





KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI
ORGANİZASYON EL KİTABI
Yönetici Ve Personel (İş Tanımları Ve Görevler)

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

ÖNSÖZ

Ülkemizde 5174 yasa ile çalışması düzenlenen Odamız, üyelerimizin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve yukarıda belirttiğimiz kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Odamızın bağlı bulunduğu TOBB Odamızın bir üst kurulu ve Karabük temsilcisidir. Ana görevi ise odalar arasında birlik ve dayanışmayı sağlamak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, üyelerinin mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, üyelerin birbirleriyle ve halkla olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplinini ve ahlakî korumaktır

Önem verdiğimiz konuların başında mesleki eğitim gelmektedir.

Siz personelimizin gerek işe başlama, gerekse çalışma sorumluluklarını doğru bir şekilde yerine getirebilmelerinin ön koşulu, sizi yakından ilgilendiren bu kitapçığı,5174 sayılı kanunu ve Odamız işlerinin yürütülmesi le ilgili kanun ve yönetmeliklerinin iyi bilmesi ve bunun gereklerini yerine getirebilmesine bağlıdır.

Kariyer hayatınızın başarılı geçmesi için bizlere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumluluklarımızı yerine getirme gayreti içerisindeyiz ve olmaya devam edeceğiz. Karabük TSO camiası içerisinde olarak gerek üst yönetim olarak biz ve tüm personelimiz sizlere her türlü yardıma açıktır.



Sizlere verilen bu kitapçık, Odamızda bulunduğunuz çalışma hayatı süresince devamlı başvuracağınız bir çalışmadır. Odamızda çalışan bir birey olarak yapmanız gereken işlemler, dikkat edilecek konular kronolojik bir sıra ile sizlerin bilgisine sunulmuştur. Özen ve dikkatle incelenip, gereken sorumlulukları yerine getirildiğinde istenmeyen olumsuzlukların önüne geçilmiş olacaktır.

Camiamıza hoş geldiniz dilekleriyle, Odamızdaki kariyer hayatınızda başarılar dilerim.

Mehmet MESCİER

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası

Yönetim Kurulu Başkanı

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

Değerli Yöneticilerimiz ve Personelimiz;

Hayatınızın bugünden sonra değişeceğini ve geleceğinize şekil vereceğinizi düşündüğümüz Karabük Ticaret Odası'na hoş geldiniz.

Ekonominin temeli olan girişimciğe yön veren ve en temel taşlarından biri olan Odamız, sizleri en iyi şekilde çalışma hayatına hazırlayacaktır. Bu süreçte çalışma hayatı ile ilgili öğrendiğiniz her bilgi yaşamınızda sizlere katma değer sağlayacağından emin olabilirsiniz.

Bu kitapçıkta odamızdaki çalışma hayatınız boyunca dikkat etmeniz gereken konuları bulacaksınız.

Altı özenle çizilen konulara göstereceğiniz dikkat, bu ilk etap çalışmanızın sorunlardan uzaklık derecesini belirleyecektir.

Karabük Ticaret ve Sanayi Odasının tatbikat yöneticileri olarak bizlerde, çalışma hayatınızı sizler için verimli ve sorunsuz olması için çabalarımızı sürdüreceğiz.

Biz personelimize ilişkin sorunların sadece bir tarafın gayret ve özeni ile düzene girebileceğine inanmıyoruz.

Sorunların en aza indiği süreç karşılıklı işbirliği ve dayanışmamızı yükselttiğimiz noktada gerçekleşecek.

Biz tüm donanımımız, çalışanlarımız ve emeğimizle size her türlü yardıma hazırız ve sizlerin de bunu hak ettiğini düşünüyoruz.

Başarınız özen, emek ve dayanışmanın ürünü olacak.

Cem Biçen
Karabük TSO
Genel Sekreteri

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		11.06.2018	3 / 34	

ODANIN TARİHÇESİ



Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, 1954 Yılında kurulmuştur. Kuruluşumuz, 1 Haziran 2004 tarihinde yürürlüğe giren Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu'na bağlı olarak faaliyet gösteren kamu kurumu niteliğine sahip bir meslek kuruluşudur.

Odamızın, adı geçen Kanunun 12. maddesinde sayılan görevleri yerine getirmektedir. Kuruluşumuzun faaliyet alanı içinde; Merkez İlçenin yanı sıra Eskipazar, Yenice, Ovacık ilçeleri bulunmaktadır. Odamıza kayıtlı ve faal üyelerimizin sayısı 2300 dolayındadır. Bu üyelerin, faaliyette buldukları alanlara göre ve uluslararası NACE kodlama sistemi esas alınarak sınıflandırıldıkları 10 meslek grubunun her birinin sahip olduğu üye sayısı ile orantılı olarak oluşturulan 10 Meslek Komitesi, bu Komitelerden yine üye sayıları ile orantılı olarak seçilen üyelerden oluşan 23 Kişilik Oda Meclisi, Oda Meclisinin kendi bünyesinden seçtiği 7 kişiden oluşan Yönetim Kurulu ile Odaya kayıtlı üyeler arasından seçilen 6 kişiden oluşan Disiplin Kurulu, Kuruluşumuzun 5174 Sayılı Kanun'da sayılan yasal organları durumundadır.

ODANIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;

1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. Ticaret ve sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
3. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
4. Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkarlar Kanununun 125 inci maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odalarla tevdi halinde bu işleri yürütmek.
13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Ticaret ve sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın, Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar ayrı olan illerde ise sanayi

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

- Ticaret Ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
17. Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde;
 18. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme laboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
 19. Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,
 20. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
 21. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırılar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak, Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.
 22. Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem Karabük TSO Kalite El Kitabı'nda dokümente edilmiştir.

MİSYONUMUZ

Odamızın, üyelerimizin ve ilimizin kurumsal alt yapısını sürekli geliştirerek, ekonomik katma değer sağlayacak, Karabük'ün sosyal ve kültürel hayatını canlandırarak, tüm tarafların memnuniyetini arttıracaktır.

VİZYONUMUZ

Yasaların ve mevzuatın verdiği görev ve sorumluluklar ile TOBB Akreditasyon şartlarının kılavuzluğunda, başta ilimiz ve Batı Karadeniz Bölgesinde, hizmet kalitesi ile en üst sıralarda yer almaktır.

KALİTE ve POLİTİKAMIZ

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu, TOBB Akreditasyon Sistemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Şikâyet Yönetim Sistemi öncülüğünde, üye talep, öneri ve beklentilere uygun, çağın gerekliliklerini yerine getiren bir oda olacak, hizmet kalitemizi sürekli iyileştireceğiz. Üyelerimizin ve odamızın gelişimine yönelik, katma değer sağlayan etkinlikler yaparak, üye memnuniyetini sağlayacağız.

TEMEL DEĞERLERİMİZ VE ETİK KURALLARIMIZ



- Şeffaflık ve katılımcılık
- Dürüstlük ve hesap verebilirlik
- Gizlilik ve tarafsızlık
- Sürekli iyileştirme
- Çözüm ve sonuç odaklılık
- Sosyal sorumluluk ve çevreye duyarlılık

MALİ POLİTİKAMIZ

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı kanun çerçevesinde faaliyetlerini yürüten genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tekdüzen muhasebe sistemine göre faaliyet göstermekte ve mali kaynakların yönetimi, izlenmesi ve kontrolüne yardımcı olmak üzere zamanında ve doğru mali bilgiler sağlamaktadır. Odanın temel gelir kalemleri, kayıt ücretleri, üye aidatları ve verilen hizmetlerden oluşmaktadır. Zorunlu harcamalar dışında elde ettiği bu gelirlerini üyelerinin, ilin ve bölgemizin ekonomik ve sosyal gelişimi için kullanacağız.

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası Mali politikasının yürütülmesinde aşağıdaki ilkeler esas almaktadır.

- Sosyal sorumluluk
- Kişilik

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

- Dönemsellik
- Parayla ölçme
- Maliyet esası
- Tarafsızlık ve belgelendirme
- Tutarlılık
- Tam açıklama
- Verimlilik
- Önemlilik

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası olarak, evrensel değerlerin uygulandığı, her daim kendini geliştiren, yeniliklere açık, birbirine güvenen, çalışanın en önemli kaynak olduğu düşüncesiyle hareket eden, üretken ve kişilerin çalışmak için öncelikle tercih ettikleri bir kurum olmaktadır.

Üye memnuniyetinin personel memnuniyeti ve yetkinliğinden geçtiğinden hareketle oda çalışanlarının;

- Çağın gerektirdiği şekilde kendini geliştireceği etkinlikler düzenleyecek,
- Başarılı ve örnek performansı ödüllendirecek,
- TOBB Personel Yönetmeliği ve 4857 Sayılı İş Kanunu ve ilgili mevzuatların ön gördüğü sosyal ve özlük haklarını koruyacak,
- Personelin öncü ve kurumsal ortamda çalışmasının sağladığı saygınlığı duyacağı,
- Tüm tarafların yönetime doğrudan katılımını sağlayacak,

Bir sistem kuracağız.

HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKASI

Odamız; kurumumuzda gerçekleştirilen faaliyetlerden kamuoyunun ve üyelerimizin zamanında ve doğru bir şekilde bilgilendirilmesini sağlayarak, üyelerimizin ihtiyaç ve taleplerinin karar alıcılarla paylaşılması ve kamuoyu bilincinin artırılmasını ilke edinmiştir.

Üyelerine ve paydaşlarına, ekonomik raporlar, istihdam göstergeleri ve piyasa analizlerini içeren doğru bilgileri paylaşarak, çağın gerektirdiği her türlü görsel, yazılı ve sosyal haberleşme araçlarını ilk kullananlardan olacaktır.

BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKASI



Karabük Ticaret ve Sanayi Odasının kullandığı mevcut ve geliştirilebilir arşiv, web gibi bilgi sistemlerinde kurumun bütünlüğü ve ulaşılabilirliğine ilişkin güven ortamının yaratılması ve paydaşları ile paylaşılması stratejik bir önem taşımaktadır.

Bilgi işlem ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeleri düzenli olarak takip etmek, yenilikleri odamız hizmetlerine ekleyerek tüm paydaşlarımıza güvenli ve hızlı bir şekilde hizmet sunabilmek için, teknolojik çözümlerle birlikte bilgi işlem teknolojilerini kullanacak, bilgi güvenliği ve zaman tasarrufunda sürdürülebilirliği sağlayacağız.

