


# TOBB ODA/BORSA AKREDİTASYON SİSTEMİ, 10 YAŞINDA!

**TOBB tarafından Avrupa standartlarında hizmet veren oda ve borsaların almaya hak kazandığı akreditasyon belgelerinin sertifika töreni Ankara'da yapıldı. 10 yılda akredite olan oda/borsa sayısı tam 100'e ulaştı. 30 oda/borsanın devam eden akreditasyon süreçlerinin ise birkaç ay içerisinde tamamlanması bekleniyor.**

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nde (TOBB) 19-20-21 Mart 2012 tarihleri arasında akreditasyon rüzgârları esti. İlk olarak, 19 Mart 2012 tarihinde, Akreditasyon Kılavuzu'nun uygulanmasından sorumlu olan Akreditasyon Kurulu toplandı. Toplantıda, Türkiye Standardları Enstitüsü (TSE) tarafından denetimlerde başarılı oldukları belirtilen VII. Dönem 15 oda/borsa ilk kez akredite olurken, daha önceden akreditasyon belge yenileme denetimleri başarıyla tamamlanan I-II ve V. Dönem 39 oda/borsanın da yeniden akredite olmalarına karar verildi.

Hemen ardından, 20 Mart 2012 tarihinde yapılan Akreditasyon Sertifika Töreni'nde akreditasyon denetimleri tamamlanan oda ve borsaların yöneticileri sertifikalarını TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu'nun elinden aldı. Törene oda/borsa meclis ve yönetim kurulu başkan ve üyeleri ile genel sekreter ve akreditasyon sorumluları katılırken, AK Parti Gaziantep milletvekilleri Nejat Koçer, Derya Bakbak, Mehmet Sarı, Halil Mazıcıoğlu, AK Parti Adıyaman






**>> Akreditasyon eğitimlerini tamamlayan ve akreditasyonlarını yenileyen oda ve borsalar sertifika ve plâketlerini TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu'nun elinden aldı.**

**>> TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, oda ve borsaların üyelerine en üst seviyede standart hizmet vermesini öngören akreditasyon sisteminin önemini anlattı.**

Milletvekili Mehmet Erdoğan, CHP Gaziantep Milletvekili Ali Serindağ sertifika alan il ve ilçe oda/borsalarını yalnız bırakmadı.

Diğer yandan, artan eğitim ve danışmanlık ihtiyaçlarının, TOBB ETÜ SEM başta olmak üzere dış kaynaklardan karşılanması amacıyla oluşturulan "Akreditasyon Akademisi" kapsamında ilk eğitim de, 20-21 Mart 2012 tarihlerinde, yine Birlik merkezinde gerçekleşti.

TOBB tarafından 2002 yılından itibaren yürütülen Akreditasyon Projesi kapsamında, 10 yıl içinde 7 dönemde 100 oda ve borsa akredite oldu. 30 oda/borsaya ilişkin VIII. Dönem akreditasyon süreci ise halen devam ediyor. Proje kapsamında oda/borsaların hizmet kalitesinin AB düzeyine çıkarılması amaçlanıyor.

## 15 ODA/BORSA "5 YILDIZLI HİZMET" YARIŞINA KATILDI

Törende konuşan TOBB Başkanı M.Rifat Hisarcıklıoğlu, oda ve borsaların üyelerine en üst seviyede standart hizmet vermesini öngören akreditasyon sisteminin önemine işaret ederek, "Kanaat önderi olan oda ve borsalarımız her zaman bir adım önden gitmeli. Takip eden değil, yönlendiren olmalı" dedi.

Akreditasyon projesi ile amaçlarının oda ve borsaların kapasite ve hizmet kalitesini artırmak olduğunu vurgulayan TOBB Başkanı Hisarcıklıoğlu, "Oda ve borsalarımızın bu noktaya gelmesi, hem özel sektörümüz hem de ülkemiz açısından çok önemli. Sizler, ilinizde ve ilçenizde üyelerinizle temas kuracak, onların nabzını tutacak ve hizmet üreteceksiniz ki, biz de burada sizin sesiniz olabilelim. Sizin sesinizi, Türk iş camiasının sesini daha iyi duyuralım. Bu kapsamda, oda ve borsalarımızın üyeleri ile bağlarını kuvvetlendirmek, sürdürülebilir bir sistem kurmak için 2001 yılında dünya örneklerini inceledik. 3 temel hedefimiz vardı; oda ve borsalarımızın hizmet kalitesini artırmak, en üst seviyede standart bir hizmet sağlamak, odalarımızın üyeleri ile bağlarını kuvvetlendirmek. Sonuçta en iyisi olduğunu gördüğümüz İngiltere ve Almanya odalarını ör-



