DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292

مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

التأصيل الإسلامي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي

د. الهام حامد سلامه الشريف
أستاذ مساعد بكلية التربية، قسم الادارة التربوية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية
البريد الإلكتروني: Ehsalshreef@kau.edu.sa

الملخص

هدفت الدراسة الى التأصيل الإسلامي لمفهوم ادارة الجودة الشاملة ومبادئ ادارة الجودة الشاملة وفقا للقرآن والسنة الشريفة ومقاصد الشريعة. استخدمت الباحثة المنهج المكتبي الوثائقي في دراسة تأصيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنظور الإسلامي توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام يستند إلى مجموعة من المبادئ العامة التي دعا إليها الإسلام، والتي تنطلق من نظرة الإسلام للكون والإنسان والحياة، وتقوم على مجموعة من الأصول المعتبرة كالإتقان والإحسان والحكمة والإصلاح والتجويد، وأن الأسس والقواعد التي تقوم عليها مبادئ الجودة تتصف بأنها ذات طابع تشريعي ومقاصدي، وأن في مبادئ الجودة الشاملة من المقاصد الشرعية ما دلت عليه النصوص الشرعية من تحصيل صلاح عام ودفع ضر كذلك. في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، قدمت الدراسة بعض التوصيات أهمها: العناية بتقوية الجوانب المعنوية المتصلة بإدارة الجودة الشاملة من المصادر الإسلامية لدى جميع الأفراد، وتوعية الأفراد في المؤسسات الإسلامية، سواء كانت تعليمية أو إدارية، بأن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة جزء من عقيدتهم وتندرج ضمن الأهداف الشرعية في تحقيق صلاح الأمة. وذلك عبر دورات تدريبية وندوات تركز على الربط بين الجودة والتوجهات الدينية.

الكلمات المفتاحية: التأصيل الإسلامي، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، المنظور الإسلامي.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292

مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

The Islamic Rooting of Total Quality Management Principles from the Islamic Perspective

Dr. Elham Hamed Salamah Alsharif
Assistant Professor, Faculty of Education, Department of Educational Administration, King Abdulaziz University, Kingdom of Saudi Arabia
Email: Ehsalshreef@kau.edu.sa

ABSTRACT

The study aimed at The Islamic Rooting of the concept of Total Quality Management (TQM) and its principles according to the Quran, the Noble Sunnah, and the objectives of Sharia. The researcher employed the documentary and library-based method to study the rooting of TQM principles in light of the Islamic perspective. The study reached several findings, the most significant being that the concept of total quality in Islam is based on a set of general principles advocated by Islam, stemming from the Islamic view of the universe, humanity, and life. It is founded on recognized principles such as excellence, beneficence, wisdom, reform, and enhancement. The principles of quality are characterized by their legislative and objective nature, and TQM principles align with the objectives of Sharia, as indicated by the religious texts, which aim at achieving overall well-being and preventing harm. In light of these findings, the study presented several recommendations, most notably the importance of reinforcing the moral aspects related to TQM from Islamic sources among all individuals. It also highlighted the need to raise awareness among individuals in Islamic institutions, whether educational or administrative, that TQM concepts are part of their faith and fall within the Sharia objectives for the betterment of the community. This can be achieved through training courses and seminars focusing on the link between quality and religious orientations.

Keywords: The Islamic Rooting, TQM Principles, Islamic Perspective.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

المقدمـة

يعد الإسلام منهاجاً متكاملاً في الإصلاح والتربية والتغيير، وهو شامل لكل جوانب الحياة، واتسم الإسلام بمفهوم الجودة والإتقان والإحسان في كافّة جوانب الحياة، فالجودة هي الإجادة والإحسان والإتقان، والإسلام اهتم بذلك في كافة الميادين والمجالات، فمفهوم الجودة وتجويد العمل عموماً ليس بجديد علينا نحن المسلمين، فالإسلام يحثنا على إتقان العمل ويدعو للتحسين والجودة والإتقان في العمل وجعل لمن يحسن العمل أطيب الجزاء في القران الكريم والكثير من الأحاديث النبوية الشريفة، مثل قوله سبحانه وتعالى ﴿ وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۚ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ [النمل:88]، وقوله سبحانه ﴿ إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ [الكهف: 30] . وفي وقتنا الحالي انصرف مفهوم الجودة فيما يتعلّق بالإدارة والاقتصاد، وكل ما يتعلّق بالجوانب الإدارية والتنظيمية، وبناء على ذلك فمفهوم الجودة في الإسلام شامل لا يقف عند جانب دون آخر، وهذا كله يبين الحرص الكبير على الإحسان والإتقان في أمور الحياة، وهذا يعني الحرص على الجودة. وهناك فارق كبير بين الأداء الإسلامي وبين أداء غيره، وهو ارتباط الأداء الإسلامي بالوازع الديني الذي تفتقر له القوانين الوضعية وغيرها، فالمسلم مطالب بالجودة ديانة وتعبداً، وليس هدف العمل إرضاء الزبون فقط، بل إرضاء الله تعالى قبل كل شيء.

وسبق الإسلام الكثير من الفلسفات الإدارية في تأسيس المبادئ التي تدعو إلى إتقان العمل وتحقيق جودته، حيث اعتبر أن إتقان العمل شرط لقبول الأعمال عند الله، وقد وردت في القرآن الكريم آيات تدعو إلى الإتقان في كل جوانب الحياة. كما أكد النبي محمد ﷺ على أهمية الإتقان بقوله: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"، مما يعكس أهمية الإخلاص والجودة كجزء من السلوك الإيماني الذي يرفع من قيمة الفرد ويساهم في بناء مجتمع متماسك ومبدع (أبو يوسف، 2021)

في عصرنا الحالي، ومع تزايد التركيز على مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتسابق لوضع المعايير والحصول على شهادات تطبيق الجودة بهدف زيادة الربحية وكسب رضا الزبائن في ظل اقتصاد عالمي متقلب وغير مستقر، تبرز الحاجة إلى تسليط الضوء على مفهوم الجودة في الإسلام. يظهر ذلك عظمة الإسلام وعالميته، وسبق تطبيقه لمبادئ الجودة قبل أي نظريات حديثة. إن الالتزام بتعاليم الإسلام ونظمه الاقتصادية يمثل السبيل لتجاوز الأزمات والتحديات التي يواجهها الاقتصاد العالمي، لما في هذه المبادئ من ضمانات لحقوق البائع والمشتري، ونزاهة في المعاملات، وحماية من الغش والخداع والابتزاز (الريامي، 2014).

دعا الإسلام إلى إتقان العمل فاهتم الإسلام بإتقان التعليم، واهتم الإسلام كذلك بالتربية والتزكية، قال تعالى: ﴿ قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّاهَا﴾ [الشمس: 9] وحسن تربية الأبناء، وبضرورة العدل بينهم في المعاملة. اهتم كذلك بالجودة في الحكم والسياسة لقوله ﷺ: (كلّكم راعٍ ومسؤولٌ عن رعيتِه، فالإمامُ راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيتِه، والرجلُ في أهلِه راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيتِه، والمرأةُ في بيتِ زوجِها راعيةٌ، وهي مسؤولةٌ عن رعيتِها، والخادمُ في مالِ سيدِه راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيتِه) [صحيح البخاري، كتاب الأحكام، باب قول النبي ﷺ: "كلكم راعٍ ومسؤول عن رعيتِه"، 7138]

ويظهر كذلك اهتمام الاسلام بالجودة في الأخلاق فمن ضمن أهداف بعثته علية الصلاة والسلام الاهتمام بالجوانب الأخلاقيّة، لقوله ﷺ: (إنَّما بُعثتُ لأتمِّمَ مكارمَ الأخلاقِ) [موطأ الإمام مالك]. ومن ضمن ذلك أنه بين أسس الأخلاق والعدل والصدق في البيع والشراء: بوضع الأحكام الخاصَّة بذلك، وبمنع الغش، والغبن.

وكذلك يظهر اهتمام الاسلام بالجودة والاحسان والإتقان، فنجده تبنى الشورى كأحد دعائم الحكم وكذلك في علاقات المسلمين ببعضهم بشكل عام، ورفع الإسلام شعار التدقيق والمحاسبة ولا سيّما في الأمور الماليّة، و دعا إلى الإخلاص في شتى الأمور، في العمل، والقول.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من الآتي:

1) تأصيل المبادئ التي تقوم عليها ادارة الجودة الشاملة تأصيلا إسلاميا وفقا للأساس العقدي و القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ومقاصد الشريعة.

2) الاستفادة من مبادئ ادارة الجودة الشاملة بعد التأصيل الإسلامي لها في المؤسسات الادارية.

