Sağlık Kurumlarında Yönetim ve Estetik Tıp Merkezlerindeki Stratejik Hedefler

Aesthetic Medicine Center: Strategic Objectives of Management in Health Institutions

Ph.D. Candidate Gülay Tamer (İstanbul Gelişim University, Turkey)

Abstract

Healthcare is the world's largest industries today. Incorrect decisions which have been taken in any industrial enterprise would impact year-end balance sheet or in worst case scenario, temporary economic downturns. However, mistakes which are made in the management of health industries would end up lowering quality of human life which could give rise to deterioration of the welfare society. Management philosophy of the health care institutions has a direct impact to solution of health issues. Therefore, their approach of management play an important role in the development of quality of life. Knowledge and individual skills of those involved in the management of health managers at different levels of organization is crucial for the future of the company and consequentially for welfare of nation. In this study; Aesthetic Medicine which is one of the most exclusive and ever-developing areas of health institutions has been analyzed. These institutions aim to enhance their social perception by improving their appearance with noninvasive aesthetic treatments and by providing preventive treatments to maintain their youthful appearance. The frequency of the applied treatments in aesthetic medical institutions varies according to their clients' economic welfare, socio-cultural evolution of their society, sex, age range and many other sociological parameters. In order to meet the expectations in health institutions, it is crucial to determine the correct customer profile by utilizing present opportunities of the sector. This study is prepared to present an approach to create sectoral innovation by drawing attention to self-renewing business growth methods for aesthetic medicine management.

1 Giriş

Günümüzde; sağlık sektöründe toplumun sağlığına hizmet etmek amacıyla kullanılan teknoloji, tedavi yöntemlerindeki yenilikler, ileri uzmanlığa sahip personelin bir arada çalışması, toplumun ihtiyaç beklentilerindeki yükselme, kullanılan kaynakların artması ve yönetim hizmetinin profesyonel yöneticiler tarafından sağlanması yani kısaca etkililik ve kalite, sağlık sektöründe hizmet veren kuruluşların en öncelikli kriterleridir.

Sağlık işletmelerinde dünya standartlarında hizmet sunulma gerekliliği, hizmet kalitesinde yükselme, her alanda kullanılan kaynakların teknolojilerinin değişmesi gibi durumlar kaynakların yönetimini koordine edebilen profesyonellerce yönetilmesini zorunlu hale getirmektedir. Sektörde her alanda faaliyet gösteren kuruluşlarının modern yönetim sistemlerine göre yönetilmeleri ve verilen hizmetlerin kalitesini arttırabilmek için, var olan problemleri çözülmesi ve bilgi akışının iyi sağlandığı iyi bir ekip çalışması büyük önem arz etmektedir. Sağlık hizmetlerinde yönetimin başında eskiden olduğu gibi başhekimler, değişik uzmanlığa sahip tıp doktorları değil yönetim alanında etkin uzman yöneticilere yer verilmektedir. Bu profesyonellerin yetiştirilmesinde lisans ve lisansüstü formal eğitimler ve belirli aralıklarla yapılacak sürekli eğitim sağlayan kurs, seminer, hizmet içi eğitimler olabilmektedir. Hizmetlerin çeşitliliği bireylerin beklentileri, kültür, ekonomik özellikler toplumdaki topluma farklılık gösterebilmekte ve birçok sektörde hızlı bir değişim ve gelişim sergilemektedirler. Toplumun yaşam kalitesinin arttırmak amacıyla sağlık hizmetlerinde zorunlu kriterler vardır. Her sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de artan rekabet koşulları devamlılık sağlayabilmek adına sağlık kuruluşlarının gelişmiş dünya ülkelerinin hizmet kalitesini ölçü alıp sektörel yenilik ve inovasyon konuları ile ilgili araştırmalar yapmaları zorunlu hizmet anlayışı olmaktadır (Akyüz, 2001).

2 Sağlık Kurumlarında Yönetim ve Stratejik Planlama

Toplum sağlığını koruyabilmek, gelecekte de sağlıklı bir nesil oluşturabilmek için önceden koruyucu tedbirlerin alması, hastalık hali oluştuğunda da her bireye gereken bakım ve tedavi hizmetlerinin sağlanması devletlerin zorunlu görevidir (Ekici, 2007).

Sağlık hizmetlerinde yönetim anlayışı; Bireylere, toplumlara ya da kurumlara, sağlığın korunması ve herhangi bir hastalık durumu oluştuğunda tıbbi tedavi ve bakım ile iyi bir ortamda hizmet verebilmek için, yapılacak işleri ve kullanılacak ekipmanları ihtiyaçlar ve talepler doğrultusunda, planlama, örgütlenme yönlendirme, denetleme ve koordine etmeyi sağlamaktadır.

Sağlık sektöründe verilen tedavi ve bakım hizmetlerini, hastanın önceden deneme imkânı bulunmadığı için, hasta-doktor ilişkisi tamamıyla güven duygusu içinde kurulmuştur. Bu güven unsuru tıp mesleği prensipleri ile de uyum içindedir. Tıp mesleğinde kâr maddi olarak değil, kişinin sosyal sorumluluklarını yerine getirmesi,

mesleğinde başarı performansı, bilime ve tıp mesleğine katkıları, yayınları gibi değişkenlerle ölçülmektedir. Bu nedenle gerek hastane yöneticileri, doktorlar ve diğer sağlık personeli için insan sağlığına hizmet esas olup pazarlama, satış konularına duygusal anlamda uzak kalmaktadırlar (Can, 2001).

2.1 Sağlık Kurumlarında Yönetimin Temel İlkeleri ve Kurumsal Amaçlar

Sağlık kuruluşlarında verilecek hizmet kapsamını bireylerin genel sağlık gerekliliklerine göre belirlemek,
Kurumsal plan, program, organizasyon ve çalışma stratejilerini belirlemek,
Tedavi ve bakım hizmetlerini sunacak profesyonel ve etkin ekibi oluşturmak,
Tedavi ve bakım hizmetlerini teknolojinin en yeni teçhizat ve ekipman ile sağlamak,
Sektördeki tedavi ve bakım hizmetlerindeki yetki ve uygunluk standartları korumak,
Yüksek nitelikteki tedavi hizmetlerini, katlanabilir maliyetlerle ihtiyaç sahiplerinin hizmetine sunmak,
Toplumun sağlığının korunması da gerekli olan tedbirlerin alınmasını sağlayarak ekonomik ve sosyal kalkınmaya destek sağlamak v.b.

Sağlık sektöründe hizmet veren kurumların kurumsal amaçlarının yanında toplum sağlığını korumak gibi önemli temel ilkeleri bulunmaktadır (Bush, 1995).

2.2 Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Yaklaşımları

Sağlık kurumlarındaki verilen hizmet yaklaşımlarında, sorunların çözümünde ve işletmenin imajının belirlenmesinde hasta memnuniyeti büyük öneme sahiptir. Bireylerin kurum hakkındaki görüşlerini anlamak için hizmeti sunan uzman personel tarafından sağlanan hizmetin önemi ve kapsamı kadar bu tür işletmelerde tedavi ve bakım uygulamalarını gerçekleştirebilmek için kullanılan alet ve ekipman, finansman gibi mevcut kaynakları etkili ve verimli bir şekilde kullanmak sağlık kurumlarının en önemli yaptırımlarıdır.

Hizmet sektöründeki yer alan işletmelerin hizmet kalitesindeki başarıları ve verimlilik düzeyi, çalışanların yetkinlikleri ve performans kriterleri ile doğrudan doğruya ilişkilidir ve sağlıkla ilgili artan bilinç sayesinde hastalar tüm hizmetlerden eşitlik içinde faydalanma, kurumunu seçme ve değiştirme, kendisine uygulanacak tedavi hakkında yeterli bilgi isteme, sürekli hizmet alma hakkı, mahremiyet, tedavi hizmetini reddetme ve durdurma, saygı ve kabul görme, şikayetçi olma ve dava açma gibi hakları vardır.

Sağlık kurumlarından hizmet alma ihtiyacı ve zorunluluğu ile gelen hastaların öncelikleri, beklentileri açık ve net olarak anlaşılmalı, bu beklentilere gerçekçi çözümler üretilerek, tedavi ve bakım hizmetinin kapsamıyla ilgili açık ve net doğru bilgilendirmenin yapılarak tüm detaylarıyla hizmet sahiplerine açıklanmalı, sonuçlar hakkında bilgilendirme sağlanıp hastanın uyumuna destek sağlanmalıdır (Hansen, 2011).

2.3 Sağlık İşletmelerinde Kontrol

Sağlık sektöründe verilen hizmetin yeterli ve etkili bir şekilde yerine getirilebilmesi için belli ölçülere, standartların gerekliliği vardır. Sağlığın korunması, iyileştirilmesi adına gerekli önlemlerin alınmasında ve hastalık söz konusu olduğunda amaçlanan sonuçlara ulaşmak amacıyla kullanılan teknik ve yeterlilikleri bu ölçüler ışığında incelenerek yapılan sonuçlar değerlendirilmeye alınır. Kontrol işlevi ile verilen tedavi ve bakım hizmetlerinin verimini arttırma, fayda seviyesini yükseltme değerlendirme için birimlerin, arasındaki bilgi akışının yeterli seviyede olması ve tüm birimlerin birçoğuna yardımcı olacak kayıt ve istatistiklerin düzenli, güvenilir şekilde tutulmaları ve arşivlenmeleri de gerekmektedir. Kurumlarda sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için yeterli ve güvenilir verilere sahip olmayan birimlerin etkili ve yeterli çalışması ve sağlıklı kararlar alması mümkün değildir. Hizmet kuruluşlarında kalite kontrolü değerlemenin sağlıklı olması açısından çok büyük öneme sahiptir. Sağlık kurumlarında verilen tedavi uygulamalarının ulaştığı sonuç, yani gerçekleşen son durum belirlenemez ise yapılması zorunlu kriterlerle yapılan tedavilerin sonuçlarının karşılaştırma olasılığı yeteri kadar olamaz. Bu gerekçelerden dolayı gerçekleşen sonuçların etkinliğinin ve kalitesinin belirlenmesi zorunluluğu vardır (Rajnandini, 1999).

2.4 Sağlık Hizmetlerinde Kalite Anlayışı

Sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesi Kriterleri:
Ortam, malzeme, teçhizat, ekipman, uzmanların bilgi ve tecrübeleri konusunda yetkin ve etkinli olmaları,
Tehlike ve risk oluşturmamak,
Her an ulaşılabilir ve kesintisiz hızlı hizmet sunmak,
Hastanın istek ve ihtiyaçlarını anlamak ve her an ilgili, yardıma hazır olmak,
Kurumun güven verici olması ve iyi imaj sergilemesi, hasta memnuniyeti sağlamak için sağlık hizmetlerinde kalite kriterleridir.

Sağlık hizmetlerinde kalite sağlama ve hasta mutluluğu için birimlerin, birbirleriyle uyum içinde çalışmaları ve birbirleriyle sürekli iletişim kurmaları gerekmektedir (Sabuncuoğlu;1997).

