

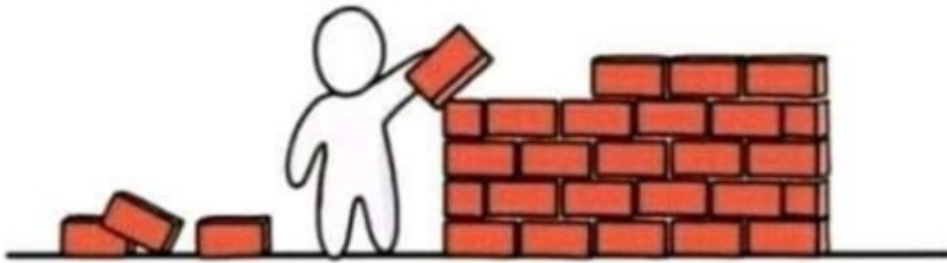
Continuous Improvement

اليوم، الساعة ٦:١٩ ص

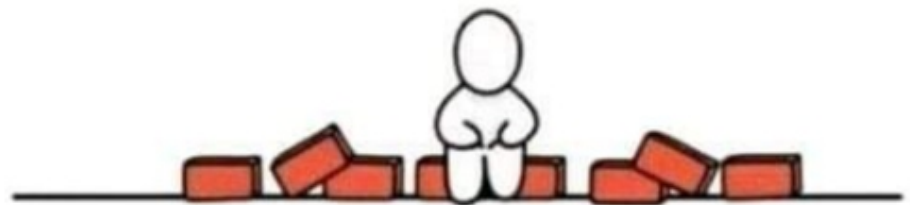
▼ osamamostafa
1979@hotmail...



“CONTINUOUS IMPROVEMENT



IS BETTER THAN



DELAYED PERFECTION”

● عملية التحسين المستمر :

(Continuous improvement Process) :

هو جهد مستمر لتحسين المنتجات أو الخدمات أو



العمليات.

← التحسين المستمر هو وسيلة تستخدمها العديد من

الشركات في جميع أنحاء العالم للتعرف على الفرص المتاحة لتوفير التكاليف وتبسيط العمل وهو أيضاً وسيلة لبذل الجهد لتحسين العمليات التجارية.

← هو تغيير تدريجي لا ينتهي أبداً يركز على زيادة

فعالية مهام المنظمة لتحقيق أهدافها. بكلمات أبسط التحسين المستمر يعني التحسن طوال الوقت.

● أهمية التحسين المستمر :

يعد فهم أهمية التحسين المستمر أمراً بالغ الأهمية للشركات التي ترغب في العمل بشكل أكثر كفاءة. ويمكن للشركات تنفيذه على نطاق صغير أو كبير للبقاء في صدارة المنافسة. والشركات الأكثر نجاحاً ليست راضية عن ظروف عملها وعملياتها الحالية، وتريد الوصول إلى مستوى أعلى في الأداء والجودة.

قد تطبق أي منظمة طرق التحسين المستمر حتى لو كان ادائها وجودة منتجاتها وخدماتها جيدة، فهي تريد ان

تعمل بشكل أفضل. والتحسين المستمر يعتمد على العمل بطريقة أكثر ابتكاراً ويمكن أن يساعد الشركات على أن تكون أكثر ربحية نتيجة لذلك.

● فوائد التحسين المستمر :

1. منتجات وخدمات أكثر تنافسية

يمكن أن يسهل التحسين المستمر تطوير منتجات الشركة وخدماتها. فالهدف من التحسين المستمر هو تقديم منتجات أكثر تنافسية من الناحية الاقتصادية أو تقديم خدمات أكثر تطوراً للعملاء والمساهمين.

2. زيادة مشاركة الموظفين وتحفيزهم

يمكن للتحسين المستمر تمكين الموظفين ومساعدتهم على فهم أهمية أفكارهم وعملهم. وقد يبدأ الموظفون في اقتراح المزيد من الأفكار والأساليب منذ أن يصبحوا مشاركين نشطين في العمل. ويمكن أن يشعر الموظفون بمزيد من التحفيز لتولي المزيد من المشاريع، مما يؤدي إلى تحسين إنتاجية المنظمة بشكل عام.

3. إنتاجية أعلى

يلغي برنامج التحسين المستمر الخطوات التي لا تضيف قيمة ويحسن العمليات ذات القيمة المنخفضة. وتؤدي الكفاءة المضافة إلى تقليل الوقت اللازم لإكمال مهمة محددة، ويمكن أن يسمح لك ذلك بإنجاز المزيد من المهام في نفس الفترة الزمنية.

4. تقليل الأخطاء والهدر

تتمثل القيمة الجوهرية لاعتماد نهج التحسين المستمر في تحديد المشكلات والأخطاء في العمليات التجارية، وبالتالي يكون الموظف أقل عرضة لارتكاب الأخطاء ويقل الهدر.

