



منهجية الجودة الشاملة من منظور إسلامي مقارنة مع المنهج الغربي

علي فرحان عبدالله الفكيكي

الجامعة العالمية للعلوم الإسلامية / لندن / المملكة المتحدة

ali_ff51@yahoo.com, 00447867250828

الخلاصة

إن الجودة وإن طور الغرب أسسها الحديثة كما نراها في عصرنا فقد جاء بها ديننا الحنيف منذ أكثر من 1435 سنة، وحث عليها في نصوص كثيرة. وقد أمرنا صلى الله عليه واله وسلم بالإتقان وحث عليه حين قال: "رحم الله عبداً عمل عملاً فأتقته". وكذلك بالإحسان فقال صلى الله عليه واله وسلم: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء". وقال أمير المؤمنين علي بن أبي طالب عليه السلام: لا يكون المحسن والمسيء عندك بمنزلة سواء ، فإن ذلك تزيهيد، لأهل الاحسان في الاحسان، وتدريب لأهل الاساءة على الاساءة ، فالزم كلاً منهم ما ألزم نفسه أدباً منك ينفعك الله به وتنتفع به أعوانك. فالجودة هي أحد مبادئ الإسلام التي دعا إليها القرآن الكريم ولكن بلفظ يماثل الجودة هو الإتقان كما في قوله تعالى: {صنع الله الذي أتقن كل شيء}. أي خلق كل شيء على وجه الإتقان والإحكام. أي صنع الله البديع الذي أحكم كل شيء خلقه وأودع فيه من الحكمة ما أودع، وكذلك جاء في القرآن الكريم وصف الله عز وجل: {الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ}. وهذا دليل على وجود علم وحكمة وإتقان في الصنع. فالحضارة الإسلامية قدمت الكثير من الإنجازات العلمية والتطبيقية في شتى مجالات الحياة، والتي كان لها الدور الكبير في دفع عجلة التطور الإنساني عبر التاريخ حتى يومنا هذا، واستمراراً لهذا العطاء فقد أبدع الباحثون العرب والمسلمون في مجال العلوم الإدارية، لتقديم المثل تلو المثل على ثراء هذه الحضارة وحيويتها وقدرتها على التكيف رغم اختلاف الزمان والمكان. فأن تطبيق الجودة الشاملة من المنظور إسلامي هي من اهم المشاريع المقترحة للمحافظة على المنتج سواء كان سلعة او خدمة وان حماية المستهلك او الزبون واجب شرعي على كل مسلم في ديننا الحنيف، اذ قال رسول صلى الله عليه واله وسلم: كل المسلم على المسلم حرام دمه وماله وعرضه. رواه مسلم هذا الحديث أصل في حق المسلم على المسلم، وفيما ينبغي أن يكون بين المسلمين.

The overall quality of an Islamic perspective methodology compared with the western approach

Ali F.A. Al-Fkaiki

International Colleges of Islamic Science, London, United Kingdom.

ali_ff51@yahoo.com, 00447867250828

Abstract

The quality and the West founded the modern developed as we see in our time came out of our religion for more than 1435 years, and urged them in many texts. Also, Islam translate a culture and quality management concepts in everyday life through accountability, accounting, business degree and mastery before the current era quality logos. This is proof that the Islamic curriculum with full and complete all work areas



without customize or select, but there are quality concepts in Islam have been not understand by Islamic researchers s an integrated concept as it emerged the West.

المقدمة

الحمد لله رب العالمين حمداً دائماً لا ينقطع والصلاة والسلام على سيدنا محمد الأمين وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين وعلى صحبه الغر الميامين. اسجد لله شكراً على فيض نعمه و غامر فضله لهدايته لي و منحي الثقة والإيمان لإتمام هذا البحث.

أن مفهوم الجودة مفهوم أصيل في الثقافة الإسلامية منبثق من منظومة القيم الإسلامية التي يمثل الإتقان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية. وعند وضع الخصوصية الإسلامية التي يتمتع بها المجتمع الاسلامي في الاعتبار يستوجب تقديم المنظور الإسلامي للجودة في المرتبة الأولى مع الاستفادة من الخبرات الأخرى المتقدمة في نفس المجال. ويعد مفهوم الجودة قديماً قدم سعي الإنسان في البحث عن أساليب وطرق تطوير كيانه الاجتماعي والاقتصادي. إلا أن تفعيل هذا المفهوم تأثر بمتغيرات كل عصر وطبيعته. ومفهوم الجودة مفهوم أصيل في ديننا الإسلامي الحنيف. وينطلق من عموميات كثيرة في ديننا الإسلامي؛ فالجودة مكونة من الدقة والإتقان، ومفهوم الجودة يعد أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر، وذلك لاتساع استخدامه، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة. (1).

