

LAUNDRYMANAGEMENT.COM'UN KURUCUSU NÜKET GÜLALP: "SEKTÖRDEKİ FİRMA SAYISI NE KADAR ARTARSA ARTSIN, DIŞARDAN HİZMET ALIMINA TALEP DE BİR O KADAR ARTIŞ GÖSTERİYOR"

Türkiye'nin ilk ve tek laundry portalı laundrymanagement.com'un kurucusu Nüket Gülalp ile sektörün durumu, sorunları, ihtiyaçları ve hedefleri üzerine söyleştik.



Laundry sektöründe eğitime daha fazla önem verilmesi gerektiğini belirten Nüket Gülalp, "Hizmet kalitesinden ödün vermeyen, müşteri memnuniyetinin önemine inanan ve en önemlisi finansman yönetimini doğru yapan firmaların sektörde hizmet vermeye devam edeceği kanısındayım" diyor.

Sizi kısaca tanıyabilir miyiz?

1977 yılında İstanbul'da doğdum. Öğrenimimi Yalova'da tamamladım. İş hayatına 1992 yılında muhasebe ofisinde stajyer olarak başladım. Böylece iş dünyasıyla tanışmış oldum. 17 Ağustos depremine kadar Yalova'da değişik sektörlerde iş hayatına devam ettim. Sonrasında ise Antalya'ya yerleşme kararı aldım. 1999'dan bu yana Antalya'da yaşıyorum. Bilgisayara ve programcılığa olan merakım nedeniyle yazılım konusunda kendimi geliştirdim ve 20'nin üzerinde özel program hazırladım. Son olarak içinde bulunduğum laundry sektörüne çok fayda sağlayacağını düşündüğüm Türkiye'nin ilk ve tek laundry portalını kurdum. Yaklaşık 15 yıldır hep muhasebe ağırlıklı çalışıyorum. Mesleğe ara verip, yıllardır düşündüğüm internet üzerinden çalışma fikrimi gerçekleştirmeye karar verdim. Neler yapılabilir diye düşünürken aklıma bir portal kurmak geldi. Proje sadece küçük bir düşünce iken çok kapsamlı bir çalışma haline dönüştü. 2005 yılı Şubat ayında projenin bir bölümü olan laundry sektörü ile ilgili çalışmaları hazırlamaya başladım. 28 Kasım'da projeyi tamamen aktif hale getirdim.

Laundrymanagement.com'u kurmaya nasıl karar verdiniz?

