إلى الكلمةQualityسوف نتطرق من خالل هذا املحور إلى مفهوم مصطلحالجودة،يعود تسمية مصطلحالجودة
وكانتتعنيفي العصور القديمةالدقةوإلتقانمنخاللقياماالحضارات،Qualitasالالتينية
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 خاصيةوبغضالنظرعنااختالفاتالتيأبرزتهاتلكاملحاوات،إاأنهناكبعضالتعريفاتالتيفرضتنفسهاحيث
عرفهااملعهدالوطنيألمريكيللمقاييسوالجمعيةألمريكيةملراقبةالجودةعلىأنها:"مجموعةمنالسماتوالخصائصللسلعوالخدماتالقادرةعلىت
على أن الجودة تمثل مجموعة الخصائص املتعلقة باملنتج أو الخدمة أو النظام أو العمليةISOالبيةاحتياجاتمحددة".للمعايير
على أن"Joseph M. Juranإلنتاجية،والتيتلبيرغباتالعمالءالخارجينوألطرافألخرىذات العالقة.أكدالباحث" جوزيف جوارن
فيرى أن الجودة عبارة عن " تخفيض"Edwards Deming الجودة مصطلح مرتبط باملالءمة لالستخدام، أما الباحث"إدواردز
مستمر في الخسائر وتحسين مستمر للجودةحيث
أكدأنالجودةيمكنتحقيقهاعندتقليلألخطاءإلنتاجيةوتحسينالعمليات.وجودةألفراد،وجودةاملؤسسة،وجودةألهداف " حيث يتبين
لنااملوجودةفياملؤسسةسواءأكانتغير ملموسة،جودةإلشراف،وجودةاملؤسسةككل.بناء على ما سبقنقدم تعريف إجرائي
للجودة:"هيمالءمةاملنتجأوالخدمةاملقدمةلغرضالعميلالخارجي،وأنأيمؤسسةخدميةأوإنتاجية،إذاأرادتأنتتبنىمفاهيمالجودةوتطبقأيامنأن
،ظمتهاوطرقها

Summarized by © lakhasly.com