

Stratejik Plan 2021-2024

2020



MUĞLA TİCARET ve SANAYİ ODASI

Hazırlayanlar: Stratejik Planlama Ekibi

Mehmet ÇÜÇEN	: Genel Sekreter
Elvan KOCAGÖZ	: Genel Sekreter Yardımcısı
Avni Emre GÜNEL	: Sanayi ve Kobi
Burcu ÖZTÜRK	: Ar-Ge Proje Dış Ticaret
Deniz Y. BARUT	: Muhasebe
Turgut ERCAN	: Ticaret Sicili Müdür Yardımcısı
Şevki KASAPOĞLU	: Oda Sicil ve Muamelat
Duygu TARIMCIOĞLU	: Basın ve Halkla İlişkiler
Dilara YALÇIN	: Sanayi ve Kobi

ONAY: “2021-2024 Stratejik Planı”, Muğla Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu’nun tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.



Siyasi, askeri zaferler ne kadar büyük olurlarsa olsunlar iktisadi zaferle desteklenmezse payidar olamaz.

M. Kemal Atatürk

İÇİNDEKİLER

Önsöz

1. BÖLÜM- GENEL BİLGİLER

1. 1. Giriş
1. 2. Muğla Hakkında
1. 3. Muğla Ticaret ve Sanayi Odası Hakkında
1. 4. Stratejik Plan Hazırlama Yöntemi ve Yasal Dayanak

2. BÖLÜM- MEVCUT DURUM ANALİZİ

- 2.1. Oda'nın Faaliyet Alanları, Hizmet Süreçleri ve İçerikleri
- 2.2. Paydaş Analizi
- 2.3. İç Çevre Analizi
 - 2.3.1. Organizasyon Yapısı
 - 2.3.2. Fiziksel Koşullar
 - 2.3.3. Mali Yapı
 - 2.3.4. İnsan Kaynakları
 - 2.3.5. Teknolojik Alt Yapı
 - 2.3.6. Oda Hizmetlerinin ve Kapasitesinin Değerlendirilmesi
 - 2.3.7. Oda'nın Güçlü ve Zayıf Yönlerinin Değerlendirilmesi
- 2.4. Dış Çevre Analizi
 - 2.4.1. Oda'ya İlişkin Fırsat ve Tehditlerin Değerlendirilmesi
 - 2.4.2. PEST Analizi
 - 2.4.3. Dış Paydaşlar Tarafından Dile Getirilen İhtiyaç ve Beklentiler

3. GELECEĞE BAKIŞIMIZ

- 3.1. Ortaya Çıkan Durum
 - 3.1.1. Misyonumuz
 - 3.1.2. Vizyonumuz
 - 3.1.3. Temel Değerlerimiz
- 3.2. Planın Temel Bileşenleri
- 3.3. Stratejik Amaçlar
- 3.4. Hedefler, Faaliyetler ve Performans Göstergeleri
- 3.5. Kurumsal Performans Göstergeleri
- 3.6. Yıllık İş Planları ve Maliyetlendirme

4. İZLEME, ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Önsöz

Değerli Üyelerimiz

2021-2024 Yıllarını kapsayan IV. Stratejik yönetim dönemi

“Dijital dönüşüm yaşamın ya da dijital dönüşüme uyum yaşamın iş yaşamımızın öne çıkan görevlerinden biri oldu.”

1. GENEL BİLGİLER

1.1. Giriş

Muğla'nın ekonomik yapısı değerlendirmesi 2020 yılının istatistikleri temel alınarak yapılmıştır. Yapılan incelemeler neticesinde Muğla ili ile ilgili aşağıdaki tespitleri sıralanmıştır.

- ✓ Muğla'nın toplam nüfusu 10 yılda Türkiye ortalamasının üzerinde artmış ve Muğla son 10 yılda bölgesinde nüfus artışı en yüksek olan il olmuştur. Muğla ili toplam nüfus sayısı 2020 yılında 1 milyon 773 kişi ile nüfusu 1 milyonu aşan illerden birisi olmuştur.
- ✓ Muğla ili 2020 yılında en yüksek pozitif net göç hızı yüzdesine sahip Türkiye'deki üçüncü ildir. 2020 yılında Ege Bölgesindeki iller içerisinde Muğla, en yüksek net göç hızı yüzdesine (13,5) sahiptir.
- ✓ Muğla, GSYH açısından Ege Bölgesinde İzmir ve Manisa'dan sonra üçüncü en büyük ildir. 2010 yılında Muğla'nın GSYH'si 14.8 milyar TL iken bu rakam 2019 yılında 55 milyar TL'dir. On yıllık artış % 270,5 şeklinde gerçekleşmiştir. Kişi başı GSYH bakımından 2019 yılında Muğla, Türkiye'nin en büyük onuncu, Ege Bölgesinin İzmir'den sonra ikinci ilidir.
- ✓ Muğla, 2020 yılında Ege Bölgesinde bir önceki yıla göre %7'lik artışla ihracatını en fazla arttıran ildir. Muğla ayrıca, Ege Bölgesinde son 8 yıl boyunca (2013-2020) ihracatını her yıl düzenli olarak arttıran tek ildir.
- ✓ Muğla'da 2020 yılında sektörel krediler içerisinde en büyük payı enerji sektörü almıştır.
- ✓ Muğla'ya, 2020 yılında 1 milyar TL'nin üzerinde sabit yatırım gerçekleştirilmiştir.
- ✓ Muğla; (1) Hizmetler, (2) İnşaat ve (3) Mesleki, İdari ve Destek Hizmet Faaliyetleri sektörlerinin GSYH içindeki payı açısından bölgesinde birinci ildir. Muğla; Tarım, Ormancılık ve Balıkçılık sektörünün GSYH içindeki payı açısından bölgesinde Afyonkarahisar ve Manisa'dan sonra üçüncü ildir.
- ✓ Muğla'da 2008'de nüfusun yüzde 8'i yüksekokul veya fakülte seviyesinde eğitime sahipken 2019'da bu oran yüzde 19'a çıkmıştır.

1.2. Muğla Hakkında

1.2.1 Öne Çıkan Sektörler Hakkında Bilgilendirme

Muğla'nın rekabet gücü yüksek ve ihracat rakamları göz önüne alındığında balık ve balıkçılık ürünleri, madencilik ve taş ocaklığı, sebze, bahçe ve kültür bitkileri ürünleri, meyveler, sert kabuklular, içecek ve baharat bitkileri, çimento ve alçı ile sertleştirilmiş maddeler, kum, kil ve taş ocaklığı ve hazır hayvan yemleri olarak öne çıkan sektörler belirlenmiştir.

2020 Yılı Muğla İhracat Ürünleri (% 1 ve üzeri payı olan ürünler)			
Ürün Adı	İhracat USD	İhracat Pay (%)	Yüzde
Balıkçılık	260.304.861	42,70674	91,88
Balık ürünleri	141.798.011	23,26399	
Taş	57.549.571	9,441831	
Başka yerde sınıflandırılmamış madencilik ve taş ocakl.	26.928.349	4,417981	
Sebze, bahçe ve kültür bitkileri ürünleri	18.365.735	3,013162	
Meyveler, sert kabuklular, içecek, baharat bitkileri	18.183.623	2,983284	
Çimento ve alçı ile sertleştirilmiş maddeler	16.813.583	2,758509	
Kum, kil ve taş ocaklığı	11.847.156	1,943696	
Hazır hayvan yemleri	8.291.897	1,360404	
111 farklı ürün (her birinin ihracatta payı % 1'in altında)	49.434.252	8,12	8,12
Toplam İhracat	609.517.038		100

İstatistik: MUTSO Akademik Danışmanı Doç. Dr. Serkan Dirlik tarafından hazırlanmıştır-2020

1.2.2 Yatırıma Açık Sektörler Hakkında Bilgilendirme

İlimizde yatırıma açık ve gelişme potansiyeli yüksek alanlar olarak alternatif turizm, tıbbi ve aromatik bitkiler, organik tarım ve yöresel ürünler, teknopark aracılığıyla bilgi teknolojileri ve yenilenebilir enerji sektörleri gösterilebilir.

2020 yılında Güney Ege Kalkınma Ajansı tarafından da Alternatif Turizm Mali Destek Programı açılmış olup, kültür turizmi ve sağlık turizmine yıl içerisinde vurgu yapılmıştır.

1.2.3 2020 Muğla Karşılaştırmalı Ekonomi Verileri

İhracat Rakamları

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) resmi internet sitesinde yayınlanan İhracatçı Firmaların Kanuni Merkezleri Bazında İhracat Performansı tablosuna göre, 2020 yılında Muğla iller sıralamasında kümülatif toplamda 25. sırada yer almaktadır.

TİM verileri kaynak alındığında, Muğla'nın ihracattaki önde gelen sektörleri Yaş Meyve ve Sebze, Madencilik Ürünleri ve Su Ürünleri ve Hayvansal Mamuller iken Gemi ve Yat, Çimento Cam Seramik ve Toprak Ürünleri ise bahsi geçen sektörleri takip etmektedir.

İHRACATÇI FİRMALARIN KANUNİ MERKEZLERİ BAZINDA SEKTÖR İHRACAT PERFORMANSI (1000 \$) 31.12.2020			
SEKTÖR	2019	2020	DEĞER
Çelik	1.207,69	1.084,05	-10,24%
Çimento Cam Seramik ve Toprak Ürünleri	26.867,70	20.312,17	-24,40%
Demir ve Demir Dışı Metaller	791,97	1.103,42	39,33%
Deri ve Deri Mamulleri	215,40	435,73	102,29%
Diğer Sanayi Ürünleri	1.063,72	865,60	-18,63%
Elektrik Elektronik	491,68	296,43	-39,71%
Gemi ve Yat	20.602,86	2.784,87	-86,48%
Halı	87,55	30,30	-65,38%
Hazır giyim ve Konfeksiyon	3.333,70	11.744,10	252,28%
Hububat, Bakliyat, Yağlı Tohum ve Mam.	7.313,05	9.453,51	29,27%
İklimlendirme Sanayii	827,69	381,97	-53,85%
Kimyevi Maddeler ve Mamulleri	795,28	1.270,18	59,71%
Kuru Meyve ve Mamulleri	60,33	199,31	230,39%
Madencilik Ürünleri	66.264,99	77.065,28	16,30%
Makine ve Aksamları	6.495,42	4.404,97	-32,18%
Meyve Sebze Mamulleri	4.139,12	4.544,48	9,79%
Mobilya, Kağıt ve Orman Ürünleri	4.719,59	4.720,73	0,02%
Mücevher	5.432,97	2.712,68	-50,07%
Otomotiv Endüstrisi	3.204,34	332,31	-89,63%
Tekstil ve Hammadde	516,71	685,42	32,65%
Süs Bitkileri ve Mamulleri	130,12	73,33	-43,64%
Yaş Sebze ve Meyve	30.602,86	41.367,19	35,17%
Su Ürünleri ve Hayvansal Mamuller	359.469,85	405.894,53	12,91%
Savunma ve Havacılık Sanayii	51,52	303,37	488,90%
TOPLAM	545.193,71	592.257,54	8,63%

İstatistik: Türkiye İhracatçılar ME-2020

2019-2020 yılı verileri karşılaştırıldığında, 2020 yılında Covid-19 Salgını'na rağmen artış gözlemlenmektedir.

