

الفروق بين خصائص الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

خصائص إدارة الجودة الشاملة	خصائص الإدارة التقليدية
الرقابة الذاتية	الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء
العمل الجماعي وروح الفريق	العمل الفردي
التركيز على المنتج والسيرورات والعمليات	التركيز على المنتج
اندماج الموظفين	مشاركة الموظفين
التحسين المستمر	التحسين وقت الحاجة
مرونة السياسات والإجراءات	جمود السياسات والإجراءات
تحليل البيانات وإجراء المقارنات البيانية	حفظ البيانات
التركيز على رضا العملاء	التركيز على حفظ الأرباح
مشاركة الموردين	النظرة إلى الموردين على أنهم مستغلين
العمل الخارجي والداخلي	العمل الخارجي
الخبرة الواسعة عن طريق فرق العمل	الخبرة ضيقة تعتمد على الفرد

❁ معلومة

ما هو يوم الجودة العالمي ؟

يعتبر هذا اليوم فرصة للمهتمين بالجودة من المهنيين والمنشآت والمنظمات في شتى بقاع العالم للاحتفاء بما وصلوا إليه من إنجازات والعمل على زيادة الوعي عن كيفية قيام أساليب الجودة بعمل تغييرات محسوسة في نتائج الأعمال.

فليس بمستغرب أن تهتم الأمم بموضوع الجودة وإتقان العمل ، لذا تبنت الأمم المتحدة في عام ١٩٩٠م بتخصيص

يوم عالمي للجودة والذي يوافق ١٤ / نوفمبر

أرماند فايجنوم	جوزيف جوران	ادوارد ديمينج
<p>× كان من أوائل من اقترح تطبيق الجودة الشاملة كأساس لضبط الجودة سواء كانت صناعية أو خدمية</p> <p>× اشار الى مصطلح الضبط الشامل للجودة والمراقبة الشاملة للجودة</p> <p>× من مبادئ تطوير الجودة المستمرة خاصة في أساليب الفحص وأكد على أن المنتج أو الخدمة الجيدة هي التي تحقق رغبات المستهلك</p> <p>× اشار إلى أن المسؤولية عن الجودة يجب أن تكون على الجميع.</p> <p>× من أبرز الأفكار التي ركز عليها: قيادة الجودة. التقنيات الحديثة للجودة. الالتزام التنظيمي.</p>	<p>× اسهم في ثورة الجودة في اليابان</p> <p>× أشار إلى ضرورة توفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار لإحداث تغيير في الثقافة التنظيمية للمنظمة .</p> <p>× اكد على ضرورة حل المشكلات بأسلوب علمي من خلال جمع المعلومات اللازمة وتحديد أسباب المشكلة ووضع الحلول المناسبة وتقييمها بالإيجابيات والسلبيات</p> <p>× اعتمد جوران على تقديم مفهوم واسع للجودة يعتمد على تنفيذ برنامج لتحسين الجودة</p> <p>ثلاثية جوران تتكون من:</p> <p>(١) التخطيط الجيد.</p> <p>(٢) الرقابة الفعالة على الجودة.</p> <p>(٣) إجراء التحسينات المستمرة.</p> <p>× ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة،(لأنها تربط بين الإدارة العليا والعمال)</p> <p>× دولم يمهّل دور الإدارة العليا، كما أنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساساً مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة. "</p>	<ul style="list-style-type: none"> • من الرواد في الولايات المتحدة يلقب بـ أبو ثورة ادارة الجودة . • كان نشاطه في مجال الجودة حيث يعتبر من الذين كانت لهم اسهامات مميزة في مجال الضبط الاحصائي للسيوروات .. • تقوم فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر • هناك ٧ عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بالأمراض السبعة القاتلة للمنظمات

ادوارد ديمينج / من الرواد في الولايات المتحدة

يلقب بـ أبو ثورة ادارة الجودة .

كان نشاطه في مجال الجودة حيث يعتبر من الذين كانت لهم اسهامات مميزة في مجال الضبط الاحصائي للسيوررات تقوم فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر هناك ٧ عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بالأمراض السبعة القاتلة للمنظمات

تقوم فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر وهي:

ديمينج اشار ان هناك ٧ عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بالأمراض السبعة القاتلة للمنظمات وهي: "

١- تحديد ونشر أهداف وأغراض المنظمة. ٢- تبني الفلسفة الجديدة.	١ / عدم الاستمرار في وضع الأهداف نحو التحسين وغموض تلك الأهداف.
٣- عدم الاعتماد على الفحص الكلي. ٤- الاعتماد على جودة المواد المشتراة وليس على السعر الأقل.	٢ / التركيز على الأرباح في الأجل القصير وقصر النظر في هذا المجال.
٥- تحسين نظام الانتاج والخدمة باستمرار. ٦- الاهتمام بالتدريب.	٣ / عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية لأداء الأفراد وتخويف العاملين بالتأثير على مستقبلهم الوظيفي نتيجة هذه الأنظمة.
٧- ايجاد القيادة الفعالة. ٨- القضاء على الخوف.	٤ / التغييرات الكثيرة في الإدارة.
٩- تفعيل فرق العمل ١٠- تجنب النصائح والشعارات الجوفاء.	٥ / الإدارة على أساس الكم فقط.
١١- تجنب تحديد اهداف رقمية للعاملين. ١٢- دعم اعتزاز العاملين بعملهم.	٦ / عدم بناء نظام الجودة في المنتجات من أول خطوة.
١٣- تشجيع التعلم والتطوير الذاتي. ١٤- إحداث التغيير الملائم لدفع عملية التحويل.	٧ / التكاليف المغالى فيها والغير ضرورية في مجالات ضمان المنتج والاستشارات والأمور القانونية

*الرواد/اليابانيون :

كاررو إيشيكاوا :	جينشي تاجوشي:	شيجيو شينجو:	ماساكي إيماي:
لايعتبر إيشيكاوا الأب الروحي لحلقات الجودة وكان أول من نادى بها . حلقات الجودة هي: مجموعات صغيرة من العاملين ينظمون مع بعضهم بصفة تطوعية ويجمعون لمناقشة مشاكل الجودة في العمل. نادى بمشاركة العاملين لحل المشكلات وبأهمية التدريب والتعليم	لايعتبر أول من ربط بين التفاوت الهندسي ومدى البعد أو القرب منها وبين جودة المنتج. دقام بتوسيع نطاق تطبيق الجودة الإحصائية خاصة في مرحلة تصميم المنتج وله نظرية تسمى دالة الخسارة أكد على أهمية التركيز على المنتج جودة تصميم المنتج بدلا من التركيز على جودة العملية الإنتاجية	لابرز الخبراء في مجال تحسين عمليات التصنيع دساهم في الضبط الإحصائي للجودة دعرف ب عبقرى الهندسة من خلال تطويره لنظام الإنتاج اللحظى دساهم في تطوير مفهوم وتطبيقات الجودة الصفري دساهم في تقديم الجودة الصفريه ديعتبر اول من ميز بين الخطأ والعيب	لايعتبر الأب الروحي لمفهوم " جمبا كايزن والذي يتضمن تحسين السيوررات التي تحقق القيمة المضافة ولمفهوم التحسين المرن دألف كتاب يعرض فلسفة الإنتاج المرن ويعتبر أول كتاب على مستوى العالم

توم بيترز:	فيليب كروسبي:
<p>اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهري والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه "الإدارة من أجل القيادة".</p> <p>دمن إسهامات بيترز استنتاجه من خلال دراسة أداء المنظمات الأمريكية الناجحة لما يُصطلح عليه بنموذج ما كنزي أو 7Ss ، حيث يوضح أن أداء المنظمة التنافسي يعتمد على التفاعل بين أبعاد سبعة:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">المهارات</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">الاستراتيجية</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">القيم المشتركة</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">النظم</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">نمط الإدارة</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">العاملين</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 50%; margin: 0 auto;">الهيكل</div> </div>	<p>أول من نادى بالعيوب الصفرية والذي يُخالف فيها فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب.</p> <p>كان يربط بين مستوى الجودة وبين الأرباح المحققة في المنظمة وأكد على أهمية الإدارة العليا في دعم الجودة وتحقيق مستوى عالٍ منها</p> <p>وضع برنامج متكامل للجودة ركز فيه على أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى الذي يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الأرباح .</p> <p>اعتبر معيار الأداء الأساسي هو العيوب الصفرية .</p> <p>قد قسم كروسبي التكاليف إلى فئتين</p> <p>التكاليف المقبولة.</p> <p>التكاليف الغير المقبولة.</p>

✳️ النجاح يبدأ بحلم ، فإذا لم يكن لديك حلم ، فلن يكون أمامك هدف أو دافع

❁ بقية الرواد

<ul style="list-style-type: none"> - وهو معروف لأن الجائزة الأمريكية للجودة تحمل اسمه . - كان وزير للتجارة 	<p>مالكوم بالدريدج</p>
<ul style="list-style-type: none"> - فلسفته تقوم على ان الجودة تبدأ من القمة بالمؤسسة - إن الإدارة الجيدة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب عينها - يعرف الجودة على انها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي .. 	<p>جون اوكلاند</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تتلمذ على يده ديمنج - اول من تفهم دور العامل بشكل ايجابي - اقترح التحفيز عن طريق مكافأة العامل على جودة الأداء - عام ١٩٢٥ قام بتطوير نموذج لتحسين السيرورة الانتاجية اطلق عليها دائرة شوهارت للجودة - تشمل دائرة شوهارت مجموعة من المراحل : التخطيط / التنفيذ / المراقبة / الفعل ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق التعديل - انشأ مراقبة الجودة الاحصائية - ابتكر لوحة الضبط الاحصائي 	<p>والتر شوهارت</p>
<ul style="list-style-type: none"> - عبقرى احصائي استخدم الاحصاء لتحديد جودة العمل وقياسه - مهتم بتطبيق الجودة الاحصائية - اشرف على انشاء اول معهد للجودة الاحصائية بالهند - ساهم في تحليل البيانات والتمكن من ابقاء رصيد تاريخي لبيانات العملية 	<p>رونالد فيشر</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تخرج من معهد نانوغا باليابان عام ١٩٣٢ وانظم لشركة تويوتا - اسهم في نظام الانتاج اللحظي - اسهم في منظمة 5s ويعتقد ان التقنية لا تحسن البيئة المادية للعمل فحسب بل تحسن الجودة الشاملة - يرى ان الثقافة اليابانية وراء التميز من خلال اشراك العاملين 	<p>تايتشي اونو</p>

❁ التخطيط الجيد هو أساس النجاح

مراحل عملية التغيير :	
١ - تشخيص الوضع الحالي	٢ - تحديد المشاكل الحقيقية
٣ - تخطيط برامج التغيير تخطيط برامج التغيير تأخذ الاعتبارات التالية : أ - التغييرات السابقة ب - المتأثرون بالتغيير ج - المقاومة المتوقعة للتغيير د - تأييد الإدارة العليا للتغيير	٤ - اختيار الاستراتيجية الملائمة
٥ - تنفيذ التغيير	٦ - التعامل مع مقاومة التغيير
٧ - المتابعة والتقييم	

اسباب مقاومة التغيير:	
١- الخوف من فقدان الوظيفة.	٢- تهديد المصالح الشخصية.
٣- ضغوطات الجماعة.	٤- الخوف من الفشل.
٥- مناخ عدم الثقة.	٦- سوء فهم مبررات التغيير

أشكال مقاومة التغيير	
١- الامتناع وعدم الموافقة بصمت. (السكوت).	٢- المعارضة الكلامية من خلال المناقشة مع الزملاء أو الرؤساء. (معارضة إيجابية وتكون أفضل من الصمت لأن فيها إظهار لمشاكل الجودة.
٣- التباطؤ في العمل بشكل عام.	٤- رفض تنفيذ أي إجراء من إجراءات التغيير
٥- التخريب والعنف السلبي بالإضافة إلى رفض تنفيذ التغيير	٦- إضراب العاملين عن العمل خاصة في المنظمات التي ينتسب العاملين فيها إلى نقابات عمالية

معلومة

إدارة الجودة الشاملة اختصارا إ.ج.ش (Total Quality Management) في جوهرها هي توجه إداري للنجاح بعيد المدى من خلال إرضاء العملاء. من خلال إ.ج.ش، كل أعضاء المؤسسة يشاركون في تحسين الإجراءات، المنتجات، الخدمات و الثقافة السائدة في مكان العمل .