nek alarak bir sistem oluşturduk ve 'Akreditasyon Sistemi'ni kurduk. Sistemi alıp orada bırakmadık. Her zaman söylediğim gibi, akreditasyon yaşayan bir süreçtir. O yüzden biz de değişen şartlara ve ihtiyaçlara göre sistemi sürekli revize ediyor, hep bir adım ileriyi düşünüyoruz" şeklinde konuştu.

**>> Gaziantep TB, akreditasyon eğitimini ve denetimini başarıyla tamamlayarak sertifika ve plâketini TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu'nun elinden aldı**

## "AKREDİTASYON AKADEMİSİ OLUŞTURDUK"

Göreve gelirken bir iddialarının bulunduğundan söz eden Hisarcıklıoğlu, "Biz el yordamı ile iş yapmayacağız, günü kurtaran politikalarla değil, uzun soluklu vizyonla hareket edeceğiz dedik. Takip eden değil, yönlendiren olacağız. Pasif değil, aktif olacağız ve en önemlisi, biz hükmeden değil, hizmet eden olacağız dedik. İşte bütün gayretimiz, verdiğimiz sözü tutabilmek için. Size karşı mahcup olmamak ve hakkıyla bu işi yapabilmek için. Bu amaca yönelik olarak bu yıl, bir "Akreditasyon Akademisi" oluşturduk. Gerekli eğitimler artık TOBB ETÜ SEM eğitmenlerince verilecek. Ayrıca isteyen oda/borsalarımız, TOBB ETÜ SEM'den danışmanlık hizmetleri de alabilecekler" dedi.

Akreditasyon sistemini kurma gerekçelerini de anlatan TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu şunları söyledi: "Biz göreve geldiğimizde sadece 5 odamızda İngilizce konuşan personel vardı. Eğer biz Türk özel sektörüne hizmet edeceksek, o kapasiteyle hiçbir şey yapamayız dedik. Çünkü biz vizyonumuzu ve hedeflerimizi büyük tuttuk. 2001 yılının o karanlık ortamını hatırlayın. Ekonomi dibe vurmuştu ama daha kötüsü, kimsenin geleceğe dair umudu kalmamıştı. O karanlık günlerde biz çıktık, 'Türkiye dünyanın en büyük 10 ekonomisinden biri olacak' dedik. Bu milletin, bu güce sahip olduğunu söyledik.

2011 yılında dünyanın en hızlı büyüyen ikinci ülkesi olduk. 200 ülkeye, 20 bin çeşit ürün satıyoruz. Turizmde 7 destinasyon içindeyiz. Avrupa iki yıldır krizden nasıl çıkacağını tartışırken, biz küresel krizden bu tarafa 2,5 milyon kişiye kayıtlı istihdam sağladık. 250 milyar dolar yatırım yaptık. Bu başarı hikâyesini Türk özel sektö-

## "Akreditasyon Akademisi" Kapsamında İlk Eğitim Verildi



**2002-2010 yılları arasında akredite olmuş, I-III ve VI. Dönem 85 oda/borsanın genel sekreter ve akreditasyon sorumlularına yönelik düzenlenen "Stratejik Planlama Performans Ölçümü" ve "İnsan Kaynakları Yönetimi Performans Ölçümü" eğitimleri TOBB ETÜ SEM Eğitmeni Dr. Yüksel Vardar tarafından verildi. Akreditasyon sistemine ilişkin uygulamada karşılaşılan sorunların ve önerilerin de ele alındığı eğitimlere 130 kişi katıldı.**

