

إدارة الجودة بمنهجية لين 6 سيجما

مدة الدورة: 3 أيام الأخضر + 3 أيام الأسود

نبذة مختصرة عن 6 سيجما :

لين 6 سيجما هي منهجية إدارية قوية جدا لتحسين أداء الأعمال من خلال المزج بين منهجية اللين (القضاء على الهدر) وستة سيجما (إدارة الجودة بتقليل الأخطاء). تتمتع دورة لين 6 سيجما بمجموعة متنوعة من المزايا التي يمكن أن تساعد الشركة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، منها:

- تحسين جودة المنتجات والخدمات: يمكن أن تساعد دورة لين 6 سيجما الشركة على تقليل الأخطاء والتشوهات في المنتجات والخدمات، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين المبيعات.
- خفض التكاليف: يمكن أن تساعد دورة لين 6 سيجما الشركة على خفض التكاليف عن طريق تحسين الكفاءة التشغيلية وإزالة الهدر.
- زيادة الإنتاجية: يمكن أن تساعد دورة لين 6 سيجما الشركة على زيادة الإنتاجية عن طريق تحسين العمليات وزيادة الكفاءة.
- بالإضافة إلى المزايا المذكورة أعلاه، يمكن أن تساعد دورة لين 6 سيجما الشركة على:
- تحسين رضا الموظفين: يمكن أن تساعد دورة لين 6 سيجما الشركة على تحسين رضا الموظفين عن طريق توفير فرص للتطوير والتدريب والاعتراف بالإنجازات.
- تعزيز ثقافة الجودة: يمكن أن تساعد دورة لين 6 سيجما الشركة على تعزيز ثقافة الجودة من خلال تركيزها على التحسين المستمر.
- تحقيق ميزة تنافسية: يمكن أن تساعد دورة لين 6 سيجما الشركة على تحقيق ميزة تنافسية عن طريق تحسين الجودة وخفض التكاليف وزيادة الإنتاجية.
- وعلى وجه العموم فإن منهجية لين 6 سيجما منهجية رائدة وفعالة لإدارة الجودة وحل المشكلات وتحسين وتطوير العمليات حيث تقوم بتقليل التكلفة ورفع الجودة وتعظيم العوائد وزيادة رضا المستفيد من خلال تقليل العيوب والأخطاء إلى أقصى حد ممكن في المنتجات، وتعتبر واحدة من أبرز وسائل تطوير العمل التي تستخدمها الشركات العربية من أجل التأكد من قدرتها على مواجهة التحديات المتواصلة في مجال رضا العملاء فهي طريقة ذكية لإدارة جودة العمل والمخرجات تضع العملاء أولاً وتستخدم الحقائق والبيانات وصولاً إلى حلول أفضل. منهجية 6 سيجما ليست مبادرة للجودة فقط، بل هي التزام من الإدارة وثقافة إدارية تطبيقية تركز على العملاء وتحسين العمليات وتفعيل دور القياس بدلاً من الاقتصار على الشعور والتصورات الذهنية ويعتبر منهج 6 سيجما أفضل منهج في مواجهة الاحتياجات المتغيرة للعملاء والسوق من أجل منفعة ومصلحة المستفيدين.

معايير سيجما الستة Lean Six Sigma :

مصطلح Lean Six Sigma يشير إلى منهجية معينة لحل المشكلات وتطوير جودة الأعمال داخل المنظمة. والهدف الأساسي من هذه المنهجية هو تمكين الإدارة من تطوير العمليات داخل المنظمة وإدارة الجودة باحترافية فائقة واستكشاف الأخطاء وتقليلها لأقصى حد ممكن لتصل نسبة الخطأ إلى فقط 0.00034 في المائة. ويقوم نظام Lean Six Sigma على تعريف المشكلات، باحترافية أولاً ثم قياسها بمنهجية دقيقة ومن ثم تحليلها بشمولية ودقة للتعرف إلى أسبابها ومحاولة حلها بطرق فعالة ومبدعة مع ضمان استدامة الحل. منهجية Lean Six Sigma هي منهجية