3 Sektörel Analiz

3.1 Estetik Tıp Merkezlerinin Temel Özellikleri

Zaman içerisinde giderek önemli hale gelen güzellik kavramı, başlangıçtaki çok küçük uygulamalarla kişilere hizmet verirken artık çok farklı tedavi ritüelleriyle ve yeni tedavi ve bakım uygulamalarıyla küreselleşen dünya da ekonomik, teknolojik, toplumsal, kültürel, yapılarda meydana gelen hızlı ve sürekli gelişme ve değişimler, Estetik Tıp Sektöründe de hizmet veren merkezlerin yapılarında önemli değişimlerin yaşanmasına neden olmuş ve her geçen gün yeni uygulamalarla faaliyetler vererek kişilerin mutluluğuna hizmet eden ve aranılan bir sektör haline gelmiştir. Önceki yıllarda sayıları çok az olan estetik merkezleri, sadece büyük şehirlerde hizmet veriyorlardı. Ekonomik sosyo kültür seviyesi yüksek, görsel mesleği olan kişilerin ihtiyaç duyduğu, çoğunluğunu bayan çok az sayıda erkekten oluşmaktayken, son on yılda bu sektöre duyulan ihtiyaç hızla arttırmıştır. Buna bağlı olarak bu alanda açılan merkezlerin sayısı her geçen gün hızla artmakta böylece önceleri sadece sağlık eğitimi aldıktan sonra konusunun uzmanları tarafından işletilen bu sağlık sektörüne, bazı girişimciler de katılarak, pazardan pay almaya başlamışlardır. İletişim kanallarını iyi kullanabilen girişimciler pazarlama mantığı ile hareket ederek sektörü, farklı bir pazar haline dönüşmektedirler. Bu sektöre de taleplerin sayıları değişik ölçeklerde her geçen gün yıldan yıla artmaktadır. Önceleri sadece kaymak tabaka diye tanımladığımız sosyo-kültürel seviyesi yüksek kişilerin hizmet aldığı sektörden çıkıp artık her türlü sosyo kültürel kesimden bireylerin hizmetinde olup müşteri yelpazesini çeşitlendirmektedir (Ünal, 2012).

3.2 Bireyler Estetik Tıp Merkezlerine Neden İhtiyaç Duyar?

Kişinin hayata bakış açısı, iş yaşamındaki pozisyonu, idealindeki görünümü, toplumda öbür bireylerde bıraktığı ilk izlenim, hatta aynadaki yansıması çoğu zaman bireyin estetik ve güzellik merkezlerinden hizmet alma ihtiyacını doğurur. Demografik faktörler de kişilerin tüketim davranışlarını etkilemektedir. Nüfus sayısı, cinsiyeti, yaşı, gelir, eğitim, meslek dağılımı konum ve zaman boyutu itibarıyla kişilerin tercihlerinde belirleyici faktörler olmaktadır. Medyada gördükleri kişileri sürekli genç görüp, kendinde yaşa, yıpranmaya bağlı hissettiği fiziksel değişikliklerden hoşnut olmaması, çevresinde bazı kişilerin öncü olup onlara rol model olması da kişilerin(estetik ve kozmetik merkezlerine olan)ihtiyaç hissetmelerin de rol oynamaktadır. Ülkemizde; son on yıla kadar sadece kadınların ihtiyaç hissettiği bu tür uygulamalara erkekler nasıl anlaşıyor korkusuyla ya gizli gizli giderken; artık erkekler de bakımlı, genç ve dinamik görüntüye sahip olabilmek için rahatlıkla bu tür sağlık kuruluşlarına gelebilmektedirler (Erdoğan, 2013).

- **Estetik Tıp Merkezlerinden Kişisel Beklentiler**

Danışmanlık almak için,

Depresyonlarını iyileştirmek için,

Dünyanın herhangi bir yerinde gerçekleştirilen bilimsel estetik faaliyetlerinden haberdar olmak ve bu hizmetlere imkanlar ölçüsünde sahip olmak,

Fiziki görünüşlerini daha iyi hale getirmek,

Görünümü değiştirmek, farklı bir imaj a sahip olmak için,

Hayatlarında değişiklik yapmak için,

İlgi ihtiyacı için,

Psikiyatrik bozukluklar nedeniyle,

Sosyal çekiciliklerinde ciddi değişiklikler yapmak için,

Sosyalleşme ihtiyacı için,

Var olan durumlarını koruyarak, geleceğe karşı daha dinç, daha bakımlı ve prezantasyonu yüksek daha çekici görünümüne sahip olmak,

Yapılan bazı hataların düzeltilmesini sağlamak için,

Tüm nedenlere karşın kişilerin kişiler estetik tıp merkezlerinden hizmet almaya geliş motivasyonunun anlaşılması oldukça karmaşıktır.

- **Estetik ve Güzellik Sektöründe Hizmet Veren Kuruluşların Sınıflandırılması**

Medikal estetik hastaneleri, Medikal estetik poliklinikleri; Estetik ve plastik cerrahi uzmanlarının özel muayeneleri, Alternatif Tıp Merkezleri, Akupunktur merkezleri, Güzellik salonları, Kuaförler, Bioenerji ve yoga merkezleri, Spor salonları, Otellerin SPA Merkezleri, Ayak Sağlığı merkezleri, Manikür & pedikür salonları, Kaplıca ve Hamamlar, Aktarlar, Kozmologlar, Kozmetik Ürün Merkezleri, Anti-aging ilaç firmaları v.b. sektöre hizmet veren kuruluşlardır.

3.3 Estetik Tıp merkezlerindeki Tedavi Türleri

Kilo kontrolü (kilo verdimmek, kilo alma, hamile, çocuk, sporcu beslenmesi, anti-aging beslenme gibi kişiye özel programları),

Cilt yenileme, anti-aging bakım ve tedavi uygulamaları,

Cilt problemlerini çözme (kırıksıklık, akne, leke, iz, sarkma, v.b),

Damar ve kılcal damar problemleri,

Lazer tedavileri ve bakımları gibi uygulamalar Estetik Tıp Merkezlerinde uygulanmaktadır.

3.4 Tedavi Öncesinde Yapılması Gerekenler

Öncelikle kişilerin beklentilerini dinlemek endişelerini göze almak kişilere hangi uygulamalara ihtiyaçlarının olduğunu açıklayarak tedavi planı yapılmalıdır. Ne sıklıkta hastayı görebileceğimiz belirlenmeli hastayı motive etmeli, takiplerinin iyi yapılması sağlanmalıdır.

Hastaya ne kadar zamandır bu tedaviyi düşündüğü hakkında ve neden bizi tercih ettiği varsa endişe duyduğu noktalar hakkında bilgi verilmeli mutlaka sistemli olunmalı. Sistemli bir kurum sistemli bir tedavi protokolu her zaman pozitif sonuçlar doğurmaktadır.

Örneğin hastalar telefon üç kez çaldığı halde cevap alamadığı merkezlere çok iyi hizmet verilse bile güvensizlik duyarlar. İşletme sistemi tedavi güvenilirliği kadar müşteriler açısından önem arz etmektedir (Öztürk,1994).

• Uygulama Öncesi Davranışsal Yaklaşımlar

Hastanın beklentilerinin açık ve net olarak anlaşılması,

Bu beklentilere gerçekçi çözümler üretilmesi,

Konuyla ilgili açık, net ve doğru bilgilerin verilmesi,

Yapılacak uygulamaya ilişkin detayların tanımlanması,

Gerekli ise hasta için psikiyatrik yardımın önlenmesi gerekmektedir.

• Tedavi Sonrasında Yapılması gerekenler

Yapılan tedavinin sonuçlar konusunda hastanın uyumuna yardımcı olunmalı,

Gerekli durumlarda sonuçlara tekrar müdahale konusunda istekli davranmalı ve tekrar geliş konusundaki açık kapı olduğu vurgulanmalı,

Sorunları olan hastalar için memnuniyetsiz oldukları konularla ilgili gerekli destekler sağlanmalıdır.

Hastaların iyi uygulanan tedavi sonrasında duygusal durumları yükselmektedir.

İyi uygulamalar, güvenli sonuçlar daha gerçekçi söylemler hastalarda merkeze bağlılığı güçlendirmektedir

Medikal tıp merkezlerinde hizmet alan hastalar kendilerine daha çok zaman ayıran merkezlere daha fazla güven duymaktadırlar ayrıca bir başkasını görüp karar vermek kişilerin tavsiyesi hastaya gösterilen ilgi profesyonellik hasta memnuniyet anket uygulaması tedavi sonrası bakım kontrolleri hasta memnuniyeti açısından önemlidir. Gerçekçi olmayan vaatlerde bulunmak her zaman hastalar için hayal kırıklığı merkezler için müşteri kaybı olmaktadır. Öncelikle hastalarla iyi bir konsültasyon yapıp hastaya özel oldukları hissi yaratılmalıdır. Tazelenmiş ve dinlenmiş görünmek iyi yaşlanmak zarif ve sofistike sonuçlar güvenli tedavilerle sağlanmaktadır. Hastalara mutlaka bilimsel yayın göstererek güven sağlanmalı hizmet kalitesi açısından uygulama sonrası kontroller mutlaka yapılmalıdır.

3.5 Estetik Tıp Sektörlerinin Sistemik Yapısı

Estetik ve Güzellik sektöründe hizmet veren kuruluşların her danışanını hizmet hakkında bilgilendirmek, kullanılan ürünlerle ilgili aydınlatmak, yeniliklerle ilgili bilgilendirmek gibi yükümlülükleri vardır, çünkü farklılıkları ortaya koymaları, yeniliğin kabulünü (psikolojik ve davranışsal) sağlamalıdır, mal ve hizmeti satın alınmasını sağlarken hizmet verilen merkezinde benimsenmesi sağlanmalıdır. Böylece hizmet satın alan ile hizmet veren merkezin bağlılığı artırılarak, ilgili hizmetin sağlıklı bir şekilde ihtiyaç ve istekleri karşılaması sağlanmalıdır. Kişilerin güvenini kazanmak maddi kazanç elde etmekten daha önemlidir, çünkü aynı zamanda hizmet sunulan bireylerin çevresindeki kişilerin merkeze gelmesi sağlanarak sunulan hizmetin ve kalitesinin daha çok bireye ulaşmasını sağlamaktadır.

Güzellik merkezlerinden hizmet almaya gelen kişiler yapılan uygulamalardan memnun kaldığında sürece sürekli müşteri konumuna gelip, çevresine de tavsiye edebiliyorlar, güven duygusuyla uzmanlarını değiştirmiyorlar. Bazen belli yerler belli sosyal kesimin uğrak yeri olabiliyorlar. Gittikleri klinikte medyatik kişileri görebilmek, onların yaptırabildiği işlemleri yaptırabilmek, kendini o gruba aitmiş gibi görmek isteginde olan kişilere de çoğunlukla rastlanmaktadır. Bu sektöre yıldan yıla artan taleple değişik ölçekte sayıları her geçen gün artan önceleri sadece kaymak tabaka diye tanımladığımız sosyo-kültürel seviyesi yüksek kişilerin hizmet aldığı sektörden artık her kesimden bireyler hizmet almakta bu da müşteri yelpazesini çeşitlendirmektedir. Bu doğrultuda farklı talepleri olan kişilerin sayısı hızla çoğalmaktadır. Kişiler bazen ekonomik olarak ulaşamadıkları bazı uygulamalara, daha ucuz olarak elde edebilmek adına bazı kontrolsüz cihazlarla ve ürünlerle sağlıklarını riske atmaktadırlar. Hiçbir sağlık kuruluşu standartlarından ödün vermemelidir, bu nedenle belli bedeller ödeyerek elde ettiği sarf ürünleri; daha ucuza hizmet verme adına malzeme ve cihazlardan tasarruf edememektedir. Bu nedenlerden dolayı tüketicilerde ekonomik olarak daha ulaşılabilir seçenekleri riskli de olsa tercih edebilmektedirler (Karaman, 2010).

