



الدورة التدريبية لإتقان ستة سيجها للمجالات الخدمية والداخلية



AGILE LEADERS
Training Center

الدورة التدريبية لإتقان ستة سيجها للمجالات الخدمية والداخلية

نظرة عامة على الدورة التدريبية:

تقدم الدورة التدريبية نهجاً متكافئاً لإتقان مبادئ ستة سيجها، مع التركيز على تحسين العمليات، وتقليل العيوب، وإدارة الجودة. سيكتسب المشاركون خبرة عملية في أساليب ستة سيجها، مما يؤهلهم لتولي أدوار مثل الحزام الأخضر والحزام الأسود وما بعدهم. سواء كنت تعمل في مجال التصنيع، أو الرعاية الصحية، أو تكنولوجيا المعلومات، أو التحويل، أو خدمة العملاء، فإن هذا التدريب في لين ستة سيجها يزودك بالمهارات اللازمة لقيادة المشاريع القائمة على البيانات والتي تدفع نحو التميز التشغيلي.

الجمهور المستهدف:

- مديرو المشاريع
- مديرو العمليات
- متخصصو ضمان الجودة
- قادة فرق خدمة العملاء
- مديرو تكنولوجيا المعلومات
- المهندسون
- مديرو التسويق
- مديرو الموارد البشرية
- المرشدون للحصول على شهادة الحزام الأخضر والحزام الأسود في ستة سيجها
- المهتمون في القطاع الحكومي

الإدارات المستهدفة في المنظمات:

- إدارات العمليات وضمان الجودة
- إدارات خدمة العملاء
- إدارة مراكز الاتصال
- إدارات تكنولوجيا المعلومات
- إدارات التصنيع والهندسة
- الموارد البشرية
- فرق التسويق والمبيعات



القطاعات المستهدفة:

- التصنيع والإنتاج
- الرعاية الصحية
- تكنولوجيا المعلومات وتطوير البرمجيات
- الخدمات المالية
- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- القطاع الحكومي والعام
- الاتصالات
- البناء والهندسة

مخرجات الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق منهجيات DMAIC و DMADV في مشاريع تحسين العمليات.
- قيادة مبادرات تحسين خدمة العملاء باستخدام أدوات ستة سيجها.
- إدارة عمليات مراكز الاتصال مع تحكم معزز في العمليات.
- تطبيق ستة سيجها في عمليات التصنيع والهندسة.
- استخدام أدوات ستة سيجها في الإدارة المالية وتحسين عمليات تكنولوجيا المعلومات.
- إجراء تحليل النسب الجذرية وتطبيق استراتيجيات تقليل العيوب.
- قيادة الفرق في تطبيق تقنيات ستة سيجها عبر مختلف الإدارات.

منهجية التدريب:

تستخدم الدورة مزيجاً من دراسات الحالة، والتمارين العملية، والمناقشات الجماعية، والتطبيقات الواقعية لتعزيز التعلم. سيعمل المشاركون من خلال جلسات تفاعلية لممارسة منهجيات DMAIC و DMADV في مختلف القطاعات، من التصنيع إلى خدمة العملاء. من خلال جلسات التقييم، وتمارين التحليل الإحصائي، ومحاكاة تحسين العمليات، سيكتسب المتعلمون الثقة لتطبيق مبادئ ستة سيجها في العمليات التي تتعامل مع العملاء والعمليات الداخلية على حد سواء. تركز الدورة أيضاً على التحسين المستمر وتتضمن تقنيات اتخاذ القرارات القائمة على البيانات، مما يضمن تزويد المشاركين بمهارات عملية وقابلة للتطبيق.

الأنشطة والمصادر:

- قوالب عمليات DMAIC و DMADV
- أدلة امتحان شهادة لين ستة سيجها
- دراسات حالة من قطاعات خدمة العملاء والتصنيع والرعاية الصحية
- قوائم مراجعة لتحسين العمليات
- مصادر عبر الإنترنت للتعلم المستمر في ستة سيجها

جدول أعمال الدورة التدريبية:



اليوم الأول: مقدمة في ستة سيجها ومبادئ لين

- الموضوع الأول: ما هو ستة سيجها؟ مقدمة والمبادئ الأساسية
- الموضوع الثاني: فهم منهجيات DMAIC و DMADV
- الموضوع الثالث: تاريخ وتطور ستة سيجها
- الموضوع الرابع: مفاهيم لين واستراتيجيات تقليل الهدر
- الموضوع الخامس: مستويات شهادات ستة سيجها الحزام الأصفر، الأخضر، الأسود
- الموضوع السادس: مقدمة في نموذج SIPOC وتحليل أصحاب المصلحة
- مراجعة وتأمل: نظرة عامة على أهمية ستة سيجها في مختلف المجالات

اليوم الثاني: أساليب وتقنيات ستة سيجها

- الموضوع الأول: أساسيات المراقبة الإحصائية للعمليات SPC
- الموضوع الثاني: استخدام مخططات التحكم لمراقبة العمليات
- الموضوع الثالث: صوت العميل VOC والجودة المرتكزة على العميل
- الموضوع الرابع: الأسلة الخمسة وتحليل الأسباب الجذرية
- الموضوع الخامس: تقنيات تخطيط تدفق القيمة
- الموضوع السادس: تحديد الخصائص الحرجة للجودة CTQ
- مراجعة وتأمل: تطبيقات عملية لأساليب ستة سيجها

اليوم الثالث: اتخاذ القرارات القائمة على البيانات

- الموضوع الأول: تقنيات جمع البيانات: البيانات المستمرة مقابل البيانات المنفصلة
- الموضوع الثاني: تخطيط العمليات ومخططات المسارات الوظيفية
- الموضوع الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل الانحدار
- الموضوع الرابع: تحليل باريتو وتحديد مجالات المشاكل الرئيسية
- الموضوع الخامس: تحليل أنظمة القياس MSA و R&R Gage
- الموضوع السادس: تطوير واستخدام مخططات السبب والنثر
- مراجعة وتأمل: دراسة حالة حول حل المشكلات القائم على البيانات

اليوم الرابع: تحسين العمليات والوصول بها إلى المستوى الأمثل

- الموضوع الأول: مصفوفة اختيار الحلول وتقنيات تحديد الأولويات
- الموضوع الثاني: تحليل التكلفة والعائد لتنفيذ الحلول
- الموضوع الثالث: تطوير خطط التحكم لضمان الاستدامة
- الموضوع الرابع: تطبيق ستة سيجها في خدمة العملاء ومراكز الاتصال
- الموضوع الخامس: تجربة واختبار التحسينات
- الموضوع السادس: تقنيات التحسين المستمر للعمليات
- مراجعة وتأمل: تمرين محاكاة لتحسين العمليات



اليوم الخامس: تطبيقات متقدمة في ستة سيجها

- الموضوع الأول: ستة سيجها في مختلف القطاعات الرعاية الصحية، التصنيع، تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع الثاني: إدارة المشاريع في ستة سيجها: الجداول الزمنية والميزانيات
- الموضوع الثالث: الإدارة المرئية ولوحات مؤشرات الأداء الرئيسية KPI
- الموضوع الرابع: إدارة الفرق وتوزيع الأدوار في مشاريع ستة سيجها
- الموضوع الخامس: مخططات التحكم في Minitab والتقنيات الإحصائية المتقدمة
- الموضوع السادس: إغلاق مشروع ستة سيجها بالتوثيق والمراجعة
- مراجعة وتأمل: مراجعة شاملة وجلسة أسئلة وأجوبة

بهذا تتميز هذه الدورة التدريبية عن غيرها من دورات ستة سيجها

تقدم الدورة نهجاً متوازناً للقطاعات الخدمية وغير الخدمية، حيث تغطي أساليب وتقنيات ستة سيجها التقليدية مع تقديم تدريب متخصص لتحسين خدمة العملاء والوصول بالعمليات إلى المستوى الأمثل في مجالات مثل الرعاية الصحية وتكنولوجيا المعلومات. تتضمن الدورة دراسات حالة واقعية مصممة خصيصاً لقطاعات معينة وتطبيقاً عملياً لستة سيجها في العمليات اليومية. تجمع هذه الدورة بين مرونة التدريب عبر الإنترنت والتعلم العملي المكثف، مما يميزها عن برامج تدريب ستة سيجها القياسية الأخرى.



AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING &
DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم
البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة
المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات
والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات
والعلاقات العامة



دورات الذهن السيبراني ودورات تقنية
المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية
المختلفة



دورات الصحة والسلامة والذهن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة بشهادة CPD



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات الحاسبة و التمويل و دورات الإدارة
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع
الرشيقة



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أهستردام - هولندا



أكيرا - غانا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تبليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - إسبانيا



روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



شرم الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجبار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية

مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



AGILE LEADERS
Training Center

CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727
+447700176600

 sales@agile4training.com