رسالة إلى القارئ العملي

إلى المدير الناجح، والعامل الممتاز، والموظف المجتهد، والطالب المجد، والأستاذ البارع، والرئيس المتفوق، والعالم الفذ، والصانع المبدع، والقائد المغوار، والجندي المقدام، كل هؤلاء حباهم الله بصفة من صفات الإحسان.

فإلى كل هؤلاء، وإلى كل من يتطلع إلى أن يرتقي بنفسه وبمن حوله إلى الصفات الطيبة الحميدة، إلى كل هؤلاء أفرادًا وجماعات، أهدي لهم هذا المدخل والمنهاج القويم، الذي من التزمه منهاجًا في حياته تحقق له النجاح إن شاء الله في الدنيا والآخرة، في عمله، في دراسته، في بحثه، في بيته، في مجتمعه، في موقعه أيًّا كان.

هذا المدخل توصل إليه إداريون بعد تجارب ودراسات عميقة في منتصف القرن التاسع عشر للميلاد على أنه سبق علمي رائد، ولكننا سنرى أن أساس هذا المنهاج جاء به الإسلام منذ أربعة عشر قرنًا في كتاب الله الكريم، والسنة النبوية المطهرة، وبصورة كاملة ونقية.

هذا المدخل هو إدارة الجودة الشاملة التي سنرمز لها في هذا الكتاب بالحروف (أ- ج-ش) قد قامت اليابان بتطبيقه في منتصف القرن التاسع عشر الميلادي، فكان أساسًا لتقدمها على العالم اقتصاديًّا، وفي بعض المجالات

التكنولوجية خلال ربع قرن من الزمان، ثم بدأت أمريكا وأوروبا في التطبيق الجاد له حوالي سنة ١٩٨٠م، وبعد حوالي ١٠ سنوات بدأت الدول العربية وغيرها في مجالات مختلفة بتطبيق هذا المدخل، وما تزال تخطو في ذلك، وقد أصبحت إدارة الجودة الشاملة حديث اليوم بين الإداريين، وقد صدرت كتب كثيرة تتناول هذا المدخل، وأجريت بحوث مختلفة وما زالت.

هذا الكتاب يعرض مدخل إدارة الجودة الشاملة مع توضيح السبق والرقي الذي جاء به الإسلام لنفس المدخل والمنهاج ليتأكد للقارئ أن مسار تطور العلوم الإدارية توجه واقترب كثيرًا نحو الجودة في الإسلام؛ حيث ينعم ويسعد بها جميع البشر المسلمين، وغيرهم.

إلى كل محبٍّ لهذا المدخل والمنهاج، فليتفضل مشكورًا بنشر هذا الكتاب وتوزيعه في كل مكان ولأي فرد- ولا ينسى أن يستحضر نيته لنشر الخير في ربوع المعمورة إرضاءً لله، وليجعلها حديثه الشائق في جلساته الطيبة واجتماعاته المثمرة.

ومن أراد الاكتساب من النشر أو التوزيع، فأرجو منه متفضلًا أن ينفق ما لا يقل عن ٢٠٪ من المكسب في أوجه الخير، وجزاه الله خيرًا، وذلك بعد سنة من تاريخ نشر الطبعة الأولى من الكتاب.

المؤلف

المهندس / محسن علي صفوت

مستشار في الإنتاجية والجودة

إهداء لكل من

يتطلع للتميز

مدخل إدارة الجودة الشاملة،

إبداع ياباني تقدمت به اقتصاديًّا

على العالم

تمهيد

على الرغم من كثرة ما كُتب عن "إدارة الجودة الشاملة" إلا أن الحقيقة أنها ليست مجرد نظام إداري حديث له قواعد وأسس يمكن تطبيقها في كل مكان بأسلوب وطريقة واحدة.

ولكنها في حقيقتها مدخل لفكرة ومنهاج له معالمه وملامحه ومقوماته، التي تتوجه نحو إرضاء العميل الخارجي والداخلي بالعمل الجماعي والتحسين الذاتي المستمر الذي ليس له نهاية، وإن الوقود اللازم لهذا المدخل والمنهاج هو التوعية لتغيير الثقافة والسلوك والعادات والمفاهيم الإدارية لمجموعة الأفراد التي ستتعايش وتتعامل بهذا المنهاج بعد أن تؤمن به.

ونظرًا لأهمية التحسين الذاتي المستمر؛ تم تصميم الغلاف متضمنًا لرسم دورة التحسين المستمر، وهي (خطط/ نفذ/ اختبر/ تصرف) (Plan / Do / Check / Act) والتي يرمز لها بالرمز (PDCA).

ويتلازم مع هذه التوعية التعليمُ والتدريب الشامل والمستمر والفعال؛ لإيجاد البيئة الصالحة التي يتمكن فيها هؤلاء الأفراد من الممارسة الفعلية والفاعلة لهذا المنهاج.

وبالتالي، فليس هناك شكل محدد للتطبيق الناجح لهذا المدخل، ولكنها أشكال مختلفة باختلاف مجموعة الأفراد وثقافاتهم وعاداتهم وسلوكهم، وكذلك البيئة المحيطة بهم، وقد تختلف هذه الأشكال لمجموعة الأفراد نفسها على مر الزمان.

يتضمن الباب الأول عرضًا لمدخل إدارة الجودة الشاملة، وذلك بعد البحث في المراجع العربية والأجنبية التي وفقني الله إليها، ومن ثم تم التركيز على كتاب ممتاز بعنوان «إدارة الجودة المتسعة للشركة»- "Companywide Quality Management" للكاتب الإيطالي (ألبرتو جالجانو- Alberto Galgano)الذي كان رئيس إحدى بيوت الخبرة الكبيرة للاستشارات الإدارية والتدريب في إيطاليا منذ ١٩٦٢ م، وقد ألف ٩ كتب أخرى في الإدارة والجودة، ولكن هذا هو كتابه الأول باللغة الإنجليزية الذي تم ترجمته عام ١٩٩٤ م، كما تقلد مناصب قيادية في جمعيات علمية في مجال الإدارة والجودة، حيث تم اختيار أجزاء من الكتاب تم اختصارها بصياغة عربية وتطويعها لتوضيح نشأت ومسار الجودة ومكونات مدخل إدارة الجودة الشاملة الموضحة للخطوات العملية المطلوبة للتطبيق، ومن ثم تم صقل ذلك ببعض خبراتي العملية.

أما الباب الثاني، فيتضمن توضيحًا لعبقرية وتميز الإسلام عن مدخل إدارة الجودة الشاملة، باعتبار أن الدين عند الله الإسلام، وأن محمدًا ﷺ خاتم الرسل؛ جاء بالقرآن الكريم آخر الكتب السماوية وأتمها وأكملها كما جاء الإسلام بالسنة النبوية المطهرة، وجاء للعالمين إلى قيام الساعة.

وسوف نضيء نهاية كل فصل بومضات لإبراز بعض المعاني المهمة التي نوصي بتذكرها.

التوجه الأساسي لمنهجية
الجودة الشاملة
هو إرضاء العميل