

رقم الدورة 1588

دورة لين ستة سيجما لتحسين العمليات

هندسة الجودة وإدارة الجودة
الهندسة الصناعية والصيانة والعمليات

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة لين ستة سيجما لتحسين العمليات برنامجًا تدريبيًا مهنيًا متكاملًا يهدف إلى تطوير قدرات المشاركين في تحسين العمليات، وتقليل الهدر، والحد من التباين والأخطاء، ورفع جودة المخرجات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وتجمع الدورة بين مبادئ لين التي تركز على خلق القيمة والقضاء على الأنشطة غير الضرورية، ومنهجية ستة سيجما التي تعتمد على تحليل البيانات وتقليل التباين والعيوب واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة.

تتناول الدورة دورة تحسين العمليات بصورة متكاملة، بدءًا من تحديد فرص التحسين وفهم احتياجات العملاء، مرورًا بتحديد المشكلات ورسم العمليات وجمع البيانات وتحليل الأداء والأسباب الجذرية، وصولًا إلى تصميم الحلول وتنفيذها ومراقبة النتائج وضمان استدامة التحسينات. ويطور المشاركون فهمًا عمليًا لكيفية تحديد الاختناقات ومصادر الهدر والتأخير وإعادة العمل ومواطن عدم الكفاءة التي تؤثر على جودة الخدمات والعمليات والتكاليف والأداء المؤسسي.

يركز البرنامج على التطبيق العملي لمنهجية تحديد وتعريف وقياس وتحليل وتحسين وضبط العمليات، مع استخدام مجموعة من أدوات تحسين العمليات، مثل خرائط العمليات، وتحليل تدفق القيمة، وتحليل باريتو، ومخططات السبب والنتيجة، وتقنية لماذا المتكررة، وتحليل البيانات، وتحليل التباين، وتقييم قدرة العمليات. ويتم التركيز على اختيار الأداة المناسبة وفقًا لطبيعة المشكلة والبيانات المتاحة وأهداف التحسين.

كما تتناول الدورة الجوانب الإدارية والتنظيمية للتحسين المستمر، بما في ذلك تحديد مالكي العمليات، وإدارة فرق التحسين، وإشراك أصحاب المصلحة، وإدارة التغيير، وتحديد مؤشرات الأداء، وتوثيق العمليات المحسنة، وضمان استدامة النتائج. ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وورش العمل ومحاكاة العمليات، يطور المشاركون منهجية عملية لتحسين العمليات في البيئات الحكومية والمالية والصناعية والخدمية.

أهداف الدورة

- تحليل العمليات الحالية وتحديد مصادر الهدر والاختناقات والتأخير وإعادة العمل والعيوب وفرص التحسين خلال فترة التدريب.

- تطوير أهداف واضحة لتحسين العمليات وربطها بمتطلبات العملاء وأولويات المؤسسة ومؤشرات الأداء القابلة للقياس.
- تطبيق مبادئ لين لتحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة وتحسين تدفق العمل وكفاءة الموارد وسرعة تقديم الخدمات.
- تطبيق منهجية تحديد وتعريف وقياس وتحليل وتحسين وضبط العمليات لإدارة مبادرات التحسين بصورة منظمة.
- تقييم أداء العمليات باستخدام البيانات التشغيلية ومؤشرات الأداء وأساليب القياس والتحليل المناسبة.
- تحليل مصادر التباين وتحديد العوامل الرئيسية المساهمة في العيوب والأخطاء والتأخير وإعادة العمل وعدم استقرار الأداء.
- تصميم حلول عملية لتحسين العمليات استنادًا إلى الأسباب الجذرية ومتطلبات العملاء وقيود العملية وأولويات المؤسسة.
- تعزيز قدرات حل المشكلات باستخدام خرائط العمليات وتحليل تدفق القيمة وتحليل باريتو ومخططات السبب والنتيجة وتقنية لماذا المتكررة.
- تنفيذ ضوابط ومؤشرات مناسبة للحفاظ على التحسينات وتقليل احتمالية تراجع مستوى الأداء بعد تنفيذ الحلول.
- تقييم فاعلية مبادرات تحسين العمليات من خلال النتائج الفعلية ومؤشرات الأداء ومتطلبات العملاء وأصحاب المصلحة.
- تحسين التعاون بين الإدارات من خلال تحديد أدوار فرق التحسين ومسؤولياتها وآليات الاتصال وملكية العمليات.
- تطوير خطة متكاملة لتحسين عملية مختارة تتضمن تحديد المشكلة وقياس الأداء وتحليل الأسباب وتصميم الحلول وآليات التنفيذ والضبط والاستدامة.

الفئة المستهدفة

تستهدف دورة لين ستة سيجما لتحسين العمليات المديرين ورؤساء الأقسام ومديري العمليات ومديري الجودة ومديري التحسين المستمر ومالكي العمليات ومتخصصي تطوير الأعمال ومحلي العمليات ومديري المشاريع والمهندسين والمشرفين وقادة الفرق والمهنيين المسؤولين عن تحسين العمليات والأداء التشغيلي.

