

Takım Üyeleri: Ilgım AKÇA – Miray KILIÇ
Proje Danışmanı: Prof. Dr. Emrullah DEMİRCİ



PROBLEMİN BELİRLENMESİ VE AMAÇ

Müşteri isteklerini ve ihtiyaçlarını dikkate alarak daha iyi bir hizmet verebilmek amacıyla Gündoğdu Mobilya işletmesi üzerinde Kalite Fonksiyon Yayılımı uygulaması yapılmıştır.

Seçilen işletmede KFY süreci uygulanmaya çalışılmış ve bu şekilde KFY sürecinin seçilen işletmede geçerliliği incelenmiştir.

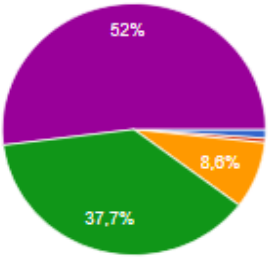
Bu doğrultuda işletmenin daha iyi kalitede ve müşteri beklentilerini karşılayacak düzeyde üretim yapmasının yolları araştırılmış ve pazarda en iyi rakip firma ile farkı belirlenmeye çalışılmıştır.

YÖNTEM

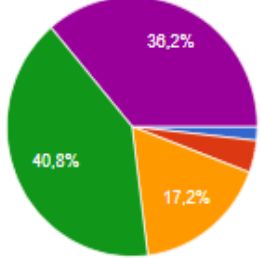
Bu çalışmada kullanılan bilgiler, anket ve internet aracılığıyla müşteri, işletme çalışanları ve yöneticilerinden alınmıştır. Kalite Fonksiyon Yayılımı uygulamasını gerçekleştirmek için kalite evi kullanılmıştır.

ARAŞTIRMA BULGULARI

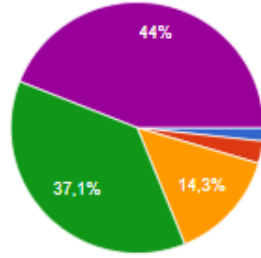
Dayanıklılık önem derecesi



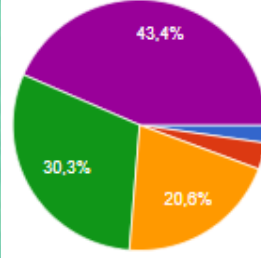
Garanti süresi önem derecesi



Ekonomik ömrü önem derecesi



Fiyat önem derecesi



Önem Derecesi Skalası

- 1 - En düşük
- 2 - Düşük
- 3 - Orta
- 4 - Yüksek
- 5 - En yüksek

SONUÇ

Yapılan anketler sonucundaki bilgilerle kalite evi oluşturulmuştur. Kalite evi uygulamasından çıkan sonuç; "Mobilyanın garanti süresi uzun olsun" yönündeki müşteri isteğidir. En çok bu müşteri isteği üzerinde durulması ve iyileştirilmeler yapılması önerilmiştir.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda mobilya kullanım ömrünün en az 3-4 yıl arttırılmasına, teknik donanım hizmet seviyesinin yükseltilmesine, garanti sürelerinin uzatılmasına karar verilmiştir. Sonuç olarak müşteri istek ve beklentileri karşılanmakta, kalite ve güvenilirlikte gelişme sağlanmaktadır.