Uzun süredir internet üzerinden yapmak istediğim değişik projelerim vardı. Bulduğum sektörle ilgili araştırmalar yaparken bu sektörde gördüğüm eksikliği fark ettim ve hemen harekete geçtim. Sonunda laundrymanagement.com ortaya çıktı. Aslında proje çok daha kapsamlıydı. Projenin çıkış noktası outsourcing portalı kurmaktı. Bütün outsource firmalarını bir arada görebileceğiniz çok kapsamlı bir proje idi. Daha sonra bir outsourcing dalı olan laundry sektörü ile ilgili de bir portal daha hazırlamayı düşündüm. İki portal birbiriyle birlikte çalışacaktı. Outsourcing çok geniş kapsamlı bir konu.... Projenin ilk çıkış noktasından şu ana kadar olan bütün çalışmaları kendim hazırladım. Amacım bir projeyi hazırlayıp, başlayıp sonra yarım bırakmak yerine kalıcı bir projeyi hayata geçirmekti. Bu tür projelerde ekip çalışması olmadan belli bir noktaya kadar gelebilirsiniz. Gelişme ve geliştirme noktasında mutlaka bir ekibe ihtiyacınız var. Yapmak istediğiniz şey ne kadar ayrıntılıysa düşünmeniz gereken detaylar da bir o kadar fazla. İnternette satın almaya yönelik birçok portalın olması da laundry portalı kurmam konusunda diğer bir etken diyebiliriz. Yurt dışında laundry ile ilgili hazırlanmış bir çok siteye ulaşmanız mümkün. Öyle ki bir çamaşırhanenin kurulum aşamasından operasyonun tamamlanmasına kadar her türlü bilgi var. Yaptığım araştırmalar neticesinde Türkiye'de böyle bir çalışmanın olmadığını gördüm. Sektöre ilk girdiğim günlerde her ne kadar operasyonda bire bir yer almasam da sektörü tanıma konusunda benim de yaşadığım sıkıntılar oldu. Laundry sektöründe başvurabileceğiniz çok fazla kaynak yok. Yıllarını bu sektöre adanmış kişiler, başvurabileceğiniz tek kaynak gibi görünüyor. Ya da deneyip yanılarak, daha doğrusu yaşayarak öğrenmeniz lazım ki bu da çok uzun bir süreç.... Bu konuda Diversey'in sponsorluğunda Velaaddin Kılıç Bey'in hazırlamış olduğu kitap da bu sektöre kazandırılmış yegane kaynaklardan biri. Bu sektörde öğreneceğiniz çok şey var. Aslında her birimizin yaşamı içerisinde olan bir sektör. Özellikle biz kadınlar, hangi leke nasıl çıkar, çamaşırlarım niye soldu, beyazlarım niye daha beyaz değil gibi soruları çok daha fazla soruyoruz. Sitede her ne kadar endüstriyel temizlik hizmetleri ile ilgili bilgiler ağırlıkta olsa da, yaygın olan internet kullanımını da düşünerek pratik bilgiler de ekledim. Toplum olarak kitap okumayı pek sevmesek de, internetteki siteleri gezmeyi, oradaki bilgileri okumayı daha çok seviyoruz. Eskiden okulda verilen ödevleri hazırlayabilmek için sayfalarca kitap ve ansiklopedi karıştırır, okur, hatta bir de onları el yazısıyla yazardık. Şimdi her şey bir bilgisayar ve telefon kablosu kadar yakın. Siteye sektörel bilgilerin eklenmesinin en büyük nedeni, ziyaret eden her kim olursa olsun, ister bu sektörde çalışan biri, ister yönetici, ister bireysel kullanıcı, bu sektörle ilgili merak ettiği her şeyi bu sitede bulabilmesini sağlamaktır. Hatta kullanıcılar isterse mail göndererek sitede olmayan ama öğrenmek istedikleri

RENKLİ & BEYAZ 2006 - 2. SAYI

bilgileri bize gönderip hem siteye eklenmesini sağlayabilir, hem de merak ettikleri konuda bilgi sahibi olabilirler. Ayrıca sektörle ilgili bilgilerde sadece laundry sektörüne değil, özellikle turizm sektöründe çalışmalarını birbirine bağlı gerçekleştiren housekeeping ile ilgili bilgilere de yer verilmiştir. Bunun en önemli sebeplerinden bir diğeri de yine özellikle turizm sektöründe her otelin çamaşırhane işletmeciliğini dışarı vermemesidir.

Proje düşünce aşamasındayken birçok firma ve kişiyle görüştüm. Outsourcing dergisinin de benim düşündüğüm şekilde bir site hazırlama düşüncesinde olduğunu öğrenince projenin bu bölümünü rafa kaldırdım. Tamamen laundry sektörüne yöneldim. Bu noktada da projenin iki bölümü vardı. Birinci bölümü portalın kurulmasıydı. İkinci bölüm ise bu sektörde kullanılan yazılımlar ve otellerde olduğu gibi kullanılabilecek operasyon ile merkezin işlemlerinin bir arada takip edilebileceği sektörel bir otomasyondur. Şu an programla ilgili bütün ayrıntılar hazır. Hepsini yazılı ve görsel hale getirdim. Bununla ilgili yazılım firmaları ile de görüştüm. Sektörün çok geniş olmadığı ve Pazar payının düşük olduğu düşüncesi yazılım firmalarını bu otomasyon için çekimser bir tutuma yönlendiriyor. Aslında bu sektördeki için önemli bir konu bu.