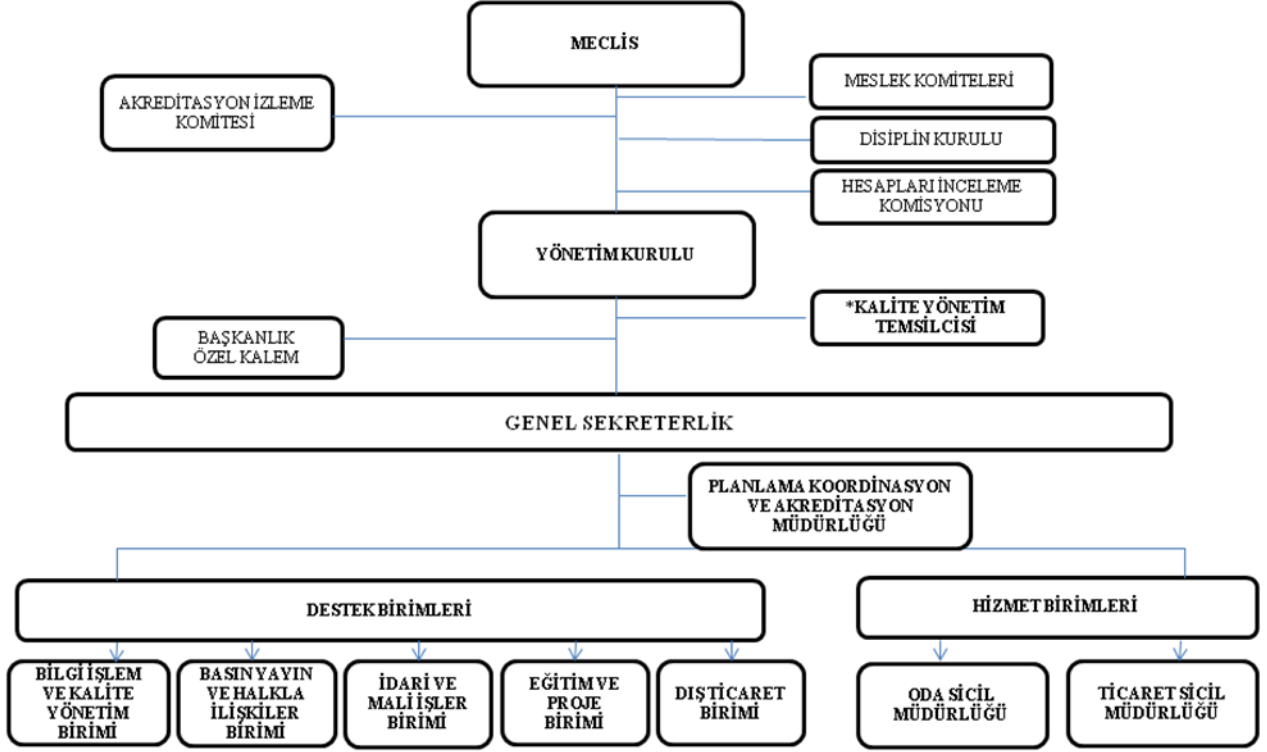
ÜYE İLİŞKİLERİ ve ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Odamız verdiği tüm hizmetlerde ve faaliyetlerde üyeleri ile var olduğunun bilincindedir. Bu nedenle varlık nedeni olan üyelerinin, şikâyetlerini çözmeyi ve onların öneri, talep ve beklenti karşılama ilk önceliği saymaktadır.



ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi prensipleri kılavuzluğunda, üyelerimize katma değer sağlayacak her türlü etkinliklerde bulunacak, kendimizi ve sistemimizi sürekli iyileştireceğiz.

		KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI		
		YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)		
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		11.06.2018	6 / 34	

ORGANİZASYON ŞEMASI





* Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır.



	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

GÖREV TANIMLARI VE YETKİNLİKLER


Görev Tanımı	MECLİS
Raporlama İlişkisi	-
Vekalet İlişkisi	Oda meclisi, meslek gruplarının dört yıl için seçilecek üyelerden oluşur. Odamızın yasama anlamında en üst makamıdır. Odamız ile ilgili 5174 sayılı kanunda ön görülen kararlar meclisde alınmaktadır. Meclisimiz 23 kişiden oluşmaktadır. Ayrıca aynı sayıda yedek üye seçilir. Oda ile ilgili verilecek konularda yasama yetkisine sahiptir.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Oda meclisinin görevleri şunlardır:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oda yönetim kurulu ve disiplin kurulu üyelerini seçmek. Kendi üyeleri arasından Birlik genel kurulu delegelerini seçmek. Yönetim kurulu tarafından yapılacak teklifleri inceleyip karara bağlamak. Uyulması zorunlu meslekî kararlar almak. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit ve ilân etmek. Aylık mizanı ve aktarma taleplerini incelemek ve onaylamak. Üyeleri arasında veya üyelerin yapmış oldukları sözleşmede yer alması halinde bu sözleşmelerle ilgili olarak çıkan ihtilafları çözmek üzere tahkim müesseseleri kurmak, mahkemeler tarafından istenecek hakem ve bilirkişi listelerini onaylamak. Odaya kayıtlı üyeler hakkında disiplin kurulu tarafından teklif edilecek cezaları karara bağlamak. Yıllık bütçe ve kesin hesapları onaylamak ve yönetim kurulunu ibra etmek, sorumluluğu görülenler hakkında takibat işlemlerini başlatmak. Taşınmaz mal almaya, satmaya, inşa, ifraz, tevhit ve rehin etmeye, ödünç para almaya, kamulaştırma yapmaya, okul ve derslik yapmaya, bu Kanun hükümleri çerçevesinde şirket ve vakıf kurmaya veya kurulu şirketlere ortak olmaya karar vermek. Oda iç yönergesini kabul etmek ve Birliğin onayına sunmak. Yönetim kurulunca odaya kayıt zorunluluğuna veya üyelerin derecelerine ilişkin olarak verilecek kararlara karşı yapılan itirazları incelemek ve kesin karara bağlamak. Mesleklere ve sorunlara göre ihtisas komisyonları ve danışma kurulları kurmak. Yurt içi ve yurt dışı sınaî, ticarî ve ekonomik kuruluşlara üye olmak ve kongrelerine delege göndermek. Tahsili imkânsızlaşan alacakların takibinden vazgeçme veya ölen, ticareti terk eden ve odaya olan aidat borçlarını, yangın, sel, deprem ve benzeri tabii afetler gibi, iradesi dışında meydana gelen mücbir sebeplerden dolayı ödeme güçlüğü içinde olan üyelerin aidat borçlarının ve gecikme zamlarının affı ve/veya yeniden yapılandırılmaları ile oda veya üyeler adına açılacak davalar konusunda yönetim kurulundan gelen teklifleri inceleyip karara bağlamak ve gerekli gördüğünde bu yetkisini yönetim kuruluna devretmek. Oda çalışmalarına veya Türk ekonomik hayatına önemli hizmetler vermiş kimselere meclisin üye tam sayısının üçte ikisinin kararıyla şeref üyeliği vermek. İlgili mevzuatla verilen diğer görevleri yerine getirmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> 5174 sayılı kanuna uygunluk TOBB Akreditasyon Şartlarını yerine getirme
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> Oda Üyesi olmak, Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak, Seçilmiş olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	MECLİS BAŞKANI
Raporlama İlişkisi	Oda Meclisine doğrudan bağlı bir görev konumudur.
Vekalet İlişkisi	Meclis Başkan yardımcısı
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Odayı protokolde temsil etmek veya yetki vereceği başkan vekili veya üyelere temsil ettirmek.</p> <p>Meclis müzakerelerini kanun, tüzük ve yönetmelik hükümlerine göre yönetmek.</p> <p>Meclisi toplantıya çağırarak.</p> <p>Gerekli gördüğü hallerde yönetim kurulu ve meslek komitesi toplantılarına katılmak.</p> <p>Asil üyeliklerde boşalma olduğu takdirde meslek komitesinin meclis yedek üyelerinden sırası geleni genel sekreter kanalı ile toplantıya davet etmek.</p> <p>Meclis müzakerelerinin düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacı ile gereken tedbirleri almak.</p> <p>Yönetim kurulunca ve meslek komitelerince meclise arzına karar verilen konular ile meclis üyelerince verilen önerileri ve yapılan dilekleri de dikkate alarak meclis toplantı gündemlerini genel sekretere hazırlamak.</p> <p>Meclisçe alınan kararların yerine getirilip getirilmediğini kontrol ve takip etmek.</p>
PERFORMANS KRİTERLERİ	<p>5174 sayılı kanuna uygunluk</p> <p>TOBB Akreditasyon Şartlarını yerine getirme derecesi</p>
YETERLİLİK KRİTERİ	<p>Oda Üyesi olmak,</p> <p>Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak,</p> <p>Oda meclisine seçilmiş olmak</p>

