



العلاقات العامة وفقا للمعايير الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية المعاصرة

بتاريخ ٠٧ ديسمبر ١١ - ديسمبر ٢٠٢٥ دبي

الرسوم (\$) ٢٨٠٠

احجز مقعدك

[سجل الآن](#)

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 العوامل التي تدعم التطبيق العملي وتلأفي 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 للعميل .
- العائد بالنسبة للإدارة .

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- رؤية جديدة للعميل وإحتياجاته .
- تحديد عناصر النجاح الرئيسي .
- قياس جودة المخرجات الرئيسي للهيئة .
- تحديد أسباب ضعف الجودة وأساليب تحسينها .
- وضع خطة العامة لإدارة الجودة الشاملة في الهيئة .
- 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 (العميل ، 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 الجماعية