تجمع بين مبادئ Lean Manufacturing و Six Sigma للتخلص من الهدر والعيوب في العمليات، وبالتالي تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء. ومن المعلوم أن التصنيع الخالي من الهدر هو منهجية تركز على تقليل الفاقد وزيادة الكفاءة من خلال تحديد الأنشطة غير ذات القيمة المضافة والقضاء عليها في العملية بينما ستة سيجما هي منهجية تهدف إلى تقليل العيوب في العملية باستخدام الأدوات والتقنيات الإحصائية لتحديد مصادر التباين وإزالتها ومن خلال الجمع بين هاتين المنهجيتين يمكن لممارسي Lean Six Sigma تحديد الأمور المستهلكة وغير الضرورية من العمليات مما يؤدي إلى تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة للعملاء بشكل أكثر كفاءة. يتم تنفيذ المنهجية عادةً من خلال نهج منظم قائم على المشروع، يُعرف باسم DMAIC (عرف، قس، حل، حسن، تحكم)، والذي يتضمن تحديد المشكلة، وقياس أداء العملية الحالية، وتحليل البيانات لتحديد الأسباب الجذرية للنفايات و العيوب، وتحسين العملية من خلال تنفيذ الحلول المقترحة، والتحكم في العملية لضمان استمرار التحسينات.

كيف نشأت Lean Six Sigma :

نشأت منهجية Lean Manufacturing في اليابان في الخمسينيات من القرن الماضي، ولكن طورتها شركة موتورولا في الثمانينيات لتصبح ستة سيجما التي تهدف إلى تقليل العيوب في العملية باستخدام الأدوات والتقنيات الإحصائية لتحديد مصادر التباين وإزالتها. وتطورت Lean Six Sigma من خلال الجمع بين هاتين المنهجيتين، بهدف القضاء على الهدر وتقليل العيوب في العملية، وبالتالي تحسين الجودة، وخفض التكاليف، وزيادة رضا العملاء.

مستويات 6 سيجما :

يستخدم Lean Six Sigma على نطاق واسع في التصنيع والخدمات والرعاية الصحية وغيرها من الصناعات لتحسين الجودة وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء. هناك مستويات مختلفة من الشهادات المتاحة لممارسي Lean Six Sigma، بدءًا من الحزام الأصفر ثم الحزام الأخضر يليه الأسود وانتهاء بالحزام الأسود الماستر، اعتمادًا على مستوى الخبرة والمشاركة في المنهجية. ولذلك يقسم برنامج Lean Six Sigma إلى عدة مستويات تختلف في الخبرة تسمى بالأحزمة، كل حزام له لون معين: الحزام الأصفر، والحزام الأخضر والحزام الأسود، والحزام الأسود الماستر.

ما هي مبادئ Lean Six Sigma :

مصطلح DMAIC هو اختصار المبادئ الأساسية لـ Lean Six Sigma، والتي تعني التحديد والقياس والتحليل والتحسين والتحكم. تتضمن هذه العملية تحديد المشكلة، وقياس أداء العملية الحالية، وتحليل البيانات لتحديد الأسباب الجذرية للنفايات والعيوب، وتحسين العملية من خلال تنفيذ الحلول، والتحكم في العملية لضمان استمرار التحسينات بينما تستخدم منهجية اللين أدوات أخرى منها 5S وهو مبدأ رئيسي آخر من مبادئ Lean والذي يعني التصنيف والترتيب والتألق والتوحيد والاستدامة. تتضمن هذه المنهجية تنظيم مكان العمل، وتبسيط العملية، والتأكد من أن كل شيء له مكانه ومكانه. كما يعد التحسين المستمر أيضًا أحد المبادئ الأساسية لـ Lean Six Sigma، والذي يتضمن البحث باستمرار عن طرق لتحسين العملية والقضاء على الهدر والعيوب.

فوائد لين 6 سيجما:

على الرغم من كل هذه المزايا التي تمتع بها Lean Six Sigma والتي تشترك بها مع شهادات أخرى، هناك أسباب أخرى تتميز بها تدفعك للحصول عليها.