أسئلة الدراسة

تهدف الدراسة الى الاجابة على التساؤلات التالية:

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

1. ما التأصيل الإسلامي لمفهوم ادارة الجودة الشاملة؟
2. ما التأصيل الإسلامي لمبادئ ادارة الجودة الشاملة وفقا للقرآن والسنة الشريفة؟
3. ما التأصيل الإسلامي لمبادئ ادارة الجودة الشاملة وفقاً لمقاصد الشريعة؟

مفاهيم الدراسة

مفهوم التأصيل الإسلامي:

لقد تعددت محاولات التعريف بالتأصيل الإسلامي بصفة عامة أو للعلوم الاجتماعية بصفة خاصة، ولكن معظم التعريفات كانت متأثرة بتعريف اسماعيل الفاروقي الذي يشير الى أسلمة العلوم أو اسلمة المعرفة حيث عرف أسلمة العلوم بأنها " إعادة صياغة المعرفة على أساس من علاقة الإسلام بها أي إعادة تحديد وترتيب المعلومات وإعادة النظر في استنتاجات هذه المعلومات وترابطها وإعادة تقويم النتائج وإعادة تصور الأهداف وأن يتم ذلك بطريقة تمكن من إغناء وخدمة قضية الإسلام"

وقامت اللجنة الدائمة للتأصيل الإسلامي بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بتعريف التأصيل الإسلامي للعلوم الاجتماعية على أنه: عودة المسلمين إلى المنابع الإسلامية الأصيلة في تلك العلوم، وهذه المنابع الأصيلة هي: القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ؛ أي تأسيس هذه العلوم على ما يلائمها في الشريعة الإسلامية من أدلة بعينها أو قواعد كلية أو اجتهادات مبنية عليها، وبذلك تستمد العلوم التربوية أسسها ومنطلقاتها من الشريعة السمحاء، ولا تتعارض في تحليلاتها ونتائجها و تطبيقاتها مع الأحكام الشرعية، فمن المسلم به أن كثيراً من هذه العلوم المعاصرة من نتائج الغرب الذي يختلف في الكثير من مبادئه وأفكاره وعقائده مع المبادئ والأفكار والعقيدة الإسلامية، وبناءً على ذلك تقوم فكرة التأصيل أساساً على أن للمسلمين نظرتهم الخاصة إلى الإنسان وحياته وآفاقه وأهداف وجوده، وهذه النظرة مخالفة لما تراها النظريات الغربية للإنسان، مع أن هذا لا يمنع من الاستفادة مما توصل إليه العلماء غير المسلمين من نتائج و نظريات وآراء لا تتعارض مع الأسس الإسلامية.

مفهـــوم الجـــودة

الجودة في اللغة:

تشتق الجودة من الفعل جود وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء (ابن فارس، 1979م، 493/1). ومن اشتقاقاته: الجيد: ضد الرديء. بلوغ شيء ما درجة عالية من النوعيّة الجيدة والقيمة الجيدة.

الجودة في الاصطلاح:

تعرف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة: الجودة هي مجموعة من مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين.

يعرف معهد الجودة الفيدرالي إدارة الجودة الشاملة بأنها منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل باستخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات. والفرق بين الاثنين أن التركيز على الجودة عملية مؤقتة في الغالب بينما إدارة الجودة الشاملة هي عملية طويلة الأجل لا تأخذ الصفة المؤقتة وإنما تأخذ البعد الاستراتيجي بحيث توجه كل الخطط الإنتاجية والتسويقية والمالية والإدارية بالاتجاه الذي يخدم هذا البعد الاستراتيجي (الدرادكه والشبلي، 2002)

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

ذكر عليمات (2020) أن إدارة الجودة الشاملة تعني جميع الأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد والمسئولين لتسيير شؤون المنظمة، بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات والمساهمة بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة وبالتالي فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها.

وإدارة الجودة الشاملة أيضاً "عبارة عقيدة أو عرف متأصل يتصف بالشمولية في أسلوب القيادة والتشغيل المنظمة ما، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال المساهمين وجميع أصحاب المصالح الآخرين" (حمدان وزبون، 2019، ص11).

ينصب المحور الأساسي في عملية إدارة الجودة ينصب على الجانب السلوكي للمؤسسة في التعامل مع العملاء، أو الزبائن جنبا إلى جنب مع الاهتمام بالناتج المادي الذي كان الاهتمام الرئيس المنظمات الأعمال في السابق، وقد تكون عملية إدارة الجودة نتيجة للمدارس الإنسانية التي مر بها علم الإدارة في القرن الماضي حتى تمخض عن إدخال عناصر مهمة في عملية الانتاج في مقدمتها العامل الإنساني.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج المكتبي الوثائقي في دراسة تأصيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنظور الإسلامي وهو أحد المناهج البحثية التي تعتمد على جمع وتحليل المصادر والوثائق المكتوبة المتعلقة بالموضوع المراد دراسته. في هذا السياق، يتم تطبيق هذا المنهج لدراسة كيفية تأصيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإسلام ومقارنتها بالمفاهيم الحديثة. ويقوم هذا المنهج على ما يلي:

1. جمع المصادر الوثائقية: يشمل ذلك جمع جميع الكتب والمقالات والدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم الجودة الشاملة في الإسلام، وكذلك الدراسات التي تهتم بمقاصد الشريعة الإسلامية وتطبيقاتها العملية في الإدارة. يتم جمع هذه المصادر من المكتبات، الأبحاث العلمية، الدوريات الأكاديمية، والكتب الدينية المتخصصة.
2. تحليل الوثائق: بعد جمع الوثائق، يتم تحليل النصوص الدينية (القرآن الكريم، السنة النبوية، آراء الفقهاء) لمعرفة الأسس والمفاهيم التي تتعلق بالجودة الشاملة وكيف يمكن ربط هذه المبادئ بمفاهيم الجودة المعاصرة. يشمل التحليل أيضًا الدراسات العلمية المتعلقة بالجودة الشاملة التي تم إجراؤها في السياقات المختلفة.
3. مقارنة النتائج: يتم مقارنة المبادئ الإسلامية المتعلقة بالجودة مع المفاهيم المعاصرة للجودة الشاملة، بما في ذلك المبادئ الأساسية مثل التحسين المستمر، رضا العملاء، الشفافية، المشاركة الجماعية، والفعالية. هذه المقارنة تظهر أوجه التوافق والاختلاف بين النظامين.
4. استنتاجات وتوصيات: بناءً على الوثائق المستخلصة من الدراسات الإسلامية والمفاهيم الحديثة، يتم التوصل إلى استنتاجات حول كيفية تأصيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإسلام، مع اقتراح توصيات لتطبيق هذه المبادئ في المؤسسات الإسلامية على مختلف الأصعدة.

حدود الدراسة

هذه الدراسة هي محاولة للتركيز على التأصيل الإسلامي لمفهوم الجودة ومبادئها في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ومقاصد الشريعة.

المبحث الأول: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تتفق معظم الدراسات على أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تشمل عدة جوانب أساسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة. ومن أبرز هذه المبادئ: (مكيد، 2015؛ المحجوب، 2014)

1) الاهتمام بالقادة: يلعب القادة دورًا حاسمًا في توجيه المؤسسة نحو تحقيق أهداف الجودة الشاملة، إذ يعتمد نجاح عمليات التحسين المستمر على توجيهاتهم ودعمهم.
2) التحسين المستمر: يشير إلى الجهود المستمرة لتطوير العمليات والأنظمة لتلبية احتياجات الأطراف المعنية وزيادة فعالية الأداء المؤسسي.
3) التركيز على العملاء: يُعتبر تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من أولويات الجودة الشاملة، مما يتطلب توفير منتجات وخدمات تلبي معايير الجودة.
4) العمل الجماعي: يعزز مناخ التعاون بين الأفراد ويشجع على تبادل الأفكار والمعرفة لتحقيق أهداف مشتركة.
5) مشاركة الأفراد العاملين في اتخاذ القرار: يساهم إشراك العاملين في عمليات اتخاذ القرار في تحفيزهم وزيادة التزامهم بتحقيق الأهداف.
6) تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة: يضمن توفير التدريب المناسب رفع مستوى كفاءة العاملين وتمكينهم من تطبيق مفاهيم الجودة بشكل فعال.
7) تحديد معايير قياس الجودة: يعد وضع معايير واضحة لقياس الأداء أساسيًا لتحديد مستوى تحقيق الجودة والالتزام بالمواصفات المطلوبة.
8) مكافأة العاملين: تشجيع الإنجازات وتحفيز العاملين عبر تقديم المكافآت يعزز من روح المبادرة والمشاركة الفعالة.

متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

عندما تريد أي مؤسسة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لابد لها من توفير عدد من المتطلبات التي تساعدها على التطبيق وعلى الرغم من وجود اختلافات بين الكتاب والباحثين حول عدد هذه المتطلبات إلا أنها ضرورة

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأوردت مزنة العايد (2019) عدداً من متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة منها الآتي:

- ضرورة التزام وإيمان القيادة العليا في المؤسسات التعليمية بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة، وذلك بأن تقوم القيادة العليا بالتغيير في الهيكل واللوائح الإدارية والسياسات التعليمية التي تتبعها والتي تعوق تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة ارتكاز فلسفه مبادئ إدارة الجودة الشاملة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات داخل المنشأة.
- ضرورة الابتعاد عن سياسة التخويف والتي قد تتمثل في شكل أو آخر.
- التدريب المستمر لجميع العاملين بالمنشأة وينبغي أن يشتمل التدريب على دورات تنشيطية في المواد التدريبية التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة.
- يجب الاستفادة من المعلومات الآتية من العملاء الخارجيين بشأن المخرج التعليمي وذلك من أجل تطوير تربية الخريج.
- توفير أجهزة الكمبيوتر للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس وبقية العاملين في المؤسسة.
- أن تشارك كل المؤسسات والشركات المحلية والأفراد في تنفيذ مشاريع تطوير العملية التعليمية وتحسينها.
- وجود أنظمة وتعليمات تبين الواجبات والحقوق وتحديد معايير الترقية والتثبيت والمكافآت.

