



# الدورة التدريبية لإتقان ستة سيجها للمجالات الخدمية والداخلية



**AGILE LEADERS**  
Training Center

16 - 20 May 2027  
الكويت

## الدورة التدريبية لإتقان ستة سيجها للمجالات الخدمية والداخلية

المرجع: 36345\_60288 التاريخ: 16 - 20 May 2027 الموقع: الكويت الرسوم: Euro 5500

### نظرة عامة على الدورة التدريبية:

تقدم الدورة التدريبية نهجاً متكافلاً 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 التمويل، 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
- 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



## 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 والنتيجة
- 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.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |



## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونتر<br>سويسرا    | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |