الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامي والرؤية الغربية

د. عادل بن عايد الشمري
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن - المملكة العربية السعودية

ISSN:2308-5347

الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامي والرؤية الغربية

د. عادل بن عايد الشمري

الملخص :

هدف البحث الحالي إلى تجلية مفهوم الجودة الشاملة في المنظور الإسلامي وبيان الأصول التي ينبني عليها وينطلق منها، كما هدف إلى إبراز أهم المؤثرات في تطبيق هذا المفهوم والتي تنعكس عليه إيجاباً أو سلباً سواء في الثقافة الإسلامية أم الغربية، وأخيراً هدف إلى إبراز دلالات مبادئ هذا المفهوم في الإسلام. وقد توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها استناد هذا المفهوم إلى مجموعة من المبادئ والأصول العامة في الإسلام كالإتقان والإحسان والإصلاح والحكمة، وبيان مجموعة من المؤثرات في تطبيق هذا المفهوم أهمها : المؤثر الاعتقادي، والسياسي، والاقتصادي، والاجتماعي والأخلاقي، كما أوضح البحث أن جميع مبادئ الجودة في الفكر الغربي قد سبق إليها الإسلام وكانت نهجاً واضحاً في تعليماته وتوجيهاته وتطبيقاته، بل تميز المنهج الإسلامي بربانية هذه المبادئ واتساعها وشمولها.

الكلمات المفتاحية :

الجودة - الشاملة - المنظور الإسلامي - الرؤية الغربية.

Total Quality Between The Islamic Perspective and Vision Western

Abstract:

This study aimed to shed light on the concept of Total Quality in the Islamic perspective and statement of assets that underpin and from which, It also aims to highlight the most important influences in the application of this concept, which is reflected positively or negatively, whether in Islamic or Western culture. One of its goal is to highlight on the evidence of this concept in Islam. The study provided several results, The most important is that this concept is based on a set of principles and public assets in Islam, such as perfection and charity, reform, and wisdom, there are a set of Influential factor in the application of this concept. The most important factors are the influential Belief, and political, economic, social and moral factors. The research explained that all the principles of quality in Western thought has already been referred in Islam, and the approach was clear in its instructions, directives, and applications. These principles in Islam is a divine, broad, and comprehensive.

Keywords:

Total quality - Islamic perspective - Vision Western

المقدمة :

أثبت تبني مفهوم الجودة الشاملة نجاحاً كبيراً في المؤسسات العامة والخاصة، ونال اهتمام أرباب الإدارة والقيادة بشكل جعل من هذا المفهوم مجالاً خصباً للبحث والدراسة. وقد أجريت العديد من الأبحاث والدراسات حوله في كثير من الكتابات الأجنبية قبل العربية؛ ناقشت هذا المفهوم ومراده ومتطلباته ومبادئه، حتى صارت الجودة الشاملة أحد أهم الفلسفات الإدارية منذ نهاية القرن الماضي حتى اليوم، الأمر الذي جعل منها أولوية إدارية ذات أهمية استراتيجية في كثير من مؤسسات العمل.

وكغيره من المفاهيم الحديثة لم ينل مفهوم الجودة الشاملة حقه من البحث والدراسة في الفكر الإسلامي، ولم يزل بحاجة إلى تأصيله وبيانه؛ انطلاقاً من المعتقد الإسلامي الذي يستند إلى عقيدة كمال الدين وشموله لجوانب الحياة جميعها، والذي نؤمن بأنه يحوي ثروة علمية عظيمة بحاجة إلى من ينقب عنها ويسخرها في تسيير وعمارة الكون والوجود الذي هو من صميم مهام الإنسان وواجباته.

وقد يغيب عنا عند تناولنا لكثير من المفاهيم الوافدة من بيئات مختلفة ضرورة الأخذ في الاعتبار اختلاف دلالاتها ومضامينها ومستلزماتها وفق الأصل الذي نشأت فيه؛ ومدى تأثير بيئتها التي وجدت فيها على تلك الدلالات والمضامين والمستلزمات، الأمر الذي قد يعطي لهذه المفاهيم دلالات مغايرة، أو ربما أوسع وأشمل عند مناقشتها وعرضها في بيئة مختلفة. (البيلاوي،2006)

وتشكل الجودة الشاملة أحد هذه المفاهيم المستوردة التي تحتاج إلى الفحص والعرض على بيئتنا وثقافتنا الإسلامية التي نريد تبنيها فيها؛ ليس بغرض تعرف مدى صلاحيتها من عدمه بقدر ما هو اكتشاف لمدى انسجام هذا المفهوم مع بيئتنا وثقافتنا وظروفنا المجتمعية، وكيف لنا استثمار المفهوم وفق هذه الثقافة والبيئة والظروف بالشكل الذي يجعل منه إضافة حقيقية وتعزيزاً لمبادئ هذه الثقافة العظيمة التي يمكن أن تضفي على أي مفهوم مزيد من العطاء والثراء.

بناء على ما سبق جاء هذا البحث ليحاول تأصيل مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام، والكشف عن أبرز المؤثرات في تطبيقه في البيئة الإسلامية والغربية، واستقراء دلالات مبادئه التي قررها الفكر الغربي من خلال نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية الصحيحة.

• مشكلة البحث :

استجابة للحاجة الملحة إلى تأصيل مفاهيمنا التربوية التي نرغب أن تكون أكثر فاعلية وتأثيراً، وفي ظل الحاجة إلى توضيح مفهوم الجودة الشاملة في المنظور الإسلامي ومقارنته بالمنظور الغربي بقصد التعرف على الاختلافات والتوافقات التي يمكن أن تجعل من هذا المفهوم أكثر وضوحا وأقرب إلى التطبيق منه إلى التنظير؛ جاء هذا البحث الذي يمكن تحديد أسئلته بالآتي:

1. ما مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام وما الأصول التي ينبني عليها ؟
2. ما أبرز المؤثرات في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ؟
3. ما دلالات مبادئ الجودة الشاملة في القرآن الكريم والسنة النبوية ؟

• أهداف البحث وأهميته :

يهدف البحث الحالي إلى تجلية مفهوم الجودة الشاملة (Total Quality) في المنظور الإسلامي وبيان الأصول التي ينبني عليها وينطلق منها وفق هذا المنظور، كما يهدف إلى إبراز أهم المؤثرات في تطبيق هذا المفهوم والتي تنعكس عليه إيجاباً أو سلباً سواء في الثقافة الإسلامية أو الغربية، وأخيراً يهدف إلى استقصاء دلالات القرآن الكريم والسنة النبوية المرتبطة بالمبادئ التي اعتمدها الغرب لمفهوم الجودة، والكشف عن مدى استيعاب المنهج الإسلامي لها. ويأمل الباحث في الوصول إلى هذه الأهداف سيضفي على هذا المفهوم مزيداً من الوضوح، ويبين مدى اهتمام الإسلام به، بالشكل الذي يبرز ضرورة تبنيه وتطبيق مبادئه في مؤسسات العمل عامة ومؤسسات التعليم خاصة بصورة أفضل وأكثر فاعلية.

ISSN:2308-5347

• حدود البحث :

- يقتصر البحث على استعراض أبرز مبادئ الجودة الشاملة التي اتفق عليها علماء الجودة في الغرب، والتي تم حصرها في سبعة مبادئ هي: (القيادة الفعّالة - التحسين المستمر - التركيز على رضا المستفيد - التخطيط الاستراتيجي - المشاركة والعمل الجماعي - اتخاذ القرارات على أساس الحقائق - التدريب)، والاستدلال عليها بما جاء في القرآن الكريم والسنة النبوية.
- يعتمد البحث الأحاديث النبوية الصحيحة دون الضعيفة في الاستدلال.

• الدراسات السابقة :

قليلة هي الدراسات التي حاولت توضيح مفهوم الجودة من المنظور الإسلامي- حسب اطلاع الباحث- وسيستعرض الباحث أهم هذه الدراسات مرتبة ترتيباً زمنياً تصاعدياً على النحو الآتي :-

