

Enstitüsü : Sosyal Bilimler

Dalı : İşletme

Programı : İşletme-Kalite ve Üretim Yönetimi

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Erdal Yılmaz

Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans –Temmuz 2013

TÜRKÇE ÖZET

Altı Sigma Metodolojisi ile Süreç İyileştirme ve Hizmet Sektöründe Bir Uygulama

Zekeriya Sönmez

Yatay ve dikey örgütlenmenin unsurlarını bünyesinde barındıran süreç yönetimi ve süreç iyileştirilmesi konusunda detaylı bilgilendirmeler yapılan bu tez çalışmasında, süreç iyileştirme metodolojileri derinlemesine analiz edilmiştir.

İstatistiksel araçların profesyonelce kullanımını gerektiren bir süreç iyileştirme metodolojisi olan 6 Sigma kullanılarak örnek bir iyileştirme projesi uygulanmıştır. Proje İstanbul Kalkınma Ajansında yapılan yatırım teşvik belgelerinin düzenlenmesinde gerçekleşen süreçlerin iyileştirilmesini hedeflemektedir.

Yapılan hataların azaltılması amaçlanarak 6 Sigmaya ilişkin gerekli tanımlamalar yapılmış, veri toplanması, ölçüm, analiz, iyileştirme ve kontrol aşamaları uygulanmıştır.

Proje sonunda hedef ve sonuçlar karşılaştırılmış, proje sürecinde ortaya çıkan problemlere ilişkin öneriler getirilmiş ve Kamu Kurumlarında iyileştirme projesi yapılırken kullanılabilecek örnek bir uygulama geliştirilmiştir.

Institute : Institute of Social Sciences

Department : Management

Programme : Management-Quality and P. Management

Supervisor : Assist. Prof. Dr. Erdal Yılmaz

Degree Awarded and Date : MA –July 2013

ABSTRACT

Process Improvement via Six Sigma Methodology and An Application on Service Sector

Zekeriya Sönmez

In this thesis, detailed information is given about process management and process improvement which encompasses elements of horizontal and vertical organizational set up; process improvement methodologies are analyzed in depth.

A pilot process improvement project is undertaken by using 6 Sigma, a process improvement methodology which requires professional use of statistical tools. The project aimed at enhancing process undertaken in issuing investment incentive certificates at Istanbul Development Agency.

In order to reduce failures, necessary definitions in relation to 6 Sigma are made; data collection and measuring, analyses, improvement and control stages are undertaken.

At the end of the project, goals and results are compared, proposals are put forward for problems arising during the project. Thus, a model application that can be used in implementing improvement projects in public institutions is developed.