Site içinde sektörel yazılıma da özel bir yer verildi. Ancak sadece kuru temizleme programı konusunda bir katılım oldu. İnternette yaptığım araştırmalarda başka firmalar da var ancak sayıları çok az. Onlara da ulaşmaya ve sitede yer vermeye çalıştım, bu konudaki çalışmalarım devam ediyor. Gerek kuru temizleme gerekse endüstriyel yıkama hizmetleri konusunda çok daha gelişmiş programlara ihtiyaç var.

Laundrymanagement.com'un sektördeki misyonunu nasıl açıklıyorsunuz?

Laundrymanagement.com'un amacı sadece firmalarla ilgili adres telefon bilgilerine yer veren bir site olmak kesinlikle değil. Amaç; otellerdeki çamaşırhanelerden son yıllarda yaygınlaşan tekstil yıkama fabrikalarına kadar tüm sektörün hem kendi rehberini oluştururken hem de tüm bu firmaların deterjan, makine ekipman, sarf malzeme gibi alımlarından tanıtımına, ofis araç gereçlerine kadar her türlü konuda satın alma rehberini hazırlamaktır. Bu rehberlerin yanı sıra sektörel bilgilerin hiçbir sınırlama olmadan ulaşılabilirdiği bir kaynak olmanın dışında bu sektöre özel insan kaynaklarını oluşturmak en önemli hedefleri arasında yer almaktadır. Edinilen bilgi ve birikimlerin paylaşılmasını artırmak, sektörde çalışan operasyondan yönetim departmanına kadar herkesin her zaman başvurabileceği bir kaynak yaratmak ve bu bilgileri güncel tutmak laundrymanagement.com'un diğer portallardan en büyük farkı olmalı diye düşünüyorum.

2

Sektörün oluşumuna katkı sağlamak için yapılması gereken çok şey var. Bu sektörde kurumsallaşma ve standartlar tam anlamıyla oturmuş değil. Bu nedenle bu sektördeki gelişmeleri yakından takip ederek, her şeye sitede yer vermeye çalışıyorum. Ayrıca sitedeki bilgilere ulaşım konusunda hiçbir kısıtlama yapmadık. Sadece insan kaynakları ve sektörle ilgili alım satım ilanlarının girilebileceği alanlar için ücretli üyelik gerekmektedir ki, bu konuda da cv bırakmak ya da ilanları görmek için üyelik gerekmiyor. Kayıtlı üye sayımız da her geçen gün artmaktadır. Laundrymanagement.com olarak sektörle ilgili Türkiye'deki ilk ve tek portal olarak "bilgi paylaşmak içindir ve paylaşım başarının en önemli anahtarıdır" ilkesini sektöre kazandırmak en önemli hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

Ayrıca zaman içerisinde sitenin sadece Türkçe değil, Türkçe - İngilizce olarak yayın hayatına devam etmesi de projenin bir sonraki hedeflerinden biridir. Ve şu anda her ne kadar sadece Türkçe bir site olsa da yurtdışında yer alan bazı laundry sitelerine de üyedir.

Laundrymanagement.com'un üstlendiği en önemli misyonlardan biri de bu sektöre özel hazırlanmış insan kaynakları bölümüyle, laundry sektörünün ilk insan kaynakları sitesi olmaktır. 2006 yılı içinde bu bölüm sitenin ilk yayın yılı olması nedeniyle tam olarak amacına ulaşamadıysa da, 2007 yılında bu konudaki misyonunu tamamlayacağını düşünüyorum.

Türkiye'de laundry sektörünün gelişimi konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Kendi adıma sektöre ilk girdiğim günü düşündüğümde şimdi geldiğim nokta çok çok ilerde. Şu an hiçbir şekilde tereddüt etmeden, bir çamaşırhanenin tüm dokümantasyon ve otomasyon sistemini çok kısa bir sürede ve çok rahat kurabileceğim konusunda kendime fazlasıyla güveniyorum. Sektördeki gelişim de aynı hızla, hatta daha hızlı bir şekilde ilerlemektedir. Ancak yapılması gereken daha çok şey var. Aslında dışardan bakıldığında bu sektörde çok fazla firma ve işgücü olmadığını düşünenlerin yanıltıcı kanısındayım. Sektör gitgide genişliyor. Çamaşırhaneler, daha doğrusu endüstriyel yıkama hizmetleri çok daha geniş bir alana yayılmakla kalmayıp, fabrikalar kuruluyor. Bu konuda ciddi yatırımlar yapılıyor, en son teknolojiler kullanılıyor. Sadece endüstriyel yıkama hizmeti deyip geçmemek gerekiyor. Dahil-hariç sistem olarak tanımladığımız tekstil kiralama, üniforma kiralama, makine&ekipman yatırımı gibi birçok konuda da ek olanaklar ve hizmetler sunuluyor.

Ancak sektörün çok daha fazla şeye ihtiyacı olduğunu yenilemeden geçemeyeceğim. Personel seçiminden eğitime, görev tanımlarına, operasyonda kullanılması gereken matbu evrakların standardından operasyonun takibindeki

RENKLİ & BEYAZ 2006 - 2. SAYI

yazılımlara, raporlamalara kadar birçok konuda sektör standartlarının oluşumunun tamamlanması ve sadece bundan sonra bu sektöre yeni başlayacak olan kişilerin değil, bu sektörde hali hazırda çalışmakta olanların da bu standartlar çerçevesinde çalışmasının sağlanması gerekmektedir.

Şu ana kadar sektörde gözlemlediğim en önemli şey, çalışan personelin (buna kısmen yöneticiler de dahil) eğitim düzeyinin düşük olduğu ve bu konuda personelin eğitime katkıda bulunma amaçlı çok fazla bir çalışma yapılmadığı. Bu söylediğimle ilgili olarak, “Çamaşırhane personeli üniversite mezunu mu olmalı?” diyebilirsiniz. Tabii ki böyle bir kural yok. Ancak söylemek istediğim şey bu değil. “Çamaşır yıkayacak elemanın eğitimi mi olur” demeyin sakın. Çamaşırhanede görev yapan herkesin, yöneticisinden yıkamacısına, ütücüsüne, kuru temizlemecisine kadar herkesin eğitim alması gerektiğini düşünüyorum. Bir yöneticinin, başında olduğu operasyonun maliyetlerini, maliyetini etkileyecek unsurları bilmesi gerekir. Örneğin bir kurutmacının da o kurutma makinesinin 5 dakika daha az ya da 5 dakika daha fazla makineyi çalıştırması durumunda tekstilin ne şekilde etkileneceğini veya suyun sertlik derecesinin ne olması gerektiğini bilmesinin operasyonlar için daha yararlı olacağını düşünüyorum. Ülkemizde her alanda karşılaştığımız bir durum bu; “işini yap ama fazlasını bilmene gerek yok”. Bu düşüncenin bu sektörde de yenilmesi gerekiyor. “Sabah 8’de gel çamaşırı yıka kurut ütüle paketle gönder, gerisi önemli değil” mantığına her zaman karşı olan biriyim. Kişi yaptığı işi niye o şekilde yaptığını bilmeli ki ileride bir sorunla karşılaştığında o sorunla önce kendi başa çıkabilmeyi, başa çıkamadığı zaman yardım istemeyi öğrenebilmeli. Çamaşırhane sektörü sadece otellerin çamaşırhane departmanından ibaret değil. Portallı hazırlarken yıkmaya çalıştığım düşüncelerden biri de buydu. Ayrıca her ne kadar özellikle turizmde çamaşırhane Housekeeping’e bağlı bir alt departman olarak yer alsada son yıllarda endüstriyel çamaşırhane hizmetlerinin dışarı verilmesi ile ayrı bir departman olarak çalışmaktadır.

