جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-112

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

# جودة المختبرات ISO/IEC 17025

Laboratory Quality ISO/IEC 17025

| المدة | اللغة | الأنماط | الساعات | المستوى |
|---|---|---|---|---|
| **5 أو 10 أيام** | **العربية أو الإنجليزية** | **حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة** | **35 / 70** | **متوسط (تطبيقي)** |

## نظرة عامة

تحوّل دورة جودة المختبرات ISO/IEC 17025 الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

## ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير جودة المختبرات ISO/IEC 17025 على مهام حقيقية.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.

## الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

## المحاور الرئيسية

- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

## الأنماط والرسوم

| | |
|---|---|
| 5 أيام حضوري | **USD 4,750** |
| 5 أيام أونلاين | **USD 2,950** |
| 10 أيام حضوري | **USD 8,950** |
| 10 أيام أونلاين | **USD 5,450** |
| داخل المؤسسة (إن هاوس) | **عرض سعر للمجموعة** |

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

## للتسجيل والاستفسار

**WhatsApp:** +971 56 674 7382

**البريد:** info@garnettrainings.com

**التدريب:** training@garnettrainings.com

**الموقع:** garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

## الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

## محتوى برنامج 5 أيام

### اليوم 1 جودة المختبرات ISO/IEC 17025: المبادئ والمعايير
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

### اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

### اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استدامة التحسين
- القياس وإعداد التقارير

### اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

### اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

## محتوى برنامج 10 أيام

### اليوم 1 جودة المختبرات ISO/IEC 17025: المبادئ والمعايير
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

### اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

### اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استدامة التحسين
- القياس وإعداد التقارير

### اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

### اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

### اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

### اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

### اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

### اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

### اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

## المواعيد 2027–2030

| التاريخ | النمط | المدينة | اللغة | الرسوم (دولار) |
|---|---|---|---|---|
| 18 – 29 يناير 2027 | 10 أيام حضوري | أبوظبي | الإنجليزية | 8,950 |
| 5 – 9 أبريل 2027 | 5 أيام حضوري | دبي | العربية | 4,750 |
| 20 – 24 سبتمبر 2027 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950 |
| 13 – 17 ديسمبر 2027 | 5 أيام حضوري | جنيف | الإنجليزية | 4,750 |
| 6 – 10 فبراير 2028 | 5 أيام حضوري | القاهرة | الإنجليزية | 4,750 |

| التاريخ | النمط | المدينة | اللغة | الرسوم (دولار) |
|---|---|---|---|---|
| 3 – 14 أبريل 2028 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450 |
| 8 – 19 مايو 2028 | 10 أيام حضوري | إسطنبول | الإنجليزية | 8,950 |
| 11 – 15 سبتمبر 2028 | 5 أيام حضوري | لندن | الإنجليزية | 4,750 |
| 15 – 19 يناير 2029 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية | 2,950 |
| 18 – 22 فبراير 2029 | 5 أيام حضوري | عمّان | الإنجليزية | 4,750 |
| 9 – 20 أبريل 2029 | 10 أيام حضوري | برشلونة | الإنجليزية | 8,950 |
| 14 – 18 مايو 2029 | 5 أيام حضوري | دبي | العربية | 4,750 |
| 6 – 10 يناير 2030 | 5 أيام حضوري | الرياض | العربية | 4,750 |
| 7 – 18 أبريل 2030 | 10 أيام حضوري | المنامة | العربية | 8,950 |
| 6 – 10 مايو 2030 | 5 أيام حضوري | أمستردام | الإنجليزية | 4,750 |
| 8 – 19 يوليو 2030 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية | 5,450 |

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/