مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد (09) /العدد (1)، جوان 2022، ص.ص:263-277

إدارة الجودة الشاملة رؤية إسلامية

Total Quality Management is an Islamic vision

حمزة فيشوش*[1]

[1]جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، hamza.fichouche@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام:2022/02/26 تاريخ القبول:2022/05/16 تاريخ النشر:2022/06/15

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي، وبيان الأصول والمبادئ الأساسية التي تقوم عليها، كما هدفت إلى تحديد أهم خصائص إدارة الجودة الشاملة من المنهج الإسلامي.

كما ركز البحث على معلومات في مجال إدارة الجودة الشاملة من خلال عرض أهم ملامح إدارة الجودة الشاملة من حيث المفهوم والأهمية والأهداف، واقتضى البحث استخدام المنهج الوصفي للوقوف على تحديد المفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة الإسلامية، وتم التوصل إلى أن إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي تستند إلى مجموعة من المبادئ والأصول والخصائص العامة في الإسلام.

الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة ، مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ترميز JEL : L15

Abstract:

This research paper aims to highlight the concept of total quality management from an Islamic perspective, determine the rules and its underlying principles, and to identify the most important characteristics of total quality management from an Islamic point of view.

The research paper also focuses on information in the field of total quality management by presenting the most important features of total quality management in terms of concept, importance and objectives. The research paper requires the use of the descriptive approach to identify concepts of Islamic total quality management. As a result, we have concluded that total quality management from an Islamic perspective is based on a set of principles, rules and general characteristics in Islam.

Keywords : The quality -Total Quality Management –The Principles of Total Quality Management.
JEL Classification Codes: L15

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

في ظل التحديات التي تواجه المنظمات في بيئة تتسارع فيها التحولات والمنافسة لتحقيق النجاح أصبحت إدارة الجودة الشاملة مطلبا ضروريا ومن أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار من أجل تحقيق هدف المنظمة، ولقيت الاهتمام الواسع من قبا الاختصاصيين والباحثين الإداريين الذين يهتمون بشكل خاص بتطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات.

إن الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي في المنظمات مهم جدا لأن خصوصيتنا الإسلامية توجبه علينا، وهذ المفهوم مفهوم أصيل في ديننا الإسلامي وينطلق من مصطلحات كثيرة في القرآن الكريم وفي الأحاديث النبوية الشريفة.

ومنه يمكن صياغة الإشكالية التالية: **ماهي أهم مبادئ وخصائص إدارة الجودة الشاملة من منهج إسلامي؟**

وتكمن أهمية البحث في التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي، وكذلك استخراج الأدلة والشواهد من القرآن والسنة النبوية الشريفة لمبادئ الجودة الشاملة وخصائصها، وتتبع أهمية البحث من أهمية الجودة نفسها في العملية الإدارية في المنظمات.

واقتضى البحث استخدام المنهج الوصفي للتعرف علة مفهوم إدارة الجودة الشاملة برؤية إسلامية، وذلك بتحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها وأهدافها في المنظمة عموما، ثم الوقوف على تلك المفاهيم من منظور إسلامي.

وللإجابة على الإشكالية أعلاه تم تقسيم البحث إل محورين:

- مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة؛
- إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي.

2. مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة:

لقي مفهوم إدارة الجودة الشاملة اهتمام الباحثين و تباينت و تعددت أرائهم تبعا لاهتماماتهم وتخصصاتهم ونظرتهم للمدخل الحديث، فإدارة الجودة الشاملة تعبر عن توجه عالمي يسيطر على فكر وتصرفات الإداريين.

1.2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

استخدم هذا المفهوم « إدارة الجودة الشاملة » في البداية لوصف أسلوب تحسين الجودة الذي تستخدمه المنظمات اليابانية، و المعروف بحلقات الجودة (Quality Circles)، ولكنه تطور كثيرا ليشتمل على جوانب و أبعاد و أساليب متنوعة و عديدة في تطبيق و تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، إن أهم ما تركز عليه إدارة الجودة الشاملة هو النظرة الشمولية لجميع عمليات و أنشطة المنظمة و اجراءات العمل فيها، و التحسين المتواصل في جميع العمليات و الأنشطة، و الحرص على عدم وجود أي نقص في الجودة **(حريم، 2006، صفحة 78)**.

إن إدارة الجودة الشاملة خطوة متقدمة على طريق تحسين جودة الانتاجية، و أن لها من الخصائص و السمات ما يميزها عن إدارة الجودة التقليدية، فقد اتسع مضمونها، و نطاق شمولها، و الفلسفة المرتكزة عليها؛ بما يجعلها تنفرد بسمات متميزة عما سبقها من مداخل للجودة، و أنها امتدت لتغطى كل عمليات المنظمة؛ مستهدفة مقابلة احتياجات العميل في الوقت الحاضر و في المستقبل، و أنها تضم كل فرد في داخل المنظمة في منظومة طويلة الأجل تسعى لتطوير العمليات التي تعمل على التوجه بالعميل في مرونة و استجابة سريعة و تحسين مستقر و ثابت للجودة **(راضي و العربي، 2016، صفحة 27)**.

إن إدارة الجودة الشاملة حسب ديمنغ هي أسلوب إداري لتحقيق النجاح طويل الأمد من خلال ارضاء الزبائن، و تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مشاركة أعضاء المؤسسة في تحسين العمليات و المنتجات و الخدمات و البيئة الثقافية للعمل، وتعود إدارة الجودة الشاملة بالفائدة على أعضاء المؤسسة و المجتمع **(ديمنغ، 2009، صفحة 18)**.

وتعرف أيضا بأنها منهج علمي لتطوير أداء المنظمات و العاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات و توقعات ورضاء العملاء، وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر و تدريب العاملين و العمل الفريقي و اشراك العملاء في جميع مراحل العمل **(أبو النصر، 2015، صفحة 56)**.

ومن ناحية أخرى يركز على جودة كل الوظائف والأعمال والأنشطة في المنظمة على مختلف المستويات بدءا بالمدخلات، مرورا بالعمليات وانتهاء بالمخرجات، وتعتمد على أن كل نشاط عميل يخدمه، وعلى أي نشاط أن يفي بمتطلبات العميل الخاص به حتى يمكن تحقيق أفضل جودة، والمنظمات التي تسعى إلى الجودة الشاملة هي تلك المنظمات القادرة على التطوير التنظيمي فيها **(ماهر، 2007، صفحة 115)**.

ويمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الاحصائية و العمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف و رفع مستوى رضا العميل و الموظف على حد سواء **(رضوان، 2013، صفحة 25)**.

مما سبق يمكن القول أنه لا يوجد تعريف موحد لإدارة الجودة الشاملة، ويلاحظ من المفاهيم السابقة أن إدارة الجودة الشاملة هي نظام إداري يقوم على مجموعة من المبادئ وإطار عملي المتعلق بالتحسين المستمر من خلال التركيز على التغيير في الثقافة التنظيمية.

2.2. التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة

ترجع نشأة إدارة الجودة الشاملة عبر مراحا الفكر التنظيمي الإداري والتي استندت للعديد من المتغيرات التي أفرزتها البنية التنظيمية، ويرجع الفضل في نشأة إدارة الجودة الشاملة في اليابان إلى إدوارد ديمينغ (Edward Deming) الذي أدرك أن الموظفين هم وحدهم الذين يتحكمون بعملية الإنتاج، وازداد تأثير الجودة في الخمسينيات والستينيات عندما تبنت معظم المنظمات اليابانية بسرعة كبيرة مبادئ ديمينغ لرقابة الجودة، حيث أقاموا المسابقات ورصدوا الجوائز للجودة المحسنة، وزاد ارتباط الموظفين بالعمل وتحسنت جودة البضائع المنتجة بشكل جيد، وخلال عشرين عاما تغيرت سمعة المنتجات اليابانية وأصبحت الصناعة اليابانية رمزا للجودة الدائمة **(فلمبان، 2008، الصفحات 23-35)**.

ومرت أساليب الجودة بمراحل متعددة منذ بداية هذا القرن نتيجة لتطور عمليات الإنتاج وتعقدها، لذلك يمكن تصنيف التطور الذي مرت به إدارة الجودة الشاملة تاريخيا بالمراحل التالية: **(جماع، 2009، صفحة 18)**

– مرحلة التفتيش (1930–1940): وهي مرحلة استخدام الأساليب الإحصائية والتحليلية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان لكل من ديمينغ (Deming) وجوران (Juran) الدور الرئيسي في هذا المضمار؛

– مرحلة مراقبة الجودة (1940–1970): وفي هذه الفترة كانت المنافسة بين المنظمات الانتاجية والخدمية محدودة، وقد كانت كل من الانتاجية والجودة مهملة إلى حد ما، وفي تلك الفترة ذهب ديمينغ إلى اليابان لإلقاء المحاضرات، وإقامة الدورات التدريبية هناك، وتبنت المنظمات اليابانية أفكاره، وقد تم وضع طاقم متخصص للجودة آنذاك؛

– مرحلة توكيد الجودة (1970–1985): وفي هذه الفترة تم التوجه لإقامة أقسام الجودة، ولقد ظهرت معايير للجودة مثل : ISO9000؛

– مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1985–الآن): وفي هذه الفترة برز اهتمام بأهمية الجودة، وظهر تنافس حاد بين المنظمات الاقتصادية المختلفة.

3.2. مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تتمثل إدارة الجودة الشاملة في مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، وإذا ما طبقت المنظمة هذه المبادئ بفاعلية فإنها ستنجح حتما في تحقيق مستوى متميز من الجودة، ويمكن توضيح هذه المبادئ في النقاط التالية **(شاهين و حمدي، 2015، الصفحات 210–211)**:

– التفهم الكامل والالتزام الفعلي وضمان روح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة في المقام الأول من أولوياتها، والتأكيد على إيجاد البنى التنظيمية وإجراءات وسياسات العمل الملائمة، وتطوير أنظمة الحوافز التي تشجع جهود تحسين الجودة؛

– التأكيد على أن عملية تحسين الجودة مستمرة في المنظمة، والعمل دوما من أجل تطوير العمليات التي يتم من خلالها إنجاز الأعمال، عن طريق تصميم عمليات الإنتاج السلعي أو الخدمي التي تتفق مع مواصفات الجودة واستخدام أفضل الممارسات والأساليب الإدارية وتطبيق التقنيات والأساليب الفنية بفعالية في جميع مراحل تقديم الخدمات أو المنتجات؛

– تفعيل التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة في المنظمة مع التأكيد على الإنجاز من خلال فرق العمل وتنمية العمل التعاوني؛

– مشاركة جميع الجهات المعنية في جهود تحسين الجودة والتعاون مع المنظمة في تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة؛

– مشاركة كل فرد من العاملين في المنظمة في الجهود المتعلقة بتحسين الجودة عن طريق تطوير أدائه في عمله بمختلف مراحله، ومساهمة الأفراد جميعا في التعرف على المشاكل المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة ومعوقاتها والعمل على حلها تعاونيا باستخدام الأساليب الإحصائية ومنهجية البحث العلمي وحل المشكلات؛

– تركيز برامج إدارة الجودة الشاملة على تلبية حاجات المستفيد من الخدمة أو السلعة بتميز، ويتطلب ذلك من المنظمة أن تسعى لتحديد احتياجات جهودها المستهدفة من السلع والخدمات.