أساليب الحد من مقاومة التغيير	
١- إعلام الموظفين مسبقاً بالتغيير الذي سيقع إجراؤه.	٢- شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة وعوائد ذلك على الموظف، وكافة الأطراف الأخرى العميل أو المورد أو غيرهم.
٣- تشجيع القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير وتشجيعها على الاستمرار في اتجاهاتها الإيجابية نحو التغيير.	٤- دعم مشاركة القوى المعوقة للتغيير، أي الذين يتوقع مقاومتهم للتغيير، في تخطيط وتصميم وتنفيذ برامج التغيير وذلك من خلال تكوين اللجان وفرق العمل لهذا الغرض. (وهذا ما يساعد على تغييرهم من مقاومين إلى مؤيدين للتغيير).
٥- تقديم حوافز للقوى المعوقة للتغيير، وذلك لاستمالتهم باتجاه التغيير.	٦- تدريب الموظفين على الأساليب أو الإجراءات الجديدة وذلك لإزالة الخوف لديهم من الفشل بالقيام بالمهام الجديدة.
٧- استخدام التهديد بالعقاب، فقد تظهر الإدارة في نهاية الأمر إلى استخدام تهديد مقاومي التغيير بالعقاب	

مجالات التغيير في ظل ادارة الجودة الشاملة	
١ - تغيير ثقافة المنظمة	٢ - تغيير الهيكل التنظيمي
٣ - تغيير السيرورات	٤ - تغيير اسلوب الإدارة

الجوانب التي تشتمل عليها ثقافة الجودة من أهمها :	
١/ التركيز على العميل	٢/ أداء العمل الصحيح من المرة الأولى .
٣/ التفاني في العمل.	٤/ اهتمام الآخرين.
٥/ الصدق في التعامل مع الآخرين.	٦/ الخطأ هو فرصة للتطور.
٧/ عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فعالية.	٨/ التمييز هو نهجنا.

الفرق بين فرق تحسين الجودة وحلقات الجودة

حلقات الجودة	فرق تحسين الجودة
تطوعيه	غير تطوعيه
خارج الهيكل التنظيمي	تدخل في الهيكل التنظيمي
تعني بمشاكل الجودة وحلها	بهدف انجاز هدف معين
عدم تجانس الأعضاء	تجانس الأعضاء من حيث المستوى الإداري
استشارية	تنفيذية
حل المشكلات الصغيرة	حل المشاكل الرئيسية

دليل التشخيص لهندسة الجودة الشاملة

أولاً: ظروف العمل ويشمل المواضيع الفرعية التالية:	ثانياً: تنظيم العمل ويشمل المواضيع الفرعية التالية:
١ - الأجهزة واللوازم	١ - توزيع الأعمال والمهام
٢ - إعداد وتهيئة وترتيب الأماكن والمحلات	٢ - الاهتمام بالعمل
٣ - الأشياء المؤذية والمضرة	٣ - إعادة تنظيم الأقسام والإدارات
٤ - الحمل والعبء المادي للعمل	٤ - الاستقلالية في العمل
٥ - الظروف المادية للعمل	٥ - القواعد والإجراءات
٦ - توقيت العمل	٦ - تعدد الكفاءات
٧ - أجواء العمل	٧ - الهيكل التنظيمي
	٨ - معالجة الغيابات

معلومات

↑ الجودة أسلوب حياة ..

↑ جائزة الملك عبد العزيز للجودة " التي صدرت الموافقة عليها من قبل المقام السامي بالبرقية رقم ٧ / ب / ١٨٦٧٠ / ١١ / ٢٧ / ١٤٢٠ هـ، والتي تهدف إلى رفع مستوى الجودة والكفاءة والإنتاجية في مختلف القطاعات في المملكة العربية السعودية، وتمنح للقطاعات التي تحقق مستويات عالية من التميز..

