أول ر في البحث والتجربة للوصول إلى األفضل في جميع المجاالت والميادين، ويتملك العالم مازال العقل البشري مستم ا اليوم صراع اقتصادي مادي يتمثل في المنافسة للفوز باألسواق الدو لية للمنتجات أو الخدمات السياحية، ومن المؤكد أن البقاء والصمود واالستم ارر سيكون من نصيب المنظمات التي تقدم منتجات أو خدمات ذات جودة وهي في أيامنا هذه الشغل الشاغل لمعظم قطاعات أألعمال، ومن الموضوعات التي تشغل ذهن المدير إلداري، وقد تباينت االجتهادات في تعريف الجودة، على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج)سلعة أو خدمة(في السوق، للكتابات في هذا الموضوع، وحتى يمكن قياس الجودة ال بد من االتفاق على تعريف واضح لها داخل أي إذ من دون ذلك يصعب الحصول عليها أو تقييمها. وفي البحث عن معنى الجودة لغة: يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثالثي جاد، ومصدره بمعنى ، ويقال جاد العمل فهو جيد، وجاد الرجل أي أتى بالجيد من قول أو عمل. صار جيدا والتي تعني طبيعة الشيء أو طبيعة الشخص، تغير مفهوم Juran الجودة بعد تطور علم إلدارة وأصبح له أبعاد جديدة كانت تعني الدقة وإلتقان، وحديثا وقديما ومتشبعة. ـ وعرف جوران أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات. ـ كما عرف ،use For Fitness الجودة بأنها: مدى مالءمة المنتج لالستخدام فكلما كانت مواصفات ،to Conformance Requirements الجودة بأنها: مدى المطابقة مع المتطلبات Crosby كروسبي الجودة بأنها: الناتج الكلي Feigenbaum المنتج مطابقة لمتطلبات السائح كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة. ـ و عرف فينجبام للمنتج أو الخدمة السياحية، جراء دمج نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والذي يمكن من تلبية حاجات السائح الجودة بأنها: تلبية توقعات السائح وإشباعها أو Evans ورغباته. هي تلك التي تلبي حاجات السائحين وتحترمها. ـ ويعرف ايفانز تقديم ما يفوق هذه التوقعات. بالصورة التي يطلبها ويرغب بها السائح. أما التعريف الرسمي للجودة من قبل بعض المنظمات الدولية: ـ تعرفها الجمعية أألمريكية للجودة: بأنها الخصائص الكلية للمنتج أو الخدمة السياحية، التي تعكس قدرتها على تلبية بأنها الخصائص الكلية لكيان قد يكون نشاط أو :ISO حاجات صريحة وضمنية. ـ وتعرفها المنظمة السياحية الدولية للمعايير عملية أو سلعة أو خدمة أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها و التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية. ـ ويدلي عمر وصفي عقيلي بدلوه في هذا المجال فيعرف الجودة بمعناها العام بأنها: إنتاج المنظمة السياحية لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عا المتميزة، تكون قادرة من خاللها على الوفاء باحتياجات عمالئها ٍل من الجودة ورغباتهم، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خالل مقاييس موضوعة وإيجاد صفة التميز فيها. إلنتاج السلعة أو تقديم وفي ضوء ما سبق يمكن أن نعرف الجودة بأنها: مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة السياحية، والتي تؤدي إلى إشباع حاجات السائحين، وتلبي توقعاتهم أو تفوق هذه التوقعات، في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤالء السائحين وإسعادهم. وهي عملية مستمرة متطورة ال حد ـ إذا لها، معينة، ولذلك فإن مفهوم الجودة سوف يظل كمحصلة نهائية، إلى أفضل الخصائص والصفات الموجودة في سلعة أو خدمة معينة لمقابلة االحتياجات المطلوبة وتحقيق حالة إلشباع. ثانيا ـ المفهوم لم يرد نص لفظي في القرآن الكريم أو السنة النبو ية يدل على الجودة، ولكنً :Quality of Concept Islamic إلسالمي للجودة ورد كثير من آآليات القرآنية واألحاديث النبوية ذات العالقة بالجودة، ولو أمعنا النظر في خلق هذا الكون نجد أنه مؤسس على ؟ُ مفهوم الجودة إللهية أألبدية.ً وتتجلى صور إتقان صنع هللا في كل شيء في هذا الوجود، ودليل ذلك قوله تعالى: ﴿ امِ ا ج َح ِبم ؟ خ ٱل ٱَّلل ا ِب ِ؟ َّر ٱل َّسح ُّر م َم آية 88(إنها إشارة إلى صنع هللا وجودته في الكون، لنقتدي نحن العباد بالخالق البارئ سبحانه وتعالى. وأن يسعى إلى الوصول به إلى مرحلة الكمال إلنساني، من العيوب، وهذا يقتضي أداء العمل وفق معايير عالية الدقة وإلحكام، أو تفريط أو غش أو خداع، وأن يكون خاليا بحيث يتحقق العمل بنتائجه بأعلى درجة ممكنة، وتحقيق إلتقان يتطلب المعرفة وإلحساس بالمسؤولية، يك بِأَيُوا بِي ِل ٱَّلل ِي س ُوا ين َّ ﴿ إ َّن ٱل ال َ ع آية 30(. وتظهر الدعوى إلى إلحسان في العمل، فإن إلسالم وإن أكد على الرقابتين الذاتية والخارجية، ؟ْ ٱَّلل ُوا ِ؟ ُّن ٱل ِم و ِث َى ٱإل ُوا او َع َال ت ؟ ٱلتَّق َى ٱل عَقا ِب﴾ ع ِ ل)المائدة، فالعمل الجماعي بروح الفريق هو من المتطلبات أألساسية لتحقيق الجودة. ؟ مبدأ الشورى: دعا إلسالم إلى االلت ازم بمبدأ الشورى، من خالل التشاور مع أألف ارد في اتخاذ الق ار ارت وحل المشكالت، لكون المشورة تؤدي إلى ْ عمل متقن وذي جودة عالية، ويظهر هذا في قوله تعالى: ﴿ ة َح ا ر ِبم َغل ظا َّه َت ل ٱَّلل ِن ر َم ِي ٱأل َشاوِر ر َغ ٱس ُف ع ِلك مِن ُّضوا ح ُّب ٱل إ َّن ٱَّلل ؟ َى ٱَّلل َّكل َو َت ف َم َز إ آية 159(. ليستشير كل واحد منهم صاحبه، ويستخرج ما عنده بخصوص هذا أألمر، ليستخرج من هذا التشاور أجود آآلراء وأفضلها وأحسنها. ويكفي ألهمية الشورى قول أبي هريرة)ما أريت أحدا صلى الله عليه وسلم(. في الجودة ولو على المستوى والمالحظ أن أهداف الشورى كانت استخالص أجود آآل ارء، وهذا يؤدي دو ا