كما أن الإسلام كان ولازال الرائد الأول في بناء الأسس والمعايير الصحيحة والسليمة التي تعمل على بناء مجتمع قوي ومتماسك، و هو الذي دعا إلى إتقان العمل الذي يعبر عن الجودة التي ينادي بها معظم دول العالم تقريباً في الوقت الحالي .

الهدف من الدراسة: يسعى البحث على التعرف على منهجية إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي في ضوء النصوص الشرعية الإسلامية واللغة العربية مقارنة مع معالم المنهج الغربي لإدارة الجودة الشاملة في ظل نظم وفلسفات الجودة السائدة الغربية، كما تعرض مفهوم الجودة وبعض تطبيقاته التي سجلتها الدراسات المعاصرة، ومراجع التاريخ الإسلامي،

اهمية الدراسة : إلقاء الضوء على وجهة النظر الإسلامية للجودة. وكذلك إثبات وتأكيد أن الفقه الإسلامي استطاع أن يوجد الحلول والمعالجات لجميع المشاكل التي عجز عنها الغرب في شتى المجالات، وكما أن الشريعة الإسلامية صالحة لكل زمان ومكان، وذلك من خلال تطبيق ما ورد في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة.

مشكلة الدراسة : على الرغم من كثرة ما كتب في الادارة الاسلامية وادارة الجودة الشاملة على مر السنوات، إلا أن ما كتب في العديد من الدراسات العربية، التي تناولت مفاهيم الجودة الشاملة الغربية قد أشارت إشارات عابرة دون أن تدخل في تفاصيل المنهج الإسلامي حسب علم الباحث في مجال ادارة الجودة الشاملة والذي يحتوي الكثير من مبادئ الجودة الشاملة الغربية ولكن بصورة أكثر حيوية وبالتالي فإن المشكلة التي تبحثها الدراسة تتمحور حول ما إذا كانت

¹ - اليمان ، بدرية بنت صالح ، 2007 ، الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات (قراءة إسلامية) ، بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، المقام في فرع الجمعية في القصيم، 15-16مايو، بعنوان "الجودة في التعليم العام"، المملكة العربية السعودية، ص5.



هنالك فلسفة نظرية وتطبيقات عملية للجودة من منظور إسلامي، أن الشريعة الإسلامية دعت الى الجودة والإتقان الاصلاح في أداء العبادات والمعاملات سعيا لغاية أسمى وهي رضا الخالق العظيم، وأن معظم المبادئ التي تتغنى بها فلسفة المنهج الغربي للجودة كانت من منطلقات الأداء الإسلامي، ولكنها في المنهج الإسلامي أكثر شمولية وتكامل، وتهدف إلى غايات أسمى وتنتقل من مضامين فلسفية غير تلك التي أقيمت عليها المصالح الدنيوية. ولذلك فإن هذه الدراسة تأتي لاستجلاء معالم المنهجية الإسلامية لإدارة الجودة الشاملة ومن ثم تحددت مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :-

- 1- ما مفهوم الجودة الشاملة من منظور إسلامي ؟
 - 2- ما متطلبات تطبيق المنهجية الإسلامية لإدارة الجودة الشاملة في المجتمع الاسلامي؟ وما إمكانات الاستفادة من الفكر الإداري الحديث وبخاصة إدارة الجودة الشاملة الغربية
 - 3- ما تأثير المبادئ الإسلامية لإدارة الجودة الشاملة على المجتمع الاسلامي لتحسين المنتج سواء سلعة او خدمة.
 - 4- ما تأثير معالم المنهجية الغربية لإدارة الجودة الشاملة على المجتمع الاسلامي ؟
- تحديد مصطلحات الدراسة:**

- 1- **المنهج الإسلامي** : يقصد به في هذه الدراسة إطار فكري ومفاهيمي شامل يستند على مبادئ الإسلام وقواعده الكلية والذي ينبثق عنه العديد من الأساليب والوسائل لمعالجة القضايا والأحداث المختلفة في الحاضر والمستقبل بما يحقق مصلحة الإنسان ومجتمعه في كل زمان ومكان .
 - 2- **الجودة**: يقصد بالجودة في هذه الدراسة كل ما يصل إلى حد تمامه مطابقاً لشروطه ومواصفاته الأدائية والأخلاقية بما يحقق مصلحة الإنسان ورضاه وسعادته في الدنيا والآخرة .
 - 3- **إدارة الجودة الشاملة الإسلامية**: جميع الجهود والأنشطة والعمليات التي تتم داخل المؤسسات او الشركات من خلال الإدارة والموظفين والمستفيدين وبالتعاون مع المجتمع والبيئة المحيطة في ضوء التوجهات والقيم والمبادئ الإسلامية التي تسعى إلى تحقيق جودة الأداء وبناء شخصية إنسانية متكاملة .
- منهج الدراسة :**

1. **المنهج الوصفي**: وذلك للوقوف على معالم فلسفة إدارة الجودة الشاملة الإسلامية بتحليل إطارها الفلسفي العام، وكذلك الكتب والمقالات والدوريات والرسائل والاطاريح العلمية والدراسات العربية والأجنبية والتي تناولت ادارة الجودة الشاملة الغربية سواء من الناحية الأكاديمية أو التطبيقات العملية .
2. **المنهج الأصولي**: والذي سوف يتم بموجبه تحديد معالم المنهج الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة في الإسلام، وذلك من خلال النصوص الإسلامية المتعلقة بالإدارة ومبادئها من آيات القران الكريم والاحاديث النبوية الطاهرة الشريفة والمعاجم اللغوية للخروج بنتائج تحقق أهداف الدراسة.