1. دراسة شاهين وشندي (2004) هدفت إلى استنباط المعايير التربوية النابعة من الفكر الإسلامي التي تؤكد على تجويد التعليم وإتقانه لإبراز دور التربية الإسلامية النابعة من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، حيث بينت الدراسة مفهوم الإسلام عن الجودة ومتطلباتها، وأهم معايير جودة أهداف التربية الإسلامية، ومعايير جودة التقويم، وأخيراً عرضت مجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة العمل على تأهيل المصطلحات العلمية المستخدمة حديثًا ومن بينها مصطلح الجودة الشاملة.
2. دراسة باشيوه (2006) بعنوان " جودة التعليم من منظور إسلامي (الإحسان، الإتقان، الجودة، التميز "، حيث أوضحت الدراسة أن التربية الإسلامية ذهبت لأبعد من مفهوم الجودة إلى مفهوم الإتقان والإحسان المستمر مدى الحياة في تخطيط كافة عناصر العملية التعليمية وإعدادها وتنفيذها بغية إتقان عمليتي التعليم والتعلم، وعلى ضوء ذلك أوصت بعدد من التوصيات أهمها : إدخال مضامين الجودة وإتقان العمل في مختلف مراحل الدراسة بما فيها الجامعات، وحفز الطاقات نحو التطوير والتحسين المستمر الذي يؤهل المتعلم نحو الهدف الأساسي من عمليات التعليم والتطوير، وأخيرا تحديث عمليات الاتصال في المؤسسات التربوية من خلال توفير المناخ الملائم لانضباط المخرج التعليمي الذي يواكب متطلبات العصر.
3. دراسة عبد اللطيف والعجلوني (2006) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام محاولة للتجسير والتطوير " هدفت إلى محاولة طرح فهم أعمق لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ومدى توافقها أو تعارضها مع مبادئ إدارة الجودة في الإسلام ، مستخدمة منهج تحليل المضمون، وقد توصلت الدراسة إلى أن مبادئ الجودة الشاملة لا تتعارض مع المنهج الإسلامي من حيث المبدأ، إلا أن المنهج الإسلامي يمتاز بأمور أهمها : ربانية المصدر، وتكاملها مع النظام العام لمجتمع، وامتداد أثرها إلى خارج حدود المنظمة المتبنية لها.
4. دراسة الميمان (2007) بعنوان " الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات - قراءة إسلامية "، هدفت إلى توضيح مفهوم الجودة في التعليم ومبادئها ومتطلباتها من منظور إسلامي، وقد توصلت الدراسة إلى أن مفهوم الجودة في التعليم في منظور الإسلام مبني على الإحسان وإتقان العمل والدقة فيه، وذلك من منطلق أن طلب العلم فريضة على كل مسلم والفرد متعبد فيه لله، كما قررت الدراسة أن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمون بالجودة الشاملة هي مبادئ أساسية في العمل عامة وفي العمل التعليمي خاصة، وقد أوصت بمجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية بمنطلقاتها الإسلامية، وتوفير كل متطلباتها التي تعين على تطبيقها بالشكل المطلوب .
5. دراسة الرواحنة (2008) بعنوان " محددات الجودة في الفقه الإسلامي وأبعادها التشريعية "، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي والمنهج الموضوعي والمنهج التحليلي، وذلك بتلمس معالم الجودة في التشريع الإسلامي واستخدام شكل الانتشار البياني فيه، والتقنين الفقهي ضمن محددات الجودة في الاستنباط والتطبيق. وكانت أبرز نتائج الدراسة بيان تميّز الشريعة الإسلامية في تنوّع

ISSN:2308-5347

وسائلها، ومسارعة الإنتاج الكمي والنوعي دونما استعجال الأمر قبل أوانه، وبذلك يتم استثمار الوقت والطاقات، مما ينقل الفعل الصادر إلى جودة عالية ضمن مجالات الإبداع والإنجاز وأجواء المنافسة الإيجابية من خلال الجودة الخلقية في تصويب السلوك الإنساني إلى أرقى مستوياته.

6. دراسة السكر والرواحنة (2009) بعنوان " أحكام الجودة في الفقه الإسلامي (البيع أنموذجاً)"، قدما فيها دراسة لأحكام الجودة في الفقه الإسلامي التي لم تكن وليدة لحظة أو فكرة، وإنما هي نهج شرعي إسلامي منذ لحظات الدعوة الإسلامية الأولى، وقد نبهت الدراسة إلى معايير الجودة في البيع ومدى حاجة المجتمعات المعاصرة إليها، وأهميتها في الاستقرار العام للدولة والشعوب، كما بينت كيف شجعت الشريعة الإسلامية على التنافس المشروع الداعم لمناخات الاستثمار الجيد، وتوظيف الطاقات توظيفاً مناسباً في مشروع النهوض الحضاري للأمة.
7. دراسة الشريف (2011) بعنوان "مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني - قصة ذي القرنين أنموذجاً" هدفت إلى استنباط مبادئ إدارة الجودة الشاملة الواردة في القصص القرآني بشكل عام، وقصة ذي القرنين بشكل خاص وذلك عن طريق بيان أمثلة تطبيقية يستدل بها على أن التزام مبادئ إدارة الجودة الشاملة يشكل عاملاً رئيساً من عوامل النجاح والقوة والتمكين، وقد أظهرت الدراسة عدداً من المبادئ الصالحة للاقتداء بها لكل شخص أو مؤسسة أو هيئة تريد النهوض بإدارة الجودة الشاملة لديها .

يلاحظ من العرض السابق للدراسات ذات العلاقة أنها ركزت بشكل كبير على استعراض مفهوم الجودة في التعليم خصوصاً كما في دراسة شاهين وشندي(2004)، ودراسة باشيوه (2006)، ودراسة الميمان(2007)، بينما ركزت دراسة عبد اللطيف والعجلوني (2006) على إدارة الجودة والوقوف عند إجراء المقارنة بين الجودة في الإسلام والجودة كما يراها الغرب، أما دراسة الرواحنة (2008) ودراسة السكر والرواحنة (2009) فقد تناولت الجودة من المنظور الفقهي الإسلامي بشكل خاص. ويأتي هذا البحث ليستكمل هذه الدراسات في تناوله لمفهوم الجودة بين المنظور الإسلامي والرؤية الغربية مع التركيز على استعراض أبرز المؤثرات في تطبيق الجودة في هاتين البيئتين، الأمر الذي ينفرد به هذا البحث عن الدراسات السابقة، مع إبراز أهم دلالات مبادئ الجودة التي جاءت في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة .

• منهجية البحث :

استخدم البحث المنهج الوصفي الذي اعتمد تحليل المضمون الذي يقدم وصفاً موضوعياً ومنظماً للظاهرة المدروسة من خلال استعراض مفهوم الجودة الشاملة وتأصيله، وعرض أبرز المؤثرات في تطبيقه، ثم استقراء الأدلة التي تدعم مبادئه التي أسس لها الفكر الغربي الحديث؛ وصولاً إلى تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات. وسيتم تناول عناصر هذا البحث وفق أسئلته كالآتي :

السؤال الأول: ما مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام وما الأصول التي ينبني عليها ؟

قبل الحديث عن أصل هذا المفهوم في الموروث الثقافي الإسلامي لابد من الحديث بإيجاز عن دلالات هذا المفهوم في الفكر الغربي، وهو بلا شك يعد من المفاهيم الحديثة إذا ما قورن بمرحلة الحديث عنه في أدبيات الثقافة الإسلامية. ولقد اتفق الباحثون على أن تاريخ استحداث مفهوم الجودة الشاملة يعود إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، حيث طبقت اليابان أسس الجودة على الصناعة، تلتها الولايات المتحدة في خمسينات القرن الماضي، ثم تطرقت أسس الجودة إلى كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم. (البيلاوي، 2006)

ويعرّف معجم أكسفورد الجودة بأنها "درجة التميز أو الأفضلية". أما قاموس ويبستر فيراها "مصطلحا عاما قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية منفردة أو شاملة" .

كما يؤكد الدرادكة (2009) إلى أن معاني الجودة (Quality) في الأدبيات الغربية تعني الدقة والإتقان،

ISSN:2308-5347

ويطلق عليها في اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته .

ويعرفها معهد الجودة الأمريكي بأنها «القيام بالعمل وبشكل سليم من أول مرة مع الاعتماد على آراء المستفيدين من السلع والخدمات في معرفة مدى تحسن الأداء ". (عبدالفتاح،2000)

ويعرفها إيفنس (Evans،1993) بأنها تلبية توقعات المستفيد أو الزبون وإشباعها وتقديم ما يفوق هذه التوقعات.

ويجمل السقاف (1993) مفهوم الجودة بما يتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة، وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة ذلك المنتج أو الخدمة أو رداءتها، فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة.

وعند محاولة تلخيص تعريفات الجودة نجد أنها تتضمن ثلاثة عناصر رئيسة كالآتي :-

- إتقان المنتج أو الخدمة .
- إرضاء العميل الداخلي والخارجي.
- السعي إلى التحسين المستمر .

إن مراجعة التعريفات اللغوية لمفهوم الجودة كما جاءت في الأدبيات الغربية يؤكد بأنها تتفق على أن الجودة تعني التميز والإتقان والحُسن.

وإذا كانت بدايات الحديث عن الجودة تقتصر على المجال الصناعي، إذ تشير أغلب التعريفات لهذا المفهوم إلى قضية جودة المنتج ورضا المستهلك، إلا أنها ما لبثت أن تجاوزت المجال الصناعي إلى المجالات الأخرى كالاجتماعية والتربوية، فهذا رودز (Rhodes، 1992،37) يعرف الجودة الشاملة في التربية بأنها " عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة ".

أما لفظ الجودة في المنظور الإسلامي فإن أصلها اللغوي فيشير إلى الكلمة «ج و د» والذي يعني الجيّد كما جاء في لسان العرب (ابن منظور،2003)، وجاء فيه « وقد جاد جودة وأجاد « بمعنى أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويشير بادحدح (2013) إلى أن خلاصة المعنى اللغوي للفظة الجودة يتضمن العطاء الواسع والأداء الجيد الذي يبلغ حداً فائقاً.

وقد اختار لها السكر والرواحنة (2009، ص512) تعريفاً جامعاً فقالوا « هي إتقان العمل وتحري أفضل السبل والوسائل في الفعل والقول حتى يقع ضمن القبول الرباني له أولا، والذي يحقق رضا المستهلك بعد ذلك، فهي وظيفة إنسانية ومسؤولية فردية ببعدها الشرعي للمسلم، من حيث القبول الرباني لعمل المسلم أو عدمه، والذي يترتب عليه أثره، وليست نهجًا اختياريًا مزاجيًا من حيث إحسان العمل وإتقانه أم لا " .

أما المعاني والدلالات التي وردت في الموروث الثقافي الإسلامي لهذه الكلمة فإننا نجد لها أصلا متجذراً وعميقاً لا يكاد يغفل عنه أحد، بل إن الحديث عن الجودة في الإسلام سبق كل النظريات الغربية التي تحدثت عنها، ويمكن إبراز هذه المعاني من خلال استعراض مجموعة من المفاهيم التي وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، والتي تضمنت دلالات ومبادئ الجودة كما يراها الفكر الإداري الحديث، وشكلت أصولاً لهذا المفهوم في الفكر الإسلامي، و فيما يلي استعراض أبرز هذه المفاهيم :-

1. 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 مِنْ لَدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ" (هود،1)، والحكمة تعني العلم بحقائق الأشياء على ما هي عليه والعمل بمقتضاها (تاج العروس، 8/252)، وقد جعلها الله هبة كريمة ومنحة عظيمة يهبها من يشاء كما

ISSN:2308-5347

قال تعالى " يُؤتى الحكمَةَ مَن يشاء وَمَن يُؤتَ الحكمَةَ فَقَد أُوتيَ خيرًا كَثيرًا " (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 (ابن قيم،2013)، وإن هذه المعاني للحكمة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمقاصد الجودة وغاياتها وأهدافها.

2. جاءت الدعوة إلى الإتقان في القرآن الكريم وفي السنة النبوية بلفظ صريح فكان ذلك بمثابة الأصل العظيم في أداء الأعمال، وهو درجة عالية من الجودة يتضمن الحذق والمهارة والإحكام في الأداء. فقد ورد عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (الطبراني 1/275)، ويقول صلى الله عليه وسلم: «الماهر بالقرآن مع السفرة البررة «(البخاري،4937) وفيه إشارة واضحة إلى قضية الإتقان، وفي قول النبي صلى الله عليه وسلم لذلك الرجل الذي أدى الصلاة: «ارجع فصل فإنك لم تصل» (الترمذي،303) دلالة واضحة على ضرورة إتقان العمال على الوجه الأكمل، بل إن الله سبحانه جعل الإتقان سمة كونية يستلهم منها المسلم مبادئ عمله فقال تعالى "صُنْعَ اللهِ الَّذي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ" (النمل،88)، وكيف لا يكون الإسلام صاحب السبق في الدعوة إلى الجودة والإتقان والله جل وعلا يقول: "مَّا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ من تَفَاوُتٍ فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَى من فُطُورٍ" (الملك،3). ولا يكفي الفرد أن يؤدي العمل فحسب، بل لا بد أن يكون العمل صحيحًا، ولا يمكن أن يكون صحيحًا إلا إذا كان متقنًا، فالإتقان بهذه المعاني سلوك حضاري دعا إليه الإسلام وحث عليه (حميش،2013)، وهو بهذا المعنى يرتبط ارتباطاً مباشراً بمفهوم الجودة بل يجعل منه منهجاً ملازماً لأي عمل يمكن أن يقوم به الفرد المسلم .

3. جاءت النصوص الشرعية تدعو إلى الإحسان وجعلت الإحسان مطلباً ملحاً في أداء الأعمال، قال تعالى"وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ" (البقرة،195)، وقال تعالى " لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً "(هود،7)، فمحل الاختبار هو حسن الأداء والتفاوت في ذلك، وكذلك في قوله تعالى " إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً" (الكهف،7)،وفي قوله تعالى"الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً "(الملك،2)، وقوله تعالى"إِنَّ اللهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ" (النحل،90)، وقوله تعالى"إِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا" (النساء،128)، كما ورد في الحديث النبوي الشريف: « إن الله كتب الإحسان في كل شيء» (مسلم،5167)، وجاء عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: «وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة " (الترمذي،1409)، وعن عاصم بن كليب عن أبيه قال: شهدت مع أبي جنازة شهدها رسول الله صلى الله عليه وسلم وأنا غلام أعقل وأفهم، فانتهي بالجنازة إلى القبر ولم يمكن لها .قال : فجعل رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: " سَوّوا لحد هذا حتى ظن الناس أنه سنة، فالتفت إليهم فقال، أما إن هذا لا ينفع الميت ولا يضره، ولكن الله يحب من العامل إذا عمل أن يحسن" (البيهقي،5313)، وجاء عنه صلى الله عليه وسلم أنه قال: " مَنْ تَطَبَّبَ وَلَمْ يُعْلَمْ مِنْهُ طِبٌّ قَبْلَ ذَلِكَ فَهُوَ ضَامِنٌ" (ابن ماجه،3466)، وفي إلزامه بالضمان إشارة إلى أهمية الإتقان في العمل، وتضييق الفرص على من سواهم. ففي كل ما سبق دلالة واضحة على أهمية إحسان العمل وتجويده.

4. جاءت النصوص الشرعية لتسمو بالعمل الصالح والإصلاح، وربطت كثيراً بين العمل الصالح والإيمان، بل جعلت العمل الصالح أساساً لجودة الحياة وطيبها كما جاء في قول الله تعالى" مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ " (النحل،97) حيث يمثل العمل الصالح الإطار العام لممارسات الجودة في المجتمع، في كافة المجالات من اقتصادية وعلمية وروحية وغيرها ، ليضمن للإنسان في الدنيا حياة طيبة، وفي الآخرة جزاءً حسناً نتيجة ذلك العمل الصالح. (عبد اللطيف،2006)

5. من أبرز العلوم القرآنية علم التجويد، الذي يبحث في إتقان قراءة القرآن الكريم وتجويده. ويشير الحمد (1986) إلى أن التأليف في علم التجويد لم ينقطع منذ ظهور مؤلفاته الأولى في القرن الرابع الهجري حتى وقتنا الحاضر، وهذه ظاهرة توضح مقدار ارتباط المسلمين بالقرآن العظيم وحرصهم على تجويد حروفه وإتقان النطق بألفاظه. ويؤكد استخدام مصطلح التجويد منذ ذلك التاريخ على

ISSN:2308-5347

اهتمام المسلمين بقضية الجودة وانتباههم لها وأنها ليست بالمفهوم الجديد في أدبياتهم ومؤلفاتهم .

إن هذه المفاهيم الواضحة وغيرها من المفاهيم التي جاءت في موروث وثقافة الإسلام كالشورى، والتعاون، والمسؤولية، والإخلاص؛ جميعها تستدعي مبادئ الجودة كما أوردها علماء الجودة وتحدثوا عنها، وإن الإسلام عقيدة وشريعة وأخلاقاً وفلسفة للكون والإنسان والحياة هو كمال الجودة والإبداع، ذلك أن الإسلام دين الله جلت حكمته "بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَإِذَا قَضَى أَمْراً فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ" (البقرة ،117) ، وإن مفهوم الجودة حاضرٌ في كل تعاليمه وبكل مضامينه، وهو يمثل قيمة إسلامية حث عليها القرآن الكريم في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان. (أبو دف ،2007)

السؤال الثاني- ما أبرز المؤثرات في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ؟

لا يمكن الحديث عن الجودة بمعزل عن المؤثرات من حولها، ولا يمكن للجودة أن تحقق أهدافها التي وضعت من أجلها بمعزل عن الظروف المحيطة بها، لذا لا بد من استعراض أبرز المؤثرات في هذا المفهوم، وكيف يمكن أن يؤثر كل منها في نجاحه أو فشله، وسيتم عرض هذه المؤثرات على النحو الآتي :-

أولاً- المؤثر الاعتقادي : يستند الدين الإسلامي إلى نظرة متكاملة ومتوازنة للكون والإنسان والحياة، فالله سبحانه خلق هذا الكون لهدف وغاية، وسيّره ودبّره بقدرة وسننه، وهو بكل ما فيه خاضع لله تعالى، قد سخره لهذا الإنسان الذي أحسن خلقه وأكرمه وفضّله على سائر مخلوقاته، وأوجده لغاية عظيمة، تتجلى بتحقيق العبودية لله وعمارة هذا الكون، ومنحه القدرة على التصرف والعمل وجعله مسؤولا عن عمله له إرادة ومشيئة، وقد قسّم حياته إلى حياتين؛ الأولى دار اختبار وامتحان، مؤقتة غير دائمة، حفت بالشهوات والملذات، ووضع لها قوانينها التي تنتظم معها حياة البشر، والأخرى دار الجزاء والحساب، والعقاب والثواب، الأبدية الخالدة، رتب الجزاء فيها على العمل، فالفوز والفلاح للطائعين والخسارة للمعرضين المفرطين .