Summarized by © lakhasly.com

النظري، والذي سرعان ما ينتقل إلى مستوى التطبيق. ؟ مبدأ العلم: منذ أن نزل القرآن الكريم بآياته على المسلمين، وهو يؤكد ضرورة العلم وأهميته في حياة المسلمين، يقول تعالى: يل َذا ق ام ينَ ا ٱل ّأيه ُشُزوْا َ ﴿ ي ٱن يل إِذا ق ؟ ؟ ك ح ٱّلل وا ٱف س ف ّ ل وا َّسح ُم ك َع ا ت بِم ٱّلل ؟ ت َر ع ُوا ّم ُوا ام ّ ٱل َع ٱّلل ْ ي ُ وا ٱن ف بِير﴾ ؟ خ ن)المجادلة، وشيوع العلم وضرورته في حياة ألفراد هو أحد متطلبات تحقيق الجودة. ؟ مبدأ الشعور بالمسؤولية: فالمسلم لديه الشعور بالمسؤولية الكاملة عن جميع أعماله وأقواله وجوارحه، يقول تعالى: ادُ ؤ ٱل َص إِّن ٱل َّسم ؟ ؟ عل َي ا ل ُف م َال ت ُ ﴿و َ ع ّل أُو م ُ ؤ ﴾ ال)إلسراء، آية 36 وهذا الشعور بالمسؤولية يمهد الطريق لنشر ثقافة الجودة بين ألفراد في أي منظمة، ويساعد على تبني منهج الجودة، ومنع وقوع ألخطاء والقيام بالعمل بشكل صحيح من المرة ألولى، وهذا من المتطلبات ألساسية لتحقيق الجودة. مما سبق نرى كيف نهى ديننا إلسالمي الحنيف عن المنتجات الرديئة، ونالحظ أن الرسول الكريم نبه البشر أجمعين إلى عملية إلتقان والجودة في أي منتج كان. وبطبيعتنا نحن بشر مؤمنو ن نحاول أن نهتدي بتوجيهات الخالق عز وجل ونجعل من ألشياء أكثر جودة وإتقانا وقبله رضا هللا سبحانه وتعالى عن أعمالنا. ثالثا ـ التطور التاريخي لمفهوم الجودة Quality Development Historical Concept: ال تهدف إلى المتابعة التاريخية الدقيقة لألصول والجذور، وال ومن خالل دراسة عمق الحضارة إلنسانية للبشر ، واالفت ارض الذي جاءت به الكتابات الحديثة، نجد أ ر تاريخية قديمة جدا ن لها جذو ا 10 ، ألن المتفحص للتاريخ والحضا ارت يرجع الجودة إلى أيام الثورة الصناعية أو قبلها بفترة زمنية قصيرة ليس صحيحا البشرية يجد أن جذور الجودة تمتد إلى زمن بعيد. ونظ ار فرد و المنظمة السياحية والمجتمع، كان االهتمام بها على مر العصور وفي مختلف الحضارات القديمة، وفي مقدمتها تأتي الحضارة البابلية وعلى يد ملكها حمو اربي، وكان ذلك في القرن الثامن عشر قبل الميالد، الذي يتعلق بمعاقبة المقصرين الذين يقدمون المنتج ليس بالجودة المتفق عليها، وذلك بإن ازل أقصى العقوبات، لذلك أصبح جميع مقدمي السلع و الخدمات السياحية في ذلك الوقت يتقنون صنع منتجاتهم، وهذا ما وصل إلينا نصت أيضا على إجراءات وقواعد عمل محددة يجب االلتزام أما الحضا ارت ألخرى مثل الحضارة الفرعونية، ف بها، وخاصة القوانين التي يصدرها الكهنة في إتقان صنع ألشياء، وخير مثال على ذلك بناء ألهرامات وتحنيط الموتى، فكل هذه ألشياء اتسمت بالجودة ألبدية، التي عجز عنها إلنسان المعاصر، عشر قبل الميالد. وبعد ذلك تطورت الجودة بعد نزول الوحي على السيد المسيح، إذ بدأ إلنجيل يفند ألشياء غير الصحيحة ويبدلها وتأمر بالعمل الصالح وإتقان الصنعة، وكانت هذه الفترة