



جامعة تلمسان
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم التجارية
السنة الأولى ماستر - تخصص تسويق

I. مدخل لإدارة الجودة

أ.د. سهيلة غماري

مدخل لإدارة الجودة



أ.د. سهيلة غماري

- **الجودة**، وهي كلمة معروفة في لغة الحياة اليومية ، تعني عموما الحكم على قيمة معينة، و هي مفهوم لكمال الأشياء: "جودة العمل ، جودة المنتج ..."

- يعطينا المعجم الصغير التعريف التالي للجودة :

- الجودة هي الحالة الجيدة أو السيئة لشيء ما، أي الحالة المميزة له مثال جودة النسيج ، إلخ. هنا الجودة لها معنى النوعية.

- الجودة تعني التفوق ، التميز في شيء ما (تفضيل النوعية على الكمية).

بعض التعاريف:

- **جوران Juran** : الجودة هي الملائمة للاستخدام.
- **كروسبي Crosby** : الجودة هي الامتثال للمواصفات.
- **ايرسان HERSAN** : الجودة هي الامتثال للاحتياجات.
- **ليونات LYONNET** : الجودة هي إرضاء الحاجة التي يقدرها الزبون أو المستعمل.
- **سيرياكس SERIEYX** : الجودة هي صفر عيوب ، صفر أعطال ، صفر مخزون ، صفر تأخير ، صفر ورق ، صفر حوادث ، صفر احتقار (استصغار أو الحط من القيمة).
- **تعرف منظمة الايزو ISO** : الجودة بأنها: "مجموعة من الخصائص الجوهرية لتلبية المتطلبات".

تعريف الجودة:

الجودة هي مجموعة من الخصائص ومميزات منتج أو خدمة التي تمنحه القدرة على تلبية (إرضاء) احتياجات صريحة وضمنية.

- الخصائص و المميزات .
- المنتج أو الخدمة .
- القدرة على الإرضاء .
- الحاجات الصريحة والضمنية .

