

BÖLÜM 4

Operasyonları Yönetmek

4.1. / Operasyonları Yönetmek

Yağmur ÖZKAYA¹



« Öğrenim Hedefleri

Okuyucu, bu bölümü okuyarak;

1. İşletmelerde operasyon ve üretim yönetiminin temel kavramları ve stratejilerini tanımlayacak
2. İşletmelerde operasyon ve üretim sistem ve stratejilerinin işletme verimliliği üzerine etkisini açıklayabilecek
3. İşletme yönetiminin amaçlarına en uygun operasyon sistem ve süreçlerini tasarlama konusunda görev alabilecek
4. Temel kapasite hesaplamalarını ve bunlara dayalı planlama işlemlerini yapabilmek
5. İş akışı ve yönetimine dayalı süreç ve zaman çalışmaları yapabilecek

GİRİŞ

İnsanlığın başlangıcından günümüze kadar var olan üretim, tarihi süreç içerisinde ciddi değişiklikler yaşamıştır. Basit üretim araçlarıyla başlayan el imalatı, daha sonraları sanayi devrimi ile birlikte kitle üretimini daha sonraları da yenilikçi üretim şekillerini alarak, günümüzde hizmet üretimi ile önemli bir dönüşüm yaşamıştır. Gelişen teknoloji ile üretimin artması, piyasaların büyümesi, küreselleşme gibi faktörlerin etkisiyle pazarlama ve tedarik faaliyetlerinin önemi artmıştır

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, ykilocdagi@erzincan.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-2937-0366

Toplumun en yakın sağlık danışmanı olan eczacılar hem mal üretimi hem de hizmet üretimi ile ilaç ve tedaviye dair her türlü bilgiyi sunmaktadırlar (Barber, Smith and Anderson, 1994). Sağlık hizmeti sunmasının yanında ticari bir işletme olan eczaneler rekabetçi sağlık piyasasında varlığını sürdürmek zorundadır. Eczaneler bu varlıklarını sürdürmek ve büyümek için hasta ve hasta yakınlarının yani danışanlarının gereksinimlerine beklentilerine uygun olan ürün ve hizmeti sunmak durumundadırlar. Üretilen mal ve hizmetlerin kalitesinin tüketiciler açısından tatmin edici olması, müşteri sadakatini oluştururken önemli bir pazarlama unsuru olarak önümüze çıkmaktadır (White, Latif, 2006).

KAYNAKLAR

- Abrams, R. M., & Kleiner, E. (2003). *The successful business plan: secrets & strategies*. The Planning Shop.
- Akyar, I. (2012). Standard operating procedures (what are they good for?). *Latest research into quality control*, 12, 367-91.
- Aypar, E., Sancar, M., & İzzettin, F. V. (2014). Eczacılıkta yeni dönem: klinik eczacılık ve sağlık sistemindeki yeri. *SD Platform*, 30, 48-51.
- Barber, N., Smith, F., & Anderson, S. (1994). Improving quality of health care: the role of pharmacists. *Quality in Health care*, 3(3), 153.
- Bulut, Z.A. (2004). İşletmeler Açısından Kapasite Planlaması ve Kapasite Planlamasına Etki Eden Faktörler. *Mevzuat Dergisi*, 7(80), Ağustos 2004.
- Can, H., & Güney, S. (2007). *Genel işletme*. Arıkan Basım Yayım.
- Cook, J. L. (1998). *Standard operating procedures and guidelines*. PennWell Books.
- Dearman, D. T., & Bell, J. R. (2012). Context and person characteristics associated with the decision to prepare a business plan. *Small Business Institute Journal*, 8(1), 1-15.
- Demir, M. H., & Gümüşoğlu, Ş. (2003). *Üretim Yönetimi (İşlemler Yönetimi)*(7 b.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Heizer, J. & Render, B. (2001). *Operation Management*, Prentice Hall.
- Kobu, B. (2006). *Üretim Yönetimi*, 13. Baskı, İstanbul: Beta Basım.
- Kumar, R. (2022). *Operations management*. Jyothis Publishers
- Jonsson, P. (2000). Towards an holistic understanding of disruptions in Operations Management. *Journal of operations management*, 18(6), 701-718.
- Mucuk, İ. (2005). *Modern işletmecilik*, 15. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Neely, A. (2007). *Measuring performance: the operations management perspective*. Business performance measurement. *Unifying theory and integrating practice*, 2nd Edition, Cambridge University Press, Cambridge, 64-81.
- Ouyang, C., Adams, M., Wynn, M., & Ter, A. (2010). *Workflow Management, Handbook on Business Process Management I: Introduction, Methods, and Information Systems*. DOI, 10, 978-3.
- Sethi, R. (2000). New product quality and product development teams. *Journal of marketing*, 64(2), 1-14.
- Schäl, T. (1998). *Workflow management systems for process organisations*. Springer Science & Business Media.
- Sheikh, K. (2003). *Manufacturing Resource Planning (MRP II) - With an introduction to ERP, SCM and CRM*. Published by McGraw-Hill Publishing Limited, 2003.

- Soltani-Fesaghandis, G., & Pooya, A. (2018). Design of an artificial intelligence system for predicting success of new product development and selecting proper market-product strategy in the food industry. *International Food and Agribusiness Management Review*, 21(7), 847-864.
- Tengilimoğlu, D., Atilla, E., & Bektaş, M. (2008). *İşletme Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tenhiälä, A. (2011). Contingency theory of capacity planning: The link between process types and planning methods. *Journal of Operations Management*, 29(1-2), 65-77.
- Thomé, A. M. T., Scavarda, L. F., Fernandez, N. S., & Scavarda, A. J. (2012). Sales and operations planning: A research synthesis. *International journal of production economics*, 138(1), 1-13.
- Üreten S. (1999). *Üretim/İşlemler Yönetimi*. Ankara. Gazi Kitabevi.
- Van Der Aalst, W. M. (2004). *Business process management demystified: A tutorial on models, systems and standards for workflow management* (pp. 1-65). Springer Berlin Heidelberg.
- Wallace, T. F. (2004). *Sales and operations planning: the how-to handbook*. TF Wallace & Co.
- White, E. V., & Latif, D. A. (2006). Office-based pharmacy practice: past, present, and future. *Annals of pharmacotherapy*, 40(7-8), 1409-1414.
- Yüksel, H. (2010). *Üretim/işlemler yönetimi temel kavramlar*. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Zgarrick, D. P., Alston, G. L., Moczygemba, L. R., & Desselle, S. P. (2016). *Pharmacy Management: Essentials for all practice settings*.