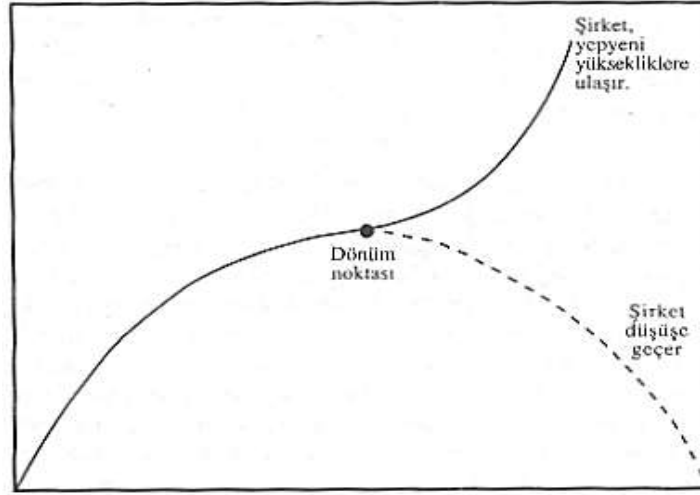
Stratejik yönetim hedeflerle yönetim demektir ve günümüzün çağdaş yönetim sistemlerinden biridir.

Stratejik yönetim; özel sektör, kamu sektörü ve üçüncü sektörde (kâr amacı gütmeyen gönüllü sektörde) faaliyet gösteren tüm organizasyonlarda geleceğe yönelik amaç ve hedeflerin belirlenmesine ve bu hedeflere ulaşılabilmesi için yapılması gerekli işlemlerin tespit edilmesine imkân sağlayan bir yönetim tekniğidir.

Stratejik yönetim bir süreçtir. Şirket ulaşmak istediği hedefleri ve amaçları, onlara ne ölçüde ulaşmak istediğini, ne zaman ulaşmak istediğini belirler ve bunu başarmak için kullanması gereken araçları ortaya koyar.

Tüm kurum ve kuruluşlarda stratejik yönetime geçiş, tam bir dönüm noktasıdır. Dönüm noktası öncesinde eski usullerle işlem yapılan kurumlarda, yenilikler fark edilerek

köklü değişiklikler meydana gelir ve ancak bu yenilikleri fark ederek değişim sürecine girenler ayakta kalmayı başarır ve ilerlerler.



Şekil 1: Stratejik Dönüm Noktası

C. STRATEJİK PLANLAMA

Stratejik planlama, kuruluşun bulunduğu nokta ile ulaşmayı arzu ettiği durum arasındaki yolu tarif eder. Stratejik planda amaç belirlenen hedeflere hangi sürelerde, hangi kaynaklarla, nasıl erişileceğinin ortaya konmasıdır.

Stratejik plan şu sorulara temel oluşturulmasını sağlar

1. Neredeyiz?
2. Nereye gitmek istiyoruz?
3. Gitmek istediğimiz yere nasıl ulaşırız?
4. Başarımızı nasıl takip eder ve değerlendiririz?

Yukarıda belirtilen sorulara verilen cevaplar stratejik planlama sürecini oluşturmaktadır.

Fakat dikkat edilecek ayrı bir husus daha mevcuttur. Daha öncede değinildiği gibi stratejiler ve hedefler ile bunlara ulaşmada kullanılacak metotlar farklılık oluşturabilir. Ticaret / Sanayi/ Ticaret ve Sanayi Odalarında stratejik planlama süreci diğer şirketlerden farklılık gösteriyor gibi görünse de önemli olan temelde var olan amacı kavramaktır.

Kamu kurumu niteliğindeki odalar da, stratejik yönetim henüz yaygınlaşmaya çalışan bir model de olsa amaç bir özel sektör bilincinin yaratılmasının sağlanmasıdır.

Önemli olan; gelişmeleri takip edebilmek ve yeniliklerin bilincinde olarak, farkı yaratabilmek ve beklentilere cevap verebilmekse amaç aynıdır ve üzerinde düşünülmesi gereken teknikler değil, yöntemlerdir.

D. ÇTSO STRATEJİK PLANLAMASI

25.11.2010 tarih ve KY-5294-08/10-R numaralı TSE Kalite Sistem Belgesi ve ekindeki kapsam dâhilinde Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası'nın TS-EN-ISO 9001:2008 standartlarına uygun kalite sistemi olduğu onaylanmış ve odamız belge kullanmaya hak kazanmıştır. Bu tarihten bu yana Çaycuma Ticaret Ve Sanayi Odası uygulamalarını TSE-EN-ISO 9001:2008 standartlarına uygun kalite sistemi çerçevesinde gerçekleştirmektedir.

Aynı zamanda Çaycuma Ticaret Ve Sanayi Odası, Oda Akreditasyon Projesi kapsamında oluşturulan TOBB Oda Borsa Akreditasyon Kurulu'na müracaat etmiştir ve yedinci dönem de başvurusu kabul edilen odalar arasında yer almıştır. O günden bu yana akredite oda adayı olarak faaliyet ve hizmetlerini Akreditasyon Sistemi'nin gerektirdiği nitelikler dâhilinde gerçekleştirmeye çalışmaktadır.

Stratejik Planlar, seçim süresi olan 4 yıl için hazırlanmakla birlikte akreditasyon için müracaat ettiğimiz 2010 yılının temmuz ayından sonra hazırlanması Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası stratejik planı 2 yıllık olarak hazırlanmıştır ve stratejik planlama aşamaları ışığında hareket edilmiştir. Sonrasında hazırlanan 2015-2018 Stratejik planının uygulanmasının ardından 2015-2018 Stratejik planı hazırlanıp uygulanmaya başlamıştır.

STRATEJİK PLANLAMA AŞAMALARI

Bu aşamalar; stratejik planlama hatta iş planı uygulamasına bir yol haritası çizerek, planın daha sistemsel ve daha kolay yapılabilirliğini sağlayacaktır.

1. Organizasyon Oluşturulması

Katılımcı bir yaklaşıma dayanan stratejik planlamada ilk aşama stratejik planlama ekibinin oluşturulmasıdır.

Stratejik planlama ve iş planı oluşturulması sürecinde planlama ekibinde yer alacak kişiler belirlenmeli ve kişilerce planın sahiplenilmesi sağlanmalıdır.

2. İhtiyaçların Tespiti

Planın oluşturulması aşamalarında kurumun ve ekibin çeşitli ihtiyaçları doğabilir. Stratejik planlama sırasında oluşabilecek ihtiyaçlar (eğitim ihtiyacı, danışmanlık ihtiyacı, veri ihtiyacı, mali kaynak ihtiyacı, ...) planlama ekibi tarafından belirlenir ve uygunluğu ölçüsünde karşılanır.

3. Zaman Planı

Stratejik planlama zaman alan bir süreçtir ve planın başarı ile sonuçlanması aşamaların belirlenmesi ile doğru orantılıdır.

Planın öngörülen zamanda tamamlanabilmesi için zamanın iyi planlanması ve aşamaların zamanları ile birlikte belirlenmesi gereklidir.

Stratejik Plan sürecince aşağıda belirtilen tablo yardımıyla planın aşamaları ile her aşamada yer alacak kişiler belirlenmeli ve her aşama için süre tayin edilmelidir. Bu zaman çizelgesi her planlama öncesi gözden geçirilir ve gerektiğinde yeniden planlanarak yazılı hale getirilir. Yazılı hale getirilen zaman planı, planlama ekibinde yer alan her kişiye dağıtılır. Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası olarak planlama sürecinde bize yol gösteren ve planın hazırlanmasında kullanılan zaman çizelgesi aşağıda belirtilmiştir:

Zaman Planı Çizelgesi

SIRA NO	AŞAMALAR	ZAMAN	SORUMLULAR/ KATILACAKLAR	AÇIKLAMA
1	İhtiyaçların tespiti, zaman planının yapılması	10 Kasım 2014	Planlama Ekibi	Eğitim, danışmalık, veri, mali kaynak
2	Stratejik planlama modelinin gözden geçirilmesi	17 Kasım 2014	Planlama Ekibi	Genel bakış
3	Planlama toplantısı 1	24 Kasım 2014	Planlama Ekibi	Mevcut durum analizi
4	Personel toplantısı	1 Aralık 2014	Personel, Genel Sekreter	Personelle paydaş analizi, Personelle swot analizi
5	Planlama toplantısı 2	05 Aralık 2014	Planlama Ekibi	Misyon, vizyon, ilkelerin gözden geçirilmesi, Amaç ve hedeflerin belirlenmesi
6	Planlama toplantısı 3	08 Aralık 2014	Planlama Ekibi	Strateji ve faaliyetlerin belirlenmesi
7	Planın Tamamlanması	26 Aralık 2014	Planlama Ekibi	Planın incelenmesi ve onaylanması

Planlama aşamalarında ortaya çıkan kavramlar stratejik planlama sürecinde detaylandırılmıştır.

4. Stratejik Planlama Süreci

Stratejik planlama aşamaları belirlendikten sonra her aşamanın kolaylıkla gerçekleştirilebilmesi için aşağıdaki tablo yardımıyla yöntemler ve yapılacaklar takip edilecektir. Planlama aşamalarında ortaya çıkan kavramlar aşağıdaki şekilde karşılık bulmaktadır.

Kavramlar yöntemlerle tanımlanmakta ve açıklamalarda yer alan sorulara cevap oluşturmaktadır. Yapılacaklar bölümünde yer alan maddeler her kavramın uygulamaya geçirilmesi için girdileri ve izlenecek yolu göstermektedir.

Bu süreç tablosu üzerinde; yapılacaklar ve stratejik planlama girdileri genel itibariyle ile çerçevelendirilmiş olup, her stratejik plan hazırlanırken gözden geçirme aşamasında yapılacaklar bölümünde eklenti ve eksiltmeler yapılabilir.

