



## العلاقات العامة وفقاً للمعايير الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية المعاصرة

**بتاريخ:** **٢٤ . ٢٠١٣** **اماكن الإنعقاد:** **دبي** **الرسوم (\$):** **٢٨٠٠** **اجز مقعدك:**

**سحل الثن**

### 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 وتلالي الأخطاء الشائعة الدووث 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 الاستثمار .
- العائد بالنسبة للعاملين .
- العائد بالنسبة للإدارة .

### **مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

- رؤية جديدة للعميل وإحتياجاته .
- تحديد عناصر النجاح الرئيسيه .
- قياس جودة المخرجات الرئيسيه 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 ( المسهل ، القائد ، الأعضاء ، الإدارة ) .
- اختيار وتدريب أعضاء فرق حلقات الجودة .
- وضع أهداف برنامج حلقات الجودة وتقديرها .



## • الخطوات الرئيسية لتحليل وحل المشاكل .

### أساليب التدريب:

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