4.2. أهمية إدارة الجودة الشاملة

إن أهمية إدارة الجودة الشاملة تتجسد في أنها منهج شامل للتغيير أبعد من كونه نظام يتبع أو أساليب مدونة بشكل قرارات واجراءات، وإن الالتزام به من قبل المنظمة يعني قابليتها على تغيير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة.

كما تكمن أهمية إدارة لجودة الشاملة في القطاع الخاص كونه يعزز الموقع التنافسي للمنظمات طالما يجري التركيز من خلاله على تقديم الخدمة ذات الجودة العالية للزبون، و بالتالي ازدياد الانتاج و تقليل التكاليف، فضلا عن كونها تمثل أهم التحديات التنظيمية الكبيرة التي تستلزم تعبئة جهود الجميع لمواجهتها **(كتانه، 2007، صفحة 66)**.

ولتحقيق الريادة في إدارة الجودة الشاملة يعتمد التنظيم على العناصر التالية: (**Tonnessen, 2014, pp. 22–23**)

– التركيز على أهمية البحث والتطوير واعتبارها من الأهداف الاستراتيجية للتنظيم؛

– ترشيد المديرين للعمال وتلقينهم مبدأ الرقابة الذاتية لتحسين أدائهم؛

– توفير جو ملائم للعمل والتأكيد على أهمية العمل الجماعي بين أفراد المؤسسة؛

– ربط القيم والمبادئ التنظيمية بعملية إدارة الجودة الشاملة لدى أفراد التنظيم؛

– تطوير رؤيا وخطة استراتيجية تجسد مفاهيم الجودة وقيمها وأهداف تحسين الجودة؛

– التركيز على منع وقوع الأخطاء من خلال تبني مفهوم معايير الأداء؛

– التركيز على الاختيار الأمثل للعمال وتدريبهم لرفع كفاءتهم ومهاراتهم المهنية؛

– الاهتمام بتسيير التحسين المستمر للعمليات والتخطيط المحكم لها؛

–دمج الخطط الاستراتيجية والتسويقية وخطط الجودة في خطة واحدة شاملة.

ويتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة توفر المتطلبات الأساسية التالية **(الدراركة، 2015، الصفحات 46–48)**:

– التغير في رؤية الإدارة من خلال إعلان الإدارة العليا عن التزامها التام ببرامج الجودة الشاملة؛

– الانفتاح في عملية الاتصال التنظيمي عموديا وأفقيا؛

– مراعاة العوامل الإنسانية باحترام الفرد وتقديم أفضل الخدمات للعملاء؛

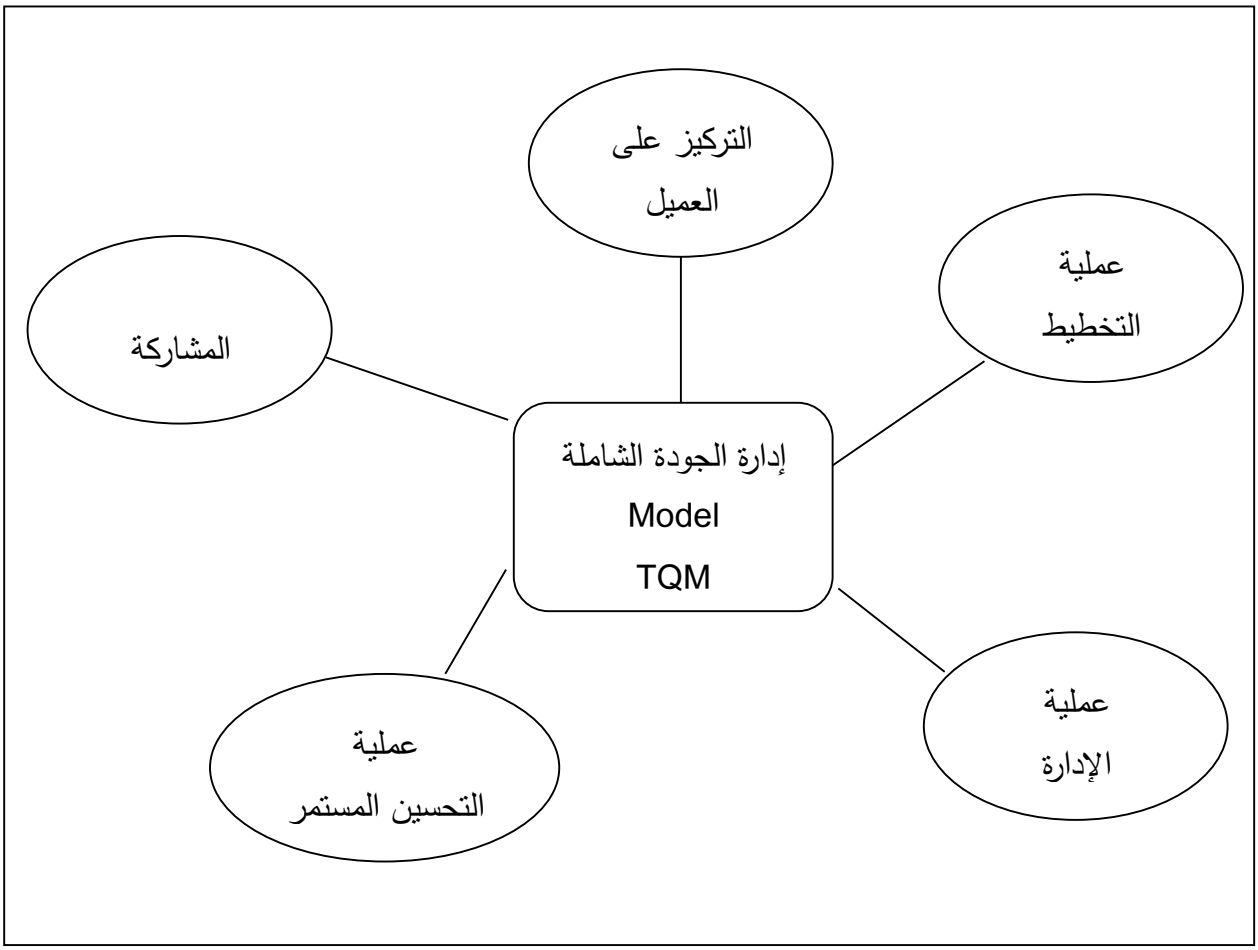
– استخدام فرق العمل من خلال تقسيم المنظمة إلى جماعات عمل؛

