

# العلاقات العامة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية المعاصرة



**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 وتلقي الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل التطبيق .

**المشاركون:**

- العاملون بالإدارات المختلفة في المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التمييز في العلاقات العامة وعمليات 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 للإدارة 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

00971504646499   
info@britishtc.org   
www.britishtc.org 