3.6 Estetik Tıp Merkezlerindeki Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Hizmetten genel olarak faydalanma,
Eşitlik içinde hizmete ulaşma,
Bilgilendirme,
Kuruluşu seçme ya da değiştirme,
Bilgi isteme,
Mahremiyet,
Rıza ve izin,
Güvenlik,
Reddetme ve durdurma,
Ritüellerini yerine getirme,
Saygı görme, kabul görme,
Rahatlık bulma ve sürekli hizmet hakkı,
Müracaat, şikayet ve dava hakkı en önemli konulardır.

• Performans kriterleri

Hizmet almaya gelen kişilere değer verir, haklarını korur,
Ekip çalışmasına önem verir, ekibinde çalışanların verimini artırmak üzere çalışanın memnuniyetine ağırlık verir, etkin ve güvenli çalışma ortamı yaratır,
Sağlığın korunması, iyileştirilmesi doğrultusunda çalışır,
Değişen teknolojiyi takip eder, yeni gelişmelerin uygulanmasını sağlamak için çaba gösterir.

3.7 Estetik Tıp Merkezlerinde Vizyon

Estetik &Güzellik sektöründe sürekli büyümeyi sağlamak ve önde gelen firmalar arasında yer almak,
Doğru ve karlı alanlara yatırım yapılması ve bu alanlarda etkinliğin artırılmasını sağlamak,
Yüksek standartlarda Hizmet kalitesinin artırılmasını sağlamak,
Kaliteden ödün vermeksizin müşteri memnuniyetinde yüksek performans sağlayarak sağlık, merkezlerinin karlılığını artırmak hedeflenmiştir (Doğan, 2002).

• Estetik Tıp Merkezlerinde Misyon

Müşteri memnuniyetini en üst seviyeye taşımak, profesyonel ekibi ile her daim müşterilerin ilk tercihi haline getirmek,
Merkezlerde çalışanlarının ve hizmet alanlarının performanslarını artırmak üzere faaliyet göstermek,
İnsanların hayal ettikleri sonuçlara en iyi şekilde ulaşmalarını sağlamak,
Güzellik sektörüne de hizmet veren diğer önde gelen kuruluşlarla rekabet edebilecek etkinliğe ulaşmak.

3.8 Estetik Tıp Merkezlerindeki Stratejik Hedefler

Plastik cerrah, Dermatolog, medikal estetik hekimi, Beslenme uzmanı, Hemşire, Güzellik uzmanı, Halkla ilişkiler uzmanından oluşan ekibin ortak çalışması ile oluşturulan stratejik hedefler, Mesul Müdürün onayına sunulur. Yapılan öneriler tartışılır ve onaylanan hedeflerin en kısa zaman içerisinde uygulanması yönünde çalışmalar başlatılır. Yıllarında faaliyetler itibariyle ulaşılan sonuçlar izlenir ve hedeflere ulaşma derecesi ölçülür.

İşletmelerinin uzun süreli olmalarında: iyi belirlenmiş vizyon & misyonun yanında günün getirdiği fırsatları iyi değerlendirmek, her zaman yeniliklere, değişimlere uyum sağlayabilme gerekliliğini, standartları iyi belirlenmiş işletmeler fırsatlara ve tehditlere karşı da güçlü stratejik yönetimler uygulayarak geleceğe daha umutlu, güvenli, olabilmek adına her geçen gün kapasitelerini genişleterek rakiplerine karşı farklı stratejik gelişimler uygulamalarının zorunluluğu kaçınılmaz olduğunu düşünmektedir (Yıldırım, 2000).

4 Kişisel Yorum

Estetik tıp sektöründe son yıllarda çok fazla sayıda yeni tedavi yöntemleri uygulamaya sunuldu. Bu yenilikler hem sektörü ve sektöre bağlı hizmet veren kuruluşların dinamiklerini kökten değiştirdi. Türkiye’de ve dünyada sadece kadınların ihtiyaç hissettiği düşünülmekte; ya da görsel mesleği olanların, maddi gücü olan kişilerin sahip olabileceği uygulamalar olarak düşünülmekte iken ve oldukça çok dar bir çerçevede hizmet veren güzellik ve bakım sektörü devasa sınırlara ulaştı. Sektör çalışanlarının tedavi ritüellerini bilinçli reklam ve tanıtımları sayesinde lüks tüketim gibi algılanan ve gizli olarak yaptırılan uygulamalar artık bir gereksinim olarak algılanmaya başlandı. Sektördeki bu hızlı gelişmeler daha kapsamlı hizmet veren merkezlerin oluşmasına olanak sağladı. Günümüz de artık cinsiyet farkı gözetmeden kişiler bu tür koruyucu bakımlara gereksinim duymaktadırlar. Tedavi

talebi ile merkezlerden hizmet almaya gelen bireyler arasında çok bilinçli ne istediğini ve neye gereksinimini olduğunu farkında olan bilinçli kişiler kadar, birçoğu da istediği uygulamayla ilgili hiç bir fikri olmadan değişik taleplerle müracaat etmektedirler. Bazen medyanın dayatmaları ya da arkadaş ve sosyal çevrelerinin telkiniyle bu tür merkezlere gelmektedirler.

Günümüzde genç, çekici ve canlı bir izlenim uyandıran kişilerin mesleki başarılarının daha yüksek olduğu ispatlanmış durumdadır. Bu sebeple birçok yönetici, dış görünüşlerine önceki yıllara nazaran çok daha önem veriyor ve estetik tıp merkezlerinden tedavi ve bakım hizmetleri alma talebinde bulunuyorlar.

Estetik Tıp Merkezlerinden hizmet alan orta yaşta ki yönetim ve insan kaynaklarında görev yapan kişiler daha çok yüzle ilgili estetik uygulamaları tercih ediyor. Çünkü yaşa bağlı deformasyonların artmasıyla yorgun ifade prezantasyonu etkilediğinden daha kalıcı işlemlere olan talepleri artabiliyor. Dolayısıyla kariyer için estetik tıp sektörüne başvuranların sayısını günümüzde hızla artmaktadır.

Gelişen ve değişen sosyo-ekonomik ve teknolojik ortamda, yeni açılan Estetik tıp merkezlerinin, poliklinik ve estetik hastanelerinin sayısı hızla artmakta, yeni açılan klinik ve salonlar halen hizmetlerine devam eden kurumlar için rekabet açısından ciddi bir tehdit oluşturmaktadır. Günümüzde estetik& güzellik sektöründe işinin en iyisi olmanın artık yetersiz kaldığı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra sadece teknolojik imkanlar ve başarılı uzmanların yeterli olmayıp iyi bir ekip çalışmasına da çok büyük ihtiyaç vardır. Bu noktada merkezde hizmet veren tüm çalışanların eğitimlerinin sürekliliğinin sağlanması ve bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir (Tunçer, 2012).

Beklentiler:

Estetik tıp merkezlerindeki tedavi ve bakım hizmetlerinin sürekliliği ve devamlılığına hizmet etmek,

“Güzellik ve bakım merkezlerinden hizmet alan müşterilerin profilini belirlemeye yönelik kişiye özel hizmet kalitesi sağlanarak hizmet talebi ile gelen bireylere daha iyi kalitede hizmet sunabilmek için neler yapılabilir?” sorusuna cevap aramak,

Merkezlerdeki müşteri profili belirlenerek (hangi yaş, eğitim, sosyal durum ve gelir düzeyleri) hangi tür hizmetlere daha fazla gereksinim duyulduğunu belirlemek, merkezlerden tedavi hizmeti alan kişilerin beklentilerini öğrenmek hizmet kalitesini kişilerin beklentilerinin üzerinde sunmak için çok gereklidir.

Hangi tedavi ve uygulamalarının daha sık talep edildiği durumları belirlemek,

Tedavi uygulama çeşitliliğini belirlemek,

Yapılan hizmetlere ilave olarak yeni uygulamaları hizmete sunmak,

Fazla talep görmeyen işlemleri uygulamadan çıkarabilmek,

Bireylerin gereksinim duyduğu tedavi ve bakım koşulları sağlayarak rakiplere göre üstünlük sağlayabilmek,

Mevcut durum analizi yapmayı, hem de geleceğe yönelik planlama yapmayı hedeflemek,

Aynı iş kolundaki çerçeveyi netleştirme, ilgili piyasadaki dinamikleri ve iş görme koşullarını daha net olarak tanımak,

Hedef kitleyi netleştirerek etkinliği ve verimliliği arttırmak,

Bu sektördeki rakiplere yol göstermek ve Sektörel inovasyon sağlamak gibi beklentiler mevcuttur.

Kaynakça

- Açıklan Aytaç, (2000) “*İnsan Kaynağının Yönetimi Geliştirilmesi*”, Pegem Yayıncılık, Ankara,
- Aktan Coşkun Can. (2006) “*Stratejik Yönetim ve Stratejik Planlama, Kamu Malî Yönetiminde Stratejik Planlama ve Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi*”, Seçkin Yayınları, Ankara,
- Akyüz, Ömer Faruk.(2001) “*Değişim Rüzgârında Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması*”, Sistem Yayıncılık, İstanbul
- Argon Türkan ve Altay Eren. (2004) “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Nobel Yayınları, Ankara,
- Balcı Asım.(2003) “*Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*”, Seçkin Yayıncılık, Ankara,
- Baltaş Acar. (2002) “*Ekip Çalışması ve Liderlik*”, Remzi Kitabevi Yayını, İstanbul,
- Başaran İbrahim Ethem.(1982) “*Örgütsel Davranışın Yönetimi*”, A.Ü.E.F. Yayını, Ankara,
- Benligray Serap.(2007) “*Ücret Yönetimi*”, Beta Basım Yayım, İstanbul,
- Berberoğlu Güneş.(2002) “*Yönetim ve Organizasyon*”, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir,
- Bloom Benjamin.(1979) “*İnsan Nitelikleri ve Okulda Öğrenme*”, Çev. Ali Özçelik, ÖSYM Yayınları, Ankara,
- Bursalıoğlu Ziya.(1994) “*Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranı*”, Pegem Yayın, Ankara,
- Bush Tony.(1995) “*Theories of Educational Management*”, P.C.P Publishing Ltd, Leicester,
- Can Halil.(2001) “*Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Siyasal Kitabevi, Ankara,