– أن يتم إدراك أنواع الجودة والمتمثلة بجودة التصميم، وجودة المطابقة وجودة الأداء؛

– التأكيد على الجودة الشاملة ضمن رسالة المنظمة.

والشكل التالي يوضح أهمية إدارة الجودة الشاملة.

الشكل رقم(01):أهمية إدارة الجودة الشاملة



المصدر: مدحت أبو النصر، **مرجع سابق**، ص:54.

5.2.أهداف إدارة الجودة الشاملة

رغم الاهتمام واسع النطاق بمفهوم إدارة الجودة الشاملة حديثا، إلا أن أصل الموضوع قديم ويعود إلى تطور الإدارة منذ عهد الثورة الصناعية، وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى العناصر التالية: **(السلمى، 1995، صفحة 40)**

- زيادة القدرة التنافسية للمنظمة؛
- زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء العملاء و التفوق و التميز على المنافسين؛
- زيادة إنتاجية كل عناصر المنظمة؛
- زيادة حركية و مرونة المنظمة في تعاملها مع المتغيرات (الفرص، المخاطر)؛
- ضمان التحسين المتواصل الشامل لكل قطاعات و مستويات و فعالية المنظمة؛
- زيادة القدرة الكلية للمنظمة على النمو المتواصل؛
- زيادة الربحية و تحسين اقتصاديات المنظمة.

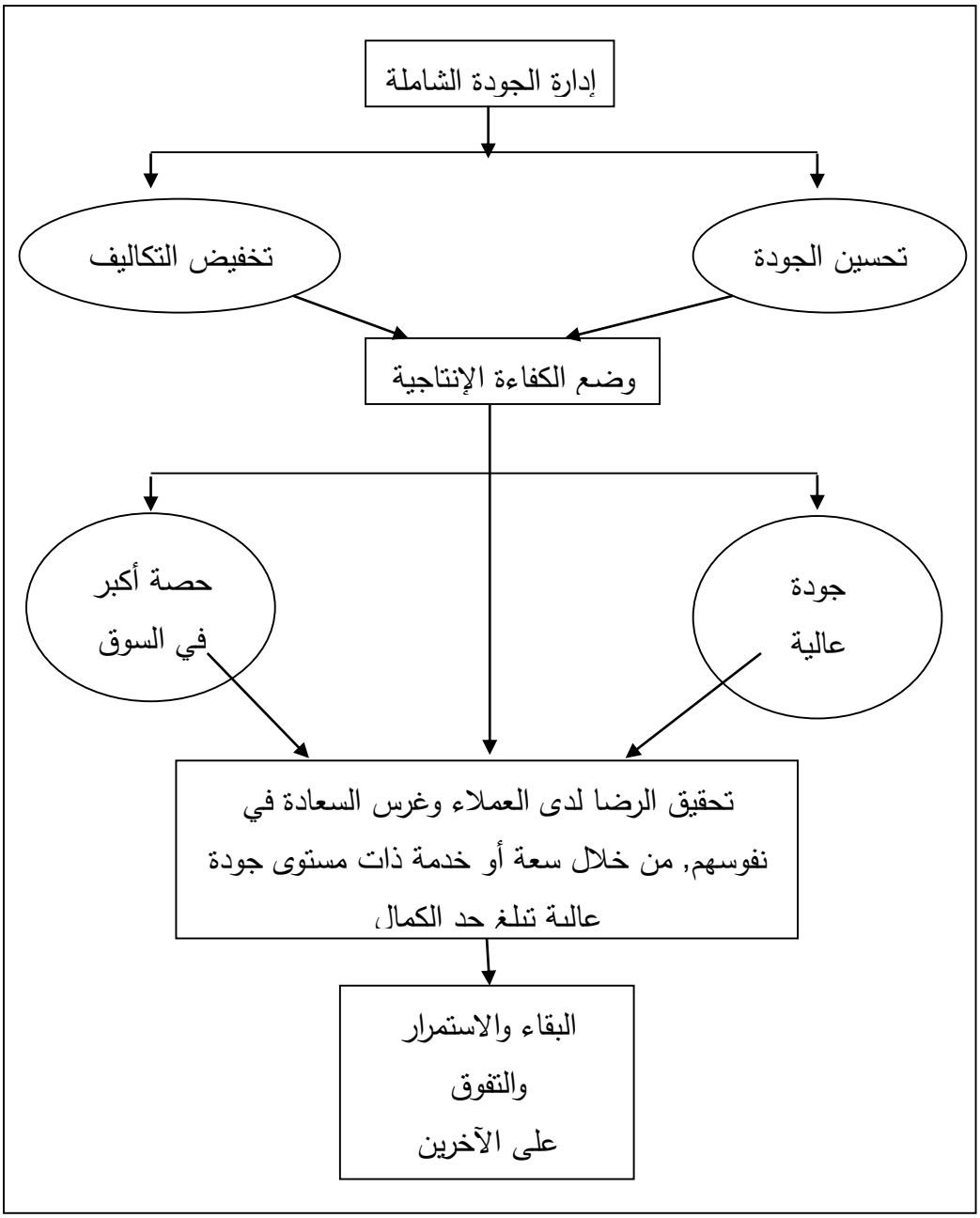
وتعتبر إدارة الجودة الشاملة طريقة تفكير جديدة للمنظمات ولأساليب إدارة الموارد، وتقوم على المشاركة الواسعة في التخطيط والتنفيذ على التحسين المستمر على العمليات التي تفوق توقعات العملاء، وهي في نفس الوقت نظام متكامل موجه نحو كسب ولاء العملاء في الحاضر والمستقبل من خلال اعتمادها على التعاون من قبل جميع الأفراد داخل المنظمة، والتزام إدارتها العليا بالتغيير نحو برنامج إدارة الجودة الشاملة والتحسينات المستمرة في الإنتاج، والاعتماد على العملاء في تحديد وتعريف الجودة والتعامل الإنساني مع العاملين بما يحقق رضاهم، الأمر الذي سينعكس إيجابا على رضا العملاء، وضرورة وجود برنامج متكامل لتحسين الجودة وفهم القواعد الأساسية لها، وتعزيز ثقافة الجودة لدى العاملين، وإيجاد مقاييس ومعايير موضوعية تمكن العاملين من تحقيق الأداء المنسجم مع هذه المعايير، وفي النهاية لا بدمن توفير المناخ التنظيمي المناسب للجودة الشاملة **(حمود، 2000، الصفحات 98-103)**.