حدود الدراسة:

يلتزم الباحث في الدراسة الحالية بتوضيح مفهوم الجودة ، ومبادئها ، ومتطلباتها من رؤية إسلامية .

فصول الدراسة:



اقتضت أهداف الدراسة أن تكون الفصول على النحو التالي :-

- 1- الفصل الاول: يتطرق الى الاطار النظري والمفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة وفق المنهج الغربي .
 - 2- الفصل الثاني: تضمن منهجية ومبادئ إدارة الجودة الشاملة وفق المنهج الإسلامي.
- ثم الخاتمة والاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول : الاطار النظري والمفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة وفق المنهج الغربي

تعد إدارة الجودة الشاملة امتداداً طبيعياً للجهود المكثفة المبذولة من أجل تحسين الإنتاجية وتطويرها ، بدءاً من "فريدريك تاييلور" وجهوده في صياغة النظرية العلمية التي ركزت على العمل وتحسين أدائه والتي ربطت بين الإنتاجية والروح المعنوية للعاملين وطبيعة العلاقات المتبادلة بينهم وبين الرؤساء وصولاً إلى العلماء اليابانيين الذين أسهموا بفعالية في تحديد نماذج إدارة الجودة الشاملة وتطوير تطبيقاتها مع الأمريكيين، وتركز إدارة الجودة الشاملة على التخطيط الاستراتيجي والعمل الجماعي وفرق العمل المتجانس، ويعود الفضل في تأسيس إدارة الجودة الشاملة لـ"إدوارد ديمينج" الأمريكي، الذي وجد القبول لأفكاره ومفاهيمه في اليابان، إذ قاموا بتحويلها إلى تطبيق عملي حققوا بها معجزة الجودة اليابانية، ومن ثم بدء ظهور العديد من النماذج الرئيسية لتطوير نظم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المنشآت الصناعية والخدمية على السواء ، ومن أشهر هؤلاء الرواد في الولايات المتحدة "شوهارت، وجوران، وكروسبي، وديمنج"، وفي اليابان "ايشيكاوا، وتاجوشي، وأونوا" (2).

أولاً: الجودة تعريفات ومصطلحات

الجودة في اللغة :

الكلمة أصلها الاشتقاقي : (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء (3) .
ومن اشتقاقاته : الجيد : ضد الرديء، وجاد الشيء، وجود جودة ، وجودة : صار جيداً، وقد جاد جود، وأجاد : أتى بالجيد من القول أو الفعل (4) .

وهكذا نرى أن المعنى اللغوي يتضمن، الأداء الجيد الذي يبلغ حداً فائقاً .

المرادفات :

الإتقان : الأصل الاشتقاقي (ت ق ن) يدل على إحكام الشيء (5)

والإتقان : الإحكام للأشياء، ورجل تَقَنَّ وَتَقَنَّ متقن للأشياء: حاذق (6)

وهكذا نرى أن المعنى اللغوي يتضمن الحذق وإحكام الأشياء وجودة الأداء .

²- الخطيب ، محمد بن شحات ، 2003 ، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ، دار الخريجي للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الرياض المملكة العربية السعودية. ص30 .

³ - بن فارس زكريا، أبو الحسين أحمد ، 1981 ، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام هارون، مكتبة الخانجي، القاهرة، مصر ، ج 493/1ص.

⁴ - الزبيدي ، محمد مرتضى، 1994 ، تاج العروس من جواهر القاموس، تحقيق: علي شبري، دار الفكر، بيروت، لبنان، ج 4/ ص 403.

⁵ - معجم المقاييس ، مرجع سابق ، ج350/1ص.

⁶ - ابن منظور، محمد بن مكرم ، 1992 ، لسان العرب، ط2، نسقه وعلق عليه علي شبري، دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي بيروت، لبنان، 73/13



الكفاءة :

الأصل الاشتقاقي (ك ف ا) يدل على الحسب الذي لامستزاد فيه .

يقال : كفاك الشيء يكفيك، وقد كفى كفاية إذا قام بالأمر (7)

وهكذا نرى أن المعنى اللغوي يتضمن ما يلي :

القيام بالأمر قياماً حسناً لا مزيد عليه .

