



جامعة القدس المفتوحة  
Al-Quds Open University

# تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومقاومة التغيير



مرحلة ما قبل التغيير



المرحلة الأولى..... الرفض والإنكار



المرحلة الثانية..... الغضب



المرحلة الرابعة..... الإلتزام



المرحلة الثالثة..... مرحلة الاستكشاف والتقبل