لقد انتقل الإسلام بالعقل البشري من الدائرة الضيقة التي تقف عند حدود الحياة الدنيا إلى دائرة أوسع وأرحب، بل إلى فضاء غير محدود وهي الحياة الآخرة، في الوقت الذي ينحصر فيه الفكر المادي الحديث عند حدود المادة؛ يبني حياة المجتمعات على المصالح، ويقوض مبادئ الحياة السامية الكريمة التي أرادها الدين الإسلامي للإنسان. وإن أهل الإسلام يعتقدون عقيدة راسخة بكمال هذا الدين انطلاقاً من قول الله تعالى "الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي" (المائدة،3)، ويعتقدون بشموله لكل جوانب الحياة كما قال تعالى "مَّا فَرَّطْنَا فِي الْكِتَابِ مِن شَيْءٍ" (الأنعام،38)، وقال سبحانه "وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَاناً لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدىً وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ" (النحل،89)، يضاف إلى ذلك علم أصيل بالأدلة والمقاصد الشرعية والقواعد الكلية التي تبيّن الأصل الشرعي للمصالح ، وتكشف المنحى الخفي للمفاسد، ويكمّل ذلك معرفة واعية بالواقع وتركيز خاص على موضع ومسألة البحث؛ فتتم بذلك نظرة شاملة متوازنة تجمع بين الأصالة الشرعية والاستجابة الواقعية، كل ذلك يؤسس لمنهج صحيح في معرفة نظرة الإسلام تجاه موضوع ما، وينطبق ذلك على ما نحن بصدد الحديث عنه وهو مفهوم الجودة. (بادحدح،2013)

إن منهجاً هذا شأنه هو القادر على أن يبني الإنسان الذي يعرف مكانته في هذا الوجود وغاية وجوده، ودوره وعلاقته بخالقه وبمن حوله من بني جنسه، وبناء على كل هذه المعرفة يتحدد منهج الحياة ونوع النظام الذي يحقق هذا المنهج .

في مقابل هذا المنظور الإسلامي الذي قام على تلك العقيدة الواضحة توجد الرؤية الغربية التي تنطلق من النظام الإنساني القاصر، الذي قدر فترة وجود الإنسان في فترة واحدة، اختار لها نظاما من صنع العقل الإنساني، الذي أخذ يتعارض مع فطرة الإنسان السليمة ويخالفها، وهو الأمر الذي أنتج لنا حياة مادية بحته أفرغت الإنسان روحياً وإن تقدمت به مادياً. وهذا ناتج طبيعي لمن يعتقد أن فرصة الحياة لن تتكرر، وأن ما فاته ليس له إدراكه، ولذا وجب عليه أن يغتنم هذه الفرصة الوحيدة بكل ما يستطيع من قوة وحيلة وإن كان ذلك على حساب غيره من البشر أو مصالحهم أو حياتهم.

ISSN:2308-5347

إن مفهوم الجودة وفق هذه المنطلقات العقدية الإسلامية سيختلف اختلافاً كبيراً في أهدافه وفي مراده وغاياته عما هو عليه في المفهوم الغربي، فقد اتسع في أهدافه وغاياته بشكل لا يقف عند حدود المادة بل يتعداها ليشمل الروح والفضيلة والإيمان والآخرة، وعُرض لنا بأقصى درجات الوضوح والبيان بالشكل الذي يقودنا إلى أن نكون أكثر التزاماً وأعمق فهماً له من غيرنا.

ثانياً- المؤثر السياسي: تعيش الأمم والشعوب ظروفاً سياسية مختلفة، ففي الوقت الذي استطاعت فيه المجتمعات الغربية أن تهيئ لظروف سياسية داعمة ومشجعة لتبني مفهوم الجودة، وأسست لبناء نظام حكم فعّال يستند إلى التشاركية والديمقراطية وحقوق الإنسان وحرية الرأي والتعددية والمساءلة، نجد في الجانب الآخر كثيراً من المجتمعات الإسلامية لا تزال تعيش في حدود ضيقة من الحرية الفكرية والديمقراطية والمشاركة في اتخاذ القرار وعدم القدرة على المساءلة والمحاسبة. ولا بد أن ينتج عن هذا الوضع السياسي القائم في كلا البيئتين وضعاً مختلفاً للنتائج المتوخاه من تبني مفهوم الجودة؛ الذي يجابه بكثير من المعوقات السياسية التي تقف أمام تقدمه وتطبيقه بالشكل الذي يمنحه الفرصة أن يعطي نتائجه المرجوة في مجتمعاتنا الإسلامية الحاضرة؛ فكيف نريد نجاح تطبيق هذا المفهوم في مجتمعات عز فيها العدل والمساواة والحرية والمشاركة وغلب فيها التسلط والرأي الواحد والمركزية والمصلحة الفردية .

من هنا نقرر أن البيئة السياسية التي يعيشها المجتمع الغربي أدعى أن تتيح الفرصة لمفهوم الجودة أن يحقق أهدافه من البيئة السياسية في مجتمعاتنا الإسلامية، وليس هذا قصوراً في مبادئ السياسة وأحكامها التي جاء بها الإسلام، بل هو قصور من قبل القائمين عليها عن تبني تلك المبادئ وتمثلها كما جاءت في هذا الدين الذي سبق أن قررنا أنه كامل وشامل لكل ما يصلح الإنسان ويسعده. لقد ظل هذا المفهوم في المجتمعات المتأخرة في أنظمتها السياسية يدور في حدود ضيقة من الفاعلية والتطبيق، ويقف عند أول نقطة يختلف فيها مع سياسات معينة ولا يستطيع تجاوزها، ولا يبقى منه سوى الشعارات الرنانة الخالية من المضامين والتطبيق.

ثالثاً- المؤثر الاقتصادي: إذا كان مصطلح الجودة مصطلح اقتصادي بالأصل، فإنه يتأثر كثيراً بالوضع الاقتصادي الذي يوجد فيه، كما أنه يؤثر فيه من جانب آخر. وغالبا ما تكون الدول الضعيفة اقتصادياً هي التي تواجه إشكالات تطبيق مفهوم الجودة بالشكل الذي يحقق أهدافه. وقد استطاع العالم الغربي أن يفرض سيطرته الاقتصادية على العالم الإسلامي، فبعد التقدم والسبق الصناعي الذي أحرزه ؛ أنشأ عدداً من الحركات العالمية التي أتاحت له فرصة التمدد والانتشار في أوساط العالم الإسلامي، ومن أهم هذه الحركات الاقتصادية ما يعرف بالعولمة؛ التي من أبرز أهدافها غير المعلنة ترويج الإنتاج الغربي، ومنع القيود التجارية عليه، وفتح الأسواق أمامه بهدف السيطرة الاقتصادية على العالم .

إن هذا الانفتاح الغربي العالمي وهيمنته الاقتصادية على أسواق العالم هيأ لمفهوم الجودة جواً يدعم مبادئه وأفكاره، بل أصبح ينظر إلى الجودة كضرورة ملحة من أجل المنافسة والسيادة الاقتصادية، وفي ظل اقتصاد ضعيف غير قادر على مسايرة الاقتصاد الغربي لم تستطع الاقتصاديات الإسلامية الاستفادة الكاملة من تطبيق مفهوم الجودة إلا في جوانب محدودة وضيقة لا تكاد تحقق شيء يذكر من النتائج. وليست هذه المعاني قصراً على الجانب الاقتصادي فحسب، بل إنها تنطبق على كل الجوانب التي انتقل إليها هذا المفهوم كالجانب التربوي التعليمي والاجتماعي والصحي وغيره ،

إلاّ أنه ومع السيطرة الغربية على الاقتصاد العالمي فقد تعرض هذا الاقتصاد لعدد من الأزمات التي كادت تطيح به، وما ذلك إلا بسبب كونه نظاماً وضعياً خططته وأسست له يد البشر التي لا تصل إلى الكمال، في الوقت الذي أثبتت فيه الاقتصاديات الإسلامية متانتها وقوتها في مواجهة هذه الأزمات، وليس من شك إلى أن السبب وراء هذا الصمود يرجع إلى المصدر الذي تنطلق منه مبادئ هذا الاقتصاد، والذي جاء من خالق البشر العالم بما يصلح أحوالهم وينفعهم، وقد أثبت للعالم أجمع متانته وقوته، ولم يكن ذلك بجهود المسلمين الذين لم يستطيعوا أن ينقلوه للعالم لولا تلك الظروف التي أجبرت العالم في إعادة النظر فيه.