## Akreditasyon Kurulu toplandı



**Akreditasyon Kılavuzu'nun uygulanmasından sorumlu olan Akreditasyon Kurulu'nun, 19 Mart 2012 tarihinde, TOBB Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Akreditasyon Kurulu Başkanı Halim Mete'nin başkanlığında yapılan toplantısına, Kurul üyeleri, TOBB Reel Sektör Araştırma, Geliştirme ve Uygulama Dairesi Başkanı O. Fatih Soysal, Konya TO Meclis Başkanı Seyit Karaca, Ege Bölgesi Sanayi Odası Meclis Üyesi Cemal Altıntaş, Denizli Ticaret Odası Meclis Üyesi Musa İmançlı, Kayseri TO Meclis Üyesi Hasan Hüseyin Sarıkaya, Ankara TB Genel Sekreteri Sabri Hemdil, İstanbul SO Genel Sekreteri Mete Meleksoy, Bursa TSO Genel Sekreteri Nihat Balkan ve Mersin TSO Genel Sekreteri Abdülkadir Dölek katıldı. Toplantıda, ayrıca, TOBB Eğitim ve Kalite Müdürü Halil Sait Güler, Akreditasyon Kurulu Sekreteri Volkan Tufan ve Uzman Yardımcısı Özge Karatepe ile Türk Standardları Enstitüsü (TSE) Personel ve Sistem Belgelendirme Merkezi Başkanı Aykut Kırbaş da hazır bulundu.**

rü yazdı. Bunu siz yaptınız. Türk özel sektörü artık her alanda bir dünya markası. Bakın bugün artık Dünyanın 10 büyük ekonomisinden biri olma hedefini artık milletimiz benimsedi. Çünkü şimdi herkes bu gücü gördü. Ama bunu başaracaksak, yine özel sektör eliyle yapacağız. Bunun başka yolu yok."

**>> Eskişehir TO, akreditasyon çalışmaları kapsamında AB standartlarında "5 yıldızlı hizmet" sertifikası alarak hizmet kalitesini uluslararası alanda tescilledi.**



## "ODA VE BORSALAR BİR ADIM ÖNDEN GİTMELİ"

İl ve ilçelerde Türk özel sektörünün çatı kuruluşu ve kanaat önderi olan oda/borsaların, her zaman bir adım önden gitmesi gerektiğini belirten Hisarcıklıoğlu, "Çünkü dünya öyle bir hale geldi, bilgi o kadar hızlı yayılıyor ki, her şey çok hızlı değişiyor. Bu süreçte firmalarımız kurumsallaşsın, yeniden yapılanısın derken, onların asli temsil mekanizması olan oda/borsalarımız aynı kalabilir mi? Tam tersine, oda/borsalarımız önden gidecek ki, firmaları o yöne çekebilsin. Siz bir adım önden gideceksiniz ve özel sektörü ileriye taşıyacaksınız. Yani takip eden değil, yönlendiren olacaksınız. Pasif değil, aktif olacaksınız. Hizmet eden, hizmet üreten olacaksınız. İşte o zaman ilinizde vazgeçilmez olursunuz. İşte o zaman dışa açılmak isteyen, proje üretmek isteyen, yatırım ve ihracat yapmak isteyen firma size gelir, size danışır" vurgusunu yaptı.

## AKREDİTE ODA VE BORSALARIN CAZİBESİ

Aktedite oda/borsaların il ve ilçelerin vazgeçilmezleri olduğunu belirten Hisarcıklıoğlu, "Akredite olmak demek, bugün Avrupa'da bir oda, üyelerine, iş dünyasına hangi hizmeti sunuyorsa bizim oda/borsalarımız da o hizmetin aynısını sunuyor demek. AB odaları hangi standartlarda hizmet veriyorsa, o standartlarda hizmet veriyor demek. Yani bu kalitenin ve hizmet anlayışının belgesidir. Akreditasyon Sertifikası'na sahip olan oda/borsalar, üyelerine 5 yıldızlı hizmet veriyor, müşteri memnuniyetine göre çalışıyor demektir. 5 yıldızlı iş yapıyorsunuz, ama bunu duyurmuyorsunuz. Bu olmaz! O yüzden, lütfen bu belgeyi saklamayın. Tam tersine oda/borsanızın en görünür yerine gururla asın. Binalarınızın girişine akredite olduğunuza ilişkin tabelayı koyun. Bunu meclislerinizde, meslek komitelerinizde anlatın. İlinizdeki STK'larla paylaşın. Ben müşteri memnuniyetine göre çalışırım deyin. 'Gelin benden hizmet alın' deyin. Ama akredite olmuş oda/borsalarımız, bu sertifikayı almakla, işin sonuna geldiklerini düşünmemeli. Tam aksine şimdi daha büyük sorumluluk üstlendiniz. Artık hizmet kalitenizi hep daha ileri götürmek zorundasınız. Artık müşteri memnuniyetinden vazgeçemezsiniz. Bundan sonra hep en iyisi olmak için çalışacaksınız. Bakın, bugün oda/borsalarımız arasında Avrupa büyük kalite ödülünü almış odamız bulunuyor. İşte bundan sonra 'Bu niye benim odam değil, benim borsam değil. Ben olmalıyım' diye çalışacaksınız" diye konuştu.

TOBB Başkanı Hisarcıklıoğlu konuşmasında ayrıca şu hususları belirtti: "Hizmet kalitesini artırma noktasında; firmaların, yani üyelerinizin taleplerini toplayın. Bizden daha fazla ne hizmet bekliyorlar, bunu değerlendirin. 'Bize şu hizmeti verin' dedikleri noktalar olursa, bunları projelendirin ve bize getirin. Dediğim gibi, bizim Ankara'dan her şeyi görebilme imkânımız yok. Ama siz, illerinizde, ilçelerinizde talepleri ve sorunları en yakından görenlersiniz. Bunları bize iletin ki yeni kanallar açabilelim. Üyelerimize yeni hizmetler sunabilelim. İnanıyorum ki, bu vizyon, bu gayret, bu birlik ve beraberlik, bizi hep daha iyiye taşıyacaktır. Çünkü bizim en büyük zenginliğimiz ve gücümüz, birlik ve beraberliğimiz."

## METE: "HİZMET KALİTEMİZİ DAHA YUKARI TAŞIMAK ZORUNDAYIZ"

TOBB Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Akreditasyon Kurulu Başkanı Halim Mete de konuşmasında akreditasyon projesi ile hizmette katma değer yaratma konusunda önemli bir adım atıldığının ve emeklerin boşa gitmediğinin görüldüğünü söyledi.

Projenin oda ve borsaların üyelerine daha iyi, daha kaliteli hizmet verebilmeleri için oluşturulduğunu anlatan Mete, sistemin ceza üzerine değil ödül ve teşvik üzerine yapılandırıldığını belirtti. Halim Mete amaçlarının tüm oda ve borsaları sisteme dahil etmek olduğunun altını çizerken, "Tüccar ve sanayicimize yönelik hizmet kalitemizi daha yukarılara taşımak zorundayız" şeklinde konuştu.

### VII. Dönemde İlk Kez Akredite Olan Oda ve Borsalar

**Akhisar TSO, Aliağa TO, Bozüyük TSO, Burdur TSO, Çaycuma TSO, Eskişehir TO, Edirne TB, Gaziantep TB, Ilgın TB, Karaman TSO, Karapınar TSO, Nazilli TO, Nizip TO, Ordu TB ve Zonguldak TSO.**

### I-II ve V. Dönemlerde Akredite Olup Belgeleri Yenilenen Oda ve Borsalar

**I. DÖNEM ODALAR:** Alanya TSO, Ankara SO, Denizli SO, Ege Bölgesi SO, Gaziantep SO, İMEAK DTO, İstanbul SO, İstanbul TO, Kocaeli SO, Sakarya TSO.

**II. DÖNEM ODALAR:** Afyonkarahisar TSO, Ankara TO, Denizli TO, Diyarbakır TSO, Elazığ TSO, Gaziantep TO, Gebze TO, Giresun TSO, İzmir TO, Kahramanmaraş TSO, Konya TO, Mersin TSO, Sivas TSO ve Uşak TSO.

**V. DÖNEM ODA VE BORSALAR:** Ankara TB, Antalya TB, Bafra TSO, Bandırma TB, Bartın TSO, Çanakkale TB, Çarşamba TSO, Gemlik TSO, Konya TB, Kütahya TSO, Manavgat TSO, Polatlı TB, Rize TSO, Sakarya TB ve Yalova TSO.