

السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

مقياس إدارة الجودة الشاملة د شريط حنان

المحور 11 : ستة سيجما الأسس والنماذج

1-التعريف: هناك عدة تعريفات اجتهد الباحثون في وعها نذكر منها:

- هي منهجية لحل المشاكل حيث تقوم بتقليل التكلفة وزيادة رضا المستهلك من خلال تقليل العيوب والأخطاء في المنتجات.
- استراتيجية لتحسين الأداء عن طريق البحث عن الأخطاء وأسبابها من خلال التركيز على المخرجات التي تمثل أكثر أهمية والحصيلة النهائية للمستهلك.
- هي عبارة عن طريقة ذكية للتفكير والإدارة والضيظ الإحصائي للجودة وما بين التركيز على العميل معتمدة في ذلك على الحقائق والبيانات والتحليل الإحصائي للوصول إلى درجة متقدمة جدا من الجودة ، فهي تسعى لتحقيق ما يلي:

✓ تخفيض التكلفة

✓ تحسين الإنتاج

✓ النظرة المتفحصة لحاجات العملاء

✓ تقليل زمن دورة الإنتاج

✓ تغيير ثقافي ومنهجية جديدة للتفكير

✓ التحسين المستمر للإنتاج والعمليات

✓ زيادة الحصة السوقية

✓ تخفيض نسبة العيوب في المنتجات

2-أهمية منهجية ستة سيجما

هناك أهمية بالغة لهذه المنهجية لفائدة المؤسسات نذكر منها:

- تغيير ثقافة المنظمة باتجاه إيجابي من حيث ضرورة أداء العمل صحيح من المرة الأولى
- التحسينات الجوهرية التي تحدثها هذه المنهجية في العمليات وخاصة من حيث التخلص من الأنشطة عديمة الفائدة
- رفع مستوى رضا العملاء وزيادة ولائهم للمنظمة
- زيادة الوعي والإدراك بطرق حل المشكلات وطرق استخدام الأدوات والتقنيات مما يؤدي إلى زيادة رضا العاملين وتحسين العمل الجماعي على مستوى المؤسسة ككل
- رفع مستوى الإنتاجية

المرجع:

محمد جعفر هني ونورين بومدين، "أهمية استخدام منهجية ستة سيجما في تحسين جودة

الأداء بالجمعيات الخيرية السعودية لرعاية الأيتام"، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10،

العدد 1. فيفري 2019.