- Ciulla Joanne.(2014) “*The Heart of Leadership*”, Quorum Books, London, pp. 61-62
- Demirci Çiğdemç(200)“*Motivasyonun Önemi*, Alfa Basım Dağıtım”, İstanbul,
- Ekıcı Memduh.(2007) “*Geleceği Planlamada Stratejik Yönetim*”, A-C Yayınevi, Ankara,
- Erçetin Şule.(2000) “*Lider Sarmalında Vizyon*”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,
- Eren Erol.(2008) ” *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*”, Beta Yayınları, İstanbul,
- Eren Erol. (2005) ” *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*”, Beta Yayınları, İstanbul, ss. 19-25.
- Ergin Canan. (2003) ” *İnsan Kaynakları Yönetimi Psikolojik Yaklaşım*”, Academy Plus Yayınevi, Ankara,
- Ersen Haldun. (1996) “*Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi: Verimli ve Etkin Olmanın Yolu*”, Yön Matbaacılık, İstanbul,
- Ertürk Mümin. (2011) “ *İşletme Biliminin Temel İlkeleri*”, Beta Yayınları, İstanbul,
- Fındıkcı İlhamı. (2009) “*İnsan Kaynakları Yönetim*”, Alfa Yayınları, İstanbul,
- Gemici Tahir. (2007) “*Stratejik Yönetim*”, Gazi Kitapevi Yayınları, Ankara,
- Geylan Ramazan. (2004) “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yay., Eskişehir,
- Greenberg Jerald. (1993) “*Behavior İn Organization*”, Prentice Hall, Boston
- Güney Salih. (2015) “*Liderlik*”, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul, ss. 29-30.
- Gürüz Demet Ve Gaye Özdemir Yaylacı. (2007) “*İletişim Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Media Cat., İstanbul,
- Hatipoğlu Zeyyat. (2012) “*İnsan Kaynakları Yönetimi, Uygulamalı*”, Beta Basım Yayım, İstanbul
- Heller Robert. (1989) “*The Leaders And Shapers Of Europe's Quality Revolution*”, The Ouality Makers, Londra,
- Kahraman Yavuz. (2001) “*Yönetişim Ve Yönetim Ekseninde Kamu Yönetimi*”, Ekin Basım Yayım,
- Karabay Melisa Erdilek. (2015) “*İşletmelerde Etik Ve Etik Liderlik Sigortacılık Sektöründe Bir Araştırma*” Beta Basım Yayım, İstanbul, Ss. 56-57.
- Karaman Ahmet. (2005) “*Vizyon Yönetimi, Nasıl Ve Niçin?*”, Iq Yayıncılık, İstanbul,
- Karaman Fusun. (2010) “*İşletmelerde Motivasyon Ve Verimlilik*”, Etap Yayınevi, Ss. 94-95
- Kaynak Turgay. (1998) “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın, İstanbul,
- Kılıç Mustafa.(2009) “*Yönetim Ve Organizasyon*” *Örgütsel Çatışma Ve Çatışma Yönetimi*”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,
- Koçel Tamer. (2005) “*İşletme Yöneticiliği*”, Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul
- Kutal Gülten Ve Ali Rıza Büyükuslu. (1996) “*Endüstri İlişkileri Boyutunda Çok Uluslu Şirketler Ve İnsan Kaynağı Yönetimi Teori Ve Uygulama*”, Der Yayınları, İstanbul.
- Lyon David. (2007) “*Postmodernity*”, Open University Press, Buckingman.
- Mirze Kadri Ve Hayri Ülgen. (2004) “*İşletmelerde Stratejik Yönetim*”, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Neale Margaret. (1990) “*Organizational Behavior Management Challenge*” The Dryden Pres., Usa, 62-63.
- Özgen Hüseyin Ve Azmi Yalçın. (2010) ” *İnsan Kaynakları Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım*”, Nobel Kitapevi, Adana.
- Sabuncuoğlu Zeyyat. (2000) “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Ezgi Kitapevi, Bursa.
- Sullivan Gordon And Michael Harper. (1997) ” *Umut Bir Yöntem Olamaz*”, Çev., Ayşe Bilge Dicleli, Boyner Holding Yayınları, İstanbul.
- Tannenbaum Robert Vd. (1961) “*Leadership And Organizations, A Behavioral Science Approach*”, Mcgraw Hill Pub., Columbia .
- Tortop Nuri. (1999) “*Yönetim Bilimi*, Yargı Yayınevi”, Ankara.
- Tutum Cahit. (1979) “*Personel Yönetimi*”, Doğan Basımevi, Ankara.
- Uğur Adem. (2008) “*İnsan Kaynakları Yönetimi*” Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Uysal Gürhan. (2002) “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, İibf Yayınları, Samsun.
- Üzün Cengiz. (2000) ” *Stratejik Yönetim Ve Halkla İlişkiler*”, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- Yüksel Öznur. (2007) “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Gazi Kitapevi, Ankara.