Stratejik Planlama Süreci

KAVRAM	YÖNTEM	AÇIKLAMA	YAPILACAKLAR
MEVCUT DURUM ANALİZİ	<ul style="list-style-type: none"> - Dış Çevre Analizi - İç Çevre Analiz - SWOT Analizi - Paydaşlar Analizi 	NEREDEYİZ	<ul style="list-style-type: none"> • Tarihsel gelişim • Yasal yükümlülükler ve mevzuat analizi • Paydaş tespiti ve analizi • Paydaş anketleri(üye, personel, dış paydaş) • Swot analizi (personelle swot, stratejik planlama ekibi ile swot)
MİSYON VİZYON İLKELER	<ul style="list-style-type: none"> - Kuruluşun varoluş gerekçesi - Temel İlkeleri - Arzu edilen gelecek 	NEREYE ULAŞMAK İSTİYORUZ	<ul style="list-style-type: none"> • Misyon bildirimini • Vizyon bildirimini • Temel ilkelerin belirlenmesi(kuruluşun çalışma felsefesi, çalışma standartları, personelin değer ve inançları) • Politikaların gözden geçirilmesi • Ana stratejiler • Alt stratejiler • Hedefler (ana hedefler, personel hedefleri)
STRATEJİK NİYETLER ANA STRATEJİ VE HEDEFLER	<ul style="list-style-type: none"> - Orta Vadeli Ulaşılabilecek Niyetler - Ölçülebilir Hedefler 		
FAALİYETLER VE PROJELER	<ul style="list-style-type: none"> - Hedeflere Ulaşma Yöntemleri - İş Planlar - Kaynak Planları 	GİTMEK İSTEDİĞİMİZ YERE NASIL ULAŞIRIZ	<ul style="list-style-type: none"> • Hedeflere ulaşmak için yöntemlerin belirlenmesi (hedefler stratejilerle uyumlu olmalı) • İş planının oluşturulması (amaç, yöntem, zaman, sorumlu ve kaynak belirtilmeli)
İZLEME ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<ul style="list-style-type: none"> - Raporlama - Performans Göstergeleri - Performans Yönetimi 	BAŞARIMIZI NASIL TAKİP EDERİZ VE DEĞERLENDİRİRİZ	<ul style="list-style-type: none"> • Raporlama • Stratejik plan (iş planı) belirlenmiş bir yöntemle takip edilip belirli aralıklarla gözden geçirilecek • Hedeflere ulaşılma düzeyleri saptanacak • Saptanmış ve hatalar için eylem planı hazırlanacak • Genel değerlendirme

II. BÖLÜM

MEVCUT DURUM ANALİZİ

1.TARİHSEL GELİŞİM

Odamız 1984 yılında ilçemizin önemli tüccarlarından Maksut Çavdar'ın girişimleri sonucu kurulmuştur.

Odanın ilk kurulduğu yıllarda üyelerinin büyük bir çoğunluğu ticaret erbabından oluşmaktaydı. O yıllarda ilçemizde Filyos Ateş Tuğla Fabrikası, Çaytaş Ateş Tuğla Fabrikası, Seka Çaycuma Müessesesi gibi sanayi kuruluşları bulunmaktaydı.

Bugün Filyos Projesi gibi çok büyük bir projenin merkezinde olan ilçemiz Çaycuma Organize Sanayi Bölgesinin de kurulmasıyla sanayileşme süreci içine girmiştir.

Sanayi tesislerinin kurulması ile beraber, bölgemizdeki ithalat-ihracat hareketleri artmış ve odamızın gelir düzeyi ile beraber oda faaliyetleri de hız kazanmıştır. Bu süreç içerisinde Odamız ilçemizin sosyal ve ekonomik gelişmesinin sağlanması için her türlü desteği vermiştir. Odamız öğrencilerin eğitimine destek vermek için burslar vermiştir. Ayrıca eğitime %100 destek kampanyası ve her şeyi devletten bekleme politikası ile yola çıkan odamız, 2010 yılında Zonguldak Valiliği ile yapılan protokol neticesinde Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası Anadolu Öğretmen Lisesi'nin temelini atmış ve teslim aşamasına gelmiştir.

2000 yılında odamız, gelişen teknoloji ve iletişim kaynakları göz önünde bulundurularak teknolojik altyapısını yenilemeye başlamıştır. 2003 yılında ise TOBB Web Modülü otomasyonlarına alt yapısını hazırlayarak geçiş yapmıştır. Bu aşamada artan iş potansiyelini karşılamak için alanında personelini eğitmiştir. 2005 yılı itibari ile aylık dergi çıkararak, posta yolu ile düzenli olarak üyelerine göndermeye başlamıştır. Ayrıca 2007 yılında, üyeleri ile iletişimini güçlendirmek, oda faaliyetlerini duyurmak, üyelerinin oda işlemlerinin bir bölümünü interaktif olarak yapabilmesi için bir web sitesi açmış ve üyelerinin hizmetine sunmuştur.

Küreselleşen dünyanın getirdiği şartlar ve rekabet ortamının doğması ile birlikte; odamız yeni yönetim sistemlerine yönelmiş ve bu sistemleri kendine uygulama yolunda adımlar atmaya başlamıştır. Katılımlı yönetim, üye memnuniyeti, stratejik yönetim gibi kavramların her geçen gün önem kazanması ile birlikte; odamız 2008 yılınısa kalite yönetim sistemini kendi bünyesinde uygulamaya başlamış ve 15 Ocak 2008 tarihinde TS-EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi belgesini almıştır. Bu odanın geçirdiği en önemli dönüm noktalarından birisidir.

Yıllardır var olan kültürü ile üyelerinin, toplumun ve ülkesinin çıkarları koruyan, problemlerine duyarlı olan ve gelişmesini destekleyen odamız, bu yeni sistemle birlikte tüm bu uygulamalarını belirli bir sistematik haline getirmeye başlamıştır. Üye memnuniyetinin esas olduğu ve sürekli iyileşmenin hedeflendiği bu sistemle birlikte odamız; üyelerinin görüş ve beklentilerinin saptanmasına daha da yoğunlaşmış olarak uygulamalarını sürdürmektedir.

Bunun ardından odamız 2010 yılında, TOBB Akreditasyon Sitemine aday olmuştur. 2010 yılı itibari ile adaylık çalışmalarına devam eden odamız, çalışmalarını ve faaliyetlerini

akreditasyon kriterleri çerçevesinde yeniden yapılandırmaya başlamıştır. 01.06.2011 tarihinde TOBB ve TSE Yetkilileri tarafından yapılan geliştirme ziyareti sonrasında çalışmalarını hızlandırmıştır.

Odamız sahip olduğu sosyal sorumluluk bilinciyle İlçe Emniyet Müdürlüğü, Okullar, Adliye, Jandarma gibi birçok kurum ve kuruluşa her alanda destek vermektedir. Bölgede halkın zararına olacak faaliyetlerde çalışmaların karşısında, yararına olacak faaliyetlerde ise çalışmaların yanında yer almış ve destek vermiştir.

Üyelerinin memnuniyetini ölçmek ve beklentilerini tespit etmek için üye memnuniyet araştırmalarına, ilçenin sosyal ve ekonomik durumunu belirlemek ve bunu paylaşmak için ekonomik-sosyal durum araştırmalarına başlamıştır.

Kalite yönetim sistemi ile başlayan iyileştirme çalışmalarına akreditasyon süreci ile hız veren odamız üyelerinin, bölgesinin ve ülkesinin temsilini en iyi şekilde yapmakla beraber tüm gelişme ve yenilikleri yakından takip etmektedir.

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası "Tarihten günümüze gelen güçlü kurum kültürü ve profesyonel yönetim anlayışı ile ilkeliliği ve üyelerinin memnuniyetini esas alan, bürokratik sorunlardan uzak, hizmet odaklı, kanunlar ve mevzuatlar çerçevesinde hareket eden, çağdaş metot ve teknikler ile teknolojiyi en üst düzeyde kullanan, tüccar ve sanayicinin ticari ve ekonomik hayatının gelişmesini sağlayıcı katkılarda bulunan, sürekli iyileşmeyi amaç edinmiş lider ve örnek bir kurum olmaktadır." politikası ile çalışmalarına devam etmektedir.

2. YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER VE MEVZUAT ANALİZİ

Odanın kuruluş ve işleyişini şekillendiren, hizmetlerin şeklini ve kapsamını belirleyen, sunulan veya sunulacak olan hizmetlerden kim ya da kimlerin ne şekilde faydalanabileceğini belirleyen çeşitli kanun ve mevzuatlar vardır. Oda olarak bizlerin uymakla yükümlü olduğu, kuruluştan bugüne işleyişimizi belirleyen ya da kimi hizmetlerin kapsamı dahilinde bulunduğu kimisinin farklı bir mevzuata girmekte olduğu uygulamalar mevcuttur.

İlk olarak tüm oda ve borsalarla birlikte, odamız 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanununa dayalı olarak hizmet vermektedir. Tüm faaliyet alanları ve verdiği hizmetler kanunda belirtilen esaslar göz önünde bulundurularak yerine getirilmektedir. Odanın ilgili bölümleri, hizmetleri ve temel görevlerinin belirleyen bu kanun en temel kurallarımızı düzenlemektedir. İlgili hizmetler yanında temel kurallarımız, oda yönetim ve personelinin görevleri ve uymakla yükümlü olduğu kurallar, kanun ve mevzuatlar dışında oda tarafından karar verilebilecek hususlar da böylece şekillenme imkânı bulmaktadır. Faaliyetler ve hizmetlerimizin de belirtildiği tabloda yer alan, ya da burada belirtilmediği halde oda hizmetleri kapsamında bulunan tüm faaliyetler kanunlarda belirtilen esaslarda karşılık bulmaktadır. Kanun ve mevzuatlar yanında örf ve adetler dışına çıkmadan sunulan bu hizmetler paydaşlara daha iyi ve kaliteli hizmet verilmesini sağlamaktadır. Ayrıca odamızın organizasyon yapısına, çalışma usullerine ve iş süreçlerine ilişkin düzenlemeleri de mevcuttur.

Ayrıca oda ve ticaret sicil biriminin yapacağı işlemleri belirleyen Ticaret Sicil Tüzüğü, Harçlar Kanunu, 1447 sayılı Ticari İşletme Rehni Kanunu, 1447 sayılı kanuna dayalı olarak çıkarılan Ticari İşletme Rehni Sicili Tüzüğü, yapılan işlemleri ve verilen hizmetleri şekillendirmekte ve yükümlülükleri ortaya koymaktadır.

Türk Ticaret Kanunu oda işlemlerinde önemli bir etkiye sahip olan; odanın, oda yönetim ve personelinin hizmet verirken uyması gereken ve hizmetlerden faydalanan tarafların da hizmet alırken uyması gereken yükümlülükleri belirleyen bir kanundur. Türk medeni kanunu oda işlemleri ve ticaret sicilde mevcut şirket işlemleri açısından önem taşıyan bir kanundur.

Harçlar Kanunu işlemler ve hizmetler sırasında odanın almak zorunda olduğu ve ilgili tarafların da ödemekle yükümlü olduğu harçların karşılık bulduğu bir kanundur. Odalar hizmet şartlarını iyileştirme gayesinde bulunsalar da bu kanun ve mevzuatlar çerçevesi dışına çıkmayacakları hususlarla karşı karşıya bulunmaktadır. Ayrıca Ticaret Sicilinin yaptığı ilan ve değişiklik ve terk gibi işlemlerin üçüncü taraflarca aleniyetini sağlamak üzere ticaret sicil gazetesinde yayınlanmak zorunluluğunun bulunması ve işlemin geçerliliğinin bir ispatı olan bu gazete ilan hizmeti de belirli yükümlülüklerin yerine getirilmesini, hem personele hem de ilgili tarafa zorunlu kılmaktadır.

Yabancı kişiler ve yabancı yatırımcılar için 4875 sayılı Doğrudan Yabancı Yatırımcılar Kanunu ilgili belge ve hizmetlerin belirlenmesinde mevcut yükümlülükleri belirlemektedir.

5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanununa dayanılarak hazırlanan oda, borsa ile şube ve temsilciliklerini kapsayan Oda Muamele Yönetmeliği ise odaların işleyişine, üyelik kaydına, organ toplantılarına, odalarca verilen hizmetler ile belgelere, örf, adet ve zorunlu kararlara, kayıt usulüne, her türlü evrak işlemine, personelin görev ve yetkilerinin ve odalarca yürütülen diğer işlerin esaslarının düzenlenmesi amacıyla hazırlanmış olup; odanın bağlı olduğu mevzuatlar arasında yer almakta olup tüm birimleri etkilemektedir. Ayrıca Personel Yönetmeliği de personelin özlük hakları, ayrılma tazminatı ve esasları ile ilgili hususları düzenlemektedir.

Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği oda muhasebe servisi ve genel sekreterlik için dikkat edilecek hususları sistematik bir çerçeve içinde oda/borsalara sunmakta ve oda/borsalar için ortak bir uygulama sağlamaktadır.

Organ seçimleri Yönetmeliği oda/borsa organ seçiminde dikkate dillecek hususları ve yolu tarif etmek ve bunu bir kurala bağlamak üzere hazırlanmıştır.

Oda ve Borsalarda Hakem, Bilirkişi ve Ekspertiz Listelerini Düzenleme Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik ve Yerli Mali Belgesi Düzenleme Esasları sanayi sicil bölümünce üyelere düzenlenmekte olan kapasite, ekspertiz ve yerli mali gibi bilirkişi raporlarının düzenlenmesi sırasında dikkat edilecek hususları düzenlemekte ve ortaya çıkması muhtemel sorunların önüne geçmektedir.

4458 sayılı Gümrük Kanunu, Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesine giren ve çıkan eşyaya ve taşıt araçlarına uygulanacak gümrük kurallarını belirlemektedir. Oda hizmetlerinden biri olan ihracat bölümünde yapılan iş ve işlemleri yerine getirirken bu kanunun göz önünde bulundurulması da esastır.

Bu düzenlemelerde odamız kanunlar ve müfredatlar çerçevesinde hizmet kalitesini arttırmak amacıyla kalite yönetim sistemi aracılığıyla hizmetlerini düzenlemiştir.

Odanın misyonu, vizyonu ve ilkeleri belirlenirken odamızın bağlı olduğu kanun ve mevzuatlar göz önünde bulundurulmuştur.

3. FAALİYET ALANLARIMIZ İLE ÜRÜN/HİZMETLERİMİZ

Yasal yükümlülüklerimiz ve mevzuatlar göz önünde bulundurularak, faaliyet alanlarımız aşağıdaki gibi ayrılmıştır. Faaliyet alanlarımız belirlenirken odamızda hizmet vermekte olan birimler değerlendirilmiş ve çıktı olarak ele alınabilecek ürün/hizmetlerimiz bu faaliyet alanları ışığında belirtilmiştir.

Faaliyet alanları ve hizmetlerimiz genel bir çerçeve ya da tanım içinde aktarılmıştır. Herhangi bir faaliyet alanı içinde yer alan bir hizmet farklı bir birim ile ilişki olsa da, en son ya da en doğrudan çıktısı olma koşulu ile bağlantılı olarak belirlenmiştir. Yani belirtilmiş olan hizmet karşılığı gibi gözükmeyen bir birim ya da faaliyetle de ilgili olabilmektedir. Değerlendirme esnasında bunun da unutulmaması gerekmektedir.

Faaliyet alanları ve hizmetlerimiz belirlenmesi; bunların paydaşlarımız ile ilişkilendirilmesi aşamasında fayda sağlayacaktır.

Çünkü bu ayrımın yapılması kadar, belirlenen bu hizmetlerden hangi paydaşımızın ne derece de yararlanıyor olduğu stratejik planlama açısından önem taşımaktadır.

FAALİYET ALANLARIMIZ	ÜRÜN/HİZMETLERİMİZ
MECLİS	Meclis kararları
YÖNETİM KURULU	Yönetim kurulu kararları
GENEL SEKRETERLİK	Oda yazışmaları Bütçe taslağı Faaliyet raporu taslağı Personel sicil dosyaları
TİCARET SİCİL	Ticaret sicil kayıt, tadil, terkin ve işletme rehni tescili Ticaret sicil gazetesi sureti Ticaret sicil tasdiknamesi, yetki belgesi, gayrimenkul tasarruf belgesi, iflas ve iflâs anlaşması belgesi Ticaret sicil yazışmaları İş makinesi tescili

ODA SİCİL	Oda sicil kaydı Ekspertiz raporu Kapasite raporu Faaliyet belgesi, meslekten men belgesi, oda sicil sureti Fiili tüketim belgesi Rayiç bedel tespiti Sigortacılık uygunluk başvurusu incelemeleri
BİLGİ İŞLEM VE İLETİŞİM	Üye bilgileri güncelleme Bilişim altyapı teknik destek Web sitesi yönetimi Bülten Sistem ve doküman yedekleme Grafik ve tasarım
KALİTE	Kalite yönetim sistemini uygulanması Akreditasyon sisteminin uygulanması Personel ve üye talep, öneri ve şikâyetlerinin tespit etme İç ve dış eğitimler, seminerler, toplantılar Personel ve üye memnuniyet anketleri
MUHASEBE	Aidatlar Personel bordroları Aylık mizanın hazırlanması Bütçe takibi Yevmiye defteri ve defteri kebirin takibi
İHRACAT	İhracat belge onayı İhracat yazışmaları İhracat istatistikleri Üyeleri ihracat konularında bilgilendirme
DİĞER HİZMETLER	Santral hizmetleri Fuar ve diğer organizasyonlar Haberleşme, basın ve yayın (basın danışmanlığı) Hukuk danışmanlığı Temizlik hizmetleri İkram ve yemek hizmetleri Lokal

4.PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ

4.1. PAYDAŞ TESPİTİ

Paydaşlarımız, kurumumuzun hizmetleri ile ilgisi olan, odamızdan doğrudan ya da dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya odamızı etkileyen kişi, grup veya kurumlardır. Paydaşlarımız aşağıda tespit edilmiş olup; paydaşların analizi tablosunda hangi tür paydaşımız olduğu, neden paydaşımız olduğu ve diğer paydaşlara göre önceliği belirlenmiştir.

- 1- Üyelerimiz
- 2- Yöneticilerimiz
- 3- Personelimiz
- 4- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
- 5- T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
- 6- TOBB Emekli Sandığı Vakfı

- 6- Diğer Oda ve Borsalar
- 7- Kaymakamlık
- 8- Çaycuma Belediyesi
- 9- TD-IHK
- 10-Sosyal Güvenlik Kurumu
- 11-Karaelmas Üniversitesi (M.Y.O.)
- 12-Milli Eğitim Müdürlüğü
- 13-Emniyet Müdürlüğü
- 14-Vergi Dairesi
- 15-Mal Müdürlüğü
- 16-Adliye
- 17-KOSGEB
- 18-OSB
- 19-BAKKA
- 20-TSE
- 21-Halk Eğitim ve Mesleki Eğitim Merkezi
- 22-Gazeteler
- 23-Halk
- 24-DEİK

4.2. PAYDAŞ ANALİZİ

Sıra	Paydaş	Paydaş Türü	Neden Paydaş	Önceliği
1	Üyelerimiz	Müşteri	Varoluş Nedeni	1. Derece
2	Yöneticilerimiz	İç Paydaş	Yürütme Organı, Kuruma yön verir	1. Derece
3	Personelimiz	İç Paydaş	Kanun ve beklentilere göre hizmetin yürütülmesini sağlar. Üye memnuniyeti açısından önceliklidir	1. Derece
4	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	İç Paydaş	Bağlı olduğumuz kurum. İşleyişimize yön verir	1. Derece
5	T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Dış/İç Paydaş	Kanun ve mevzuatlar açısından işleyişimiz belirler	1. Derece
6	TOBB Emekli Sandığı Vakfı	Dış/İç Paydaş	Personelin gelecek teminatı	1. Derece
7	Diğer Oda ve Borsalar	Dış Paydaş	Dayanışma, bilgi alışverişi, networking, yasal zorunluluk	2. Derece
8	Kaymakamlık	Dış Paydaş	Mülki amirimiz	2. Derece
9	Çaycuma Belediyesi	Dış Paydaş	Ortak çalışma ve hizmetler	2. Derece
10	TD-IHK	Dış Paydaş	Üyesi bulunduğumuz oda, uluslar arası faaliyetler	2. Derece
11	Sosyal Güvenlik Kurumu	Dış Paydaş	Kanuni mevzuatlar, Üyelerimizin geleceğinin	2. Derece
12	Karaelmas Üniversitesi (M.Y.O.)	Dış Paydaş	Karşılıklı eğitim desteği	2. Derece
13	Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş	Okul yapımı, kitap yardımı	1. Derece

14	Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş	Üyelerin ve toplumun huzurunu sağlayan kurum.	2. Derece
15	Vergi Dairesi	Dış Paydaş	Kazanç paydaşı, Ekonomik ve Kurumsal paydaş	1. Derece
16	Mal Müdürlüğü	Dış Paydaş	Rayiç bedel tespiti	3. Derece
17	Adliye	Dış Paydaş	Çeşitli yazışmalar, Mahkemelere bilgi	3. Derece
18	KOSGEB	Dış Paydaş	Karşılıklı bilgi alışverişi, Üyelerimize destek	2. Derece
19	OSB	Dış Paydaş	Sanayinin merkezi	1. Derece
20	BAKKA	Dış Paydaş	Kanuni zorunluluk, Kalkınma Kurulu Üyeliği	2. Derece
21	TSE	Dış Paydaş	Belgelendirme kuruluşumuz	1. Derece
22	Halk Eğitim ve Mesleki Eğitim Merkezi	Dış Paydaş	Eğitim faaliyetleri, çıraklık eğitimleri	2. Derece
23	Gazeteler	Dış Paydaş	Reklam, tanıtım, duyuru	2. Derece
24	Halk	Dış Paydaş	Sosyal sorumluluk paydaşı	2. Derece
25	DEİK	Dış Paydaş	Sektörlerin Yurt Dışına açılması	2. Derece

4.3 PAYDAŞLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yukarıda paydaş türü belirlenen, önceliklendirilen ve hangi konudan ve neden dolayı etkileştığımız belirtilen paydaşlarımızın; aşağıdaki tabloda odamızın hangi faaliyet ve hizmeti ile ilgili olduğu belirlenmiştir.

Bu tablo yardımıyla kuruluşumuzun hangi hizmetinin hangi paydaşımıza etki ettiği görülmüş ve hangi hizmetimizden kimlerin yararlandığı olduğu açık bir biçimde ortaya konmuştur. Bu tablo faaliyet alanlarımız ve ürün/hizmetlerimiz tablosu ile paydaş analizi tablosunun çaprazlandırılması metodu ile ortaya çıkmış olan 'Paydaş-Hizmet Matrisi'dir. Paydaşımızın bizden aldığı hizmet/hizmetler işaretlenerek belirlenmiştir.

FAALİYET ALANI	HİZMETLER	PAYDAŞLARIMIZ												
		ÜYELER	YÖNETİCİLER	PERSONEL	TOBB	SAN.TİC.BK	ODA/ BORSALAR	DEİK	SOS.GÜV KURUMU	KAYMAKAMLIK	BELEDİYE	GÜMRÜK MÜD.	KARAEKMAS ÜN. (MYO)	MİLLİ EĞİTİM
MECLİS	MECLİS KARARLARI	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X
YÖNETİM KURULU	YÖNETİM KURULU KARARLARI	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X
GENEL SEKRETER	ODA YAZIŞMALARI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	BÜTÇE TASLAĞI		X	X	X	X								
	FAALİYET RAPORU TASLAĞI	X	X	X	X	X								
	PERSONEL SİCİL DOSYALARI		X	X	X	X								
TİCARET SİCİL	TİCARET SİCİL TESCİL, TADİL, TERKİN VE İŞLETME RAHNI TESCİLİ	X	X	X	X	X			X		X			
	TİC SİCİL GAZETESİ SURETİ	X	X	X	X	X	X		X					
	TİC SİC TASDİKNAMESİ													
	YETKİ BELGESİ	X	X	X	X	X	X		X					
	İFLAS VE KONKORDATO BELGESİ													
	TİCARET SİCİL YAZIŞM.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
ODA SİCİL	İŞ MAKİNESİ TESCİLİ													
	ODA SİCİL KAYDI	X	X	X	X	X	X			X	X			
	EKSPERTİZ RAPORU	X	X	X	X	X					X			
	KAPASİTE RAPORU	X	X	X	X	X					X			
	FAALİYET BELGESİ													
	MESLEKTEN MEN BELGESİ	X	X	X	X	X	X		X		X			
	ODA SİCİL SURETİ													
BİLGİ İŞLEM VE İLETİŞİM	FİİLİ TÜKETİM BELGESİ	X	X	X	X	X					X			
	RAYİÇ BEDEL TESPİTİ		X	X	X	X				X	X			
	ÜYE BİLGİLERİ GÜNCELLEME	X	X	X	X	X	X		X		X			
	WEB SİTESİ YÖNETİMİ	X	X	X	X		X	X		X			X	
BİLGİ İŞLEM VE İLETİŞİM	DERGİ	X	X	X	X	X	X	X		X				X
	SİSTEM VE DOKÜMAN YEDEKLEME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

FAALİYET ALANI	HİZMETLER	PAYDAŞLARIMIZ												
		ÜYELER	YÖNETİCİLER	PERSONEL	TOBB	SAN. TİC. BAKANLIĞI	ODA/ BORSALAR	DEİK	SOS. GÜV KURUMU	KAYMAKAMLIK	BELEDİYE	GÜMRÜK MÜD.	KARAEMLAS ÜN. (MYO)	MİLLİ EĞİTİM
KALİTE	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN UYGULANMASI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	AKREDİTASYON SİSTEMİNİN UYGULANMASI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	PERSONEL VE ÜYE TALEP / ŞİKAYETLERİNİ TESPİT ETME	X	X	X	X	X								
	İÇ EĞİTİMLER	X	X	X	X		X							
	DIŞ EĞİTİMLER, TOPLANTI													
	PERSONEL VE ÜYE MEMNUNİYET ANKETLERİ	X	X	X	X	X								
MUHASEBE	AİDATLAR	X	X	X		X	X							
	PERSONEL BORDROLARI		X	X	X	X			X					
	AYLIK MİZANIN HAZIRLANMASI		X	X	X	X			X					
	BÜTÇE TAKİBİ		X	X	X	X			X					
	YEVMIYE DEFTERİ VE DEFTERİ KEBİRİN TAKİBİ		X	X	X	X								
İHRACAT	İHRACAT BELGE ONAYI	X	X	X	X		X					X		
	İHRACAT YAZIŞMALARI	X	X	X	X	X	X					X		
	İHRACAT İSTATİSTİKLERİ													
	ÜYELERİ İHRACAT KON. BİLGİLENDİRME	X	X	X	X							X		
DİĞER HİZMETLER	SANTRAL HİZMETLERİ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	FUAR VE DİĞER ORGANİZASYONLAR	X	X	X	X	X	X	X		X	X			
	HABERLEŞME, BASIN, YAYIN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	HUKUK DANIŞMANLIĞI	X	X	X	X				X	X				
	TEMİZLİK HİZMETLERİ	X	X	X			X			X				
	İKRAM VE YEMEK HİZMETLERİ	X	X	X	X		X			X				
	LOKAL													

FAALİYET ALANI	HİZMETLER	PAYDAŞLARIMIZ											
		İLÇE EMNİYET MÜD.	TD / İHK	ÇAYCUMA OSB	ÇAYCUMA VERGİ DAİRESİ	STK lar	BAKKA	MAL MÜD.	HALK	ADLİYE	HALK EĞİTİM - MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ	GAZETELER	KOSGEB
MECLİS	MECLİS KARARLARI	X	X	X	X	X	X			X	X		X
YÖNETİM KURULU	YÖNETİM KURULU KARARLARI	X	X	X	X	X	X			X	X		X
GENEL SEKRETER	ODA YAZIŞMALARI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	BÜTÇE TASLAĞI		X	X	X								
	FAALİYET RAPORU TASLAĞI		X	X	X								
	PERSONEL SİCİL DOSYALARI												
TİCARET SİCİL	TİCARET SİCİLTESCİL, TADİL, TERKİN VE İŞLETME RAHNI TESİCİLİ			X	X				X				
	TİC SİCİL GAZETESİ SURETİ								X				
	TİC SİC TASDİKNAMEŞİ								X				
	YETKİ BELGESİ			X	X		X		X				
	İFLAS VE KONKORDATO BELGESİ												
	TİCARET SİCİL YAZIŞM.			X	X	X	X	X	X		X	X	
ODA SİCİL	İŞ MAKİNESİ TESİCİLİ												
	ODA SİCİL KAYDI			X	X		X				X		
	EKSPERTİZ RAPORU												
	KAPASİTE RAPORU						X						
	FAALİYET BELGESİ												
	MESLEKTEN MEN BELGESİ												
	ODA SİCİL SURETİ												
FİİLİ TÜKETİM BELGESİ													
BİLGİ İŞLEM VE İLETİŞİM	RAYIÇ BEDEL TESPİTİ												
	ÜYE BİLGİLERİ GÜNCELLEME	X	X	X	X		X		X		X		
	WEB SİTESİ YÖNETİMİ		X	X	X		X			X			X
	DERGİ		X	X	X	X	X						
SİSTEM VE DOKÜMAN YEDEKLEME	SİSTEM VE DOKÜMAN YEDEKLEME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

FAALİYET ALANI	HİZMETLER	PAYDAŞLARIMIZ											
		İLÇE EMNİYET MÜD.	TD / İHK	ÇAYCUMA OSB	ÇAYCUMA VERGİ DAİRESİ	STK lar	BAKKA	MAL MÜD.	HALK	ADLİYE	HALK EĞİTİM - MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ	GAZETELER	KOSGEB
KALİTE	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN UYGULANMASI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	AKREDİTASYON SİSTEMİNİN UYGULANMASI		X	X	X	X	X	X	X				
	PERSONEL VE ÜYE TALEP / ŞİKAYETLERİNİ TESPİT ETME		X	X	X								
	İÇ EĞİTİMLER				X		X		X				
	DIŞ EĞİTİMLER, TOPLANTI												
	PERSONEL VE ÜYE MEMNUNİYET ANKETLERİ		X		X								
MUHASEBE	AİDATLAR						X						
	PERSONEL BORDROLARI								X				
	AYLIK MİZANIN HAZIRLANMASI								X				
	BÜTÇE TAKİBİ				X				X				
	YEVMIYE DEFTERİ VE DEFTERİ KEBİRİN TAKİBİ				X								
İHRACAT	İHRACAT BELGE ONAYI						X					X	
	İHRACAT YAZIŞMALARI						X					X	
	İHRACAT İSTATİSTİKLERİ												
	ÜYELERİ İHRACAT KON. BİLGİLENDİRME											X	
DİĞER HİZMETLER	SANTRAL HİZMETLERİ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	FUAR VE DİĞER ORGANİZASYONLAR												
	HABERLEŞME, BASIN, YAYIN	X				X			X				
	HUKUK DANIŞMANLIĞI												
	TEMİZLİK HİZMETLERİ												
	İKRAM VE YEMEK HİZMETLERİ												
LOKAL													

4.4. PAYDAŞLARIN GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

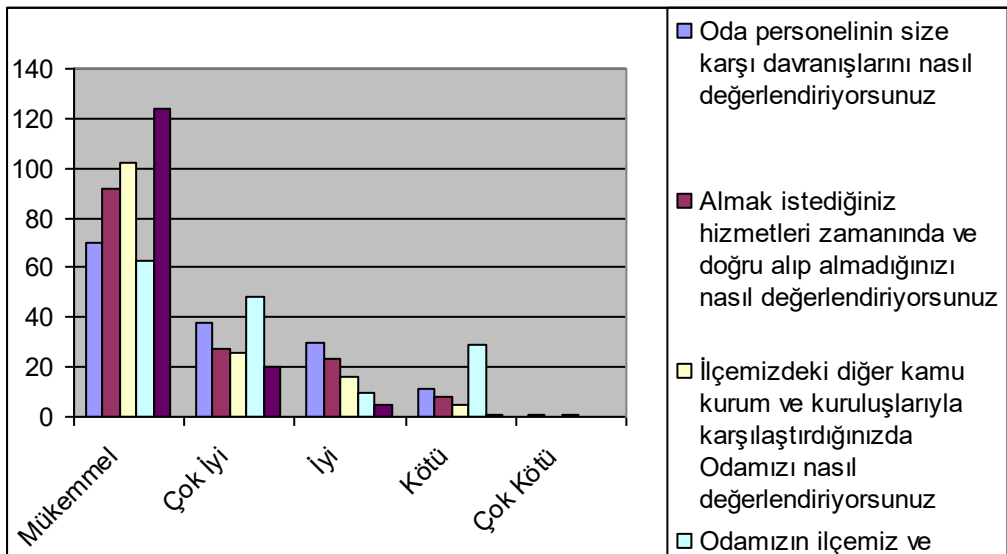
Paydaş görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi odanın yapacağı çalışmaların belirlenmesine yön vermekte ve stratejik niyetlerin ortaya konmasını sağlamaktadır. Bu amaçla yapılan ve yapılacak olan faaliyet hem oda hizmet kalitesinin artırılmasına hem de paydaşlarımızı memnuniyetinin sağlanmasına, beklentilerinin karşılanmasına etki edecektir.

Bu aşamada paydaşlarımızın odamız hakkındaki görüş ve önerileri alınmıştır. Bu görüş ve önerilerin alınması çalışmaları öncelikli olarak üyelerimize ve personelimize, daha sonrasında ise dış paydaşlarımıza yönelik olarak yapılmıştır.

Üyelerimizin görüş ve önerilerinin alınmasına yönelik olarak yapılan anket çalışmaları; oda içi anket çalışmaları ve saha analizleri ile yapılan üye memnuniyet araştırmalarından oluşacak şekilde iki ayrı yöntemle gerçekleştirilmektedir. Oda içi anket çalışmaları kalite sorumlusu tarafından yapılmakta, saha analizleri ise bir araştırma şirketi ile ortaklaşa yapılan çalışmalar doğrultusunda düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. Yapılan bu anketler yönetim kurulu ile birlikte gözden geçirilmekte ve değerlendirilmektedir.

Anket sonuçlarıyla üyelerimizin odayı nasıl algıladıkları, memnun oldukları veya olmadıkları yanları tespit edilmekte, hizmetlerimizde mevcut eksik yanlar saptanarak iyileşme çalışmaları yapılmaktadır. Ayrıca bu araştırma sonuçları yeni faaliyetlerin oluşturulmasında yol gösterici bir faktördür.

2014 yılında 150 üyenin cevapladığı Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası üye memnuniyet araştırması sonuçlarına göre; memnuniyet oranları Tablo 4.4.a da belirtilmiştir.



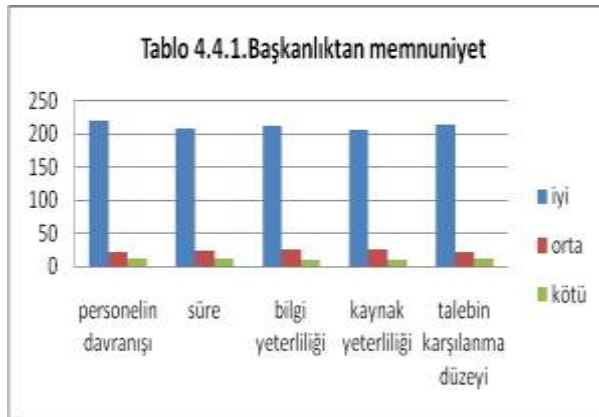
Tabloda görüldüğü üzere Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası'nın üyeleri üzerindeki etkisi oldukça olumludur.

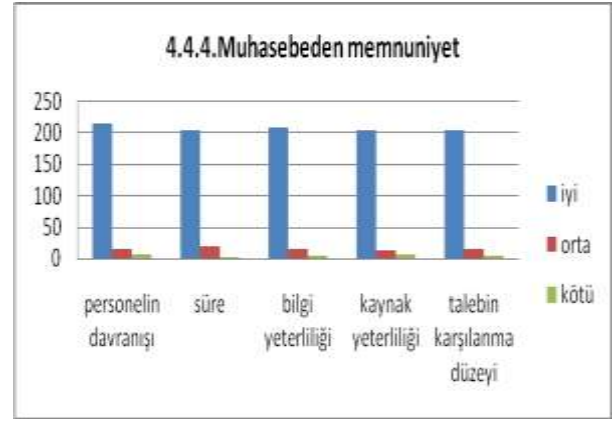
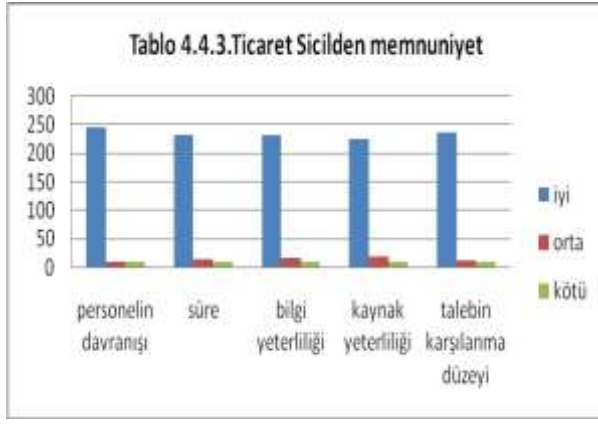
ÇTSO'YU TANIMA/MEMNUNİYET	ÇOK MEMNUNUM	MEMNUNUM	NE MEMNUNUM NE DEĞİLİM	MEMNUN DEĞİLİM	HİÇ MEMNUN DEĞİLİM
ÇOK İYİ TANIYORUM	20.59	64.71	5.88	0.00	8.82
TANIYORUM	2.53	75.95	12.66	6.33	2.53
ÇOK AZ TANIYORUM	6.12	59.18	24.49	8.16	2.04
TANIMİYORUM	0.00	25.00	50.00	25.00	0.00
HİÇ TANIMİYORUM	0.00	27.78	33.33	11.11	27.78

Tablo 4.4.b. ÇTSO'yu tanıma durumlarına göre memnuniyet oranları

Tablo 4.4.b' ye göre Odayı tanıma oranları arttıkça üyelerimizin odadan duydukları memnuniyet oranları da artmaktadır. Odayı tanımayan bölümün memnuniyet oranlarındaki düşüş o bölümde yer alan üyelerin odanın hizmet ve faaliyetlerinden haberdar olmamalarının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

2014 yılının ikinci yarısında yapılan üye memnuniyet araştırması sonuçlarına göre ankete katılan üyelerimizin 162 tanesi Limited şirket (%50,63), 108 tanesi şahıs firması (%33,75), 44 tanesi anonim şirket (%13,75), 3 tanesi kolektif şirket (%0,94) ve 3 tanesi ise (%0,94) kooperatiflerden oluşmaktadır. Araştırmamıza katılan toplam 320 tane üyenin memnuniyet oranları Tablo 4.4.1 - 4.4.9 arası tablolarda verilmiştir. Bu tablolar bu sorulara cevap veren üyelerimizin sorulan birimlerden personel davranışı, hizmetin süresi, bilgi ve kaynak yeterliliği ile talebin karşılanma düzeyi ile ilgili memnuniyet oranları incelenmiştir.



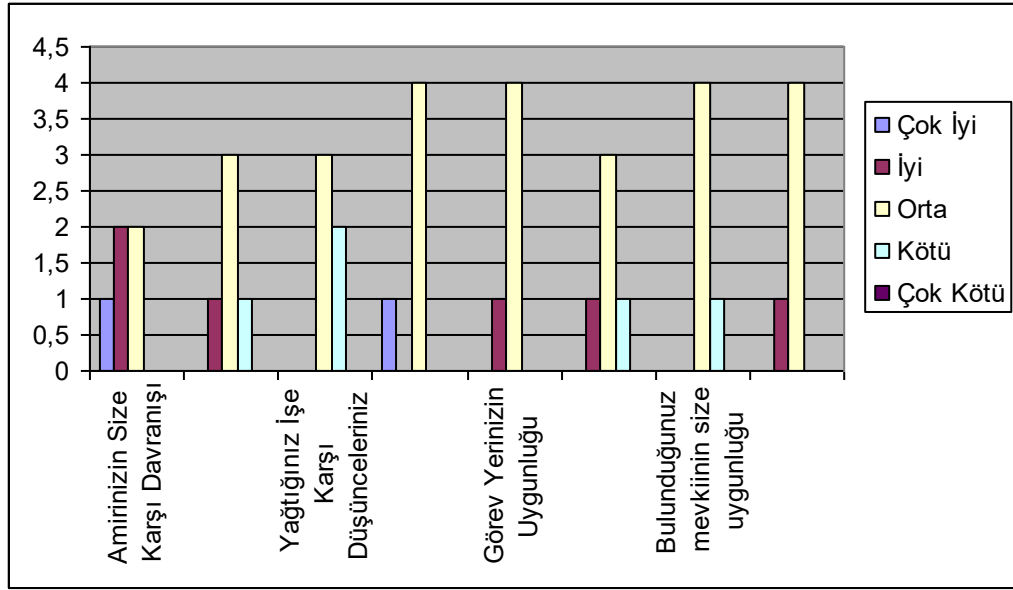


Üyelerin oda hizmetlerinden ne düzeyde memnun olduklarının tespiti ve durum analizinde bize yön vermesi için yapılmış olan bu anketten elde edilen sonulara göre birimlerden memnun olanların cevaplarına göre iyi oranı hiçbir birim ve kriter için %85 oranında memnuniyetin altına düşmemiştir. Yine aynı sonuçlara göre ise kötü olarak alınan cevaplar yani tespit edilen memnuniyetsizlik hiçbir birim ve hiçbir kriter için %5 oranının üzerine çıkmamıştır.

Ayrıca bu anketler üyelerden diğer öneri ve şikayetlerin tespit edilmesine olanak sağlamaktadır. Odayı nasıl algıladıkları, dolayısı ile başarı olduğumuz noktalar alınan geri bildirimler ve memnuniyet oranları ile tespit edilmekte; bunun yanında şikayet ve öneriler ile eksiklerin düzeltilmesi sağlanmaktadır.

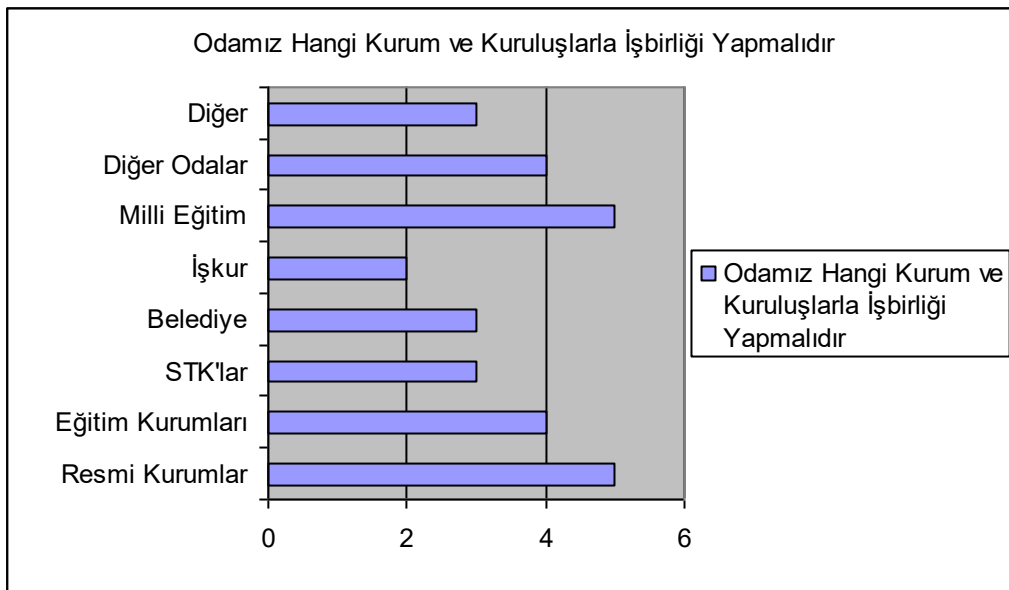
Müşteri memnuniyeti araştırmaları yanı sıra yapılan diğer bir araştırma çalışması da personele yönelik olarak gerçekleştirilen *personel memnuniyet anketleridir*. Odanın en öncelikli paydaşlarından olan personel oda hizmetlerinin sunulmasında var olan en öncelikli halkalardan biridir. Memnun personel daha iyi hizmet sunacağı için, oda hedeflerinin gerçekleşmesini hızlandırıcı bir etki sağlayacaktır. Bu nedenle personel memnuniyetinin artışı beraberinde üye memnuniyetinin artışını da getirecektir. Düzenli aralıklarla oda içinde yapılan personel anketleri yönetim ile birlikte değerlendirilmekte ve odanın projelerine etki etmektedir.

Tablo 4.4.10'da Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası çalışanlarına yöneltilen ifadelere, çalışanların memnuniyeti görülmektedir.



Dış paydaş anketleri ise müşterilerimiz ve iç paydaşlarımız dışında kalan ve odamızın geleceğini ve hizmetlerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen diğer kurum ve kuruluşlardır. Bu kuruluşların görüş ve önerilerinin alınması için ise yine anket çalışması kullanılmıştır.

Dış paydaşlarımıza mektup yolu ile ulaşarak yaptığımız dış paydaş anketinin Kasım 2014 tarihindeki sonuçlarına göre; ankete katılan kurum ve kuruluşlara odamızın hangi odalarla işbirliği yapması gerektiğini düşündüklerini sordüğümüzda verdikleri cevaplar Tablo 4.4.11' de verilmiştir.



5. İÇ YAPI ANALİZİ

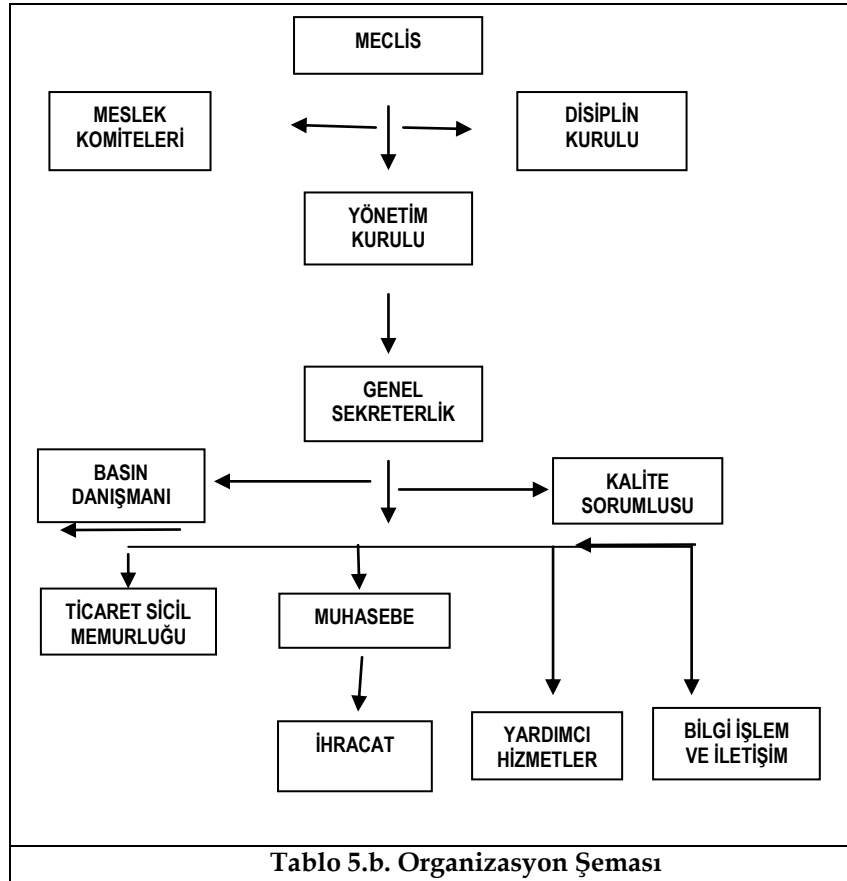
ÇTSO Organizasyon Yapısı

Meclis, yönetim kurulu, meslek komiteleri ve disiplin kurulu organlarından oluşan Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası 4 yılda bir kanun ve mevzuatlara uygun şekilde yargı gözetiminde yapılan seçimlerle oluşturulmaktadır. Oda organlarının üye sayıları, görev ve toplantı sıklıkları Tablo 5.a'da gösterilmiştir.

ODA ORGANLARI	ÜYE SAYISI	GÖREVLERİ	TOPLANTI SIKLIĞI
Meclis	20	Karar ve denetim organı	Aylık
Yönetim kurulu	7	İcra organı	Haftalık
Meslek komiteleri	49	Sektör sorunlarının tespiti, öneriler geliştirilmesi ve diğer sektörel çalışmalar	Aylık
Disiplin kurulu	6	Üyelere uygulanacak disiplin ve para cezalarının tespiti ve cezalandırılması	Gerekli durumlarda

Tablo 5.a. ÇTSO Oda Organları

Oda meclis ve yönetim kurulu kararlarına uygun olarak şekillenmiş olan oda organizasyon şeması tablo 5.b'de gösterilmiştir.



İşbirliklerimiz

ÜYE OLUNAN KURULUŞ	GÖREV	GÖREVLİ OLAN GTSO ÜYESİ
TOBB	GENEL KURUL DELEGELİĞİ	Y.K. BAŞKANI-1MECLİS ÜYESİ
İL KADIN GİRİŞİMCİLER KURULU	KURUL ÜYELİĞİ	20 ODA ÜYESİ
İL GENÇ GİRİŞİMCİLER KURULU	KURUL ÜYELİĞİ	20 ODA ÜYESİ
ÇAYCUMA BELEDİYESİ	MECLİS ÜYELİĞİ	1 MECLİS ÜYESİ
İLÇE İNSAN HAKLARI KURULU	KURUL ÜYELİĞİ	1 MECLİS ÜYESİ
TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ	ODA TEMSİLCİLİĞİ	1 MECLİS ÜYESİ
GÜMRÜK VE TURİZM İŞLETMELERİ A.Ş.	GENEL KURUL DELEGELİĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
ÇAYORSAN	YÖNETİM KURULU ÜYELİĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
TD-IHK	GENEL KURUL DELEGELİĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
ÇAYCUMA KENT KONSEYİ	KONSEY YÖNETİMİ ÜYELİĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
ZONGULDAK SİVİL HAVACILIK A.Ş.	YÖNETİM KURULU ÜYELİĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
BAKKA	KALKINMA KURULU ÜYELİĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
IKV	GENEL KURUL DELEGELİĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Tablo 5.c. Kurumsal Üyelikler

Performans Göstergeleri

6.SWOT ANALİZİ

Swot Analizi ya da diğer bir şekilde GZFT Analizi, kuruluş içi analiz ve çevre analizinde kullanılan temel yöntemlerden birisidir. Bu analizle odamızın güçlü ve zayıf yönleri ile odamız dışında oluşabilecek fırsatlar ve tehditler belirlenmiştir.

Swot analizi planlama sürecinde iki ayrı şekilde yapılmıştır. Bunlar personel swot analizi ve planlama ekibi swot analizidir. İlk swot analizi tüm personelin katılımı sağlanarak bir toplantı ile yapılmış, bu toplantının tüm çıktıları planlama ekibi tarafından yapılan swot analizinde girdi olarak kullanılmıştır. Planlama çalışmaları sırasında planlama ekibinden her kişiye sonuçlar sunulmuştur ve güçlü ve zayıf yönler ile fırsatlar ve tehditler yeniden belirlenmiştir. Ayrı ayrı yapılan bu çalışma da personel ve planlama ekibinin bulunduğu konular neredeyse aynı sonuçları vermiştir.

Burada yalnızca planlama ekibinin swot analizi sonuçları ortaya konulmuştur ancak bu personel swot analizini de içermektedir. Planlama ekibi GZFT Analizine göre sonuçlar şöyledir:

6.1. SWOT ANALİZİ VERİLERİ:

Güçlü Yönlerimiz:

- ✚ Yönetim ve meclisi kapsayan tecrübeli ve uyumlu bir kadro
- ✚ Personelin eğitilmiş, tecrübeli ve uyumlu olması
- ✚ Güçlü bir bütçe
- ✚ Toplumda sahip olduğu saygınlık
- ✚ Yaptırım gücü
- ✚ Katılımlı yönetim
- ✚ Teknolojik alt yapı
- ✚ Kurumsal sosyal sorumluluk
- ✚ Üyelerine verdiği önem ve menfaatlerini gözetmesi
- ✚ Kalite yönetim sistemleri
- ✚ Eğitime %100 destek

Zayıf Yönlerimiz:

- ✚ Üye ziyaretlerinin yapılmaması
- ✚ Üye iletişim ağının yetersiz oluşu
- ✚ Üyelerin ortak çalışma ve karşılıklı iş görüşmeleri organize edilmemesi
- ✚ Ulusal gazetelerde haberlerimizin yer almaması
- ✚ Sanayi fuarlarına çok az katılmamız
- ✚ Uluslararası kuruluşlarda aktif yer almamamız
- ✚ Yönetim ve üyelerin ulusal/uluslar arası fuarlara çok az katılması
- ✚ Oda yönetimimizin çevre oda/borsalarına ziyaret gerçekleştirilmemesi
- ✚ Meslek Komitelerinin sağlıklı çalışmaması
- ✚ Oda aracının bulunmaması
- ✚ Misyon ve vizyonumuzun yeterince bilinirliğinin sağlanamaması

Fırsatlar:

- ✚ İlçemizde bir OSB olması
- ✚ Filyos Vadi Projesi gibi önemli bir projenin merkezinde olması
- ✚ Çaycuma'nın coğrafi konumu
- ✚ Çaycuma'da bir meslek yüksekokulu olması
- ✚ Türkiye'de ilklere giren büyük firmaların odamıza üye olması

- ✚ Diğer oda/borsaların ve kurumların bilgi talebi ve odamızla ortak çalışma isteği
- ✚ Eskiye dayanan bir sanayi kültürünün olması
- ✚ Kara, Hava, Deniz ve Demiryolu ulaşımına sahip olması

Tehditler:

- ✚ Ekonomik kriz
- ✚ Küreselleşme ve beraberinde gelen rekabet ortamı
- ✚ İhracatın azalması
- ✚ İlimizdeki teşvik tedbirlerinin komşu illere göre az olması
- ✚ İşsizliğin artması
- ✚ evre kirliliği

Swot analizinden ortaya çıkan bu veriler kendi içinde aprazlandırılmıştır. Güçlü ve zayıf yönler ile fırsatlar ve tehditlerden oluşan GZFT Matrisi aşağıda yer almaktadır. Bu matris ileride belirlenen strateji ve hedeflerle aycuma Ticaret ve Sanayi Odasının bir yıl içinde gerçekleştireceği faaliyetlerin belirlenmesine yön vermiştir.

