

YAZARLARIMIZ

- **Ahmet Özenalp**
Devlet alacağını bırakmaz
- **Bahri Şarlı**
Başarı ve mütevazılık
- **Cevdet Akçakoca**
Af yasasında süre uzamadı, hakların kaybolması önl...
- **Erdem Saker**
Bu dilekçeyi insanlık adına imzalayalım...
- **Prof. Dr. İlker Parasız**
Yüzde 11 büyüme ve cari açığa arz yanlı bakış
- **Meftun Tayan**
Parklarımız var
- **Dr. Mecvi Ergün**
Ticaret unvanı ile hapis cezası
- **Prof. Dr. Mustafa Cebe**
Ekonomik istikrar, ekonomik potansiyel ölçüsünde ...
(Yüksek Kimyager, Uygulamalı İstatistikçi, Yüksek Öğretmen ve Finansmanıcı)
- **Sercan Uslubaş**
16 yılın varoluş resmi~
- **Tahsin Ardıç**
Bursanın ilk ve tek ekonomi gazetesi
- **Yalçın Aras**
Ekonominin soğutulma çalışmaları
- **Yılmaz Ardıç**
Yeni yıl, yeni yüz, tecrübeli bir heyecan
- **Ziya Güney**
Kent kültürü ve hemşeri dernekleri

HABER AYRINTILARI

11 Temmuz 2011



Kurumsallaşma yolunda hızla ilerliyoruz

Kurumsallaşma yolunda hızla ilerliyoruz Bursa Ecza-Koop, müşteri memnuniyetine verdiği önem çerçevesinde kalite standartlarını arttırmak için çıktığı Ulusal Kalite Hareketi yolculuğunda kurumsallaşma adına çok önemli adımlar attı. Bu kapsamda aldıkları...

Sayı : 790 / Tarih : 28.06.2011

HABERİ GÖNDER »

Haberin Tamamı :

Kurumsallaşma yolunda hızla ilerliyoruz

Bursa Ecza-Koop, müşteri memnuniyetine verdiği önem çerçevesinde kalite standartlarını arttırmak için çıktığı Ulusal Kalite Hareketi yolculuğunda kurumsallaşma adına çok önemli adımlar attı. Bu kapsamda aldıkları ödülü de yol gösterici olarak nitelendiriyorlar.