ISSN:2308-5347

رابعاً- المؤثر الاجتماعي والأخلاقي : لا يختلف أحد أن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، والتي تؤثر على كثير من الممارسات التي يحاول أن يتبناها ويطبقها داخل سياقه الاجتماعي. وإذا كان الإسلام قد أسس لمبادئ اجتماعية وأخلاقية عظيمة، ورسم منهجاً متكاملاً للحياة لا يمكن أن يطرأ عليه النقص أو الخلل، وجعل هذا المنهج شاملاً عاماً يستوعب كل البشر؛ فقد أثبت التاريخ أن المسلمين قد بلغوا في فترة من الزمن مراحل متقدمة جداً من الرقي والعلم، ذلك يوم كانوا يسيرون وفق هذا المنهج الرباني الكامل، كما أثبت التاريخ أيضا مدى استفادة الغرب من كثير من العلوم التي برز فيها المسلمون في عصر النهضة الإسلامي؛ فلما خالفت الأمة هذا المنهج القويم تراجعت وتخلفت، وظهر فيها من المظاهر الاجتماعية السلبية التي أثرت في كل جانب من جوانب حياتها، فراجت فيها كثير من السلوكيات السلبية، وفقدت كثيراً من القيم النبيلة، فظهر الغش، واستشرى الكذب، وضُيعت الأمانة، وظهرت الخيانة واستُسهل أكل الحرام، وطغت المصلحة الشخصية، وفوض الأمر إلى غير أهله؛ في الوقت الذي فاقت فيه دول الغرب من هيمنة دين الكنيسة المحرف، ونزعت عن نفسها سلطته الجائرة، واستوردت قيم الإسلام النبيلة التي ثبت لها عبر التاريخ دورها في بناء حضارة الأمة الإسلامية، فتبدل الحال وصرنا نعيش واقعاً اجتماعياً سيئاً بينما تجد كثيراً من قيم ديننا وأخلاقياته قد التزمها الغرب وعمل بها.

إن هذا الواقع الاجتماعي يؤثر بشكل كبير على مفهوم الجودة الذي يحتاج تطبيقه إلى مجموعة من القيم والمتطلبات السابقة كي ينجح ويؤتي ثماره، ولاشك أن الواقع الاجتماعي العربي بما فيه من سلبيات سيؤثر كثيراً على نتائج أي جهد يبذل في محاولة تبني مفهوم الجودة، وسيقف أمام وصوله إلى أهدافه بالشكل المطلوب، وفي الوقت ذاته سينجح بشكل كبير أينما وجد قيم العدالة والنزاهة والصدق والإخلاص في العمل والقناعة بأهمية ذلك.

إن مجموع هذه القيم والسلوكيات هي التي تشكل الثقافة الاجتماعية العامة، وهي أساس في دعم مفهوم الجودة بشكل عام، وتعد ثقافة الجودة واحدة من تلك الثقافات الاجتماعية المهمة التي أكد عليها مؤسسو علم الجودة أمثال « ديمينغ وكروسبي» وجعلوها شرطاً في نجاح تبني مفهوم الجودة في المنظمة. (Yusoff et all،2007)

السؤال الثالث - ما دلالات مبادئ الجودة الشاملة في القرآن الكريم والسنة النبوية ؟

أكد قوتش وديفز (Goetsch & Davis، 1997) على أن هناك سبعة مبادئ للجودة الشاملة يتفق عليها علماء الجودة في الغرب وهي (القيادة الفعّالة - التحسين المستمر - التركيز على رضا المستفيد - التخطيط الاستراتيجي - المشاركة والعمل الجماعي - اتخاذ القرارات على أساس الحقائق - التدريب)، وهي المبادئ التي اعتمدها هذا البحث، وسيتم الاستدلال عليها بما جاء في القرآن الكريم والسنة النبوية بالشكل الذي يثبت اهتمام الإسلام بها دون استقصاء جميع الأدلة المرتبطة بكل مبدأ منها على النحو الآتي: -

أولاً - القيادة الفعّالة : هناك مجموعة من الصفات والمتطلبات التي تجعل من القيادة فعّالة ومؤثرة، وقد اتفق علماء الإدارة على مجموعة كبيرة من هذه المتطلبات، أهمها : القدرة على التأثير، والقدرة على التنفيذ، والسلطة القانونية التي تمنح القائد حق الطاعة، إضافة إلى مجموعة من السمات الشخصية للقائد، كاعتماده مبدأ الشورى، والعمل الجماعي، والتعاون، والقدوة، والاحترام، والشجاعة، والعلم، والمسؤولية، والعدل ....

ولقد أبرز الإسلام أهمية القيادة ابتداءً حيث جعلها ضرورة اجتماعية لابد منها فقال صلى الله عليه وسلم " إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا عليهم أحدهم " (أبو دود،2608)، وقال صلى الله عليه وسلم: " لا يحل لثلاثة يكونون بفلاة من الأرض إلا أمّروا عليهم أحدهم " (مسند أحمد،6609)، فإذا وجبت القيادة في حق الثلاثة فهي في الأكثر من ذلك أوجب، وهو رمز إلى التزام التنظيم فيما هو أعظم وأكبر من الرفقة في السفر، وفيما هو أكثر عددًا وأرفع شأنًا من ثلاثة من المسافرين.

ISSN:2308-5347

وإن كانت لفظة " القيادة " لم ترد في القرآن الكريم بهذا اللفظ إلا أنها جاءت بما يرادف هذه كلمة في أكثر من لفظة، حيث أشار القرآن الكريم إلى الإمامة كما في قوله تعالى" وَاجْعَلْنَا لِلْمُتَّقِينَ إِمَامًا " (الفرقان،74)، ولفظ الخلافة، في قوله تعالى"يَا دَاوُودُ إِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِي الْأَرْضِ فَاحْكُمْ بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ"(ص،26)، ولفظ الحكم، كقوله تعالى"وَلَقَدْ آتَيْنَا بَنِي إِسْرَائِيلَ الْكِتَابَ وَالْحُكْمَ وَالنُّبُوَّةَ"(الجاثية،16). كما استعمل القرآن الكريم أيضا مصطلح أمة مرة واحدة بمعنى القيادة في قوله تعالى" إِنَّ إِبْرَاهِيمَ كَانَ أُمَّةً قَانِتًا لِلَّهِ حَنِيفًا" (النحل،120). وكذلك من المصطلحات الدالة على القيادة مصطلح الأسوة، فقد ورد في القرآن في ثلاثة مواضع منسوباً هي قوله تعالى" لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ"(الأحزاب21-)، وقوله تعالى"قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ" (الممتحنة- 4)، وقوله تعالى" لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِيهِمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ" (الممتحنة- 6)، وليس بمستغرب أن يكون مصطلح الأسوة من مصطلحات القيادة لأن التأسي لا يكون إلا بالقادة، ومن هنا وجه الإشارة فيما سلف إلى مصطلح الإقتداء الذي يقاسم مصطلح الأسوة المعنى، كما يقاسم مصطلح القدوة اللفظ . (الألوسي ، 2013)

وإذا كانت الأدلة السابقة تؤكد على أهمية القيادة عموماً وأنها ضرورة ملحة يحتاج إليها المجتمع في كل تنظيماته؛ فإن الأدب الإسلامي مليء بالأمثلة التي تدعم مبادئ القيادة الحديثة وتؤكد عليها. ولقد زخر القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة بكثير من هذه الأدلة التي أسست لمبادئ القيادة الفعالة، وعلى سبيل المثال لا الحصر أكد القرآن الكريم على مبدأ الشورى الذي هو أحد مبادئ القيادة الفعالة في قوله تعالى" والذين استجابوا لربهم وأقاموا الصلوة وأمرهم شورى بينهم ومما رزقنهم ينفقون" (الشورى،38) ، كما وجه القرآن الكريم النبي صلى الله عليه وسلم نفسه للتشاور مع أصحابه فقال"بِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ"(آل عمران،159). ومن مبادئ القيادة الفعالة العدل، وقد أكد القرآن الكريم على ذلك في قوله تعالى"إِنَّ اللَّهَ يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل" (النساء،58)، وفي باب المسؤولية قرر الإسلام مسؤولية المتبوع عن أتباعه فقال صلى الله عليه وسلم " كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته " (البخاري،393)، وأكد أيضا على مبدأ النصيحة والتناصح فقال: " الدين النصيحة "(مسلم،56)، وفيما يتعلق بالقوة والشخصية أكد النبي صلى الله عليه وسلم على ذلك وجعله مطلباً مهماً للقائد حين قال لأبي ذر رضي الله عنه عندما طلب منه الولاية : « يا أبا ذر إنك ضعيف وإنها أمانة وإنها يوم القيامة خزي وندامة إلا من أخذها بحقها وأدى الذي عليه فيها". (مسلم، 1828)

كما أورد القرآن الكريم صوراً متعددة للقيادة الحكيمة منها ما جاء في قصة يوسف عليه السلام وحكمته في استغلال الموارد المتاحة لتجنب المجاعة، وقصة ذي القرنين في بناء السد، وما جاء في سيرة النبي صلى الله عليه وسلم من أحداث أظهرت التزامه صلى الله عليه وسلم بأعلى صفات القيادة المؤثرة، وكذلك سيرة الصحابة من بعده.

ثانياً : التحسين المستمر : حث الإسلام على العمل والإتقان والإحسان ودعا إلى الاجتهاد في ذلك بأقصى ما يستطاع ، فقد جاء عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال : « سددوا وقاربوا، واعلموا أن لن يدخل أحدكم عمله الجنة وأن أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل « (البخاري،6464) ففي هذا الحديث تأكيد على تحسين الأداء وأنه عملية مستمرة .

