مجلة العلوم الإنسانية والحضارة ـــ ISSN 2661-7307
المجلد 06 ـ العدد 02 ـ السنة 2024 ص 04 - 25 EISSN 2773-4048
https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/730
http://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

الجودة ومتطلبات تطبيقها من المنظور الإسلامي.

Quality and its application requirements from an Islamic perspective

ط د. خالد حجار* [1] أد. بدر الدين زو اقة[2].

[1] الجامعة الافريقية-أحمد دراية-ادرار- *kha.hadjar@univ-adrar.edu.dz*

[2] جامعة باتنة -1- *badereddin.zaouaga@univ-batna.dz*

مخبر الدراسات الشرعية والتراثية

تاريخ الإرسال: 2024/04/27 تاريخ القبول: 2024/06/09 تاريخ: النشر: 2024/06/30

الملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على الجودة الشاملة، من خلال أدبياتها الفكرية والتربوية ومن المنظور أن الإسلام الدين الأتم؛ فتضمنت تشريعاته معاني الجودة كمصطلح حديث يعبر عن تمام الأداء وكماله، فهذا الدين يدعو إلى تطبيق نظام الجودة كممارسة في واقعنا، كما هدفت الدراسة أيضا إلى إبراز منظومة متطلبات يستأنس بها نظام الجودة الشاملة تعتمدها لبلوغ مقاصدها وأهدافها بما يتوافق وثوابت الدين الإسلامي وتماسك المجتمع وازدهاره.

وخلص البحث في خاتمته أن الإسلام دين جودة وأنه الدين الذي سبق غيره إلى معاني وقيم هذا النظام، وأن في تطبيقه لَتحقيقٌ لريادة الأمّة وعلو شأنها بين الأمم ويعزز ثقة الفرد وعزته بدينه وأمته، فكان من أهم التوصيات ضرورة تطبيق فلسفة قيم الجودة في شتى المجالات فهي الطريق إلى صلاح البلاد والعباد. ولا بد من نشر الوعي لأهمية ثقافة الجودة وتأثيرها في الأفراد والمؤسسات خاصة الدعوية منها. وعلى القيادة الإدارية أن تفعل دور هذه الثقافة التنظيمية في تعزيز أداء يساعد على إنجاز العمل على أكمل وجه ويحقق الفعالية ويرفع مستوى الكفاءة في الأداء.

الكلمات المفتاحية: الجودة في الاسلام؛ متطلبات الجودة، مبادئ الجودة في الإسلا

* المؤلف المرسل

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

***Abstract**:*

The study aims to identify comprehensive quality through its intellectual and educational literature, and from the perspective that Islam is the most perfect religion; Its legislation included the meanings of quality as a modern term that expresses complete and complete performance. This religion calls for the application of the quality system as a practice in our reality. The study also aimed to highlight a system of requirements that the comprehensive quality system adopts to achieve its purposes and objectives in accordance with the constants of the Islamic religion, and the cohesion and prosperity of society.

The research concluded in its conclusion that Islam is a religion of quality, and that it is the religion that preceded others in terms of the meanings and values of this system, and that its application is to achieve the leadership of the nation and raise its status among nations, and enhance the individual's confidence and pride in his religion and his nation. One of the most important recommendations was the necessity of applying the philosophy of quality values in various fields. It is the path to the welfare of the country and the people. It is necessary to spread awareness of the importance of quality culture and its impact on individuals and institutions, especially advocacy ones. Administrative leadership must play the role of this organizational culture in enhancing performance that helps complete work, achieves effectiveness and raises the level of efficiency in performance.

***Keywords**: Quality in Islam; Quality requirements, quality principles in Islam.*

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

مقدمة:

على الرغم من أن الجودة الشاملة من المصطلحات الحديثة التي تعبر عن تمام الأداء وكماله، وأصبح الإلحاح بتطبيق نظامها في المؤسسات العاملة والخاصة وفي مختلف القطاعات، وأن العالم بأسره يتجه نحو ذلك لتحقيق أهدافه؛ من رضا العاملين ورضا الزبائن ومن الواضح أيضا أن نظام الجودة أول ما بدأ واستخدم بهذا المفهوم كان في المؤسسات الصناعية والإنتاجية ثم انتقل بعدها إلى المؤسسات الخدماتية كمؤسسات التعليم والجامعات والمستشفيات والبنوك، إلا أن هذا لمفهوم للجودة قد ارتبط بمفكرين غربيين ينظر إليهم أنهم الرواد في هذا المجال.

وفي الحقيقة أنّ الإسلام الدين العالمي الشامل لجميع مجالات الحياة قد سبق النظريات والمفاهيم الإدارية الحديثة بصريح النصوص الشرعية العديدة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة التي تحث على الإتقان والإحسان وغيرها من المعاني والقيم الراقية التي تحفل بها أدبيات الإسلام تعبيراً عن صميم مفهوم وفلسفة وأهداف الجودة وروحها.

1. إشكالية الدراسة:

مما سبق ومن خلال هذه الورقة البحثية يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما نظام الجودة ومتطلبات تطبيقه من المنظور الإسلامي؟

2. الأسئلة الفرعية:

وينبثق من السؤال الرئيس السابق الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي؟
- ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في واقع الناس من منظور الفكر الإسلامي؟
- ما هي مبادئ تطبيق نظام الجودة الشاملة من منظور شمولية الإسلام ودعوته؟

3. فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

- مفهوم الجودة مفهوم أصيل في الثقافة الإسلامية منبثق من منظومة القيم الإسلامية التي يمثل الإتقان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية.
- بيان متطلبات تطبيق نظام الجودة في واقع الناس من منظور الفكر الإسلامي.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

- الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة تساهم في تطوير العمل، وتطوير منهاج دعوة الإسلام.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ✓ تسليط الضوء على مفهوم الجودة الشاملة والتعرف على معالم الرؤية الغربية والرؤية الإسلامية للجودة الشاملة وبيان التأصيل الشرعي لمصطلح الجودة وما تتضمنه من معاني إسلامية.
- ✓ التعرف على أهداف تطبيق الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي ومبررات تطبيقها
- ✓ تحديد متطلبات تطبيق الرؤية الإسلامية للجودة الشاملة وذلك بتطوير المهارات في مواجهة التحديات وحل للمشكلات.
- ✓ وضع تصور في شكل توصيات التي من شأنها المساهمة في تحقيق ثقافة الجودة المنشودة. الحديثة والواقعية المحققة لأهدافها.

5. أهمية الدراسة:

- ➢ أساس من أساسيات الدين الإسلامي في هذه الحياة فهي امتثال وطاعة لله ﷻ ولرسوله ﷺ في إتقان العمل.
- ➢ تساعد في إحداث انقلاب جذري على الأساليب الروتينية الكلاسيكية التقليدية القديمة في مناهج الدعوة إلى الله تعالى والخروج من حيز الصورة النمطية الضيقة.
- ➢ التحرر من تيارات الحضارة الغربية وعدم الخضوع لها وتقديم بديل منهجي فكري وتجربة مغايرة فريدة في جميع المجالات تستجيب لتطلعات الأمة.
- ➢ الحاجة الماسة كمجتمع إسلامي لهذا المفهوم في حياتنا اليومية.

