

إلى الكلمة Quality سوف نتطرق من خلال هذا الملحور إلى مفهوم مصطلح الجودة، يعود تسمية مصطلح الجودة وكان تتعني في العصور القديمة الدقة والتقان من خلال القيام بالحضارات Qualitas اللاتينية البشرية بصناعة الآثار الدينية والتاريخية من تماثيل والعو قصور الأغراض لتفاخر بها، ومع تطور علم إدارة الأعمال والذي صاحبها الثورة الصناعية وظهور الإنتاج الكبير نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن ثم تنامي حدة المنافسة بعد الحرب العالمية الثانية، بتحديات بيئة الأعمال الخارجية خاصة التكنولوجيا. ظهرت العديد من الملاحا وتلها حثي لتقدم تعريف لمفهوم الجودة، حيث تمحور كل تعريف براز سمة أو خاصية وبغض النظر عنا أختالفات التي أبرزتها تلك الملاحاوات، إلا أنها كبعض التعريفات التي فرضت نفسها حيث عرفها المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة على أنها: "مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على أن الجودة تمثل مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة أو النظام أو العملية ISO البنية احتياجا محددة". للمعايير على أن "Joseph M. Juran الإنتاجية، والتي تلبي رغبات العمال الخارجيين وأطراف الخزذات العالقة. أكد الباحث " جوزيف جوارن فيرى أن الجودة عبارة عن " تخفيض " Edwards Deming الجودة مصطلح مرتبط بالمالءمة للاستخدام، أما الباحث " إدواردز مستمر في الخسائر وتحسين مستمر للجودة حيث أكد أن الجودة يمكن تحقيقها عند تقليل أخطاء الإنتاجية وتحسين العمليات. وجودة الأفراد، وجودة المؤسسة، وجودة أهداف " حيث يتبين لنا الوجود في مؤسسة سواء أكانت غير ملموسة، جودة الشراف، وجودة المؤسسة ككل. بناء على ما سبق نقدم تعريف إجرائي للجودة: " هي مالءمة المنتج أو الخدمة المقدمة لغرض العمل الخارجي، وأن أي مؤسسة خدمية أو إنتاجية، إذا أرادت أن تتبني مفا هيما الجودة وتطبقا مأنأ، ظمتها وطرقها