الجودة مصطلحاً :

الجودة في قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفت مؤسدة (O.D.A) الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.

ويعرفها جارفين بخمسة مداخل ويمكن تناولها كما يلي (8):-

مدخل للقيمة: هي تلبية احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن.

مدخل للتفوق: ويعني الامتياز أي أعلى مستويات التفوق عن طريق مواصفات السلعة أو المنتج.

مدخل المنتج: وتعني الجودة وفق هذا المدخل القدرة على قياس صفات المنتج وتحديدتها بدقة.

مدخل التصنيع: هي المطابقة مع مواصفات التصميم ويتم ذلك من خلال صنع منتجات خالية من العيوب والأخطاء.

مدخل الزبون: تعني الجودة مدى ملاءمة المنتج للاستعمال أي القدرة على تحقيق رضا العميل من خلال تقديم أفضل أداء.

ويرى (9) للجودة دور مهم وفعال في اظهار المنتج بالشكل المطلوب من أجل تحقيق رضا الزبون، بينما أكدت جميع الاولايات المتعلقة بادرة الجودة الشاملة على انها تساهم بشكل كبير في تحسين الانتاج ومن ثم تحقيق أعلى الايرادات للمنظمة مما يعكس حتما على كسب اكبر عدد ممكن من الزبائن ومن ثم فتح اسواق جديدة لتصريف هذه المنتجات التي جاءت بشكل يلبي حاجة السوق بسبب نوعيتها العالية التي ادت الى تحقيق أعلى انتاج ممكن بسبب الطلب المتزايد على السلع التي نالت رضا الزبائن في السوق، وبهذا فإن الجودة وادارة الجودة الشاملة تؤدي دورا كبيرا في تحسين العلاقة بين المجهزين والمنتجين ورفع الروح المعنوية بين العاملين والاحساس بالفخر والاعتزاز بسبب تحسين سمعة المنظمة.

ثانياً: أهمية الجودة

تأتي أهمية الجودة الشاملة من خلال حرص منظمات الأعمال على تقديم منتج أو خدمة ذات خصائص وسمات مميزة عن قريناتها من المنظمات الأخرى في قطاع الصناعي أوفي البيئة التي تتواجد فيها وربما يدفع طموح منظمات الأعمال إلى التميز على النطاق الدولي وهو هدف مشروع ولكنه يحتاج إلى مقومات. فالجودة الشاملة تكمن

7 - معجم المقاييس، مرجع سابق، ج5/ص188.

8 - قاسم نايف علوان المحياوي ، 2006 ، إدارة الجودة في الخدمة مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان، ص205.

9 - الفكيكي ، علي فرحان عبدالله، 2011 ، دور الجودة الشاملة في تحقيق الربحية في القطاع الصناعي ، دراسة على الشركة العامة لتصنيع الحبوب، وزارة التجارة العراقية، رسالة ماجستير، في الادارة الصناعية، قسم الادارة الصناعية، جامعة سانت كلمنتس العالمية، بغداد، العراق، ص16 .



في أن المنظمة تقدم المنتج أو خدمة التي تحقق أهداف الزبون الذي يسعى للحصول على الأداء الأفضل وبالتالي نيل رضاه وقبوله للمنتج أو خدمة ويترتب على ذلك اتساع الحصة السوقية للمنظمة كلما زاد عد الزبائن نتيجة الإقبال على المنتج أو الخدمة الذي يتميز بخصائص متميزة عن باقي المنتجات المنظمات الأخرى وينعكس ذلك على زيادة المبيعات والإيرادات وبالتالي يؤدي ذلك إلى ازدياد الأرباح وارتفاع العائد على الرأس المال كما ينعكس بآثار الايجابية على القيمة السوقية للاسهم.(10).

ثالثاً: تعريف إدارة الجودة الشاملة :

لقد ظهرت تعريفات عديدة لإدارة الجودة الشاملة، فقد عرّفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت، مع الاعتماد على تقديم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء.(11).

ويعرفها ستيفن كوهن ورونا لدراند إدارة الجودة الشاملة "بأنها التطوير والمحافظة على إمكانيات المنظمة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والإيفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بمعرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات المقدمة لهم".(12)

وعرفها (13) أنها: "مجموعة من العمليات ، قوامها التزام القيادة بإيجاد المناخ المفعم بالثقة، والداعم للعمل التعاوني، ومنح العاملين مساحة عريضة من المشاركة بما يكفل الإبداع والتحسين المستمر للمنتجات والخدمات الملبيهة لتوقعات العملاء الداخليين والخارجيين"

ويرى (14) إن التغيير السريع في المبادئ الاقتصادية والتقنية الاجتماعية استدعى نشوء مطالب ملحة على الجودة وعلى فعالية هذه الجودة. ومجتمعنا العربية تشهد في الوقت الراهن كثيراً من التغيرات الملحوظة في شتى المجالات، التي تفرض على منظماتها الإدارية تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة، وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

رابعاً: تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يتطلب البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة توفر قاعدة للبيانات تشمل معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة، والخدمات التي تقدمها، ومن المستفيدين منها، وصعوبات إنجاز العمليات بشكل دقيق، بما يضمن تقييم واقع المنظمة، وتحديد

10 - حاكم محمد محسن ، 2006 ، الجودة الشاملة في تسويق الخدمة المصرفية، ملتقى العلمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، ص28.

