

ÖZET

Müşteri odaklı yaklaşımın firmalar tarafından benimsenmesi ve gelişmesi ile birlikte, kalite kavramı daha da önem kazanmaktadır. Müşterinin taleplerini doğru bir şekilde ve zamanında karşılayan firmalar rakiplerine oranla ilişkilerini daha güçlü olarak sürdürebilmektedirler.

Firmaların, müşteriye hak ettiği hizmeti sorunsuz bir şekilde sunması gerekmektedir.

Kalite kavramının önemi işletmeler açısından her gün değerlendirilmekte ve artık bir zorunluluk haline gelmektedir. Kaliteyi müşteri tanımlayacağı için, müşteri memnuniyeti en üst düzeyde tutulmalıdır. Bu yüzden istenilen hedeflere ulaşılabilmesi için en uygun şartlarda ve hatasız olarak hizmet vermek gerekmektedir.

Hata Türü ve Etkileri Analizi, hataya neden olabilecek riskleri tespit ederek, bu hataların nedenlerine ve etkilerine göre uygun iyileştirme teknikleri ile sıralanmasını sağlar. Uygulanan iyileştirme teknikleri ile hata minimize edilerek müşteriye veya bir sonraki işleme sorunlu ürün gönderilmesi engellenerek sorunun kaynağında çözülmesi sağlanmaktadır.

Bir tekstil firmasında yaptığımız bu çalışma ile, tespit edilen mevcut ve ortaya çıkma olasılığı olan hatalara yapılan tavsiyelerin öncesinde ve sonrasında ki risk öncelik sayısı hesaplama yöntemi ile elde edilen sonuçlara göre değerlendirmede bulunulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Hata Türü ve Etkileri Analizi, Risk Öncelik Sayısı, Tekstil.

ABSTRACT

Quality concept become important by assimilating and developing of customer service orientation by customers. The companies which satisfy customer requests properly and seasonably get more powerful relationship compared with competitors. Companies have to provide the best services that customer's deserve.

Quality concept importance is getting appreciate day by day which become compulsory. As the customers identify the quality issue, the customer satisfaction should be maximize. So, to accomplish the objective, we have to provide service faultlessly and reliably.

Failure mode and effects analysis determines the risks which cause failure, also array the reason and effects of these failures by proper improvement techniques. Moreover, in order to minimize of failures and prevent faulty items on the further processes, related optimization techniques may be used.

With that study which performed in a Textile plant, Risk Priority Number is calculated for established and contingency failures before&after of advices which was made and made evaluations result based on result.

Keywords: Failure mode and effect analysis, The number of priority risk, Textile