6. الإطار المنهجي للدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة ومن أجل إثبات صحة الفرضيات أوعدمها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بهدف التعرف على معالم الرؤية الغربية للجودة والتعرف على معالم الرؤية الإسلامية من خلال الرجوع والاعتماد على القرآن الكريم وسنة النبي ﷺ وكذا كتب التراث الإسلامي والمؤلفات العلمية والدراسات المتخصصة والبحوث التي لهاعلاقة بالموضوع، كما أن استخدام المنهج التحليلي الوصفي يتلاءم وطبيعة الموضوع في تحديد العلاقة بين مفهوم الجودة ومعانيها من المنظور الإسلامي.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

I. مفهوم الجودة وأهميتها.

I. 1-تعريف الجودة الشاملة:"Total Quality Management"

1.1-تعريف الجودة لغة:

وردت كلمة الجودة في معاجم وقواميس اللغة العربية على عدة معان منها:« جادالشيء، جُودة، وجَوْدة، أي صار جيِّدًا، والجيِّد نقيض الرديء، ومثلها التجويد .وأجاد فلا ن في عمله وأجْوَد وجاد عمله أتى بالجيد من القول والفعل»[1] ومن المعاني ذات صلة بالجودة الكفاءة: «الأصل الاشتقاقي لها (ك ف ا)، يقال: كفاك الشيء يكفيك، وقد كفى كفاية إذا قام بالأمر قياما حسنا لا مزيد عليه.»[2] ومن مرادفات الجودة الإتقان: «الأصل الاشتقاقي (ت ق ن) يدل على إحكام الشيء.»[3]

2.1-في الاصطلاح:

إن المواكب لهذا التطور السريع والمتعدد في مختلف العلوم والمعارف كثيراً ما يجد إشكالية تحديد المصطلحات بالنسبة لأهل الاختصاص من الأكاديميين والباحثين الذين يجدون صعوبات في وضع تعاريف منضبطة، واضحة، شاملة وموحدة تمهد تمهيداً مهماً في رسم منهج البحث كما أنها تساعد على ترتيب خطواته بدءاً من طرح إشكاليته إلى اقتراح الحلول المناسبة.

فعرفوا الجودة بأنها :«المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة وهي القدرة التي يتضمنها المخرج (منتج/خدمة) منصفا كمية ونوعية تحقق إرضاء العملاءإضافة إلى ماتتضمنه من انخفاض نسبة العيوب.»[4] وعرفت أنها« معيار الإتقان الذي يجب ممارسته عند القيام بأي أداء، وهي عملية روتينية مستمرة متطورة لايوجد حد لها، ويجب الحرص عليها في أبسط الأعمال» [5].

وبالتالي يمكن تعريف الجودة الشاملة بأنها فلسفة القيم التي تستخدم في إدارة جميع الأنشطة لتحقيق احتياجات العميل بما يحقق رضاه وتحقيق الربحية للمؤسسة .مع الاستمرار في التحسين والتطوير المستمر.

I. 2-مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يحمل مفهوم إدارة الجودة الشاملة معان كثيرة بالنسبة للباحثين حيث إن لكل باحث في هذا المجال مفهومه الخاص به وهناك من ينسبها إلى روادها، «تعد مبادئ "ديمينغ" من أكثر المبادئ تطبيقًا على نطاق واسع وتهدف إلى الوصول بالمنظمة إلى حالة أقرب إلى الكمال وهي تشكل منظومة متكاملة لتحقيق الجودة. »[6] ويعرفها "هتشن" بأنها «أسلوب إداري يضمن تقديم قيمة للمستفيد

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

الداخلي والخارجي من خلال تحسين وتطوير مستمرين للعمليات الإدارية بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة بالاعتماد على احتياجات المستفيد. »[7]

وعلى الرغم من تعدد تعريفات مصطلح إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف وجهات نظر الباحثين ومداخلهم في التعامل مع هذا المصطلح إلاّ أنّ هناك قاسماً مشتركاً يجمع بينهما، هو تحري حاجات ورغبات وتوقعات الأفراد المستفيدين والتوافق معها من خلال الجهد والتطوير المستمر على مستوى المنظمة ككل.

لقد أصبح مفهوم إدارة الجودة في الوقت الحالي أسلوبا إداريا مهما في مجال الإدارات والمنظمات الحديثة من خلال ما حققه هذا النمط الجديد من نجاحات في الإدارة. «تهتم إدارة الجودة الشاملة دوما بالمضي قدما نحو التحسين المستمرّ للعمليّات التي تتمّ في المنظمة جميعها. حيث تتلخَّص أهدافها في عدّة نقاط من أهمّها: تحسين الأساليب المستخدَمة في العمل، ورفع الإنتاجية وبناء العلاقات الإنسانيّة وتقديرها، وتنمية الانتماء والولاء للمُنظمة، وتنمية قدرات الموظفين ومهاراتهم، واختصار الإجراءات الروتينيّة الخاصّة بالعمل، والحرص على زيادة المرونة في المنظمة في التعامل مع المتغيرات. وذلك من خلال تجنبها للمخاطر واستثمارها للفرص، والاهتمام بالتحسين المستمرّ للمستويات، في المنظمة.»[8]

I. 3-أهداف الجودة:

تسعى كل مؤسسة تتبنى نظام الجودة إلى تحقيق جملة من الأهداف مرسومة من طرف الإدارة وتنفيذها في الوقت المناسب، ومن أهم هذه الأهداف :[9]

1-تحديد الحاجات و المتطلبات الحقيقية للزبائن و المستهلكين.

2-الوصول لرضا كل من الزبائن والموظفين والمدرين على حد سواء.

3-توقع حاجات الزبون مستقبلا والعمل على تلبيتها لجذب المزبد من الزبائن والمحافظة على المحليين منهم.

4-ضمان التحسين المستمر و الشامل لكل نشاطات المؤسسة و زيادة قدرتها على التطور.

5-تمكين المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية في الأسواق العالمية في ظلال تنافسية الحادة.

6-زيادة ربحية المؤسسة عن طريق زيادة الكفاءة الإنتاجية بتخفيض التكلفة و تحسين الجودة في نفس الوقت.

7-تشجيع فكرة العمل الجماعي بالمؤسسة.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

8-منح حق اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة لتحسين مجالات العمل المشترك.

9-التكيف مع المتغيرات التقنية الاقتصادية و الاجتماعية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.

II. متطلبات الجودة من المنظور الإسلامي:

II. 1-نظرة الإسلام للجودة:

الإسلام دين جودة وكمال وإتقان وإحسان، فالرسالة السماوية جاءت لتعبر عن رسالة السماء في أسمى مواقفها وأجود وأمثل وأشمل إرشاداتها للإنسان لكي يتفرغ لخلافة الله ﷻ على أرضه. والمتتبع للنصوص الشرعية من آيات قرآنية وأحاديث نبوية يخلص إلى أن مقصد الشريعة من العمل ليس القيام به فحسب وعلى أي وجه؛ بل هو العمل المتقن بلا منازع من خلال هذه الدراسة سنحاول تقديم شيء متواضع للمفهوم الإسلامي للجودة الشاملة ومتطلباته من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، كما نسعى إلى التعرف على دور ومنهجية نظام الجودة الشاملة في واقع الناس من المنظور الإسلامي وفق مفاهيم وأدلة من كتاب الله ﷻ وسنة النبي ﷺ وتبيان هذه العلاقة بين هذه الفهوم.«إذا أردنا لهذه الأمة اللحاق بالركب الحضاري وعدم التخلف عما وصلت إليه الأمم من تقدم علمي وتعليمي واقتصادي وسياسي؛ علينا أن نهتم بموضوع الجودة الشاملة من خلال وسائل الإعلام بأنواعها، ومن خلال مدارسنا؛ نربي طلابنا عليه وفي جامعاتنا وجوامعنا، ونخصص له الندوات والمحاضرات والملتقيات التي تسلط الضوء عليه فنحرك نفوس المسلمين الشعور بأهمية الإحسان والجودة في الأعمال حتى يقوموا بأعمالهم أحسن قيام كما أمرنا ديننا الإسلامي.»[10]

II. 2-مفهوم الجود من المنظورالإسلامي:

لم ترد كلمة الجودة في القرآن الكريم بهذا الرسم ووردت فيه كلمة (الجياد) في قوله تعالى: ﴿ **اِذْعُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ اِلصَّٰفِنٰتُ اُلْجِيَادُ** ﴾[11]. ومعنى« الجياد :جمع جواد بفتح الواو وهو الفرس ذو الجودة، أي النفاسة » .[12]ويقال للفرس جواد«إذا كان شديد الحضر،كما يقال للإنسان جواد إذا كان كثير العطية غزيرها» [13]، وفي مفهومها هنا كالعديد من المفكرين عرفوا الجودةمن المنظور الإسلامي بتعاريف مختلفة،منهم من ينظر إلى الجودة على أنها:«المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولا ثم تتحقق تلك المواصفات التي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر،و الأمان،و التوفير،و الموثوقية،و الاعتمادية،و قابلية الاستعمال»[14].