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		11.06.2018	9 / 34	



Görev Tanımı	YÖNETİM KURULU
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	Yönetim kurulu Odamızın yürütme anlamında en üst makamıdır. Yönetim kurulumuz 1 Yönetim kurulu başkanı, 2 Yönetim kurulu başkan vekili, 1 Adet Sayman Üye, 3 yönetim kurulu üyesi olmak üzere toplam 7 kişiden oluşmaktadır. Yönetim kurulu her hafta bir kere toplanmak zorundadır
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Oda yönetim kurulunun görevleri şunlardır:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mevzuat ve meclis kararları çerçevesinde oda işlerini yürütmek. Bütçeyi, kesin hesabı ve aktarma tekliflerini ve bunlara ilişkin raporları oda meclisine sunmak. Aylık hesap raporunu oda meclisinin incelemesi ve onayına sunmak. Oda personelinin işe alınmalarına ve görevlerine son verilmesine, yükselme ve nakillerine karar vermek. Disiplin kurulunun soruşturma yapmasına karar vermek, bu Kanun uyarınca verilen disiplin ve para cezalarının uygulanmasını sağlamak. Hakem, bilirkişi ve eksper listelerini hazırlamak ve onaylanmak üzere meclise sunmak. Bu Kanunda ve ilgili mevzuatta öngörülen belgeleri tasdik etmek. Odanın bir yıl içindeki faaliyeti ve bölgesinin iktisadî ve sınaî durumu hakkında yıllık rapor hazırlayıp meclise sunmak. Hazırladığı oda iç yönergesini meclise sunmak. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeyi yapmak, çalışma alanı içindeki ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak ve meclisçe belirlenen maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla ilân etmek. Oda personelinin disiplin işlerini bu Kanunda ve ilgili mevzuatta öngörülen esas ve usuller çerçevesinde karara bağlamak. Yüksek düzeyde vergi ödeyen, ihracat yapan, teknoloji geliştiren üyelerini ödüllendirmek. Bütçede karşılığı bulunması kaydıyla sosyal faaliyetleri desteklemek ve özendirmek, bağış ve yardımlarda bulunmak, burs vermek, meclis onayı ile okul ve derslik yapmak. Hakem veya hakem heyeti seçmek. Bu Kanunla ve sair mevzuatla odalara verilen ve özel olarak başka bir organa bırakılmayan diğer görevleri yerine getirmek. <p>Akreditasyon, ISO 9001 KYS ve ISO 10002 MMYS ile ilgili Görevler</p> <ol style="list-style-type: none"> TOBB Akreditasyon Sisteminin öngördüğü politika ve beyanları oluşturmak, gözden geçirmek, Odanın 4 yıllık Stratejik Planını hazırlamak ve iş planına uygun olarak gerçekleşmesini sağlamak, Personel de dahil tüm süreçlerin performans değerlendirmelerini yapmak, gerekli iyileştirme faaliyetlerinin olması sağlamak, Proseslerin ve hedeflerin tanımlanmasını sağlamak, Proseslerin politikaya uygun olarak planlanması, tasarlanması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, Kaynakları belirlemek ve tahsis etmek, Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, Şikâyetlerin yönetimi ile ilgili bilgilerin tüm taraflara iletilmesini sağlamak, Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak, ek yetki ve sorumluluklarını açıklamak, Önemli şikâyetlerin üst yönetime hızlı ve etkili bir şekilde iletilmesi için bir prosesin olmasını sağlamak, Şikâyetleri ele alma prosesini periyodik olarak gözden geçirmek,
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu, Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> Oda Üyesi olmak, Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak, Oda meclisine seçilmiş olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
Raporlama İlişkisi	Yönetim Kurulu
Vekalet İlişkisi	Oda Yönetim Kuruluna doğrudan bağlı bir görev konumudur. Yönetim Kurulu Başkan Vekili vekalet eder.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Yönetim Kurulu Başkanının Görev ve Yetkileri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karabük Ticaret Ve Sanayi Odası'nı hukuki bakımdan temsil etmek, 2. Kanun, tüzük ve yönetmelikler ile diğer yönetmeliklerde verilen görevleri yapmak ve uygulanmasını sağlamak, mevzuattaki Yönetim Kurulu'na ait hükümlerin uygulanmasına nezaret etmek, 3. Yönetim Kurulu'nu normal veya olağanüstü toplantıya davet etmek, 4. Yönetim Kurulu toplantıları için gündemlerini hazırlamak, tutanakların sağlıklı ve anlaşılır şekilde hazırlanmasını sağlamak, 5. Yönetim Kurulu toplantılarına başkanlık etmek ve müzakereleri idare etmek, 6. Yönetim Kurulu toplantılarının sıhhatli olarak tanzimini sağlamak, 7. Yönetim Kurulunca kendisine devredilen yetkileri kullanmak, 8. Yönetim Kurulu'nca alınan kararların yerine getirilip, getirilmediğini kontrol ve tasdik etmek, 9. Kanunlara aykırı olamamak kaydıyla sosyal yardımlarda bulunulmasına karar vermek, 10. Üye şartlarının yerine getirilmesinin öneminin tüm personele iletilmesi ve personelin kalite bilincinin yükseltilmesi için eğitim programlarının yapılmasını sağlamak, 11. Yönetim Kurulu toplantılarına gerektiğinde uzmanları çağırıp görüşlerini almak, 12. Karabük Ticaret Ve Sanayi Odasını yasa ve mevzuatlara uygun olarak sevk ve idare etmek, 13. Odada bulunamayacağı zamanlarda kendisine vekalet edecek olan vekili görevlendirmek, 14. 5174 Sayılı kanun ve yönetmeliklerle kendisine verilen görevleri yapmak, <p>Akreditasyon, ISO 9001 KYS ve ISO 10002 MMYS ile ilgili Görevler</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Kalite politikası ve hedefleri belirlemek, Karabük Ticaret Ve Sanayi Odasında çalışan personele iletilmesini, anlaşılmasını ve uygunluğunun sürekliliği için gözden geçirilmesini sağlamak, 16. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen şartlardan hareketle Kalite Yönetim Sistemini kurmak, planlı ve etkin olarak uygulamak ve uygulatılmasını sağlamak, 17. Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, korunması ve belirlenen kalite hedeflerine ulaşılması amacı ile personel dahil olmak üzere kaynak ihtiyaçlarını güvence altına alarak finansman sağlamak, 18. Kalite Yönetim Sistemini üyelerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda yönlendirmek, 19. Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla, planlanmış aralıklarla sistemi gözden geçirmek, 20. Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarına başkanlık yapmak. 21. TOBB Akreditasyon Sisteminin ön gördüğü sistemin oda da kurulmasını etkinliğinin artırılması, kontrolü ve gerekli durumlarda revizyonu ile ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamak. 22. Oda ve üyeleri adına politika ve temsil faaliyetleri yürütmek,
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu, • Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri • Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> - Oda Yönetim Kurulu Üyesi olmak - Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	AKREDİTASYON İZLEME KOMİTESİ
Raporlama İlişkisi	YÖNETİM KURULU
Vekalet İlişkisi	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulunun kendi üyeleri arasında görevlendireceği bir üye, Meclisin kendi üyeleri arasında görevlendireceği bir üye (Yönetim Kurulu üyesi olmayan), Genel Sekreter ve Akreditasyon Sorumlusundan oluşur. Vekalet tanımsızdır.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none"> En az 4 yıl süreli Stratejik Planı hazırlamak. Hazırlanan Stratejik Planın Hedeflerini Yıllık İş Planları ile izlemek. Sonuçlarını Yıllık Faaliyet Raporlarıyla değerlendirmek. Tüm bu çalışmalarını Oda Yönetim Kurulunun onayına sunmak ve Yönetim Kurulunun bu kapsamda aldığı kararları uygulamaktır. Akreditasyon İzleme Komitesi üyesi olarak Stratejik Plan ile TOBB Akreditasyon Sistemi çalışmalarına fiilen katılmak. 3 Ayda bir yapılan Akreditasyon İzleme Komitesi Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarına katılmak. Akreditasyon ve kalite sisteminin tüm isteklerini gözden geçirmek ve iyileştirme faaliyetlerini başlatmak ve takip etmek. ISO 10002 Üye Şikayet yönetimi kapsamında üyelerle yapılan ziyaretleri, görüşmeleri ve üye anketleri yaparak bunlar öneri, şikayet, talep formuna F.12 ye işlemek. Birimi ile ilgili şikayetleri çözüme kavuşturmak, Proseslerin ve hedeflerin tanımlanmasını sağlamak, Proseslerin politikaya uygun olarak planlanması, tasarlanması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, Kaynakları belirlemek ve tahsis etmek, Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, Şikayetlerin yönetimi ile ilgili bilgilerin tüm taraflara iletilmesini sağlamak, Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak, ek yetki ve sorumluluklarını açıklamak, Önemli şikayetlerin üst yönetime hızlı ve etkili bir şekilde iletilmesi için bir prosesin olmasını sağlamak, Şikayetleri ele alma prosesini periyodik olarak gözden geçirmek, 3 Ayda bir yapılan Akreditasyon İzleme Komitesi toplantılarına katılmak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu, Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri, Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	AİK ve YGG Oda Yönetim Kurulu ve Meclise doğrudan bağlı bir görev konumudur. Oda Yönetim Kurulu ve Meclis Üyesi ve Oda profesyonel kadrosunda olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	<ul style="list-style-type: none"> • Meclisin yapacağı seçimler Seçilen en az 3 üyesinden oluşur. • Seçilen meclis üyeleri vekalet eder.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Oda Meclisine sunulan bütçe tasarısı, aylık muvazaneyi, kesin hesabı, bütçenin bir faslından diğer faslına aktarma tekliflerini tetkik etmek. • Kayıt ücreti ve yıllık aidat tarifeleri ile hizmetler karşılığında alınacak ücret tarifelerini ve tadillerini incelemek. • Oda Meclis Başkanlığı tarafından havale edilen işleri tetkik etmek. • Komisyon, kendisine sunulan tasarı ve hesapları meclis başkanının belirleyeceği süre içinde inceleyerek görüşünü bir rapor halinde düzenleyerek meclise sunmak. • Yönetim Kurulu'nca hazırlanan ve Meclis tarafından incelenmek üzere gönderilen hazırlık bütçesini, Meclisin belirlediği süre içerisinde incelemek ve raporlamak. • Yönetim Kurulu'nca Meclise sunulan Oda kesin hesaplarını Meclis'in belirlediği süre zarfında incelemek ve Meclis'e rapor sunmak. • Tahsilat ve harcamayla alakalı muhasebe işlemlerini toplantı dönemlerinde kontrol ederek mevzuata aykırı bir tespit olması durumunda meclise rapor sunmak. • Gerekli gördüğünde, tahsilat ve harcamalar ile diğer muhasebe iş ve işlemlerini toplantı dönemlerinde kontrol etmek. • Odamız Hesapları İnceleme Komisyonu aylık periyotlarla toplanmaktadır.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu, • Bütçe yönetmeliğine uygunluk
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak • Askerlik ile ilişkisi bulunmamak • Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak • Temsil yeteneğine sahip olmak • Yöneticilik görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		11.06.2018	13 / 34	



Görev Tanımı	SAYMAN ÜYE
Raporlama İlişkisi	Yönetim Kurulu
Vekalet İlişkisi	Yönetim kurulu
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tacir ve sanayici ise ticaret siciline, esnaf niteliğinde ise esnaf ve sanatkâr siciline kayıtlı bulunması. 2. Yeni kurulan oda ve Odalar hariç en az iki yıldan beri oda veya Odaya kayıtlı bulunması, 3. Gerçek kişiler ile tüzel kişilerin gerçek kişi temsilcileri için seçim günü itibarıyla 25 yaşını doldurmuş ve okur-yazar olması, 4. İflas etmemiş ya da iflas etmiş olsa bile itibarını hükmen yeniden kazanmış olması, 5. Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı beş yıl veya daha fazla süreyle ya da devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama, kaçakçılık, vergi kaçakçılığı veya haksız mal edinme suçlarından hapis cezasına mahkûm olmaması, 6. Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği gereği Oda kasasının en az ayda bir kez kontrol etmek. 7. Yönetim kurulu başkanının verdiği diğer görevleri yapmak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Bütçe yönetmeliği ve meclis onaylı bilançolar
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Oda Yönetim Kurulu Üyesi olmak • - Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	MESLEK KOMİTELERİ
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	Odanın üye sayısına göre katılımı 4-5 kişiden oluşan 10 adet meslek komitesi mevcuttur. Meclise karşı sorumludur.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Meslek Komitelerinin genel olarak görevleri şunlardır.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Meslekleri ile ilgili incelemeler yapmak, yararlı ve gerekli gördükleri tedbirleri görüşülmek üzere yönetim kuruluna teklif etmek. ➤ Meslek komitesiyle ilgili olarak meclis gündeminde yer alan konularda başkan, başkan yardımcısı veya uygun görülen üyelerin, oy kullanmamak üzere meclis toplantısına katılmasına karar vermek. ➤ Mesleklerine ait işler hakkında, meclis veya yönetim kurulu tarafından bilgi istenmesi halinde, bu konuda araştırma yapmak ve istemi cevaplandırmak. ➤ İlgili mevzuatla verilen diğer görevleri yerine getirmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Meslekleri ile ilgili hazırlanmış raporlar.
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Oda üyesi olmak, • Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	DİSİPLİN KURULU
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	-
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Oda disiplin kurulunun görevleri şunlardır:</p> <ol style="list-style-type: none"> Odaya kayıtlı üyelerin disiplin soruşturmalarını bu Kanunda ve ilgili mevzuatta öngörülen usul ve esaslara uygun olarak yürütmek. Meclise, odaya kayıtlı üyeler hakkında disiplin ve para cezası verilmesini önermek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Gelen dosyalara ilişkin tamamlama derecesi
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> Oda disiplin kurulu, meclisçe odaya kayıtlı üyeler arasından dört yıl için seçilen 6 asıl ve 6 yedek üyeden oluşur. Disiplin kurulu, seçimden sonraki ilk toplantısında, üyeleri arasından bir başkan seçer. Başkanın bulunmadığı zamanlarda, en yaşlı üye kurula başkanlık eder. Oda üyesi olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		11.06.2018	16 / 34	