11 - القحطاني ، سالم سعيد (1993) إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد (78)، أبريل، ص17.

12 - موسى اللوزي ، 1999، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الأردن، ص235.

13 - الجضي ، خالد بن سعد ، 2005 ، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية ، دار الأصحاب للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الرياض ، المملكة العربية السعودية، ص17 .

14 - خفاجي ، عباس، 1995 ، الجودة الشاملة، جامعة الإسراء، عمان، الاردن، ص15.



المشكلات القائمة والمتوقعة والأسباب التي تدفع المنظمة إلى تبني هذا المفهوم. وتتم عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل أساسية أوردها (15) بما يلي: -

أولاً : مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومن هذا المنطلق يبدأ كبار المديرين بالمؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند إليها .

ثانياً : مرحلة التخطيط : وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام .

ثالثاً: مرحلة التقويم : وغالبا ما تبدأ عملية التقويم ببعض التساؤلات الهامة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

رابعاً : مرحلة التنفيذ : في هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

خامساً : مرحلة تبادل ونشر الخبرات : وفيها يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

ويرى الباحث: ان البرنامج او المنهج الغربي لا بد من الاعداد لتطبيقه على عكس المنهج الاسلامي الذي هو في شريعتنا الاسلامية وفي مبادئنا و اخلاقنا الاسلامية اصلا.

خامساً: أهداف تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة (16):-

- 1 – تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .
- 2 – إشراك جميع العاملين في التطوير .
- 3 – متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات .
- 4 – تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات ذات قيمة للزبائن .
- 5 – إيجاد ثقافة تركز بقوة على الزبائن .
- 6 – تحسين نوعية المخرجات .
- 7 – زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي .
- 8 – تحسين الربحية والإنتاجية .
- 9 – تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.
- 10 – تعلم إتخاذ القرارات إستناداً على الحقائق لا المشاعر .
- 11 – تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات .

15 - عبد المحسن ، توفيق ، 1996 ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ،مدخل إدارة الجودة الشاملة، معهد الكفاية الإنتاجية، جامعة الزقازيق، مصر ،ص 67 .

16 - الطائي ، رعد عبدالله ، 2005 ، اثر استراتيجية العمليات على الادارة الانتاجية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الثامن ، العدد4، جامعة بغداد، العراق، ص163-164.



12 – تقليل المهام عديمة الفائدة.

13 – زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة

ويشير (17) إلى ان أهداف إدارة الجودة الشاملة هي تحقيق الربحية وزيادة القدرة التنافسية، وتحقيق الرضا لدى الزبائن، فضلاً عن زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال مشاركة كل العاملين بالشركة والاهتمام بالعمل الجماعي.

سادساً: المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة:

تم اعتماد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة من قبل اللجنة الفنية (ISO / TC 176) لكونها تعكس أفضل الممارسات الإدارية الواجب تنفيذها هي (18) :-

1- التركيز على الزبون

2- القيادة

3- مشاركة الأفراد

4- مدخل العملية

5- مدخل الحقائق في اتخاذ القرار .

6- التحسين المستمر

7- وعلاقات المنفعة المتبادلة مع المجهزين.

المبحث الثاني : منهجية ومبادئ إدارة الجودة الشاملة وفق المنهج الإسلامي

تهتم المجتمعات الإسلامية بنظام إدارة الجودة الشاملة لأن الجودة في الأساس نظام إسلامي فالإسلام دين الجودة يدعو إلى إتقان الأعمال والرقي بها إلى أعلى مستويات الأداء، وتتميز مبادئ الإدارة في الإسلام بالشمول والتكامل والوضوح والثبات والجودة والإتقان ومرونة التطبيق والتفعيل الميداني، ومن أهمها (19):-

1- **مبدأ العلاقات الإنسانية في الإسلام :** لا تستطيع المنشأة كسب رضا جميع المستفيدين وإنما بمقدورها تنمية علاقات إنسانية مستمدة من الكتاب والسنة لترسي ركائز الحق وتضيء للعاملين مصابيح الهدى وتبين لهم معالم الطريق المستقيم فتكسب رضاهم وودهم . لقد أولى الإسلام العلاقات الإنسانية في المجتمع عناية كبيرة، فالفرد المسلم محظوظاً حقاً لعبادته كلها تدفعه وتربيته على الصفات الحسنة بين الأفراد والمجتمع، فالمسلم إنسان مهذب النفس تتجه إيجابيته إلى مجتمعه الإنساني ، ينعف الناس ثم نفسه ويعمل دائماً على دفع مجتمعه إلى الأمام .

