سوف نتطرق من خالل هذا املحور إلى مفهوم مصطلحالجودة،يعود تسمية مصطلحالجودةQualityإلى الكلمة الالتينيةQualitas،وكانتتعنيفي العصور القديمةالدقةواإلتقانمنخاللقياماحلضارات البشريةبصناعةآلثارالدينيةوالتاريخيةمنتماثيلوقالعوقصورألغراضالتفاخربها،ومع تطور علم إدارة ألعمالوالذي صاحبهالثورةالصناعيةوظهوراإلنتاجالكبيرنهاية القرن التاسع عشر وبداية القرنثم تناميحدةاملنافسةبعد الحرب العاملية الثانية،بتحديات بيئة ألعمال الخارجية خاصة التكنولوجيا.ظهرت العديدمناملحاواتللباحثينلتقديمتعريفملفهومالجودة،حيث تمحور كل تعريفإبرازسمةأو خاصيةوبغضالنظرعناختالفاتالتيأبرزتهاتلكاملحاوات،إألنهناكبعضالتعريفاتالتيفرضتنفسهاحيث عرفهااملعهدالوطنيألمريكيللمقاييسوالجمعيةاألمريكيةملراقبةالجودةعلىأنها:"مجموعةمنالسماتوالخصائصللسلعوالخدماتالقادرةعلىتلبيةاحتياجاتمحددة".للمعاييرISOعلى أن الجودة تمثل مجموعة الخصائص املتعلقة باملنتج أو الخدمة أو النظام أو العملية إلنتاجية،والتيتلبيرغباتالعمالءالخارجينواألطرافألخرىذات العالقة.أكدالباحث" جوزيف جوارنJoseph M. Juran"على أن الجودة مصطلح مرتبط باملالءمة لالستخدام، أما الباحث"إدواردز Edwards Deming"فيرى أن الجودة عبارة عن " تخفيض مستمر في الخسائر وتحسين مستمر للجودةحيث أكدأنالجودةيمكنتحقيقهاعندتقليلألخطاءإلنتاجيةوتحسينالعمليات.وجودةألفراد،وجودةاملؤسسة،وجودةألهداف " حيث يتبين لناملوجودةفياملؤسسةسواءأكانتغير ملموسة،جودةإلشراف،وجودةاملؤسسةككل.بناء على ما سبقنقدم تعريف إجرائي للجودة:"هيمالءمةاملنتجأوالخدمةاملقدمةلغرضالعميلالخارجي،وأنأيمؤسسةخدميةأوإنتاجية،إذاأرادتأنتتبنىمفاهيمالجودةوتطبقأيامنأ ظمتهاوطرقها،

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي