

شش سیگما

www.ketab.ir

مؤلف:

زهرا جلیلی

سرشناسه: جلیلی، زهرا، ۱۳۵۲ -

عنوان و نام پدیدآور: شش سیگما/مؤلف زهرا جلیلی.

مشخصات نشر: تهران - فرهوش - ۱۳۹۵

مشخصات ظاهری: ۷۵ ص.

شابک: ۹-۲۴-۸۶۹۲-۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: کنترل کیفی - روش‌های آماری

رده‌بندی دنگ: ۱۳۹۶ ش ۸۳/ج ۱۵۶/TS

رده‌بندی دیویی: ۶۵۱/۵۶۲

شماره کتابشناسی م: ۴۴۵۳۸۱۸



کوشش سیگما

زهرا جلیلی



ناظر فنی: صدیقه طلایی

صفحه آرا: معین دلاوری

طراح جلد: علی عشقی

نوبت چاپ: اول - زمستان ۱۳۹۵

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۶۰۰۰۰ ریال



کلیه حقوق چاپ و نشر مخصوص و محفوظ ناشر است.

آدرس: تهران - میدان انقلاب اسلامی - خیابان کارگر شمالی بالاتر از نصرت - پلاک ۱۱۴۶

تلفن: ۶۶۵۶۹۸۹۱ و ۶۶۹۳۱۶۶۹ دورنگار: ۸۹۷۸۴۵۵۸

وب سایت: www.hamyari.in

فهرست مطالب

۷	مقدمه
۹	بخش اول: شش سیگما واقعاً چیست؟
۱۲	استراتژی ۵۶
۱۳	سه عنصر اصلی شش سیگما
۱۴	۵۶ در کجا کاربرد دارد؟
۱۵	آیا ۵۳ کافی است؟
۱۶	شش سیگما در مقابل سه سیگما
۱۷	مقایسه صلاحیت‌های فرایند سیگما
۱۷	مزایای استفاده از ۶σ
۱۸	بکارگیری فناوری اطلاعات (IT) در شش سیگما
۲۰	بخش دوم: ساختار اجرایی پروژه شش سیگما
۲۱	ساختار اجرایی پروژه شش سیگما
۲۲	کمربند مشکی‌ها
۲۲	کمربند سبزها
۲۲	اعضای تیم
۲۳	آسیب شناسی روش سیگما
۲۵	نقش تیمها در فرایند اجرای شش سیگما
۲۶	تیم چیست؟
۲۶	مراحل شکل‌گیری و توسعه تیمها
۲۷	نقشها و مسئولیت رهبری در تیم
۳۴	مشخصات تیمهای کارا و اثر بخش در شش سیگما
۳۵	تحولات تیمی در شش سیگما
۳۷	مدل GRPI و ارائه یک چارچوب مناسب برای پروژه‌های شش سیگما
۳۸	تیمهای یادگیرنده یک الگوی مناسب برای تیمهای شش سیگما

۴۱	بخش سوم: متدولوژی و فازبندی شش سیگما
۴۲	متدولوژی شش سیگما
۴۲	مدل DMAIC چیست؟
۴۳	فاز تعریف
۴۵	نحوه ایجاد نمودار SIPOC
۴۵	هدف بررسی صدای مشتری
۴۶	نحوه بررسی صدای مشتری
۴۸	فاز اندازه‌گیری
۵۰	نحوه تهیه برنامه جمع آوری داده
۵۸	فاز تحلیل
۶۵	فاز بهبود
۶۹	فاز کنترل
۷۵	منابع و مآخذ

مقدمه

سیر تحولات جهانی به سمت دستیابی به تکنولوژی نوین و فن آوری برتر در ارائه محصولات و خدمات، اهمیت کیفیت و لزوم توجه به آن را اجتناب ناپذیر نموده است. امروزه دیگر پرداختن به مقوله کیفیت یک مزیت رقابتی نیست بلکه پاسخگویی به یک نیاز حیاتی است. افزایش آگاهی افراد، لزوم نوآوری در فن آوری، جهانی شدن کسب و کار، افزایش رقابت و رشد فزاینده نیازهای جامع از جمله عواملی است که عرصه را بر مدیران و مجریان شرکتهای تولیدی و خدماتی تنگ نموده و آنان را مجبور به توجه روز افزون به بحث کیفیت محصولات و خدمات نموده است. یکی از ابزارهایی که امروزه بعنوان یک روش سیستماتیک، جهت بکارگیری منسجم از ابزارهای مختلف کیفی، در جهت رسیدن به سطح کیفیت عالی مورد استفاده قرار می گیرد، متدولوژی شش سیگما می باشد.

شش سیگما یک فرآیند است که مجموعه ابزارهای آماری، که برای اجرای نظریه ها و فلسفه های مدیریت در راه رسیدن به تعداد عیب کمتر از $3/4$ در میلیون استفاده می شود. شش سیگما با توجه به اهداف تعیین شده و جمع آوری داده ها که با بکار بردن تکنیکهای آماری و کاربرد ابزارهای مدیریتی صورت می گیرد به همراه تحلیل نتایج از طریق کاهش نقص در محصولات خدمات در جهت ایجاد تغییر در سازمان و تأمین کیفیت مورد نیاز و رضایت مشتری گام بر می دارد بطور کلی می توان گفت شش سیگما گزاره جدید مدیریت با هدف ارتقای سودآوری افزایش سهم بازار و کاهش هزینه از طریق حل مشکلات و کاهش عیب ناپذیری در فرایندهای عملیاتی و کسب کار سازمان است. روش شش سیگما ابزاری برای بهبود کیفیت است هر چه به شش سیگما نزدیکتر شویم نیاز به آزمون و بازرسی کاهش می یابد، هزینه ها کاهش می یابند، چرخه تولید کوتاه تر می شود، رضایت مشتری بهتر تأمین می شود.

به طور خلاصه می توان گفت هدف اصلی متدولوژی شش سیگما اجرای یک استراتژی مبنی بر اندازه گیری است که بر بهبود فرآیند و کاهش تغییر پذیری تمرکز می کند از دو متدولوژی در پروژه های شش سیگما استفاده می شود یکی فرآیند DAMIC که یک سیستم

بهبود برای فرآیند موجودی است که خارج از حدود مشخصات قرار دارند و به دنبال راهی برای بهبود و افزایش سود در آنها هستیم.

www.ketab.ir