Laundry sektörünün gelişimi noktasında neler yapılabilir?

Sektörün daha da gelişebilmesi için bana göre en büyük görev bu sektörün ilklerine ve en büyük firmalarına (bu sadece endüstriyel yıkama hizmeti veren firmalar değil, makine&ekipman, deterjan, tekstil vb. firmalar olmalı) düşüyor. Nedenine gelinece, her alanda olduğu gibi, Türkiye’de genel bir işleyiş var; son günlerde en revaçta olan şey neyse, gücü yeten herkes onu yapmaya çalışır. Bu söylediğime kesinlikle kimse alınmasın. Endüstriyel yıkama hizmetleri de aslında çok da yeni bir sektör değil. Çok uzun yıllardır bu sektörde hizmet veren kişiler tanıyorum. Dışardan hizmet son yıllarda yaygınlaşmaya başladı ve hızla yayılıyor. Bence şu an sektör bir dalgalanma yaşıyor. Belli bir süre sonra bu dalgalanma duracaktır. Ve bu sürecin sonunda hizmet kalitesinden ödün vermeyen, müşteri memnuniyetinin önemine inanan ve en önemlisi finansman yönetimini doğru yapan firmaların sektörde hizmet vermeye devam edeceği kanısındayım.

Şu an sektörün önemli bir sıkıntısı olduğunu düşünüyorum. “Bir işi ne kadar çok kişi yapıyorsa, o kadar çok para kazanılır” mantığından yola çıkarak, bu sektörde yatırım yapmayı düşünen birçok kişiyle karşılaştım sitenin tanıtımları sırasında. Özellikle tekstil dahil sistem olarak tanımladığımız, tekstil yatırımlı endüstriyel yıkama hizmeti şu an sektörün dışında olanlar için çok cazip görünüyor. Ama işin iç yüzü öyle değil. Tekstil dahil sistemde dikkat edilmesi gereken önemli ayrıntılar var sektörün dışındakilerin bilmediği. Bu sadece bir örnek. Son iki yıldır bu sektörde hizmet veren büyük küçük şirketlerin sayısı gözle görülür şekilde arttı. İşte bu noktada sektörün büyüklüklerine önemli bir görev düşüyor; sektörün standartlarının oluşturulması. Bir başka deyişle bu sektörde hizmet standartlarının belirlenmesi.

Gelişim sürecinde olan laundry sektörü için bir diğer önemli husus, yönetim kadrosunun bilinçli oluşturulması, personel seçimi, eğitimi, sektör içi personel sirkülasyonu ve sektörün sevdirmesi, motivasyon. Yönetim kadrosu bilinçli bir şekilde oluşturulursa; doğru personel seçimi, doğru eğitim, sektör içinde yaptığı işi severek yapan ve bilinçli personel sirkülasyonunu sağlar.

Sektördeki firma sayısı ne kadar artarsa artsın, dışardan hizmet alımına talep de bir o kadar artış gösteriyor. Özellikle Akdeniz Bölgesi’nin bu konuda önemli bir pazar payı oluşturuyor. Bu noktada da hizmet kalitesinin korunması, müşteri memnuniyetinin artırılması gerekiyor.

Bu sektöre katkısı bulunan her türlü görsel ve basılı yayınları da desteklemek gerekiyor. Bunu Türkiye’nin ilk ve tek laundry portalı sahibi olduğum için söylemiyorum. Kurucusu olduğum Laundrymanagement.com ve çıkarmakta olduğunuz Renkli&Beyaz Dergisi aslında ciddi bir görev üstlenmiş durumda. Laundrymanagement.com ve Renkli&Beyaz Dergisi iki ayrı kurum olarak bu sektörle ilgili geniş kitlelere ulaşıyor ve sektöre ilgili bilgiler verip, sektörü biraraya toplayıp, bu sektöre katkıda bulunmayı amaçlıyor.