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

ومنهم من يعتبرها أشمل و أوسع من هذا المفهوم.«فمفهوم الجودة في الإسلام شامل لا يقف عند جانب دون آخر، فهناك ميادين يشملها مفهوم الجودة، وهناك آثار للالتزام بمفهوم الجودة في واقع الحياة»[15]، ولنا في رسول الله ﷺ القدوة الحسنة في هذا الواقع.«فنشهد في هذا المقام أن نبينا محمداً ﷺ هو أجود المبلّغين عن الله عزَّ وجل، فقد أدى الأمانة وأحسن أداءها وبلَّغ الرسالة فأتقن بلاغها وكان في قمة الجودة حين نصح الأمة ثم إن الدعوة أحق ما حقه أن يَجَوَّد، لما لها من علاقة مباشرة في إيصال دين الله تعالى لأن الداعية مبلّغ عن الباري ﷻ ولأن إتقان عمل الداعية يحقق غاية الخلْق»[16]. ومنهم من يحددها بمعان محددة من هذه المفاهيم:

1.2-الجودة بمفهوم الإتقان:

تطلق كلمة الجودة على الإتقان «الإتقان في اللغة من أتقن الشيء أحكمه، وإتقانه إحكامه، فالإتقان الإحكام للأشياء»[17]قال الله تعالى:﴿**تَرَى ٱلْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ ٱلسَّحَابِ صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِيٓ أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُۥ خَبِيرٌۢ بِمَا تَفْعَلُونَ** ﴾[18]؛أي أحكمه،قال قتادة :معناه أحسن كل شيء،والإتقان الإحكام،يقال رجل تَقِنٌ أي حاذق بالأشياء، «فالإتقان أحد مظاهر الحكمة،ومؤشراتها في العمل،والحكيم هو المتقن للأمور.»[19]وأتقن كل شيءأي أحكم خلقه وسواه على ماتقتضيه الحكمة .فبينت الآية أن الله ﷻ قد صنع هذا الكون بإتقان تام وكل شيء فيه قد وصل إلى درجة التمام والكمال الكوني لكن على البشر أن يهتدوا إلى هذا الكمال لينهلوا منه.

وجاء في حديث لرسول اللهﷺ يقول فيه:(إنَّ اللهَ تعالى يُحِبُّ إذا عمِلَ أحدُكمْ عملًا أنْ يُتقِنَهُ)[20]، والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه. وهنا أقر الإسلام بمفهوم الإتقان وهو أبعد وأكثر دقة ووضوحا من مفهوم الجودة ومفهوم الإتقان يقتضي أداء العمل وفق معايير عالية الدقة والإحكام بحيث يتحقق العمل بأعلى درجة ممكنة، وتحقيق الإتقان في العمل يتطلب المعرفة والإحساس بالمسؤولية وتعميق روح العمل الجماعي والمساءلة والمحاسبة.

2.2-الجودة بمفهوم الإحسان:

قال الله عز وجل:﴿ **وَأَحْسِنُوٓاْ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ** ﴾[21]. الإحسان فعل ما هو حسن؛ وأحسنَ الشيء أجاد صنعه. ويتأكد ذلك ما جاء في حديثه ﷺ: (إنَّ اللَّهَ كَتَبَ الإحْسَانَ علَى كُلِّ شيءٍ، فَإذَا قَتَلْتُمْ فأحْسِنُوا القِتْلَةَ، وإذَا ذَبَحْتُمْ فأحْسِنُوا الذِّبْحَ، وَلْيُحِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِحْ ذَبِيحَتَهُ.)[22]، فالحديث يدل على الإتقان في العمل كما يشير إلى توفير الأداة الفاعلة والجيدة لتنفيذ المهمة على أكمل وجه هذا الإحسان؛والذي يحمل معنى تجويد شيء وإحسانه وإتقانه من القيم

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

والمطالب الشرعية العظيمة في ديننا ومبنى الدين على هذا فيما أمر به في كل شيء حتى ذبح البهائم، (وإذَا ذَبَحْتُمْ فأحْسِنُوا الذَّبْحَ).

كم أمرنا الإسلام بالديمومة في الإحسان يقول تعالى:﴿ **اِلذِے خَلَقَ اَلْمَوْتَ وَالْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ اَلْعَزِيزُ اَلْغَفُورُ**﴾[23] وهذا ما يفسر لنا مفهوم التحسين المستمر الذي تتبناه إدارة الجودة الشاملة، وعلى نحو آخر فإن مفهوم الإحسان كما ورد في حديث رسول الله ﷺ مع جبريل عليه السلام في حديث لعمر رضي الله عنه قال :عندما سأل رجل الرسول ﷺ عن الإسلام فأجابه ثم سأله عن الإيمان فأجابه، ليسأله بعدها عن الإحسان: (فما الإحسانُ؟ قال: تَخشى اللهَ تَعالى، كأنَّكَ تَراه؛ فإنْ لا تَكُ تَراهُ فإنَّه يَراكَ. قال: فإذا فَعَلتُ ذلكَ فأنا مُحسِنٌ؟ قال: نعَمْ. قال: صَدَقتَ[24]) وهذا ينطبق مع مفهوم التحسين المستمر للأداء في إدارة الجودة الشاملة.

إن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل، وبذلك تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان وثمرة من ثماره، قد يصل بك إلى الإبداع البشري وهو أثر ومظهر من آثار ومظاهر الإبداع الرباني بل إنه وظيفة تكليفية ومسؤولية شرعية وليس خياراً بشرياً قبله الإنسان أو رفضه وهذا ما حث عليه الرسول ﷺ في معاملة الناس بالحسنى والتزام الأخلاق الحسنة معهم حيث قال:(اتَّقِ اللهَ حيثُما كنتَ، وأتبِعِ السَّيِّئةَ الحسَنةَ تَمْحُهَا، وخالِقِ النَّاسَ بخُلُقٍ حَسنٍ.)[25]. والخلاصة أن: «الإحسان في العمل ذو شقين، الأول استخدام أقصى درجات المهارة والإتقان فيه وأما الشق الثاني فهو التوجه بالعمل لله عز وجل.»[26]

3.2-الخير :

حث الإسلام على المبادرة والاستعجال في فعل الخيرات بل رغب في التسابق فيها وإلى جميع الطاعات بالعموم ﴿**فَاسْتَبِقُواْ اُلْخَيْرَٰتِ**﴾[27] أي بادروا ما أمركم الله عز وجل،والخير ضد الشر، و الخير هو شيء أو حالة مرغوب فيها وهو ما يثير الإحساس بالمتعة أو بالرضا لدى البشر وهو نفس هدف الجودة، وكلمة (خير) وردت في القرآن الكريم بمعان مختلفة منها الأفضل والأجود، فجاء في الذكر الحكيم:﴿ **فِيهِنَّ خَيْرَٰتٌ حِسَان**﴾[28]،جمع خير والمعنى ذوات خير، فالخيرات ما اختاره الله فأبدع في خلقه باختياره و وصفه بالحسن، فإذا وصف الخالق شيئا بالحسن فهو الأجود والأفضل، قال الجوهري:«جمع خيرة، وهي الفاضلة من كل شيء ،والاختيار الاصطفاء»[29] وفي قوله تعالى:﴿**أَتَسْتَبْدِلُونَ اَلذِے هُوَ أَدْنِيٰ بِالذِے هُوَ خَيْرٌ**﴾[30] أي أتتركون الأجود من الطعام أو الأرفع والأجل لأدنى منه.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

4.2-الطيبات:

الطيب أو الطيبات ومعناه هو الطاهر من الأدناس والشرك والمعاصي خلاف الخبيث،وهو من الألفاظ القرآنية وقد ورد كثيرًا بعدة معانٍ منها قوله ﷻ:﴿**يَٰٓأَيُّهَا ٱلذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ**﴾[31]، قال ابن عباس :«أمرهم بالإنفاق من أطيب المال وأجوده وأنفسه. ونهاهم عن التَّصدق برذالة المال ودنيئه، وَهُوَ خَبِيثُهُ، فَإِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ، لَا يَقْبَلُ إلا طيِّبًا»[32] أي من جيد ما كسبتم، والإنسان يحب أفضل الأشياء عنده وأحسنها وأكملها والطيب من كل شيء أفضله، فمثلما لا يرضى أحدنا أن يأخذ الرديء وهو ضد الجيد لنفسه فلا يليق أن يتقرب به إلى الله ﷻ فكيف إذن نرضى لله تعالى مالا نرضى لأنفسنا.

II. 3-متطلبات الجودة من المنظور الإسلامي:

1.3-إخلاص النية:

للنية مكانة عظيمة في الإسلام فهي التي تحدد هدف العمل الذي يعمله الإنسان هل هو لله ﷻ وحده؟أم لله وغيره أم لغير الله أصلا، و بسببها تحصل الجودة في العمل فكلما أخلص المسلم فيه كان الجزاء أعظم والعكس قال الله تعالى: ﴿**قُلِ اِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِيَ لِلهِ رَبِّ اِلْعَٰلَمِينَ لَا شَرِيكَ لَهُ وبِذَٰلِكَ أُمِرْتُ وَ أَنَاَ أَوَّلُ ٱلْمُسْلِمِينَ**﴾[33]و يَقُولُ ﷺ «إنَّما الأعمالُ بالنِّيَّاتِ وإنَّما لِكلِّ امرئٍ ما نوى فمن كانت هجرتُهُ إلى اللَّهِ ورسولِهِ فَهجرتُهُ إلى اللَّهِ ورسولِهِ ومن كانت هجرتُهُ إلى دنيا يصيبُها أو امرأةٍ ينْكحُها فَهجرتُهُ إلى ما هاجرَ إليْهِ»[34] فالمسلم يقوم بعمله بنية خالصة لله تعالى، هدفه إرضاء الله أولا ويتبعه ضمنيا إرضاء الناس وهذا ما تتميز به الجودة في المفهوم الإسلامي عن غيره من المفاهيم. «والإحسان هو أعلى درجات الإتقان التي تنتج من تراكم منتجات الجودة الشاملة من خلال ربط ذلك بأمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قاعدة ومسؤولية فردية، لأن الإتقان البشري يقتضي دائما القناعة الفكرية وتوفر الشروط المفعلة للأداء السليم والأداء المتميز.»[35]

2.3-العمل الجماعي :

يقول الله تعالى:﴿ **وَتَعَاوَنُواْ عَلَي ٱلْبِرِّ وَالتَّقْوِيٰ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَي ٱلِاثْمِ وَالْعُدْوَٰنِ وَ اتَّقُواْ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ** ﴾[36] ،فيأمرنا الله بوجه من أوجه التقوى وهي المعاونة على فعل الخيرات وترك المنكرات وينهانا عن التناصر على الباطل والتعاون على المآثم والمحارم، فإسلامنا حثنا على التعاون والأداء الجماعي لتوطيد العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد. ﴿**وَاعْتَصِمُواْ**﴾[37]؛فهذا المنهج الإسلامي الذي يحث على العمل الجماعي، والذي يؤدي إلى تنمية روح الجماعة. ولا شك أن

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

هذا يتطابق مع مبدأ مشـــاركة العاملين في تحقيق نظام الجودة الشـــاملة وضـــرورة العمل بروح الفريق الواحد المبني على التعاون لتحقيق الأهداف المنشـــودة، وحتى الخطاب الرباني في القرآن الكريم جاء في الغالب بصيغة:﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ﴾، وهذه دعوة للعمل الجماعي إذ جاء بصيغة الجمع في غالبية التكاليف والمساعدة على الحق ابتغاء الأجر من الله ﷻ وأفضل تعاون من الممكن أن يتمه والتعاون على التقوى وحب فعل الخير، وهذا ما يحفز العامل على إجادة العمل وإتقانه.

3.3-القيادة شورى وقدوة:

لكي تنجح الجودة فلابد من التركيز على القيادات العملية المتميزة، بالحضور الميداني والمشاركة الفعلية، بعيدا عن التنظير ورفع الشعارات وإتقان العمل والإقدام على خوض غمار التجربة، والقوة هي المؤهل الأول لتولي المناصب والوظائف. «لقد دعا الدين الإسلامي إلى التزام المجتمع المسلم بمبدأ الشورى في جميع قرارته، فإن أفضل القرارات الجماعية كما أكدتها النظم الإدارية الحديثة كنظام الإدارة بالأهداف، والإدارة بالمشاركة فمبدأ الشورى في الإسلام يتناسب مع مبدأ التشاور المتمثل في جلسات العصف الذهني فهو أسلوب من أساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وغير ذلك من مفاهيم الفكر الإسلامي من الإتقان، والمطابقة في الوقت و التي تتوافق مع مبادئ الجودة.»[38].إن نجاح الإدارة اليوم يحتاج إلى قيادة فعالة قيادة تشاورية وقد أسس الإسلام بمبدأ الشورى من خلال تشاور الأفراد في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات ليستخرج من هذا التشاور أفضل الآراء وأجودها، وفي القرآن الكريم هناك سورة تحمل هذا الاسم وهذا إن دل على شيئ فإنه يدل على ضرورة هذا المبدأ قال تعالى:﴿ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ ﴾[39].

فالقيادة اليوم تبدأ برؤية المسؤول أو المدير ثم التركيز على الفرص في الأسواق أوالخدمات وتتواصل بوضع استراتيجية تعطي المنظمة ميزة تنافسية وتقود في النهايةإلى نجاح إنجاز المهام، فالقيادة الفعالة وإدارة الجودة الشاملة يعملان معا إلى جعل المنظمة تقوم بالأعمال الصحيحة من المرة الأولى، وخاصة إذا اعتمدت على مشاركة العاملين مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات وتنفيذ الأعمال مما يجعل الأفراد يحسون بأهميتهم ومساهمتهم في تنفيذها وإنجاحها فيعتبرون ذلك نجاحا لهم جميعا.

4.3-العمل إرتقاء ودوام:

فنؤكد هنا أن الإتقان يتطلب من المسلم أن يؤدي أعماله على أكمل دون تقصير أو نقص أو غش أو خلل وهذا يؤدي إلى التحسين وتحقيق الرضا، مع الاستمرارية والدوام على جودة العمل

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

وإتقانه والارتقاء به إلى الأحسن فقد قال رسول الله ﷺ:(إنَّ الدِّينَ يُسْرٌ، ولَنْ يُشَادَّ الدِّينَ أحَدٌ إلَّا غَلَبَهُ، فَسَدِّدُوا وقَارِبُوا، وأَبْشِرُوا، واسْتَعِينُوا بالغَدْوَةِ والرَّوْحَةِ وشيءٍ مِنَ الدُّلْجَةِ.)[40] والتسديد هو تحقيق الصواب والحرص على الاستقامة والمقاربة محاولة الوصول إلى ضمان الجودة في العمل في صورة أفضل وأحسن. فالتحسين المستمر هو الاستفادة من تقنيات العصر مع المحافظة على الثوابت والمعتمد على الدراسات العلمية وتقييم أدوات التنفيذ حيث تبدأ عملية التحسين بالتعرف على الإيجابيات وتعزيزها، وتشخيص النقص بالتعرف على السلبيات وتفاديها والاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم ومواكبة متغيرات العصر فالأجيال تتعاقب وتتغير طبائعهم وأفكارهم وعاداتهم، وهذا هو مفهوم الجودة الذي يعني التطوير المستمر لسبل الحياة الكريمة وبعث روح التجديد والتطوير في هذا الفكر. ومن هنا يتضح دور التحسين المستمر حيث أن ديننا الحنيف يحثنا على التطوير من أنفسنا وتحسين أدائنا في مجال عملنا. «والإسلام دين عمل للدنيا والآخرة ودين النجاح، ودين الحث على مكابدة الحياة، واستسهال الصعاب.

إن الإتقان في الإسلام ليس هدفا سلوكيا قاصرا على الفرد فحسب بل هو سمة حضارية تقدمية للمجتمع المسلم تنمحي بسببه بعض السلوكيات البغيضة كالفوضى و اللامبالاة، بل تنمحي بسببه الأنانية، فالعمل المتقن يستوعب الأعمال اللازمة والمتعدية.»[41]، وهذا من خلال تأكيده على أهمية العمل وتجويده في حياة المسلم وفقاً لأعلى معايير الدقة والإتقان تطبيقا لتعاليم ديننا الحنيف الذي يحث على إتقان العمل وجودته تحقيقاً لأعلى درجات العلاقة مع الله تبارك وتعالى ألا وهي الإحسان ،وهذه العلاقة وصلت بالمجتمع إلى أعلى درجات الإتقان والكمال كما في عهد القرون الثلاثة الأولى من التاريخ الإسلامي.

الإسلام من أهم قيمه الاخلاقية الأمانة التي تقتضي من العامل أن يقوم بعمله على أكمل وجه وأفضل حال، فالإسلام يأبى أن يأكل مسلم حراما بعدم إتقانه للعمل، فالسبب في تخلف المسلمين ناتج عن عدم إتقانهم، وعدم إتقانهم هو بعدهم عن الإسلام، حتى أن تأخر نصر الله ﷻ، وتخلف الأمة من أهم آثار عدم إتقان العمل، فكيف تنتصر أمة في ذيل الأمم وفي مؤخرة الركب وهي عالة على غيرها، سلاحها من صنع عدوها، بل يستذلها عدوها بما يمن به عليها من الفتات ومما يفضل عنه، إن عدم الإتقان يقف ضد المسلمين بل هو إساءة إلى الدين وتشويه صورته.

5.3-مصداقية العمل وصدق القول:

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

الصدق هو مطابقة الكلام للواقع وضده الكذب، وإن كان أصدق باللسان فحبله موصول بالقلب ويتعدى إلى الجوارح والصدق أنواع؛ صدق مع الله ﷻ، وصدق مع النفس، وصدق مع الغير. إن الصدق صلاح كل شيء والكذب فساد كل شيء قال رسول الله ﷺ: (أفضلُ المؤمنينَ إسلامًا من سَلِمَ المسلمونَ من لسانِه ويدِه، وأفضلُ المؤمنينَ إيمانًا أحسنُهم خُلقًا؛ وأفضلُ المهاجرين من هجر ما نهى اللهُ تعالى عنه، وأفضلُ الجهادِ من جاهد نفسَه في ذاتِ اللهِ عز وجل)[42].

إنَّ المصداقية تعني تطابق أفعال الشخص مع وعوده وأقواله وبعكس ذلك يكون الشخص بلا مصداقية وبالتالي يسقط معنويا على الأقل بنظر من يهمهم الأمر والثقة تأتي عندما يكون هنالك مصداقية في عملك. فعندما تكتسب ثقة العملاء ستكون قد كسبت عملاء مخلصين أيضًا، وبالتالي سيكونون مستعدين لدعمك عند إطلاقك لأي منتج أو خدمة جديدة بالإضافة إلى تقديم النقد البنّاء عندما تحتاج لتطوير عملك. والصادق يتقن عمله وعندما يتولى شيئا يقوم به على أكمل وجه ويعلم أن ثمرة إتقانه لعمله هي محبة الله عز وجل﴿ **لِّيَجْزِيَ ٱللَّهُ ٱلصَّٰدِقِينَ بِصِدْقِهِمْ** ﴾[43].

6.3-المنافسة في الإسلام:

لقد وضع القرآن الكريم دستوراً للمنافسة عندما قرر أنّ المنافسة دائماً تكون في التسابق لفعل الخيرات والتقرب إلى الله عز وجل والحكمة في هذا واضحة وجليّة فهي منافسة ترتفع بالإنسانيّة وتنهض بالمجتمعات، وقال أيضا:﴿ **فَاسْتَبِقُواْ ٱلْخَيْرَٰتِ**﴾[44]،فجعل الله تعالى تحقيق الجودة بتلك المعاني السامية والوصول إليها بميدان التسابق وامتحان بين الناس، وهنا حث على التميز والمنافسة في العمل للوصول إلى الأفضل والأحسن والأجود، قال تعالى :﴿ **خِتَٰمُهُۥ مِسْكٌ وَفِى ذَٰلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ ٱلْمُتَنَٰفِسُونَ**﴾[45] ،فالحقيقة أن هذه المنافسة عندما تسير في اتجاهها الصحيح فإنّها تقدّم أعظم الأثر على المجتمع وعلى أفراده، فالمنافسة دائماً تصبّ في مصلحة المستهلك عندما تتسابق المؤسسات نحو التعرّف على احتياجات المستهلكين ورغباتهم وتبذل أقصى ما في وسعها في سبيل تقديم منتجات وخدمات تلبّي هذه الاحتياجات و هو من أهداف نظام الجودة الشاملة، وهذا ليس بدوافع دينية فحسب وإنما دوافع آخروية أيضا.

7.3-توزيع الأدوار والتخصصات:

توزيع الأدوار والمهام على العاملين ضرورة ملحة على الإدارة وقدرتها في التسيير إذ كل ميسر لما خلق له. فلابد من توزيع الواجبات والمسؤوليات حتى يتم إنجاز العمل بشكل متقن ولا تضيع جهود العاملين والقائمين على العمل، وحتى لا تتبعثر الجهود وتتضارب الأعمال فلكل فرد من أفراد

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

الجماعة أو المؤسسة دوره؛ ومما يدل على هذا الأمر أعظم دلالة ما ثبت من تعدد تخصصات الملائكة الكرام فجبريل عليه السلام موكل بإبلاغ الوحي من الله سبحانه وتعالى لأنبيائه عليهم السلام، وإسرافيل موكل بالصور، وللأرواح ملك كريم موكل بقبضها، وملائكة للرحمة، وملائكة للعذاب، وملائكة للحسنات وملائكة للسيئات وهلم جرا، وهذا الذي ينبغي أن يكون عليه أيضا مستوى البشر فإن وضع الشخص المناسب في المكان المناسب الذي عليه أن يتقنه حتى لا تسود الفوضى و تكون الحوصلة عمل متقن وناجح ومتميز محقق لأهدافه.قال الله تعالى:﴿ **قَالَ اِجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَآئِنِ اِلَارْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ** ﴾[46]. فهنا صفتان للمتميز في المكان الخاص به لايشغله أحد غيره وهما الإتقان والإنتاج،﴿ **حَفِيظٌ عَلِيمٌ** ﴾، في تحقيق المطلوب ونصل إلى الهدف، فلم يذكر يوسف عليه السلام في هذا أنه ابن نبي وأنه الكريم ابن الكريم ابن الكريم ابن الكريم بل ذكر الصفات المناسبة للمهمة. وبنفس الشروط والمميزات اختارت إحدى ابنتي شعيب عليه السلام واشترطت في موسى عليه السلام لملأ الفراغ بالمقاييس المناسبة،﴿ **قَالَتِ اِحْدٰيهُمَا يَٰأَبَتِ اِسْتَٔجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اِسْتَٔجَرْتَ اَلْقَوِيُّ اَلَامِينُ** ﴾[47]

وفي الحديث الصحيح الذي رواه الترمذي وغيره، قال النبي ﷺ: (أرْأَف أمتي بأمتي أبو بكرٍ، وأشدُّهم في دينِ اللهِ عمرَ، وأصدقُهم حياءً عثمانُ، وأقضاهم عليٌّ، وأفرضُهم زيدُ بنُ ثابتٍ، وأقرؤهم أُبَيُّ، وأعلمُهم بالحلالِ والحرامِ معاذُ بنُ جبلٍ، ألا وإنَّ لكلِّ أمةٍ أمينًا، وأمينُ هذه الأمةِ أبو عبيدةَ بنُ الجرَّاحِ)[48]، فلكل تخصصه الذي يجيده سواء ما تعلق بأمور الدين أو الدنيا، وبمثل هذا كان المسلمون الأوائل طريق الإتقان غايتهم حازوا من خلاله قدم السبق تفوقا وقوتا وفي شتى المجالات.

