**تمهيد:** يشهد العالم اليوم العديد من التحديات لعل أهمها في ازدياد حده المنافسة أمام ندرة الموارد فأصبح الاهتمام بالإنتاج وجودته المتميزة بما يلبي احتياجات المستهلكين في الاسواق المحلية والدولية وتحقيق الاسبقيات التنافسية، ومن أبرزها أسبقية الجودة التي تعتبر من بين أهم الموضوعات الحيوية في التصنيع وأحد العناصر المهمة لتحسين أداء المؤسسات ومواجهة النظام العالمي الجديد.

**1- مفهوم الجودة:** يرجع مفهوم الجودة الى الكلمة اللاتينية Quality التي تعني طبيعة الشخص او الشيء ودرجه صلابته.

**1-1- الجودة قبل الاسلام:** كانت الجودة قديما تعني الدقة والاتقان من خلال قيامهم بصناعة الآثار الدينية والتاريخية مثل التماثيل والقلاع والقصور لأغراض للتفاخر بها او استخدامها لأغراض الحماية، إذ نلاحظ قبل الإسلام كان اهتمام بالجودة في عدة حضارات منها:

**- الحضارة البابلية في العراق**: حيث تنص المواد القانونية على معاقبة الفرد الذي لم يحسن عمله وذلك من خلال قانون حاموا رابي 1700قبل الميلاد.

**- الحضارة الفرعونية في مصر:** حيث يتم بناء الاهرامات وفحص مدى دقتها والمعابد وطريقة طلائها

**- الحضارة اليونانية:** حيث كان الاهتمام بجودة المعمار ودقته وكلها اتسمت بالجودة الأبدية.

**1-2- الجودة في الإسلام:** يدعو الإسلام للتحسين والجودة والاتقان في العمل والإخلاص فيه وأن يكون مسؤولا عن جودته وسلامته من العيوب وجعل لمن يحسن عمله أطيب الجزاء لقوله تعالى: "صنع الله الذي أتقن كل شيء" سورة النمل 88.

وقوله أيضا:" إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا " الآية 30 من سورة الكهف.

وقوله تعالى: "وقل اعملوا فسير الله عملكم ورسوله والمؤمنون" الآية 105 من سورة التوبة.

كما اكدت الأحاديث النبوية على ذلك حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"

ولقد اهتم الإسلام بإتقان الاعمال وجودتها في عدت مجالات مثل الزراعة والصناعة والتعليم وغيرها والهدف من الجودة منع الغش والضرر بالزبون.

**1-3- الجودة ما قبل الثورة الصناعية:** حيث كان العمل في تلك الفترة في شكل ورشات صغيرة وركزت الجودة على فحص المنتج ولكن بعد الإنتاج وبشكل فردي

**1-4- الجودة ما بعد الثورة الصناعية**: حيث بدأ الاهتمام بضبط الجودة من طرف رئيس العمال في المصانع وهنا يتم الضبط اثناء العملية الإنتاجية.

**1-5- الجودة من بداية القرن العشرين إلى غاية اليوم:** وهنا ظهر الاهتمام برقابة الجودة بالتركيز على الرقابة الإحصائية ( قبل وأثناء وبعد الإنتاج ) ثم تطور المفهوم إلى أن أصبح يعرف بإدارة الجودة الشاملة.

**2- المفهوم الاصطلاحي للجودة:** ساهم العديد من العلماء والباحثين بشكل جدي وواضح في تطوير مفاهيم الجودة وصاغوا تعريفاتهم بصيغ مختلفة منها:

فقد عرف كروسبي فيليب PH.Crosby الجودة في كتابه Quality is free سنة 1979 بأنها: "المطابقة للمواصفات".

بينما عرفها جوران TM.Juran في كتابه Quality control hand book الذي نشر عام 1981 بأنها: "القابلية للاستخدام أو الملائمة للاستعمال"

أما كونال Conell فيعرفها: "الجودة هي المتانة والأداء المتميز".

ليضيف كل من كاورو وايشيكاوا Kaourou .Ishikawa في كتابه TQM عام 1984 بأنها: "القابلية على اشباع العميل "

وعلى الرغم من استعمال الجودة/ النوعية في أشكال مختلفة من أجل التعبير عن وجهة نظر مختلفة إلا أنها ترتبط بقيمة السلعة وفائدتها وحتى سعرها وحتى اجال التسليم وبالتالي يمكن تعريف الجودة على أنها الوفاء بمتطلبات الزبون