ومن أوضح الأدلة على اهتمام الإسلام بمبدأ التحسين المستمر والتطوير ما جاء في قول الله تعالى"لِمَنْ شَاءَ مِنْكُمْ أَنْ يَتَقَدَّمَ أَوْ يَتَأَخَّرَ" (المدثر،37)، يقول ابن القيم (رحمه الله)، فإن لم يكن في تقدم فهو متأخر ولا بد؛ فالعبد سائر لا واقف، وليس في الطبيعة ولا في الشريعة وقوف البتة. (ابن قيم ،2013)

وقد روي عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال : « إذا أتى علي يوم لا أزداد فيه علماً فلا بورك في طلوع شمس ذلك اليوم « (المعجم الأوسط الطبراني ،6636)، وكيف لا يسعى المؤمن إلى العمل والفعالية الدائمة وهذا شأن رب السموات والأرض الذي قال عن نفسه"يَسْأَلُهُ مَنْ فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ كُلَّ يَوْمٍ هُوَ فِي شَأْنٍ" (الرحمن، 29)، جاء في تفسير ابن كثير عن مجاهد قال: "من شأنه أن يجيبَ داعيا، أو يعطي سَائلاً أو يفكَ عانيا، أو يشفي سقيما ". (ابن كثير، 1990، ص418)

ISSN:2308-5347

ثالثاً- التركيز على رضا المستفيد : حرص الإسلام على سعادة الإنسان من خلال الترغيب في قضاء حوائج الناس وإدخال السرور عليهم، وعدّ ذلك مبدأ عاماً وأصلاً في بناء العلاقات الإنسانية، فعن النبي صلى الله عليه وسلم قال : » أَحَبُّ النَّاسِ إِلَى اللَّهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ، وَأَحَبُّ الأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ سُرُورٌ تُدْخِلُهُ عَلَى مُسْلِمٍ» . (المعجم الأوسط للطبراني،6026)

وقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يتلمس حاجات أصحابه، ويعمل على تحقيقها، وقد استبدل عليه الصلاة والسلام فدية أسرى غزوة بدر بتعليم صبيان المسلمين، إذ جعل فدية من لا يستطيع فداء نفسه أن يعلم عشرة صبيان من المسلمين، فحرص الرسول في ذلك الوقت على التعليم أكثر من المال، وذلك لحاجة أبناء المسلمين لذلك.

وفي بيان حرص الإسلام على قضية الرضا ربط قبول صلاة الإمام برضا المأمومين فقال صلى الله عليه وسلم: " ثلاثة لا يقبل الله منهم صلاة، من تقدم قوما وهم له كارهون ... " (أبو دود،593)، وفي هذا إشارة واضحة على اهتمام الإسلام بمبدأ رضا الناس، بل إن من علامات رضا الله عن العبد رضا الناس عنه، فقد جاء عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: " مَن أثنيتم عليه خيرًا، وجبتْ له الجنَّة، ومن أثنيتم عليه شرًّا، وجبت له النار، أنتم شُهَداء الله في الأرض". (البخاري، 1367)

إن جميع ما سبق من الشواهد والأدلة وإن كانت عامة فهي تنسحب على الأعمال والخدمات التي تقوم بها مؤسسات المجتمع على اختلاف أنشطتها، وهي مطالبة بأن تعمل على تحقيق رضا العميل بالشكل الذي يجعله يثني على هذه الخدمات ويرضى بها.

رابعاً- التخطيط الاستراتيجي: اهتم الإسلام بالتخطيط ودعا إلى الأخذ بالأسباب والاستفادة من الماضي في مواجهة المستقبل فكانت الدعوة إلى التفكر بماضي الأمم والأحداث واضحة جليه في القرآن، ولم يكن سرد القرآن لهذه القصص غايته الوقوف عند العظة والعبرة، بل الاستفادة منها في واقع الحياة وتوظيفها فيما يصلح الحال والمآل، وبيان شرعية التخطيط للمستقبل، ولذا جاءت الدعوة في كثير من المواضع إلى التفكر والتدبر ولا نجد ديناً دعا إلى ذلك كالإسلام، الذي عدّه فريضةً وعبادة، كما قال تعالى"وَتِلْكَ الْأَمْثَالُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ ". (الحشر،21)

وقد تعددت الأمثلة في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة التي أبرزت عملية التخطيط في المنهج الإسلامي، وفي كل الجوانب الدعوية والسياسية والعسكرية والإدارية، ففي قصة يوسف عليه السلام تظهر عملية التخطيط البعيد المدى في مواجهة الأزمة وتقييد الاستهلاك وإعادة الاستثمار، كما يظهر التخطيط جلياً في قول الله تعالى"وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ" (الأنفال،60) التي أسست لعملية التخطيط المستقبلي لمواجهة الأعداء، وما رسمه النَّبيّ صلَى اللَّه عليه وسلم في غزوة أحد حين قسم الصحابة رضي الله عنهم في المعركة وجعل منهم مجموعة على جبل الرماة، ما يؤسس لأهمية التخطيط في الإسلام، حتى كان تخلف النصر مرده إلى مخالفتهم للخطة التي وضعها النبي عليه الصلاة السلام، مما يؤكد على ضرورة التخطيط والالتزام به.

وفي مجال الدعوة يظهر التخطيط لها جلياً من أول يوم بدأها النبي صلى الله عليه وسلم حيث بدأت بشكل سري فترة من الزمن كما قال تعالى"وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ" (الشعراء،214) ثم تحولت جهرية في قوله تعالى"فَاصْدَعْ بِمَا تُؤْمَرُ" (الحجر،94) ثم توالى تخطيطه صلى الله عليه وسلم في الهجرة النبوية، وبناء المسجد، والمؤاخاة بين المهاجرين والأنصار، والغزوات والسرايا، وحفر الخندق ...، كل ذلك يوضح حرص الإسلام على أبراز منهج التخطيط والالتزام به في كل مجالات العمل وشؤون الحياة .

خامساً- المشاركة والعمل الجماعي: العمل الجماعي في الإسلام ضرورة وفريضة، ضرورة بشرية وفريضة شرعية؛ فهو ضرورة بشرية لأن الإنسان قليل بنفسه كثير بإخوانه، والعالم كله يسعى للتكتلات السياسية والاجتماعية والاقتصادية وهو فريضة شرعية حيث حثنا الله ورسوله على الجماعة والاتحاد. (القرضاوي،2001)

ISSN:2308-5347

إن مبدأ الجماعة والمشاركة في الإسلام أحد المبادئ الجلية التي لا تخفى على عامة المسلمين فضلا عن خاصتهم، ومن عظمة الإسلام أنه جعل العمل الجماعي ضرورة بشرية، فقال تعالى "لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا" (الزخرف،32)، وقد دلت الآيات الكريمة على هذا المبدأ، فقال تعالى "وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا" (آل عمران،103) وقال تعالى "وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا" (الأنفال ،46)، وقال سبحانه "أَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُشْرِكِينَ، مِنَ الَّذِينَ فَرَّقُوا دِينَهُمْ وَكَانُوا شِيَعًا كُلُّ حِزْبٍ بِمَا لَدَيْهِمْ فَرِحُونَ" (الروم: 31 - 32. (وكذلك الأحاديث النبوية دلت صراحة على هذا المبدأ حيث يقول صلى الله عليه وسلم: « عَلَيْكُمْ بِالْجَمَاعَةِ، وَإِيَّاكُمْ وَالْفُرْقَةَ، فَإِنَّ الشَّيْطَانَ مَعَ الْوَاحِدِ، وَهُوَ مِنَ الاثْنَيْنِ أَبْعَدُ، وَمَنْ أَرَادَ بُحْبُحَةَ الْجَنَّةِ فَعَلَيْهِ بِالْجَمَاعَةِ » (الترمذي،2165)، وقوله صلى الله عليه وسلم: "ما من ثلاثة في قرية، ولا بدو لا تقام فيهم الصلاة إلا قد استحوذ عليهم الشيطان، فعليك بالجماعة؛ فإنما يأكل الذئب القاصية من الغنم" (أبو داود ،547)، وقال مرة لأبي بكر وعمر : " لَوِ اجْتَمَعْتُمَا فِي مَشُورَةٍ مَا خَالَفْتُكُمَا" (مسند أحمد، 17533) .

وقد جعل الإسلام الاجتماع مظهراً يومياً يعيشه المسلمون فأمرهم بأداء الصلاة جماعة كل يوم، ومأمورون بالاجتماع كل جمعة، وفي الاجتماع الأعظم في الحج؛ كل ذلك تقريراً لمبدأ الجماعة والمشاركة .

وقد كان النبي صلى الله عليه وسلم يُكثر من مشاورة أصحابه في قضايا الحروب والسلم؛ حتى قال أبو هريرة رضي الله عنه : »ما رأيت أحدًا أكثر مُشاورةً لأصحابه من رسول الله صلى الله عليه وسلم». (صحيح ابن حبان ،11: 217)

وفي الواقع العملي نجد أن النبي صلى الله عليه وسلم قد طبَّق المشاركة والتشاور تطبيقًا عمليًّا في كثير من المواقف والأحداث، وكان عندما ينزل بجيشه منزلاً يراه مناسبًا، فيسأله أصحابه : أهذا المنزل بوحي أم هو الرأي والحرب والمكيدة؟ فيجيب: «إنما هو الرأي والحرب والمكيدة»، فيُشيرون عليه بتغيير المنزل إلى مكان آخر هو أنسب، فيقبل مشورتهم، كما حصل في غزوة بدر وأحد والأحزاب.

