الباب الثاني

الإسلام والجودة الشاملة

مقدمة الباب الثاني:

إن الإسلام يعتبر من أهم المقومات التي يجب أن نعتمد عليها في تحقيق ثقافة الجودة، وبخاصة في مجتمعاتنا الإسلامية والعربية، وذلك لأن الواقع يؤكد أن الشريعة الإسلامية هي أولًا تمثل عقيدة التوحيد الصحيحة التي نتقرب بها إلي الله، وهي أيضًا تمثل حضارتنا وتراثنا وأخلاقنا التي نعيش بها، ونتعامل بها مع بعضنا البعض في البيت والطريق والعمل وفي كل مكان، ورغم أننا نجد في الواقع أن أكثر الناس لا يمارسون الإسلام بالصورة الصحيحة التي كان عليها الرسول ﷺ والصحابة الكرام رضي الله عنهم، إلا أننا- والحمد لله- نؤمن في أعماق قلوبنا بالله خالقًا ومشرِّعًا، ونحمل مبادئَ وقيمًا، ونطمح أن نحيي هذا الإيمان.

إن الأمة الإسلامية تحمل المنهج الحق، ولكن أداءَها وتجاوبَها مع الحق هو الذي يتغير، وبالتالي فإن المنهج محفوظ وباقٍ، والمسلمون قادرون علي ممارسته وتفعيله، إذا دققنا النظر فيما يقوم عليه موضوع الجودة الشاملة من مبادئ؛ تبين لنا أن سائر هذه المبادئ قد جاءت في الإسلام بأسمى وأفضل مما عرف الناس، وإن لم تكن تحمل ألفاظ أدبيات الجودة الشاملة، والهدف من هذا الباب هو بيان وتأكيد أن مدخل إدارة الجودة الشاملة وما يتضمنه من أسس ومبادئ وثقافة تنظيمية ومفاهيم إدارية وافتراضات ومعتقدات

وسلوكيات هي في الأصل مما حث عليه الإسلام الحنيف بمصدريه القرآن الكريم والسنة المطهرة.

وإننا نتوقع تحقيق نجاح كبير في هذا الشأن إذا التفتنا إلى الإسلام واستلهمنا منه هذه المبادئ والقيم، وذلك للأسباب التالية:

- سهولة وسرعة تحقيق ثقافة الجودة بتفعيل المبادئ الإسلامية في الدول الاسلامية، وذلك لأن الواقع يؤكد وجود رصيد كبير منها بين المسلمين بعضهم البعض، ومع غيرهم.
- إن اعتناق مبادئ وثقافة الجودة باعتبارها مبادئ إسلامية يجعل منها قيماً نتعبد بها الله، وبخاصة حينما نخضعها للممارسة الفعلية.
- إن الثقافة الإسلامية تعتبر لغة مشتركة بين جميع العاملين في أي مؤسسة إسلامية من أعلى مسئول إلى أقل عامل، وإن كان بينهم غير المسلمين.
- الإسلام يعتبر عنصرَ ربط للموظف المسلم بين عمله وبيته وجيرانه ومجتمعه.
- إن سائر المسلمين يتخذون النبيﷺ قدوة ومثلاً أعلى لهم، وقد حفلت سيرة القدوة ﷺ بأبهى صور الجودة والإحسان في جميع الميادين، فحياته ﷺ كانت من الخصب والغنى بحيث تسع جميع الناس في جميع الأزمان والأمكنة، ويجد فيها كل أصناف الناس وطبقاتهم وفئاتهم القدوةَ في الإحسان، في سائر الأحوال والظروف النفسية والحياتية، فيجد القائد والمدير والرئيس والمرؤوس والعامل والموظف، غنيهم وفقيرهم، كبيرهم وصغيرهم، يجد كلٌّ منهم من الإحسان والإتقان في سيرة النبي ﷺ ما يطمح إلى تحقيقه.

إن مبادئ الاسلام الحنيف من أهم مقومات بناء ثقافة الجودة في مجتمعاتنا، وخاصة أن الرسول ﷺ يعتبر قدوة سامية للبشرية جمعاء في هذا الشأن وغيره

الفصل الأول:

إرضاء العميل بما يرضي اللّه

إن التوجه الأساسي في منهجية الجودة الشاملة هو إرضاء العميل، سواء العميل الخارجي أو الداخلي، وقد حرص الإسلام على حسن التعامل بما يحقق

التراضي بين المتعاملين؛ ففي الحديث: "... **والتودد إلى الناس نصف العقل**..." وفي بعض الروايات **"رأس العقل بعد الإيمان بالله التودد إلى الناس"** ولفظ الناس في الحديث يعني كلَّ من نتعامل معه من المسلمين، وغيرهم.

