

ادارة الجودة
الفصل الثاني / اساسيات الجودة

- مفهوم الجودة / ان مفهوم الجودة هو مفهوم قديم ولكنه انتشر بشكل كبير في اواخر القرن العشرين
لا تعتبر جودة الجودة من وجود مميزات او صفات في المنتج (سلعة او خدمة) بالشكل الذي يجعل ذلك المنتج قادراً على تلبية احتياجات الزبون وارضائه .

- تعريف الجودة / هناك تعاريف كثيرة للجودة جاء بها رواد الجودة ومن اهمها ما يأتي :

لا تعريف فاينجلوا (هي المجموع الكلي لخصائص المنتج التي تلبي حاجات الزبون) .

لا تعريف كروسبي / هي مطابقة الاحتياجات

لا تعريف ابيكايوا / هي درجة ابقاء المنتج لاحتياجات الزبون

لا تعريف جوران / هي مدى ملائمة المنتج للاستعمال

لا تعريف منظمة الاوربية لضبط الجودة (تعريف نوفا ما شافل) /
هي مجموعة الخصائص والصفات التي تجعل المنتج قادراً على الايفاء باحتياجات ورغبات الزبون بالاحكام وخلق جودة عالية والحفاظ على الجودة القصيم .

كارف ورف (ه) مدخل لتعريف الجودة /

- 1- المدخل المثالي / هذا المدخل ينظر للجودة على انها مواصفة للاختيار
- 2- مدخل الزبون / وتعني الجودة هنا مدى ملائمة المنتج للاستعمال
- 3- مدخل المنتج / هي منتج من منتجات او تقديم خدمات خالية من العيوب
- 4- مدخل المنتج / تمثل الجودة هنا الدقة والقدرة على قياس خصائص المنتج
- 5- مدخل القيمة / تقيم الجودة هنا بلإزالة السم من حيث تمثل مدى ادراك الزبون لقيمة المنتج