دليل التشخيص لهندسة الجودة الشاملة

<p>رابعاً : اتصال – تنسيق – تشاور ويشمل المواضيع الفرعية التالية :</p>	<p>ثالثاً : إدارة الوقت ويشمل المواضيع الفرعية التالية :</p>
<p>١- (إ ت ت) افقي ٢- (إ ت ت) عمودي ٣- ارسال المعلومات ٤- العلاقات مع المصالح المحيطة ٥- (إ ت ت) على مستوى فريق الإدارة ٦- (إ ت ت) بين الشركة الام والفروع ٧- (إ ت ت) في داخل الأقسام ٨- (إ ت ت) الأجهزة والمعدات الخاصة بـ إ ت ت ٩- (إ ت ت) بين المنتخبين والموظفين ١٠- (إ ت ت) بين الإدارة والمركز او المصلحة ١١- (إ ت ت) بين الشركة والمركز</p>	<p>١ - احترام الآجال ٢ - الأعمال التي لم يقع القيام بها كما ينبغي ٣ - التخطيط والبرمجة للأفعال ٤ - العوامل المقلقة لإدارة الوقت</p>
<p>سادساً : التنفيذ الاستراتيجي ويشمل المواضيع الفرعية التالية :</p>	<p>خامساً : التدريب المندمج ويشمل المواضيع الفرعية التالية</p>
<p>١ - التوجيهات الاستراتيجية ٢ - الأشخاص الفاعلون في الاستراتيجية ٣ - تجزئة الأهداف والاستراتيجيات وتنظيم التنفيذ الاستراتيجي ٤ - نظام المعلومات ٥ - ادارة الموارد البشرية ٦ - ادوات التنفيذ الاستراتيجي ٧ - نمط الإدارة ٨ - وسائل التنفيذ الاستراتيجي ..</p>	<p>١ - ملائمة التدريب مع التشغيل ٢ - الأجهزة والمعدات الخاصة بالتدريب ٣ - الكفاءات المتوفرة ٤ - الاحتياجات من التدريب ٥ - التدريب والتغيير التقني</p>



التحليل الذاتي للوقت (من شرائح الدكتور)

التطور المراد	ملاحظات	إلحاحية حقيقية			قيمة مضافة			نوعية النشاط			الوقت بالدقائق	عدد المرات	الفعل الملموس	الباث	طبيعة الفعل
		أ	ب	ت	ضج	ق	ض	ق	و	م					

الباث: الشخص المتسبب في الفعل الملموس

عدد المرات: عدد المرات الذي وقع القيام به من الفعل الملموس

نوعية النشاط: تج : تصرف جاري

م : معالجة المشاكل

إو : إنزلاق وظيفي

قأ : قيادة إستراتيجية

وم : وقاية من المشاكل

القيمة مضافة : قج : قووية جداً

ق : قووية

ض : ضعيفة

ضج : ضعيفة جداً

الإلحاحية الحقيقية: قج : قووية جداً

ق : قووية

ض : ضعيفة

ضج : ضعيفة جداً

التطور المراد : أ : أعمال يقع الحفاظ عليها

ب : أعمال يقع تفويضها

ت : أعمال يقع تحويلها (الحلقة ٢١)

النجاح الذي تستمتع به
اليوم هو نتيجة الثمن
الذي دفعته في الماضي .