إن النبي صلى الله عليه وسلم حينما شاور أصحابه تنفيذاً لأمر الله عز وجل، فهو إنما يشرِّع لأمته من بعده، أي أنه هو معصوم لا يخطئ، والوحي يسدده، والله يؤيده، ورجاحة عقله لا حدود لها، والتوفيق الإلهي يحالفه دائماً، لكن هؤلاء الذين سيأتون من بعده، من أمته من أمراء أو من علماء، ليسوا في مستواه، قد يخطئون، قد يلتبس عليهم الأمر، فهم في أشد الحاجة إلى المشورة، فسنَّ لهم المشورة ليكون قدوة لهم، فرغم أنه صلى الله عليه وسلم غنيٌ عن آراء أصحابه، لأنّ رجاحة عقله، وعصمته، والوحي الذي يأتيه يغنيه عن مشاورة أصحابه؛ إلا أنه شاور أصحابه ليكون قدوة لمن بعده من العلماء والأمراء، هو حينما شاور أصحابه كان مشرعاً في مشاورة الأصحاب (النابلسي ،1995)، ولا شك أن في مشاورة أصحابه تطييباً لنفوسهم، أي أنك حينما تأمر، وعلى الطرف الآخر أن ينفذ، يشعر أنه أداةٌ بيدك، أما حينما تشاوره فتُشعرُه أنه شريكك، وهذا من الأساليب التربوية، كان عليه الصلاة والسلام يستشير أصحابه في الغزوات، معنى ذلك أن الصحابة الكرام حينما يشيرون عليه أن يخرج للقاء العدو، ويخرجون معه، لا يشعرون أنهم أدوات، هم شركاء.

سادساً- اتخاذ القرارات على أساس الحقائق: أثبتت السيرة النبوية الشريفة أن النبي صلى الله عليه وسلم كان يتخذ قراره وفق ما لديه من حقائق ومعطيات، وإن كان لا يحتاج إلى تحري تلك الحقائق بما يمده ربه من وحي السماء، إلا أنه أراد بذلك أن يؤسس لأمته من بعده منهجاً في عملية اتخاذ القرارات.

ومن أمثلة تلك القرارات قراره في صلح الحديبية عليه الصلاة والسلام والذي سماه القرآن فتحاً فقال تعالى: « إِنَّا فَتَحْنَا لَكَ فَتْحًا مُبِينًا » (الفتح،1)، والذي كان باباً للنصر والتمكين للمسلمين، ومن ذلك قراراته في تولية أصحابه في بعض المهام المختلفة وفقاً لإمكاناتهم؛ كقراره في بعث معاذ رضي الله عنه إلى اليمن قاضياً لأنه أعلم الناس بالحلال والحرام، كما أخبر بذلك النبي صلى الله عليه وسلم، وجعل خالد بن الوليد في قيادة الجيش لتفرسه وبراعته في هذا الجانب، وعدم استجابته لطلب أبي ذر رضي الله عنه للولاية لأنه ضعيف ، وغيرها من القرارات المبنية على معطيات حقيقية وواقعية.

ISSN:2308-5347

إن المواقف التي اتخذ فيها النبي صلى الله عليه وسلم قراراته تؤكد على حرصه على أن تكون تلك القرارات سليمة وصحيحة ومبنية على حقائق وبيانات صحيحة ودقيقة، ومن أبرز ما يدعم ذلك ما يلي: - (الفريق العلمي بمفكرة الإسلام، 2006)

1 - حرصه صلى الله عليه وسلم على الشورى والاستفادة من مشورة أصحابه وإشعارهم أن القرار قرارهم.

2 - إتاحة الفرصة لإبداء الرأي من كل من عنده رأي أو خبرة حتى بعد المشورة، يظهر ذلك في موقف الصحابي الذي سأل النبي صلى الله عليه وسلم: "أمنزل أنزلكه الله أم هي الحرب والرأي والمكيدة ؟ فقال: بل هي الحرب والرأي والمكيدة فأشار عليه الصحابي بموقع آخر ليكون مقراً للجيش، فاستمع لكلامه، ونزل عند رأيه. (المستدرك على الصحيحين،5788)

3 - محاولة تجديد القرار بالاستفادة من العلوم الجديدة والأفكار الإبداعية، ومثاله أقراره صلى عليه وسلم لسلمان الفارسي رضي الله عنه في حفر الخندق حول المدينة في غزوة الأحزاب، وكان أمراً تفعله الروم وفارس ولا تفعله العرب.

4 - الثبات على القرار وتحمل عواقبه وعدم التردد بعد اتخاذه، فعندما اختار الخروج ولبس ملابس الحرب قال الشباب : كأننا أكرهنا رسول الله على الخروج، فقال صلى الله عليه وسلم: "ما كان لنبي إذا لبس لأمة الحرب أن يضعها حتى يحكم الله بينه وبين قومه" (السنن الكبرى، 12912)، وهو ظاهر في قوله سبحانه: "فإذا عَزَمْتَ فتوَكَّلْ عَلَى اللّه" . (آل عمران،159)

5 - دراسة الظروف البيئية والاجتماعية المتعلقة بالقرار ويظهر ذلك بوضوح في قوله صلى الله عليه وسلم لعائشة رضي الله عنها فيما رواه البخاري "لولا أن قومك حديثو عهد بجاهلية لهدمت الكعبة وجعلت لها بابين" (البخاري،126) ، فما منعه صلى الله عليه وسلم من اتخاذ ذلك القرار إلا أن الناس حديثو عهد بجاهلية، وأن الإيمان لم يتمكن من قلوبهم جميعاً، فلذلك لم يتخذ قراره بناءً على الحالة الاجتماعية والظروف المحيطة.

6 - مراعاة الحالة النفسية للناس والنتائج السلبية للقرار، ومثال ذلك قراره صلى الله عليه وسلم بعدم قتل المنافقين، فلما سئل في ذلك قال صلى الله عليه وسلم: " لا يتحدث الناس أن محمداً يقتل أصحابه " . (البخاري،3518)

سابعاً- التدريب: يعد التدريب من أبرز النشاطات التي اهتم بها الإسلام وعدّها مصدراً للقوة يتأهب بها المسلم للمستقبل وتحدياته، قال الله تعالى"وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ" (الأنفال: آية16)، حتى أن بعض علماء الإدارة في العصر الحديث يعرفون التدريب بأنه "حالة من التأهب" يمارسها العاملون بالمنظمات لمواكبة التغيرات التي تحدث في بيئة العمل والتعامل معها بأعلى درجة من الإدراك والمهنية.

ويمكن إدراك مفهوم التدريب من خلال عدة مفاهيم وردت في القرآن الكريم والسنة المطهرة، والتي من خلالها أيضا نستطيع إدراك أهمية التدريب في الإسلام، وهي كما يلي: - (نصار،2013)

1. الإعداد: قال تعالى"وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ" (الأنفال، 16)، وتشير الآية الكريمة إلى أهمية الإعداد السابق، والذي لا يتأتى إلا من خلال التدريب .

2. القوة: وهو مفهوم آخر للتدريب قال الرسول صلى الله عليه وسلم: " المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف وفي كل خير" (مسلم،2667)، وقال عليه الصلاة والسلام " أَلا إِنَّ الْقُوَّةَ الرَّمْيُ، أَلا إِنَّ الْقُوَّةَ الرَّمْيُ، أَلا إِنَّ الْقُوَّةَ الرَّمْيُ" (مسلم،1920)، وقالها عليه الصلاة والسلام بعد إدراكه لأهمية الرماية ودورها في إنشاء القوة الذاتية لدى الفرد المسلم.

2. التطبيق: التدريب الذي يخلو من التطبيق يجمع علماء الإدارة أنه لا يعدّ تدريباً حتى وإن سمي بذلك لأن التدريب إن لم يكن كله يشمل على تطبيقات فنقول إن أغلبه يشمل على تطبيقات، قال عمر بن عبد العزيز " إن العمل والعلم قرينان فكن عالماً بالله عاملاً له، فإن أقواماً علموا ولم يعملوا فكان علمهم عليهم وبالاً ".

ISSN:2308-5347

3. الإتقان والجودة: بالإضافة إلى اهتمام الإسلام بمفهوم القوة والإعداد والتطبيق أيضاً اهتم بمفهوم الإتقان وإتقان العمل.
4. التغيير: فتنمية الموارد البشرية تسعى لتغيير إمكانات الإنسان ومهاراته نحو الأفضل فهي تهيئ له فرصة التدريب والتوجيه والسعي نحو اكتساب كل جديد في حياته.

