**المحاضرة 19**

**3- المصطلحات و التعاريف :-**

**3-1 المصطلحات ذات العلاقة بالجودة :-**

**3-1-1 الجودة :-**

 هي درجة تلبية مجموعة الخصائص المتأصلة للمتطلبات.

*ملاحظة :-*

*1-يمكن استخدام مصطلح الجودة مع صفات مثل ضعيف ، جيد، ممتاز.*

*2-إن كلمة( متأصلة) تعني إن الصفة موجودة في الشيء بصورة دائمية.*

**3-1-2 المتطلبات**

حاجة أو توقع تم تثبيتها ضمنيا أو إلزاميا.

*ملاحظة :-*

1. *ضمنيا تعني ان الحاجة المقصودة واجبة التطبيق بحكم العادات والممارسات الشائعة في المنظمة أو لدى زبائنها أو الجهات المستفيدة الأخرى.*

 *2 - يمكن استعمال كلمة أو أكثر لتأشير نوع خاص من المتطلبات مثل متطلبات المنتج او متطلبات TQM أو متطلبات الزبون.*

 3-إن المتطلب المحدد هو ذلك المتطلب الذي يثبت على سبيل المثال في وثيقة.

 4-يمكن إن توضع المتطلبات من قبل مختلف الجهات ذات العلاقة.

**3-1-3 الدرجة :-**

 صنف أو وثيقة تعطى لمتطلبات جودة المنتجات أو عمليات أو أنظمة مختلفة ولها نفس الاستخدام الوظيفي العام مثل صنف تذكرة السفر في الخطوط الجوية أو فئة الفنادق ضمن تصنيف الفنادق.

ملاحظة :-

*عند وضع متطلبات جودة فأنة وبشكل عام تكون الدرجة قد حددت .*

**3-1-4 رضا الزبون :-**

هو إدراك الزبون لدرجة تلبية متطلباته.

ملاحظة :-

1. *شكاوى الزبون مؤشر عام لانخفاض رضاه لكن غيابها لا يعني العكس بالضرورة.*
2. *حتى يتم بالاتفاق مع الزبون حول درجة متطلباته ويتم تلبيتها فان ذلك لا يؤكد بالضرورة رضاه العالي.*

**3-1-5 المقدرة :-**

هي إمكانية منظمة ما أو نظام أو عملية على تحقيق منتج يفي بالمتطلبات.

**3-2 المصطلحات ذات العلاقة بالإدارة:-**

**3-2-1 النظام**

مجموعة من العناصر مترابطة أومتفاعلة .

 **3-2-2 نظام الإدارة :-**

هو نظام لوضع سياسة وأهداف لتحقيق هذه السياسة.

**3-2-3 نظام أدارة الجودة:**

نظام أدارة لتوجيه وضبط منظمة ما قدر تعلق الأمر بالجودة.

 **3-2-4 سياسة الجودة :-**

 الاهتمامات والاتجاهات الكلية لمنظمة ما فيما يتعلق بالجودة والمعبر عنها رسميا من قبل الإدارة العليا.

*ملاحظة :-*

1. *تكون سياسة الجودة على العموم منسجمة مع السياسة العامة للمنظمة وتؤمن إطار عمل لوضع أهداف الجودة.*
2. *مبادئ إدارة الجودة هي الأساس لوضع سياسة الجودة.*