

أول ر في البحث والتجربة للوصول إلى الأفضل في جميع المجالات والميادين، ويتملك العالم مازال العقل البشري مستم ا اليوم صراع اقتصادي مادي يتمثل في المنافسة للفوز بالسواق الدولية للمنتجات أو الخدمات السياحية، ومن المؤكد أن البقاء والصمود والستم ارر سيكون من نصيب المنظمات التي تقدم منتجات أو خدمات ذات جودة وهي في أيامنا هذه الشغل الشاغل لمعظم قطاعات الأعمال، ومن الموضوعات التي تشغل ذهن المدير الإداري، وقد تباينت الجهود 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 الاتفاق 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 الثلاثي 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 الإدارة وأصبح له أبعاد جديدة كانت تعني الدقة والتقان، وحديثا وقديما ومتشعبة. - وعرف جوران أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات. - كما عرف use For Fitness، الجودة بأنها: مدى ملاءمة المنتج للاستخدام فكلمة كانت مواصفات to Conformance Requirements، الجودة بأنها: مدى المطابقة مع المتطلبات Crosby كروسي الجودة بأنها: الناتج الكلي Feigenbaum المنتج مطابقة لمتطلبات السائح كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة. - و عرف فينجباوم 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 تلبية حاجات السائح وتحترمها. - و يعرف ايفانز تقديم ما يفوق هذه التوقعات. بالصورة التي يطلبها ويرغب بها السائح. أما التعريف الرسمي للجودة من قبل بعض المنظمات الدولية: - تعرفها الجمعية الأمريكية 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. - 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. - 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 موضوعية وإيجاد صفة التميز فيها. إنتاج 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 السائح، وتلبية توقعاتهم أو تفوق هذه التوقعات، في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء السائحين وإسعادهم. وهي عملية مستمرة متطورة ال حد - إذا لها، معينة، ولذلك فإن مفهوم الجودة سوف يظل كمحصلة نهائية، إلى أفضل الخصائص والصفات الموجودة في سلعة أو خدمة معينة لمقابلة الاحتياجات المطلوبة وتحقيق حالة الإشباع. ثانيا - المفهوم لم يرد نص لفظي في القرآن الكريم أو السنة النبوية يدل على الجودة، ولكن Quality of Concept Islamic: الإسلامي للجودة ورد كثير من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية ذات العلاقة بالجودة، ولو أمعنا النظر في خلق هذا الكون نجد أنه مؤسس على ٤ مفهوم الجودة الإلهية الأبدية. وتتجلى صور إتيان صنع هلا في كل شيء في هذا الوجود، ودليل ذلك قوله تعالى: ﴿إِنَّمَا أَجْحَمُ خَ أَلْ أَلْ إِب ٤ رَّ أَلْ سَحُّ رَمَ آية 88﴾ إنها إشارة إلى صنع هلا وجودته في الكون، لنقتدي نحن العباد بالخالق البارئ سبحانه وتعالى. وأن يسعى إلى الوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني، من العيوب، وهذا يقتضي أداء العمل وفق معايير عالية الدقة والإحكام، أو تفريط أو غش أو خداع، وأن يكون خاليا بحيث يتحقق العمل بنتائجه بأعلى درجة ممكنة، وتحقيق الإتقان يتطلب المعرفة والإحساس بالمسؤولية، يك بأي وإبي ل أَلْ ي سُوا يَن ٥ ﴿إِنَّمَا أَلْ ع آية 30﴾. وتظهر الدعوى إلى الإحسان في العمل، فإن الإسلام وإن أكد على الرقابيتين الذاتية والخارجية، ٥ أَلْ وإ ٥ ن أَلْ م وَثَى أَلْ وإ أَوْ عَ أَلْ ت ٥ أَلْ تَقَى أَلْ عَقَاب ٥ ع ل المائدة، فالعمل الجماعي بروح الفريق هو من المتطلبات الأساسية لتحقيق الجودة. ٥ مبدأ الشورى: دعا الإسلام إلى اللت ازم بمبدأ الشورى، من خالل التشاور مع ألف ارد في اتخاذ القرار وحل المشكلات، لكون المشورة تؤدي إلى عمل متقن وذو جودة عالية، ويظهر هذا في قوله تعالى: ﴿هَ حَ أَرَبِمَ غَلْ ظَاهَةً لَ أَلْ لِنَ رَمَ يَ أَلْ شَاوِرَ رَغَ أَسُ فَ عَ لِكَ مِنْ ضَوَاحُ بَ أَلْ إِنَّ أَلْ ٥ أَلْ كُلَّ وَتَ فَمَ زِ آية 159﴾. ليستشير كل واحد منهم صاحبه، ويستخرج ما عنده بخصوص هذا الأمر، ليستخرج من هذا التشاور أجود الآراء 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 استخلاص أجود آراء، وهذا يؤدي دوا

Summarized by © lakhasly.com

الجودة الأمريكية أبرز من استخدم وطبق الرقابة الإحصائية على الجودة، والقى الترحيب هناك والتشجيع من قبل إمبراطورها
بدأ التفكير بمفهوم تأكيد Assurance Quality متكامل إذ قام بتطويرها عنها، وأسس منهاجاً المتميزة. ٩ مرحلة ضمان الجودة
، الجودة عام