5. بيئة عمل أفضل

يمكن أن يكون لخطة التحسين المستمر المدروسة تأثيرًا إيجابيًا على الثقافة التنظيمية للشركة. و تحدد الثقافة التنظيمية المناسبة توقعات واقعية لجميع أصحاب المصلحة، وتمكن الموظفين من البدء في فهم المزيد

حول كيفية توافق أفعالهم مع الهدف الأساسي للشركة.

6. جودة أعلى للمنتجات والخدمات

نظرًا لأن التحسين المستمر يمكن أن يؤدي إلى ارتكاب الشركات لأخطاء أقل، فبالتي مع التحسين المستمر تزداد جودة المنتجات والخدمات.

7. زيادة الابتكار

يسمح التحسين المستمر بعمليات أكثر كفاءة، ولكنه يساعد الشركات أيضًا على إيجاد طرق أكثر ابتكارًا وأفضل لإكمال المهمة.

8. زيادة جذب المواهب

يمكن لمنظمة ذات أهداف محددة جيدًا وذات إرادة لتحسين عملياتها أن تجذب المزيد من المواهب الذين يرغبون في المساهمة في نجاح المنظمة والتعلم منها.

9. انخفاض معدل دوران الموظفين

توفر طريقة التحسين المستمر الاستقرار و التحفيز الطبيعي للموظفين. ونتيجة لذلك، يحدث توفير في

التكاليف بسبب انخفاض النفقات الناتجة عن تعيين وتوظيف وتدريب موظف جديد. وكموظف، يمكنك الاستفادة من مكان عمل أكثر استقرارًا حيث يمكنك أن تتقدم في حياتك المهنية بثبات.

10. تجربة أفضل للعملاء

تتبع تجربة العملاء الأفضل من الموظفين الأكثر سعادة، والجودة الأعلى للمنتجات والخدمات وأوقات التسليم الأسرع. نتيجة لذلك، تتمثل الفوائد الرئيسية للتحسين المستمر في سمعة ممتازة للعلامة التجارية ووضع أفضل في السوق وتحسين العائد على الاستثمار. فبناء علامة تجارية ناجحة يرتبط ارتباطًا وثيقًا بتجربة العملاء المتميزة.

● نماذج التحسين المستمر :

يمكن للشركات البحث عن طرق أفضل لإدارة الأعمال التجارية من خلال نماذج التحسين المستمر المختلفة، مثل ما يلي:

كايزن Kaizen

كايزن تعني التحسين المستمر في اليابانية، وهدفها التخلص من الهدر. نشأت كايزن بعد فترة وجيزة من الحرب العالمية الثانية في الشركات اليابانية، وتستخدمها الشركات حاليًا في جميع أنحاء العالم. فعادة ما يكون موظفو الخط الأمامي أكثر قدرة على اكتشاف أوجه القصور في دورة الإنتاج، ويشجعهم أرباب العمل على نقل جميع المعلومات اللازمة لتحسين العمليات.

6 سيجما Six Sigma

طريقة 6 سيجما Six Sigma هي نهج يعتمد على البيانات لإزالة العيوب في أي عملية تجارية، من التصنيع إلى المعاملات المالية. و تركز 6 سيجما Six Sigma على تحسين الجودة للحد من التباين في العمليات من أجل ضمان الاتساق والأداء الجيد. ويمكن القول إن 6 سيجما Six Sigma عبارة عن مستوى تشغيل لا يتعدى فيه احتمال الخطأ معدل 3.4 خطأ في كل مليون.

اللين Lean

تركز هذه الطريقة على التخلص من الأنشطة التي بدون قيمة مضافة وحذفها. وتشجع منهجية اللين Lean الموظفين على المشاركة في إجراء تغييرات وتحسين نظام الإنتاج بأكمله لتقليل الفاقد.

● كيفية تنفيذ التحسين المستمر

لتنفيذ إطار عمل التحسين المستمر داخل مؤسستك ،
استخدم الخطوات التالية:

1. حدد الهدف

فكر في المكان الذي تريد أن تأخذ منظمتك إليه في المستقبل. ويمكن أن يساعدك تحديد هدف نهائي مناسب عند التخطيط للخطوات اللازمة التي يجب عليك اتخاذها. على سبيل المثال، يمكنك أن تسأل نفسك ما الذي يمكن لعملك أن يحققه بشكل واقعي في غضون خمس أو عشر سنوات. وبمجرد أن يكون لديك هدف، قم بإجراء تحليل شامل لعملك في حالته الحالية. يمنحك

هذا نقطة بداية ويمكن أن يساعدك في تحديد المجالات الرئيسية التي يجب تحسينها:

عندما تقرر هدفًا، حدد أيضًا كيفية قياس هذا الهدف. وحدد بعض المقاييس الرئيسية التي يمكنك تتبعها والتي يمكن أن تنبهك عندما تصل إلى هدفك. على سبيل المثال، يمكنك اختيار متوسط المبيعات الشهرية أو إجمالي عدد العملاء.

