###### 28

###### آزاد.jpeg

###### **دانشگاه آزاد اسلامي**

###### **واحد تهران مرکز**

**موضوع:**

**شش سیگما به عنوان یک معیار آماری و مسیرهای آن در سازمان و فرایند حل مسئله**

**استاد راهنما:**

**دانشجو:**

فصل اول

**داستان موفقيت آميز شش سيگما**

**احتمالاً چيزهايي در رابطه با آموزش كمربند سپاهان در سازمانتان شنيده ايد . ممكن است ابتدا اين سؤال براي شما مطرح گردد كه «هنرهاي رزمي چه ارتباطي با شغل من دارد؟ ممكن است در ابتدا گيج شديد و از خودتان بپرسيد كه «اين عبارتها چه معنايي دارند؟»**

**چند هفته بعد ، همه افراد بخش شما به جلسه مهمي دعوت مي شوند ، پس از نمايش يكسري اسلايد و تصوير ، مدير سازمان با اشاره به موفقيت جنرال الكتريك و موتورولا ، در خصوص يكي از رقباي بزرگ سازمان سخن مي گويد ، در ادامه وي به بيان مثالهايي در خصوص شش سيگما و اينكه چگونه مي تواند باعث صرفه جويي مالي و رضايت و خوشنودي مشتريان شود ، مي پردازد و سپس يكي از سخنرانان مي گويد : «اگر سطح فرآيند از سه سيگما به چهار سيگما تغيير كند ، مي توان بخ يك صرفه جويي ، معادل صد ميليون دلار دست يافت» .**

**دقيقاً شش سيگما چيست ؟**

**شش سيگما روشي هوشمندانه و عاقلانه جهت مديريت فعاليت هاي تجاري يك سازمان و يا يك بخش است . در شش سيگما اولين اصل توجه به مشتري مي باشد .**

**سه هدف اصلي از بكارگيري شش سيگما عبارتند از :**

* **افزايش رضايت مشتري**
* **كاهش زمان انجام فعاليت ها**
* **كاهش تعداد نقص ها**

**اگر چه شش سيگما فرآيندهاي يك سازمان را اندازه گيري و تحليل مي كند ، ولي تنها يك برنامه كيفيت نيست ، بلكه برنامه اي براي فعاليتهاي تجاري يك سازمان است . رسيدن به هدف شش سيگما به چيزي بيشتر از بهبودهاي كوچك و افزايش سود نياز دارد ، اين رويكرد ، به كسب موفقيت هاي همه جانبه در سازمان نيازمند است .**

**چه چيز جديدي در شش سيگما وجود دارد ؟**

**در سال هاي 1980، مديريت كيفيت جامع (TQM) ، بسيار عموميت داشت . مديريت كيفيت جامع نيز رويكردي براي بهبود بود ، اما سرانجام در بسياري از شركت ها ، به طور آهسته و بي سر و صدا به دست فراموشي سپرده شد .**

سه ويژگي عمده زير شش سيگما را از ديگر برنامه هاي گذشته كيفيت مجزا مي سازد :

1. **شش سيگما مشتري گراست و اغلب بطور آشكارا سعي در حفظ رضايت مشتريان خارجي دارد و همواره به سوي اين بهبود حركت مي كند . (منظور از مشتريان خارجي ، مشترياني هستند كه محصولات و خدمات سازمان را خريداري مي كنند.)**
2. **پروژه هاي شش سيگما باعث گسترش سرمايه بالايي مي شوند .**
3. **در واقع شش سيگما باعث تغيير عملكرد مديريت مي شود . شش سيگما چيزي بيش از پروژه هاي بهبود است .**

**شش سيگما باعث ايجاد مزاياي بسياري مي گردد ، اما رسيدن به اين مزايا نيازمند كار تيمي در تمام سطوح سازمان است .**