والتغيير سنة الحياة، لكن التغيير المقصود هو الذي يعود بالنفع والصلاح على الإنسان والموجه نحو السلوك الأفضل، فليس التغيير مطلوبا لذاته، وإنما هو مطلوب لغاية إيجابية يعمل من أجلها، ولذلك جعل الله سبحانه وتعالى إرادة التغيير وهو القادر على كل شيء بإرادة الإنسان ذاته، فقال تعالى: " إِنَّ اللَّه لا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ". (الرعد، 11)

من العرض السابق يظهر جلياً كيف وضع الإسلام مبادئ الجودة الشاملة واهتم بها وأسس لها، وأن كل ما جاء في الفكر الإداري الغربي من حديث عن الجودة ومبادئها قد سبق الإسلام إليه، بل تميز عليه باتساعه، وشموله، وضمان صحته، ومصدره، وغاياته. وبناء على ذلك فإن المهمة المنوطة بعلماء الأمة ومفكريها هي العمل على استنباط هذه المبادئ وغيرها في شتى العلوم والاستفادة منها دون الحاجة إلى استيرادها من الآخر، فقد تكرم الله على الأمة بدين كامل شامل قد استوعب كل جوانب الحياة، وإننا لنؤمن إيماناً راسخا بأن هناك الكثير من أسرار العلم والتقدم يزخر بها هذا الدين وليست بحاجة إلا إلى همم عالية تستجليها وتستخرج كنوزها.

• الاستنتاجات:

توصل البحث لمجموعة من النتائج يمكن إجمالها بما يلي:

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، وهو بهذه المعاني لا يتعارض مع المفهوم الغربي للجودة بل يتميز عنه بربانيته، وغاياته في تحقيق عبادة الله وعمارة الكون، واتساع أفقه الذي شمل الدنيا والآخرة .
2 - هناك مجموعة من المؤثرات في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة هي: المؤثر الاعتقادي، والسياسي، والاقتصادي، والاجتماعي والأخلاقي، وقد أوضح البحث بأن المؤثر الاعتقادي في المجتمع المسلم هو أكبر المؤثرات دعماً لمبدأ الجودة في الإسلام، على خلاف الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر سلباً في تطبيق هذا المفهوم. بينما كانت هذه الأوضاع داعماً مهماً في تطبيق المفهوم في المجتمع الغربي.
3 - أوضح البحث أن جميع مبادئ الجودة في الفكر الغربي قد سبق إليها الإسلام، وكانت نهجاً واضحاً في تعليماته وتوجيهاته وتطبيقاته، بل تميز المنهج الإسلامي بربانية هذه المبادئ واتساعها وشمولها وصحتها.

• التوصيات:

1 - ضرورة تأصيل مفهوم الجودة في الإسلام بشكل أوسع يتناول كل المبادئ التي عرضها علماء الجودة، والدعوة إلى تبني هذه المبادئ في مختلف الأعمال والقطاعات.
2 - العمل على تهيئة الأجواء السياسية والاقتصادية والاجتماعية اللازمة لتطبيق للجودة في الوطن العربي والإسلامي بالشكل الذي تحقق به أهدافها ومراميها.
3 - العمل على استثمار المبادئ الإسلامية المرتبطة بالجودة في مجال الإدارة عموماً وفي مجال إدارة التعليم العالي خصوصاً.
4 - تقديم دراسات شاملة وموسعة حول الجودة في التصور الإسلامي تؤسس لاعتماد فكر إسلامي مستغل عن الجودة وإدارتها.

ISSN:2308-5347

• المراجع :

1. القرآن الكريم .
2. السنة النبوية الشريفة .
3. ابن قيم الجوزية ، محمد بن أبي بكر .(2013) . مدارج السالكين بين منازل إياك نعبد وإياك نستعين . منشور إلكترونيا على الرابط :
http://www.islamicbook.ws/amma/mdarj-alsalkin-.pdf
4. ابن كثير، عماد الدين أبي الفداء .(1990). مختصر تفسير ابن كثير- المجلد 3 . تحقيق محمد علي الصابوني بيروت : دار الفكر .
5. ابن منظور ، جمال الدين محمد بن مكرم (2003 (. لسان العرب . القاهرة : دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع.
6. الألوسي ، أبو زيد المقرئ .(2013) . القيادة الإسلامية وفق القرآن والسنة . مقال إلكتروني في 20/2/2013 على الرابط: http://nama-center.com/ActivitieDatials.aspx?Id=167#a
7. أبو دف، محمود خليل، والوصيفي، ختام يوسف. (2007). جودة التعليم في التصور الإسلامي - مفاهيم وتطبيقات. بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني « مدخل للتميز » الذي تعقده الجامعة الإسلامية في الفترة من 30 - 31 أكتوبر 2007.
8. بادحدح ، علي بن عمر .(2013). الجودة من منظور إسلامي . اللقاء السنوي الثامن لإدارة الجودة الشاملة - الشركة السعودية للكهرباء ، المنطقة الغربية .
9. باشيوه ، لحسن عبد الله .(2006). جودة التعليم من منظور إسلامي (الإحسان، الإتقان، الجودة، التميز). مجلة علوم إنسانية ، السنة الرابعة ، العدد31 .
10. البيلاوي، حسن حسين وزملاؤه .(2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد. دار المسيرة : عمان.
11. تاج العروس من جواهر القاموس: 8 / 252.
12. الحمد ، غانم قدوري .(1986). الدراسات الصوتية عند علماء التجويد. بغداد: مطبعة الخلود.
13. حميش ، عبد الحق .(2013) . الجودة في الإسلام . مقالة على الصفحة الإلكترونية لكلية الدراسات الإسلامية في قطر. متاح على الرابط : http://www.qfis.edu.qa/news-ar/news-query-ar?item=93&backArt=157
14. الدرادكة، مأمون سليمان.(2008). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .
15. الرواحنة ، علي جمعة . (2009) . محددات الجودة في الفقه الإسلامي وأبعادها التشريعية . المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد الخامس، العدد 4 . مجلة إلكترونية متاحة على الرابط http://web2.aabu.edu.jo/Islamic/artical544.html
16. السقاف ، حامد عبدالله . (1998) . المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة . الرياض : مطابع الفرزدق .
17. السكر ، محمد عواد والرواحنة علي جمعة .(2009). أحكام الجودة في الفقه الإسلامي " البيع أنموذجاً" . مجلة دراسات ، علوم الشريعة والقانون ، المجلد 36، العدد2، ص 511 - 528.
18. شاهين محمد، إسماعيل شندي (2004). جودة التعليم من منظور إسلامي. مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني. جامعة القدس المفتوحة 2004/7/5-3.
19. الشريف ، عبد الرحيم خير الله .(2001). مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني قصة ذي القرنين نموذجاً. المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي. ص، 73 - 84 .

ISSN:2308-5347

20. عبد الفتاح، نبيل .(2000).إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية بالأجهزة الحكومية . مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة بمسقط، السنة (22)، العدد(82).

21. عبد اللطيف، عبد اللطيف والعجلوني إبراهيم طه.(2006) . إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام - محاولة للتجسير والتطوير. ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية . جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان - الأردن . 2006/4/27-26 .

22. الفريق العلمي بمفكرة الإسلام .(2006). اتخاذ القرار، المهمة الصعبة . من موقع مفكرة الإسلام ، تم الرجوع له في 27/12/2013 على الرابط : http://www.islammemo.cc/2006/06/23/4229.html

23. القرضاوي، يوسف.(2001). الحل الإسلامي ، فريضة وضرورة . القاهرة : مكتبة وهبة .

24. مدكور، علي أحمد (1992). الثقافة والحضارة في التصور الإسلامي ودورهما في محتوى المناهج التربوية . مجلة دراسات تربوية ، رابطة التربية الحديثة ، مجلد7 ، القاهرة .

25. الميمان ، بدرية صالح. (2007). الجودة الشاملة في التعليم العام - المفهوم والمبادئ والمتطلبات (قراءة إسلامية). الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، كلية التربية جامعة الملك سعود - اللقاء السنوي الرابع عشر . ص72 - 125.

26. النابلسي، محمد راتب .(1995). الشمائل المحمدية . تم الرجوع لها في 25/12/2013 على الرابط: http://www.nabulsi.com/blue/ar/art.php?art=3245&id=114&sid=656&ssid=664&sssid=667

27. نصار، أحمد محمد.(2013). تأصيل نشاط التدريب من منظور إسلامي وطبيعة المعرفة في الصناعة المالية الإسلامية. مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية ، العدد(8) ، ص34 37-.

28. Deming, E. (1986). Out of the Crisis, Cambridge: MIT, Center for Advanced Engineering Study.

29. Goetsch , David , & Stanley , Davis , (1997) , Introduction to Total Quality , Quality management For Production , 2 ed (new jersey : prentice - Hall).

30. Evans, James R.(1993). Applied Production And Operations Management. New York: West Publishing Company.

31. Rhodes, L. A. (1992), On the Road to Quality, Educational Wader ship, Vol. 49, pp. 76-80.

32. Yusoff , Wan M. , Mohammed , Abdul H., Misnan Mohd. S. , Zakaria Mohd. Yusof,Ahmadon B. (2007). Development Of Quality Culture In The Construction Industry . University Technology Malaysia, UTM Skudai 81310, Johor, Malaysia .

ISSN:2308-5347