- Zaleznik Abraham. (1999) “Yönetici Ve Lider, Birbirinden Farklı Mıdır?, Liderlik”, Çev, Meral Tüzel, Optimist Yayınları, İstanbul.
- Aksu Müge. (2003) “Liderlik Yaklaşımları Ve Dönüştürücü Liderlik Üzerine Bir Araştırma”, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, İstanbul, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Aydın Ebru. (2007) “Örgütlerde Kariyer Yönetimi Uygulamaları”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Deringöl Halil. (2005) “Tarihsel Gelişimi İçinde İnsan Kaynakları Yönetimi Anlayışı, Amaçları Ve Fonksiyonları Üzerine Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren İşletmelerde Bir Araştırma”, Adana, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Dilsiz Ahmet. (2010) “Kamu Yönetiminde Performans Değerlendirme Ve 360 Derece Bildirim Yöntemiyle Bir Uygulama”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).
- Dinç Emrullah. (2007) “360 Derece Performans Değerlendirme Sistemi Ve Bir Uygulama”, Uludağ Üniversitesi S.B.E., Bursa, 2005, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Erdoğan Murat, “Performans Yönetim Sisteminin Çalışan Davranışları Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma”, Maltepe Üniversitesi S.B.E., İstanbul, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Erdoğan Emel. (2013) ” İnsan Kaynakları Yönetiminde Personel Seçimi Ve Psikoteknik Testlerin Önemi”, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Ertaş Aysel. (1996) “Hastanelerin Kurumsallaşma Düzeyine Yönelik Bir Araştırma”, İşletme Fakültesi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, (Yayınlanmamış Doktora Tezi).
- Güven Tahir. (2000) “Vizyoner Liderlik Ve Takım Oluşturmada Liderin Vizyonunun Rolü”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Şevik Mehmet Emin. (2006) “Yeniden Yapılandırma Sürecinde Gelir İdaresinin Analizi, Sosyal Bilimler Enstitüsü”, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Turhan Muhammed. (2007) “Genel Ve Mesleki Lise Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Okullardaki Sosyal Adalet Üzerindeki Etkisi”, Fırat Üniversitesi, Sbe, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Elazığ, (Yayınlanmamış Doktora Tezi).
- Yılmaz Naciye Tuba. (2009) ” Personel Seçim Problemine Analitik Hiyerarşi Yöntemi İle Bir Yaklaşım”, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri Anabilim Dalı, İstanbul, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Birgen Tahsin. (1994) “İnsan Kaynaklarının Gelişimi Ve Eğitiminin Önemi”, *Önce Kalite Dergisi*, Kalder Yayını, 28-57.
- Covin Jeffrey Vd. (1994) “Strategic Process Effects On The Entrepreneurial Orientation-Sales Growth Rate Relationship”, *Entrepreneurship Theory And Practice*, 47-92.
- Çavdar Hava Ve Mehmet Çavdar. (2010) “İşletmelerde İş Gören Bulma Ve Seçme Aşamaları”, *Deniz Harp Okulu Deniz Bilimleri Ve Mühendisliği Dergisi*, İstanbul, 79-93.
- Doğan Selen. (2002) “İşletmelerde Vizyon Ve Misyon Bildirisi Geliştirme Ve Önemi Üzerine Bir Araştırma”, *Amme İdaresi Dergisi*, 143–174.
- Elbeyi Pelit. (2003) “Hizmet İşletmelerinde İş Gören Motivasyonunun Önemi Ve Verimliliğe Etkisi”, *Standart Dergisi*, Ankara, 49-64.
- Fiol Marlene. (2015) “Thought Worlds Colliding, The Role Of Contradiction İn Corporate Innovation Processes,” *Entrepreneurship, Theory & Practice*, 61-97.
- Gatignon Hubert. (1997) “Strategic Orientation Of The Firm New Product Performance,” *Journal Of Marketing Research*, 77-90.
- Hansen Duane. (2011) “Ethical Leadership: A Multifoci Social Exchange Perspective”, *The Journal Of Business Inquiry*, 41-55.
- Herdman Justin. (2012) "Liderlik Ve Yönetim: Teori Var Pratik Yok?", *Hemşirelikte Eğitim Ve Araştırma Dergisi*, 14-48.
- Kağıcıoğlu Deniz. (2001) “İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Değişen Endüstri İlişkileri”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, İstanbul, 4-20.
- Karıp Emin. (1998) “Dönüşümcü Liderlik”, *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 433-475.
- Kaya Harun. (2008) “Kamu Ve Özel Sektör Kuruluşlarının Örgütsel Kültürünün Analizi Ve Kurum Kültürünün Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi, Görgülü Bir Araştırma”, *Maliye Dergisi*, 135-170.

- Kocabaş İbrahim Ve Ramazan Erdem. (2003) “Yönetici Adayı Öğretmenlerin Kişisel Zaman Yönetimi Davranışları”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 203-240.
- Konovsky Mary. (2000) “Understanding Procedural Justice And Its Impact On Business Organizations”, *Journal Of Management*, 32-56.
- Laub Jack. (1999) “Assessing The Servant Organization, Development Of The Servant Organizational Leadership “Assessment Sola Instrument, *Dissertation Abstracts International*, 19-55.
- Muter Şener. (2000) “Endüstri İlişkileri Açısından İnsan Kaynaklarının Önemi”, *İşveren Dergisi*, 65-98.
- Rajnandini Pillai. (1999) “Leadership And Organizational Justice, Similarities And Differences Across Cultures”. *Journal Of International Business Studies*, 763-764.
- Rown Michael. (2009) “Ethical Leadership: A Review And Future Directions”, *The Leadership Quarterly*, 595-616.
- Sarıtepeci Mustafa Ve Hasan Çakır. (2014) “Harmanlanmış Öğrenmenin Öğrencilerin Sosyal Bilgiler Dersine Yönelik Motivasyon Ve Tutumlarına Etkisinin İncelenmesi”, *Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 105-149.
- Schubert Elizabeth. (2002) “Perceptions Of The Ethical Work Climate And Covenanta Relationships”, *Journal Of Business Ethics*, Ss. 63-95, S. 82.
- Tatum Charles. (2014) “Making Just Decisions: Organizational Justice, Decision Making, And Leadership”, *Management Decision*, 310-329.
- Tezel Naki. (2002) “Liderlik Yaklaşımları Ve Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Araştırmaları”, *Türk İdare Dergisi*, Balıkesir, 218-254.
- Tunçer Polat. (2012) “Değişen İnsan Kaynakları Yönetimi Anlayışında Kariyer Yönetimi”, *On Dokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 203-233.
- Ünal Mesud. (2012) “Bilgi Çağında Değişim Ve Liderlik”, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Ss. 44-75, S. 51.
- Yıldırım Sema. (2000) “Stratejik Yönetim Planlaması, 2000’li Yıllarda İşletmeler İçin Yeni Bir Açılım”, *Amme İdaresi Dergisi*, Ankara, 101-159.
- Yıldız Mehmet. (2002) “Liderlik Yaklaşımları Ve Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Araştırmaları”, *Türk İdare Dergisi*, 218-250.