

Altı Sigma Müşteri Değeri Projelerinin Seçiminde Kalite Fonksiyon Yayılımı (KFY) Yaklaşımının Kullanılması

Özet

**Onur ÖZVERİ¹
A. Cansu GÖK²**

Altı Sigma yöntemi ilk olarak 1980'li yılların ortalarında Motorola Firmasında uygulanmıştır. Altı Sigma günümüzde oldukça yaygın kullanılan bir yöntem haline gelmiştir. Altı Sigma'nın teknik anlamının yanı sıra, yönetsel yaklaşımı da işletmelerde oldukça başarılı bir şekilde kullanılmaktadır. Altı Sigma'nın yönetsel yaklaşımı, Altı Sigma projelerinin başarılı bir şekilde yönetilmesine dayanır. İşletmeler pek çok konuda Altı Sigma projeleri oluştururlar ve bunlardan birini seçerek uygulamaya koyarlar. Burada önemli olan nokta, birden fazla Altı Sigma projesi söz konusu olduğunda, bu projelerden hangisinin uygulamaya alınacağıdır. İşletmelerin kaynakları oldukça kısıtlı olduğundan, en verimli Altı Sigma projesinin seçilmesi tüm Altı Sigma projelerin uygulanması yerine tercih edilir. Bu çalışmada, Altı Sigma müşteri değeri projelerinin seçiminde, Kalite Fonksiyon Yayılımının kullanılması bir restoran işletmesinde uygulanmış ve sonuçları değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Altı Sigma, Kalite Fonksiyon Yayılımı, Müşteri Değeri Projeleri*

Using of Quality Function Deployment (QFD) Approach in Six Sigma Customer Value Projects Selection

Abstract

Firm Motorola Six Sigma method first applied to the mid 1980s. Six Sigma has become a method widely used today. The meaning of Six Sigma, as well as technical, managerial approach is used quite successfully in enterprises. Six Sigma management approach is based on the management of a successful Six Sigma projects. Businesses in many ways by selecting one of them to implement Six Sigma projects and put the form. The important point here, when it comes to more than one Six Sigma project, which of those projects eligible to attend practice. Businesses have very limited resources, the most efficient implementation of Six Sigma project selection are preferred instead of all Six Sigma projects. In this study, the selection of Six Sigma customer value projects, the use of Quality Function Deployment and the results were applied to a restaurant operation.

Keywords: *Six Sigma, Quality Function Deployment, Customer Value Projects*

¹ Doç.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF, onur.ozveri@deu.edu.tr

² Araş. Gör., Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, cansu_gok@hotmail.com