المبحث الثاني: التأصيل الإسلامي لمفهوم الجودة ومستوياتها

الإسلام عقيدة وشريعة وأخلاقاً وفلسفةً للكون والإنسان والحياة هو كمال الجودة والإبداع، ذلك أن الإسلام دين الله جلت حكمته ﴿ بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ ۖ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ﴾ [البقرة: 117]

إن مفهوم الجودة حاضرٌ في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه وهو يمثل قيمة إسلامية وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان ويفهم ذلك من خلال قوله عز وجل: ﴿ ۞ لَّيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَٰكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۖ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۖ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ﴾ (البقرة، آية 177). وقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى ذات علاقة ومن أبرز هذه المصطلحات الإحسان والإتقان.

ذكر بخاري (2006) أن أي نظرية علمية في الإدارة أو أي مبدأ من المبادئ الإدارية لا يخلو من المرتكز العقدي كأساس للبناء العلمي أو الممارسة الفعلية لعلم الإدارة ويذكر كذلك أن هناك منطلقات للأساس العقدي تنبع من اعتقادنا بوحدانية الله وأننا خلفاء الله في الارض وعلينا حمل الامانة وصرف العبادة لله والغرض من وراء العمل تحقيق العبودية الله؛ فمبادئ الجودة السابق الإشارة إليها هي من صميم العقيدة الإسلامية السمحة فهي في المجمل تتمحور حول خمسة مفاهيم أساسية هي مفهوم الإحسان، ومفهوم الإصلاح ومفهوم الإتقان ومفهوم الإخلاص ومفهوم الحكمة.

1. مفهوم الإحسان:

وردت مشتقاته في القرآن الكريم مرات كثيرة، تارة بصيغة المصدر وتارة بصيغ الفاعل ولم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة مخاطباً فيها الجماعة ﴿ وَأَنفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ ۛ وَأَحْسِنُوا ۛ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [البقرة، آية: 195] وأن الله سبحانه وتعالى يحب الاحسان في العمل " إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن " [الألباني] وعرف حجازي الإحسان بأنه " إحكام العمل وإتقانه ومقابلة الخير بأكثر منه والشر بأقل منه " وحث الرسول على معاملة الناس بالحسنى والتزام الأخلاق الحسنة معهم "اتق الله حيثما كنت وأتبع السيئة الحسنة تمحها وخالق الناس بخلق حسن". [الترمذي]

وبالإجمال فإن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل، وبذلك تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان وثمرة من ثماره .

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

2. مفهوم الإصلاح:

الإصــلاح: إنَّ الإصــلاح هو نقيــض الإفساد، والإصــلاح دائماً يكون بالتطويــر أو بالمثابرة على الإتقان وغير ذلك من الأمور الحسنة التي تؤدي إلى الجودة وتحث عليها (مكيد، 2015)، وذلك ما يدعمه قول الله تعالى: ﴿ وَاصْبِرْ فَإِنَّ اللَّهَ لَا يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ﴾ [سورة الأعراف: الآية 170].

3. مفهوم الإتقان

في اللغة عند ابن منظور من أتقن الشيء أحكمه وإتقانه إحكامه، فالإتقان الإحكام للأشياء وجاء في محكم التنزيل: ﴿ الر ۚ كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِن لَّدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ﴾ [هود ،1].

ولفت ربنا سبحانه وتعالى انتباه عباده إلى إتقان صنعته في خلقه بقوله: ﴿ وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۚ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ [النمل: 88]، وبين رب العزة في كتابه الحكيم بعض مظاهر إبداعه وإتقانه في هذا الكون الرحيب ﴿وَالأَرْضَ مَدَدْنَاهَا وَأَلْقَيْنَا فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْبَتْنَا فِيهَا مِنْ كُلِّ زَوْجٍ بَهِيجٍ﴾ [ق: 7].

كان الإسلام الرائد الأول في وضع الأسس والمبادئ التي تدعو إلى إتقان العمل وتحقيق جودته؛ ومن أهم تلك الأسس كما أوردها أبو يوسف (2021):

1. جعل الإسلام من إتقان العمل شرطًا أساسيًا لرضا الله تعالى وقبول الأعمال الصالحة. يشير القرآن الكريم إلى أهمية الإتقان في عدة مواضع، ويحث المسلم على تقديم أفضل ما لديه في كل ما يقوم به، سواء في العبادة أو في المعاملات الحياتية. يقول الله تعالى: ﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ [التوبة: 105]، في إشارة واضحة إلى أن العمل المتقن هو موضع اهتمام الله ورسوله.
2. ولا يقتصر فقط الإسلام على الحث على العمل، بل يربط جودة العمل بالإيمان والإخلاص. فالنبي محمد ﷺ قال: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (رواه البيهقي **في** شعب الإيمان)، مما يدل على أن الإتقان ليس مجرد فضيلة اختيارية، بل هو عنصر جوهري يجب أن يلازم العمل المؤمن. وبهذا يصبح الإتقان جزءًا من السلوك الإيماني الذي يعزز من قيمة الفرد والمجتمع، حيث يساهم في تحقيق التقدم والنهضة.
3. ويعكس إتقان العمل مدى التزام المسلم بأخلاقيات دينه ويجسد دوره كعنصر فعّال ومساهم في بناء مجتمع متماسك وقوي. هذه الصفة تحفز الفرد على الابتكار والإبداع وتحقيق أقصى درجات التميز في المجالات المختلفة، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز روح التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع، ويعد الإتقان في العمل أيضًا وسيلة لتحقيق الأمانة التي حث عليها الإسلام، والتي تجعل الإنسان موثوقًا وجديرًا بالثقة من قبل الآخرين.
4. كما أن إتقان العمل يحمل في طياته بُعدًا روحيًا وأخلاقيًا يعزز من القيم النبيلة ويزرع الثقة بين أفراد المجتمع. عندما يتقن المسلم عمله، فإنه يقدم قدوة حسنة للآخرين ويشجعهم على السير على نفس النهج، ما يخلق بيئة عمل مثمرة ومجتمعًا يتصف بالنزاهة والتفاني.

يتضح مما تقدم أن الإتقان مفهوم يتضمن إحكام الشيء وإحسانه وأداء العمل بمهارة وأن هناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان فيما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان.

5. مفهوم الإخلاص

الإخلاص في اللغة: مشتق من "خلص يخلص خلوصًا وإخلاصًا"، وهو بمعنى صفا وزال منه شوائبه.

اصطلاحًا: يعني صدق العبد في توجهه إلى الله، اعتقادًا وعملًا، طلبًا للثواب، خشية من العقاب، وطمعًا في نيل رضى الله، دون السعي لنيل السمعة أو الرياء. ويقصد بذلك أن يفعل الطاعة خالصة لله دون أن يبتغي منها شهرة أو مدحًا. كما قال تعالى: ﴿ وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ ۚ وَذَٰلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ﴾ [البينة: 5]،

وقيل أيضًا إن الإخلاص يعني تصفية الفعل عن ملاحظة المخلوقين، أي أن الإنسان يصفي أعماله عن نظر الناس إليه ويراقب الله في السر والعلن. وهناك قول آخر يفسر الإخلاص بأنه استواء أعمال العبد في الظاهر والباطن، أي أن العبد يخلص نيته لله في باطنه، وأن يكون قصده ابتغاء وجه الله.

يعد الإخلاص من أهم أعمال القلوب التي تندرج في معنى الإيمان وأعظمها قدرًا وشأنًا. فقد أمر المسلم بتحقيق الإخلاص لله في جميع أعماله، والابتعاد عن كل ما ينافي الإخلاص؛ لأنه شرط من شروط قبول عمل المسلم.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

ولكي يتحقق الإخلاص، يجب على الإنسان أن يستشعر عظمة الله وقدرته ووجوده في كل وقت وحين، ويشعر بمراقبته في السر والعلن، مع اليقين التام بأن الله مطلع على أعمالنا ومراقب لها (سليمان، 2022)

6. مفهوم الحكمة:

جاء في النصوص الشرعية لفظ «الحكمة» وما يشتق منها من ألفاظ «كالإحكام، والحكم، والحكيم»، فالإحكام أصل من الأصول التي بُني عليها الدين حيث قال تعالى: ﴿ كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِن لَّدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ ﴾ (هود، 1)، والحكمة تعني العلم بحقائق الأشياء على ما هي عليه والعمل بمقتضاها (الزبيدي، د..ت، 252/ 8)، وقد جعلها الله هبة كريمة ومنحة عظيمة يهبها من يشاء كما قال تعالى: ﴿ يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَن يَشَاءُ ۚ وَمَن يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ﴾ [البقرة: 269]، وهي درجة أعلى من العلم إذ تتضمن المعرفة والإصابة في القول والعمل، فهي فعل ما ينبغي على الوجه الذي ينبغي في الوقت الذي ينبغي، وإن هذه المعاني للحكمة ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمقاصد الجودة وغاياتها وأهدافها (الشمري، 2015)

وترى الباحثة في ضوء ما سبق أن المبادئ الإسلامية التي تم تناولها تمثل أساسًا قويًا للجودة في جميع مجالات الحياة؛ فمفاهيم الإحسان، الإصلاح، الإتقان، الإخلاص والحكمة تجسد اهتمام الإسلام بالجودة وتطبيقها عمليًا في تحسين الأداء وتحقيق التنمية المستدامة. هذه المبادئ تبرز العلاقة بين الدين والعلم في تعزيز الجودة والارتقاء بالعمل.

مستويات الجودة في المنظور الإسلامي:

تعتبر مبادئ الجودة في المنظور الإسلامي جزءًا أساسيًا من تعاليمه التي تهدف إلى تحسين الأداء وتوفير أعلى مستويات الخدمة للآخرين. فالإسلام لا يقتصر فقط على القيم الروحية، بل يعزز أيضًا القيم العملية التي تشمل الالتزام بالجودة في مختلف مجالات الحياة وتسير الجودة في الإسلام وفق مستويات ثلاث هي: (المعشري، 2017)

1. **المستوى الأول: الإيفاء في الأداء:** وكلمة الإيفاء مشتقة من الفعل أوفى بمعنى أتم, أوفى الشخص حقه أي أعطاه إياه تماماً، ويقصد به ويقصد به تأدية (الخدمة / المنتج) للعميل طبقا للمواصفات العادية المتفق عليها تامةً دون زيادةٍ أو نقصان, ورد ذلك في قوله تعالى: ﴿وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذا كِلْتُمْ وَزِنُواْ بِالقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلاً﴾ [الإسراء: 35]، وكذلك قوله تعالى: ﴿بَلَى مَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ وَاتَّقَى فَإِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ﴾ [آل عمران:76]، ويثاب مقدم الخدمة؛ لأنه أوفى بالعهد بينه وبين العميل من جهة, والذي بينه وبين الله من جهة أخرى, لأنه التزم أوامره, كما ورد ذلك في قوله تعالى: ﴿وَمَنْ أَوْفَى بِمَا عَاهَدَ عَلَيْهُ اللَّهَ فَسَيُؤْتِيهِ أَجْراً عَظِيماً﴾ [الفتح:10].
2. **المستوى الثاني: الإتقان في الأداء:** الإتقان في اللغة هو الإحكام، أتقن العمل أي أحكمه، وهو أعلى مرتبة من الإيفاء، ومعناه الإحكام، ويقصد به أن يكون (الخدمة / المنتج) مطابقاً للمواصفات إلا أنه يتمتع بمزايا ضمنية لا تتوفر في المنتج وفق المستوى السابق، وذلك ورد في قوله تعالى: ﴿صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ﴾ [النمل:88]
3. **المستوى الثالث: الإحسان في الأداء:** وهو أعلى مستويات الجودة، ويصل (المنتج/ الخدمة) إلى درجة الإحسان عندما يتضمن مزايا تفوق ما يتوقعه العميل زيادة على المواصفات الأصلية، مثال على ذلك عندما يقوم العامل بأداء العمل دون مقابل فهو بذلك يعد من المحسنين، ورد ذلك في قوله تعالى: ﴿وَأَحْسِن كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ﴾ [القصص:77]

ترى الباحثة أن هذه المبادئ الإسلامية تتجسد في مستويات متعددة من الأداء، حيث يمثل كل مستوى منها خطوة إضافية نحو تقديم أفضل خدمة أو منتج. في البداية، يركز مفهوم "الإيفاء" على الالتزام بالمواصفات المتفق عليها دون تقصير أو زيادة، وهو ما يعكس العدالة والاحترام للعهود. ثم يتطور الأمر إلى "الإتقان"، الذي يعبر عن العمل الذي يتم بشكل محكم وبمزايا إضافية، ما يعكس التفوق في الأداء. وأخيرًا، يأتي "الإحسان" كأعلى درجات الجودة، حيث يتجاوز الفرد توقعات الآخرين ويقدم عملًا متقنًا بإخلاص، فيعكس بذلك أعلى معاني التفاني والكرم. هذه المستويات لا تعزز فقط من الأداء المهني، بل تؤكد على القيم الأخلاقية العالية التي يعززها الإسلام في كل جوانب الحياة.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

المبحث الثالث: التأصيل الإسلامي لمبادئ الجودة الشاملة وفقا للقرآن والسنة الشريفة

ارتبط مصطلح الجودة في القرآن الكريم بمفردات ومفاهيم كثيرة، ذات علاقة منها الإحسان، والإتقان، والإحكام، والإصلاح. فالإحسان في اللغة: هو فعل ما هو حسن، وأَحْسَن الشيء أجاد صُنْعه، ومنه قوله تعالى: (وصوركم فأحسن صوركم)[التغابن: 3] وَالإحسان بمعنى النصح في العبادة، وبذل الجهد في تحْسينها، وإتمامها، وإكمالها.

وإذا كانت الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان، ونتيجة من نتائجه، فإن القرآن الكريم دعوة مطلقة إلى الإحسان قال تعالى: ﴿ صِبْغَةَ اللَّهِ ۖ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللَّهِ صِبْغَةً ۖ وَنَحْنُ لَهُ عَابِدُونَ﴾ [البقرة: 138]، وقد بين الله سبحانه وتعالى أنه لن يضيع أجر من عمل وأجاد وأتقن، قال تعالى: ﴿ إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ [الكهف: 30]، وقال مخاطباً الجماعة: ﴿وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [البقرة: 195]

وفي قوله تعالى: ﴿ وَهُوَ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ وَكَانَ عَرْشُهُ عَلَى الْمَاءِ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَلَئِن قُلْتَ إِنَّكُم مَّبْعُوثُونَ مِن بَعْدِ الْمَوْتِ لَيَقُولَنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنْ هَٰذَا إِلَّا سِحْرٌ مُّبِينٌ﴾ [هود: 7] إشارة جلية واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائناً ما كان هذا الأداء . ومثله قوله تعالى: ﴿ إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [الكهف: 7] وقال تعالى وهو يحض الإنسان على الجودة والإحسان والإبداع: ﴿ وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ وَاتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا ۗ وَاتَّخَذَ اللَّهُ إِبْرَاهِيمَ خَلِيلًا﴾ [النساء: 125]، ويقول: ﴿ ۞ لِّلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ ۖ وَلَا يَرْهَقُ وُجُوهَهُمْ قَتَرٌ وَلَا ذِلَّةٌ ۚ أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ﴾ [يونس: 26] والإحسان في العمل على قسمين، الأول: التوجه بالعمل لله سبحانه وتعالى، والثاني: استعمال أعلى درجات المهارة والإتقان فيه.

من خلال ما سبق أن الإحسان يتضمن معنى الكمال والإجادة والإتقان والإخلاص، وبهذا تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان، وثمرة من ثماره . ومن هذا المنطلق سوف نقوم بتأصيل مبادئ الجودة الشاملة السابق الإشارة إليها وفقاً للقرآن والسنة النبوية الشريفة لكل مبدأ على حدا:

1. مبدأ الاهتمام بالقيادة:

إن تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيق هذا المبدأ وتحديث وتطوير متطلبات التطبيق يعتبر حجر الأساس في نجاح المنظمة، ونجاح الأفراد، ونجاح مفهوم إدارة الجودة .ونجد ذلك واضحا في الاسلام واهتمامه بالقادة وحسن اختيارهم للدور الذي يلعبه القائد الجيد في تطوير المؤسسات و لما له من تأثير كبير على الافراد وفي المساهمة في تحقيق الجودة تم ايلاء اختيار القادة اهمية كبرى

ولقد كان القرآن الكريم الموجه الأول لقائد الأمة الإسلامية محمد عليه الصلاة والسلام فهو القُدوة الحسنة في القيادة وفن التعامل، والقرآن يزخر بالآيات الكثيرة التي توجه الرسول في مختلف أمور الحياة؛ قال تعالى: ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾ [الأحزاب: 21]، ومن التوجيهات الإلهية للرسول عليه الصَّلاة والسَّلام قول الله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ﴾ [آل عمران: 159]

وفي القرآن الكريم الكثير من الآيات التي توجه الرسول كقائد لهذه الأمة، وتدفعه إلى حسن التعامل، من هذه الآيات قوله تعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾ [النحل: 125]

وفي السنة النبوية ورد ذكر القيادة في عدة أحاديث فمن أقواله عليه الصلاة والسلام (اللهم مَن وَلِيَ من أمر أمتي شيئًا، فشَقَّ عليهم فأشقق عليه، ومن وَلِيَ من أمر أمتي شيئًا، فرفق بهم فارفق به ([رواه مسلم]

يتضح من القران والسنة النبوية شروط لاختبار القادة ومنها التمتع بالقدرات والصفات التي تؤهّله للقيادة، بعيدًا عن التسلط وفرض القيادة بالقوة، فالقيادة الحقة هي التي تأتي نتيجة رضا الجماعة واقتناعها بقدرة هذا القائد في أن يقودها إلى بر الأمان، وتحقيق أهدافها المرجوة.