III. الجودة الشاملة من شمولية الإسلام ودعوته:

III. 1الجودة الشاملة ومبادئ الإسلام:

1.1-رروح الجودة الشاملة من عقيدة المسلم:

جاء في حديث جبريل عليه السلام عندما جاء للنبي ﷺ وسأله عن الإسلام ثم الإيمان ثم الإحسان (قالَ: فأخْبِرْنِي عَنِ الإحْسانِ، قالَ: أنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأنَّكَ تَراهُ، فإنْ لَمْ تَكُنْ تَراهُ فإنَّه يَراكَ)[49]،أي كأنك تشاهد الله ويشاهدك وهذا حتى تجتهد في العمل وتخلص فيه و تؤديه على خير وجه، وأكمل وجه، فالمؤمن إذا عمل كأنه يشاهد الله، وأن الله أمامه فإنه يجتهد في العمل ويحرص على إكماله وإتمامه إذن فالإحسان كمفهوم لأعلى درجات الإيمان بالله تعالى والذي من خلاله يكون المسلم على عقيدة راسخة بوجود الله تعالى.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

فعملية المراقبة والمحاسبة النابعة من داخل المؤمن المدرك لعظمة المحاسب فهي التي تضبط له الإخلاص لله عز وجل وهذا يدفع إلى العمل وإتقانه، والإقرار بوقوف العباد بين يدي الله عز وجل للمحاسبة على أعمالهم، وضمان جودتها تقربا إلى الله تعالى وهذه قمة الشفافية في المراقبة وبالتالي فإن عملية الإتقان عند المسلم لا ترجع في الأصل إلى نظام رقابي ولا إلى وجود كاميرات مراقبة وعيون متابعة.

2.1-الجودة نظام وعبادة:

يقوم المسلم بعمله بنية العبادة لله ﷻ خالصة لوجه الكريم قال لله تعالى:﴿ **قُلِ اِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِيَ لِلهِ رَبِّ اِلْعَٰلَمِينَ** ﴾[50] فالحياة بكل ما تحتوي من أعمال هي لله، وهدفه رضا الله تعالى أولا، والذي يتبعه ضمنيا إرضاء الناس، وهذا ما تتميز به الجودة بمفهومها الإسلامي عن المفاهيم الأخرى خاصة الغربية منها التي تسعى وتبحث عن رضا المستهلكين أولا وآخرا.

3.1-الجودة الشاملة قوة في الاخلاق والقيم:

تحتاج جودة العمل إلى قوة العامل البدنية والعقلية وهذا لا يكفي بل لابد من أخلاق وقيم في الأداء كالصدق والوفاء بالعهد والأمانة وغيرها، فقوة الجسم هي المعينة على أداء العمل وإنجازه، والأمانة هي الحافز الذي يدفع العامل إلى إحسان العمل وإتقانه وإجادته وهي الخلق الذي يحول بينه وبين الغش والإهمال.وكذا بقية الأخلاق ففي قصة موسى عليه السلام ربطت ابنة شعيب بين الخيرية والقوة والأمانة قال الله تعالى:﴿ **قَالَتِ اِحْدٰىهُمَا يَٰٓأَبَتِ اِسْتَـْٔجِرْهُ اِنَّ خَيْرَ مَنِ اِسْتَـْٔجَرْتَ اَلْقَوِيُّ اَلْاَمِينُ** ﴾[51].

4.1-الجودة ميدان تسابق وامتحان:

حث الإسلام على التميز والمنافسة في الأعمال للوصول إلى الأفضل والأحسن وليس كل هذا بدوافع دنيوي، وإنما لدوافع وحوافز أخروية قال الله تعالى:﴿ **اِلذِي خَلَقَ اَلْمَوْتَ وَالْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ اَلْعَزِيزُ اَلْغَفُورُ** ﴾[52]، وقال تعالى:﴿ **وَقُلِ اِعْمَلُواْ فَسَيَرَي اَللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُومِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَيٰ عَٰلِمِ اِلْغَيْبِ وَالشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّيُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ**﴾[53]. «والآية فيها تخويف وتهديد أي إن عملكم لايخفى على الله ولا على رسوله ولا على المؤمنين، فسارعوا إلى أعمال الخير، وأخلصوا أعمالكم لله عز وجل، وفيه أيضا ترغيب وتنشيط، فإن من علم أن عمله لايخفى سواء كان خيرا أوشرا رغب إلى أعمال الخير وتجنب أعمال الشر[54] » .،قالت عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها :«إذاأعجبك حسن عمل امرئ مسلم فقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون» .

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

[55]فاعملوا ما شئتم فسيرى الله عملكم فإنه لا يخفى عليه شيئ خيرا كان أو شرا ثم ستردون إلى عالم الغيب والشهادة بالموت فينبئكم بما كنتم تعملون، فكان شعار المسلم المجتهد هو:﴿ **وَٱلسَّٰبِقُونَ ٱلسَّٰبِقُونَ** ﴾[56].

5.1-الجودة الشاملة مر اقبة خاصة:

إن العامل المسلم دائما ما يشعر بأنه مسؤول في عمله ومؤتمن عليه من غير حاجة لمراقب أو رئيس أعلى يحثه عليه أو يصوب له، أو يتابعه ويراقبه، فقد جاء في حديث الإحسان (أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك) إن الله ﷻ يراقبه. وهذه قمة الشفافية في المراقبة، قال رسول الله ﷺ:(اتَّقِ اللهَ حيثُما كنتَ، وأتبِعِ السَّيِّئةَ الحسَنةَ تَمْحُهَا، وخالِقِ النَّاسَ بخُلُقٍ حَسنٍ.)[57] فمن قيم المسلم الإخلاص في العمل وإتقانه في كل الأحوال والأوقات وفي كل الأمكنة، بل أكثر من ذلك إذا أخطأ عالج خطأه بنفسه قبل تنبيه الآخرين له فشرطي المؤمن ضميره وحارسه إيمانه.

6.1-الجودة الشاملة أرتقاء إلى الأحسن:

حرص الإسلام وحث على دوام العمل في الدنيا وحتى بعد الموت، وذلك من خلال العلم النافع بوضع المبادئ والأسس والقواعد في ضمان جودة العمل واستمراريته نحو الأفضل.قال رسول الله ﷺ:(مَن سَنَّ سُنَّةً حَسنةً فعمِلَ بِها، كانَ لَهُ أجرُها وَمِثْلُ أجرِ مَن عملَ بِها، لا يَنقُصُ مِن أجورِهِم شيئًا ومن سنَّ سنَّةً سيِّئةً فعملَ بِها، كانَ عليهِ وزرُها وَوِزْرُ مَن عملَ بِها من بعده لا ينقصُ من أوزارِهِم شيئًا.)[58] وعن عائشة رضي الله عنها أن رسول الله ﷺ قال: (سَدِّدُوا وقارِبُوا، واعْلَمُوا أنْ لَنْ يُدْخِلَ أحَدَكُمْ عَمَلُهُ الجَنَّةَ، وأنَّ أحَبَّ الأعْمالِ إلى اللَّهِ أدْوَمُها وإنْ قَلَّ.)[59]، والتسديد الحرص على الاستقامة واختيار الصواب والمداومة عليه وإن قل والمقاربة من خلال ما تقدم هي محاولة الوصول إلى الأحسن والأفضل من الأعمال والمداومة عليها، ومن هنا يأتي الحرص على تدريب العامل وتطويره إلى الأحسن.