1 - تساعد المنظمة على استكشاف الأخطاء وتقليلها وتطوير آليات العمل

إن الحصول على مهارات الـ Lean Six Sigma يساهم في مساعدة الشركة على الحصول على إيرادات أكبر وتقليل الخسائر من خلال معرفة الأخطاء ومحاولة تجنبها وتقليلها إلى أن تكاد تكون أخطاء لا تذكر. تقوم الكثير من الشركات العالمية الرائدة مثل شركة جنرال إلكتريك و سوني و هوندا و فورد و بولاريد بتطبيق منهج Lean Six Sigma وقد أقرت بفعاليتها وبأنها ساعدتها على توفير ملايين الدولارات. ومن المتوقع من الفرد بعد الحصول على هذه المهارات أن يحصل على نتائج متوقعة ومستقرة بعد القضاء على الأخطاء المتكررة في المنظمة وبالتالي تطوير هذه المنظمة بشكل عام. بالإضافة إلى ذلك، فإنه من المتوقع من الفرد الحاصل على شهادة Lean Six Sigma بأن يقوم بإجراء استعراض كامل لممارسات المنظمة ليتكون له فهم كامل لتأثير هذه الممارسات على أداء الشركة بشكل عام.

2 - المساعدة في تحسين علاقة المنظمة بعملائها

الهدف الأساسي من شهادة Lean Six Sigma هو الارتقاء بالمنظمة، وبما أنها وسيلة لزيادة كفاءة المنظمة فإن الفرد الحاصل عليها عليه أن يكون قادرا على تطبيق ما اكتسبه من مهارات على تحسين علاقات المنظمة مع عملائها وبالتالي محاولة حل مشاكلهم وتقليل عدد شكاويهم.

3 - اكتساب خبرة مهنية احترافية في مجال إدارة الجودة

تعتبر شهادة Lean Six Sigma من الشهادات القليلة التي يتضمن برنامجها التدريبي حصول الفرد على تدريب عملي في المجالات الصناعية مع تطبيق العلوم النظرية على مواقف حقيقية في الحياة. وبهذا يكون الفرد الحاصل على شهادة Lean Six Sigma يكون فردا جاهزا للعمل ومكتسبا لخبرات كثيرة حتى قبل دخوله إلى سوق العمل.

4 - إمكانية الحصول على وظائف في مجالات عدة وبأجور أعلى

حصول الفرد على شهادة Lean Six Sigma يسهل عليه مهمة البحث عن وظيفة ويؤهله للحصول على وظيفة ممتازة في عدة مجالات من التطوير العمراني وإدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، والأمن، والرعاية الصحية، والخدمات المصرفية والاستثمار وهذا يرجع إلى زيادة الحاجة إلى أفراد مؤهلين وحاصلين على شهادة Lean Six Sigma للعمل في مختلف المؤسسات. وحسب دراسة أجراها موقع indeed.com في الولايات المتحدة الأمريكية، أن مرتبات الأفراد الحاصلين على شهادة Lean Six Sigma قد تصل إلى 117,000 دولار سنويا وأن متوسط رواتبهم هو 100,000 دولار سنويا وهو من أعلى الأجور على مستوى العالم.

اهداف الدورة:

أن يكون المشارك بنهاية الدورة قادرا على:

1. الإلمام بمنهجية لين 6 سيجما من أجل تطبيقها مباشرة باحترافية فائقة وجودة عالية.
2. اكتساب البنية المعرفية اللازمة لمنهجية لين 6 سيجما.
3. التمكن من حساب مستوى السيجما وقدرة العملية ومؤشر قدرة العملية.
4. إتقان خطوات تطبيق منهجية 6 سيجما DMAIC وكذلك DMADV.
5. التمكن من جدارات إدارة الجودة بكفاءة وفعالية لتطوير أو تحسين عملية بمنهجية لين 6 سيجما.
6. التمكن من تحديد معايير اختيار المشاريع الحرجة والمؤثرة وتطوير مقترحات المشاريع التي تتوافق مع تلك المعايير.
7. قيادة فريق عمل مشروع ستة سيجما لتحسين العمليات باستخدام مهارات إدارة المشاريع بكفاءة وفعالية.



8. تطبيق أدوات لين 6 سيجما الأساسية والمتقدمة باحترافية حسب الحاجة في جميع مراحل المشروع.
9. التمكن باحترافية من تفعيل الهجين الناتج من دمج منهجية 6 سيجما مع منهجية لين Lean.