Görev Tanımı	ÖZEL KALEM (POLİTİKA TEMSİL KOORDİNATÖRÜ)
Raporlama İlişkisi	Yönetim Kurulu
Vekalet İlişkisi	Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müdürü
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meclis Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu ve Meclis Üyeleri ile Genel Sekreter'in sekretaryasını yürütmek, takip edilmesini istedikleri konularda çalışma yapmak. 2. Yönetim Kurulu ve Meclis Başkanı'nın tüm randevu ve görüşmelerini organize etmek, 3. Oda telefon rehberini bilgisayar ortamında tutmak ve bu kayıtları sürekli güncellemek. 4. İl Genelinde Protokol Listelerini tutmak ve güncellemek. 5. Başkanlığa gelen davetiye, tebrik vb. yazılara Başkanların talimatı doğrultusunda cevap vermek. 6. Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Sekreter tarafından verilen diğer görevleri yapmak. 7. Yönetim Kurulu Başkanının günlük programını yapmak ve bilgilendirmek. 8. Meclis Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyelerinin yurtiçi ve yurtdışı seyahatleri için ulaşım, konaklama, araç kiralama vb. işlemlerini yürütmek. 9. Meclis Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı ve Üyelerine gelen davet, toplantı veya herhangi bir organizasyona çiçek, telgraf vs. gönderme işlemlerini yapmak. 10. Üst yöneticilerin politika ve temsil faaliyetlerinin kaydını tutmak. 11. YK ve Meclis başkanı üzerinden politikacılar, yerel ulusal yöneticiler, mülkü amir vs. gibi kilit karar alıcılarla yapılan lobi faaliyetlerinin kaydını tutmak ve listelerini çıkarmak. 12. Bu tür faaliyetlerin web sayfasında ve basın yayın organlarında yayınlanmasını sağlamak. 13. TOBB ile ilgili gelen giden yazıların istatistikleri ile TOBB' a bildirilen görüşlerin kaydını ve istatistikî çalışmalarını tutmak. 14. TOBB İstişare, yerel ve bölgesel toplantılarına katılımlara ilişkin organizasyonları düzenlemek, katılım sağlanan bu organizasyonların kayıtlarını muhafaza etmek. 15. Üye Şikayetleri ile alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmak, 16. Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak, 17. Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Birim hedeflerinin durumu, • Lobi faaliyeti sayısı • Şikayet ve çözüme kavuşmuş sorun sayısı
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • insan ilişkilerinin, ikna kabiliyetinin ve koordinasyon yetkinliklerinin yüksek olması.

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	GENEL SEKRETER
Raporlama İlişkisi	YÖNETİM KURULU
Vekalet İlişkisi	YK tarafından belirlenir
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yönetim Kurulu'nun verdiği görevleri yapmak, 2. Oda'nın gelişimine, ilerlemesine yönelik faaliyetlerde bulunmak, 3. Birimlerin çalışmaları gereken konuları iletmek, 4. Oda'nın yıllık hedeflerini vermek ve hedeflere ulaşılmasını sağlamak, 5. Yönetim Kurulu, Meclis üyeleri, Meslek Komitesi üyeleri, Oda'nın çalışma alanında bulunan tüm kuruluşlarla işbirliklerini yönetmek, Oda'nın bu konulardaki çalışmalarının ve gerekli raporlarının oluşmasını sağlamak, 6. Oda'nın iletişimini planlamak, Yönetim Kurulu'na sunmak, yürütmek 7. Yönetim Kurulu ve Meclis toplantıları gündemini oluşturmak, 8. Müdürlüklerle ilgili gerektiği hallerde ortak çalışmalar yapmak, 9. Oda adına kanun çerçevesinde imza yetkisini kullanmak, 10. Odanın Kalite Yönetim Sistemi ve Akreditasyon çalışmalarına öncülük etmek, hazırlanan dokümanları onaylamak. 11. Personel toplantılarına katılmak ve personel performanslarını değerlendirmek, 12. Birimlerin KYS ve Akreditasyon şartı gereği performanslarını ölçmek, gerekli D/Ö Faaliyetleri başlatmak, 13. Stratejik Plan ve ondan üretilmiş iş planlarını gözden geçirmek ve istenen düzeyde gerçekleştirilmesini sağlamak. 14. Genel Sekreterlik Makamı'nın gerektirdiği tüm görevleri yapmak ile yükümlüdür ISO 10002 Üye Şikayet yönetimi kapsamında üyelerle yapılan ziyaretleri, görüşmeleri ve üye anketleri yaparak bunlar öneri, şikayet, talep formuna F.12 ye işlemek. Birimi ile ilgili şikayetleri çözüme kavuşturmak 15. Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, 16. Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama, 17. Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, 18. Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, 19. Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, 20. Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, 21. Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Kallite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu, • Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri • Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • 5174 sayılı TOBB Kanunu 74. Maddesindeki belirtilen niteliklere haiz olması • Kurum Politika ve Hedeflerini benimsemiş olması • Tüm Birimlerin Görev Tanımlarına vakıf olması • Problem çözme yeteneğine sahip olması • Yasal mevzuatlar konusunda bilgili olması • Yöneticilik vasıflarını taşıması • ISO 9001 KYS Temel Eğitimi almış olması • Analitik ve Kavramsal Düşünme Yeteneğine sahip olması • Takım Liderliği özelliği olması • İletişim Yeteneğinin güçlü olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	TİCARET SİCİL MÜDÜRÜ
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> Ticaret sicili işlemlerini düzenli bir şekilde yürütmek, Ticaret sicili ile ilgili defter, dosya ve evrakları hazırlamak, işlemek ve muhafazasını sağlamak, T.T.K.'nu ve Ticaret Sicili Yönetmeliği gereğince gerçek ve tüzel kişilerin ticaret sicillerini tutmak T.T.K.'na göre ticaret siciline kayıt olması gerekenleri tespit edip kayıtlarını yapıp Odaya bildirmek, Resmi kurumlardan gelen Gerçek ve tüzel kişilerin ticaret sicilleri ile ilgili yazılara cevap vermek. •Günlük kayıt, tadil ve terkinleri Odaya bildirmek, Sicil tasdiknamesi, ihale belgesi, iflas ve Konkordato belgesi, yetki belgesi, tasfiye giriş belgesi, tasfiye kapanış belgesi, şube açılış belgesi, merkez nakli belgesi, BAĞ-KUR formunun verilmesi, Üyelerin sicillerinde vuku bulacak değişiklikler ile ilgili işlemleri, TTK ve TSY Genel Çalışma talimatına uygun olarak yerine getirmek, Genel Sekreter tarafından Ticaret Sicili Müdürlüğüne havale edilen Ticaret Sicil servisi ile ilgili yazılara cevap vermek, Tescil işlemlerinin yapılması, Ticaret Sicil Müdürü, Ticaret Sicil Müdürlüğünde görevli memurlar ve diğer birimler arasında koordinasyonun sağlanması ve bu servisin genel işleyişini yapmak, 27.01.2013 tarih 28541 sayılı resmi gazetede yayınlanan Ticaret Sicil Yönetmeliğinde belirlenen; İş Çevresi, Teşkilatı, Sicil Müdürlerinin Ehliyet Şartları, Nezaret ve Murakabe, Tabi Olacağı Hükümler Sicil Muamelelerinin Tabi Olduğu Hükümler Sicildeki Kayıtların Eksiksiz Oluşu ve Düzeltmeler, Aleniyet ve Harç Mükellefiyetinin belirlendiği Umumi Hükümlerde görev ehliyeti, sınırları, hakları ve yükümlülükleri yerine getirmek, Biriminin işleyişi sırasındaki ürün ve hizmet aşamasındaki uygunsuzlukları tespit etmek, önleyici faaliyetleri önermek, Bunları DÖF formuna kayıt ederek Kalite Kalite/Akreditasyon Sorumlusune bildirmek, Odanın genel çalışma talimatına uygun hareket etmek, 5174 Sayılı kanun ve yönetmeliklerle kendisine verilen görevleri yapmak, Yönetmelikler ve sair mevzuatla verilen diğer görevler ile mevzuat çerçevesinde görevleri yapmak. ISO 9001 VE ISO 10002 proseslerini bilmek, Üye Şikayetleri ile alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmak, Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak, Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> 4 Yıllık Fakülte Mezunu(Üniversitelerin İktisat, İşletme, Kamu Yönetimi bölümlerinden mezun olması) Ticaret Sicil Yönetmeliğinin 8. Maddesindeki niteliklere haiz olması Yasal Mevzuatlar konusunda bilgi sahibi olması Ofis Programlarını kullanabilmesi Sorunları Analiz Yeteneği güçlü olması Kurumun Politika ve Hedeflerini benimsemiş olması Sorumluluk duygusunun gelişmiş olması Doğru İletişimi her aşamada kurabilme yeteneğine haiz olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	TİCARET SİCİL MÜDÜR YARDIMCISI
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Ticaret Sicil Müdürü
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, Ticaret Sicili Yönetmeliği diğer tüzük ve yönetmelikler çerçevesince, gerçek ve tüzel kişilerin tescil ve ilanını yapmak. Firmaların sicil dosyalarını düzenlemek ve saklanmasını sağlamak. Türk Ticaret Kanunu ve Ticaret Sicili Yönetmeliği mevzuatı uyarınca istenen belge ve bilgileri sicil kayıtlarına göre vermek, istihbarat yapmak. Gerçek ve tüzel kişi tacirlerin durumlarında meydana gelen değişikliklerin tescilini yapmak. Ticari İşletme Rehini ile ilgili işlemleri yapmak. Çeşitli Kamu Kurum ve Kuruluşlarının tacirler hakkında yazılı olarak talep ettikleri sicil kayıtları ile ilgili bilgileri vermek ve belgeleri düzenlemek. Tacir niteliğinde bulunduğu saptanan firmalara ticaret siciline tescil ve Oda'ya kayıt için gerekli olan yasal işlemlerle ilgili hatırlatmayı yapmak, yükümlerini yerine getirmeyenleri resen kayıt etmek. Kuruluş ve değişiklik tescillerini ve diğer belgeleri Türkiye Ticaret Sicili Gazetesinde yayınlanmak üzere kabul etmek. Firmaların kuruluş ve sermaye artış tescillerinin sonrasında Rekabet Kurumu adına tahsil edilen sermayenin onbinedört Rekabet Kurumuna bildirmek. Firma kuruluş ve tescillerinden sonra ilgili kurumlara gerekli bildirimleri yapmak. Sicil Kayıtlarının faal olarak devam ettiğini çeşitli belgeler üzerine şerh onaylamak. Sicil gazetelerinin suretini vermek. Üçüncü kişilerin müseccel tacirler hakkında yazılı olarak istedikleri sicil kayıtları ile ilgili bilgileri vermek ve belgeleri düzenlemek. İlgili makam tarafından iflas ettiği veya konkordato talebinde bulunduğu bildirilen firmaların bu durumlarını kayıtlara geçirmek. Sicil kayıtlarına dayanarak kefalet tasdiki yapmak. Yönetim Kurulu sonrası değişikliklere ilişkin kararları kayıtlara geçirilmesi ve üye sicil dosyalarına kaldırılması. Genel Sekreterlikçe verilen benzer nitelikteki diğer görevlerin yerine getirilmesi ISO 9001 VE ISO 10002 proseslerini bilmek, Üye Şikayetleri ile alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmak, Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak, Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> 4 Yıllık Fakülte Mezunu(Üniversitelerin İktisat, İşletme, Kamu Yönetimi bölümlerinden mezun olması) Ticaret Sicil Yönetmeliğinin 8. Maddesindeki niteliklere haiz olması Yasal Mevzuatlar konusunda bilgi sahibi olması Ofis Programlarını kullanabilmesi Sorunları Analiz Yeteneği güçlü olması Kurumun Politika ve Hedeflerini benimsemiş olması Sorumluluk duygusunun gelişmiş olması Doğru İletişimi her aşamada kurabilme yeteneğine haiz olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	KALİTE VE ŞİKAYET YÖNETİM TEMSİLCİSİ
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müdürü
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Sisteminin ISO 9001KYS VE ISO 10002 ÜMYS uluslararası standardına uygun olarak etkin bir şekilde kurulması, yürütülmesi, dokümanların hazırlanması, sisteme uygunluk açısından gözden geçirilmesi, dağıtılmasından birinci dereceden sorumludur. • Kalite ve Şikayet Yönetim Sistemi ile ilgili olarak dış kuruluşlara karşı odayı temsil eder, • Odanın kalite problemlerinin çözümü ve kalite ile ilgili her türlü bildirim yapılması için ilk mercidir. • Kalite biriminin sorumlusu ve Şikayetleri Ele Alma Yönetim temsilcisidir. • Genel Sekreter'e Kalite Sisteminin işleyişi, etkinliği ve problemleri hakkında rapor vermek, • Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarını organize etmek, Toplantı tutanaklarının tutulması ve katılımcılara dağıtılmasını sağlamak, • Yönetim Gözden geçirmesine ve iyileştirilmesine esas alınması amacıyla, kalite sisteminin performansı konusunda yönetime rapor vermek. • Genel Sekreter tarafından onaylanarak yürürlüğe giren Kalite El Kitabını ve tüm sistem dokümanlarının kontrolünü yapmak, • İç denetimlerin organize etmek, gerçekleştirilmesini sağlamak ve gelen sonuçlara göre genel bir rapor hazırlamak, • Üye şikayetlerinin almak, takip etmek, gerekiyorsa kurum içine duyurmak, kayıt altına almak, ve kalite sistemini ilgilendiren her türlü anket çalışmasını yapmak ve değerlendirmek, • Düzeltici Önleyici Faaliyetlerin koordinasyonunu ve sonuçlandırılmasını takip etmek, • TOBB Akreditasyon sürecinin takibinin yapılması, gerekli form ve dokümantasyonun hazırlanması, • Kalite Sistemi gereği oluşturulan prosedürlerin, proseslerin ve talimatların uygulanmasını sağlar. • Performansın izlemesi, değerlendirilmesi ve rapor edilmesi için yöntem geliştirmek, • İyileştirme önerileri de dahil olmak üzere şikayetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek, • Şikayetleri ele alma prosesinin etkili ve verimli bir şekilde uygulanmasını sağlamak, <ul style="list-style-type: none"> • Uygun personel temini ve eğitimi, • Teknolojik gereksinimler, • Dokümantasyon, • Hedeflerin belirlenmesi, • Proseslerin gözden geçirilmesi.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001, ISO 10002 ve TOBB Akreditasyon sisteminin işletilmesi. • Denetim sonuçları, D/Ö Faaliyetler.
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Yıllık Fakülte Mezunu olması • ISO 9001 KYS Temel Eğitimi almış olması • 5174 sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere vakıf olması • Kurumun Politika ve Hedeflerini benimsemiş olması • Ofis programlarını iyi derecede kullanabilmesi • İç Tetkikçi Eğitimi almış olması • Raporlama bilgi ve becerisi olması • Süreç ve proseslere hakim olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	ARŞİV SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müdürü
Vekalet İlişkisi	Veznedar
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Odanın Kaliye ve TOBB Akreditasyon Sisteminin öngördüğü doküman ve kayıtların arşivlemek, • Tüm üye bilgi ve dosyalarını uygun bir şekilde depolamak, • Odanın eski ve yeni gelen giden evraklarını uygun depolamak • Arşiv dosyalarının genel kütüphane dokümantasyonuna uygun olarak kolay bulunabilir, istiflenmiş ve sınıflandırılmış olmasını sağlamak. • Odanın kullanılan bilgisayarlarının kayıtların kontrolü prosedürüne göre yedeklenmesini sağlamak • Şikayetlerle alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmalıdır, • Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır, • Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Birim Hedefleri
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak • Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak • Temsil yeteneğine sahip olmak • Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