III. 2-نظام الجودة منهج للدعوة:

إن الإسلام دين ودولة في نفس الوقت، جاء ليبين ويحدد وينظم علاقة الإنسان بربه ﷻ وعلاقته بغيره من البشر والمخلوقات الكونية الأخرى ولعل المحور المركزي في هذه المكونات هو الإنسان لذلك نجد الكثير من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة تحدثت وركزت وتمحورت على تنظيم علاقة الإنسان المتعددة الاتجاهات.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

ومن أهم هذه الاتجاهات التي تساعد على عبادة الله تعالى، وعمارة الأرض اعتمادا على منهج متكامل ذو رؤية واضحة مبنية على فلسفة قيمية راقية ومعايره دقيقة بأهداف محددة مسبقا. «فنشهد في هذا المقام أن نبينا محمداً ﷺ هو أجود المبلّغين عن الله عزَّ وجل، فقد أدى الأمانة وأحسن أداءها، وبلَّغ الرسالة فأتقن بلاغها، وكان في قمة الجودة حين نصح الأمة ثم إن الدعوة أحق ما حقه أن يَجَوَّد لما لها من علاقة مباشرة في إيصال دين الله تعالى لأن الداعية مبلّغ عن الباري ﷻ ولأن إتقان عمل الداعية يحقق غاية الخلْق.»[60]في قوله سبحانه وتعالى:﴿ **وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ** ﴾[61] ومن وسائل الحكمة في طريق الدعوة الى الله عزوجل هي الحسنى في الخطاب قال الله تعالى:﴿ **أُدْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ** ﴾[62]، بمعنى «ادْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ أي بالمقالة المحكَّمة الصحيحة. وهو الدليل الموضِّح للحق، المزيح للشبهة، وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ أي العِبَر اللطيفة والوقائع المخيفة، ليحذروا بأسه تعالى، وَجادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ أي جادل معانديهم بالطريقة التي هي أحسن طرق المجادلة، من الرفق واللين وحُسن الخطاب، من غير عنف. فإن ذلك أبلغ في تسكين لهيبهم.»[63]

ثم يأتي دور المؤسسات الإصلاحية والتربوية في قطاع الدعوة، لأن تكون جديرة بمسؤولياتها نحو المجتمع والوطن. إلا إذا كانت في حركية دائمة الاستمرار مع التطوير في أنظمتها الدعوية لتحقيق أعلى درجات الجودة والتميز لإحداث تطوير نوعي لدورة العمل الدعوي. فالمؤسسات المتميزة والمتطورة في العصر الحديث استلهمت نهضتها من فلسفة ثقافة الجودة. ومن الجوانب الهادفة للجودة الشاملة، واهتموا اهتماما كبيرا بتطبيقها في المؤسسات المختلفة وتبنوا فلسفة التطوير المستمر لتحسين جودة، من خلال تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة وتوفير قيادة واعية ذات كفاءة وفعالية خاصة مع هذا التطور الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال والتي أصبحت سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث .ويمكن القول إن الجودة الشاملة هي لغة العصر ولغة يفهمها من يطلبها ويطبقها فهي التحدي الحقيقي الذي ستواجه المنظمات والمؤسسات وحتى الأمم في العقود القادمة.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

الخاتمة:

إن مفهوم الجودة الشاملة في وقتنا الحالي لأصبح ينسب إلى الفكر الغربي، ولإن استعماله اقترن ببعض أسماء الرواد الذين عملوا إلى تحقيق أهدافهم المنشودة والتي عادت بالنجاح الباهر والفائدة الكبيرة، وفي المقابل نجد مجتمعاتنا استسلمت للأمر الواقع المفروض وتقتدي بالدول الغربية وتحاول تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وفق المنهج الغربي والانقياد له، في حين نجد أنه لدينا منهج إسلامي أصيل في شريعتنا الغراء مصادره شاملة لجميع مناحي الحياة وجامعة لكل المجالات، ومرنة في واقعيته، صالحة لكل زمان ومكان متضمنة لمفهوم راقي للجودة ومتطلباتها سباقة لنظريات ومفاهيم الإدارية الحديثة ، كيف لا يكون والإسلام دين كمال الجودة وتمام الإبداع، وبما أن نظام الجودة يسعى إلى تطوير العمل وتجويد المنتجات أيا كانت على اختلافها وإخراجها على أكمل وجه فهو يتفق وقيم ديننا الحنيف فهو يدعو إلى الجودة كممارسة أكثر منها كمصطلح.

الاستنتاج:

- الدين الإسلامي يهدف دائما إلى الوصول إلى الجودة بمعنى تجسيد الإحسان بتطبيق ممارسات الإتقان.
- محور الجودة هو الإنسان إعدادا وتكليفا وتمكينا ثم تقويمه من خلال محاسبته، لذا كان الإسلام سباقا للغرب في مجال الجودة الشاملة في خدمة هذا الإنسان أولا ومن بعده مجتمعه بشكل عام.
- التباين الكبير بين مفهوم الإسلام للجودة المبنية على القيم المختلفة والتي ترمي إلى كسب رضا الله ﷻ ثم رضا الناس، بينما عند الغرب فالهدف الأسمى من تطبيق نظام الجودة هو رضا المستهلك لتحقيق مكاسب مادية دنيوية بالدرجة الأولى.
- شتان بين معايير ومتطلبات الجودة من المنظور الإسلامي والمنظور الغربي.

التوصيات:

من خلال كل ما سبق يمكن اعتبار هذه التوصيات، موجهة بالدرجة الأولى إلى السلطات المعنية، وألى كل فرد فينا بالدرجة الثانية.

- ✓ من الأهمية بما كان تطبيق نظام إدارة الجودة في جميع مجالات حياتنا كونها من صميم شريعتنا الإسلامية لإصلاح حالنا أولا وغيرنا ثانيا.

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

- ✓ التركيز على الكفاءة العالية في قيادة عملية البناء القاعدي وفق معايير نظام الجودة المستوحاة من الشريعة الإسلامية.
- ✓ التحفيز المستمر للقائمين على نظام الجودة والمؤسسة إلى غاية تطوير الأداء وتحقيق الأهداف والوصول إلى الغايات المسطرة.
- ✓ تبادل الخبرات والمشورة بين مختلف الفاعلين في مختلف القطاعات وتعزيز ثقافة الجودة في جميع مجالات الحياة، وعلى مستوى الأفراد والجماعات.

قائمة المراجع:

[1]ابن منظور، **لسان العرب**، ج2، مادة :(جود)، مكتبة دار الحديث، القاهرة، 2003، ط2، ص254.

[2]محفوظ احمد جودة، **إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات**، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان-الأردن-،13ص،2005

[3] بن فارس زكريا، أبو الحسين احمد، تحقيق عبد السلام هارون، القاهرة –مصر-**معجم المقاييس** ،1981، 1/ص350

[4]نزار عبد المجيد البرواي ولحسن عبد الله باشيوة، **إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1 ،2011، ص139.

[5]اياد شوكت منصور، **إدارة خدمة العملاء**، دار كنور المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1 ،2008، ص171.

[6] بهجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، **إدارة الجودة الشاملة (TOM)المفهوم والفلسفة والتطبيقات**، روابط للنشر وتقنية المعلومات، ط1، القاهرة، 2016، ص48.