ويمكن حصر العوامل التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ما يلي : **(داني الكبير، 2015، صفحة 45)**

- محدودية فهم المديرين لأهمية تحسين الجودة ودى ارتباطها بفاعلية المؤسسة وكفاءتها؛
- عدم وضع سياسة سليمة لبرنامج التدريب على أساس الاحتياجات التدريبية للعمال؛
- عدم قدرة القائد على توجيه العمال ودعمهم في تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة؛
- محدودية برامج تحسين الجودة مما يعترض تطور الابداع؛
- عدم التركيز على العمليات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر غللا خلق القيمة المضافة للعملاء؛
- عدم وجود رؤيا استراتيجية واضحة للجودة الشاملة في المؤسسة؛
- نقص نشر ثقافة ومفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى كافة أفراد التنظيم.

وفيما يلي توضيح لأهداف إدارة الجودة الشاملة.

الشكل رقم(02): أهداف إدارة الجودة الشاملة



المصدر: رافعة الحريري: **الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس**، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2011، ص:30.

إن إدارة الجودة الشاملة هي مدخل إلى تطوير شامل مستمر يشمل كافة مراحل الأداء، ويشكل مسئولية تضامنية للإدارة العليا والإدارات والأقسام وفرق العمل والأفراد سعيا لإشباع حاجات وتوقعات العميل، ويشمل نطاقها كافة مراحل التشغيل منذ التعامل مع المورد مرورا بعمليات التشغيل وحتى التعامل مع العميل بيعا وخدمة ويتوجه مدخل إدارة الجودة الشاملة– من خلال جهود فرق العمل– للوفاء بأهداف عريضة مثل تحسين الجودة وتخفيض التكاليف وزيادة الحصة السوقية والنمو، ولا ينصرف هذا المفهوم فقط إلى المنظمات الصناعية بل أيضا للمنظمات الخدمية والمنظمات الحكومية **(عبد العزيز، 2000، صفحة 111)**.

3. إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي:

سنحاول من خلال ها المحور تسليط الضوء على بعض المفاهيم و الخصائص و المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة من المنهج الإسلامي بتأصيلها من المصادر الإسلامية.

1.3. مفهوم الجودة الشاملة من منظور إسلامي:

أكدت الحضارة الإسلامية على مفهوم الجودة بأسمى معانيه في العديد من الآيات الكريمة و الأحاديث النبوية الشريفة، حيث ورد مفهوم الجودة بصيغ عديدة و معاني مختلفة، كما دلت الكثير من المشاهدات العملية في الحضارة الإسلامية على أنها طبقت العديد من المبادئ الأساسية ذات العلاقة بإدارة الجودة الشاملة، كما كان اهتمام الإسلام بالجودة من خلال ترسيخ العديد من المبادئ و المعاني التي تشير إلى الجودة أو ذات العلاقة الوثيقة بها **(بدح، 2007، صفحة 55)**.

وتعني الجودة في الأداء على أكمل وجه و في وقت المناسب و بأقل الموارد المتاحة، والأداء بمهارة عالية، و العدالة بالمعاملة، وضمن المعايير و المقاييس المعتمدة، و هناك الكثير من المعاني المتنوعة الواردة في القرآن والأحاديث النبوية التي تطابق معنى الجودة منها : الإحسان، الإتقان، و التسديد، و السداد و الاكمال **(بلية، 2019، الصفحات 36-37)**.

ومع أنه لم يرد في القران الكريم مصطلح الجودة إلا أننا نشير هنا إلى مدلوله اللغوي و الفرق بينه وبين مصطلح الاتقان و الاحسان، فالجودة في اللغة من الفعل " الجود " أصل واحد وهو التسمح بالشيء وكثرة العطاء، ومن اشتقاقاته الجيد، وجاد العمل حسن وعلا مستواه، وجاد الرجل أتى بالحسن من القول وعليه فالمعنى اللغوي يتضمن العطاء الواسع و الأداء الجيد الذي يبلغ حدا فائقا، ووجه العلاقة بين الجودة و الاحسان انهما لا ينفصلان فكل جيد حسن، والاحسان هو المبالغة في الجودة **(عريبي، 2018، صفحة 93)**.