GZFT MATRİSİ

	GÜÇLÜ YANLAR										ZAYIF YANLAR															
	Yönetim ve meclisi kapsayan tecrübeli ve uyumlu bir kadro	Personelin eğitimi, tecrübeli ve uyumlu olması	Güçlü bir bütçe	Toplumda sahip olduğu saygınlık	Yapırım gücü	Toplumda sahip olduğu saygınlık	Katılnımlı yönetim	Teknolojik alt yapı	Kurumsal sosyal sorumluluk	Üyelerine verdiği önem ve menfaatlerini gözetmesi	Kalite yönetim sistemleri	Eğitime %100 destek	Üve zivaretlerinin yapılması	Üye iletişim ağının yetersiz oluşu	Üyelerin ortak çalışma ve karşılıklı iş görüşmeleri organize	Ulusal gazetelerde haberlerimizin yer almaması	Sanayi fuarlarına katılmamamız	Uluslar arası kuruluşlarda aktif yer almamamız	Yönetim ve Yönetim ve üyelerin ulusal/uluslar arası	Oda yönetimimizin çevre oda/borsalarına ziyaret	Meslek komitelerinin sağlıklı çalışmaması	Oda aracının bulunmaması	Misyon ve vizyonumuzun yeterince biliniyorliğinin			
FIRSATLAR	İlçemizde bir O.S.B. olması																									
	Çaycuma'ın coğrafi konumu																									
	Filyos Vadi Projesi gibi önemli bir projenin merkezinde olması			X	X									X												
	Çaycuma'da bir meslek yüksekokulu olması																									
	Türkiye'de illere giren büyük firmaların odamıza üye olması			X	X										X											
	Diğer oda/borsaların ve kurumların bilgi talebi ve odamızla ortak çalışma isteği	X																								
	Eskiye dayanan bir sanayi kültürünün olması																									
	Hava, Kara, Deniz ve Demiryolu ulaşımının olması																									
TEHDİTLER	Ekonomik kriz	X	X		X			X	X																	
	Küreselleşme ve beraberinde gelen rekabet ortamı									X					X											
	İhracatın azalması																									
	İlimizdeki teşvik tedbirlerinin komşu illere göre az olması				X	X																				
	İşsizliğin artması											X														
	Çevre kirliliği			X	X																					

III. BÖLÜM

GELECEĞE BAKIŞ

I- MİSYONUMUZ

- Bağlı bulunduğumuz 5174 sayılı kanun çerçevesinde hizmet vermek;
- Üyelerimizin mesleklerinde gelişmesi için ortamlar hazırlamak,
- Kentimiz ekonomisini geliştirmek amacıyla hizmet sunmak ve bu amaçla ülkede ve Dünyada üyelerimizin tanıtımını yapmak,
- Üyelerimiz ile Devlet arasındaki ilişkileri hukukun üstünlüğüne dayanarak tarafsız olarak yürütmek,

II- VİZYONUMUZ

- Yasalar çerçevesinde; gelişen hizmet çeşitliliği sunan, kurumsallaşmayı başarmış, müşteri memnuniyeti sağlayan, modern öncü bir Oda olmayı,
- Meslek ahlakını koruyan ve müşterilerimizin mesleki faaliyetleri ile ilgili ticari gelenekleri tespit etmeyi,
- Yeni gelişmelerin üyelerimize tanıtımını gerçekleştirip, daha ileri teknoloji uygulamalarına destek vermeyi,
- Yöresel, bölgesel, ulusal, kıtasal ve küresel gelişmeleri yakından takip ederek, üyelerimizin iç ve dış pazarlarda rekabet gücünün oluşturulmasına, artırılmasına ve sürekli hale getirilmesine en üst düzeyde katkıda bulunmayı,

III - KALİTE POLİTİKASI

Üyelerimizin oluşturdukları katma değeri arttırmak amacı ile iş süreçlerini düzenlemek ve/veya daha verimli hale getirmek için ihtiyaç duydukları bilgi teknolojileri uygulamalarında güvenilir, kararlı, genişleyebilen ve kolayca güncellenebilen hızlı, etkin ve ekonomik çözümler üretirken; sürekli gelişmeyi ve ilerlemeyi sağlayabilen, müşteri memnuniyetini ve potansiyelini sürekli arttırabilen, etik değerlere saygılı ekip ruhu ile çalışabilen, personelinin memnuniyetini ve eğitim seviyesini sürekli geliştiren bir kurum olmaktır.

IV - ÖNCELİKLERİMİZ

- ✓ Çaycuma TSO'nun kurumsal kimliğini güçlendirmek ve gelişimini sürekli hale getirerek Çaycuma TSO ile üye işletmelerimiz arasındaki bağı sağlamlaştırmak,
- ✓ Çaycuma TSO paydasında üye işletmelerimiz arasındaki dayanışmayı ve işbirliğini arttırmak,
- ✓ İlçemizdeki Merkezi ve Yerel İdareler ile işbirliği ve uyum içerisinde çalışmalar gerçekleştirmek,
- ✓ İlçe ve bölge düzeyindeki karar alma mekanizmalarında etkin bir kurum olarak sürekli yer almak,
- ✓ Bölge kalkınmasına üst düzeyde katkıda bulunmak için mevcut projeleri takip etmek, yeni projeler üretmek (Filyos Vadi Projesi kapsamındaki liman, serbest bölge, endüstri bölgesi, ulaşım, eğitim, enerji v.b. yatırımları gerçekleştirmesini takip etmek, yeni projelerin oluşturulması için yetkililerle ortak çalışmalar gerçekleştirmek),

- ✓ Yerli ve yabancı yatırımların ilçemize gelmesi için bilgilendirme, tanıtım ve lobi faaliyetleri gerçekleştirmek
- ✓ Kurumsal Stratejik Planlama ve Koordinasyon yaklaşımını uygulamaya geçirmek
- ✓ Performansa dayalı İnsan Kaynakları sistemini uygulamaya geçirmek.

5. STRATEJİLERİMİZ

STRATEJİ 1: ÜYE İLİŞKİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE MEMNUNİYETİNİN ARTTIRILMASI

STRATEJİ 2: ÜLKE GENELİNDEKİ İŞ DÜNYASININ İLERİ GELENLERİ İLE İLİŞKİLERİ GELİŞTİRMEK

STRATEJİ3: İLETİŞİM AĞININ ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZEYDE GELİŞİMİ

STRATEJİ 4: İLÇENİN SORUNLARININ ÇÖZÜMÜ VE SOSYAL-KÜLTÜREL ALANDA DESTEKLENMESİ

STRATEJİ 5: EKONOMİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE PAYDAŞLARIN REKABET EDEBİLME GÜCÜNÜN DESTEKLENMESİ

STRATEJİ 6: İNSAN KAYNAKLARININ GÜÇLENDİRİLMESİ

STRATEJİ 7: MALİ YAPININ GÜÇLENMESİ İÇİN ETKİNLİKLER

IV. BÖLÜM
2015 – 2018 STRATEJİK PLANI

Stratejik planlama 2015-2018 yılları arasındaki bir süreci kapsamakla birlikte yapılan stratejik planlama çalışmaları sonrasında oluşturulmuş olan iş planı bir yıllık bir süreyi kapsamakta ve bu bölüm Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odasının belirlediği hedefleri yani gerçekleştirmeyi planladığı faaliyetleri içermektedir.

Önceki bölümlerde yapılan çalışmalar sonucu belirlenen stratejiler Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası'nın iyileşme ve gelişme yolunda atacağı adımları tarif etmektedir. Bu stratejilere ulaşmak için belirlenmiş hedefler, stratejik planımızı oluşturmaktadır.

İş planı bir yıl içinde yapılacak olan faaliyetleri bu faaliyetlerin gerçekleşmesi sonucu hangi stratejik amaç için katkı sağlayacağını ortaya koymaktadır.

Belirlenmiş her hedef bir faaliyeti göstermekte, amacı belirlenmiş bir stratejinin yöntemini oluşturmaktadır. Her faaliyet için bir performans kriteri belirlenmiş olup, faaliyetin amacına ulaşması bu kriterin sağlanıp sağlanmaması ile doğru orantılıdır. Her faaliyetin yapılması, gözden geçirilmesi ve takip edilebilmesi için sorumlu tayin edilmiştir. Bu sorumlu o faaliyetin belirlenen kriterlere uygun olarak belirlenen zaman dilimi içinde gerçekleşmesinden sorumlu olacaktır. Ayrıca tabloda her faaliyet için bütçeden ayrılan kaynak yani bu faaliyetin gerçekleşmesini sağlayacak olan maliyet kısmı da belirtilmiştir.

Stratejik planda belirtilen faaliyetler dışında odamızın bu yıl itibari ile uygulamaya başladığı performansa dayalı personel yönetim sistemi gereğince belirlenecek olan ana hedefler ve alt hedefler de işleyiş açısından fayda sağlayacak ve performansı arttıracaktır.

İş planı tabloları dışında hazırlanmış olan İş Planı Süreç Tablosu her faaliyetin gerçekleşmesi için ayrılan zaman diliminin daha sağlıklı takip edilebilmesi için hazırlanmıştır.

1. STRATEJİK HEDEF TABLOLARI (2015-2018)

STRATEJİ 1: MÜŞTERİ (ÜYE) İLİŞKİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE MEMNUNİYETİNİN ARTTIRILMASI

Amaç: Dış paydaş anketleri dikkate alınarak yapılan değerlendirmeler sonucu paydaşlarla ilişkileri geliştirerek, paydaşları ile bütünleşmiş bir oda olmasını sağlamak						
Amaç: Üyelerimiz ile ilişkilerimizi geliştirecek müşteri odaklı faaliyetlerde bulunmak, üyelerle ilişkileri analizlerde saptanan eksikliklerin ortadan kaldırılmasını ve üyelerinin memnuniyetini arttırmak						
	Performans Kriteri	Hedef	Sorumlu	Süreç	İşbirliği Yapılacak Kurumlar	Maliyet
Hedef 1.1. Her meslek komitesi kendi komitesindeki üyeleri ziyaret etmesini sağlamak (tüm faal ve askıdaki üyeler)	Sayı	1.040 üye	Rıfat Sarsık Erdoğan Güney	Her yıl 2015-2018	Tüm Meslek Komiteleri	-
	Faaliyet 1.1.1: Yönetim kurulu yada meslek komitesi temsilcisi öncülüğünde üyeleri iş yerlerinde ziyaret etmek, odaya ait küçük bir hediye etmek ve aynı esnada iletişim bilgilerini güncellemek					
Hedef 1.2. Çaycuma'daki Vergi Dairesince belirlenen verilere dayanarak, vergi rekortmenleri listesinde ilk beşe giren kişi/firmaların ödüllendirilmesi	Sayı	5	Alper Püren	2015	Çaycuma Vergi Dairesi	7.500 TL
Hedef 1.3. Üyelerin odamız hakkındaki görüş ve memnuniyet düzeyini tespit etmek ve öneri ve şikayetleri saptayarak daha kaliteli hizmet sunabilmek için üye memnuniyeti anketi yapmak ve memnuniyeti arttırmak	Sayı ve gerçekleşme durumu	%100	Kamuran Mısırlı	Her yıl Kasım-Aralık 2015-2018	Yöndem Danışmanlık	15.000 TL
Hedef 1.4. Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası üyelerinin Oda hizmetlerinden maksimum düzeyde yararlanabilmeleri için ilgili tüm üye bilgilerine sahip olmak	Gerçekleşme durumu	% 100	Kamuran Mısırlı Recep Acar	2015	Üyeler	-
Hedef 1.5. Yazılı Duyuru Hizmetleri. Üyelerimizi, kamuoyunu ve basını ilgilendiren her türlü yazılı duyuru ilgili taraflara toplu faks ve/veya doğrudan adrese yazı yolu ile sağlanmak, fuar - kongre gibi organizasyonlardan ve Çaycuma ve üyeler yararına olacak her türlü etkinlikten haberdar olmalarını sağlamak	Gerçekleşme durumu	% 100	Kamuran Mısırlı Recep Acar	2015	Üyeler, yerel basın	-

	Performans Kriteri	Hedef	Sorumlu	Süreç	İşbirliği Yapılacak Kurumlar	Maliyet
Hedef 2.1. (Zonguldak, Kdz. Ereğli, Devrek, Alaplı, Bartın Karabük, Safranbolu) Diğer oda/borsaları yönetim kurulunun ziyaret etmesi ve ilişkilerin güçlendirilmesini sağlamak	Sayı ve Gerçekleşme durumu	%100-7adet	Rıfat Sarsık	Haziran 2015 - Aralık 2015	Zonguldak, Kdz. Ereğli, Devrek, Alaplı, Bartın Karabük, Safranbolu TSO'ları	-
Hedef 2.2. Yönetim Kurulumuzun TOBB ve T.C.Sanayi ve Ticaret Bakanlığını ziyaret etmesi	Gerçekleşme durumu	%100	Alper Püren	2015	TOBB, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	1.000 TL
Hedef 2.3. Önceliklerine göre tüm dış paydaşlarımızın yönetim kurulu/meclis tarafından ziyaret edilmesi	Programa uygunluk	%100	Alper Püren	2015-2016	Tüm dış paydaşlar	-
Hedef 2.4. Basın Danışmanı ile ortak çalışmalarda bulunarak ilçe, il ve ülke bazında odamızın tanıtımının yapılması ve basında yer alma oranımızın artırılması	Basında yer alma sayısı	Sayının artışı	Alper Püren Kamuran Mısırlı	2015	Ajans Press	-

STRATEJİ 2:

ÜLKE GENELİNDEKİ İŞ DÜNYASININ İLERİ GELENLERİ İLE İLİŞKİLERİ GELİŞTİRMEK

Amaç: Türkiye'nin ileri gelen yatırımcılarının bölgede yatırım olanaklarını değerlendirmesini sağlamak.