2- **مبدأ الإلزام الخلقى:** يرى (20) إن غاية الإلزام الخلقى في الإسلام تحقيق السعادة الدنيوية والأخروية للناس، فالأخلاق جاءت لحماية العقول والأنفس والأموال والأعراض وكذلك جاءت لتنتقل البشرية إلى حياة مشرقة

17 - حمو ، خضير كاظم ، 2002 ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر والطباعة، ص23.

18 - الفضل ، مؤيد عبد الحسين والطائي، يوسف حجيم ، 2004 ، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك "منهج كمي"، الرواق للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن، ص23.

19 - الفواز ، خليفة بن عبدالله ، 2006 ، مبادئ الجودة الإدارية في الإسلام المنظور الإسلامي و النظريات المعاصرة، الدليل المرشد لقادة العمل نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة برؤية إسلامية، ط1، ص163.



بالفضائل والآداب ولقد أكد سيدنا ومولانا امير المؤمنين علي (ع) على المبدأ الخلفي بقوله: (أذا خسرت المال لم تخسر شيئاً وإذا خسرت الصحة خسرت بعض الشيء وإذا خسرت الاخلاق خسرت كل شيء).

3- مبدأ التعاون والعمل الجماعي: إن التعاون والعمل الجماعي مبدأ عام قرره القرآن الكريم يقول الله سبحانه وتعالى: { **وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ** }، (21)

المعنى واضح، وهذا أساس السنة الإسلامية، و قد فسر الله سبحانه البر في كلامه بالإيمان و الإحسان في العبادات والمعاملات (22). ومن خلال التعاون يشترك الجميع في صنع القرارات، وتبنيها وتحويلها إلى تطبيق عملي على أرض الواقع، فالمؤمن قويٌّ بأخيه، كما قال صلى الله عليه واله وسلم: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً) (23).

4- مبدأ القيادة والمسؤولية: إن القائد المسلم المتميز هو الذي يتعمق في فهم كتاب الله وسنة رسوله صلى الله عليه واله وسلم ويتصرف في إدارة أعماله بحكمة المسلم الجاد المتقن القوي إن اتخاذ القيادة أمر ضروري فكان الرسول صلى الله عليه واله وسلم يوصي أصحابه باتخاذ قيادة، إذ قال صلى الله عليه واله وسلم: (إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم). (24). فتأثير المدير في سلوك الافراد والجماعات في المؤسسة على نحو احترام انسانية العاملين، يؤدي الى كسب ولائهم ودفعهم نحو انجاز الاهداف بجودة عالية. (25)

5- مبدأ العمل الصالح: إن العمل الصالح المتقن هو الاختبار في قاعة الحياة الدنيا وهو مقياس النجاح في الآخرة. والعمل الصالح هو الترجمة العملية والتطبيق الكامل للعلاقات التي حددتها فلسفة التربية الإسلامية. حيث ورد لفظ العمل في القرآن الكريم في (359) موضعاً، أما في الحديث الشريف فيصعب حصر عدد المواضع التي ورد لفظ العمل فيها، وفي جميع المواضع المشار إليها يلحق بالعمل إحدى صفتين إما صفة الصلاح أو صفة السوء (26). قال عزوجل في كتابه المجيد: (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً وهو العزيز الغفور). (27).

أن العمل الصالح لا يقتصر على جلب الخير النافع وإنما يتعداه إلى محاربة الشر الضار. (28).

-
- 20 - الفكيكي ، علي فرحان عبدالله ، 2012 ، مفهوم الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، مجلة كلية الآداب، جامعة بغداد، العدد 100، ص 233.
- 21 - سورة المائدة ، الآية: 2
- 22 - الطباطبائي ، محمد حسين ، 1996 ، الميزان في تفسير القرآن. الطبعة الاولى، مؤسسة الاعلمي للمطبوعات: بيروت، لبنان.
- 23 - صحيح البخاري ، باب تعاون المؤمنين بعضهم بعضاً، رقم الحديث 5680.
- 24 - سنن أبي داود الموسوعة . كتاب الجهاد، باب في القوم يسافرون يؤمرون أحدهم ، رقم الحديث 2608.
- 25 - الميمان، بدرية ، 2007 ، مرجع سابق ، ص 34.
- 26 - الكسيفني، امنة، قراءة مختصرة عن التربية الإسلامية، مؤسسة الشيخ زين الدين للمعارف الاسلامية، <http://www.zainaldeen.com>
- 27 - سورة الملك، الآية: 2.
- 28 - الكيلاني، ماجد عرسان ، 1985)، تطور مفهوم النظرية التربوية الإسلامية، دار التراث، الطبعة الثانية، و ارد كثير، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، ص 57.