[7] عبد الرحمن المديرس، **مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقها في العمل الخيري**. ورقة بحثية، تاريخ النشر: 2021/03/22، https://fr.scribd.com، تاريخ الزيارة:2023/08/08

[8] محمد خروبات، **الدراسات الإسلامية ومستلزمات الجودة والابتكار**، المكتبة الوطنية للمملكة المغربية، الرباط-المغرب-، ط1، 2022 م، ص10

[9]خضير كاظم حمود،2007، **إدارة الجودة الشاملة**، دارالمسيرة للنشر، عمان، ط3، ص10.

[10] عبد الحق حميش، 2012، **محاضرات في ثقافة الاسلام**، الجمعية الجزائرية للبحوث، ط1، الجزائر، ص6.

[11] القرآن الكريم، **سورة ص** الآية: (30).

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

[12] محمد الطاهر بن عاشور،2000، **التحرير والتنوير**، ط1، ج2، مؤسسة التاريخ العربي، بيروت-لبنان-، ص224

[13] محمد بن احمد القرطبي،2003 ، **الجامع لأحكام القرآن**، تحقيق هشام البخاري، ج15، دار عالم الكتب، الرياض، ص192

[14] بدرية صالح الميمان، **الجودة الشاملة في التعليم العام المفهوم، والمبادئ والمتطلبات: قراءة إسلامية**، مجلة الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، 1428 هـ، ص 94

[15] إبراهيم العبيدي، **مفهوم الجودة في الإسلام**، تاريخ النشر:16 جولية 2017، http://mawdoo3.com، تاريخ الزيارة:23-02-2024.

[16] محمد محمود كالو، **جودة الحياة من منظور القرآن الكريم**، تاريخ الزيارة:2023/07/21 http://www.lagora-univ-oran2.org

[17] جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم ابن منظور ،2003، **لسان العرب**، ج3، دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، ص73

[18] القرآن الكريم، **سورة النمل**، الآية: (90).

[19] عبد الرحمن بن ناصر السعدي،2002، **تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان**، ط2، مكتبة دار السلام للنشر والتوزيع –الرياض-، ص392.

[20] حديث شريف، الراوي: عائشة ام المؤمنين، المحدث: الالباني، **المصدر: الصحيح الجامع** تاريخ الزيارة:https://www.dorar.net–2024/04/14

[21] القرآن الكريم، **سورة البقرة**، الآية: (194)

[22] حديث شريف، الراوي: شداد بن اوس، المحدث: مسلم، **المصدر: صحيح مسلم**، تاريخ الزيارة:https://www.dorar.net-2024/04/11

[23] القرآن الكريم، **سورة الملك**، الآية: (02)

[24] حديث شريف، الراوي: يحي بن يعمر، المحدث: أحمد شاكر، **المصدر: تخريج المسند لشاكر**، تاريخ الزيارة:https://www.dorar.net .2024/02/23

[25] حديث شريف، الراوي: أبو ذر الغفاري، المحدث: الألباني، **المصدر: صحيح الترغيب**، تاريخ الزيارة:23 https://www.dorar.net.2024/02/

[26] علي احمد مدكور، **منهج تدريس العلوم الشرعية**،1991، دار الشواف للنشر والتوزيع، الرياض، ص 57

[27] القرآن الكريم، **سورة البقرة**، الآية: (147).

[28] القرآن الكريم، **سورة الرحمن**، الآية: (69).

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

[29]الجوهري، إسماعيل بن حماد،1987، **الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية**، تحقيق :احمد عبد الغفور عطار، دارالعلم للملايين، بيروت، ط4، ج2، ص 650، مادة(خير)

[30] القرآن الكريم، **سورة البقرة**، الآية: (60).

[31] لقرآن الكريم، **سورة البقرة**، الآية: (266).

[32]ابن كثيرا سماعيل بن عمر،1999، **تفسير القرآن العظيم**، تحقيق سامي سلامة، دارطيبةللنشر والتوزيع، المدينةالمنورة، ط2، ج1، ص697.

[33] القرآن الكريم، **سورة الأنعام**، الآية: (162-163)

[34] حديث شريف، الراوي: عمر بن الخطاب، المحدث: ابن تيمية، **المصدر: مجموع الفتاوي**، تاريخ الزيارة:https://www.dorar.net-2024/04/02

[35]العيسى وحارث محمد سلامة،2016، **التأصيل الشرعي لمفهوم الجودةالشاملة**، مجلة منارة للبحوث والدراسات، المجلد 22، العد،3 ، جامعةآلبيت، الاردن، ص86

[36] القرآن الكريم، **سورة المائدة** الآية: (02).

[37] القرآن الكريم، **سورة آل عمران** الآية: (103).

[38] الصديق، الحاج عبد المتولي، **رؤية تأصيلية لمفهوم الجودة في الإسلام**، مجلةعالم الجودة.ع1 ، أوت2010 ، ص21 .

[39] القرآن الكريم، **سورة الشورى** الآية: (38).

[40] حديث شريف، الراوي: أبو هريرة، المحدث: البخاري، **المصدر: صحيح البخاري**، تاريخ الزيارة:2024/04/06. https://www.dorar.net

[41] العيسى وحارث سلامة،2016، **التأصيل الشرعي لمفهوم الجودة الشاملة**. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، المجلد 3، عدد22، ص88

[42] حديث شريف، الراوي: عبد الله بن عمرو، المحدث: الالباني، **المصدر: صحيح الجامع**، تاريخ الزيارة:2024/04/12. https://www.dorar.net

[43] القرآن الكريم، **سورة الاحزاب** الآية: (24).

[44] القرآن الكريم، **سورة البقرة** الآية: (147).

[45] القرآن الكريم، **سورة المطففين** الآية: (26).

[46] القرآن الكريم، **سورة يوسف** الآية: (55).

[47] القرآن الكريم، **سورة القصص** الآية: (26).

[48] حديث شريف، الراوي: عبد الله بن عمر، المحدث: الالباني، المصدر: **صحيح الجامع**، تاريخ الزيارة:2024/04/06. https://www.dorar.net

https://doi.org/10.34118/jhc.v6i2.4727

[49]حديث شريف، الراوي: ابوهريرة، المحدث: البخاري، المصدر: **صحيح البخاري**، تاريخ الزيارة:2024/04/15. https://www.dorar.net

[50] القرآن الكريم، **سورة الانعام** الآية:(164)

[51] القرآن الكريم، **سورة القصص** الآية:(26)

[52] القرآن الكريم، **سورة الملك** الآية:(2)

[53] القرآن الكريم، **سورة التوبة** الآية:(106)

[54] محمد بن علي الشوكاني، **فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير**، ج1، دار الفكر، بيروت (بتصرف)، ص400

[55] إسماعيل بن عمر ابن كثير،1999 ، **تفسير القران العظيم**، تحقيق سامي سلامة، ط2، ج2، دار طيبة للنشر والتوزيع المدينة المنورة، ص388

[56] القرآن الكريم، **سورة الواقعة** الآية:(10)

[57] حديث شريف، الراوي: أبو ذر الغفاري، المحدث: الألباني، **المصدر: صحيح الترغيب**، تاريخ الزيارة:2024/02/23. https://www.dorar.net

[58] حديث شريف، الراوي: جرير بن عبد الله، المحدث: الألباني، **المصدر: صحيح ابن ماجه**، تاريخ الزيارة:2024/02/23. https://www.dorar.net

[59] حديث شريف، الراوي: عائشة أم المؤمنين، المحدث: البخاري، **المصدر: صحيح البخاري**، تاريخ الزيارة:2024/02/23. https://www.dorar.net

[60] محمد محمود كالو، **جودة الحياة من منظور القرآن الكريم**، تاريخ الزيارة:2023/07/21 http://www.lagora-univ-oran2.org/

[61] القرآن الكريم، **سورة الذاريات** الآية:(56)

[62] القرآن الكريم، **سورة النحل** الآية:(125)

[63] محمد جمال الدين القاسمي، تحقيق: محمد باسل عيون السود، **محاسن التأويل**، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى، 1418 هـ: 422/6.