



العلاقات العامة وفقا للمعاير الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية المعاصرة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٣١ مارس - ٠٤ أبريل ٢٠٢٤	كوالالهبور	٣٣٠٠	<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 العواهل 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 للعاهلين .
- 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 ( المسهل ، 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

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 