

المقدمة:

تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية موتورولا المعروفة عالمياً في تحديد المشكلات وحلها داخل بيئة الأعمال والمؤسسات. يتيح مستوى الحزام الأصفر للمشاركين الفرصة لاكتساب المعرفة الأساسية المتعلقة بتحديد مجالات التحسين في مؤسساتهم، بالإضافة إلى تعلم كيفية تطبيق منهجية سداسية سيجما بشكل فعال بالتعاون مع فرق العمل المختلفة.

خلال هذه الدورة، سيتم تعريف المشاركين بمراحل منهجية (DMAIC)، والتي تتضمن التعريف والقياس والتحليل والتحسين والمراقبة، مع التطرق إلى كيفية إعداد ميثاق المشروع. كما سيتعرف المشاركون على الأدوات الإحصائية وأدوات الجودة الضرورية لدعم قدرتهم على تحديد المشكلات وتحويلها إلى بيانات قابلة للقياس.

وسيتمكن المشاركون أيضاً من استخدام أدوات تقييم جاهزية المؤسسات لإطلاق مبادرات ومشاريع سداسية سيجما، مما يعزز من فرص نجاح هذه المشاريع وتحقيق أهدافها المنشودة.

الفئات المستهدفة:

- المدبرون والمشرفون في مختلف المستويات.
- المهنيون الذين يطمحون لفهم سداسية سيجما وتطبيقاتها العملية وتأثيرها المباشر على بيئة العمل وتحسين الأداء.
- جميع الأفراد الذين يسعون لتطوير معارفهم ومهاراتهم في مجال تحسين العمليات وحل المشكلات باستخدام منهجية سداسية سيجما.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- إدراك أهمية أطر ونماذج الجودة المختلفة والتعرف على مفاهيمها الأساسية.
- مناقشة مفاهيم سداسية سيجما وأهميتها في تحقيق التحسين المستمر ورفع كفاءة العمليات.
- توضيح دور سداسية سيجما في تعزيز رضا العملاء وتحقيق الأهداف التشغيلية.
- تطبيق منهجية (DMAIC) بكفاءة ضمن سياق العمل الفعلي.
- دراسة الجوانب الإحصائية المرتبطة بمشاريع سداسية سيجما وتوظيفها لدعم اتخاذ القرار.

- التمييز بين الأدوات المختلفة المستخدمة في سداسية سيجما واختيار الأنسب منها حسب طبيعة المشروع.
- توضيح كيفية تطبيق سداسية سيجما في المؤسسات وتقييم مدى جاهزيتها لإطلاق مشاريع سداسية سيجما ناجحة.

الكفاءات المستهدفة:

- تطبيق منهجية سداسية سيجما (Six Sigma) بفعالية.
- تطوير مهارات حل المشكلات بطريقة منهجية.
- تعزيز التفكير التحليلي والبناء.
- استخدام أدوات الجودة المختلفة.
- تطبيق المفاهيم الإحصائية لدعم الجودة.
- إدارة التغيير داخل بيئة العمل.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مقدمة في الجودة

- تعريف شامل للجودة وأهميتها.
- نبذة عن تطور الجودة عبر الزمن.
- استعراض فوائد تطبيق نماذج الجودة داخل المؤسسات.
- التعريف بعائلة المواصفة الدولية ISO 9000.
- استكشاف تكلفة الجودة الرديئة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- تطور مفاهيم إدارة الجودة.
- مبادئ إدارة الجودة وعلاقتها بمنهجية سداسية سيجما.
- سلم ارتقاء الجودة ومراحلها المختلفة.

الوحدة الثانية: مفاهيم سداسية سيجما

- التعريف بمفهوم سداسية سيجما والمعاني المرتبطة بمصطلح "سيجما".

- تاريخ نشأة سداسية سيجما وتطورها.
- عرض فوائد تطبيق سداسية سيجما داخل المؤسسات.
- استعراض مكاسب سداسية سيجما من حيث توفير التكاليف وتحسين الأداء.
- سداسية سيجما كإستراتيجية لتحسين الأعمال وتطوير العمليات.

الوحدة الثالثة: سداسية سيجما في خدمة العملاء

- أثر سداسية سيجما على رفع مستويات رضا المتعاملين.
- استعراض مستويات أداء سيجما المختلفة.
- التعرف على نموذج كانو وانتشار الجودة وتأثيره على رضا العملاء.
- استعراض نتائج سداسية سيجما من حيث تحقيق المكاسب المؤسسية.

الوحدة الرابعة: تطبيق سداسية سيجما

- شرح مفصل لمنهجية DMAIC ومراحلها الخمس.
- أدوار المدراء والموظفين في تنفيذ مشاريع سداسية سيجما.
- العلاقة بين سداسية سيجما ومبادئ إزالة الهدر (LEAN).
- التعرف على الأدوار المختلفة للأحزمة الخضراء والسوداء في مشاريع سداسية سيجما.

الوحدة الخامسة: التحليل الإحصائي في سداسية سيجما

- توظيف سداسية سيجما كمقياس معتمد للجودة.
- تحديد مصادر التباين داخل العمليات وتحليلها.
- كيفية حساب كفاءة العمليات ومستوى سيجما.
- تقديم مثال تطبيقي عملي.
- استعراض الأدوات البرمجية المستخدمة في تحليل مشاريع سداسية سيجما.

الوحدة السادسة: حل المشكلات باستخدام سداسية سيجما

- استخدام الأدوات المختلفة ضمن منهجية سداسية سيجما.
- تطبيق مخططات التحكم لمراقبة العمليات.
- استخدام مخططات باريتو لتحليل الأولويات.
- مخططات السبب والنتيجة لتحديد جذور المشكلات.
- تطبيق أسلوب "لماذا - لماذا" لتحليل الأسباب الجذرية.
- استخدام الرسوم البيانية للتبعثر.
- تطبيق مخطط السلحفاة لتحليل العمليات.

الوحدة السابعة: نشر فكرة سداسية سيجما داخل المؤسسة

- كيفية اختيار المشاريع المناسبة وبناء ميثاق المشروع.
- دور القيادة في تعزيز مشاركة الموظفين بمشاريع سداسية سيجما.
- تقديم توصيات عملية لاختيار مشاريع سداسية سيجما عالية التأثير.
- استعراض خصائص المشاريع الناجحة ضمن إطار سداسية سيجما.
- استكشاف التزام الشركات بالمبادرات عبر طرح عشرة أسئلة للقادة الراغبين بإطلاق سداسية سيجما.
- تحديد مصادر الفرص ذات التأثير العالي للمشاريع.
- تحديد المشاريع التي يُفضل تجنبها لضمان نجاح مبادرات سداسية سيجما.