Görev Tanımı	BİLGİ İŞLEM ve KALİTE MEMURU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müdürü
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ağa bağlı çalışan bilgisayarların iletişimini sağlamak, cihazların ayarlamalarını yapmak, çalışır durumda olmasını sağlamak, <ul style="list-style-type: none"> ▪ Yeni Yazılım ve donanım ihtiyaçlarını belirlemek, Teknolojiyi takip ederek, yeni projeler üretmek ve uygulamak, ▪ Oluşan arızaları gidermek, müdahale etmek, gerekiyorsa ilgili teknik servise göndermek ▪ Oda üye veritabanının düzeniyle ve güvenliği ile ilgilenmek ▪ Oda internet sayfasının güncellemelerini yapmak, e-posta hesaplarını açmak ve işlevselliğini sağlamak ▪ Elektronik ortamda veri güvenliği ve güvenilirliğini sağlamak, güvenlik için koruyucu ve engelleyici önlemler almak, ▪ Odaya ait bilgisayar, program ve diğer donanımların acil durum planları, yedekleme ve bakım onarım işlerini yapmak veya yaptırmak, ▪ Akreditasyon Sisteminin ön gördüğü Bilgi İşlem ve Danışmanlık maddesi ile ilgili çalışmaları koordine etmek. ▪ TOBB-Net Programının arızalarını gidermek, ▪ TOBB-Net Programının geliştirilmesini sağlamak, ▪ TOBB-Net programın ile ilgili eğitimler vermek, ▪ TOBB-Net Kullanıcı tanımlarını yapmak, ▪ TOBB-Net veri güvenliğini sağlamak, ▪ Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, ▪ Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama, ▪ Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, ▪ Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, ▪ Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, ▪ Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, ▪ Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. ▪ Eğitim almalıdırlar. ▪ Şikayetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. ▪ Üyelere nazik davranmalı, şikayetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Birim hedeflerinin durumu, • Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak • Temsil yeteneğine sahip olmak • Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	MUHASEBE MEMURU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Oda Sicil Müdürü
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık gelir ve gider bütçe tahminini Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği çerçevesinde düzenleyip Genel Sekreterin görüşüne sunmak. Bütçe tahmini ve gerçekleştirmeleri arasında aylık olarak performans değerlendirmeleri yapmak. Aylık gelir-gider ve mizan cetvellerini hazırlayarak Genel Sekretere sunmak. Yıl sonu hesap kapama işlemlerini yürütmek. Yasal olarak zorunlu olan mali bildirim ve beyannamelerin düzenlenmesi ve ödenmesi işlemlerini yaparak kayıtlarını muhafaza etmek. Kuruluşumuzda verilen hizmet ve belgeler ile yapılan giderlere ilişkin günlük tahsil ve tediye işlemlerini, banka hareketlerini vb. muhasebe işlemlerini gerçekleştirmek. Aidatlar ile ilgili tahakkuk ve matrahları alarak tüm üyelerin aidat tahakkuk işlemlerini yapmak. Mühür Kullanma Talimatı'na göre Kuruluşumuzun mührünü kullanmak ve muhafaza etmek. Yönetim Kurulu ve Genel Sekreter tarafından ilgili mevzuat çerçevesinde verilecek diğer görevleri yerine getirmek. Zamanında ödenmeyen üye aidatlarının üyelere yazı ile bildirerek tahsil edilmesini sağlamak. DÖF ün Kalite/Akreditasyon Sorumlusu bilgisi dahilinde olması durumunda bu faaliyetleri uygulamak sonucunu takip etmek. Amirinin verdiği her türlü işi yapmak. Şikayetlerle alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmalıdır, Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır, Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak Temsil yeteneğine sahip olmak Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	SATINALMA SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> Satın alma sorumlusu o günkü koşullara göre ihtiyaç duyulan malları veya hizmetleri en ekonomik biçimde temin etmekle yükümlüdür. Alınacak mal veya hizmetin teknik özelliklerini belirler. Gerekli malı veya hizmeti alırken en az üç teklif değerlendirerek temin eder. Alınan malların veya hizmetlerin kaydını tutar Teslim edilen malların kontrolünü yapar ve kayda girer. Tedarikçi değerlendirme kurallarına göre değerlendirir. Kendisine yardım eden personelin eğitiminden sorumludur. Hedeflenen kuruluşun politikasından haberdar olu, politika doğrultusunda hareket etmek. Düzenlenen eğitim programlarına katılmak Kendisiyle ilgili olan tüm dökümanları okumak, anlamak, öğrenmek, uygulamak, gerekli durumlarda revizyon talebinde bulunmak. Yapılacak iç tetkiklere ihtiyaç halinde katılmak, tespit edilen uygunsuzlukları gidermek için faaliyette bulunmak. İhtiyaç halinde çağrılırsa gerekli toplantılara katılmak kendisini ilgilendiren kurallara dahilinde kararları uygulamak sonucu Kalite/Akreditasyon Sorumlusuna haber vermek. Tutması gereken kayıtları düzgün, okunaklı, anlaşılabilir tutmak, saklama süresi dolan kayıtları arşive kaldırmak, imha süresini takip edip imha süresi gelenleri imha etmek. Uygun olmayan bir hizmet yada ürünle karşılaşılması durumunda prosedüre uygun hareket etmekten sorumludur. DÖF ün Kalite/Akreditasyon Sorumlusu bilgisi dahilinde olması durumunda bu faaliyetleri uygulamak sonucunu takip etmek. Amirinin verdiği her türlü işi yapmak. Şikayetlerle alakalı görevlerden, sorumluluktan ve yetkilerden haberdar olmalıdır, Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır, Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak Temsil yeteneğine sahip olmak Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	VEZNEDAR
Raporlama İlişkisi	Muhasebe ve Satınalma Sorumlusu
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> Kalite sistemini bilmek, uymak, uyulmasını sağlamak ve geliştirmek için çalışmalar yapmak, Üst yönetim tarafından belirlenmiş amaç, politika ve stratejiler doğrultusunda, sorumluluğu altındaki faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili plan, program ve bütçeleri tespit ederek yöneticisinin onayına sunmak, uygulamaları yönlendirmek, izlemek ve oluşabilecek sapmalar konusunda gerekli önlemleri almak, Birimine ait yıllık hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmak, öneriler geliştirmek, Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama, Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, Düzeltilici faaliyet işlemlerini yapmak, Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. Eğitim almalıdırlar. Şikayetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. Üyelere nazik davranmalı, şikayetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme <p>Tahsilat ve Vezne İle İlgili Görevler</p> <ul style="list-style-type: none"> Odada yapılacak vezne faaliyetlerini Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği çerçevesinde yapar. Mevzuat esaslarına göre tamamlanmış belgelere dayanarak ve usûlüne uygun olarak para alma ve ödeme işlerini yapmak. Tahsil edilen ve ödenen paraları günü gününe kasa defterine kaydetmek ve bu kayıtların belgelere ve muhasebe kayıtlarına uygunluğunu sağlamak. Para ve kıymetli evrakı kasada muhafaza ederek kasada bulunması gerekenden fazlasını zamanında gerekli yerlere yatırmak veya teslim etmek. Genel Sekreter ve birim amirinin verdiği görevlerini yerine getirmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye ve personel memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> En az lise mezunu olmak Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak Temsil yeteneğine sahip olmak Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