Bursa Ecza-Koop yürüttüğü kalite çalışmalarını aldığı ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 ve ISO 10002 gibi belgelerle taçlandırdıktan sonra Ulusal Kalite Hareketine de katılarak kurumsallaşma yolunda önemli bir adım attı. Bu anlamda tüm çalışanlarını da sürece katarak yüksek sinerji oluşturan Bursa Ecza-Koop, başarı yolunda emin adımlarla ilerliyor. Bu kapsamda Bursa Ecza-Koop Genel Müdür, Recep Görmez ve Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü Soner Açı ile bir araya gelerek kalite sürecini ve yeni hedeflerini konuştuk. Kuruluşunu kısaca tanıtabilir misiniz? Eczacı Naci Doğan önderliğinde 30 eczacı ortağıyla 50 metrekarelik alanda kurulan Bursa Ecza-Koop, bugün 18 şubede, yaklaşık 800 çalışan ve 250 araç ile 2 bin 800 ortağına ilaç, itriyat, kozmetik ve eczane sarf malzemeleri dağıtım hizmeti veren yüzde 100 eczacı sermayeli bir kooperatif kuruluştur. İlaç dağıtımında, Türkiye pazarının yüzde 5,6'sına, faaliyet bölgesindeki pazanın ise yaklaşık yüzde 28'ine sahiptir. 32 yıllık deneyimi ile topluma katkı sağlayan ve güçlenerek kooperatifçiliği etkili temsil eden Bursa Ecza-Koop ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 ve ISO 10002 belgeli entegre yönetim sistemi uygulamaktadır. Bursa Ecza Koop, EFQM Mükemmellik Modelini uygulayarak kurumsal mükemmellik yolunda iyi yönetilen kuruluşların sahip olduğu "Mükemmellikte Yetkinlik 3 yıldız belgesi"ni 2007'de, 5 yıldız belgesini ise 2009 yılında almıştır. Kuruluş, bu belgelere sahip Türkiye'de ilk kooperatif ve ilaç dağıtım kanalıdır. 2011 yılından kurum olarak neler bekliyorsunuz? Hedef ve projeleriniz neler? 2011 kooperatifimiz için yeni girdiği faaliyet bölgelerinde etkinliğini artırma ve mevcut faaliyet alanında ise tüm paydaşları ile teknoloji kullanarak verimliliği artırma yılı olacak. Bu yıl ERP ve "Farmasyon portalı" en önemli projelerimiz. Kuruluşunuzdaki kalite çalışmalarının evrelerinden bahsedebilir misiniz? 2000 yılında danışmanlık firmasından alınan destekle yeniden yapılanma ve atılım projesi ile Toplam Kalite Yönetim çalışmalarına başladık. Bizimle aynı faaliyet alanındaki diğer kooperatiflerin de ana ve alt süreçleri yazılarak, sistemleri kuruldu. 2002 yılında sürekli gelişme felsefesini amaç edinerek stratejik planlama çalışmalarına başladık. 2005 yılında KalDer ile Ulusal Kalite İyi Niyet Bildirgesini imzalayarak EFQM İş Mükemmelliği Modeli ile Toplam Kalite Yönetimi uygulamaya ve özdeğerlendirme yapmaya başladık. Bursa Kalite Ödülüne aday olduk ve kurumumuz 2007 yılında EFQM Mükemmellik Modelini uygulayarak mükemmellik yolunda iyi yönetilen kuruluşların sahip olduğu mükemmellikte yetkinlik 3 yıldız belgesini aldı. 2009 yılında Entegre Yönetim Sistemi ile çalışmaya başlayarak UKAS akreditasyonlu ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi, OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Şikayet Yönetim Sistemi belgelerine sahip tek ilaç dağıtım kanalı ve kooperatif olduk. 