وقال ﷺ: **"الله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه"**.

وفي هذا حضٌّ على تقديم الخدمة للآخرين.

وعن ابن عمر أن رسول الله ﷺ: **"نهى عن بيع النخل حتى يزهو**- يحمر ويصفر، **وعن السنبل حتى يبيض**- يشتد حبه- **ويأمن العاهة**- أي الآفة- **نهى البائع والمشتري"**، وفي هذا حثٌّ على تقديم الأفضل والأجود للمستفيد.

وقال ﷺ: **"من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم جاره"**، وفي رواية: **"فليحسن إلى جاره"**، وفي رواية: **"فلا يؤذ جاره"**، والجار يشمل جار السكن وجار العمل وجار السفر.. الخ.

قال تعالى: ﴿وَأَوْفُواْ ٱلْكَيْلَ وَٱلْمِيزَانَ بِٱلْقِسْطِ ..﴾{الأنعام: ١٥٢}.

وقال تعالى: ﴿فَأَوْفُواْ ٱلْكَيْلَ وَٱلْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُواْ ٱلنَّاسَ أَشْيَآءَهُمْ ﴾{الأعراف :٨٥}.

وقال تعالى: ﴿ أَوْفُواْ ٱلْكَيْلَ وَلَا تَكُونُواْ مِنَ ٱلْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُواْ بِٱلْقِسْطَاسِ ٱلْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُواْ ٱلنَّاسَ أَشْيَآءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْاْ فِي ٱلْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴾{الشعراء: ١٨١-١٨٣ }.

وهكذا نرى أن إرضاء العميل من الواجبات الشرعية، لكن لابد من ملاحظة أن هذا التوجه يجب أن يكون في ضوء الضوابط الشرعية أولًا، وكذلك وفقًا لأهداف المؤسسة والروابط والأسس الإدارية المنظمة لأنشطتها المختلفة، فمثلًا قد يواجه الإنسان نوعًا من العملاء لا يتحقق إرضاؤه إلا بالغش والجور والسرقة، وهذه بعض الأمثلة في القصة التالية:

عميل يستلم صفقة من منتج معين قيمتها مليون دولار أمريكي، ولكنه يستطيع الحصول على نفس الصفقة بنصف مليون دولار وذلك مقابل دفع رشوة قيمتها ٥٠٠٠٠ دولار فقط، وهذا يرضي العميل أكثر (يلاحظ أنه عميل خارجي).

سيقدم العميل الرشوة إلى مدير إدارة المبيعات، ومن ثم سيطلب هذا المدير من محاسب البيع تزوير مستندات البيع، فإذا قام المحاسب بعمل هذا التزوير فهذا يرضي مديره بالطبع (وهو عميل داخلي) فها هنا تم إرضاء العميل، ولكن بمعصية الله.

مما سبق يتضح أن لفظ "إرضاء العميل" يحتاج إلى ضبط أكثر، وليكن مثلًا "إرضاء العميل بالحق" وبالتالي يبدأ حوار جديد لتحديد معالم وحدود الحق، وإذا ترك تحديد الحق للبشر اضطربت الآراء واختلفت الأفكار، متأثرة بالأهواء والأغراض والرغبات المتباينة، أما في الإسلام فإن الحق واضح وجلي وثابت؛ لأنه مرتبط برضا الله- سبحانه وتعالى- الذي حدد في الشرع الحكيم ماهيةَ الحق وسماتِه وخصائصَه وحدودَه من حيث النوع والكم والوقت والقدر، وبالتالي يكون التوجه الأساسي للجودة الشاملة في الإسلام هو "إرضاء الله" أولًا... ثم يأتي بعد ذلك إرضاء العميل.

ويتضح هذا المعنى من المقطع الأول لحديث الرسول ﷺ: **" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه"**.

فإن إتقان العمل يقوم به المؤمن لأن هذا عمل يحبه الله، فالغاية إذًا هي إرضاء الله قبل أي شيء آخر.

