

● إدارة الجودة الشاملة: هي منهجية شمولية تقوم على تعزيز رضا العملاء عبر رفع مستوى جودة المنتجات أو الخدمات، وتستند في مهامها وأنشطتها على مبادئ خاصة بها، وهي عملية يؤديها جميع الموظفين.