

الدورة التدريبية لإتقان ستة سيجما للمجالات الخدمية والداخلية

29 مارس – 2 أبريل 2027

لندن

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

الدورة التدريبية لإتقان ستة سيجما للمجالات الخدمية والداخلية

المرجع: 25707_36345 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة على الدورة التدريبية:

تقدم الدورة التدريبية نهجًا متكاملاً لإتقان مبادئ ستة سيجما، مع التركيز على تحسين العمليات، وتقليل العيوب، وإدارة الجودة. سيكتسب المشاركون خبرة عملية في أساليب ستة سيجما، مما يؤهلهم لتولي أدوار مثل الحزام الأخضر والحزام الأسود وما بعده. سواء كنت تعمل في مجال التصنيع، أو الرعاية الصحية، أو تكنولوجيا المعلومات، أو التمويل، أو خدمة العملاء، فإن هذا التدريب في لين ستة سيجما 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
- المرشحون للحصول على شهادة الحزام الأخضر والحزام الأسود في ستة سيجما
- المتخصصون 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 سيجما.
- إدارة عمليات مراكز الاتصال مع تحكم معزز في العمليات.
- تطبيق ستة سيجما في عمليات التصنيع والهندسة.
- استخدام أدوات ستة سيجما في الإدارة المالية وتحسين عمليات تكنولوجيا المعلومات.
- إجراء تحليل الأسباب الجذرية وتطبيق استراتيجيات تقليل العيوب.
- قيادة الفرق في تطبيق تقنيات ستة سيجما عبر مختلف الإدارات.

منهجية التدريب:

تستخدم الدورة مزيجًا 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 سيجما في العمليات التي تتعامل مع العملاء والعمليات الداخلية على حد سواء. تركز الدورة أيضًا على التحسين المستمر وتتضمن تقنيات اتخاذ القرارات القائمة على البيانات، مما يضمن تزويد المشاركين بمهارات عملية وقابلة للتطبيق.

AGILE LEADERS
Training Center

الأدوات والمصادر:

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

جدول أعمال الدورة التدريبية:

اليوم الأول: مقدمة في ستة سيجما ومبادئ لين

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

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: أساليب وتقنيات ستة سيجما

- **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:** الأسئلة الخمسة وتحليل الأسباب الجذرية
- **الموضوع الخامس:** تقنيات تخطيط تدفق القيمة
- **الموضوع السادس:** تحديد الخصائص الحرجة للجودة CTQ
- **مراجعة وتأمل:** تطبيقات عملية لأساليب ستة سيجما

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 Gage R&R
- **الموضوع السادس:** تطوير واستخدام مخططات السبب والأثر
- **مراجعة وتأمل:** دراسة حالة حول حل المشكلات القائم على البيانات

AGILE LEADERS
Training Center

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 سيجما 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 سيجما

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

بماذا تتميز هذه الدورة التدريبية عن غيرها من دورات ستة سيجما؟

تقدم الدورة نهجًا متوازنًا للقطاعات الخدمية وغير الخدمية، حيث تغطي أساليب وتقنيات ستة سيجما 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 خصيصًا لقطاعات معينة وتطبيقًا عمليًا لستة سيجما في العمليات اليومية. تجمع هذه الدورة بين مرونة التدريب عبر الإنترنت والتعلم العملي المكثف، مما يميزها عن برامج تدريب ستة سيجما القياسية الأخرى.