6- مبدأ الرقابة الذاتية: ان نظام ادارة الجودة الاسلامي يعتمد على الرقابة الذاتية بدلا عن الرقابة الخارجية، ويقصد بها قيام العامل بمحاسبة نفسه بنفسه ، مما يجعل أداءه ثابتا سواء استخدمت المنشأة أدوات رقابية أم لا. أن العامل المسلم يستشعر رقابة الله الدائمة عليه، وأن الله سيحاسبه على كل صغيرة وكبيرة، فيدفعه ذلك للاخلاص والتفاني في عمله دون رقابة الناس، ومحاسبة نفسه قبل أن يحاسبه غيره.(29) .

وترى (30) إن الرقابة في الشريعة الإسلامية لها عدة مصادر فالإنسان رقيب على عمله وأن الملائكة تسجل أعماله وأن الله سيحاسبه ، كما يقول الرسول صلى الله عليه واله وسلم (اتق الله حيثما كنت) ، ومن فوق كل تلك الأنظمة الرقابية هناك رقابة من الله تعالى وهو الشهيد على أعمالنا وهو المحاسب عليها، يقول تعالى { إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا رَقِيبًا }.(31).

7- مبدأ المحافظة على الوقت: إن إدارة الوقت من القيم الإسلامية المهمة، وقد أشارت شريعة الإسلام في أحكامها إلى الوقت وأهميته، وقد ربطت العبادات بالتوقيت كالصلاة قال تعالى: { إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ كِتَابًا مَّوْقُوتًا }.(32)، اما في الصوم قال تعالى في كتابه الكريم: {شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ}،(33)، إن الاهتمام بالوقت قيمة حضارية اشتهرت بها شريعة الإسلام لأهميته في العمل والإنتاج، وفي تنظيم حياة الناس كال تقويم الهجرية .

8- مبدأ التغيير: هناك علاقة وثيقة بين تغيير ما بالأنفس وإحداث التغيير في جميع جوانب الحياة ، فنقطة البداية تغيير ما بالأنفس قال تعالى: { إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم }.(34)، ان التغيير ينطلق من الداخل، ويتأسس من الأعماق وتغيير في نمط التفكير، وتغيير من أسوأ إلى حسن، ومن حسن إلى أحسن، وتغيير في الأخلاق والسلوك اي بمعنى القلبية بالذات كغليان القلب بالحقد والكراهية، وإيجاد التوازن في الحياة وهذا من أهم مطالب الإنسان.(35)

9- مبدأ التحسين (36): إن الأخذ بأساليب التحسين والتطوير لم يعد أمرا اختياريًا أو ترفيهيًا للمنشأة بل وسيلة للبقاء والتطوير لمسيرة العصر ومفاهيمه وظروفه ولتكن الانطلاقة من نظرة إسلامية واعية. إن طبيعة الدين

²⁹ - عبد اللطيف والعجلوني، عبد اللطيف، ابراهيم طه، 2007 ، ادارة الجودة الشاملة وادارة الجودة في الاسلام محاولة للتجسير والتطوير"، ورقة بحثية مقدمة الى المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية "الجودة الشاملة في ظل ادارة المعرفة" .

³⁰ - الشيباني، أمال سالم، العرادي إلهام شوقي، العاقل. فتحية محمد، 2005 ، مركز البحوث الصناعية من أجل تعزيز مبادئ وأسس الجودة ورقة عمل بعنوان، "دلائل الجودة بين الشريعة الإسلامية ونظام الأيزو"، ص11.

³¹ - سورة النساء، الآية: 1

³² - سورة النساء ، الآية: 103 .

³³ - سورة البقرة، الآية: 185 .

³⁴ - سورة الرعد، الآية: 11 .

³⁵ - الأنصاري: محمد بن حسين، 2005/7/15- فلسفة التغيير، muntada.islamtoday.net

³⁶ - الجويبر، عبد الرحمن إبراهيم ، 2005 ، إدارة الجودة الشاملة الإلتقان في الفكر الإسلامي والمعاصر، الدار العربية للموسوعات المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، ص78.



الإسلامي إصلاح الدنيا للوصول بثوابها للأخرة، جاء في القرآن الكريم بقوله تعالى: { وَأَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ } .(37).

10- مبدأ اختيار الاصلاح لأداء العمل: الكفاءة والخبرة هما الدعامة الثانية التي يستند اليها نظام التوجيه في الإسلام، حيث ينظر القائد الإداري إلى العاملين معه وتحت أمره ليكلف منهم من يستطيع أداء المهام المطلوبة، ويعطي كلا منهم واجبات، كل حسب طاقته وخبرته وكفاءته.(38).

