

الذي يشار إليه غالباً باسم عملية التحسين المستمر (CIP) أو إدارة التحسين المستمر (CIM)، على أنه جهد منهجي ومستمر لتحسين المنتجات أو الخدمات أو العمليات بمرور الوقت. الهدف الأساسي للتحسين المستمر هو إجراء تغييرات صغيرة وإيجابية بشكل تدريجي تؤدي مجتمعة إلى تحسينات كبيرة في الكفاءة والجودة والأداء العام. تشمل الخصائص الرئيسية للتحسين المستمر ما يلي: نهج تكراري: التحسين المستمر هو عملية متكررة تتضمن إجراء تغييرات صغيرة ومتزايدة على الممارسات الحالية. ادخال الموظفين: ويؤكد على مشاركة الموظفين على جميع المستويات في المنظمة. غالباً ما يتمتع العاملون في الخطوط الأمامية برؤى قيمة حول العمليات اليومية ويمكنهم المساهمة بأفكار للتحسين. اتخاذ القرارات المبنية على البيانات: يعتمد التحسين المستمر على البيانات ومقاييس الأداء لتقييم تأثير التغييرات. وتضمن عملية صنع القرار المستندة إلى البيانات أن تستند التحسينات إلى نتائج قابلة للقياس بدلاً من الافتراضات. حل المشاكل: أنها تنطوي على تحديد ومعالجة المشاكل بشكل منهجي. فبدلاً من التفاعل مع المشكلات عند ظهورها، يشجع التحسين المستمر على اتباع نهج استباقي لحل المشكلات. وهو مصطلح ياباني يعني "التغيير نحو الأفضل". الجانب الثقافي: إنها عقلية ثقافية بقدر ما هي مجموعة من المنهجيات. تشجع المنظمات التي تتمتع بثقافة التحسين المستمر الموظفين على البحث عن فرص للتحسين والابتكار. التركيز على العملاء: يضع التحسين المستمر تركيزاً قوياً على تلبية توقعات العملاء أو تجاوزها. الهدف هو تقديم المنتجات أو الخدمات التي توفر قيمة للعملاء باستمرار. وهم يدركون أن بيئة الأعمال ديناميكية، وأن التحسين المستمر ضروري للبقاء في المنافسة. مبادئ Lean و Six Sigma: Lean و Six Sigma هما منهجيات تستخدم غالباً في جهود التحسين المستمر. يركز Lean على التخلص من الهدر وتحسين العمليات، بينما يهدف Six Sigma إلى تقليل التباين والعيوب في العمليات. تساعد المراجعات والتقييمات المنتظمة في تحديد ما يعمل بشكل جيد، وأين تكون التعديلات ضرورية. وهذا يضمن أن القوى العاملة مجهزة للمساهمة بنشاط في مبادرات التحسين. محاذاة الهدف: تتماشى أنشطة التحسين المستمر مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. تهدف التحسينات إلى تحقيق أهداف محددة تساهم في النجاح الشامل للأعمال. إنه التزام طويل الأمد. تدرك المنظمات التي تتبنى ثقافة التحسين المستمر أن الحفاظ على النجاح يتطلب بذل جهود مستمرة للتكيف مع العمليات وتعزيزها. نموذج التحسين المستمر هناك العديد من نماذج التحسين المستمر التي يمكن للمؤسسات اعتمادها لتوجيه جهودها في تعزيز العمليات والأداء بشكل منهجي. أحد النماذج المعترف بها على نطاق واسع هو دورة "خط-نقطة-تحقق-تصرف" (PDCA)، والمعروفة أيضاً باسم دورة ديمينج أو دورة شوهارت. تم تطوير دورة PDCA بواسطة والتر شوهارت ونشرها ديليو إدواردز ديمينج، فيما يلي نظرة عامة على دورة 1: PDCA. الخطة (ع) تحديد الأهداف: حدد بوضوح أهداف وغايات مبادرة التحسين. جمع البيانات: جمع البيانات ذات الصلة حول الحالة الحالية للعملية أو النظام. تغييرات المستند: قم بتسجيل التغييرات التي تم إجراؤها، تدريب الموظفين: توفير التدريب اللازم للموظفين المشاركين في تغييرات العملية. جمع البيانات: استمر في جمع البيانات لتقييم تأثير التغييرات. 3. تحقق (ج) مقارنة البيانات: مقارنة بيانات ما بعد التنفيذ مع بيانات ما قبل التنفيذ لتحديد الاتجاهات أو التحسينات. تحليل الانحرافات: تحليل أي انحرافات عن الخطة وتحديد أسبابها. تقييم الفعالية: تقييم ما إذا كانت التغييرات لها التأثير المطلوب على العملية. 