فالقائد المسلم ينطلق من مبادئ الإسلام الراسخة، ومن العقيدة التي يؤمن بها، معتمدا على مبدأ الشورى مع أتباعه في اتخاذ القرارات بكل موضوعية وعدل وتجرد، يحدوه في ذلك مرضاة الله ورسوله ومن ثم رضا العاملين مما يساهم بدرجة كبيره في تحسين العمل والعمليات الادارية.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

2. مبدأ التحسين المستمر:

سبق القرآن الكريم إلى ذكر أبرز مبادئ الجودة في قوله تعالى: ﴿ لِمَن شَاءَ مِنكُمْ أَن يَتَقَدَّمَ أَوْ يَتَأَخَّرَ﴾[المدثر: 37] في هذه الآية إقرار لأبرز مبادئ ادارة الجودة الشاملة، وهو وجوب الاستمرار في التحسين والتطوير . قال ابن القيم (فالعبد لا يزال في تقدم أو تأخر، ولا وقوف في الطريق البتة، فإن لم يكن في تقدم، فهو في تأخر ولا بد). فلا ينبغي لأي مؤسسة من المؤسسات الحكومية والتعليمية أن تتوقف عن استمرارية التطوير والتحسين بحجة أنها قد بلغت مبلغا عالياً في الإتقان والجودة ؛ لأنها إذا توقفت عن التطوير فإنها بالضرورة تتأخر، فالكون في حالة حركة مستمرة وتغير مستمر، لذلك لابد من مجاراة ذلك التغيير بالتحسين المستمر

وروى الإمام البيهقي رحمه الله عن أم المؤمنين عائشة بنت الصديق رضي اللَّه عنها قالت قال رسول اللَّه صلَّى اللَّهُ عَلَيْه وَسَلَّمَ:(إِنّ اللَّهَ تَعَالى يُحِبّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ) أخرجه البيهقي

إذ يحثّ فيه رسول الله صلى الله عليه وسلم الناس عامة على إتقان العمل وإكماله على أتم وجه وذلك لحب الله عزو وجل لهذا الأمر.

ومما سبق يتضح لنا أن القرآن الكريم والسنة النبوية منهج للجودة والإتقان في عموميات الحياة وفروعها وتفاصيلها.

3. مبدأ التركيز على العملاء:

إن رضا العملاء هو الهدف الأساسي وإدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري يؤكد فلسفة ضرورة متطلبات واحتياجات وتوقعات الجمهور، فهي تركز بدرجة أولى على الجمهور من خلال الالتزام بمتطلباته واحتياجاته، ومحاولة معرفة مدى رضاه عن الخدمة و المنتج، وكذلك محاولة التعرف على احتياجاته المستقبلية لأن عدم تلبية هذه الحاجات من قبل المنظمات يعني فشلها وعد نجاحها ومن ثم خسارتها وتلاشيها.

عندما يستشعر العاملون أن رضى الجمهور عن الخدمات التي يقدمونها تعبر عن أمانتهم واتقانهم في العمل سوف يحملهم على تجويد العمل واتقانه والأمانة تشمل كل ما يحمله الإنسان من أمر دينه ودنياه قولا وفعلا، والأمانة هي أداء الحقوق، والمحافظة عليها، فالمسلم يعطي كل ذي حق حقه؛ يؤدي حق الله في العبادة، ويحفظ جوارحه عن الحرام، ويؤدي ما عليه تجاه الخلق. وقد حث الاسلام على الامانة وأمرنا بها بقولة تعالى(إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا) [سورة النساء:58].

ولقد جعل الرسول ﷺ الأمانة دليلا على إيمان المرء وحسن خلقه، عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ، قَالَ: مَا خَطَبَنَا نَبِيُّ اللهِ صلى الله عليه وسلم إِلاَّ قَالَ: لاَ إِيمَانَ لِمَنْ لاَ أَمَانَةَ لَهُ، وَلاَ دِينَ لِمَنْ لاَ عَهْدَ لَهُ .أخرجه أحمد. ومن الأمانة أن يؤدي المرء ما عليه على خير وجه، فالعامل يتقن عمله ويؤديه بإجادة وأمانة، عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ الله عَنْهَا: أَنّ النَّبِيَّ صَلَّى الله عَلَيه وسَلَّم قَالَ: إِنَّ الله يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ). أخرجه البيهقي.

ويتضح مما سبق أمر الشريعة بالاهتمام بالعمل المقدم للآخرين واعتباره من الامانة وهذا يتماشى مع مبدأ التركيز على رضى العملاء.

4. مبدأ العمل الجماعي:

يؤكد الاسلام على العمل الجماعي فنجد أن جميع العبادات تجمع بين التكليف الفردي والأداء الجماعي وتؤدي إلى تنمية روح الجماعة والآيات التي تحث على بث روح الجماعة والفريق في المسلمين كثيرة ومتعددة ومنها قول الحق تبارك وتعالى ﴿ واعتصموا بحبل الله جميعا ولا تفرقوا ﴾ [آل عمران: 103]، وقوله عز من قائل ﴿ وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان ﴾ [المائدة: 2]، وقال جل من قائل ﴿ ولا تكونوا كالذين تفرقوا واختلفوا من بعد ما جاءهم البينات وأولئك لهم عذاب عظيم ﴾ [آل عمران: 105]، وقوله تعالى ﴿ وإن هذه أمتكم أمة واحدة وأنا ربكم فاتقون ﴾ [المؤمنون: 52]، وكذلك قوله سبحانه ﴿ ولولا دفع الله الناس بعضهم ببعض لفسدت الأرض ﴾ [البقرة: 251]. وقوله سبحانه وتعالى: ﴿وأطيعوا الله ورسوله ولا تنازعوا فتفشلوا وتذهب ريحكم ﴾ [الأنفال: 46]. وغير ذلك الكثير من الآيات الكريمة التي تحض على التعاون والتآخي ويبث روح الجماعة وينبذ الفرقة والتشتت بين المسلمين.

كما أن السنة المطهرة مليئة بالأحاديث الشريفة التي تدعوا المسلمين للعمل بروح الفريق، ومن بين هذه الأحاديث قول الرسول ﷺ "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد، إذا اشتكى منه عضو تداعي له سائر الجسد بالسهر والحمى" . [رواه مسلم]، وقوله ﷺ "إياكم والفرقة، وعليكم بالجماعة فإن الشيطان مع الواحد، وهو من الاثنين أبعد، من أراد بحبوحة الجنة فليلزم الجماعة". [أخرجه الترمذي]

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

ومما سبق يتضح حث الاسلام على العمل الجماعي يتطابق مع مبدأ مشاركة العاملين في إدارة الجودة الشاملة وضرورة العمل بروح الفريق الواحد المبني على التعاون لتحقيق أهداف العمل .

5. مبدأ مشاركة الأفراد العاملين في عمليات اتخاذ القرارات:

ينظر للمشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد عقلياً ووجدانياً مع جماعات العمل في التنظيم وبطريقة تمكن هؤلاء من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتصحيح الأهداف التنظيمية، وتحظى عملية المشاركة من قبل الأفراد العاملين في عمليات اتخاذ القرار بأهمية كبيرة خاصة في الوقت الحالي نظراً لمساهمتها الكبيرة في تحقيق الأهداف، فالأفراد العاملون لهم تأثير كبير على سير العملية الإنتاجية، فهم الأكثر دراية بمشكلات العمل، والأكثر معرفة في إيجاد الحلول. وقرار المشاركة هو الأقرب لواقع الحل في المنظمات الإدارية، لأنه قرار يتم تصنيعه بشكل جماعي ونتيجة للمناقشة وتبادل الآراء، ومن ثم تكون له القدرة على إيجاد الحلول المثالية للمشكلات التنظيمية أو الإدارية .

و الإسلام يحرص كل الحرص على إرساء المبادئ، التي يشعر في ظلها كل مسلم بأنه فرد له مكانته وكرامته بين أبناء مجتمعه. ومن تلك المبادئ مبدأ الشورى، ذلك المبدأ الذي اهتم به القُرآن الكريم، والتزم به رسول الله كما التزم به صحابته رضوان الله عليهم.

لقدْ ذكر الله سبحانه وتعالى الشورى في موضعين من كتابه العزيز، لكل موضع منهما دلالتُه القوية على وجوب هذا المبدأ الهام من مبادئ الإسلام، أما الموضع الأول ﴿ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ [آل عمران: 159].

وهذه الآية تدل دلالة قوية على وجوب الشورى، من جهة أنها نزلت عقب هزيمة المسلمين يوم أحد، وفي ظروف يتضح منها أن رأي من أشار على النبي ﷺ لم يكن صوابا، ومع ذلك فقد أنزل الله سبحانه وتعالى أمره بالعفو عنهم ومشاورتهم، وهذا يؤيد عناية الإسلام بالشورى.

وأما الموضع الثاني، فهو قول الله تعالى﴿ فَمَا أُوتِيتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَمَتَاعُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَمَا عِنْدَ اللَّهِ خَيْرٌ وَأَبْقَى لِلَّذِينَ آمَنُوا وَعَلَى رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ وَالَّذِينَ يَجْتَنِبُونَ كَبَائِرَ الْإِثْمِ وَالْفَوَاحِشَ وَإِذَا مَا غَضِبُوا هُمْ يَغْفِرُونَ وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴾ [الشورى: 36- 38]، و في هذه الآية المباركة، نجد أن الله قد ذكر الشورى كصفة من صفات عباده بين ركنين أساسيين من أركان الإسلام، هما: الصلاة، والزكاة، وهذا يدل على أهميَّة الشورى، وأنَّها واجبة التنفيذ مثل الصلاة والزكاة.

ولقد دعا رسول الله ﷺ إلى الأخذ بمبدأ الشورى فعن أبي هُريرة رضي الله عنه قال: "ما رأيت أحدا قط كان أكثر مشورة لأصحابِه من رسول الله ﷺ" رواه الشافعي.

وعن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلَّى الله عليه وسلَّم – قال(المستشار مؤتمن) رواه أبو داود والترمذي.

ونستنتج من مما سبق أن مبدأ الشورى يتطابق مع مبدأ مشاركة العاملين والأخذ بآرائهم في عمليات دعم واتخاذ القرار وأنه أصل من أصول اتخاذ القرار في الإسلام وينبغي أن يعمل به كل مسلم.