ما يقارب خمسة قرون ونصف وإنزال الدستور إللهي ذي الجودة ألبدية وهو القرآن الكريم، وقد نهى الدين إلسالمي عن المنتجات الرديئة وأمر بما هو أصلح، ونبه إلى إلتقان والجودة في أي منتج كان. 11 في كونه أحد ألسس المهمة في تطبيق على الرغم من وجوده منذ زمن ر نسبيا ن ظهور مفهوم الجودة كوظيفة رسمية لإلدارة، إذ أصبح ينظر إلى الجودة في الفكر إلداري الحديث، والمشتريات وغيرها، وخالل مسيرة التطور في الفكر إلداري المتعلق بإدارة الجودة، بشكل مستقر وثابت، لم يكن هناك مصنع وإنتاج بمعنى الكلمة، فالمصنع كان عبارة عن ورشة فيها رب العمل وعدد من العمال، إذ يتولى عملية فحص إلنتاج ومعالجة الفشل الذي يحدث فيه تحت إشراف رب العمل. ؟ مرحلة ما بعد الثورة الصناعية period مع التطو ارت التي شهدتها بدايات القرن العشرين، وظهور مفهوم المصنع الحديث المتضمن العديد من :industrial-Post العاملين، وظهور التخصص في العمل، الذي كان يفحص إلنتاج، ؟ مرحلة ضبط الجودة والتفتيش Inspection Quality : وسبل Study Motion and ظهرت مطلع القرن العشرين بريادة فريدريك تايلور الذي قدم للعالم دراسات الحركة والزمن تخفيض كلف إلنتاج من خالل الحد من الهدر والضياع. وقد ألقت الحرب العالمية ألولى 1914 بظاللها على الصناعة، فأصبحت نظم التصنيع أكثر تعقيدا وقد وضعت مواصفات قاسية في التصنيع، ومورست عمليات تفتيش صارمة وكانت هذه الرقابة تهدف إلى تحديد االنحراف أو الخطأ والمسؤول عنه، وتوقيع العقوبة المناسبة بحقه، فهي تقوم على كشف ألخطاء بعد حصولها ال ظهرت الرقابة Statistical Quality Control: الوقاية منها أو منعها، إلج ارء المطابقة بين معايير محددة بشكل بوصفه أسلوبا الذي صاحب مفهوم تنميط إلنتاج، هذه النمطية ،Production Mass إلحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب إلنتاج الكبير مكنت من استخدام ألساليب وألدوات إلحصائية في مجال الرقابة، وكان أشهرها نظرية االحتماالت باستخدام أسلوب العينات ولوحات السيطرة على الجودة وعينات القبول، بدال من الفحص الشامل لتحليل عملية ،Techniques Sampling إلحصائية إلنتاج ومخرجاتها، دور مميز أكثر كفاءة، وقد شاع استخدام هذا ألسلوب خالل الحرب العالمية الثانية وطيلة فترة الخمسينيات من القرن العشرين، وأصبح أسلوب ضبط الجودة إحصائيا وب الرئيس في الرقابة على الجودة لكونه مجموعة من ألسل ألنشطة رائد Deming Edwards والتقنيات التي كانت تحدد فيما إذا كانت مخرجات عملية إلنتاج مطابقة للتصاميم. عد ادوارد ديمنج

Summarized by © lakhasly.com

الجودة أألمريكية أبرز من استخدم وطبق الرقابة إلحصائية على الجودة، والقى الترحيب هناك والتشجيع من قبل إمبراطورها بدأ التفكير بمفهوم تأكيد :Assurance Quality متكامال إذ قام بتطويرها عنها، وأسس منهجا المتميزة. ؟ مرحلة ضمان الجودة ، الجودة عام

Summarized by © lakhasly.com