كما تناسب المتخصصين العاملين في إدارات العمليات والجودة والتميز المؤسسي وتطوير الأداء وسلاسل الإمداد والمشتريات والصيانة والهندسة والإنتاج وخدمة العملاء والمالية والمصرفية وإدارة المخاطر والامتثال والخدمات الإدارية. وتفيد بصورة خاصة المهنيين المشاركين في إعادة تصميم العمليات ورفع الكفاءة وخفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء والعيوب وتحسين الإنتاجية وإدارة الأداء.

وتعد الدورة مناسبة للمديرين التنفيذيين وكبار المديرين وصناع القرار وقادة مبادرات التحسين في الجهات الحكومية والوزارات والبنوك والمؤسسات المالية ومنظمات النفط والغاز والطاقة والمرافق والتصنيع والإنشاءات والبنية التحتية والرعاية الصحية والنقل والاتصالات والشركات الكبرى، إضافة إلى المهنيين المتوقع منهم قيادة أو المشاركة في مبادرات لين وستة سيجما والتحسين المستمر داخل مؤسساتهم.

مخرجات التعلم

- شرح مبادئ لين وستة سيجما وتحسين العمليات والتميز التشغيلي والتحسين المستمر.
- تحديد الهدر والاختناقات والتأخير وإعادة العمل والعيوب والحركة غير الضرورية ومصادر عدم الكفاءة داخل العمليات.
- رسم العمليات الحالية وتحديد فرص تحسين تدفق العمل وتسلسل الأنشطة ووقت الدورة واستخدام الموارد.
- تعريف مشكلات التحسين وحدود المشروع ومتطلبات العملاء وأهداف الأداء ومؤشرات النجاح.
- تطبيق منهجية تحديد وتعريف وقياس وتحليل وتحسين وضبط العمليات لإدارة مبادرات التحسين بصورة منهجية.
- جمع وتنظيم وتحليل بيانات العمليات لدعم قرارات التحسين المبنية على الأدلة.

- تحليل التباين في العمليات وتحديد الأسباب الجذرية التي تؤدي إلى العيوب والتأخير وعدم استقرار الأداء.
- تطبيق أدوات لين وستة سيجما، بما في ذلك خرائط العمليات وتحليل تدفق القيمة وتحليل باريتو ومخططات السبب والنتيجة وتقنية لماذا المتكررة.
- تطوير وتقييم حلول التحسين وفقاً للأسباب الجذرية ومتطلبات العملية وأولويات المؤسسة وإمكانية التنفيذ.
- وضع مؤشرات أداء وخطط ضبط وآليات متابعة ومسؤوليات واضحة للحفاظ على التحسينات.
- تقييم نتائج مبادرات تحسين العمليات مقارنة بالأهداف المحددة ومتطلبات العملاء ومستويات الأداء المستهدفة.
- تطوير خطة عملية لتحسين عملية محددة تغطي تعريف المشكلة ورسم العملية والقياس والتحليل وتصميم الحلول والتنفيذ والضبط.
- المحاوّر التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أساسيات لين وستة سيجما واستراتيجية تحسين العمليات

- مبادئ لين وستة سيجما والقيمة المؤسسية لتحسين العمليات.
- العلاقة بين لين وستة سيجما والتميز التشغيلي والتحسين المستمر.
- مفهوم القيمة من منظور العميل ومتطلبات العملاء وأثرها على أداء العمليات.
- تحديد أشكال الهدر الرئيسية وتأثيرها على الكفاءة والجودة والوقت والموارد.
- كفاءة العمليات وفعاليتها وتدفق العمل ووقت الدورة ومدة إنجاز الخدمة والإنتاجية.
- ملكية العمليات وأدوار فرق التحسين والمسؤوليات الرئيسية.
- تحديد فرص التحسين وترتيب أولوياتها وفقاً للأثر والأهمية.

اليوم الأول — تابع

- تعريف مشكلات التحسين وتحديد نطاق مبادرات التحسين.
- مقدمة في منهجية تحديد وتعريف وقياس وتحليل وتحسين وضبط العمليات.
- ربط مبادرات التحسين بالاستراتيجية المؤسسية ومؤشرات الأداء.
- تطبيق عملي: اختيار عملية إدارية أو تشغيلية وتحديد مصادر الهدر وعدم الكفاءة وتطوير وصف أولي لفرصة تحسين باستخدام مبادئ لين وستة سيجما.