6. مبدأ تدريب العاملين على الجودة الشاملة:

يتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة الاهتمام بتزويد الأفراد العاملين بالمهارات و القدرات اللازمة لتطبقها ونجاحها، وذلك من خلال العمل و تدريب هؤلاء الأفراد العاملين عن طريق توفير برامج تدريبية مؤهلة قادرة على إيصال المعلومات و المهارات بصورة إيجابية تنعكس على أداء الأفراد و قدرتهم .فعملية تدريب العاملين يجب أن تستند إلى أسس علمية قادرة على تحسين مستوى الأداء للأفراد

وحث منهج الإسلام على العلم والتعلم، فيقول تعالى: ﴿وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾ [طه: 114]، ويقول تعالى: ﴿وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ﴾ [النحل: 78]، ومنهج الإسلام في ذلك أن يتعلم الإنسان وينمي قدراته ليكون قادراً على أعمار الأرض واكتشاف النعم والطيبات التي خلقها الله على ظهر الأرض وفي باطنها وفي البحار والسموات بما يحقق مصالحه ومنافعه فيقول تعالى: ﴿سَخَّرَ لَكُمْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ [الجاثية: 13]. فينبغي التدريب لإتقان العمل وإحسانه والاجتهاد في تجويده

وكان الرسول ﷺ يدرب أصحابه حينما يكلفهم بالأعمال فيقول علي بن أبي طالب رضي الله عنه قال "بعثني النبي ﷺ قاضياً إلى اليمن فقلت يا رسول الله، إني شاب وتبعثني إلى أقوام ذوي أسنان، قال فدعا لي بدعوات، ثم قال إذا أتاك الخصمان فسمعت من أحدهما فلا تقضين حتى تسمع من الآخر فإنه أثبت لك" (رواه أحمد والترمذي وصححه الألباني).

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

وهذا يوضح أن الوفاء بالمهمات على الوجه الأكمل يتطلب توافر المهارات التي تمكن من أدائها والأخذ بالأسباب في توفير هذه المهارات والتدريب عليها ومداومة هذا التدريب باعتباره عملية مستمرة. فالإتقان هنا يأتي بالتدريب والتعلم والمستمر وهو ما حثت علية الشريعة في القران والسنه وذلك يتماشى مع مبدأ تدريب العاملين.

تحديد معايير قياس الجودة:

هناك معايير يتم بموجبها قياس جودة ونوعية الخدمة المقدمة، وهذه المعايير هي من أسس ومقومات نجاح الإدارة الجودة . ويجب على الأفراد العاملين الالتزام بها حتى يتم ضمان أداء العاملين بشكل أفضل وبالتالي تقديم خدمات بجودة عالية ترضي رغبات الجمهور. وحتى نتأكد من تطبيق المعايير لابد من اتباع الاساليب الرقابية لقياس جودة الاداء.

نجد إن القرآن يغرس في النفس رقيباً دائماً يقظاً من مخافة الله واطلاعه على السر وأخفى. من ذلك قوله تعالى ﴿يَوْمَ يَبْعَثُهُمُ اللَّهُ جَمِيعاً فَيُنَبِّئُهُم بِمَا عَمِلُوا أَحْصَاهُ اللَّهُ وَنَسُوهُ وَاللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ شَهِيدٌ﴾ [المجادلة:6]

وتتجلى معاني الرقابة وعظمتها في تفسير الرسول ﷺ للإحسان عندما سئل عنه حيث قال " الإحسان أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك" [صحيح البخاري]، ومن هنا كانت الرقابة في النظام الإداري في الإسلام مبدأ عظيماً واسلوبا إداريا لم تصل إليه النظم والقوانين الوضعية المعاصرة.

ومما سبق نستنتج أن الاسلام حث على الرقابة في العمل وأن يراقب الانسان أفعالة ويعرف أنه مسؤول أمام الله وهذا يتماشى مع مبدأ تحديد معايير الجودة من خلال الرقابة على الاداء

7. مبدأ مكافأة العاملين:

يتطلب تطبيق إدارة الجودة إعطاء الأفراد حوافز تساعد على إشباع حاجاتهم وتدفعهم لبذل قصارى جهدهم لتحقيق أهداف التنظيم، فأنظمة الحوافز وما يتبعها تعتبر وسائل فعالة لتطوير أداء العاملين وزيادة إنتاجهم وتحسين نوعيتها.

لقد أعز الإسلام العاملين ورعاهم وكرمهم، واعترف بحقوقهم لأول مرة في تاريخ العمل، بعد أن كان العمل في بعض الشرائع القديمة معناه الرق والتبعية، وجاء الاسلام بكثير من المبادئ لضمان قاصداً بذلك إقامة العدالة الاجتماعية وتوفير الحياة الكريمة لهم.

ودعا القران الى عدم بخس الناس وعدم ظلمهم كما في قولة تعالى: ﴿وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ﴾ [الاعراف:85]

وألزم النبي ﷺ صاحب العمل أن يسارع في وفائه وسداده للعامل والخادم أجره المكافئ لجهده فعن عبدالله بن عمر رضي الله عنهما ـ قال: قال رسول الله ﷺ(أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقة) رواه ابن ماجه وأن عدم إعطاء الأجير أجره ومنعه بالكلية فذلك من كبائر الذنوب، وقد حذر الله تعالى من ذلك وجعل آكل حق الأجير خصما له يوم القيامة فعن ابو هريرة رضي الله عنه عن النبي ﷺ قال (قال الله تعالى: ثلاثة أنا خصمهم يوم القيامة: رجل أعطى بي ثم غدر، ورجل باع حرا فأكل ثمنه، ورجل استأجر أجيرا فاستوفى منه ولم يعطه أجره) رواه البخاري

المبحث الرابع: التأصيل الإسلامي للجودة وفقا لمقاصد الشريعة الإسلامية

تعد الجودة من القيم الأساسية التي حث عليها الإسلام، حيث تأتي متجذرة في تعاليم القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة. إن التأصيل الإسلامي لمفهوم الجودة يتجاوز المعايير التقليدية ليشمل القيم الأخلاقية والروحية التي تحقق صلاح المجتمع وتقدمه. فمقاصد الشريعة الإسلامية تهدف إلى تحقيق الخير العام ودفع الضرر، مما يجعل مبادئ الجودة في الإسلام جزءًا من نظام متكامل يسعى لتحقيق الإتقان والإحسان في كافة جوانب الحياة، بدءًا من العمل الفردي وصولًا إلى إدارة المؤسسات والمجتمعات.

1. مفهوم المقاصد الشرعية:

أكد ابن عاشور (2001) على ضرورة احتياج الفقيه إلى معرفة مقاصد الشريعة وبين ثلاث طرق في إثباتها وهي استقراء العلل المثبتة التي تمكن من استخلاص الحكمة منها. والطريق الثاني من الأدلة الواضحة في القرآن في دلالتها الظاهرة كقوله تعالى: "والله لا يحب الفساد" فإنه يتسنى أن يؤخذ منها مقصد شرعي أما الطريق الثالث فهي السنة المتواترة معنويا الحاصلة في مشاهدة الصحابة لعمل النبي ﷺ أو المتواترة عمليا وهو تكرار مشاهدة أعمال الرسول ﷺ من آحاد الصحابة، وفيما يأتي التأصيل الإسلامي لمبادئ لجودة وفقا لمقاصد الشريعة الإسلامية:

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

1. مبدأ التحسين المستمر:

لم يعد الأخذ بأساليب التحسين والتطوير أمرا اختياريا أو ترفيهيا للمنشاة بل وسيلة للبقاء والتطوير لمسايرة العصر ومفاهيمه وظروفه ولتكن الانطلاقة من نظرة إسلامية واعية. إن طبيعة الدين الإسلامي إصلاح الدنيا للوصول بثوابها للآخرة، جاء في القرآن الكريم بقوله تعالى: ﴿وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ﴾ (القصص: 77). (الفكيكي، 2012).

إن تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم التحسين ودعم تطبيق هذا المبدأ وتحديث وتطوير متطلبات التطبيق يعتبر حجر الأساس في نجاح المنظمة، ونجاح الأفراد، ونجاح مفهوم إدارة الجودة .وبالتالي الحفاظ على مال الامه من الهدر وجلب المصلحة لما للتحسين المستمر من أهمية في استمرار العمل.

2. مبدأ التركيز على العملاء:

إن إدارة الجودة تركز بدرجة أولى على الجمهور من خلال الالتزام بمتطلباته واحتياجاته، ومحاولة معرفة مدى رضاه عن الخدمة و المنتج، وكذلك محاولة التعرف على احتياجاته المستقبلية لأن عدم تلبية هذه الحاجات من قبل المنظمات يعني خسارة هذه المنظمات ويترتب على ذلك مفاسد في الامه من حيث انتشار الغش وعدم الامانة فاهتمام الجودة بهذا المبدأ يؤدي الى الحفاظ على الامه.

3. مبدأ العمل الجماعي:

يعتبر العمل الجماعي داخل التنظيمات الإدارية الحديثة أحد متطلبات تطبيق إدارة الجودة التي تؤدي إلى حل المشكلات وذلك باستخدام ما يعرف بفريق العمل، فإدارة الجودة الشاملة تتطلب من الإدارة العليا ضرورة العمل على تكوين فريق عمل من الأفراد التي تتوفر لديهم المهارات و القدرات اللازمة لمعالجة المشكلات المنتجة وأن كل فرد في المنظمة مسئول عن الأخطاء التي تحصل حيث أنه في حال حدثت مشكلات فإن ذلك يؤدي الى مساءلة الكل بدون وقوع اللوم على فرد واحد وفيه تطبيق للمساواة بين العاملين وحفظ لنظام الامه.

4. مبدأ مشاركة الأفراد العاملين في عمليات اتخاذ القرارات:

قرار المشاركة هو الأقرب لواقع الحل في المنظمات الإدارية؛ لأنه قرار يتم تصنيعه بشكل جماعي ونتيجة للمناقشة وتبادل الآراء، ومن ثم تكون له القدرة على إيجاد الحلول المثالية للمشكلات التنظيمية أو الإداري، وأمر الشورى في اتخاذ القرار يعتبر أصلاً أصيلاً من أصول الإدارة في الإسلام استرشاداً بتوجيهات القرآن الكريم إلى ضرورة أخذ رأي الآخرين ومشاورتهم قبل اتخاذ القرارات كما ورد في قوله تعالى مخاطبا الرسول صلى الله عليه وسلم: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ (سورة: آل عمران. آية: 159) فمشاركة الأفراد العاملين والأخذ بآرائهم في عمليات اتخاذ القرار أصل من أصول اتخاذ القرار في الشريعة الإسلامية ينبغي أن يعمل به كل إداري مسلم.

ويرى أبو سن (1996) أن للشورى والمشاركة مجموعة من الفوائد منها:

- دعم جماعة الفكر والتفاهم المشترك، وتقوية الأخوة بين المسلمين وإشعار كل فرد منهم بذاته وقيمته كإنسان مكرم ومقدر، الأمر الذي يودي إلى إشباع حاجاته النفسية ويجعله وثيق الارتباط بالمنظمة التي يعمل فيها.
- يؤدي تطبيق الشورى والمشاركة في الرأي إلى استطلاع الرأي بين المتعاملين مع المنظمة والوقوف على آرائهم واحتياجاتهم الفعلية، مما يمكن المنظمة من العمل على الوفاء بها وإشباعها على أفضل الوجوه، حتى يكتمل الانسجام والتفاهم بين ما تقدمه المنظمة وما تتطلبه الجماهير.
- إتاحة الفرصة للمنظمة لبسط آرائها وفلسفتها وسياساتها وبرامجها على المواطنين بهدف إقناعهم بها وتغيير اتجاهاتهم نحوها.

ومن هنا أن المقاصد الشرعية التي يفضي إليها مبدأ مشاركة الأفراد العاملين في عمليات اتخاذ القرارات زيادة قوة الأمة وحفظ نظامها وفي ذلك حفظ للمال الذي هو من الضروريات الخمس في مقاصد الشريعة.

1. مبدأ تدريب العاملين على الجودة الشاملة:

أن النجاح في تطبيق إدارة الجودة يتوقف على إخضاع جميع العاملين في المنظمة للتدريب المستمر، فكما هو معروف أن العنصر البشري هو محور النشاط في المنظمة، وأنه يجب على كل منظمة ان تسعى لتحقيق الجودة الشاملة وأن تضع عملية التدريب في أوليات مخططاتها (السبيعي، 2011).

2. مبدأ مكافأة العاملين:

مكافأة العاملين على عملهم تبث فيهم روح الالفة والمحبة واشباع الحاجات الانسانية فالمقصد الشرعي هنا اشباع للحاجات الانسانية وحفظ للدين والعرض والمال واحساس الفرد بالعدل والمساواة.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

و ترى الباحثة أنه عند محاولة تطبيق الشروط التي اشترطها العلماء لاعتبار هذه المعاني مقاصد شرعية نجدها تنطبق على مبادئ ادارة الجودة الشاملة من حيث:

- الثبوت: فكل المقاصد الشرعية المتصلة بمبادئ ادارة الجودة الشاملة لها معان مجزوم بتحققها.
- الظهور: جميع المعاني المتصلة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة جميعها معاني ظاهرة ولا يختلف الفقهاء في تشخيصها.
- الانضباط: وجود معان معتبرة لهذه المقاصد الشرعية لا تتجاوزها ولا تقصر عنها.
- الاطراد: إن المقاصد المتصلة بمبادئ الجودة الشاملة هي مقاصد مطردة ولا تختلف معانيها باختلاف الأحوال والأقطار.

المبحث الخامس: الآليات المستخدمة في تطبيق مبادئ الجودة من المنظور الإسلامي والآثار المترتبة

تعد مبادئ الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية التي تمثل ركيزة أساسية لتحسين الأداء في مختلف المجالات، وقد حظيت هذه المبادئ باهتمام خاص في المنظور الإسلامي. حيث يُنظر إليها ليس فقط كإجراءات إدارية، بل كجزء من منظومة عقائدية تهدف إلى تحقيق الأهداف الدينية والدنيوية على حد سواء، ومن أهم آليات تطبيق مبادئ الجودة من المنظور الإسلامي:

1. تطبيق مبدأ الإتقان في العمل

من أبرز آليات تطبيق الجودة الشاملة في المنظور الإسلامي هو مبدأ الإتقان في العمل، الذي يعد جوهرًا للمفهوم الإسلامي للجودة. الإتقان هو السعي لإتمام العمل بأعلى درجة من الدقة والتمام، وهو مبدأ مستمد من القرآن الكريم حيث قال الله تعالى: "إِنَّ اللَّهَ يَحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ" (حديث نبوي). ويجب على المسلمين في مختلف المجالات السعي لتحقيق هذا المبدأ في جميع أعمالهم الإدارية والتعليمية والتربوية لتحقيق الجودة الشاملة التي تلتزم بأعلى معايير الأداء. (الفكيكي، 2012)

2. الاستناد إلى مقاصد الشريعة

من الآليات المهمة في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإسلام هو استناد الأعمال إلى مقاصد الشريعة الإسلامية التي تهدف إلى تحقيق مصلحة الناس ودفع الضرر عنهم. في هذا السياق، يمكن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من خلال ضمان أن جميع الأنشطة الإدارية والخدمات تساهم في تحسين حياة الأفراد والمجتمع وتخدم الأهداف الإسلامية السامية مثل العدل والمساواة وتحقيق الصلاح العام (ابن عاشور، 2001)

3. الشفافية والمراقبة

أحد الآليات التي تدعم تطبيق الجودة الشاملة في المنظور الإسلامي هو الشفافية والمراقبة، حيث يجب أن يكون العمل الإداري تحت المراقبة المستمرة من قبل الله ومن قبل الجهات المسؤولة لضمان تحقيق المعايير الصحيحة. هذه الشفافية تضمن أن الأعمال تتم في بيئة خالية من الفساد أو المحسوبية، مما يساهم في تحسين نوعية العمل وجعلها أكثر مصداقية (المهيدلي، 2018).

4. التطوير المستمر والتعلم

مبدأ التطوير المستمر هو من الأسس التي يجب أن تقوم عليها مبادئ الجودة الشاملة في الإسلام. حيث يوجه الإسلام إلى ضرورة التحسين والتطور في كافة مجالات الحياة. فالتعلم المستمر وتطوير المهارات والمعرفة جزء من التزام المسلم بالجودة في العمل، ويجب أن يكون هناك اهتمام بتطوير القدرات البشرية باستمرار لتواكب معايير الجودة. (السبيعي، 2011)

5. التعاون والعمل الجماعي

يعد التعاون والعمل الجماعي من الآليات الأساسية التي تحث عليها مبادئ الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي. يتعين على الأفراد في المجتمع أن يعملوا معًا لتحقيق هدف مشترك هو رفع مستوى الجودة في العمل، وهو ما يعزز من فاعلية تطبيق هذه المبادئ في المجتمع. التعاون وفقًا للإسلام هو وسيلة لتحقيق مصلحة عامة، ويسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسات. (الريامي، 2014)

وترى الباحثة أن الآليات التي تعتمد على مبادئ الشريعة الإسلامية تسهم في تطبيق هذه الجودة بما يتماشى مع الأهداف السامية للإسلام، وتعمل على تعزيز فعالية الأداء وجودته في مختلف الميادين.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

أما الآثار المترتبة على تطبيق الجودة الشاملة، فتتمثل في: (الريامي، 2014)

1- تحقيق رضاء الله في الدنيا والآخرة:

استنادا إلى قوله عز وجل: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ تَتَّقُوا اللَّهَ يَجْعَلْ لَكُمْ فُرْقَانًا وَيُكَفِّرْ عَنكُمْ سَيِّئَاتِكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ وَاللَّهُ ذُو الْفَضْلِ الْعَظِيمِ﴾ [الأنفال: 29]، وهذا دلالة على رضا الله عن المتقين بعد إن اتبعوا أوامره سبحانه واجتنبوا نواهيه.

2- كسب الأمة المسلمة الإخلاص في العمل:

وذلك لارتباط المسلم بالمراقبة الداخلية، حيث يتجرد من مظاهر النفاق، والرياء، فكثير من الناس يتقن عمله وبجوده إن كان مراقبا من رئيس له، أو قصد به تحقيق غايات له، أو سعى إلى السمعة والشهرة، لأنه يفتقد إلى المراقبة الداخلية، التي تجعله يؤدي عمله بإتقان في كل الحالات دون النظر إلى الاعتبارات التي اعتاد بعضهم عليها.

3- تحسين نوعية الخدمات والسلع المنتج:

وذلك نتيجة للسعي للإتقان في العمل، والرغبة في التطوير والتجديد، والإخلاص، الناتج عن التقوى، والإحسان، والأمانة من العامل المسلم، الذي يقضي على كثير من السلبيات في السلعة، وبالتالي كسب الزبون الذي عادة يتوجه إلى من يقدم له خدمات أفضل، وسلعة أجود.

4- التوسع في الرزق:

فبالعمل المقترن بتقوى الله يحصل الرزق وتحل البركة فيه، ﴿وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَى آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِمْ بَرَكَاتٍ مِنَ السَّمَاءِ وَالأَرْضِ ﴾ [الأعراف: 96].

5- تيسير الأمور وتسهيلها:

فما أكثر ما يعترض الإنسان أيام وشهور بل سنين من الشدة، سواء أكان ذلك في ضيق العيش أو صعوبة تحقيق الأهداف والطموحات، أو حتى في مطالب نيل العلم أو الوظيفة إلى غير ذلك، ومع هذا فإن في تقوى الإنسان السبيل إلى زوال ما يكابده من هموم وغموم وعسر ﴿وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا﴾ [الطلاق: 2]، ﴿وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا ﴾ [الطلاق: 4].

النتائج

نستنتج مما سبق أنه لا يوجد مانع عقدي في الأخذ بمبادئ الجودة الشاملة، ولابد أن نتذكر عند تبني هذه المبادئ أنها مجرد وسيلة لتحقيق غايات إدارية محددة، وصولا إلى الغاية الكبرى المتمثلة في تحقيق العبودية لله وحده إن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لهي أصيلة في ديننا الحنيف فهي صادرة عن كونها عقيدة وعبادة، مما يكفل لها دوامها ويجعل لها نتائج إيجابية في حياتنا كمسلمين.

وبشكل تفصيلي أمكن من خلال هذا البحث الوصول إلى النتائج التالية:

1. يستند مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام إلى مجموعة من المبادئ العامة التي دعا إليها الإسلام، والتي تنطلق من نظرة الإسلام للكون والإنسان والحياة، وتقوم على مجموعة من الأصول المعتبرة كالإتقان والإحسان والحكمة والإصلاح والتجويد.
2. أن الأسس والقواعد التي تقوم عليها مبادئ الجودة تتصف بأنها ذات طابع تشريعي ومقاصدي
3. أن في مبادئ الجودة الشاملة من المقاصد الشرعية ما دلت عليه النصوص الشرعية من تحصيل صلاح عام ودفع ضر كذلك.
4. أن الجودة جزء من عقيدة المسلم، وركن أساس في حياته الإيمانية، فهو يندفع إليها بدوافع العقيدة، لا بدوافع الحوافز البشرية المادية، وهذا أهم ما يميز الجودة في المجتمعات الإسلامية عن بقية البشرية.
5. أن مبادئ ادارة الجودة الشاملة مقاصد شرعية وتعتبر معان حقيقية تنطبق عليها الصفات الضابطة لمقاصد الشريعة

التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- العناية بتقوية الجوانب المعنوية المتصلة بإدارة الجودة الشاملة من المصادر الإسلامية لدى جميع الأفراد.
- إيجاد استشارة شرعية دورية للتزويد بالمواد الإسلامية التربوية المفيدة في التزام وحماس العاملين.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

- العمل على التطوير الذاتي لإدارة الجودة الشاملة بجهود علمية متخصصة مع استفادة من الطاقات الشرعية، وعدم الاكتفاء بأخذ والاستخدام النظريات والتطبيقات من الآخرين
- توعية الأفراد في المؤسسات الإسلامية، سواء كانت تعليمية أو إدارية، بأن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة جزء من عقيدتهم وتندرج ضمن الأهداف الشرعية في تحقيق صلاح الأمة. وذلك عبر دورات تدريبية وندوات تركز على الربط بين الجودة والتوجهات الدينية.
- تشجيع المؤسسات على تطبيق هذه المبادئ في مختلف المجالات، من التعليم إلى الصحة والإدارة، لتكون الجودة جزءًا أساسيًا في سلوك الأفراد والمؤسسات، مما يعزز الأداء ويرتقي بالنتائج.
- إدخال مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المناهج الدراسية الإسلامية، بدءًا من المراحل التعليمية الأساسية وحتى الجامعات، مع التأكيد على الصلة بين هذه المفاهيم والعقيدة الإسلامية لتحقيق التكامل بين التعليم الديني والإداري.
- تشجيع الدراسات والبحوث الأكاديمية التي تركز على دراسة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في ضوء مقاصد الشريعة الإسلامية، وذلك لتطوير سياسات وأطر جديدة تواكب التوجهات الحديثة وتراعي المبادئ الدينية.
- تطوير آليات تقييم دورية للمؤسسات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة لضمان تحقيق أهدافها في ضوء المقاصد الشرعية. على أن تتضمن هذه الآليات قياس فعالية التطبيقات وجودة الأداء وتأثيراتها الإيجابية على المجتمع المسلم في الجوانب الروحية والمادية.

المصادر والمراجع

القرآن الكريم

السنة النبوية

1. البخاري، محمد بن إسماعيل. (1987). الجامع الصحيح. تحقيق: مصطفى ديب البغا. دار ابن كثير، اليمامة - بيروت، الطبعة الثالثة.
2. أحمد بن حنبل. (1999). مسند الإمام أحمد بن حنبل. تحقيق: شعيب الأرناؤوط وآخرون. مؤسسة الرسالة، الطبعة الأولى.
3. الألباني، محمد ناصر الدين. (1990). *صحيح الجامع الصغير وزياداته*. المكتب الإسلامي للنشر.
4. الترمذي، محمد بن عيسى. (1996). *سنن الترمذي* . دار الغرب الإسلامي، بيروت.
5. مسلم بن الحجاج. (1991). صحيح مسلم. بيروت: دار إحياء التراث العربي.
6. البيهقي، أحمد بن الحسين. (2010). السنن الكبرى. بيروت: دار الكتب العلمية.
7. الشافعي، محمد بن إدريس. (د.ت). المسند. بيروت: دار الكتب العلمية.
8. أبو داود، سليمان بن الأشعث السجستاني. (1996). سنن أبي داود. بيروت: دار الكتب العلمية.
9. ابن فارس، أحمد بن فارس بن زكريا. (1979). معجم مقاييس اللغة. تحقيق عبد السلام محمد هارون. دار الفكر.
10. الزبيدي، محمد مرتضى. (د.ت). تاج العروس من جواهر القاموس. دار إحياء التراث العربي.
11. أبو سن، أحمد إبراهيم. (1996). *الإدارة في الإسلام* (الطبعة السادسة). الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
12. أبو يوسف، أمنية محمد عبد الجواد. (2021). مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الكتاب والسنة: جودة الصلاة أنموذجًا. المجلة العلمية لكلية أصول الدين والدعوة بالزقازيق، 33(1)، 975-1030.
13. ابن تيمية، أحمد عبد الحليم. (د.ت). السياسة الشرعية في إصلاح الراعي والرعية. دار المعرفة.
14. ابن عاشور، محمد الطاهر. (2001). مقاصد الشريعة الإسلامية (الطبعة الثانية). دار النفائس.
15. أبو سن، أحمد إبراهيم. (1996). الإدارة في الإسلام (الطبعة السادسة). دار الخريجي للنشر والتوزيع.
16. بخاري، سلطان بن سعيد مقصود. (2006). التأصيل الإسلامي لعلم الإدارة. معهد البحوث العلمية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 27- 40.
17. حمدان، خالد محمد؛ وزبون، عطالله. (2019). ادارة الجودة الشاملة -مفاهيم وتطبيقات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

DOI: https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1292
مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com
editor@jalhss.com
ISSN Online: 2414-3383
ISSN Print: 2616-3810
Volume (115) December 2024
العدد (115) ديسمبر 2024

18. الدرادكه، مأمون والشبلي، طارق. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة. دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان.
19. الريامي، طالب بن منصور بن محمد. (2014). الجودة في المفهوم الإسلامي. مجلة التربية، 158(1)، 317-358.
20. السبيعي، عبيد بن عبد الله. (2011). التأصيل الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة. عالم التربية، 12(36)، 275-301.
21. سليمان، آسيا حماد آدم. (2022). جوهر الجودة كمنهج حياة في الفكر الإسلامي. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 2(4)، 1-24.
22. الشمري، عادل بن عايد. (2015). الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامي والرؤية الغربية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 8(19)، 47-63. جامعة العلوم والتكنولوجيا.
23. عليمات، صالح ناصر. (2020). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
24. الفكيكي، علي فرحان عبد الله. (2012). مفهوم الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي. مجلة الآداب - جامعة بغداد - كلية الآداب، (100)، 226-247.
25. المحجوب، عزة زين العابدين أحمد. (2014). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات البحثية: المبادئ - الأساسيات - مراحل التطبيق. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 1545-1573.
26. المعشري، عبد الله بن حمد بن سعيد. (2017). إدارة الجودة من منظور الدين الإسلامي. مجلة البحوث والدراسات الشرعية، 7(70)، 271-280. عبد الفتاح محمود ادريس.
27. مكيد، علي (2015). مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة الجامعية في الجامعة الجزائرية: دراسة استقصائية على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية - الجزائر. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي , 8(22)، 149 – 176
28. المهيدلي، سامية تراحيب بين. (2018). تأصيل الجودة الشاملة من منظور إسلامي. مجلة كلية التربية - جامعة طنطا - كلية التربية.، 72(4)، 835-852.