Görev Tanımı	PLANLAMA KOORDİNASYON VE AKREDİTASYON MÜDÜRÜ
Raporlama İlişkisi	Genel Sekreter
Vekalet İlişkisi	Bilgi İşlem ve Kalite Yönetim Memuru
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • TOBB tarafından akredite oda belgesinin alınması, yönetilmesi işlerini takip etmek. • Stratejik Planın hazırlanması ve uygulanmasını sağlamak ve takip etmek • Akreditasyon izleme komitesi toplantılarına gündem hazırlamak, geçmiş toplantıların sonuçlarını incelemek. • Akreditasyon şartlarının oda organları ve birimleri tarafından uygulanmasını takip etmek, ve gerektiği durumlarda Akreditasyon eğitimleri vermek • Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak. • Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç olduğunda üst yönetime bilgi vermek. • Kalite politikasına uygun faaliyetlerin yerine getirilmesini sağlamak. • Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarını düzenlemek. • Kuruluşta planlanmış sonuçlara ulaşmak ve bunlarla ilgili sürekli iyileştirme için gerekli faaliyetlerin uygulanmasını sağlamak. • Kuruluşun, kalite el kitabı ile standardın istediği prosedürleri hazırlamak. • Kuruluşta görev tanımlarının, yetki ve sorumlulukların açıklanarak dokümente edilmesini sağlamaktır. • Oda Meclisi, Yönetim Kurulu ve Meslek Komiteleri toplantılarını takip ederek kararların defterlerine geçirilmesine, takip çizelgelerin tutulmasına kararların uygulanmasının takibini yapmada Genel Sekretere yardımcı olmak • Oda Sicil Memurluklarından gelen ve Meslek Komitelerinin görüşüne ihtiyaç duyulan konuları komitelerin toplantı gündemine almak, kararlarını ilgili müdürlüklere iletmek • Oda Meclisi, Yönetim Kurulu ve Meslek Komiteleri toplantılarında Akreditasyon ile ilgili gündem maddelerini oluşturmak • Oda Meclisi, Yönetim Kurulu, Meslek Komiteleri ve Personelin Akreditasyon ile ilgili alması gereken eğitimleri konusunda Eğitim Proje Planlama ve Koordinasyon Memuru talep de bulunmak • Akreditasyon ile ilgili tüm evrak ve belgeleri oda birimlerinden düzenli periyodlarla alma konusunda tam yetkili olmak • Üye oda arasında ilişkilerin güçlenmesi amacıyla belirli aralıklarla üye ziyaret programları organize etmek • TOBB Akreditasyon Kurulu ile yazışmaları takip ederek iletişimi sağlamak • Personel toplantılarını organize etmek alınan kararların Yönetim Kurulunun gündemine alınmasını sağlamak • 5174 sayılı kanun ve yönetmeliklerle Genel Sekreter tarafından kendisine verilen diğer görevleri yerine getirmek • Sorunları Analiz Yeteneği güçlü olması Üst yönetim tarafından belirlenmiş amaç, politika ve stratejiler doğrultusunda, sorumluluğu altındaki faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili plan, program ve bütçeleri tespit ederek yöneticisinin onayına sunmak, uygulamaları yönlendirmek, izlemek ve oluşabilecek sapmalar konusunda gerekli önlemleri almak, • Birimine ait yıllık hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmak, öneriler geliştirmek, Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, • Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, • Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, • Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, • Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak,

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		11.06.2018	27 / 34	



	<ul style="list-style-type: none"> Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. Eğitim almalıdırlar. Şikayetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. Üyelere nazik davranmalı, şikayetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye ve personel memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> 4 Yıllık Fakülte Mezunu olması Akreditasyonla ilgili Eğitim almış olması Proje Yazma ve Yürütme konusunda eğitim almış ve belge sahibi olması En az 2 yıllık iş tecrübesi (Odada) Stratejik Plan Hazırlama Eğitimi almış olması ISO 9001 KYS Temel Eğitimi almış olması Tüm Birimlerin Görev Tanımlarına vakıf olması Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim konusunda eğitim almış olması 5174 sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere vakıf olması Odanın Vizyon ve Stratejik Planındaki hedeflerini iyi algılayabilmesi Sorunları Analiz Yeteneği güçlü olması Değişim ve Yeniliklere açık olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	ODA SİCİL MÜDÜRÜ
Raporlama İlişkisi	Genel Sekreter
Vekalet İlişkisi	Oda Sicil Memuru
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • İş Makinesi Tescil ile ilgili belgeleri düzenlemek ve İş Makinesi Tescil Belgesi vermek. Kapasite ve ekspertiz ile ilgili evrakları düzenlemek. • Sigorta acenteliği ile ilgili işlemleri takip etmek. • K belgesi için Karayolu Taşıma Yönetmeliği gereğince gerekli evrakları düzenleyerek, K Yetki Belgesi vermek. • Fire ve zaiyat oranı ile ilgili belgeleri düzenlemek. • İmalat yeterlilik belgesi düzenlemek. • Su ihtiyaç belgesi düzenlemek. • Fiili tüketim belgesi düzenlemek. • Oda sicili ile ilgili defter, dosya ve evrakları hazırlamak, işlemek ve muhafazasını sağlamak. • Üye dosyalarında bulunan belgelerin noter tasdiği gerektirmeyenlerin suretlerini çıkarmak ve onaylanmak üzere Genel Sekreter'liğe sunmak. • Üyelerinin talebi üzerine oda sicil sureti, faaliyet belgesi, ihaleden men cezası olmadığına dair belge, ve bu gibi oda sicili ilgili belgeleri hazırlayıp onay için genel sekreterliğe sunmak. • Kanun ve Yönetmelikler çerçevesinde Oda Üyelerinin işlemlerini yürütmek. • Üyelerin gruplandırılması ve derecelendirilmesi için her türlü hazırlık çalışmasını yapmak. • Aylık fiyat tahmin ve tespitlerine ilişkin muamelelerle ilgili piyasa derlemesi yapmak, istatistik ve fiyat endeksleri tutmak, Yönetim Kurulu ve gerekli kuruluşlara sunmak. • Meslek komitelerinin seçilmesi döneminde seçim işlerinin aksamadan yürümesi için gerekli hizmeti vermek. • Karabük TSO üyelerinin oda sicil durumları hakkında ilgili kuruluşlarla gerekli yazışmaları yürütmek. • Genel Sekreter tarafından Oda Sicil Servisine havale edilen yazılara cevap vermek. • Oda Sicil Servisini diğer birimler arasında koordinasyonun sağlamak ve bu servisin genel işleyişini sağlamak. • Üye bilgilerinin güncel tutulması için gerekli çalışmaları yapmak. • Yerli Mali belgesi işlemlerini yürütmek • Oda üyelerine Kimlik Kartı Düzenleme Talimatına uygun olarak kimlik kartı hazırlamak ve ilgisine teslim etmek. • Mesleki ve denklik belgelerinin doldurulması hizmetleri vermek. • Üyelerinin grup, adres, unvan, sermaye, iş konusu gibi sicillerinde vuku bulacak her türlü tadil değişikliklerini kontrol etmek, Ticaret Sicil Servisinden gelen belgeleri üye dosyasında muhafaza etmek. • Kredi Kayıt Sorgulama işlemlerinin yürütmek. • Piyasa Rayiç bedel işlemlerini sürdürmek. • İstatistik hizmeti vermek. • Biriminin işleyişi sırasındaki ürün ve hizmet aşamasındaki uygunsuzlukları tespit etmek, önleyici faaliyetleri önermek, Bunları DÖF formuna kayıt ederek Kalite Yönetim Temsilcisine bildirmek. • Oda sicili işlemlerini yürütmek. • Odanın genel çalışma talimatına uygun hareket etmek. • 5174 Sayılı kanun ve yönetmeliklerle kendisine verilen görevleri yapmak. • Yönetmelikler ve sair mevzuatla verilen diğer görevler ile mevzuat çerçevesinde Meclis, Yönetim Kurulu veya Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Sekreter ve Genel Sekreter Yardımcısı tarafından verilecek görevleri yapmak. • Kalite sistemini bilmek, uymak, uyulmasını sağlamak ve geliştirmek için çalışmalar yapmak, • Üst yönetim tarafından belirlenmiş amaç, politika ve stratejiler doğrultusunda, sorumluluğu altındaki faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili plan, program ve bütçeleri tespit ederek yöneticisinin onayına sunmak, uygulamaları yönlendirmek, izlemek ve oluşabilecek

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		11.06.2018	29 / 34	



	<p>sapmalar konusunda gerekli önlemleri almak,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Birimine ait yıllık hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmak, öneriler geliştirmek, Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, • Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, • Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, • Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, • Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, • Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. • Eğitim almalıdırlar. • Şikayetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. • Üyelere nazik davranmalı, şikayetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Birim hedeflerinin durumu, • Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye ve personel memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Yıllık Fakülte Mezunu olması • Pozisyonun gerektirdiği tecrübede olması (Odada En az 4 yıl) • Yasal Mevzuat konularında bilgisi olması • 5174 sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere vakıf olması • Temsil Yeteneğine sahip olması • Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olması • Ofis programlarını kullanabilmesi • Kurumun Politika ve Hedeflerini benimsemiş olması • Tüm Birimlerin görev tanımlarına vakıf olması • Değişim ve Yeniliklere açık olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	ODA SİCİL MEMURU
Raporlama İlişkisi	Genel Sekreter
Vekalet İlişkisi	Oda Sicil Müdürü
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • İş Makinesi Tescil ile ilgili belgeleri düzenlemek ve İş Makinesi Tescil Belgesi vermek. Kapasite ve ekspertiz ile ilgili evrakları düzenlemek. • Sigorta acenteliği ile ilgili işlemleri takip etmek. • K belgesi için Karayolu Taşıma Yönetmeliği gereğince gerekli evrakları düzenleyerek, K Yetki Belgesi vermek. • Fire ve zaiyat oranı ile ilgili belgeleri düzenlemek. • İmalat yeterlilik belgesi düzenlemek. • Su ihtiyaç belgesi düzenlemek. • Fiili tüketim belgesi düzenlemek. • Oda sicili ile ilgili defter, dosya ve evrakları hazırlamak, işlemek ve muhafazasını sağlamak. • Üye dosyalarında bulunan belgelerin noter tasdiği gerektirmeyenlerin suretlerini çıkarmak ve onaylanmak üzere Genel Sekreter'liğe sunmak. • Üyelerinin talebi üzerine oda sicil kayıt sureti, faaliyet belgesi, ihaleden men cezası olmadığına dair belge, ve bu gibi oda sicili ilgili belgeleri hazırlayıp onay için genel sekreterliğe sunmak. • Kanun ve Yönetmelikler çerçevesinde Oda Üyelerinin işlemlerini yürütmek. • Üyelerin gruplandırılması ve derecelendirilmesi için her türlü hazırlık çalışmasını yapmak. • Aylık fiyat tahmin ve tespitlerine ilişkin muamelelerle ilgili piyasa derlemesi yapmak, istatistik ve fiyat endeksleri tutmak, Yönetim Kurulu ve gerekli kuruluşlara sunmak. • Meslek komitelerinin seçilmesi döneminde seçim işlerinin aksamadan yürümesi için gerekli hizmeti vermek. • Karabük TSO üyelerinin oda sicil durumları hakkında ilgili kuruluşlarla gerekli yazışmaları yürütmek. • Genel Sekreter tarafından Oda Sicil Servisine havale edilen yazılara cevap vermek. • Oda Sicil Servisini diğer birimler arasında koordinasyonun sağlamak ve bu servisin genel işleyişini sağlamak. • Üye bilgilerinin güncel tutulması için gerekli çalışmaları yapmak. • Yerli Malı belgesi işlemlerini yürütmek • Oda üyelerine Kimlik Kartı Düzenleme Talimatına uygun olarak kimlik kartı hazırlamak ve ilgisine teslim etmek. • Mesleki ve denklik belgelerinin doldurulması hizmetleri vermek. • Üyelerinin grup, adres, unvan, sermaye, iş konusu gibi sicillerinde vuku bulacak her türlü tadil değişikliklerini kontrol etmek, Ticaret Sicil Servisinden gelen belgeleri üye dosyasında muhafaza etmek. • Kredi Kayıt Sorgulama işlemlerinin yürütmek. • Piyasa Rayiç bedel işlemlerini sürdürmek. • İstatistik hizmeti vermek. • Üst yönetim tarafından belirlenmiş amaç, politika ve stratejiler doğrultusunda, sorumluluğu altındaki faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili plan, program ve bütçeleri tespit ederek yöneticisinin onayına sunmak, uygulamaları yönlendirmek, izlemek ve oluşabilecek sapmalar konusunda gerekli önlemleri almak, • Birimine ait yıllık hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmak, öneriler geliştirmek, Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, • Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, • Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, • Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, • Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, • Gözden geçirmede şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



	<ul style="list-style-type: none"> Eğitim almalıdırlar. Şikâyetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. Üyelere nazik davranmalı, şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye ve personel memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> 4 Yıllık Fakülte Mezunu olması Ofis programlarını kullanabilmesi Temsil Yeteneğine sahip olması Raporlama bilgi ve becerisi olması Kurumun Politika ve Hedeflerini benimsemiş olması Değişim ve Yeniliklere açık olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

Görev Tanımı	EĞİTİM VE PROJE MEMURU
Raporlama İlişkisi	Genel Sekreter
Vekalet İlişkisi	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Memuru
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> Oda organları üyeleri çalışanları ve genel katılıma açık Mesleki- Teknik eğitim programları kurslar kişisel gelişim bilgilendirme toplantıları Kalite Yönetim Sistemi eğitimleri ve bunun gibi eğitimleri araştırmak ve Genel Sekreterliğe sunmak Yıllık eğitim planları oluşturulmasında Akreditasyon Müdürlüğüyle koordineli çalışmak Yürütülen Mesleki Eğitim vb organizasyonları takip etmek sonlandırmak Devlet teşvik ve hibeleri takip ederek Genel Sekreterliğe bilgi sunmak Yürütülen proje ve programları takip etmek ve sonlandırmak Fuarların takibini yaparak yıllık fuar takvimi yapılması konusunda Akreditasyon Müdürlüğüyle işbirliğinde bulunmak 5174 sayılı kanun ve yönetmeliklerle Genel Sekreter tarafından kendisine verilen diğer görevleri yerine getirmek Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, Düzeltilici faaliyet işlemlerini yapmak, Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. Eğitim almalıdırlar. Şikayetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. Üyelere nazik davranmalı, şikayetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye ve personel memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> En az lise mezunu, tercihen 4 yıllık Fakülte Mezunu olması Proje yazma ve yürütme konusunda eğitim almış ve belge sahibi olması Eğitim İçerik ve Materyal Tasarımı Bilgisi olması Eğitim İhtiyaç Analizi Yöntemleri bilgisi olması Analitik düşünme becerisi olması Eğitim Programı Geliştirme Bilgisi olması Eğitimde ölçme-değerlendirme bilgisi olması Raporlama ve sunum becerisi olması Etkin iletişim teknikleri bilgi ve uygulama becerisi olması Eğitim ortamı organizasyonu ile ilgili bilgi ve becerisi olması Değişim ve yeniliğe açık olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	PERSONEL VE İNSAN KAYNAKLARI SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	Genel Sekreter
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> Kalite sistemini bilmek, uymak, uyulmasını sağlamak ve geliştirmek için çalışmalar yapmak, Üst yönetim tarafından belirlenmiş amaç, politika ve stratejiler doğrultusunda, sorumluluğu altındaki faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili plan, program ve bütçeleri tespit ederek yöneticisinin onayına sunmak, uygulamaları yönlendirmek, izlemek ve oluşabilecek sapmalar konusunda gerekli önlemleri almak, Birimine ait yıllık hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmak, öneriler geliştirmek, <p>Personel ve Eğitim</p> <ul style="list-style-type: none"> Yeni personel alma sürecini koordine etmek, Personelin işe giriş-çıkışı sırasında personelle ilgili işlemlerini yapmak, Personele zimmetli eşyanın kaydını tutmak ve güncellemelerini yapmak, Yeni elemanların oryantasyon da dahil iç ve dış eğitimlerini organize etmek, kayıtlarını tutmak, Personel Oryantasyon eğitimlerinin verilmesini sağlamak, Yıllık izinleri organize etmek, izlemek, Personelin <u>performans göstergelerini</u> düzenlemek, Çeşitli eğitimlerle personelin verimlilik, üretkenlik, yaratıcılıklarının gelişmesini sağlamak Personelin kaynaşmasını artırıcı sosyal ortam ve organizasyonları yapmak, Oda Kültürü yaratmakla ilgili her türlü yazılı ve sözlü araçları düşünmek, tasarlamak, yaptırmak, Reklam ve tanıtım malzemelerini hazırlayan ajans ve firmalarla ilişkileri sağlamak ve sürdürmek Meslek Komiteleri sektörleri ile ilgili yıl içindeki kongre, seminer, fuar vb organizasyonları tespit etmek ,katılmak isteyenlerin organizasyonlarını yapmak Eğitim sertifikaları hazırlamak Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama, Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. Eğitim almalıdırlar. Şikayetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. Üyelere nazik davranmalı, şikayetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye ve personel memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak Temsil yeteneğine sahip olmak Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	