2009 Kasım ayında gerçekleştirilen Ulusal Kalite Ödül Töreninde mükemmellikte yetkinlik 5 yıldız belgesini aldık. Neden Ulusal Kalite Hareketi (UKH)'ne Katıldınız? KalDer ve Ulusal Kalite Hareketi kurumsallaşma yönünde ilerlemek isteyen kuruluşlar için katma değeri yüksek bir değişim hareketi sağlıyor. Biz de bu değişimden yararlanmak istedik. Kalite ile ilgili oluşturduğunuz kurum kültürüne, Ulusal Kalite Hareketinin ne katkısı oldu? Kurumdaki kalite kültürü çalışmalar UKH ve gereklilikleri ile anlam kazandı ve taşlar yerine oturdu demek yerinde olacaktır. UKH'nin rekabet gücünüze ve kurumsal performansınıza etkileri neler oldu, neler değişti? Sektörel açıdan bakıldığında depoculuk faaliyetinin otomotiv gibi çok sistematik bir yapıya sahip olduğunu söylemek zor. Her şeyden önce bazı kalite kavramları hem müşteri hem de diğer sektör oyuncuları için biraz yeni. Bu açıdan öncelikle sistem oluşturmaya ve benimsemeye etkisi en önemli katkısı denilebilir. Özellikle ödül sürecinde sıkı bir çalışma içine girdiniz. Kurum çalışanlarınız sürece katkı ve katılma noktasında bu zorlu süreçte ne gibi tepkiler verdiler? Bu konuda liderlerimize büyük sorumluluk düştü. Her şeyden önce kendilerini bu işin bir parçası olarak hissedip mesajı doğru olarak çalışanlarımıza yansıtmış olmaları önemli. Çalışanları sürece katmadığınız sürece bu işin içinde sayılmazsınız. Çalışanlar, sistemlerin oluşturulması sırasında, değişime daha doğrusu onlar için bilinmeyene direnç gösterebiliyor. Özellikle başlangıçtaki eğitim ve toplantılar zorlayıcı olabiliyor. Zamanla sistemler bilinmeyi bilene çevirince direnç desteğe dönüştü. Çalışanların ödül sürecinde olması durumu ise değerlendiricilerle karşılaştıklarındaki heyecanlarını saymazsak tanımlanan sistem içinde yaptıklarını anlatmaktan öte bir şey değil. Bu durum aynı zamanda çalışanları da gözlemleme ve onları da sürece katma konusunda bir fırsat sağlıyor. Ödülün sizin için taşıdığı önem nedir? UKH içinde, ileriye dönük planlarımızda ödülü bir yol gösterici olarak görüyoruz. Ödül sizce amaç mıdır, araç mıdır? Biz her zaman ödülü, vizyonumuza hizmet eden bir araç olarak gördük, getirileri ise orta vadeli stratejilerimizin gerçekleşen hedefleri diyebiliriz. Ödül sonucunuzu kimlerle paylaştınız? Çalışan paylaşım toplantılarında Genel Müdüremiz çalışanlarımızla paylaştı. Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür tarafından belirli periyotlarla düzenlenen toplantıların gündemine eklenerek müşterilerimize açıklandı. Web sayfamızda ilan ettiğimiz mesaj ile de diğer paydaşlarımızla paylaştık. Ödül sonrası kurumunuzda neler değişti? 500 puan üstünde verilen 5 yıldızın, kuruluşlar için mükemmellik yolculuğunda yeni bir başlangıç ifade ettiğini düşünüyoruz. Bu değer kuruluşun kalite kültürünü ve gerekli alt yapıyı büyük oranda oturttuğunu ve daha ayrıntılı çalışmalar için yol alabileceğini gösteriyor. Bizim için de çalışan boyutunda kalite ve mükemmellik kavramları pekişti diyebiliriz. Ödül başvuru kitabınızı isteyenler ile paylaşıyor musunuz? Ödül başvuru kitabımızı entelektüel sermayemizin bir parçası olarak görüyoruz. Bu sebeple, ilgili süreç doğrultusunda talep eden kişi ve kuruluşlarla kitabımızı paylaşıyoruz. Ödülün sürekliliğini sağlıyor musunuz? Modelin gereklerini tanımlı süreçlerimizi işleterek ve iyileştirerek yerine getiriyoruz. Ancak orta vadede büyük ödülle ilgili hedefimiz bulunmuyor. Kıyaslama yapıyor musunuz? Bursa Ecza-Koopa kıyaslama faaliyetleri, 2008 yılında tanımlanan ve hayata geçirilen kıyaslama süreci doğrultusunda yürütülmektedir. Süreç hedefleri yıllık olarak stratejik planda belirlenmekte, kıyaslamalar hem 18 şubenin birbirinden öğrenmesini hem de kurum dışından öğrenmeleri kapsamaktadır. Kurumunuz "sosyal sorumluluk" çalışmalarını nasıl yapıyor? Bu çalışmalarında Mükemmellik Modeli sizi teşvik edici oldu mu? Toplam kalite yönetimi anlayışı doğrultusunda diğer tüm faaliyetlerimizde olduğu gibi sosyal sorumluluk faaliyetleri için de modelin yön göstericiliğinden yararlanıyoruz. Bursa Ecza-Koop olarak, eğitim, sağlık ve çevre başta olmak üzere birçok alanda yaşadığımız topluma katma değer yaratabilmek çabamızdayız. Bu kapsamda faaliyet alanlarımızda çeşitli projeler gerçekleştirilmekteyiz. Eczacılık fakültesi öğrencilerine, vefat eden çalışan ve kooperatif ortaklarının çocuklarına verdiğimiz Ecz. Naci Doğan Eğitim Bursu eğitim alanındaki örneklerden biri. Bir başka örnek olarak, ilköğretim okulları için hazırladığımız ve ücretsiz olarak öğrencilere gösterilen "Şiddetle Başa Çıkma ve Şiddetle Önleme" olgusunu işleyen "Kavgacı Karagöz Evinin Satıy" oyununu gösterebiliriz. Ayrıca çevre duyarlılığımızla ilgili olarak da, eczanelerde plastik torba tüketimini azaltmak amacıyla oluşturduğumuz Biotorba projesini gösterebiliriz. 2011 yılı için Türkiye'de eczacılık sektörünün online buluşma noktası olarak oluşturduğumuz farmasyon web sitesi ile, tüm sağlık sektöründe sosyal sorumluluk konusunda yüksek standartlar belirlemeyi, bunları teşvik etmeyi ve korumayı hedeflemekteyiz. Kurum olarak "müşteri memnuniyeti"ni ölçüyor musunuz, bu sürece Mükemmellik Modelinin katkısı nasıl oldu? Bursa Ecza-Koop müşteri memnuniyetini, mükemmellik modelini dikkate alarak yıllık müşteri memnuniyeti anketi ile ölçmektedir. Müşteri memnuniyetini ölçmek, izlemek ve sonuçlarını karar destek sisteminin bir parçası olarak kullanmak bugün hemen hemen tüm kuruluşlar için olmazsa olmazları arasında yer almaktadır. Model de bu konuda gereklilikleri ve yaklaşımı açık olarak ortaya koyuyor. Modelden yararlanarak oluşturulan anket sistematik, ayrıntılı ve karşılaştırılabilir bir yaklaşım ortaya koymaktadır. Uygulamalarınız beğenip, uygulamak isteyen kurumlar oldu mu? Sektörde aynı faaliyeti gerçekleştiren diğer kooperatiflere, çeşitli ortamlarda EFQM Mükemmellik Modeli konusunda bilgi verilerek onların da benzer çalışmalara başlaması için paylaşımlar yapıldı. Kooperatifler arasındaki bilgi paylaşımı karşılıklı olup pek çok uygulama ile devam etmektedir. Ülkemizde kalite anlayışının gelişmesi için vereceğiniz tavsiyeler neler? KalDerin çalışmalarını nasıl buluyorsunuz? Size nasıl katkılar sağladı? Kalite kültürünün bir kuruluşta yayılmış olmasının getireceği katkılar hem kuruluş hem de paydaşları için yadsınamaz bir gerçektir. Bu biliniyor olmasına rağmen çoğu zaman tam olarak anlaşılamayabiliyor. Kuruluşların bu sürece girmemelerinde pek çok etken sıralanabilir. Bunlardan biri de yeni kavramların getirdiği belirsizlik. Bu durumda, kuruluşların vizyonlarının açıldığı ve belirsizliğin çözüldüğü an dönüm noktası olmaktadır. EFQM Mükemmellik Modeli bu açıdan sistematik ve akılcı bir yol sunuyor. İşte tam da burada modelin anlaşılması konusunda öncelikle KalDer'e bir takım sorumluluklar düşüyor. Sürece girdikten sonra ise asıl sorumluluk kuruluşların üst yönetiminde. Üst yönetim desteği çok klasik bir ifade olarak görülse de uygulamalarda yaşanan bir gerçek. Üst yönetim desteğinin liderlik ile hayata geçirilmesi ise çalışmalara ivme kazandırıyor. KalDerin, modelin tanıtılması ve kuruluşların bilgilendirilmesi konusunda gerek ulusal çapta gerek Bursa ölçeğinde etkin olduğunu düşünüyoruz. Özellikle son 5 yılda modelin bilinirliği giderek arttı. Benzer şekilde kamu kurumlarının katılımının artması buna güzel bir örnek oluşturuyor.

Sayı : 790 / Tarih : 28.06.2011



Powered By **VİTAL**
TEKNOLOJİ
Hosting Server Web Tasarım
Sunucu