في حين عرفت الجودة الشاملة في الإسلام أنها المواصفات و الخصائص المتوقعة في المنتج و في العمليات و الأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العاملين أولا، ثم تتحقق تلك المواصفات التي تساهم في اشباع رغبات المستفيدين، كما عرفت أيضا أنها " الاتقان في كل شيء والذي يعني تحقيق السمات المطلوبة في المنتج، أو الخدمة المقدمة، بشكل يرضي الله– عز وجل – من خلال أنها تعني رقابة الموظف بنفسه على نفسه، خوفا من الله سبحانه و تعالى، أي أداء الأعمال وفق ما جاءت به الشريعة الإسلامية معتمدا على أسس محددة، يتحقق من خلالها اتقان العمل و استحسانه، رغبة في الخروج به على وجه يرضاه الله سبحانه و تعالى أولا، ثم يرضى المستفيدين من الخدمة المقدمة من خلاله **(زرزار و غياد، 2019، صفحة 222)**.

إن نظام الجودة نظام متكامل قائم على أسس محددة وتلك الأسس بالتأكيد ستجد لها أصل في الشريعة الإسلامية، ولكن يبقى وضع تلك الأصول الشرعية على شكل نظام متكامل قابل للتطبيق والتقييم في الواقع العملي **(محمد، 2014، صفحة 149)**.

إن إدارة الجودة الشاملة ومتعلقاتها ترتبط ارتباطا عضويا بمنظومة متشابهة من القيم والمبادئ التي تؤدي في مجموعها إلى النهضة والرقي والنماء، وقد تمثلت هذه المنظومة من القيم والمبادئ في انتشار استخدام عدد

من المفردات في كثير من الأدبيات، كما أن هذا المفهوم موجود في كل تعاليم الدين الإسلامي بكل مضامينه، وهو مطلب لإرضاء الله تعالى ثم مطلب لإرضاء الآخرين، ويعبر عنه بالدقة والاتقان والاحسان والتسديد **(بن داودية، 2020، صفحة 100)**.

وجاء في تعريف آخر أن إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي أنها المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولا، ثم تتحقق تلك المواصفات التي تساهم في اشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر والأمان والمصداقية والاعتمادية قابلية الاستعمال (يوسف، 2017، **صفحة** 39).

إن مفهوم الجودة الشاملة نجده في تعاليم الدين الإسلامي بكل مفاهيمه، فالدين الإسلامي يدعو إلى الإتقان في العمل وهو ما يماثل الجودة الشاملة وذلك إرضاء لله عز وجل، وإرضاء للآخرين، وفي ما يتعلق بالمهارات والقدرات الخاصة والترشيد في استخدام الموارد والحث على حسن المعاملة والمشاركة في اتخاذ القرار، كما أن الإسلام يدعوا ويؤكد على نظام المساءلة والتزام الدقة، كما حث على الاستخدام الرشيد للوقت وبين قيمته، ومما سبق يتضح لنا أن الدين الإسلامي يؤكد على تطبيق مفاهيم نظام الجودة الشاملة في كل شؤون الحياة **(دودين ، 2011، الصفحات 38-39)**.

من خلال المفاهيم أعلاه لإدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي نستخلص ما يلي:

- أن إدارة الجودة الشاملة منهج رباني مصدره الكتاب والسنة؛
- الرقابة في إدارة الجودة الشاملة معتمدة من مخافة الله سبحانه وتعالى؛
- تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى غرس العلاقات الإنسانية الإسلامية وتطوير الأفراد في أداء أعمالهم.

2.3. مبادئ إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي:

لقدد تباينت آراء الباحثين في تحديد المبادئ التي تستند عليها الجودة إلا أن هناك مبادئ اتفق عليها والتي تبرز من خلال الآيات القرآنية و الأحاديث النبوية الشريفة وتتخلص المبادئ في:

- **مبدأ الشورى:** وقد دعا الإسلام الى الالتزام بمبدأ الشورى من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، ويظهر هذا من خلاله قوله تعالى «وشاورهم في الأمر » سورة آل عمران الآية159، فالمشورة هنا تؤدي إلى أفضل الآراء وأجودها، وهذا المبدأ يتفق مع المشاركة في اتخاذ القرار وحل المشكلات في إدارة الجودة الشاملة **(علوان، 2012، صفحة 40)**.
- **مبدأ التعاون:** فقد أكد الإسلام على ضرورة التعاون في سبيل الخير ويظهر هذا من خلال قوله تعالى« وتعاونوا على البر و التقوى ولا تعاونوا على الإثم و العدوان » سورة المائدة الآية 02، فالعمل الجماعي بروح الفريق هومن المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كما أوضحنا ذلك سابقا **(بدح، 2007، صفحة 56)**.
- **مبدأ اتقان العمل والإخلاص فيه:** فقد حث الاسلام على اتقان العمل وضرورة تحقيق الجودة من العيوب والسعي للتحسين الدائم، وضرورة أن يحب العامل عمله ويخلص فيه كامل الاخلاص ويظهر هذا من خلال

قوله تعالى« إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا » سورة الكهف الآية 30، وقوله تعالى « و لتسئلن عما كنتم تعملون » سورة النحل الآية 93.

وفي ذلك يقول عليه السلام ﷺ من سن في الإسلام سنة حسنة فعمل بها بعده كتب له مثل أجر من عمل بها و لا ينقص من أجورهم شيء، ومن سن في الإسلام سنة سيئة فعمل بها بعده كتب عليه مثل وزر من عمل بها و لا ينقص من أوزارهم شيء) رواه مسلم .