1.2.4 Tarım Alanı Verileri ve Rekolterler

Tarımsal üretimde yıllara göre değişiklikler meydana gelmekle birlikte zeytin, örtü altı domates, narenciye, çam salgı balı, badem, nar ve su ürünleri ilimizin önemli tarımsal ürünleridir.

Muğla İl Tarım ve Orman Müdürlüğü tarımsal işletme verilerine göre;

Çiftçi Kayıt Sistemine Kayıtlı Üretici Sayısı	27.163
Hayvancılık İşletmeleri Sayısı	38.213
Gıda İşletmeleri Sayısı	16.288
Arıcılık İşletmeleri Sayısı	4.377
Tarımsal Amaçlı Kooperatif Sayısı	203

İstatistik: Muğla İl Tarım ve Orman Müdürlüğü-2020

Tarım Alanları:

- Toplam tarım alanı 2.284.928 dekadır.
- Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS)'ne kayıtlı 465.913 dekar sulu ve 606.493 dekar kuru olmak üzere 1.072.406 dekar tarım alanı bulunmaktadır.
- Tarım Alanlarının Dağılımı: % 53 ü meyve alanı, %32 Tahıl ve Diğer Bitkisel Ürünler, % 6 Sebze alanı, % 7 Nadas Alanı ve % 2 si Örtü altı alanıdır.

Önemli Ürünlere Ait Üretim Miktarları			
Ürün Adı	Türkiye Üretimindeki Payı (%)	Türkiye Sıralaması (TÜİK 2020)	2020 Yılı Üretim (ton)(TÜİK)
Börülce (TAZE)	40,08	1.	6.725
Barbunya (TAZE)	16,57	1.	14.595
Su Ürünleri	34,5	1.	140.000
Susam	16,51	2.	3.079
Limon	6,75	3.	80.239
Badem	6,37	3.	10.145
Domates (Sofralık)	7,92	3.	658.567
Bal	13	3.	6.103
Portakal	12,13	4.	161.790
Nar	12,67	4.	75.995
Zeytin (Yağlık)	5,45	7.	43.808
Zeytin	9,77	11.	47.077

Örtü altı üretim dahildir. İstatistik: TÜİK-2020

İlimiz 2020 yılında 169.577.577,00 TL tarımsal destek almış olup toplam tarımsal üretim değeri ise 10.028.113.000,00 TL olmuştur.

1.2.5 Turizm Alanı Verileri

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü resmi internet sitesinde paylaşılan istatistiklere göre, 2020 yılı Ocak-Aralık aylarında hudut kapılarımızdan ilimize toplam da 695.314 turist giriş yapmış olup, ilk beş ülke ve turist sayıları aşağıda belirtildiği şekildedir:

Sıra	Milliyeti	Toplam
1	İngiltere	309.717
2	Rusya Federasyonu	150.397
3	Ukrayna	127.564
4	Polonya	17.424
5	Almanya	16.213
	Diğer	73.999
	TOPLAM	695.314

İstatistik: Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü-2020

Hudut kapısı	Turist Girişi Toplamı
Dalaman Havalimanı	429.572
Milas-Bodrum Havalimanı	248.032
Marmaris Limanı	5.785
Bozburun Limanı	0
Bodrum Limanı	4.944
Mantarburnu Limanı	1.110
Fethiye Limanı	1.854
Göcek Limanı	379
Datça Limanı	113
Güllük Limanı	2.409
Turgut Reis Limanı	561
Yalıkavak Limanı	555
TOPLAM	695.314

İstatistik: Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü-2020

1.2.5 Enerji Verileri (Üretim-Tüketim)

MUĞLA ENERJİ TÜKETİMİ VERİLERİ			
AYLAR	MAX TÜKETİM PUANT(MW)	DAĞITIMA GÖMÜLÜ ÜRETİM (MW)	EŞZAMANLI MAX TÜKETİM PUANTI (DAĞITIMA GÖMÜLÜ ÜRETİM DAHİL) (MW)
OCAK	523,715	108,308	541,671
ŞUBAT	539,14	123,38	554,912
MART	485,977	122,68	512,912
NİSAN	409,114	121,328	424,551
MAYIS	364,139	145,056	442,857
HAZİRAN	447,104	105,675	475,715
TEMMUZ	648,064	152,051	755,088
AĞUSTOS	665,252	146,602	772,432
EYLÜL	430,263	204,973	566,679
EKİM	357,501	189,278	480,443
KASIM	500,854	154,67	529,387

ARALIK	545,617	158,915	600
--------	---------	---------	-----

İstatistik: ADM Elektrik Dağıtım - 2020

1.2.6 İstihdam Verileri

2020 yılı Muğla ili İşgücü Piyasası Araştırma sonuçlarına göre araştırma kapsamında yer alan işletmelerdeki toplam çalışanların içinde erkeklerin payı yüzde 69,8 iken kadınların payı ise yüzde 30,2 olarak tespit edilmiştir. İlimizde en fazla sayıda kadın çalışanın istihdam edildiği sektör konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetleri sektör olup, özel işyerlerindeki 2020 yılı Muğla ili çalışanlarının cinsiyet dağılımları şu şekildedir:

Dönemi	Faal işyeri	Kadın sayısı	Erkek sayısı	Top. çalışan	Top. gün
2020/01	35.194	49.183	126.525	175.708	4.351.829
2020/02	35.407	49.643	129.079	178.722	4.409.155
2020/03	35.680	50.258	132.980	183.238	4.373.149
2020/04	34.604	47.620	122.118	169.738	3.071.014
2020/05	35.008	49.201	124.078	173.279	2.957.227
2020/06	36.541	55.210	139.117	194.327	3.713.951
2020/07	37.456	62.029	154.177	216.206	4.589.829
2020/08	37.941	65.187	160.759	225.946	5.112.016
2020/09	38.143	64.252	156.609	220.861	5.128.480
2020/09	38.143	64.252	156.609	220.861	5.128.480
2020/10	38.145	61.502	149.895	211.397	4.717.302
2020/11	37.610	53.799	136.406	190.205	3.990.497
2020/12	37.413	51.554	138.881	190.435	3.832.126
Toplam	477.285	49.183	1.827.233	2.550.923	55.375.055

İstatistik: Muğla SGK İl Müdürlüğü'nden talep edilmiştir.-2020

1. 3. Muğla Ticaret ve Sanayi Odası Hakkında

Muğla Ticaret ve Sanayi Odası; İktisadi Yürüyüş Dergisi'nin ülke genelinde Ticaret ve Sanayi Odaları - Ticaret ve Zahire Borsaları için 18 Haziran 1943 tarihinde yayınladığı 'Fevkalade' sayısındaki açıklamaya göre Muğla Ticaret ve Sanayi Odası adı altında 1884 yılında kurulmuştur.

1926 yılında 655 ve 1950 yılında 5590 sayılı kanunlara intibak eden Oda; mezkûr unvanla görevine devam ederken, 1954 yılında (İzmir- Ege Bölgesi Sanayi Odası)'na; İlimizdeki sanayi kuruluşların katılma zorunluluğu nedeniyle 1954 yılından itibaren Odamız Muğla Ticaret Odası unvanı almıştır.

2004 Yılında yürürlüğe giren 5174 Sayılı TOBB ile Odalar ve Borsalar Yasasına göre Odalar; üyelerinin 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 bu Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Odamız 2007 yılında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)'ne müracaatı üzerine Muğla ilinin Ege Bölgesi Sanayi Odası'nın çalışma alanından çıkartılması ile 01.01.2008 tarihinden itibaren Odamızın unvanı 'T.C. MUĞLA TİCARET VE SANAYİ ODASI' olarak değişmiş bulunmaktadır.

Odanın çalışma alanı Muğla ili Menteşe ilçesi, Datça, Dalaman, Ortaca, Köyceğiz, Kavaklıdere, Ula ve Yatağan ilçeleri olmak üzere sekiz ilçe olup, Sanayi işletmeleri için ise Marmaris ve Bodrum ilçesindeki sanayicilerde Odamız çalışma alanı içine girmiştir. Bu ilçelerden Datça, Ortaca ve Yatağan'da Odanın temsilcilikleri bulunmaktadır. 2020 yılı sonu itibarıyla Oda'nın faal üye sayısı yaklaşık 5.000 kişidir.

Oda bünyesinde TSE Muğla İl Temsilciliği ve KOSGEB Muğla Temsilciliği çalışmalarını başarılı bir şekilde yürütmektedir. Odamız gerek finansal destek sağlayarak gerekse bilgi birikimleri ile Yönetim Kurulu ve Genel Kurullarda görevlerini sürdürmektedir. Ülkemizin, bölgemizin ve en önemlisi ilimizin ticari ve sosyal hayattaki etkinlikleri içerisinde de aktif rol üstlenen Odamız, her yıl iştiraki olduğu kurum ve kuruluşların çalışmalarına katkıda bulunmuş ve yeni kurumlara ve şirketlere de iştirak etmektedir.

1. 4. Stratejik Plan Hazırlama Yöntemi ve Yasal Dayanak

Stratejik Planlama Programı

1. Stratejik Planlama Ekibinin Atanması

Örnek Karar Metni:

2021-2024 Stratejik Plan Çalışmalarını yürütecek ekibin aşağıda görevi ve isimleri yazılı kişilerden oluşturulmasına ve bu ekibin, Odamızın Akreditasyon ve Kalite Yönetim Sistemi Danışmanı olan İşletme Danışmanı ve Siyaset Bilimci M. Önder Aydın' la birlikte gerekli çalışmaları yürütmelerine karar verilmiştir.

- i. Genel Sekreter Yardımcısı ve Akreditasyon Sorumlusu Elvan Kocagöz**
- ii. Muhasebe ve Satınalma Sorumlusu Deniz Yamasan Barut**
- iii. Basın Halkla İlişkiler Birim Sorumlusu Duygu Tarımcıoğlu**
- iv. AB-Dış Ticaret Proje ve Raporlama Uzman Burcu Öztürk**
- v. Akreditasyon Sorumlusu Yardımcısı Birsan Çiçek**
- vi. Ticaret Sicil Müdür Yardımcısı Turgut Ercan**
- vii. Proje Birim Personeli Dilara Yalçın'dan oluşturulmasına**
- viii. Sanayi Birimi Sorumlusu ve Kalite Yönetim Sistem Yöneticisi A. Emre Günel**

2. Üye Geri Bildirimlerinin Alınması

Örnek Karar Metni:

Stratejik Planlama danışmanı tarafından gözden geçirilen Üye Memnuniyet Anketi'nin Stratejik Planlama çalışmalarına üye görüşlerinin dahil edilmesi için 09.11.2020 tarihine kadar sonuçlandırılması ...

