

## العلاقات العامة والخدمة فائقة التميز وفقا لمعايير الجودة الشاملة والإدارة الإلكترونية المعاصرة

| بتاريخ                      | أماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|-----------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٠٩ يونيو - ١٣ يونيو<br>٢٠٢٤ | برلين          | ٥٥٠٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### وصف الدورة التدريبية

- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الكلية والفوائد التي تعود على المنظمة من تطبيقها .
- التدريب على المشاركة في وضع خطة عامة لإدارة الجودة الشاملة بالمنظمة .
- كيفية تطبيق وسائل وأدوات إدارة الجودة الشاملة .

· تحديد العوامل التي تدعم التطبيق العملي وتلأفي الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل التطبيق .

## هدف الدورة التدريبية

· التعرف على مفهوم إدارة الجودة الكلية والفوائد التي تعود على المنظمة من تطبيقها .

· التدريب على المشاركة في وضع خطة عامة لإدارة الجودة الشاملة بالمنظمة .

· كيفية تطبيق وسائل وأدوات إدارة الجودة الشاملة .

· تحديد العوامل التي تدعم التطبيق العملي وتلأفي الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل التطبيق .

## شهادة الدورة التدريبية

في نهاية البرنامج سوف يتمكن المشاركون الحصول على شهادة حضور من روبست بعد إكمال حضور الدورة كاملاً.

من ينبغي عليه ان يحضره

العاملون بالإدارات المختلفة في المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التمييز في العلاقات العامة مع تطبيق نظم إدارة الجودة الكلية .

خطة الدورة التدريبية

## · 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 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 ( Q.C ) :
- أسس وقواعد تنفيذ برنامج حلقات الجودة .
- دور الأطراف المختلفة ( المسهل ، القائد ، الأعضاء ، الإدارة ) .
- إختيار وتدريب أعضاء فرق حلقات الجودة .
- وضع أهداف برنامج حلقات الجودة وتقييمه .
- الخطوات الرئيسيه لتحليل وحل المشاكل .