– **الرقابة الإسلامية:** سواء كانت خارجية أو ذاتية تؤدي إلى التأكد من تنفيذ الأهداف و المعايير الموضوعية وفقا للمعايير والمقاييس و الضوابط الشرعية الإسلامية.

كما أن الرقابة الذاتية لدى المسلم المنبثقة من قوة الإيمان والالتزام بالشريعة سيكون لها الأثر الأكبر بشعور المسلم بكامل المسؤولية تجاه أعماله في الدنيا والآخرة، ويظهر هذا من خلال قوله تعالى « كل نفس بما كسبت رهينة » سورة المدثر الآية38.

ونستدل من خلال الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة على تركيز الإدارة الإسلامية على ترسيخ الجودة في الأعمال والخدمات المختلفة، كما أن الرقابة كانت تتم في ضوء معايير و مقاييس معينة مستمدة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة **(الدراركة، 2015، صفحة 35)**.

– **التحسين المستمر:** يحرص الإسلام على أهمية التحسين للفرد والمنظمة والمجتمع ككل والحرص على الاستزادة من كافة الأمور التي ترتقي الى بأداء الفرد والمنظمة والمجتمع ككل، وهذا يجعل النموذج العربي الإسلامي في إدارة الجودة متقدما على غيره من نماذج الجودة التي تركز على أن يكون أداء اليوم مطابقا لما تم توثيقه بالأمس، بل إن النموذج المقترح يعتبر عدم تحسن الأداء من يوم لآخر غبنا وخسارة، وبالنسبة لأساليب التحسين فإن النموذج المقترح يقر استخدام الوسائل الإحصائية والرياضية وأية وسيلة أخرى من شأنها تحسين الأداء **(عريبي ، إدارة الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي، 2018، الصفحات 97–98)**.

– **الوقت:** من أهم المبادئ الإسلامية استغلال الأوقات أحسن استغلال وقضائها في ما يفيد في الدنيا والآخرة، فتنظيم الوقت وحسن إدارته من أهم عوامل نجاح إدارة الجوة الشاملة إلى غير ذللك من المبادئ الإسلامية المتعددة التي تحث على الاستغلال الأمثل لجميع الموارد البشرية والمادية للقيام بعمارة الأرض **(علوان، الجودة الشاملة في المؤسسات الإسلامية، 2012، صفحة 40)**.

3.3. خصائص إدارة الجودة الشاملة من منهج إسلامي:

يظهر جليا أن مبادئ الجودة الشامل لا تتعارض مع المنهج الإسلامي من حيث المبدأ، إلا أن المنهج الإسلامي يمتاز عن الجودة الشاملة بجملة من الخصائص أهمها: **(عبد اللطيف و العجلوني، 2006)**

– ربانية المصدر، حيث أن المصدر الأساسي لأي نظام في الإسلام هو الوحي بفرعيه الكتاب الكريم والسنة المطهرة؛

– إدارة الجودة في الإسلام تتكامل مع النظام العام للمجتمع، لأنه يعمل وفق نفس المنهج الذي تسير عليه المنظمة، في حين لا يتوفر ذلك غالبا في إدارة الجودة الشاملة؛

– نظرة المنظمة التي تتبنى المنهج الإسلامي تمتد إلى خارج حدودها التقليدية، وتكون المنظمة أكثر تفاعلا و ايجابية مع بيئتها المحيطة و المجتمع الذي تعمل فيه، وهي بهذا المنظور تعتبر أكثر شمولية من إدارة الجودة الشاملة؛

– إن تعاون مختلف الأطراف داخليا و خارجيا يتم بفعالية أكبر في ظل المنهج الإسلامي، لأن التعاون على الخير أمر واجب على المسلمين داخل المنظمة و خارجها؛

– تمارس المنظمة إدارة وأفراد أنشطتها في ظل المنهج الإسلامي وفق ضوابط دينية تجعل من أداء العاملين لتلك الأنشطة عملا ينتظرون ثوابه الأخروي، وتمنع تللك الضوابط المنظمة و أفرادها من ممارسة نشاطات لا يقرها الإسلام وإن كان القانون الوضعي يجيزها.

4. خاتمة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من المبادئ التي تسعى المنظمات إلى تطبيقها لتحقق أفضل أداء ممكن وتحقيق أهدافها، وذلك من خلال التحسين المستمر لجميع أنواع النظام والربط بين جميع أنشطة المنظمة، إلا أن تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة يواجه العديد من العقبات التي يرجع بعضها إلى ما تتطلبه من تغيير ثقافي وامكانات مادية وتكنولوجية، ويعود بعضها الى ايديولوجية المصطلح والتي انبثقت وتبلورت في المجال الصناعي .

ومفهوم الجودة في الإسلام جزء من منظومة القيم الإسلامية، ويعبر عنها بمصطلحات كثيرة كالإتقان والاحسان، وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها استناد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي إلى مجموعة من المفاهيم الخاصة والمبادئ والأصول العامة في الإسلام، ولها جملة من الخصائص وفق المنهج الإسلامي، لذا فإن شمولية المنهج الإسلامي وتغطيته لكل جوانب الحياة تواكبها دعوة إلى الجودة والإتقان على نفس الامتداد والاتساع، وبذلك يكون الإسلام منهج الشمولية والجودة والاتقان في عموميات الحياة وفروعها وتفاصيلها.