إن أي إنسان إذا كان توجهه هو "إرضاءَ الله" أولًا، فمما لا شك فيه أن هذا التوجه أرقى بكثير من إرضاء العميل فقط، وذلك للأسباب التالية:

١) أن الإيمان بالله في حد ذاته ارتقاء بالإنسان إلى مرتبة عالية وسامية، وهذا هو أول تصنيف لجودة الجنس البشري.

قال الله تعالى ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا ٱلْإِنسَٰنَ فِىٓ أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾ ثُمَّ رَدَدْنَٰهُ أَسْفَلَ سَٰفِلِينَ ﴿٥﴾ إِلَّا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَعَمِلُوا۟ ٱلصَّٰلِحَٰتِ﴾: {التين :٣-٥}.

وإن أساس خلق الله للإنسان من البداية في أحسن صورة، ولكن عدم التزامه بالمنهج الحق يؤدي به إلى الانتكاس والتدني عن هذه الصورة الحسنة، ويُستثنى من ذلك المؤمنون.

قال الله تعالى: ﴿وَٱلْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ ٱلْإِنسَٰنَ لَفِى خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَعَمِلُوا۟ ٱلصَّٰلِحَٰتِ وَتَوَاصَوْا۟ بِٱلْحَقِّ وَتَوَاصَوْا۟ بِٱلصَّبْرِ﴾{سورة العصر}.

٢) أن الإنسان يهتم أكثر بإتقان العمل حسب قدر المتلقي، فإن العمل الذي يقدم لرئيس قسم مثلًا سيكون أكثر إتقانًا إذا قُدم إلى رئيس الشركة، ويكون أكثر وأكثر إذا قُدم إلى وزير، وبالتالي سيزداد الإحسان في العمل نفسه إذا قُدم إلى رئيس الدولة أو لملك من الملوك، فما بالكم والإنسان يستشعر قدر الله، وأنه هو الذي سيتلقى منه العمل أولًا، ومن هو؟! إنه الله العلي القدير مالك الملك، وقد كان المسلمون الأوائل يدركون هذا المعنى، حتى إن بعضهم ليعطّر ماله الذي سيتصدق به، لعلمه أنه سيقع في يد الله أولًا.

٣) أن هذا التوجه سيكون دافعًا أولًا لإصلاح النية والترقي بها، فالمؤمن على يقين أن ذلك من علم الله الذي يحيط به.

قال الله تعالى: ﴿إِن يَعْلَمِ ٱللَّهُ فِى قُلُوبِكُمْ خَيْرًا يُؤْتِكُمْ خَيْرًا﴾ {الأنفال-٧٠}.

ومما لا شك فيه أن نقاء النية سيكون مؤثرًا على الإحسان في العمل.

٤) أن الجودة مطلوبة ليس فقط في المنتج النهائي، بل هي مطلوبة في جميع الخطوات والمراحل والمكونات المؤدية لهذا المنتج أو هذه الخدمة.

قال الله تعالى: ﴿فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُۥ ۝٧ وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُۥ﴾ {الزلزلة :٧-٨}.

٥) أن إرضاء العميل بسخط الله ستكون نتائجه وخيمة في الدنيا والآخرة.

قال تعالى: ﴿وَٱبْتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلْـَٔاخِرَةَ ۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِن كَمَآ أَحْسَنَ ٱللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ ٱلْفَسَادَ فِى ٱلْأَرْضِ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلْمُفْسِدِينَ﴾القصص:٧٧ }.

وقال رسول الله ﷺ: **"من التمس رضا الله بسخط الناس رضي الله عنه وأرضى عنه الناس، ومن التمس رضا الناس بسخط الله سخط الله عليه وأسخط عليه الناس"**.

ولكون (أ.ج.ش) تمثل منهجية ومنظومة كمدخل من مداخل إدارة التغيير، ولتحقيق الربط بين التوجه الأساسي للإسلام، والتوجه الأساسي لـ(أ.ج.ش) فيقترح أن يصبح التوجه الأساسي للجودة الشاملة في الإسلام **(إرضاء العميل بما يرضي الله)**.

إن إرضاء العميل واجب شرعي، يندرج تحت السمو في إرضاء الله، المتلقي العظيم الأول واللحظي لجميع النوايا والأعمال