

المقدمة:

على الرغم من أن الحزام الأسود في منهج "سداسية سيجما" هو أسلوب منظم يهدف إلى تلبية توقعات العملاء وإزالة العيوب في العمليات، فإن منهج "لين" يركز على تقليل العمليات غير المنتجة. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى مساعدتك على إجراء تحسينات كبيرة في شركتك من خلال دمج تقنيتين مبتكرتين هما "لين" و"سداسية سيجما" في منهج واحد يشمل الحزام الأسود. ستحصل على فهم شامل للنظريات والمكونات الأساسية لتطبيق برنامج "لين سداسية سيجما". بالإضافة إلى ذلك، ستتعلم كيفية استخدام الأدوات التحليلية بشكل فعال لتطوير مبادرات تحسين مستدامة، وقياس هذه المبادرات، وتحليلها، وتحسينها، وتنفيذها، ثم إدارتها بفعالية.

الفئات المستهدفة:

- حاملو الحزام الأخضر.
- القيادة العليا في الشركات، خاصة إذا كانت الشركة تخطط لتنفيذ منهج "لين سداسية سيجما".
- قادة الفرق.
- المهنيون الذين يعملون في إدارة عمليات ITSM.
- مدراء المشاريع.
- مهندسو مراقبة الجودة.

الأهداف التدريبية:

- بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
- إعداد وتنفيذ استراتيجيات تحسين الجودة بناءً على احتياجات الأعمال.
 - إنشاء تدفقات عملية مبسطة لتحسين الكفاءة.
 - التعامل مع التحديات في العمل باستخدام أدوات وتقنيات فعالة.
 - تطبيق التحليل الإحصائي الشامل للتعامل مع البيانات وتحليلها بشكل عميق.
 - إدارة الإجراءات لضمان إحراز تقدم مستمر.
 - تحديد الفرص التي تزيد من رضا العملاء وتحقيق القيمة المضافة.

- تطبيق التغييرات التي تساهم في تحسين العمليات وتقليل التفاوتات.
- قياس وتحليل العوامل الأساسية لتحسين جودة العمليات.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مقدمة في الجودة

- تعريف الجودة وأهميتها في تحسين العمليات.
- تاريخ الجودة وتطور المفاهيم المرتبطة بها.
- فوائد تطبيق أنظمة الجودة في المؤسسات.
- تحليل تكاليف الرداءة وأثرها على الأداء العام.
- تطور إدارة الجودة وأثرها على استدامة الأعمال.
- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة ومنهج "سداسية سيجما" للزام الأسود.
- سلم نضج الجودة في المؤسسات وكيفية قياسه.
- الوحدة الثانية: تعريفات "سداسية سيجما" للزام الأسود
- تعريف مفهوم "سداسية سيجما" وأهدافه.
- تاريخ وتطور "سداسية سيجما" وأثره على المؤسسات.
- فوائد "سداسية سيجما" للزام الأسود في تحسين العمليات المؤسسية.
- كيف يتم استخدام "سداسية سيجما" كاستراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي.

الوحدة الثالثة: "سداسية سيجما" في خدمة العملاء

- تأثير تطبيق "سداسية سيجما" على رضا العملاء.
- مستويات أداء "سيجما" وكيفية قياسها.
- نموذج "كانو" ودوره في تحسين جودة الخدمة.
- كيفية نشر وظيفة الجودة وتأثيرها على الأعمال.

- ثمار تطبيق "سداسية سيجما" على رضا العملاء وتحقيق التميز.
- الوحدة الرابعة: تطبيق "سداسية سيجما" للحزام الأسود
- المنهجية الأساسية لـ "سداسية سيجما".
- مراحل DMAIC (تحديد، قياس، تحليل، تحسين، تحكم).
- أدوار المديرين والموظفين في تطبيق "سداسية سيجما".
- دور حاملي الأحزمة الخضراء والأحزمة السوداء في تحسين العمليات.
- دمج "سداسية سيجما" مع منهج "لين" لتحقيق نتائج أفضل.
- الوحدة الخامسة: التحليل الإحصائي في "سداسية سيجما" للحزام الأسود
- "سيجما" كمقياس لأداء العمليات.
- مصادر التباين والاختلاف في العمليات.
- كيفية حساب القدرة العملية ومستوى "سيجما".
- مثال عملي لاستخدام "سيجما" في تقييم الأداء.
- برامج وأدوات تدعم التحليل الإحصائي في "سداسية سيجما".
- الوحدة السادسة: حل المشكلات باستخدام "سداسية سيجما" للحزام الأسود
- الأدوات الأساسية في "سداسية سيجما" لحل المشكلات.
- استخدام مخططات السيطرة ومخططات باريتو لتحديد المشكلات وتحليلها.
- تطبيق مخططات السبب والنتيجة في فحص المشكلات.
- الرسوم البيانية واستخدامها في تحليل البيانات.
- مخطط السلحفاة ودوره في تحديد مشاكل العملية.
- الوحدة السابعة: نشر "سداسية سيجما" للحزام الأسود
- كيفية اختيار المشاريع المناسبة لـ "سداسية سيجما" وأهمية الميثاق.

- دور القيادة في نشر المبادئ الأساسية لـ "سداسية سيجما".
- التفاعل مع الموظفين وتشجيعهم على المشاركة في تحسين العمليات.
- خصائص المشاريع التي يجب تجنبها لتجنب الفشل في تطبيق "سداسية سيجما".
- الالتزام المؤسسي وتوجيه الأسئلة الأساسية للقيادة لضمان النجاح.
- تحديد مصادر الفرص عالية التأثير لتطبيق "سداسية سيجما".