3. Dış Paydaşların Belirlenmesi ve Görüşlerinin Alınması

Örnek Karar Metni:

Mevcut Dış Paydaş Listesinin onaylanmasına ve dış paydaşların ilgili birimlerine resmi yazı ya da online anket uygulaması ile ulaşılarak görüşlerinin 09.11.2020 tarihine kadar alınmasına

2 MEVCUT DURUM ANALİZİ

2.1. Oda'nın Faaliyet Alanları, Hizmet Süreçleri ve İçerikleri

2.1.1 Oda Faaliyet Alanları

Ticaret odalarının faaliyet alanları 5174 Sayılı TOBB ile Oda ve Borsalar Kanunu'nun 4. Maddesine göre; Odalar; üyelerinin 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, ahlak ve dayanışmayı korumak ve bu Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşlarıdır.”

Ticaret odalarının faaliyet alanları 5174 Sayılı TOBB ile Oda ve Borsalar Kanunu'nun 12. Maddesi kapsamında aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.

- ✓ Meslek ahlakını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak
- ✓ Ticaret ve sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmi 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
- ✓ Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadi, ticari ve sınai faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak
- ✓ 5174 Sayılı Kanun'un 26. maddedeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak
- ✓ Meslek faaliyetlerine ait konularda resmi makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin mesleki menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak
- ✓ Çalışma alanları içindeki ticari ve sınai örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek
- ✓ Üyeleri tarafından uyulması zorunlu mesleki karar almak
- ✓ Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak
- ✓ Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkarlar Kanununun 125. Maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azami fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak
- ✓ Deniz ticaretinin kamu yararına, millî ulaştırma ve deniz ticareti politikasına uygun şekilde gelişmesine çalışmak (Deniz Ticaret Odaları için)
- ✓ Milli ve milletlerarası deniz ticaretine ait incelemeler yapmak ve bu konudaki bilgileri sağlamak, Türkiye limanları arası ve yurt dışı navlun, acente komisyonu ve ücretleri ile liman masrafları gibi bilgileri toplamak ve bunları mümkün olan vasıtalarla en seri şekilde yaymak, dünya deniz ticaretindeki en son gelişmeleri izlemek, istatistikler tutmak ve bunları ilgililere duyurmak. (Deniz Ticaret Odaları)

- ✓ Deniz ticaretine ait ticarî örf, teamül ve uygulamaları tespit ve ilân etmek, navlun anlaşmaları, konşimento ve benzeri evraka ait tip formları hazırlamak. (Deniz Ticaret Odaları)
- ✓ Yabancı gemi sahip ve donatanları ile denizcilikle ilgili müesseselere Türkiye limanlarının imkânları, çalışma şekilleri, tarifeleri ve liman masrafları hakkında bilgi vermek ve onlardan benzeri bilgileri sağlamak. (Deniz Ticaret Odaları için)
- ✓ Deniz ticareti ile ilgili milletlerarası kuruluşlara üye olmak ve delege bulundurmak. (Deniz Ticaret Odaları)
- ✓ İlgililerin talebi üzerine deniz ticareti ile ilgili ihtilaflarda hakemlik yapmak. (Deniz Ticaret Odaları)
- ✓ Deniz acenteliği hizmet ücret tarifelerini hazırlamak ve Bakanlığın onayına sunmak. (Deniz Ticaret Odaları)
- ✓ Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
- ✓ Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
- ✓ Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde odalara tevdi halinde bu işleri yürütmek
- ✓ Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri yapmak
- ✓ Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak
- ✓ Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak
- ✓ Ticaret ve sanayi odalarınca, odalar ayrı olan illerde ise sanayi odalarınca sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.

2.1.2 MUTSO Süreçleri

MUTSO, süreçlerini üç ana başlıkta belirlemiş ve bu ana süreç başlıklarında alt süreçleri işleyişe bağlı olarak oluşturmuştur. Süreçler, Süreç Yönetimi Tablosu oluşturularak; girdi kaynakları,

giridileri, süreç faaliyetleri, çıktıları, çıktıları alanları, süreç sahiplerini, süreç risklerini ve performans kriteri belirlendi.

Süreçler;

Yönetim Süreçleri : Planlama, Mali Yönetim, Politika ve Temsil ve Gözden Geçirme

Hizmet Süreçleri : Yasal Hizmetler (5174 Sayılı Kanun Kapsamında verilen Hizmetler),

İş Geliştirme Süreçleri (TOBB Akreditasyon Kılavuzu kapsamında verilerin

hizmetler),

İletişim ve Bilgilendirme

Destek Süreçler : İnsan Kaynakları Yönetimi, Satın Alma, Bakım, Bilgi Güvenliği, Üye

Memnuniyeti Süreci

Kurumun organizasyon şeması, yasal şartlar ile birlikte süreçlerin başarı ile yönetilmesi gereklilikleri dikkate alınarak oluşturulmuş ve süreçlerin yönetiminde personel yetkinlik kriterleri dikkate alınmıştır.

2.2. Paydaş Analizi

Paydaş analizleri dış paydaşlar (yararlanıcılar-üyeler ve stratejik ortaklar) ile yazışma yolu ile yapıldı. İç paydaş (yöneticiler ve personel) analizleri ise toplantılar düzenlenerek görüş arama yapıldı. Yapılan çalışmalarda iç ve dış paydaşların görüşleri aşağıda görüldüğü gibi alındı.

Paydaş analizlerinin sonuçları MOTSO Yönetim Kurulu tarafından “stratejilerin belirlenmesi” toplantısında gözden geçirilerek stratejik amaçlar ve hedefler belirlendi.

İç Paydaşlar

S. No	İÇ TAPDAŞ İÇ FAKTÖRLER Değerlendirme Kriterleri	DEĞERLENDİRME		Stratejik Amaç ve Hedefler ile İlişkisi
		Evet	Hayır	
1	Oda Meclisi Verimli ve Diğer Organlar ile Uyumlu Çalışıyor mu? Sizin İçin Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	82,86	17,14	
2	Oda Yönetim Kurulu Verimli ve Diğer Organlar ile Uyumlu Çalışıyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	83,82	16,18	
3	Oda Genel Sekreteri Yöneticiler ve Hizmet Birimleri Arasında Koordinasyonu Sağlıyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	93,42	6,58	
4	Oda Personeli, Kusursuz Hizmet Verme Yeterliliğine Sahip mi? Lütfen Değerlendiriniz.	98,70	1,30	
5	Oda Personel Sayısı Oda Hizmetlerinin Verilmesi için Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	100,00	0,00	
6	Oda'nın Verdiği Hizmetler Üyelerin İhtiyaçlarını Karşılıyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	82,61	17,39	
7	Yasal Yükümlülüklerin Olması Oda Hizmetlerinin Etkinliğini ve Çeşitliliğini Olumlu Etkiliyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	75,00	25,00	
8	Odanın, Üyelerinin Ticari İlişkilerinin Geliştirilmesi için Sağladığı İmkanlar Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	87,50	12,50	
9	Üye Sayısı ve Üyelerin Sektörel Dağılımının İlin Ekonomik Kaynaklarının Ekonomiye Kazandırılması için Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	67,24	32,76	
10	Üyelerin Mali Yapıları, Yönetim Anlayışları ve İlin Ekonomik Potansiyeli Beklentileri Karşılıyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	84,21	15,79	
11	Üyelerin Oda'nın Gerekliliği Konusunda Görüşleri Olumlu mu? Lütfen Değerlendiriniz.	93,85	6,15	
12	Odanın, İlin İş Yaşamına ve Ekonomik Kalkınmasına Katkısı Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	71,88	28,13	
13	Oda'nın Vizyonu İlin Gelecekteki Ekonomik Gelişimine İlişkin Projeksiyon Koyuyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	84,72	15,28	

14	Oda'nın Yönetim Politikaları Üyelere ve Topluma Objektif Hizmet Verme Anlayışını İçeriyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	80,33	19,67	
15	Üyelerin ve Toplumun Oda'dan Memnuniyeti Sizce Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	63,49	36,51	
16	Oda'nın Yerel Aktörler İçinde Etkinlik (İş Görebilme, Sorun Çözebilme) Becerisi Sizce Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	87,50	12,50	
17	Oda, İlin İş Yaşamına Katkı Sağlayacak Proje Geliştiriyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	77,61	22,39	
18	Oda'nın Üyeler ve Toplum İle İletişim Kurma Yeteneği Sizce Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	90,54	9,46	
19	Oda'nın İletişim Altyapısı (Çağdaş Teknoloji ve Mevcut Altyapıyı Kullanma Becerisi) Sizce Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	93,06	6,94	
20	Oda'nın Yerel ve Ulusal Kurumlarda Üyelerini Temsil Etme Becerisi Sizce Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	93,51	6,49	
21	Oda'nın İlin Ekonomik Kaynaklarına Ait Bilgi Envanterine Sahip mi? Lütfen Değerlendiriniz.	87,14	12,86	
22	Oda'nın Mali Yapısı (Bütçesi) Vereceği Planlı Hizmetler İçin Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	92,00	8,00	
23	Oda'nın Öz Kaynaklarını Verimli Kullanabilme Becerisi Sizce Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	85,90	14,10	
24	Oda'nın Tesis ve Hizmet Altyapısının Sunacağı Hizmetler İçin Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	78,13	21,88	
25	Oda, İl Ekonomisine İlişkin Önemli Bilgilere Sahip mi ve Bu Bilgileri İş Dünyası ile Paylaşıyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	97,37	2,63	
26	Oda Kurumsal Yapıya Sahip mi? Lütfen Değerlendiriniz.	80,65	19,35	
27	Tüm Çalışanlar Oda'nın Kurumsal Kimliğini Benimsemiş ve Buna Uygun Çalışıyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	78,79	21,21	
28	Tüm Yöneticiler Oda'nın Kurumsal Kimliğini Benimsemiş ve Buna Uygun Çalışıyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	77,59	22,41	
29	Oda Personelinin Sorun Çözme Becerisi Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	83,87	16,13	
30	Oda Yönetim Kurulunun Sorun Çözme Becerisi Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	95,89	4,11	
31	Oda Meclisinin Sorun Çözme Becerisi Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	85,92	14,08	
32	Meslek Komitelerinin Sorun Tespit Etme ve Çözümleri Yönünde Görüş Bildirme Becerisi Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	71,43	28,57	
33	Üyeler ile Yöneticilerin (Yönetim ve Meclisin) İletişimi Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	94,12	5,88	

34	Üyeler ile Yöneticilerin (Yönetim ve Meclisin) İletişimi Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	74,55	25,45	
----	--	-------	-------	--

S. No	İÇ PAYDAŞ DIŞ FAKTÖRLER Değerlendirme Kriterleri	DEĞERLENDİRME		Stratejik Amaç ve Hedefler ile ilişkisi
		Evet	Hayır	
1	Oda'nın Yerel ve Ulusal Kurum ve Kuruluşlar İle İlişkilerinde Yeterli Etkinliğe ve İtibara Sahip mi? Lütfen Değerlendiriniz.	92,86	7,14	
2	Oda Yerel ve Ulusal Kurum ve Kuruluşlardan Yeterli Destek Alabiliyor mu? Lütfen Değerlendiriniz.	91,04	8,96	
3	Muğla İş Çevrelerinde Yöneticilerin Yetkinlik Seviyesi Ekonomik Yaşamı Destekleyebilme Kapasitesine Sahip mi? Lütfen Değerlendiriniz.	83,61	16,39	
4	Muğla İş Çevrelerinde Çalışanların Yetkinliğinin Ekonomik Yaşamı Destekleyebilme Kapasitesine Sahip mi? Lütfen Değerlendiriniz.	85,19	14,81	
5	Üyelerimizin Ekonomik Yapısının Yeni Yatırımlar ve Yeni Uygulamalar için Uygun Olduğunu Düşünüyor musunuz? Lütfen Değerlendiriniz.	85,00	15,00	
6	İlimizin Sahip Olduğu Kaynakların (Hammadde, İnsan Kaynakları vb.) Yeni Yatırımlar ve Uygulamalar için Uygun mu? Lütfen Değerlendiriniz.	93,59	6,41	
7	İlimizin Sahip Olduğu Altyapı Olanakları (İhtisas ve Öncelikli Bölgeler), Yeni Yatırımlar ve Uygulamalar için Uygun mu? Lütfen Değerlendiriniz.	73,33	26,67	
8	Muğla İş Çevrelerindeki Aktörlerin Girişimcilik Konusunda Bilgili, İstekli ve Tecrübeli Olduğunu Düşünüyor musunuz? Lütfen Değerlendiriniz.	63,33	36,67	
9	Muğla'nın Konum Olarak Yatırımcıları Çekebilme Kapasitesi Sizce Yeterli mi? Lütfen Değerlendiriniz.	90,54	9,46	
10	Muğla'nın Ticari ve Sanayi Altyapısı Yatırımcıları Özendirecek Kalite ve Kapasiteye Sahip mi? Lütfen Değerlendiriniz.	80,60	19,40	
11	Muğla'nın Rekabetçi Bir Ticari ve Sanayi Karakteri Var mı? Lütfen Değerlendiriniz.	74,19	25,81	
12	Muğla'nın Yerel, Ulusal ve Uluslararası Marka Üretebilme Kapasitesi Var mı? Lütfen Değerlendiriniz.	95,77	4,23	
13	Ülkemizin Politik Yapısı Muğla İş Çevreleri İçin Olumlu Görünüyor mu? Lütfen Değerlendiriniz. (P)	68,42	31,58	
14	Ülkemizin Ekonomik Yapısı Muğla İş Çevreleri İçin Olumlu Görünüyor mu? Lütfen Değerlendiriniz. (E)	66,07	33,93	
15	Ülkemizin Sosyal Yapısı Muğla İş Çevreleri İçin Olumlu Görünüyor mu? Lütfen Değerlendiriniz. (S)	73,77	26,23	
16	Ülkemizin Teknolojik Yapısı Muğla İş Çevreleri İçin Olumlu Görünüyor mu? Lütfen Değerlendiriniz. (T)	69,09	30,91	

Dış Paydaşlar**DIŞ PAYDAŞ GÖRÜŞ ARAMA ANKETİ ANALİZİ**

Görüş Arama Soruları	Evet	Hayır	Kısmen	Ortalama Değer	Stratejik Amaç ve Hedefler ile İlişkisi
1- Muğla Ticaret ve Sanayi Odası (MUTSO) yöneticilerine ulaşmakta sorun yaşıyor musunuz?	2	27	1	90,00	
2- MUTSO faaliyetleri hakkında yeterince ve zamanında bilgi alabiliyor musunuz?	15	1	14	50,00	
3- MUTSO'nun hizmetleri, görev, yetki ve sorumlulukları hakkında yeterli bilgiye sahip misiniz?	20	1	9	66,67	
4- MUTSO ile ilgili bilgileri hangi yollarla ediniyorsunuz?	Basılı Yayın	Web	S. Medya	Resmi Yazı	
	18	17	14	19	
	SMS	E-Posta	Telefon	Birebir	
	3	5			
5- MUTSO'nun sizinle hangi yollarla iletişim kurmasını istersiniz?	Basılı Yayın	Web	S. Medya	Resmi Yazı	
	8	12	14	0	
	SMS	E-Posta	Telefon	Birebir	
	13	22	15	10	
	Çok İyi	İyi	Yeterli	Yetersiz	
6- MUTSO'nun kurumunuz ile iletişimini yeterli buluyor musunuz?	7	8	7	5	
7- MUTSO'nun kurumunuz ile ortak proje yürütme becerisini yeterli buluyor musunuz?	7	8	5	7	
8- MUTSO'nun, üyelerini Yerel ve Ulusal Kurumlarda başarıyla temsil etme yeterliliği nedir?	8	12	2	0	
9- Kurumunuzun MUTSO ile iş birliği yapması gerektiğini düşündüğünüz en önemli üç konuyu belirtiniz.	1. Reel sektörün destekler hakkında bilgilendirilmesi 2. Planlı üye ziyaretleri 3. Çevrim için deneyim paylaşımları 4. İşyeri acil durum eğitimleri 5. Gönüllü arama kurtarma ekipleri 6. Yatırım geliştirme hizmeti 7. Küçük sanayi işletmeleri ile kurum anlaşmaları 8. Dijital dönüşüm 9. Bölge ve ürün tanıtımları 10. Ortak yerel sorunların çözümünde işbirliği 11. Kent markalaşması 12. Bölgesel kalkınmayı destekleyici projeler 13. Nitelikli işgücü ve işverenler üretmek				

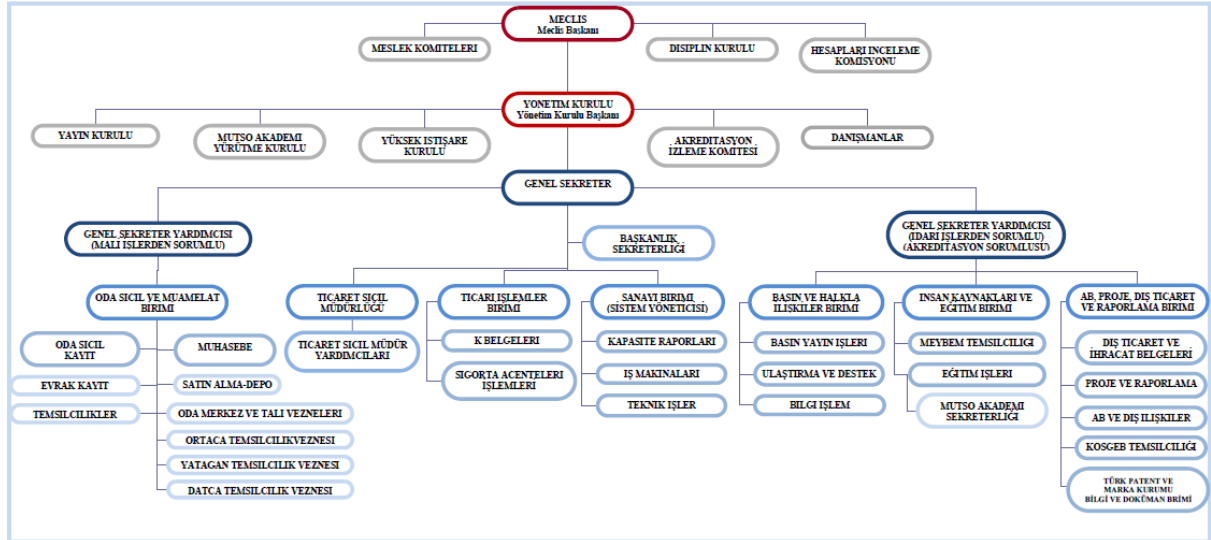
	14. Kurumsal yapılanma ve eğitimler				
	Toplam Puan	Katılımcı Sayısı	İdeal Puan	Ortalama Değer	
10.1- Personel Yetkinliği	125	30	150	83,33	
10.2- Teknoloji Kullanma Becerisi	126	30	150	84,00	
10.3- Yenilik ve Değişime Açıklık	128	30	150	85,33	
10.4- Paydaşları ile İletişim Becerisi	120	30	150	80,00	
10.5- Güçlü ve Açık Kurum Kültürü Olması	121	30	150	80,67	
10.6- Güvenilir ve Çözüm Odaklı Kurum İmajı	124	30	150	82,67	
10.7- Tarafsızlık ve Şeffaflık	123	30	150	82,00	
10.8- Halkla İlişkiler	126	30	150	84,00	
10.9- Bürokratik İşlemlerde Kolaylık Sağlaması	118	30	150	78,67	
10.10- İş Çevrelerine ve Bölge Ekonomisinin Gelişimine Katkı Seviyesi	121	30	150	80,67	
10.11- Sektör ve İş Çevrelerinde Yaşanan Sorunları Çözebilme Becerisi	117	30	150	78,00	
10.12- Sektör ve Bölge Ekonomisinin Gelişimine Yönelik Proje Üretebilme Becerisi	115	30	150	76,67	
10.13- Yerel ve Ulusal Kurumlarda Temsil Etkinliği	120	30	150	80,00	
11.1- Ulaşım	124	30	150	82,67	
11.2- İletişim	122	30	150	81,33	
11.3- Ticari Altyapı	122	30	150	81,33	
11.4- Turizm Olanakları	122	30	150	81,33	
11.5- Tarım Olanakları	118	30	150	78,67	
11.6- Sanayi Altyapısı	106	30	150	70,67	
11.7- Bölgedeki Konumu	125	30	150	83,33	
11.8- Dış Ticaret Olanakları	116	30	150	77,33	
11.9- Politik Durum ve Olası Gelişmeler	115	30	150	76,67	
11.10- Ekonomik Durum ve Olası Gelişmeler	114	30	150	76,00	
11.11- Sosyal Durum ve Olası Gelişmeler	119	30	150	79,33	

11.12- Teknolojik Durum ve Olası Gelişmeler	118	30	150	78,67	
12- Eklemek İstedığınız Diğer Konuları Lütfen Yazınız.	1. MSKÜ Teknoloji Transfer Ofisi İnova Muğla TTO AŞ İşbirliği				
	2. MSKÜ Teknopark				
	3. MSKÜ Akademik Çalışmalar				

2.3. İç Çevre Analizi

2.3.1. Organizasyon Yapısı

MUTSO Organizasyon yapısı aşağıda görüldüğü gibidir. Kurumun her bir hizmet süreci için departman açılarak bu departmanda görevlendirilecek personelin görevlendirmesi sorumlu olduğu süreçte yapılacak işleri başarabilmesi için belirlenen kriterlere uygunluğu dikkate alınarak yapılmıştır.



MUTSO Organizasyon Şeması

2.3.2. Fiziksel Koşullar

MUTSO, inşaatı üç yıl süren ve sekiz milyon TL'ye maledilen 6.001 m2 kapalı alanı kapsamlı hizmet binasını 2012 Yılı Ocak Ayında hizmete açmıştır.

Hizmet binasında

- Bodrum Kat (2.208 Metrekare)
 - ✓ 32 Araçlık Otopark
 - ✓ 2 Otomatik Üniteli Arşivleme Odası
 - ✓ Sığınak
 - ✓ Bilgi İşlem Yönetim Merkezi
 - ✓ Çok Amaçlı Depo Üniteleri
 - ✓ Mescit
- Hizmet Katı (1.773 Metrekare)
 - ✓ Genel Sekreterlik
 - ✓ Ticaret Sicil Birimi

- ✓ Oda Sicil ve Muamelat Birimi
- ✓ Ticari İşlemleri Birimi
- ✓ Sanayi Birimi
- ✓ Basın ve Halkla İlişkiler
- ✓ Eğitim İnsan Kaynakları Birimi
- ✓ AB, Dış Ticaret, Proje ve Raporlama Birimi
- ✓ Danışma
- ✓ Fuaye İkram Alanları
- ✓ Fotokopi ve Faks Merkezi
- Kültür ve Sosyal Alanlar
 - ✓ 400 Kişilik Çok Amaçlı Gösteri ve Konferans Salonu (457 Metrekare)
 - ✓ Teras Kokteyl Kullanım Alanı (875 Metrekare)
 - ✓ Kapalı Mutfak (341 Metrekare)
- Yönetim Katı (1.283 Metrekare)
 - ✓ Meclis Başkanı
 - ✓ Meclis Başkan Yardımcıları
 - ✓ Yönetim Kurulu Başkanı
 - ✓ Yönetim Kurulu Başkan Yardımcıları
 - ✓ Yönetim Kurulu Toplantı Odası (14 Kişilik)
 - ✓ 80 Kişilik 166 Metrekare Meclis Salonu
 - ✓ İlçe Odaları Toplantı Salonları
 - ✓ Dinlenme ve İkili Görüşme Odaları
 - ✓ Basın Toplantı Odası (10 Kişilik)
 - ✓ TSE Muğla Temsilciliği
 - ✓ Yiyecek ve İçecek Servis Bölümü
- Çevre Düzenlemeleri
 - ✓ İç Bahçe (Fuaye ve Kafeterya Alanı)
 - ✓ Hizmet Katında Süs Havuzu
 - ✓ Ön Bahçede İki Adet Süs Havuzu
 - ✓ Bahçe Düzenlemeleri ve Yeşil Alanlar bulunmaktadır.

Datça Temsilciliği (Kira)

90 m2'lik Kapalı Alan (2+1 Daire) – Hizmet Alanı, Arşiv Alanı ve 30kişilik Toplantı/Eğitim Salonu

Yatağan Temsilciliği (Kira)

115 m2'lik Kapalı Alan (2+1 Daire) - Hizmet Alanı ve Arşiv Alanı

ORTACA TEMSİLCİLİK BİNASI (MUTSO Mülkü)

524 m2'lik 3 Katlı Kapalı Alan - Hizmet Alanı, Arşiv Alanı ve 120 Kişilik Toplantı/Eğitim Salonu, Lobi Alanı, 12 Kişilik Toplantı Salonu

2.3.3.Mali Yapı

MUTSO üye hizmetlerinin kusursuz yürütülmesi için tüm süreçlerde ihtiyaçları tespit ederek “denk bütçe” uygulamaktadır.

Kurumumuz, stratejik hedeflerine bağlı bütçe planlama çalışmalarında tecrübe kazanmış ve stratejik plandan üretilen iş planarında yer alan tüm eylemlerin maliyet çalışmaları bütçe planlama döneminde (Ekim-Aylık) yapılarak oda meclisinin onayı ile uygulamaya alınmaktadır.

2.3.4.İnsan Kaynakları

Birim sayısı ve personel dağılımı

Birim Sayısı : 7

Genel Sekreterlik : 3

Ticaret Sicil Müdürlüğü : 6

Oda Sicil : 5 (Oda) + 4 Temsilcilik Personeli + 2 Zeytinpark Personeli

Ticari İşlemler : 3

Sanayi Birimi : 2

AB-Dış Ticaret-Proje-Rap. : 3 + 2 (UNESCO Projesi)

Eğitim İnsan Kaynakları : 1 + 2 E-Arşiv Personeli

Basın ve Halkla İlişkiler : 11

Eğitim

Doktora :

Yüksek Lisans :

Lisans :

Önlisans :

Lise :

Ortaokul :

İlkokul :

Cinsiyet

Kadın : 23

Erkek : 21

Danışmanlar (Akademik Danışman, Hukuk, Mali Müşavir, KVKK, Kalite-Akreditasyon Dan.)

Akademik Danışman: TOBB tarafından 81 ile atanan 81 danışmandan biri. Akademik ünvanının olması gerekiyor. Muğla oda ve borsalarından oluşan kurulun önerisi doğrultusunda TOBB tarafından belirleniyor.

Görev kapsamı: Bölgenin tanıtımı ve geliştirilmesine yönelik oluşturulan projelerin akademik açıdan yorumlanması, üniversite ve sanayi işbirliğine destek sağlanması

2.3.5. Teknolojik Alt Yapı

Dijital dönüşüm hedefleri

2.3.6. Oda Hizmetlerinin ve Kapasitesinin Değerlendirilmesi

- Genel Sekreterlik : Kurumun genel koordinasyonu ve üyeleri adına lobi faaliyetleri yürütmek
- Oda Sicil : Üyelik işlemleri ve üye hizmetleri
- Ticaret Sicil : İşletme kuruluşları, terkinleri ve tadil işlemleri
- Sanayi Birimi : Kapasite raporu, ekspertiz raporu, iş makineleri
- Basın ve Halkla İliş. : Üye iletişimi, yurtiçi organizasyon, festival, fuarlar, haberleşme, yayınlar
- Ticari İşlemler : K türü belgelendirme, sigortacılık işlemleri
- AB-Dış Tic. Proj. Rap: AB, Kalkınma Ajansı, Bakanlık Projeleri hazırlama ve yürütme, üyelerinin rekabet düzeyini arttıracak projeler yürütmek, İhracat Belge Satışı, Dış Ticaret İşlemleri bilgilendirme, yurtdışı iş gezileri ve fuarlar, bölgesel kalkınmaya ve yerel ekonomik hayata yönelik çalışmalar yürütmek

İştirakler**Resmi iştirakler**

Türkiye Odalar-Borsalar Birliği TOBB 15 / 28 EK FZD Türk Standartları Enstitüsü TSE İhracatı Geliştirme Etüd Merkezi İGEME Milletlerarası Ticaret Odası MTO Güney Ege Kalkınma Ajansı GEKA TOBB Kadın Girişimciler Kurulu KAGİK TOBB Genç Girişimciler Kurulu GİK –

Sosyal iştirakler

İktisadi Kalkınma Vakfı İKV Türkiye Odalar,Borsalar ve Birlik Personeli Sigorta ve Emeklilik Sandığı Vakfı Muğla'ya Hizmet Vakfı Muğla Üniversitesi Vakfı Ege Ekonomisi Geliştirme Vakfı EGEV –

Ticari iştirakler

Türkiye İş Bankası A.Ş. Ereğli Demir Çelik Fabrikaları A.Ş. Hamle Gazetecilik Mat. San ve Tic A.Ş. Bağyaka Maden Suyu ve kaplıca İşl. A.Ş. Muğla Kireç Sanayi A.Ş. Demay Elektrik Dağıtım Ticaret ve Sanayi A.Ş. Ege Bölgesi kalkınma, tanıtım, inşaat, Yatırımı San ve Tic A.Ş. EBKA Sel-Ka Selüloz ve Kağıt İşletmeleri Ortak Girişim Grubu A.Ş. Muğla Ticaret ve Sanayi Odası Tic. Merkezi Bayır kasabası MUTSO Akademi Eğ. ve Dan. Hiz. e-Tic. Ltd.Şti. Muğla Teknopark Yönetici A.Ş.

2.4. SWOT Analizi**2.4.1 Oda'nın Güçlü ve Zayıf Yönlerinin Değerlendirilmesi****2.4.1.1 Güçlü Yanlar**

✓ Üyeleri ile ilişkilerinin sıcak olması ve üyelerini önemsemesi	
✓ Vizyonu	
✓ Mali yapısının ve hizmet altyapısının (bütçe, bina, bilişim teknolojisi, iletişim) güçlü olması	
✓ İşini bilen, eğitilmiş, donanımlı, oturmuş kadro ve uzman	

personel olması	
✓ Hizmet binasının kapsamlı ve kapasiteli olması	
✓ Çalışanların samimiyeti, sıcaklığı, uzun süredir kurumda bulunmaları ve üyeler tarafından tanınıyor olmaları	
✓ Yenilikçi yöneticileri ve personeli olması	
✓ Yönetimin tecrübeli ve kurumu iyi idare ediyor olması	
✓ Yöneticilerin birlik beraberlik içinde çalışması ve aktif olması	
✓ Kurumsal yapısının güçlü olması	
✓ Tarihi ve gelenekleri olan, eski ve yerelde güvenilir bir kurum olması	
✓ İletişim, geri bildirim ve eğitim amaçlı tüm aktiviteleri yapabiliyor olması	
✓ Çok sayıda üyesi ile büyük ve çeşitli sektörlerle desteklenen bilgi etki kapasitesi	
✓ Hem sanayii hem tarım hem üniversite hem de turizm gelirleriyle ekonomik yapı çeşitliliği	
✓ Muğla merkez ve ilçelerinin coğrafi konumu ve zenginlikleri, tarihi ve kültürel zenginliği ile kazançları ile ekonomik yapısı güçlü üyeleri olması	
✓ Diğer oda ve borsalarla işbirliği yapması	
✓ Marka değeri yüksek ürün ve değerleri olan bir kent olması ve coğrafi işaret çalışmaları yürütülmesi	
✓ Muğla iş çevrelerini temsil etmeye yetkili olması	
✓ Kurumsal , öz kaynakları güçlü, yönetim sistemi adil, üyelerine bağlı kurum olması	
✓ Odaya, üyelerine ve Muğla'ya iyi hizmet verebilecek kapasiteye sahip olması	
✓ Eğitim, Toplantı ve organizasyonların profesyonelce gerçekleştirilmesi.	
✓ Uzak üye yoğunluğu olan ilçelerde temsilciliklerinin olması	

2.4.1.2 Zayıf Yanlar

✓ Kurumsal işbirliğinin zayıf olması (Resmi kurumlar, belediye vb.) Resmî kurumlara iş yaptırım gücünün olmayışı. Ankara ve İstanbul da lobisi yok (Yerel ve ulusal kurumlar ile planlı görüşmeler yapmak)	
✓ Proje önderliği, katılımcı ortak iş oluşturma etkinlikleri (kurumsal işbirliği)	
✓ Yönetimin demokratik seçim ile gelmemesi	
✓ Yönetiminin koordine olamaması; Karar mekanizmasının yavaş çalışması	
✓ Yöneticilerinin iş çevresinde daha etkili kişilerden kurulabilmesi ve yöneticilerin siyasi yanlarına bir tarafa bırakabilmeleri	
✓ Odanın belli bir limite kadar üyelerine hızlı şekilde maddi destek verebilme yetkisi olmaması. Özellikle pandemi döneminde mağdur üyelere daha fazla destek	

✓ Üyelerin aidiyet olgusu eksikliği. Oda üyelik bilincinin zayıf olması, üyelere yaklaşımın zayıf olması, üyelere kopuk olması, üye iletişimde ve sorunlarının giderilmesinde aktif rol almaması	
✓ Üye sayısının fazlalığı, çok geniş yetki alanı olması	
✓ Oda bütçesinin sınırlı olması	
✓ Üyelerin MUTSO'nun düzenlediği faaliyetlere katılımın yetersiz olması	
✓ Hizmet verilen ilçelerin uzak olması; • mesleki, ticari ve akademik düzeyde verilen iş geliştirme eğitimlerinde ilçelerin mesafe uzaklığı yüzünden yeterli sayıda katılım sağlanamaması, bu organizasyonların ilçelerde yapılmaması • Uzaklıktan ötürü Yöneticilerin diğer ilçe amir ve idarecilerle iletişimde sık sık iletişim kurulamaması	
✓ Temsilciliklerde tüm oda işlemlerinin yapılamaması	
✓ Kurum içi ve Muğla'ya yönelik iletişim problemler olması. Ne iş yaptığını üyelere aktaramaması (bilgilendirme videoları)	
✓ İçerik kapanık oluşu	
✓ Ulusal ve uluslararası görünürlük ve etkinliğinin zayıf olması	
✓ Üyesini yeterince korumuyor, sorunlarını görmüyor, bölgesel işleri dev firmaların gelmelerine bağlıyor, küçük işletmelerin nasıl dev olabileceği ile ilgili çalışma yapmıyor yol göstermiyor	
✓ Birçok planlanan projelerde sonuca gidememek. Örneğin; OSB, Fuar Alanı, Yörük Köyü, Alternatif Ürün Kekik Ekimi, E-Ticaret vb.	
✓ Odamızın yerel basın ile ilişkilerinin güçlü olmaması	
✓ Yerel fuarlar ve tanıtım gibi organizasyonlar için yeterli alanımızın olmaması	

2.4.2. Oda'ya İlişkin Fırsat ve Tehditlerin Değerlendirilmesi

2.4.2.1 Fırsatlar

✓ Bulunduğu coğrafi konum	
✓ Bölgede eğitim seviyesinin yüksekliği	
✓ Düzgün dürüst üyelere sahip olması	
✓ Üniversitenin yarattığı kapasiteyle ticari ve sosyal yapının olumlu yönde gelişimiyle ve üniversiteden alınan akademik destek	
✓	
✓ Güçlü oda yapısı	
✓ Coğrafi konumu üzerinden faydalanma	
✓ Bulunduğu Bölge ve coğrafi konumu	
✓ İlimizin coğrafi konumu	
✓ Turizm ve tarım	
✓ Yıl 12 ay ticaretin faal olduğu bir coğrafyadayız, bunun farkında olmalıyız	
✓ Turizm kenti olması	

✓ Muğla gibi bir ilin potansiyeli	
✓ Muğla'nın potansiyeli	
✓ Tecrübe	
✓ Bilgi tecrübe	
✓ TOBB	
✓ TOBB yönetiminin Oda yönetimine olan desteği	
✓ Muğla'da güçlü bir lobi faaliyeti	
✓ Teknolojik ve fikirsel alt yapı desteği	
✓ Merkezle birlikte 8 ilçede bulunan çok sayıda her çeşit sektörle güçlenmiş ilan maddi manevi gücü	
✓ Bu gücü kendi bünyesinde oluşturduğu bütçe ve tasarruflarıyla yaptığını olumlu yatırımlarıyla daha da güçlenmesi	
✓ Ekonomik yapıyı güçlendirecek plan ve projelere ortaklık yaparak bölge üyelerine dolaylı veya direk destek verebilmesi	
✓ Proje birimi basta olmak üzere kendi yaptığı veya yapılan projelere kolay destek ve ortak bulması	
✓ Merkezde olması	
✓ Nitelikli personel uzlaşmacı üyeler bölgesel ticari faaliyet alan genişliği	
✓ Yeni oluşan düzen her zaman yeni fırsatlar barındırır bu fırsatları üyelerle paylaşmak	
✓ Bölgesel konumu ve zengin kaynakları	
✓ Muğla'ya has farklı yatırım alanlarının bulunması alternatif turizm	
✓ Turizm ve madenler ile altın kovanın içinde	
✓ Üye sayısına bakılırsa ilin en önemli sivil toplum kuruluşu olarak birçok kurum ve kuruluşta etkin söz sahibi olabilir	
✓ Coğrafi konum doğal kaynaklar iç turizm	

2.4.2.2 Tehditler

✓ Doğru hamleler yapmama	
✓ Yeni dinamik kadroların görev almak için şanslarının zayıflığı	
✓ Siyasi görüş ayrılıkları	
✓ Pandemi	
✓ Büyükşehir belediyesi	
✓ Sorun çözememe	
✓ Ekonomik krizin devam etmesi.	
✓ Son dönemde fazla siyasallaştı	
✓ Yönetimsel boşluklar	
✓ Gelecekte şekillenecek Ülkenin ekonomisinden olumsuz gelişmeler sonucu kaynaklarını özgürce kullanamama	
✓ iktidar bağımlılığı oluşmaması.	
✓ Piyasanın daralması	
✓ Yine ilçeleri maalesef	
✓ Pandeminin uzaması ve ekonomik sıkıntıların artması.	
✓ Pandemi sonrası hiçbir şey eskisi gibi olmayabilir, bugüne	

kadarki tüm kazanımların fazla bir önemi olmayabilir.	
✓ Kurumsallaşma kapasitesinin tam gelişmiş olmaması	
✓ Ön yargı	
✓ Politika ve ekonomi, giderlerinin fazla olması	
✓ Üyelerin isteklerinin hepsine çözüm bulunacak diye bir durum olmadığı için, kredi vb. gibi dışarıdan eleştirilere her zaman hazırlıklı olmalıyız	
✓ Sanayisinin olmaması, ses getirecek yerel yatırımcının az olması, üyelerin oda faaliyetlerine daha az ilgili olması.	

2.5. Dış Paydaşlar Tarafından Dile Getirilen İhtiyaç ve Beklentiler

MUTSO ile iş birliği yapılması gerektiği düşünülen en önemli üç konuyu belirtiniz

✓ Ana faaliyeti imalat olan işletmelerin destekler hakkındaki bilgi seviyesinin arttırılmasında işbirliği	
✓ Düzenli ve takvime bağlanmış bir şekilde işletme ziyareti yapılması konusunda işbirliği	
✓ İşletmelerin tecrübe paylaşımlarını ortaya koyacakları çevrimiçi etkinliklerin düzenlenmesi konusunda işbirliği	
✓ Meslek Liseleri	
✓ Üye işyerlerinde işyeri acil durum eğitimi düzenlemek	
✓ MUTSO bünyesinde gönüllü arama kurtarma ekipleri kurmak Gönüllü ekiplerimize destek sağlamak	
✓ Yatırım ve geliştirme	
✓ AB destekli projeler	
✓ Küçük sanayi işletmeleri ile Kurum anlaşması.	
✓ Üyelerimize Yönelik Eğitim Semineri	
✓ Yatırım Turizm Destek	
✓ Ticaret ve Sanayi Bölgelerinin altyapı anlamında yaşadığı sıkıntılardan kamu kurumlarının çözebilecekleri ile ilgili alanlarda ortak çalışma yapılmasında fayda olduğunu düşünüyorum	
✓ Kurumlar arası mesleki bilgi alış-verişi yaparak hem bilgiyi paylaşıp arttırmak hem de faaliyetleri kolaylaştırmak	
✓ Mesleki gelişmeleri takip edip arttırarak katma değere fayda sağlamak	
✓ Ülke menfaatlerine ve vatandaşlarımıza katkısı arttırmak	
✓ Dijital dönüşüm, firmaların kurumsallaşması, tanıtım	
✓ Birim Fiyatların Tespiti	
✓ Turizm, İstihdam Geliştirme, Tanıtım	
✓ Bölgesel kalkınmayı desteklemek	
✓ Nitelikli işgücü ve işverenler üretmek	
✓ Muğla ilinin zayıf yanlarını geliştirmek	

✓	
✓ Gelir getirici kamu hizmetleri, Teşvik hibe ve destekler, İlçe teşkilatlarıyla iletişimde olması	
✓	
✓ Sosyal Güvenlik mevzuatı kapsamındaki (SGK Yapılandırmaları, SGK Prim Teşvikleri vb.) ve Rehberlik ve Tanıtım Faaliyetleri gibi konularda işbirliği	
✓ İlimizin tanıtımı ve turizm	
✓ Tarımsal destek projeleri	
✓ Dezavantajlı kişilere iş imkanı sağlanması	
✓ Kardeş Oda, Bölgesel konular, projeler	
✓ Yıllardır sürdürülen işbirliğinin uyum içinde devam ettirilmesi	
✓	
✓ İyi iletişim -eğitim işbirliği-bilgilendirme	
✓	
✓ Meslek tanıtımları için kurum ziyareti	
✓	
✓ İlimizdeki etkili sektörler ile ilgili bilgi verilmesi	
✓	
✓ Okullarla daha sıkı işbirliği	
✓	
✓ MUTSO bünyesindeki proje biriminin MSKÜ proje birimi ile ortak proje geliştirmesi (Özellikle Ar-Ge ve ticarileşebilecek ürün niteliği olan alanlarda).	
✓	
✓ Herhangi bir dış fon desteği olmadan da ortaklaşa araştırma yürütme, araştırma raporları yayınlama ve yerel bölgesel sorunlara çözüm getirme gibi süreçlerin de geliştirilmesi	
✓	
✓ Staj imkanlarının geliştirilmesi: MUTSO üyeleri ile MSKÜ öğrencilerinin iş başı öğrenme süreçlerini arttıran etkin bir platform oluşturulması, Melek Yatırımcı Havuzu oluşturarak MSKÜ öğrencilerinin ar-ge fikirlerine fon destekleri sağlayacak sanayicilerin belirlenmesi	
✓ Üyelerin sorunlarının üniversite ile paylaşılması ve çözüm arayışına gidilmesi	
✓ Ortak yerel sorunların çözümü, tanıtım ve akreditasyon	
✓ Kent Markalaşması	
✓ Yöresel Ürünlerin (Badem, bal, zeytinyağı, keçiyoynuzu vb.) Alternatif Şekillerde Tanıtımı	
✓ Alternatif Turizm faaliyetlerinin geliştirilmesi konularında projeler üretilmesi	
✓ MUTSO yetkilileri ile iletişime bu kapsamda zaman zaman bir araya geliniyor.	
✓ Projelerde ortak çalışma	
✓ Tanıtım - Turizm	

✓ Avrupa Birliği Projeleri, Ticaret ve Sanayi Odalarıyla Koordinasyon, Yatırımcı İlişkileri	
✓ Üretim	
✓ Pazar	
✓ Girişimcilik	
✓ Fitre zekat zarflarının dağıtılması	
✓ Dergi toplamada araç takviyesi yapılabilir	
✓ Uçurtma şenliği ve uçurtma uçurtma tişört yardımı yapılabilir	
✓ YİKOB ile daha sık iletişim ilişki kurması	
✓ YİKOB+ MUTSO+ belediyeler ile OSB' ler konusunda ortak çalışmalar yürütülmesi	
✓ MUTSO+YİKOB ile maden mevzuatı uygulamalarında ve hizmetleri konusunda ortak çalıştay yapılması	

Eklenen Diğer Konular (6 yanıt)

- ✓ Odanızın gayretli çalışmalarından ötürü teşekkürlerimi sunar ve başarılarınızın devamını dilerim.
- ✓ MUTSO, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi'nin araştırma olanaklarından yararlanmalıdır. Özellikle Üniversite'nin Teknoloji Transfer Ofisi Şirketi İnova Muğla TTO A.Ş. ile ortak projeler geliştirmelidir. İnova Muğla TTO A.Ş., Üniversitenin dışa açılan kapısı olmakla birlikte MUTSO'nun da üniversitedeki araştırmacılara ve araştırma olanaklarına ulaşmasında içeriye açılan giriş kapısıdır. MUTSO, sektörlerden edindiği sorunları İnova Muğla TTO A.Ş.'ye iletmeli ve üniversite ile bu sorunların nasıl çözüleceğine ilişkin birlikte çalışmalıdır. MUTSO'nun şehir dışından çeşitli şirketlerden aldığı desteklerin tamamı ve daha ötesi Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi çalışanlarınca çok kolaylıkla sağlanabilir. Özellikle, bilim insanlarının ürettiği bilgileri kullanan danışmanlık şirketleri yerine doğrudan bilim insanları ile birlikte çalışmak bilginin en doğru şekilde alınmasını sağlar. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, MUTSO'nun ihtiyaç duyabileceği bütün bilgi alanlarında akademisyenlere sahiptir. Bu bağlamda, Muğla'da MUTSO'nun en önemli ve vazgeçilmez dış paydaşı Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi olmalıdır ve iki kurumun çok yakın birlikte çalışması gerekmektedir.
- ✓ MUTSO ile işbirliğine kurum olarak hazırız. bir araya gelip çalışma planı yapabiliriz. (Türk Hava Kurumu Muğla Şubesi)
- ✓ Teşekkürler.

2 GELECEĞE BAKIŞIMIZ

3.1. Misyon Vizyon ve Yönetim Politikalarımız

3.1.1. Misyonumuz

3.1.2. Vizyonumuz

3.1.3. Yönetim Politikalarımız

Kalite Politikası

- ✓ “A” seviyesinde akredite olan odamız %100 üye memnuniyetini temel alarak eşit ve tarafsız hizmet sunar,
- ✓ Üyelerinin mesleki faaliyetlerini iyileştirmeleri için eğitim, seminer ve konferanslar düzenler,
- ✓ Ürettiği hizmeti en kısa sürede ve hatasız olarak sunmayı amaçlar,
- ✓ Çalışanların bilgi ve deneyimlerini paylaşacağı, takım çalışmasına önem veren bir çalışma ortamı oluşturmuştur ve sürekli eğitimle bu ortamı geliştirir,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemini kurmuş, uygulamakta ve belgesini alarak standardın gereklerine göre çalışır, güncellemelerini takip eder, yeni yayınlanan standarda göre sistemini revize eder,
- ✓ İşleyişi süreç bazlı oluşturmak ve diğer yönetim sistemleri ile entegre etmek için çalışan personelimiz, iyileştirmelerine “sürekli gelişim” kavramıyla devam etmektedir.
- ✓ Üst yönetim KYS’ nin etkinliğini sürekli iyileştirmek suretiyle gelişme sağlanacağına inanmakta olup bu konuda sistemin gelişimini destekler.

Mali Yönetim Politikası

Muğla Ticaret ve Sanayi Odası mali politikasının temel amacı 5174 Sayılı Kanun çerçevesinde çıkartılan Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğinde belirtilen:

“Gelir ve gider bütçelerinin hazırlanması, kesin hesabın çıkarılması, hesap ve kayıt düzeninde şeffaflık ve tek düzenin sağlanması, bütün işlemlerin kayıt altına alınması, faaliyetlerinin gerçek mahiyetlerine uygun olarak sağlıklı ve güvenilir bir biçimde muhasebeleştirilmesi, mali

tabloların muhasebenin temel kavramları ve genel kabul görmüş bütçe ve muhasebe ilkeleri çerçevesinde, uluslararası standartlara uygun, zamanında ve doğru olarak hazırlanması ve raporlanmasına ilişkin ilke, usul ve esasları düzenlemektir” hükmünü yerine getirmek, mali kaynakları kurumsal hedeflerimizi başarmak yönünde planlamak.

İnsan Kaynakları Yönetimi Politikası

Şeffaf ve Yeniliklere açık bir yönetim anlayışına sahip, sürekli gelişmeyi ve müşteri memnuniyetini ilke edinen Muğla Ticaret ve Sanayi Odası,

- ✓ İşe alım ve terfi süreçlerinde seçici olmayı,

- ✓ Çalışanlara potansiyellerini ve yeteneklerini kullanma fırsatı vermeyi,
- ✓ Çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almayı,
- ✓ Çalışma hayatı ile ilgili yasa ve kuralları tam olarak uygulamayı,
- ✓ Çalışan performanslarını objektif kriterlerle değerlendirerek, yüksek performansı ödüllendirip teşvik etmeyi,
- ✓ Çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerini ön planda tutarak, sürekli öğrenme ve gelişimi desteklemeyi, İnsan Kaynakları Politikası olarak benimsemiştir.

Haberleşme ve İletişim Politikası

Bilinir, ulaşılabilir ve güncel olmak, iletişim niteliğimizi sürekli iyileştirmek.

- ✓ Zamanında İletişim Kurmak,
- ✓ Doğru Bilgilenmek ve doğru bilgilendirmek,
- ✓ Teknolojiden faydalanmak,
- ✓ Eşitlikçilik,
- ✓ Açıklık ve Anlaşılabilirlik,
- ✓ Sürdürülebilirlik,
- ✓ Yeterlilik,
- ✓ Güvenilirlik,
- ✓ Meşruluk, iletişim ilkelerimiz olarak belirlenmiştir.

Bilgi Güvenliği Yönetimi Politikası

Kurumumuza, üyelerimize ve tüm paydaşlarımıza ait bilgiyi “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu” ve “kurumsal bilgi yönetimi kuralları” kapsamında korumak, bilgiye kolay ulaşımı ve hizmetlerimizin hızlandırılarak devamlılığını sağlamak.

- ✓ Yeni ve gelişen teknolojileri takip etmek, ihtiyacımız ölçüsünde kullanımını sağlamak,
- ✓ Bilgi ve iletişim teknolojilerini üyelerin ve paydaşların işlerini kolaylaştırabilecek şekilde kullanmak,
- ✓ Bilginin güvenilir olmasını sağlamak,
- ✓ Bilginin güvenliğini sağlamak,
- ✓ Bilgi güvenliği için risk analizi yapmak, gerekli ve önleyici tedbirleri almak,

Üye Memniyeti Politikası

Muğla Ticaret ve Sanayi Odası üyeleri ile çözüm odaklılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda üye taleplerini; şikâyet, öneri, memnuniyet ve gereksinimlerini belirler ve yönetir.

Bu kapsamda;

- ✓ Üyelerimizin talep ettikleri bilgiye en kısa zamanda ve en hızlı şekilde ulaşabilmelerini sağlamak,
- ✓ Üyelerimizden gelen öneri ve şikâyetleri titizlikle değerlendirmek, çözüm üretmek ve sürekli iyileştirme çalışmalarında kaynak olarak kullanmak,
- ✓ İletilen tüm başvuruları objektif bir çerçevede ele alarak değerlendirmek,

- ✓ Üye odaklı yaklaşım göstererek hedeflenen zamanda etkin hizmet vermek,
- ✓ Üye başvuruları esnasında elde edilen kişisel bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalmak,
- ✓ Borsamızın üyelerine verdiği hizmetin kalitesini artırmayı temel ilke haline getirmek, sürekliliğini sağlamak

3.2. Strateji Geliştirme Alanları (SGA)

Strateji geliştirme alanı, kurumumuzun yasal yükümlülükleri ve iş geliştirme hizmetlerine ilişkin stratejik yönetim döneminde başarılması gereken işlerin belirlenmesi için bir çerçeveyi ifade eder.

SGA 1: Dijital Dönüşüm ve Uyumluluk

SGA 2: Hizmet Etkinliği

SGA 3: İş / Hizmet Geliştirme

SGA 4: Kurumsal Gelişim

3.3. Stratejik Amaçlar

Stratejik amaçlar, strateji geliştirme alanlarında başarılması gereken işleri ifade eder. Amaçlara ulaşma derecesi, stratejik hedeflerin toplam başarısı ile ölçülür.

SGA 1: Dijital Dönüşüm ve Uyumluluk

AMAÇ 1.1: MUTSO Kurumsal Dijital Dönüşüm Projelerini Tamamlamak

AMAÇ 1.2: Üyelerin Dijital Uyum Projelerini Tamamlamak

SGA 2: Hizmet Etkinliği

AMAÇ 2.1: Üye Eğitimlerinin Etkinliğini Artırmak

AMAÇ 2.2: Üye Bilgilendirme Hizmetlerinin Etkinliğini Artırmak

AMAÇ 2.3: İletişim Platformlarını Geliştirilmek

AMAÇ 2.4: On-line Hizmet Çeşitliliğini Arttırmak

AMAÇ 2.5: Uluslararası Ticareti Geliştirmek

SGA 3: İş / Hizmet Geliştirme

AMAÇ 3.1: Üye profili araştırması yapmak

AMAÇ 3.2: Markalaşma Çalışmalarına Öncülük Yapmak

AMAÇ 3.3: Kurumsal işbirliklerini sürekli geliştirmek

SGA 4: Kurumsal Gelişim

AMAÇ 4.1: İnsan kaynaklarımızın yetkinliğini ve etkinliğini artırmak

3.4. Hedefler, Faaliyetler, Performans Göstergeleri ve Zaman Planı

Stratejik hedefler, stratejik amaçların başarılması için ölçülebilir ilerleme adımları olarak düşünülür. Hedeflere ulaşılabilmesi için detaylı olarak planlanan faaliyetlerin yürütülmesi ve başarılması gerekir. Faaliyetlerin başarı seviyesinin ölçülmesi için yapılan çalışmaların başarı ölçütlerinin (performans kriterleri) belirlenmesi ve yine planlanan periyotta izlenmesi gerekir.

SGA 1: Dijital Dönüşüm ve Uyumluluk

AMAÇ 1.1: MUTSO Kurumsal Dijital Dönüşüm Projelerini Tamamlamak

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024
HEDEF 1.1.1: MUTSO Mobil Uygulamasını Yenilemek						
Eylem 1.1.1.1	Bilgi kirliliğinin önlenmesi için; Uygulamayı indirenlere bilgilendirme konusunda seçenек sunulacak programın tamamlanması	Termin: Haziran 2022		x		
Eylem 1.1.1.2	Mobil uygulama web sitesinde yapılabilecek işlemlerin tamamı yapılabilecek şekilde tasarlanacak, uygulamanın dili Türkçe olacak	Termin: Haziran 2022		x		
Eylem 1.1.1.3	1. Yeni üye olacakların kayıt öncesi indirme yükümlülüğü bulunacak ve kayıt aşamasında uygulamadan aldığı kod ile işlem başlatılacak. Bu kod CRM uygulamalarında üyenin izlenmesi için kullanılacak. 2. Kayıtlı üyeler için odaya talepte bulunanlar, öncelikle uygulama indirecek ve bu kod ile ilk işlem başlatılacak. 3. Uygulamayı indirenlere MİP'den yararlanma olanağı sunulacak. MİP'den yararlanma erişimi sadece mobil uygulamada olacak.	Termin: Aralık 2022		x		
Eylem 1.1.1.4	Uygulamanın tüm üyelere ve yararlanıcılara duyurulması	Lansman: 1		x		
		Uygulama Etkinliği: 1. Uygulama İndirme Sayısı (Aktif üye sayısına oran)			x	
		Uygulama Etkinliği: 2. Kullanıcıların memnuniyeti			x	

AMAÇ 1.2: Üyelerin Dijital Uyum Projelerini Tamamlamak

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024
HEDEF 1.1.2:	Web sitesini yeniden ve sürekli geliştirilebilir şekilde tasarlamak (e-bülten, e-dergi, rapor, araştırmalar, röportajlar, yazılar, sektör değerlendirmeleri)					
Eylem 1.1.2.1	Oda web sitesinin yeniden tasarlanması * Büyüklüğüne göre ilk 30 odanın web sitesi incelenecek iyi uygulama örnekleri alınacak * Toplantı odası butonu açılarak, site üzerinden MESKOM vb. organ toplantılarının yapılması için altyapı oluşturulacak	Termin: Mart 2022		x		

Eylem 1.1.2.2	Web sitesinin sürekli gelişiminin kurum içinde sağlanabilmesi için en az iki personelin odanın web tasarımı yazılımında kullanılan yazılım dili eğitimi alacak	Termin: Aralık 2022		x		
Eylem 1.1.1.3	Uygulamanın tüm üyelere ve yararlanıcılara duyurulması	Lansman: 1		x		
		Uygulama Etkinliği: 1. Web İndirme Sayısı (Aktif üye sayısına oran)			x	
		Uygulama Etkinliği: 2. Kullanıcıların memnuniyeti			x	
Eylem 1.1.1.4	Üst Kurumlar tarafından sunulan ve kurumumuzun yazılımlarının on-line üye hizmeti verilebilecek güncellemelerini yapmak.	Termin: Aralık 2022		x		

HEDEF 1.1.3: CRM uygulamasını başlatmak							
YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı				
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024	
Eylem 1.1.3.1	Eylem 1.1.3.1 CRM Programı demo incelemesi (Planlama ekibi katılımı ile)	Termin: Eylül 2021	x				
Eylem 1.1.3.2	Eylem 1.1.3.2 Personel ve yöneticilere CRM Eğitimi verilmesi	Termin: Şubat 2022	x				
		Katılımcı Sayısı:	x				
		Eğitim Etkinliği:	x				
Eylem 1.1.3.3	CRM Uygulamasına geçiş	Termin: Haziran 2023 Etkin Kullanım:			x		

HEDEF 1.1.4: ALGARI Programını Devreye Almak							
YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı				
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024	
Eylem 1.1.4.1	Yazılımı tamamlamak ve işletmeye almak	Termin: Nisan 2021	x				
Eylem 1.1.4.2	E-Ticaret sitesinin tanıtımını ulusal alanda yapmak * Sosyal medya hesapları ve aktif kullanımı * Google Adverbs çalışmaları * Görsel çalışmalar (billboard, afişleme vb.) * Tanıtım amaçlı kurumsal işbirlikleri (odalar, Borsalar, TOBB vb.)	Anlaşma Termini: Haziran 2021	x				
		Tanıtım Etkinliği: 1. Yıllık ziyaretçi artış oranı	x				
		Tanıtım Etkinliği: 2. Algari yıllık üye artış oranı	x				

HEDEF 1.1.5: MUTSO Kurumsal Ortak Platformu'nu (MUKOP) devreye almak							
YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı				
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024	
Eylem 1.1.5.1	Yazılımın fonksiyonları: * Startejik Yönetim-İş Planları * Personel Özlük / Geri Bildirimler / Memnuniyet * Kurumsal Performans * İç Tetkikler * Üye Geri Bildirimleri ve Lobi Takip * Satınalma Talep / Tedarikçi Değerlendirme * Kalite Yönetimi (DF, Süreç Hedefleri vb.) * Organ ve Personel Toplantıları * Randevular (Yönetim Faaliyetleri, Hizmet Birimleri İşleri) * Projeler (Bitirilen, Devam Eden)	Kurum içi sistem gerekliliklerini karşılaması	x	x			
Eylem 1.1.5.2	Yazılımın kullanıcılara eğitiminin verilmesi ve işletmeye alınması	Termin: Ocak-Şubat 2022		x			

HEDEF 1.1.6: Satınalma / Stok programını devreye almak							
YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı				
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024	
Eylem 1.1.6.1	Programın kullanıcılara eğitiminin verilmesi ve işletmeye alınması	Termin: Mart 2022		x			

HEDEF 1.1.7: MUTSO E-Arşiv çalışmalarını sonuçlandırmak							
YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı				
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024	
Eylem: 1.1.7.1	E Arşiv çalışmaları için ekipman ve yazılım tedariklerini tamamlamak	Termin: Haziran 2021	x				
Eylem: 1.1.7.2	Personel tedariki ve eğitimlerini tamamlamak	Termin: Haziran 2021	x				
Eylem: 1.1.7.3	Oda personeline güncel E-Arşiv Eğitimi vermek	Termin: Haziran 2021	x				
Eylem: 1.1.7.4	E-Arşiv tarama ve veri güvenliği çalışmalarını sonuçlandırmak	Termin: Aralık 2022	x	x			

SGA 2: Hizmet Etkinliği**AMAÇ 2.1: Üye Eğitimlerinin Etkinliğini Artırmak****Hedef 1.2.1: Üyelere imtiyazlı web sitesi/e-ticaret hizmeti alabileceği dijital dönüşüm altyapısı desteği vermek.**

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024
Eylem 1.2.1.1	Dijital Dönüşüm Eğitimi vermek (Web sitesi ve E-Ticaret)	Eğitim Sayısı: 2/Yıl		x	x	
Eylem 1.2.1.2	Eğitime katılan üyeler arasından "dijital dönüşüm" taleplerinin alınması	Talep Toplama: 2/Yıl		x	x	
Eylem 1.2.1.3	Dijital dönüşüm destek şartlarının belirlenmesi ve talep eden üyeler ile "destek sözleşmeleri" yapmak	Sözleşme: 25/Yıl		x	x	
Eylem 1.2.1.4	Dijital dönüşüm çalışmalarının sözleşme yapılan üyeler için tamamlamak	Dijital Dönüşüm Hedefi: 100 Üye			x	x

Hedef 1.2.2: Dijital Dönüşüm Akademisi Programı Uygulamak

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024
Eylem: 1.2.2.1	Akademik eğitim programları oluşturmak	* Sosyal Medya Yönetimi Eğitim Programları	x			
		* Dijital Pazarlama Eğitimi Programları	x			
Eylem: 1.2.2.2	Eğitim programını duyurmak ve katılım taleplerini almak	Termin: Mart: 2022		x		
Eylem: 1.2.2.3	Eğitim programı etkinlik ölçümlerini yapmak	Akademiden mezun olan üyelerin dijital dönüşüm başarı oranı		x	x	x

AMAÇ 2.2: Üye Bilgilendirme Hizmetlerinin Etkinliğini Artırmak

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

No						
----	--	--	--	--	--	--

AMAÇ 2.3: İletişim Platformlarını Geliştirilmek

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

AMAÇ 2.4: On-line Hizmet Çeşitliliğini Arttırmak

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

AMAÇ 2.5: Uluslararası Ticareti Geliştirmek

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

SGA 3: İş / Hizmet Geliştirme**AMAÇ 3.1: Üye profili araştırması yapmak**

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

AMAÇ 3.2: Markalaşma Çalışmalarına Öncülük Yapmak

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

No						
----	--	--	--	--	--	--

AMAÇ 3.3: Kurumsal işbirliklerini sürekli geliştirmek

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

SGA 4: Kurumsal Gelişim**AMAÇ 4.1: İnsan kaynaklarımızın yetkinliğini ve etkinliğini artırmak**

YAPILACAK ÇALIŞMALAR		Performans Göstergesi	Uygulama Yılı			
Eylem No	Eylemler (Proje, Toplantı, Etkinlik, Raporlama)		2021	2022	2023	2024

3.5. Kurumsal Performans Göstergeleri**3.6. Yıllık İş Planları ve Maliyetlendirme**

3 İZLEME ÖLÇME DEĞERLENDİRME

Alt Başlık Metnini Buraya Girin

Hemen başlamak için herhangi bir yer tutucu metne (bunun gibi) tıklayın ve yer tutucuyu kendi metninizle değiştirmek için yazmaya başlayın.

Dosyalarınızdan resim eklemek veya şekil, metin kutusu ya da tablo eklemek mi istiyorsunuz? İkisini de yapabilirsiniz! Şeritteki Ekle sekmesinde ihtiyacınız olan seçeneğe dokunmanız yeterlidir.