

## العلاقات العامة وفقا لمعايير الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية المعاصرة

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
١٠ مارس - ١٤ مارس ٢٠٢٤	٣٥٠٠	كوالالامبور

### أهداف البرنامج:

1. التعرف على مفهومي إدارة الجودة الكلية والفوائد التي تعود على المنظمة من تطبيقها .
2. التدريب على المشاركة في وضع خطة عامة لإدارة الجودة الشاملة بالمنظمة .
3. كيفية تطبيق وسائل وأدوات إدارة الجودة الشاملة .
4. تحديد العوامل التي تدعم التطبيق العملي وتلغي الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل التطبيق .

### المشاركون:

- العاملون بالإدارات المختلفة في المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التميز في العلاقات العامة مع تطبيق نظر إدارة الجودة الكلية .

### محتويات البرنامج:

المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ( TQM ) :

- تعريف إدارة الجودة الشاملة وأهدافها :
- القواعد والمفاهيم القديمة للجودة .

- إستراتيجية التغيير والتطوير من خلال إدارة الجودة الشاملة .
- أهداف الجودة الشاملة في ظل المنافسة والبحث عن عناصر التميز .
- تجارب الدول المختلفة في إدارة الجودة الشاملة :
- حلقات الجودة في اليابان .
- الإدارة بالمشاركة في الولايات المتحدة .
- إدارة الجودة الشاملة .

### التكلفة والعائد في إدارة الجودة الشاملة:

- خفض التكلفة من خلال الجودة .
- قياس العائد على الإستثمار .
- العائد بالنسبة للعاملين .
- العائد بالنسبة للإدارة .

### مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:


- رؤية جديدة للعميل وإحتياجاته .
- تحديد عناصر النجاح الرئيسي .
- قياس جودة المخرجات الرئيسي للمنظمة .
- تحديد أسباب ضعف الجودة وأساليب تحسينها .
- وضع الخطة العامة لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة .
- أساليب قياس مستوى التحسن في الجودة .
- الأخطاء الشائعة والمشكلات والمخاطر التي تواجه التطبيق .

### حلقات الجودة ( C.Q ):

- أسس وقواعد تنفيذ برنامج حلقات الجودة .
- دور الأطراف المختلفة ( المهمل ، القائد ، الأعضاء ، الإدارة ) .
- اختيار وتدريب أعضاء فرق حلقات الجودة .
- وضع أهداف برنامج حلقات الجودة وتقييمه .
- الخطوات الرئيسية لتحليل وحل المشاكل .

### أساليب التدريب:

- الرحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00971504646499 

info@britishtc.org 

www.britishtc.org 