2. ابحث عن نماذج التحسين المستمر الشائعة

قبل تطوير نموذج التحسين المستمر الخاص بك، قد يساعدك البحث عن بعض الأمثلة الشائعة. يمكن أن تعطيك هذه فكرة عما يجب بناؤه وكيفية القيام بذلك. على سبيل المثال، النماذج التي أشرنا إليها في هذه المقالة.

3. تطوير إطار عمل

في البداية يجب ان تعرف ان المقصود بكلمة إطار العمل framework هنا، هو الأفكار والمعلومات والمبادئ التي

تشكل هيكل نموذج التحسين المستمر.

قم بإنشاء السياسات المحددة التي تريد أن تتبعها
منظمتك للتحسين المستمر. الفكرة هي أن يكون لديك
مجموعة من الإجراءات التي إذا اتبعتها كل فرد في
مؤسستك، تؤدي إلى التحسين المستمر وإلى تحقيق
هدفك النهائي في النهاية. على سبيل المثال، يمكنك أن
تبني إطار العمل الخاص بك على نموذج خطط نفذ تحقق
صح **Plan ، Do ، Check ، Act** الشهيرة بدورة

PDCA ومع ذلك في كل مرحلة من هذه المراحل،
يمكنك تحديد تفاصيل محددة، مثل كيفية إجراء البحث
أو تنفيذ الحلول، التي تنطبق على عملك.

طوّر إطار العمل الخاص بك من خلال العمل مع فريق من
الأشخاص. قد يكون لدى الآخرين اقتراحات حول كيفية
إنشاء هذا الإطار أو كيفية تحسينه بشكل أكبر. وبعد ذلك،
وبمجرد أن يكون لديك إطار عمل، قم بإنشاء مستند

تفصيلي يحتوي على التفاصيل. يسهّل توثيق إطار العمل

مشاركته مع موظفيك والرجوع إليه مرة أخرى.

4. تغيير سلوك الموظف

ابدأ في توصيل نموذج التحسين المستمر الجديد لموظفيك. ناقش معهم التغييرات التي تريد منهم إجراؤها ولماذا تريد تعديلها. وغالبًا ما يساعد شرح السبب وراء قرارك الموظفين على فهم الأنظمة الجديدة بشكل أفضل ويمكن أن يساعد في تسريع عملية التحول إلى نموذج التحسين المستمر.

5. حل مع تقدمك

راقب تقدم تنفيذ إطار عمل التحسين المستمر الجديد. تعرف على الموظفين الذين يقومون بتنفيذ التحسين المستمر بشكل صحيح وأيهم يحتاجون إلى مزيد من المساعدة. أيضًا، قم بتحليل ما إذا كنت تحصل على نوع النتائج التي كنت تأملها عندما قررت تنفيذ النظام. أثناء جمع النتائج، ابحث عن طرق لتحسين إطار العمل الخاص بك. جرب عمليات جديدة أو قم بإجراء تغييرات

بناءً على التغذية الراجعة للموظف. مع إطار عمل التحسين المستمر ، فأنت لا تتطلع فقط إلى تحسين المنظمة بمرور الوقت ولكن الإطار نفسه.

6. التحلي بالصبر

قد يستغرق تغيير المنظمة وقتًا. من المهم أن تمنح نموذج التحسين المستمر الجديد وقتًا لتحقيق النتائج. والهدف من هذا النموذج هو النمو بمرور الوقت ، وهو ما يتطلب عادة الصبر.

يمكن أن تسعى هذه الجهود إلى تحسين "تدريجي" بمرور الوقت أو تحسين "اختراق" دفعة واحدة. يتم تقييم عمليات التسليم (التي يقدرها العميل) وتحسينها باستمرار في ضوء كفاءتها وفعاليتها ومرونتها. يرى البعض (CIP) كعملية وصفية لمعظم أنظمة الإدارة (مثل إدارة عمليات الأعمال وإدارة الجودة وإدارة المشاريع وإدارة البرامج).

إدواردز دمينغ أحد الرواد في هذا المجال اعتبر ذلك

جزءًا من "النظام" حيث يتم تقييم التعليقات الواردة من العملية والعملاء مقابل الأهداف التنظيمية. حقيقة أنه يمكن تسميتها عملية إدارة لا تعني أنه يجب تنفيذها من قبل "الإدارة" بل إنها تتخذ قرارات بشأن تنفيذ عملية التسليم وتصميم عملية التسليم نفسها. لا يقتصر على مبادرات الجودة فالتحسين في استراتيجيات العمل ونتائج الأعمال والعملاء والموظفين والموردين يمكن أن يخضع للتحسين المستمر.

Eng. Osama Mostafa