اليوم الثاني

تحديد العملية وقياس الأداء وفهم الوضع الحالي

- تحديد مشكلة التحسين وصياغتها بصورة واضحة وقابلة للقياس.
- تحديد العملاء الداخليين والخارجيين ومتطلباتهم.
- تحويل توقعات العملاء إلى متطلبات ومقاييس عملية قابلة للقياس.
- تحديد أهداف المشروع والنطاق والافتراضات ومعايير النجاح.
- رسم العمليات وتوثيق الوضع الحالي وتسلسل الأنشطة.
- تحديد المدخلات والمخرجات والأنشطة ونقاط القرار وعمليات التسليم بين الإدارات.
- تحليل الأنشطة ذات القيمة والأنشطة التي لا تضيف قيمة.
- إعداد مقاييس أداء مناسبة لمتابعة العملية.
- تخطيط جمع البيانات والتحقق من جودة القياسات والمعلومات.
- تحديد خط أساس للأداء وتحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والمستهدف.
- تطبيق عملي: إعداد خريطة للوضع الحالي لعملية مختارة وتحديد الأنشطة ذات القيمة وغير ذات القيمة ووضع مؤشرات الأداء وخط أساس للتحسين.

اليوم الثالث

التحليل وتحديد الأسباب الجذرية والتباين

- فهم التباين في العمليات وتأثيره على الجودة والأداء.
- التمييز بين أسباب التباين الطبيعية والأسباب غير الاعتيادية.
- تحليل البيانات والاتجاهات والأنماط والفجوات في الأداء.
- استخدام تحليل باريتو لتحديد المشكلات والعوامل الأكثر تأثيرًا.
- استخدام مخططات السبب والنتيجة لتحديد العوامل المحتملة.
- تطبيق تقنية لماذا المتكررة للوصول إلى الأسباب العميقة للمشكلات.
- تطبيق تحليل الأسباب الجذرية في تحسين العمليات.
- استخدام المفاهيم الإحصائية الأساسية في تحليل العمليات.
- تقييم قدرة العمليات على تحقيق مستويات الأداء المطلوبة.
- تحليل العلاقة بين مدخلات العملية ومخرجاتها.
- تطبيق عملي: تحليل عملية مختارة باستخدام البيانات وأدوات لين وستة سيجما لتحديد أسباب العيوب والتأخير والتباين وعدم الكفاءة وترتيبها حسب الأولوية.

اليوم الرابع

تحسين العمليات وتصميم الحلول وتنفيذها

- الانتقال من تحديد الأسباب الجذرية إلى تصميم حلول التحسين.
- تطوير البدائل وتقييم إمكانية تطبيقها وتأثيرها على العملية.
- إزالة الهدر وتبسيط العمليات وتحسين تسلسل الأنشطة.
- تقليل وقت الدورة والعيوب وإعادة العمل والتأخير والخطوات غير الضرورية.
- تحسين تدفق العمليات وموازنة الأنشطة والموارد.

اليوم الرابع — تابع

- ترتيب أولويات إجراءات التحسين وفقاً للأثر والجهد والمخاطر والقيمة المؤسسية.
- إعداد خطط تنفيذ الحلول وتحديد المسؤوليات والموارد والمواعيد.
- إدارة أصحاب المصلحة والتعاون بين الإدارات أثناء تنفيذ التحسينات.
- تقييم نتائج الحلول والتحقق من فاعليتها.
- إدارة التغيير المرتبط بمبادرات تحسين العمليات.
- تطبيق عملي: تطوير حل لتحسين عملية محددة وتحديد أولويات التنفيذ والمسؤوليات ومؤشرات القياس وإعداد خارطة طريق عملية للتطبيق.

اليوم الخامس

ضبط العمليات واستدامة التحسين والتميز التشغيلي

- مبادئ ضبط العمليات والمحافظة على نتائج التحسين.
- إعداد خطط ضبط العمليات بعد تنفيذ التحسينات.
- تطوير مؤشرات الأداء وآليات المتابعة والرقابة.
- ملكية العمليات والمساءلة والمراجعة الإدارية.
- استخدام أدوات المتابعة والإدارة المرئية لمراقبة الأداء.
- تحديد مؤشرات الإنذار المبكر لتراجع الأداء.
- توحيد العمليات المحسنة وتحديث الإجراءات والتعليمات التشغيلية.
- مراجعة أداء العمليات والتحقق من استمرارية التحسين.
- توثيق الدروس المستفادة ونقل المعرفة الخاصة بمبادرات التحسين.
- بناء ثقافة التحسين المستمر وإدارة فرص التحسين المستقبلية.
- دمج لين وستة سيجما مع إدارة الجودة وإدارة المخاطر والتميز التشغيلي.

اليوم الخامس — تابع

- ورشة العمل الختامية: تنفيذ مشروع متكامل لتحسين عملية يتضمن تحديد المشكلة ورسم العملية والقياس وتحليل الأسباب الجذرية وتصميم الحلول وخطة التنفيذ ومؤشرات الضبط واستراتيجية استدامة النتائج.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/lean-six-sigma-for-process-improvement-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440