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası olarak bölgemizdeki yatırımların artması amacıyla özellikle iş dünyasının ileri gelen birkaç ismi ile geliştirilen iyi ilişkiler sayesinde bölgemize ilgiyi artıracak birkaç yatırımın hayata geçmesi sağlanarak hem bölgenin tanıtımında önemli bir adım atılacak hem de lokomotif yatırımlar sayesinde bölgenin kalkınması da ivme kazanacaktır.

STRATEJİ 3:
İLETİŞİM AĞININ ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZEYDE GELİŞİMİ

Amaç: Üyelerimizin birbirleriyle tanışarak iletişim ağının güçlenmesini, iş geliştirme olanaklarının sağlanmasını, programlanmış faaliyetler çerçevesinde aktivitelere katılmasını sağlamak						
	Performans Kriteri	Hedef	Sorumlu	Süreç	İşbirliği Yapılacak Kurumlar	Maliyet
Hedef 3.1. Tüm üyelerin, kendi meslek komite toplantılarına çağınarak karşılıklı fikir alışverişi yapmalarına olanak sağlamak	Programa uygunluk	%100	Meslek komitesi başkanları	2015-2016	Üyeler	-
Hedef 3.2. Tüm üyelerin aileleri ile katılabileceği iftar yemeği organize etmek	Gerçekleşme durumu	%100	Rıfat Sarsık Alper Püren	2015-2016	Üyeler	10.000 TL
Hedef 3.4. İlçemizde bulunan muhasebeciler odası ile irtibata geçerek kanunlarla ilgili en az bir bilgilendirme toplantısı yapılması	Gerçekleşme durumu	%100	Erdoğan Güney Alper Püren	2015	Zonguldak MMM Odası	-
Hedef 3.5. Yurtdışındaki en az bir fuara katılım sağlanması ve sektörle ilgili firmaların davet edilmesi	Sayı	3	Mehmet Köktürk Nusret Yakıcı Alper Püren	2015	KOSGEB	Katılım ücretleri katılımcılar tarafından karşılanacaktır.
Hedef 3.6. AB Türkiye Oda Forumu çerçevesinde bir AB Projesi hazırlamak	Sayı	1	Rıfat Sarsık Alper Püren Recep Acar	2015	PROGEM Danışmanlık	10.000 TL

STRATEJİ 4:

İLÇENİN SORUNLARININ ÇÖZÜMÜ VE SOSYAL-KÜLTÜREL ALANDA DESTEKLENMESİ

Amaç: Üyelerinden ve Çaycuma halkından alınana geri bildirimler neticesinde ilçenin toplam değerinin artırılmasını sağlamak için sorunlarını çözüm aramak ve ilgili kurum ve kişilerle işbirliği içinde Çaycuma'nın sosyal ve kültürel olarak kalkınmasını sağlamak için projeler üretmek						
	Performans Kriteri	Hedef	Sorumlu	Süreç	İşbirliği Yapılacak Kurumlar	Maliyet
Hedef 4.1. Belediye, Kaymakamlık, Milli Eğitim ve Emniyet Müdürlüğü ile ilçenin sorunları ile ilgili çözüm odaklı görüşme ve çalışmalarda bulunmak	Gerçekleşme durumu	%100 1 adet	Rıfat Sarsık Erdoğan Güney	Haziran 2015	Belediye, Kaymakamlık ve emniyet Md.	5.000 TL
Hedef 4.2. İlçemizin önemli bir eksiği olan eğitim konusunda üzerimize düşen çalışmaları yapmak amacıyla Çaycuma'ya Fen Lisesi Yapmak	Programa uygunluk	%100	Rıfat Sarsık Alper Püren	2015-2017	Valilik, İl Milli Eğitim Md. lüğü, Kaymakamlık, Belediye	1.000.000 TL
Hedef 4.3. Çaycuma'nın Ekonomik Sorunları Ve Çözümleri İle İlgili Çalışma Raporları	Gerçekleşme durumu	%100	Kamuran Mısırlı	2015-2018	TUİK	-
Hedef 4.4. Çaycuma Teknoloji Geliştirme Bölgesi kurulması için çalışmalar yapmak	Gerçekleşme durumu	%100	Rıfat Sarsık	2015	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, TOBB, Valilik	-

STRATEJİ 5:

EKONOMİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE PAYDAŞLARIN REKABET EDEBİLME GÜCÜNÜN DESTEKLENMESİ

Amaç: Üyelerinin çıkarlarını gözetmek, küreselleşen dünyada rekabet edebilmeleri için gerekli ortamı sağlamak ve ticaret hacmini yükseltmek için faaliyet ve projelerde bulunmak						
	Performans Kriteri	Hedef	Sorumlu	Süreç	İşbirliği Yapılacak Kurumlar	Maliyet
Hedef 5.1. Meslek komitesi ve meclis üyelerinin bir fuara ziyaret amacıyla katılımının sağlanması	Sayı	3	Recep Acar Kamuran Mısırlı	2015	TOBB, Fuar organizatörleri	2.500x3
Hedef 5.2. Üyelerden gelen talepler ve günün koşullarına göre, üyelerin bilgi seviyesinin yükseltilmesi ve kişisel ve firma olarak ilerlemelerine katkı sağlanması amacıyla yılda en az altı eğitim/seminer organize edilmesi	Sayı	6x3	Kamuran Mısırlı	2015-2018	TOBB ETÜ, Kosgeb, Yöndem,	2.500 x 4
	Faaliyet 5.2.1. KOSGEB ile işbirliği yaparak Uygulamalı Girişimcilik Eğitimi planlamak, ilçede duyuruları yapmak ve katılımı sağlamak Faaliyet 5.2.2 Müşteri memnuniyeti ile ilgili eğitim planlamak Faaliyet 5.2.3 Araştırmalarda üyelerin eğitim taleplerini tespit etmek					
Hedef 5.4. Bankalarla yapılan protokollerin gözden geçirilerek, yapılan protokollerin üyelerimiz yararına olacak şekilde düzenlenmesinin sağlanması	Gerçekleşme durumu	%100	Rıfat Sarsık Alper Püren	Gelen tekliflere göre her an	Tüm bankalar	-
Hedef 5.5. KOSGEB destekleri ve kredilerinin üyelerimize anlatılabilmesi için KOSGEB ile ortaklaşa bir bilgilendirme semineri düzenlemek	Gerçekleşme durumu	%100-1 seminer	Kamuran Mısırlı	2015		-

STRATEJİ 6:
İNSAN KAYNAKLARI

Amaç: Üye memnuniyetinin ve odanın çevreye açılan yüzünün insan kaynakları olduğunu benimseyerek, personelin dilek ve şikâyetlerine önem vermek ve birlik ve beraberliğini artırmak için düzenli programlarla onları bir araya getirmek

	Performans Kriteri	Hedef	Sorumlu	Süreç	İşbirliği Yapılacak Kurumlar	Maliyet
Hedef 6.1. Her ay personelin problemlerini ve sorunlarını dile getirmek, karşılıklı bilgi alışverişi yapmak için düzenli olarak toplanması	Programa uygunluk	Her ay toplantı	Alper Püren	2015-2018	-	-
Hedef 6.2. Personelin motivasyonu arttırmak, ortaklaşa vakit geçirmeleri ve birlikteliklerini pekiştirmeleri için yılda iki defa personel yemeği düzenlenmesi	Sayı	6 ayda bir	Alper Püren	2015-2018	-	500 x 2 TL
Hedef 6.3. Personelin eğitim seviyesinin yükseltilmesi ve oda hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için her yıl 2 gün/kişi dış eğitimlere katılmak	Sayı	5 x 2	Alper Püren Kamuran Mısırlı	2015-2018	TOBB, Yöndem	3.000 x 2 TL

STRATEJİ 7:
MALİ YAPININ GÜÇLENMESİ İÇİN ETKİNLİKLER

Amaç: Bütçe dengesini sağlamak ve güçlendirmek için düzenli ve tanımlanmış faaliyet ve stratejiler üretmek						
	Performans Kriteri	Hedef	Sorumlu	Süreç	İşbirliği Yapılacak Kurumlar	Maliyet
Hedef 7.1. Aidatların yeniden düzenlenmesi ve bütçeye katkı sağlayacak şekilde her yıl değerlendirilmesi	Gerçekleşme durumu	%100	Yönetim Kurulu	2015-2018	-	-
Hedef 7.2. Oda belgeleri ücretlerinin 15.000 TL de sabitlenmesi ve belge onayından 10 TL ücret alınması	Gerçekleşme durumu	%100	Yönetim Kurulu	2015-2018	-	-
Hedef 7.3. Okul yaptırılacağından diğer harcamaların mümkün olduğunca azaltılması	Gerçekleşme durumu	%100	Yönetim Kurulu	2015-2018	-	-
Hedef 7.4. Üyelik durumu askıya durumuna düşen üyeler için icra takibine geçilmesi ve konuyla ilgili avukat kanalıyla işlem yapılması	Gerçekleşme durumu	%100	Yönetim Kurulu	2015	İcra Daireleri	10.000 TL
Hedef 7.5. Geçmiş yıl aidat borcu olan üyelere borçlarının mail, telefon ve sms ile bildirilmesine	Gerçekleşme durumu	%100	Recep Acar Kamuran Mısırlı Deniz Kaya	2015	-	1.000 TL
Hedef 7.6. İdari ve teknik donanımı ile ileri düzeyde olan Odamızda K Belgesi, Sigortacılık işlemleri gibi üyelerin ihtiyacı olan muhtelif işlemlerin ve belgelendirmelerin yapılabilmesi için yetki talebinde bulunulması	Gerçekleşme durumu	%100	Rıfat Sarsık Alper Püren	2015-2018	Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı TOBB	-

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası 2015- 2018 Stratejik Planı 31.12.2014 tarihinde onaylanmıştır.

Çaycuma Ticaret ve Sanayi Odası
Yönetim Kurulu Başkanı
Rıfat SARSIK