1.4. النتائج:

من خلال العرض النظري لإدارة الجودة الشاملة رؤية إسلامية تم التوصل إلى النتائج التالية:

– أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة استجابة لمتطلبات العميل؛

– أن مفهوم الجودة من المنظور الإسلامي ينطلق من المفاهيم الأساسية في الإسلام المستوحاة من الكتاب والسنة النبوية الشريفة؛

– تعدد المصطلحات ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المنهج الإسلامي؛

– إن المصطلحات والمفاهيم والأفكار التي جاءت في الشريعة الإسلامية المتعلقة بالجودة كالإتقان والاحسان هي مصطلحات قد سبقت الفلسفة المعاصرة في مجال إدارة الجودة الشاملة؛

–أن المنهج الإسلامي هو منهج الشمولية والجودة والاتقان في عموميات الحياة وفروعها وتفاصيلها؛

– مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمات هي مبادئ ثابتة في العقيدة الإسلامية؛

– أن المفهوم الغربي للجودة هو مادي أما المفهوم الإسلامي للجودة فهو تحقيق رضا الله تعالى، ثم إرضاء الآخرين، وأن هناك ارتباط عقائدي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وحياة الفرد المسلم.

2.4. التوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة، فإن هناك مجموعة من التوصيات المرتبطة بالنتائج أعلاه، وأهم هذه التوصيات تتمثل في:

– متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة هي متطلبات عامة في الإسلام؛

– الاهتمام بالبعد الانساني بكل مستوياته هو أساس الاستمرارية والمسؤولية والرقابة الذاتية لتحقيق الجودة الشاملة وزيادة وتحسين الانتاجية؛

– ضرورة الاهتمام بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والقيام بالدراسات العلمية المتكاملة في هذا المجال؛

–التأكيد على الاهتمام بدراسة الفكر الإداري من المنظور الإسلامي.

5. المراجع:

1. المصادر والكتب:

– القرآن الكريم.

– صحيح مسلم.

– أحمد يوسف دودين. (2011). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

– بهجت راضي، و هشام يوسف العربي. (2016). *إدارة الجودة الشاملة – المفهوم والفلسفة و التطبيقات* – (المجلد الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات.

– حسين حريم. (2006). *مبادئ الإدارة الحديثة* (المجلد الأولى). عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

– خضير كاظم حمود. (2000). إدارة الجودة الشاملة (المجلد الأولى). عمان، الأردن: دار المسيرة.

– خيري كتانه. (2007). *مدخل إلى إدارة الأعمال* (المجلد الأولى).عمان، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.

– رافعة الحريري(2011). **الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس**(المجلد الأولى). عمان، الاردن: دار المسيرة.

– على السلمى. (1995). *إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو9000*. القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتويع.

– سمير محمد عبد العزيز. (2000). اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000و10011. الاسكندرية، مصر: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية.

- لحبيب بلية. (2019). *إدارة الجودة الشاملة المفهوم – الأساسيات – شروط التطبيق* (المجلد الأولى). القاهرة، مصر: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

- مأمون سليمان الدراركة. (2015). *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء* (المجلد الثانية). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- ماهر أحمد. (2007). تطوير المنظمات الدليل العملي لإعادة الهيكلة والتميز الإداري وإدارة التغيير. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.

- محمود عبد الفتاح رضوان. (2013). *إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة...قبل أن يكون تطبيق* (المجلد الأولى). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

- مدحت محمد أبو النصر. (2015). *إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات* (المجلد الأولى). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

- هاغستروم روبيرت ديمنغ. (2009). *إدارة الجودة الشاملة – أسس ومبادئ وتطبيقات* – (المجلد الطبعة الأولى). (عبد العظيم محمد نجم، المحرر، و هند رشدي، المترجمون) القاهرة، مصر: كنوز للنشر والتوزيع.

- Tonnessen, T. (2014). Managing Process Innovation Through Exploitation and Exploration. Switzerland: Springer Galber.

2. الرسائل والأطروحات:

- خالد أحمد سحيمي محمد فلبان. (2008). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف الإسلامية وتأثيرها على التنمية الاقتصادية – دراسة تطبيقية في الأردن –. كلية العلوم المالية والمصرفية. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية.

- علاء الدين صباح الخير يوسف. (2017). دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة – دراسة حالة شركة التأمين الإسلامية –.كلية الدراسات العليا. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

- فتاح عبد الحميد محمد جماع. (2009). إدارة العمالة من منظور إدارة الجودة الشاملة في تنفيذ المباني – دراسة حالة ولاية الخرطوم –. معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي. جامعة أم درمان الإسلامية.

- نصيرة داني الكبير. (2015). متطلبات تحقيق الجودة الشاملة ومحيط المؤسسات الصناعية الجزائرية. *أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية*. كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس.

3. المقالات:

- اسماعيل محمد عيسى شاهين، عبد الرحمن محمد عبد الله حمدي. (2015). إدارة الجودة الشاملة من منظور تأصيلي إسلامي. مجلة الدراية(جامعة الأزهر).

- العياشي زرزار، وكريمة غياد. (أفريل, 2019). إدارة الجودة الشاملة في التعليم – إطار مفاهيمي من منظور إسلامي –. *المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية*(دار المعارف).

- بن داودية أحمد، (أفريل 2020).الجودة من منظور إسلامي. مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية (مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية).

- سعد الدين منصور محمد. (ديسمبر،2014). مفهوم الجودة الاتقان رؤية إسلامية. مجلة تفكر(جامعة الجزيرة).

- محمد أحمد بدح. (أفريل, 2007). إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. *مجلة إتحاد الجامعات العربية*.

- محمد عبد الله علوان. (ديسمبر, 2012). الجودة الشاملة في المؤسسات الإسلامية. *مجلة المال والاقتصاد*.

- مريم عريبي. (أفريل, 2018). إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي. *المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية*.

4. المداخلات:

- عبد اللطيف عبد اللطيف، و إبراهيم طه العجلوني. (2006). إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام محاولة للتجسيير والتطوير. *المؤتمر العلمي الثاني بعنوان الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات*. جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بعمان: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.