4. القانون (أ) التنفيذ على نطاق واسع: توسيع التغييرات على نطاق أوسع أو عبر المؤسسة بأكملها. توثيق الدروس المستفادة: توثيق الدروس المستفادة أثناء عملية التحسين للرجوع إليها في المستقبل. ابدأ دورة جديدة: استخدم الأفكار المكتسبة لتوجيه التخطيط لدورة التحسين التالية. مما يؤدي إلى تحسين العمليات وتحسينها بمرور الوقت. مما يشجع الابتكار المستمر والقدرة على التكيف داخل المنظمة. نموذج آخر ملحوظ للتحسين المستمر هو إطار Lean Six Sigma، الذي يجمع بين مبادئ Lean (التي تركز على القضاء على الهدر) ومنهجيات Six Sigma (التي تهدف إلى الحد من العيوب والاختلاف). تعد عملية DMAIC (التعريف والقياس والتحليل والتحسين والتحكم) ضمن Lean Six Sigma نهجاً منظماً آخر للتحسين المستمر. وجمع البيانات، وجمع البيانات. التحقق: قياس النتائج ومقارنة البيانات وتحليل الانحرافات وتقييم الفعالية. وتنفيذها على نطاق واسع، مثل رسم خرائط تدفق القيمة، والضبط بالترتيب، والتوحيد، والاستدامة)، 3. ستة سيغما DMAIC (التعريف والقياس والتحليل والتحسين والتحكم): نهج منظم لحل المشكلات ضمن ستة سيغما. التحديد: حدد المشكلة وأهداف المشروع ومتطلبات العملاء بوضوح. القياس: جمع البيانات ذات الصلة لإنشاء خط الأساس وقياس أداء العملية. الأحداث: تجمع أحداث أو ورش عمل كايزن بين فرق متعددة الوظائف للتركيز على حل مشكلات محددة وتنفيذ التحسينات بسرعة. التعلم المستمر: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تعزيز ثقافة التعلم المستمر، حيث يتم تشجيع الموظفين على تحديد المشكلات ومعالجتها بشكل استباقي. 6. نظرية القيود (TOC) تحديد القيود: يركز TOC على تحديد وتخفيف القيود التي تحد من

قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. خمس خطوات للتركيز: تتضمن خطوات التركيز الخمس لجدول المحتويات تحديد القيد، واستغلال القيد، ورفع القيد، وتكرار العملية. 7. هوشين كانري (نشر السياسة) الموأمة: يقوم هوشين كانري بموأمة الأهداف التنظيمية مع أهداف الأقسام والمهام الفردية. المراجعة المستمرة: تتضمن المراجعة المستمرة وتعديل الخطط لضمان توافق الأنشطة مع الأهداف الإستراتيجية. تحليل السبب الجذري: اللماذات الخمسة هي تقنية بسيطة تتضمن طرح السؤال "لماذا؟" مرارا وتكرارا للتعلم في السبب الجذري للمشكلة. حل المشكلات: من خلال معالجة السبب الجذري، 9. سكروم (إطار عمل رشيق) قد تختار المنظمات اعتماد واحدة أو مجموعة من منهجيات التحسين المستمر هذه بناءً على احتياجاتها المحددة وصناعتها وثقافتها التنظيمية. والمفتاح هو تعزيز ثقافة التحسين المستمر، 16 خطوة لعملية التحسين المستمر تحديد الأهداف ضع في اعتبارك تعليقات الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين في عملية تحديد الهوية. تجميع البيانات وتحليلها جمع البيانات ذات الصلة حول الوضع الحالي للعمليات المحددة. استخدم تقنيات تحليل البيانات لتحديد مجالات عدم الكفاءة أو الاختناقات أو فرص التحسين. الخطوة 5. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس التقدم والنجاح. صياغة خطط تحدد التغييرات أو المبادرات أو المشاريع التي سيتم تنفيذها. التنفيذ (فعل) بما في ذلك أي تعديلات أو انحرافات عن الخطة الأولية. قياس نتائج التغييرات المنفذة مقابل الأهداف الموضوعية. مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم تأثير التحسينات. ردود الفعل والتقييم جمع التعليقات من الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة المشاركين في التغييرات أو المتأثرين بها. تقييم فعالية التحسينات المنفذة بناءً على التعليقات وتحليل البيانات. الخطوة 10. ضبط وصقل قم بالتكرار خلال دورة التحسين المستمر، وإجراء المزيد من التحسينات حسب الحاجة. توسيع التحسينات الناجحة على نطاق أوسع أو عبر المؤسسة بأكملها. تأكد من أن جميع أصحاب المصلحة على دراية بالتحسينات ويفهمون أدوارهم في استدامتها. الخطوة 14. التكامل الثقافي مع تحديد مجالات جديدة للتحسين والبناء على النجاحات السابقة. تبني عقلية التحسين المستمر كجزء من الثقافة التنظيمية. ومن خلال اتباع عملية التحسين المستمر هذه، يمكن للمؤسسات إنشاء نهج منظم ومتكيف لتعزيز عملياتها، اعرف المزيد: ما هي إدارة المشاريع؟ فيما يلي أمثلة لمبادرات التحسين المستمر في سياقات مختلفة: مثل Kanban، و5S (الفرز، والتألق، والتوحيد، والاستدامة)، مثل Scrum، مما يؤدي إلى عمليات تطوير برمجيات أسرع وأكثر كفاءة. خدمة العملاء: تنفيذ أنظمة ملاحظات العملاء: إنشاء أنظمة لجمع وتحليل ملاحظات العملاء، باستخدام الرؤى لإجراء تحسينات مستمرة في عمليات خدمة العملاء،