JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في أساليب تحسين الأعمال والجودة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في أساليب تحسين الأعمال والجودة

أساليب تحسين الأعمال والجودة دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لممارسي التحسين وقادة الفرق ومنسقي الجودة الذين يختارون الأداة المناسبة لكل مشكلة، ويخرجون منها بخطة مشروع تحسين الأعمال بمستهدفات قابلة للقياس. فالعملاء يقارنون الخدمة والتكلفة بين المنافسين فورا، ولذلك تحسم المكاسب اليومية الصغيرة موقع المؤسسة في السوق. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يحولون أفكار التحسين إلى مشروعات مبنية على الأدلة.

لماذا تهم أساليب تحسين الأعمال والجودة الآن

يعيد ضغطان أدوات التحسين إلى قلب الإدارة: هوامش أضيق لا تترك مجالا لإعادة العمل والتأخير المزمنين، وبيانات الأنظمة الرقمية التي تكشف المشكلات دون أن تحلها تلقائيا. كما ينتظر موظفو الخطوط الأمامية أن يشاركوا في الحل لا أن يتلقوه جاهزا. المؤسسات التي تطبق أساليب منظمة تعالج الأسباب الجذرية مرة واحدة وتعمم المكاسب، أما التي تعتمد على الآراء فتكرر إطفاء الحرائق ذاتها كل شهر. وتستند الدورة إلى دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف PDCA Plan-Do-Check-Act، وخارطة التعريف والقياس والتحليل والتحسين والضبط DMAIC، وفعاليات الكايزن من ممارسات Lean، ومتطلبات التحسين المستمر في ISO 9001.

المستفيدون من أساليب تحسين الأعمال والجودة

- ممارسو التحسين الذين ييسرون المشروعات ويوجهون الفرق في حل المشكلات
- قادة الفرق المسؤولون عن الأداء اليومي والمشكلات التشغيلية المتكررة
- منسقو الجودة الذين يجمعون البيانات ويحفظون السجلات ويرفعون نتائج التحسين
- ملاك العمليات الذين يرعون المشروعات ويعتمدون الإجراءات المضادة
- المستشارون الداخليون الذين يقارنون الأداء بالنظراء ويوصون بالتغيير

تستفيد أكثر مجموعة من قادة الفرق والمنسقين من إدارة واحدة، لأنهم يختارون مشكلة مشتركة ويطبقون الأدوات نفسها ويحافظون على النتائج معا بعد الدورة.

قدرات أساليب تحسين الأعمال والجودة

يتعلم المشاركون مطابقة كل مشكلة مع الأسلوب المناسب، من ورقة التحقق البسيطة إلى مشروع DMAIC متكامل.

- تطبيق أدوات الجودة السبع لجمع بيانات المشكلة وعرضها وتفسيرها — قادة الفرق عند تحديد موضع التدخل
- تصميم مشروعات PDCA وDMAIC بمواثيق ونطاق ومستهدفات قابلة للقياس — الرعاة عند اعتماد جهد التحسين
- بناء فعاليات الكايزن التي تحقق تغييرا سريعا في عملية واحدة — المديرون عند تفريغ وقت الموظفين
- اختبار الأسباب الجذرية بالأدلة قبل اختيار الإجراءات المضادة — ملاك العمليات عند تجنب الحلول المهدرة
- حساب قدرة العملية وفجوات المقارنة المرجعية مع النظراء — القيادة عند وضع أهداف واقعية
- تقييم منافع المشروع وضوابط الاستدامة بعد التنفيذ — المالية عند تأكيد النتائج

مصطلحات أساليب تحسين الأعمال والجودة الأساسية

- أدوات الجودة السبع — ورقة التحقق والمدرج التكراري ومخطط باريتو ومخطط السبب والنتيجة ومخطط الانتشار وخريطة الضبط والتقسيم الطبقي، وتستخدم معا لتحليل المشكلات.
- دورة PDCA — حلقة من أربع خطوات: تخطيط التغيير وتجربته والتحقق من النتيجة ثم التصرف بتوحيده أو تعديله.
- منهجية DMAIC — خارطة تحسين من خمس مراحل تعرف مشكلة العملية وتقيسها وتحللها وتحسنها وتضبطها بالبيانات.
- فعالية الكايزن — جهد تحسين مركز لعدة أيام يعيد فيه فريق متعدد الوظائف تصميم عملية واحدة وينفذ التغييرات فورا.
- المقارنة المرجعية — مقارنة العمليات والنتائج بوحدات أو مؤسسات أخرى لتحديد فجوات الأداء والممارسات القابلة للنقل.
- تقرير A3 — وثيقة حل مشكلات في صفحة واحدة تسجل الخلفية والوضع الحالي والسبب الجذري والإجراءات المضادة والمتابعة.

أساليب تحسين الأعمال والجودة يوما بيوم

اليوم 1: عقلية التحسين

- مؤشرات تكلفة الجودة الرديئة — تقدير حجم المكسب من التحسين
- سجلات فرص التحسين — التقاط المشكلات من العملاء والموظفين
- التحسين المستمر في ISO 9001 — ربط المشروعات بنظام الجودة
- صياغة بيان المشكلة — تعريف القضايا دون افتراض أسبابها
- معايير اختيار المشروعات — اختيار المشكلات الأجدر بالحل أولا

اليوم 2: أدوات الجودة السبع الأساسية

- أوراق التحقق ونماذج جمع البيانات — جمع الحقائق من مصدرها
- المدرجات التكرارية — كشف انتشار بيانات الأداء وشكلها
- مخططات باريتو — فصل القلة الحيوية عن الكثرة الهامشية
- مخططات الانتشار — اختبار العلاقة بين متغيرين
- التقسيم الطبقي — تجزئة البيانات لكشف الأنماط الخفية

اليوم 3: أدوات الإدارة والتخطيط

- مخططات التآلف — تجميع الأفكار الناتجة عن العصف الذهني
- المخططات الشجرية — تفكيك الأهداف إلى مهام قابلة للتنفيذ
- مصفوفات الترتيب — مفاضلة الخيارات وفق معايير موزونة
- مخططات العلاقات المتبادلة — تحديد المحركات بين القضايا المترابطة
- مخططات SIPOC — تحديد نطاق العمليات قبل الدراسة التفصيلية

اليوم 4: دورة PDCA وحل المشكلات بتقرير A3

- تخطيط دورة PDCA — هيكلة اختبارات التغيير الصغيرة
- بناء تقرير A3 — سرد قصة المشكلة في صفحة واحدة
- ملاحظة الوضع الحالي — تأسيس التحليل على العمل الفعلي
- تجارب الإجراءات المضادة — التعلم السريع من تجارب مضبوطة
- التوحيد القياسي بعد النجاح — تثبيت الأسلوب الجديد

اليوم 5: التعريف والقياس في DMAIC

- مواثيق المشروعات — الاتفاق على النطاق والمستهدفات والرعاة
- أدوات صوت العميل — تحويل الاحتياجات إلى مقاييس
- التعريفات التشغيلية — ضمان القياس بالطريقة نفسها لدى الجميع
- قياس الأداء الأساسي — تحديد نقطة البداية
- دراسات قدرة العملية — مقارنة المخرجات بحدود العميل

اليوم 6: تحليل الأسباب الجذرية

- مخططات السبب والنتيجة — تنظيم الأسباب المحتملة حسب الفئة
- أسلوب الأسئلة الخمسة — التعمق من العرض إلى السبب
- تحليل شجرة الأعطال — رسم التركيبات المؤدية إلى الإخفاق
- أساسيات اختبار الفرضيات — التحقق من الأسباب بالبيانات
- خطط التحقق من الأسباب — تجنب الحلول القائمة على التخمين

اليوم 7: التحسين والضبط في DMAIC

- أساليب توليد الحلول — توسيع الخيارات قبل الاختيار
- مصفوفات اختيار الحلول — موازنة الأثر والتكلفة والجهد
- أساليب منع الخطأ — جعل تكرار الأخطاء صعبا
- خطط الضبط والإدارة المرئية — الحفاظ على المكاسب
- خطط الاستجابة للانتكاس — التصرف عند تراجع الأداء

اليوم 8: فعاليات الكايزن وتنظيم مكان العمل

- تخطيط فعالية الكايزن — تجهيز الفرق والبيانات والرعاة
- تيسير التحسين السريع — إدارة أيام التغيير المكثف
- تنظيم مكان العمل 5S — إيجاد نظام يكشف المشكلات
- وثائق العمل القياسي — توثيق الأسلوب المحسن
- قوائم متابعة الكايزن — إغلاق الإجراءات المفتوحة بعد الفعالية

اليوم 9: المقارنة المرجعية والمنافع

- المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية — اختيار شركاء المقارنة
- بروتوكولات بيانات المقارنة — مقارنة المتماثلات
- تحليل الفجوة مقابل المراجع — وضع مستهدفات طموحة وموثوقة
- أساليب حساب المنافع — قياس مكاسب الوقت والتكلفة والجودة
- مراجعات محفظة المشروعات — تقرير المشروعات التي تستمر

اليوم 10: ممارسة خطة مشروع تحسين الأعمال

- تطبيق اختيار المشكلة والميثاق — تأطير حالة تحسين حقيقية
- تطبيق أدوات الجودة وتحليل الأسباب الجذرية — بناء قاعدة الأدلة
- تطبيق أساليب الكايزن والضبط — تصميم خطوات التنفيذ
- تطبيق حسابات المقارنة والمنافع — وضع مستهدفات قابلة للقياس
- خطة مشروع تحسين الأعمال — جمع الميثاق والتحليل والإجراءات والمقاييس

تطبيق أساليب تحسين الأعمال والجودة بعد الدورة

- قيادة تحليل باريتو والسبب والنتيجة لمشكلة متكررة واحدة مع الفريق الذي يعانيها، واختبار السبب الأول بالبيانات قبل التصرف.
- إعداد تقرير A3 لفرصة تحسين واحدة ومراجعته مع مالك العملية أساسا لتجربة PDCA.

أسئلة حول أساليب تحسين الأعمال والجودة

ما أساليب تحسين الأعمال والجودة ولماذا تهم الآن؟

أساليب تحسين الأعمال والجودة أدوات منظمة مثل أدوات الجودة السبع وPDCA وDMAIC والكايزن، تستخدم لاكتشاف أسباب ضعف الأداء وإزالتها. وتهم الآن لأن الهوامش الضيقة لا تترك مجالا لإعادة العمل والتأخير المتكررين.

ما الأدوار الأكثر استفادة من أساليب تحسين الأعمال والجودة؟

يستفيد ممارسو التحسين وقادة الفرق ومنسقو الجودة أكثر من غيرهم من أساليب تحسين الأعمال والجودة. ويستفيد كذلك ملاك العمليات والمستشارون الداخليون حين يرعون المشروعات أو يوصون بالتغيير بناء على المقارنات المرجعية.

كيف تختلف أساليب تحسين الأعمال والجودة عن دورة الحزام الأخضر في لين سيجما؟

تغطي أساليب تحسين الأعمال والجودة مجموعة أدوات واسعة لمشكلات بأحجام مختلفة لا مسار شهادة واحدا. فأنت تمارس الأدوات البسيطة وتقرير A3 والكايزن والمقارنة المرجعية إلى جانب DMAIC، بينما تركز دورة الحزام الأخضر أساسا على مشروعات DMAIC الإحصائية.

ماذا تعود به من دورة أساليب تحسين الأعمال والجودة؟

تعود بخطة مشروع تحسين أعمال لمشكلة حقيقية، تضم الميثاق وأدلة الأسباب الجذرية والإجراءات المضادة المختارة والضوابط والمستهدفات القابلة للقياس، وهي جاهزة لاعتماد الراعي.

أساليب تحسين الأعمال والجودة: الطريق إلى الأمام

توجه خطة مشروع تحسين الأعمال أولا قرار الراعي بتفريغ وقت الفريق واعتماد الإجراءات المضادة الأولى. ويستخدمها قادة الفرق والمنسقون وملاك العمليات لتتبع الإجراءات والنتائج. وبعد أول دورة تحسين تستحق حسابات المنافع وخطة الضبط المراجعة، لأن استدامة المكاسب في مراكز الخدمات اللوجستية وفروع البنوك والفنادق تعتمد على روتين يبقى بعد انتهاء المشروع.