Görev Tanımı	BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER MEMURU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Eğitim ve Proje Memuru
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> Günlük yerel ve ulusal haberleri takip etmek, haber arşivi yapmak. Karabük TSO'nun yazılı, görsel ve işitsel basınla olan ilişkilerini, kamuoyunu oluşturma çalışmalarını gerçekleştirmek, bu amaçla söz konusu kuruluşlar nezdinde gerekli girişimleri sağlamak. Hazırladığı basın bültenlerini basın kuruluşlarıyla paylaşmak. Karabük TSO'nun yayın organı olan Karabük TSO bülteni hazırlamak. Yurt içi ve yurt dışından gelen, ihale, iş birliği, ithal ve ihraç talepleri, fuar ve toplantılarla ilgili dokümanları haber halinde düzenleyerek yayın organları aracılığıyla üyelere bildirmek. Başkanın görüş ve konuşmalarının günü gününe gazetelere ve basının önde gelen isimlerine ulaşmasını sağlamak. Karabük TSO'nun düzenli toplantılarına Televizyon, ajans ve gazete muhabirlerinin katılmasını sağlamak. Karabük TSO tarafından hazırlanan raporların basımı ve dağıtımını koordine etmek. Karabük TSO tarafından organize edilen seminer, toplantı ve sempozyumlarda fotoğraf ve kamera çekimi ile deşifrelerini yapar, bunları arşivler. Yönetim kurulu başkanı, basından sorumlu yönetim kurulu üyesi, genel sekreterin talimatları ve bilgileri doğrultusunda odanın faaliyetleri ve konusunda basın bültenleri yapılmasını sağlar. Odamızın gerçekleştirdiği etkinliklere basının katılımının sağlanması ve bu etkinliklerin basında yer almasının sağlanması için gereken çalışmaların yapılması. Yönetim kurulu başkanı ve yönetim kurulu üyelerinin konuşmacı olarak katılacakları etkinlikler için bilgi, doküman, konuşma metni hazırlanması. Basına; bilgi, görüş, açıklama verilmesi ve basında çıkanların yönetim kuruluna sunulması. Ayrıca, görsel ve yazılı basında yayımlanan ve odamızı, üyelerimizi ilgilendiren tüm konuların izlenip, gerektiği durumlarda önerilerle birlikte yönetim kurulu adına yönetim kurulu başkanına iletilmesi, Genel Sekreterlik tarafından verilecek görevleri yerine getirmek. Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama, Şikayetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, Gözden geçirmede şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. Eğitim almalıdırlar. Şikayetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. Üyelere nazik davranmalı, şikayetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Birim hedeflerinin durumu, Basında görünme yüzdeleri, açıklamalar ve küpürler dosyası Üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> 4 Yıllık Fakülte Mezunu olması Basın Yayın ve Haberleşme ile ilgili eğitim almış olması Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim konusunda eğitim almış olması Medya Yönetimi Bilgi ve Becerisi olması Mesleğe ilişkin Yasal Mevzuat Bilgisi olması Raporlama bilgi ve becerisi olması Araştırma yapma bilgi ve becerisi olması Değişim ve Yeniliğe açık olması Kurumun politika ve hedeflerini benimsemiş olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	


Görev Tanımı	HİZMETLİ
Raporlama İlişkisi	Personel ve İnsan Kaynakları Sorumlusu
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreter belirler
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Oda binası hizmet katının temizlik işlerini yapmak, gerekli • Temizlik malzemelerini temin etmek, • Resmi bayram ve tatil günlerinde, bayrak asılmasını ve indirilmesini, gerektiğinde Genel Sekreterin isteği ile bu günlere ait programları uygulamak, • Odanın organlarını oluşturanların, Genel Sekreterin, Genel Sekreter Yardımcısı ile memurlarının büro içi hizmetlerine amirlerinin gerekli gördüğü hallerde yardım etmek, • Büro içi iç hizmetleri (çay sunmak, meşrubat sunmak, gazete ve mecmua almak,v.s.) işleri günlük ve usulüne uygun olarak yerine getirmek. • Odanın dergi, gazete, haber bülteni gibi yayın faaliyetlerini ilgililerine iletilmesini temin için Oda Sicil birimiyle koordineli çalışmak, • Odanın yaptığı organizasyonların davetiyelerini dağıtmak veya postalamak, • Odamız organizasyonlarında Halkla İlişkilerle ilgili verilen görevleri yerine getirmek, • Her gün Oda postasını almak, ve gönderilen postaları PTT'ye veya kargoya teslim etmek, • Gelen Giden evrakların birimler arasında transferini gerçekleştirmek, • Odamızın abone olduğu gazete ve dergilerin alınmasını sağlamak ve ilgili birimlere ulaştırmak, • Meclis ve Yönetim Kurulu gündemlerini dağıtmak, • Oda birimlerinin ihtiyacı doğrultusunda fotokopi çekmek ve ilgililere ulaştırmak, • Odanın kullandığı tüm servis ve alanların genel temizliğini, bakımını yapmak, • Odamız salonlarında yapılan toplantıları kullanıcıların ihtiyacına sunmak, • Hizmet binasının bakım ve tadil gerektiren eksiklerini tespit etmek ve gidermek sorun için dışardan mal veya hizmet alınması gerekiyorsa Genel Sekreterliğe bilgi vermek ve alımları takip etmek, • Yönetmelik ve sair mevzuatla verilen diğer görevler ile mevzuat çerçevesinde Meclis, Yönetim Kurulu veya Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Sekreter ve Genel Sekreter Yardımcısı tarafından verilecek görevleri yapmak. • Şikayetlerle alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmalıdır, • Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır, • Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmet standartlarına uygunluk • Personel ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • En az ilkokul mezunu olmak • Diksiyonu düzgün olması • Kılık, kıyafet ve kişisel bakımına özen göstermesi • Sorumluluk duygusu gelişmiş olması • Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarını iyi bilmesi • Doğru İletişimi her aşamada kurabilme yeteneğine sahip olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

Görev Tanımı	ŞOFÖR
Raporlama İlişkisi	Personel ve İnsan Kaynakları Sorumlusu
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumdaki motorlu taşıtlardan sorumluluğunda bulunanları hizmet aracını verilen talimatlar doğrultusunda teknik ve trafik kurallarına uygun olarak kullanmak. • Taşıtların bakım, temizlik ve basit onarımını yaparak her an kullanıma hazır şekilde bulundurmaktır. • Taşıtların yükleme ve boşaltılmasına nezaret etmek. • Amirlerince verilecek benzer görevleri yapmak. • Makam arabası ve Yönetim kurulu Başkanının odasından sorumludur.Genel sekreterin imzalamadığı taşıt görevi emir kağıdı dışında yapılan tüm seyahatler kendi sorumluluğundadır. • Şikayetlerle alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmalıdır, • Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır, • Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmet standartlarına uygunluk • Personel ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Lise Mezunu olması tercihen önlisans mezunu olması • Mesleğinde en az 4 yıl tecrübeli olması • Esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilmesi • Askerlik görevini tamamlamış olması • Kişisel bakımına özen göstermesi • Diksiyonunun düzgün olması • Protokol ve sosyal davranış kurallarını iyi bilmesi • Hızlı refleks, sabır ve dikkat gibi özellikleri bulundurması • Sorumluluk duygusu gelişmiş olması • Doğru iletişimi her aşamada kurabilme yeteneğine sahip olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

Görev Tanımı	DIŞ TİCARET SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Eğitim ve Proje Memuru
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Dış Ticareti geliştirme ve danışmanlık çalışmalarını Karabük Üniversitesi ile yapılan protokol çerçevesinde Oda Dış Ticaret Birimi ve Üniversitenin görevlendirdiği kişiler ile koordineli yürütmek, • Ur-Ge projelerinin yürütülmesi ve koordinasyonunu sağlamak, • Üyelerin ithalat-ihracatla ilgili müracaat ve taleplerini kanunve mevzuat çerçevesinde sonuçlandırmak, • Dış Ticaret ile ilgili her türlü kanun, kararname, yönetmelik ve sirküleri takip etmek, ve gerektiğinde ilgililere duyurulmasını sağlamak, • İhracat ile ilgili belge işlemlerini, dolaşım belgeleri işlemleri talimatına uygun olarak gerçekleştirmek, • Üyelerin talepleri doğrultusunda, dış ticaretin bilincinin geliştirilmesi için istenen konularda seminer, eğitim programı, panel, konferans vb. organizasyonlar düzenlenmesini önermek ve bu organizasyonu Eğitim ve Proje birimiyle birlikte gerçekleştirmek, • Genel Sekreterlik tarafından Dış Ticaret Birimine havale edilen yazılara cevap vermek, • İhracatla ilgili bütün evrakların tasdik işlemleri, ihracatın iptaline ilişkin yazıları yazmak, • İhracatla ilgili istatistiki bilgileri düzenlemek, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler birimine ileterek yayınlanmasını sağlamak, • Yönetmelikler ve sair mevzuatla verilen diğer görevler ile mevzuat çerçevesinde Genel Sekreter tarafından verilecek görevleri yapmak, • Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, • Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama, • Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, • Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, • Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, • Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, • Gözden geçirmede şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Birim hedeflerinin durumu, • Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Yıllık Fakülte Mezunu olması tercihen İngilizce bilmesi • Gümrük Mevzuatı ve Gümrükleme İşlemleri bilgisi olması • İhracat Mevzuatı Bilgisi olması • Zaman Yönetimi bilgi ve becerisi olması • Risk Yönetimi bilgi ve becerisi olması • Organizasyon becerisi olması • Araştırma becerisi olması • Raporlama bilgi ve becerisi olması • Bilgisayarda kullanılan ofis programları yazılım bilgi ve becerisi olması

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 11.06.2018	

Görev Tanımı	ÜYE TEMSİLCİSİ
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Üye ile ilişki içerisinde olan tüm personel
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Üye temsilciliği Odamız Kalite ve Akreditasyon sistemi kapsamında oluşturulmuştur. 2. Üye temsilciliği, personel toplantılarında üyelerin sorun, öneri, memnuniyet ve beklentilerine yönelik faaliyetler önermek, 3. Memnuniyetsiz ve şikâyet eden üyelerin memnuniyet oranlarının yükseltilmesi, şikâyetlerinin giderilmesi için çalışma yapmak, 4. Üye ziyaretleri ve anket (yüz yüze görüşme ile) uygulamalarını yapmak, 5. Görüşmeler sonucu başlatılan DÖF gidermek ve üyeye bildirmek, 6. Oda hizmetlerinin üye memnuniyetini arttırmaya yönelik talep ve beklentilerini sağlamak, 7. Sonuçlarının AİK komitesine raporlamak ve kararlar alınmasını sağlamak, 8. Stratejik Plan ve hedefler doğrultusunda düzenlenecek etkinliklerin üyeye ulaştırılması, üye katılımının sağlanması ve etkinlik değerlendirilmesinin yapılmasını sağlamak, 9. Üye ile doğrudan iletişim kanalı ile temsilcisi olduğu üyelerin işlerinin takibinin hızlandırılmasına yönelik iyileştirme önerileri ve faaliyetler başlatmak, 10. Kurulu kalite ve akreditasyon sistemi kapsamında üye bilgilerinin güncellenmesini sağlamak, 11. Üyelerin talep ettiği iletişim tercihlerine göre üyelere bildirimlerin yapılmasını sağlamak, 12. Oda yayın, duyuru ve haberlerini iletmek, 13. Akreditasyon sisteminin öngördüğü üye geri beslemeleri, üye ilişkileri, eğitim, fuar, panel, sempozyum vb. etkinliklere üyelerin etkin katılımını sağlamak, 14. Onlardan gelen bilgiler ışığında iyileştirme faaliyetlerinin yapılmasını sağlamak. 15. Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak, 16. Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama, 17. Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, 18. Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme, 19. Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak, 20. Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak, 21. Gözden geçirmede şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. 22. Eğitim almalıdırlar. 23. Şikâyetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır. 24. Üyelere nazik davranmalı, şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme yapmalıdır. 25. İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Birim hedeflerinin durumu, • Üye ziyareti sayısı • Şikâyet ve çözüme kavuşmuş sorun yüzdesi
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • İnsan ilişkilerinin, ikna kabiliyetinin ve koordinasyon yetkinliklerinin yüksek olması.