أنواع وفوائد المواصفات القياسية (الأيزو ISO)

٩, ٣, ١ أنواع المواصفات القياسية

النوع	السنة	الإصدار
ايزو ٩٠٠٠	١٩٨٧	الأول
ايزو ٩٠٠٠	١٩٩٤	الثاني
ايزو ٩٠٠٠	٢٠٠٠	الثالث
ايزو ٩٠٠٠	٢٠٠٨	الرابع

■ إصدار سنة ١٩٨٧ وضعت ثلاث نماذج لضمان الجودة

في التصميم والتطوير والإنتاج والتكريب والخدمة	ISO 9001	إصدار سنة ١٩٨٧
في الإنتاج والتكريب ، وتقديم الخدمات	ISO 9002	
في التفتيش النهائي والاختبار.	ISO 9003	

■ إصدار 1994 (ISO 9000 : 1994) : تتألف من خمسة مواصفات رئيسية:

تقدم إرشادات عامة للاختيار والاستخدام	(ISO 9000)	إصدار سنة ١٩٩٤
تقسم إلى عدة اجزاء حيث تقدم عناصر إدارة الجودة ونظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية.	ISO 9004	
فتحدد المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية.	ISO 9001,9002,9003	

■ ثالثاً: إصدار سنة ٢٠٠٠ (ISO 9000 : 2000)

توضيح مبادئ إدارة الجودة وتحتوي على التعريفات والمصطلحات	ISO 9000	إصدار عام ٢٠٠٠
تضع متطلبات نظام إدارة الجودة	ISO 9001	
إرشادات تخدم التحسين المستمر والسيرورات التي تساهم في تحقيق رضا الزبون	ISO 9004	

■ تتألف سلسله المواصفات (ISO 9000) إصدار سنة 2008 من ثلاث مواصفات رئيسية :

مصطلحات وأساسيات.	(ISO 9000 – 2008)	إصدار سنة ٢٠٠٨
متطلبات نظام إدارة الجودة.	(ISO 9001 – 2008)	
خطة إرشادية لتطبيق المواصفات.	(ISO 9004 – 2008)	

■ الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو ست خطوات :

- ١ / مرحلة الاقتراح .
 ٢ / مرحلة الإعداد .
 ٣ / مرحلة اللجان .
 ٤ / مرحلة استطلاع الرأي .
 ٥ / مرحلة الاعتماد .
 ٦ / مرحلة الإصدار .

إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي

١ / أدلة تسترشد بها الجامعات لتقويم جودة أدائها	٢ / الغرض من أعداد هذه الأدلة	٣ / المحاور التي تقوم عليها أدلة إدارة الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي	٤ / المحاور مؤشرات الأداء
أ / دليل التقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية أعضاء الاتحاد ب / دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد	<ul style="list-style-type: none"> ◆ التقويم الذاتي للجامعات ◆ أسلوب التقويم الخارجي ◆ أسلوب المقارنات المرجعية ◆ تقويم الأقران ◆ ضمان الجودة الشاملة للجامعة 	وهي المحاور التي تقوم عليها أدلة إدارة الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي : المحور الأول / رسالة المؤسسة ورويتها وأهدافها المحور الثاني / القيادة والتنظيم الإداري المحور الثالث / تقويم جودة الموارد	هي مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الأداء بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبية مستويات الأداء المتفق عليها وهي تعتبر نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير
ج / دليل المؤشرات الكمية والمقاييس النوعية لقياس جودة أداء الجامعات العربية د / دليل معايير جودة أداء الجامعات العربية		المحور الرابع / أعضاء هيئة التدريس المحور الخامس / شؤون الطلبة المحور السادس / الخدمات الطلابية المحور السابع / البرامج والمناهج الدراسية	تقييم الأداء يمكن من القيام بالمقارنات المرجعية مع أداء جامعات أخرى ومن هنا نستطيع أن نعرف هل وصلنا إلى التميز المطلوب من وراء إدارة الجودة الشاملة وهي من الأشياء التي يمكنها الحصول على الاعتماد الأكاديمي بالنسبة للمؤسسات الجامعية
هـ / دليل ضمان الجودة و الاعتماد للبرامج الأكاديمية و / إنشاء قاعدة البيانات والمعلومات للمؤشرات الكمية والنوعية		المحور الثامن / البحث العلمي المحور التاسع / خدمة المجتمع المحور العاشر / التقويم المحور الحادي عشر / الاخلاقيات الجامعية	

من لا يشكر الناس لا يشكر الله .

شكر بحجم السماء لـ / شيم + السديم + مشاري
 على المساهمة في هذا العمل