



## العلاقات العامة وفقا للمعايير الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية المعاصرة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٨ أغسطس - ٢٢ أغسطس ٢٠٢٤	بروكسل	٥٢٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>

### أهداف البرنامج:

1. التعرف على مفهوم 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 العوازل التي تدعم التطبيق العملي وتلافي الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل التطبيق .

### المشاركون:

- العاملون بالإدارات المختلفة في المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التمييز في العلاقات العامة مع تطبيق نظم 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 والخطوات التي تواجه التطبيق .

### حلقات الجودة ( C.Q ) :

- أسس وقواعد تنفيذ برنامج حلقات الجودة .
- دور الأطراف المختلفة ( الوسطى ، القائد ، الأعضاء ، الإدارة ) .
- اختيار وتدريب أعضاء فرق حلقات الجودة .
- وضع أهداف برنامج حلقات الجودة وتقييمه .



---

• الخطوات الرئيسية لتحليل وحل المشاكل .

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجهاعية