JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC لقادة الفرق

22 – 26 مارس 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC لقادة الفرق

المرجع: 81489_2204 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 6200

مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق الذين يرعون معالجة العمليات أو يقودونها، وتنتهي بميثاق مشروع وخطة ضبط معتمدين لمشكلة حقيقية في عملية قائمة. فالعيوب المتكررة وإعادة العمل وبطء التسليم بين الأقسام تستنزف الطاقة التشغيلية بصمت، والقادة الذين يحولونها إلى مشاريع منظمة يستعيدون تلك الطاقة أسرع. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC للقادة الذين يريدون الدليل قبل القرار.

لماذا تهم مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC الآن

تتشكل جهود تحسين العمليات اليوم تحت ثلاثة ضغوط: عملاء يقارنون سرعة الخدمة بين جميع الموردين، وفرق ميدانية يطلب منها استيعاب حجم أكبر دون زيادة في العدد، وشركاء ماليون يطلبون وفورات مقاسة لا روايات. المؤسسة التي تدير التحسين كمشاريع منضبطة تثبت المكاسب وتحرر موظفيها لمهام أعلى قيمة وتكسب ثقة الرعاة، أما التي تقفز إلى الحلول فتكرر إخفاقاتها القديمة. وتستند الدورة إلى دورة التعريف والقياس والتحليل والتحسين والضبط المعروفة باسم DMAIC.

المستفيدون من مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC

- قادة مسؤولون عن عملية يلاحظ العملاء عيوبها أو تأخرها
- مشرفون يكلفون برعاية مشروع تحسين يمتد عبر أكثر من فريق
- منسقون يجمعون القياسات الأساسية ويتابعون مراحل المشروع
- مسؤولو الجودة والتشغيل الذين يتحققون من ثبات المعالجة بعد التسليم
- قادة المناوبات والخدمة الذين يحولون الأسباب الجذرية إلى إجراءات عمل معيارية منقحة

تحقق مجموعة القادة الذين يتشاركون عملية واحدة من بدايتها إلى نهايتها، مثل دورة الطلب حتى التوصيل أو إجراءات استقبال المرضى، أعلى فائدة عندما يحضر عدد منهم معا ويعودون بميثاق موحد.

قدرات مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC

ينتقل المشاركون من شكوى عامة حول عملية ما إلى مشروع محدد النطاق ومقاس ومضبوط يستطيع الراعي اعتماده ومراجعته.

- صياغة ميثاق مشروع يحدد المشكلة والنطاق والهدف — اعتماد الراعي
- بناء مخطط SIPOC وخريطة الوضع الحالي للعملية — حدود النطاق
- حساب العائد الأساسي وزمن الدورة ومعدلات العيوب — تحديد الأهداف
- اختبار الأسباب المحتملة بمخطط عظم السمكة والأسئلة الخمسة وأدلة باريتو — اختيار السبب الجذري
- تصميم الإجراءات المضادة وتجربتها بمصفوفة اختيار الحلول — قرار التنفيذ
- تحديد خطة ضبط بمسؤولين وقواعد استجابة — تسليم العملية لمالكها

مصطلحات مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC الأساسية

- ميثاق المشروع — وثيقة من صفحة واحدة تحدد المشكلة والنطاق والهدف والفريق والراعي والجدول الزمني لمشروع التحسين.
- مخطط SIPOC — خريطة عالية المستوى تسرد الموردين والمدخلات وخطوات العملية والمخرجات والعملاء لتثبيت حدود المشروع.
- الخاصية الحرجة للجودة — صفة قابلة للقياس يحكم العميل من خلالها على المنتج أو الخدمة.
- السبب الجذري — الحالة الكامنة التي يمنع إزالتها تكرار العيب.
- خريطة الضبط — رسم زمني بحدود عليا ودنيا يفصل التباين المعتاد عن الإشارات التي تستدعي التدخل.
- خطة الضبط — وثيقة تحدد ما يراقب وكم مرة ومن يراقبه وما يحدث عند تجاوز الحدود.

مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC يوما بيوم

اليوم 1: تعريف المشكلة الجديرة بالحل

- رصد صوت العميل — أي الشكاوى تستحق مشروعا
- بناء شجرة الخصائص الحرجة للجودة — تحويل الاحتياجات إلى متطلبات قابلة للقياس
- صياغة بيان المشكلة والهدف — تجنب الحلول المخفية داخل النطاق
- إعداد ميثاق المشروع — الاتفاق مع الراعي على الحدود
- رسم مخطط SIPOC — تحديد نقطة بداية المشروع ونهايته

اليوم 2: قياس الوضع الحالي

- التعريفات التشغيلية — توحيد طريقة عد العيوب بين الفرق
- خطة جمع البيانات — اختيار العينات والمصادر والتكرار
- فحص نظام القياس — الوثوق بالأرقام قبل استخدامها
- العائد الأساسي وزمن الدورة — تثبيت نقطة الانطلاق
- خرائط العمليات متعددة المسارات — كشف تأخر التسليم وحلقات إعادة العمل

اليوم 3: تحليل الأسباب بالأدلة

- جلسات مخطط عظم السمكة — توسيع قائمة الأسباب المحتملة
- أسلوب الأسئلة الخمسة — تجاوز الأعراض إلى الظروف الكامنة
- مخططات باريتو — ترتيب الأسباب حسب حصتها من العيوب
- مخططات الانتشار والتقسيم الطبقي — تأكيد العوامل المؤثرة فعلا
- مراجعة الخطوات المضيفة للقيمة — فصل الهدر عن النشاط الضروري

اليوم 4: التحسين وتجربة الإجراءات المضادة

- الكتابة الذهنية وفرز الأفكار — توليد خيارات تتجاوز البديهي
- مصفوفة اختيار الحلول — موازنة الأثر مقابل الجهد والتكلفة
- تحليل أنماط الإخفاق وآثاره — توقع المخاطر الجديدة للمعالجة
- تصميم تجربة محدودة النطاق — إثبات النتائج قبل التعميم
- خرائط أصحاب المصلحة والمقاومة — تهيئة الفرق للروتين المعدل

اليوم 5: ممارسة إعداد الميثاق وخطة الضبط

- إجراءات العمل المعيارية المنقحة — تثبيت الخطوات المحسنة في الروتين اليومي
- إعداد خريطة الضبط — رصد الانحراف بعد التسليم
- محاكاة مراجعة بوابات المراحل — الدفاع عن كل مرحلة أمام الراعي
- سجل تتبع المنافع — توثيق المكاسب المتحقق منها للشركاء الماليين
- استكمال الميثاق وخطة الضبط — تسليم العملية إلى مالكها

تطبيق مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC بعد الدورة

- قيادة جلسة باريتو وعظم السمكة مع الفريق حول عيب متكرر والاتفاق على أهم سببين لاختبارهما.
- عرض مسودة ميثاق المشروع على الراعي والاتفاق على مقياس أساسي ومواعيد بوابات المراحل.

أسئلة حول مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC

ما مشروع التحسين بمنهجية DMAIC ولماذا يهم الآن؟

مشروع التحسين بمنهجية DMAIC طريقة منظمة لمعالجة مشكلة في عملية عبر خمس مراحل هي التعريف والقياس والتحليل والتحسين والضبط. ويهم الآن لأن الفرق مطالبة بإنجاز أكثر بالعدد نفسه، والمعالجة القائمة على الأدلة تمنع عودة العيوب ذاتها.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC؟

قادة الفرق والمشرفون ومالكو العمليات هم الأكثر استفادة. فهم يرون العيوب يوميا ويستطيعون رعاية التغيير، فتحول منهجية المشروع ملاحظاتهم إلى معالجات معتمدة ومقاسة.

كيف تختلف دورة مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC عن دورة عامة في الجودة؟

تركز على قيادة مشروع تحسين واحد من الميثاق حتى الضبط بدلا من استعراض نظريات الجودة أو محتوى الشهادات الإحصائية. وينصب الاهتمام على تحديد النطاق وإثبات الأسباب الجذرية وتجربة المعالجات وتسليم عملية مستقرة لمالكها.

ماذا تعود به من دورة مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC؟

تعود بميثاق مشروع وخطة ضبط لمشكلة حقيقية في عملية من نطاق عملك. وكلاهما جاهز للعرض على الراعي، مع القياسات الأساسية والأسباب المحتملة والمسؤولين المحددين عن المراقبة.

مشاريع التحسين بمنهجية DMAIC: الطريق إلى الأمام

يمنح الميثاق وخطة الضبط قائد الفريق قرارا أول واضحا: أي مشكلة في العملية تستحق تخصيص وقت الفريق، وما النتيجة التي تعد نجاحا. يستخدم الرعاة الميثاق لاعتماد النطاق، ويستخدم مالكو العمليات خطة الضبط للحفاظ على المكاسب. وبعد إغلاق المشروع الأول تستحق القياسات الأساسية المراجعة لاختيار العيب التالي الجدير بالمعالجة.