Sektörde görev yapan yönetici ve personelin eğitimi konusunda nasıl bir yol izlenebilir?

Bu sektörde vasıflı vasıfsız herkesin mutlaka eğitim alması ve kendini geliştirmesi gerektiğini düşünüyorum. Özellikle yöneticilerin sektörle ilgili gelişmelerin yanı sıra teknolojiyi de yakından takip etmesi gerekiyor. Operasyon

RENKLİ & BEYAZ 2006 - 2. SAYI

yetkilisinin mutlaka en az lise mezunu ve bilgisayar bilgisi olması şart. Raporların hazırlanmasında, maliyetlerin kontrolünde, idari yazışmaların hazırlanmasında bunun çok önemli olduğunu düşünüyorum. Ayrıca yönetimin hangi aşamasında olursa olsun maliyet unsurları, tekstil özellikleri ve standartları, personel ve iş güvenliği ile ilgili mevzuatları, operasyon takibi, teknik bilgi (özellikle çamaşırhane operasyonunun birebir başında bulunan yöneticiler), yıkama teknikleri, çamaşır hijyeni, kimyasal malzemeler, tekstil özellikleri gibi konularda mutlaka bilgi sahibi olmalı. Bu konuda örneğin otel içi çamaşırhane işletmeciliği yapılıyorsa bu konularda otel içi yapılan oryantasyonlara katılım sağlanabilir. Dışardan hizmet veriliyorsa firma yöneticilerinin bu konularda düzenlenen eğitim ve seminerlere katılması sağlanabilir. Bu konuda en sık eğitim ve seminer organizasyonu OTED tarafından yapılmaktadır. Bir başka eğitim desteği de tedarikçi firmalar aracılığı ile olabilir ki buna geniş kapsamlı eğitim örneği olarak yine OTED eğitim organizasyonlarını verebilirim.

Sektörle ilgili sadece belli bölgelerde bulunan kuru temizlemeciler odalarının dışında bu konuda bir dernek ya da organizasyon henüz yok. Aslında böyle bir derneğin kurulmasının sektörün gelişiminde de önemli bir rol oynayacağı kanısındayım.

Renkli&Beyaz Dergisi'nin yayın hayatına başlaması ile ilgili düşünceleriniz nelerdir?

Bana göre bu sektöre kazandırılması gereken en önemli şeylerden biriydi, sektöre özel laundry dergisinin çıkartılması. Housekeeping dergisi var, laundry niye olmasın. Renkli&Beyaz'ın bundan sonraki yayınlarında daha da kapsamlı bir dergi olacağı kanısındayım.

İşin açıkçası siteyi ilk kurduğum dönemlerde dernek ve dergi konusunda çok soruyla karşılaştım. Eğer siz hazırlayıp çıkarırsanız, bir süre sonra siteyle paralel olarak dergi çıkarma düşüncesi benim de aklımdan geçen bir çalışmaydı. Ancak benim her zamanki düşüncem, “ Her şeyi bir kişinin ya da firmanın yapması değil; herkesin farklı dallarda bir şeyler hazırlayıp, birleşerek bütünü oluşturmasıdır”. Bu yüzden Türkiye'nin “ilk” ve “tek” leri olarak (Türkiye'nin ilk ve tek laundry portalı ve dergisi) bundan sonraki çalışmaları dergi yönetimiyle birlikte sürdürme kararı aldık. Bu paylaşımın tüm sektöre örnek olmasını diliyorum. Elbette ki laundry sektörü ile ilgili başka portal ve dergiler de ilerleyen günlerde yayınlanabilir. O zaman “tek” olma özelliğimizi belki kaybederiz ama “ilk” olmak ve ilk olmanın gurunu yine bir ilkle paylaşmak güzel. Renkli&Beyaz'a bundan sonraki yayın hayatında başarılar diliyorum ve laundrymanagement.com olarak her şekilde desteklediğimizi bir kez daha söylemek isterim.