11- مبدأ تنمية الموارد البشرية: كان للإسلام السبق في الاهتمام بالعنصر البشري وتنميته وإعداده فهو خليفة الله في الأرض، خلقه وسخر الكون بكل ما فيه من موارد لتوفير أسباب الرزق للإنسان وكل ذلك تكريماً للإنسان. وتأهيله الأساس الأقوى في إنجاح إدارة الجودة، فالإنسان هو رأس المال في الإسلام والعنصر الأهم في جميع مواقع العمل.(39).

12- مبدأ تنمية واستغلال الموارد المتاحة: لقد سبق الإسلام العالم المتحضر في المحافظة على البيئة وحمايتها من التلوث وعدم الإسراف في استخدام مواردها والدعوة إلى عمارتها بتوجيهات بسيطة. لقد دعى الدين الإسلامي من خلال الكتاب والسنة الطاهرة على ضرورة حماية البيئة التي يعيش فيها الإنسان وتدبير موارده تدبيراً حسناً وإلحاق أقل الضرر بنظام البيئة. وبذلك سيجنب نفسه الآثار المباشرة وغير المباشرة من أجل العيش في إطار صحي ملائم.(40).

13- مبدأ التحفيز (الثواب والعقاب) : ينفرد المنظور الإسلامي للجودة بالحوافز المادية والمعنوية بضوابط إيمانية، لقد تضمنت الآيات القرآنية العديدة والأحاديث النبوية الكثيرة الحث على فعل الخير والنهي عن الشر ومنها قوله تعالى: { مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِلْعَبِيدِ } .(41)، وقوله عز وجل: { فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ "7" وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ "8" } .(42). ويطالب الإسلام بالاتفاق على الأجر قبل بدء العمل مع وجوب الوفاء الفوري به حتى يصبح حافزاً على مواصلة العامل لعمله بكفاءة. إذ قال رسول الله صلى الله عليه واله وسلم: (أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ، قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ) .(43)، وفي هذا الحديث الموجز البليغ يطالب النبي صلى الله عليه واله وسلم طرفي العمل صاحب العمل والعامل بأن يؤدي كل واحد منهما دوره، العامل يجد ويجتهد في عمله

37 - سورة القصص، الآية: 77 .

38 الخضيرى، محسن احمد: الفكر الإداري في الإسلام، وقائع ندوة (31)، الإدارة في الإسلام، التي نظمها المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب التابع للبنك الإسلامي للتنمية بجدة بالتعاون مع جامعة الأزهر بالقاهرة، المملكة العربية السعودية، للفترة من 15-19/9/1990. ص187.

39 - الفكيكي ، 2012 ، مصدر سابق، ص232.

40 - رؤية إسلامية للتنمية المستدامة: دراسة عن البيئة والتنمية المستدامة في الدول الإسلامية

<http://www.isesco.org>

41 - سورة فصلت ، الآية : 46 .

42 - سورة الزلزلة، الآية : 7-8 .

43 - سنن ابن ماجه، شرح محمد ديب البغا ، دار العلوم الانسانية دمشق ، ج2، رقم الحديث 1396 .



ويؤديه على أكمل وجه، وصاحب العمل يسارع في إعطاء العامل حقه لحظة إنجاز العمل تحفيزاً له على العمل الجاد بنفسية مطمئنة على حقه، وبذلك يراعي الإسلام مصلحة الطرفين (44).

ويرى الباحث ان تطبيق مبدأ الثواب والعقاب بمنظوره الاسلامي في جميع مؤسسات الدولة من الضروري جدا لمواجهة الفساد وسييسم هذا المبدأ في قيام ادارة مؤسسية فعالة ومنصفة تضع كل من يتولى منصباً امام مسؤولياته وتراقب اداءه، ويصبح كل فرد في الدولة مسؤولاً عن عمله، يحاسب ويكافأ عليه في الوقت نفسه، علماً ان مبدأ العقاب في الإسلام ليس انتقام وانما تنبيه المسلم ووضعه على المسار الصحيح .

واستكمالاً يضيف (45) مبادئ أخرى للجودة في الإسلام هي :-

14- مبدأ العلم : منذ أن نزل القرآن الكريم بآياته على المسلمين وهو يؤكد على ضرورة العلم وأهميته في حياة المسلمين، يقول تعالى: { يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ } (46) ، ان أهمية العلم وضرورته في حياة الأفراد هو أحد متطلبات تحقيق الجودة .

15- مبدأ الحكمة : وهي العلم بحقائق الأشياء على ما هي عليه، والعمل بمقتضاها كما في قوله تعالى: { يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ } .(47)، والحكمة درجة أعلى من العلم فهي تتضمن معرفة الحق والعمل به، والإصابة في القول والعمل، ومفهوم الحكمة الإسلامي يضيء دلالات كثيرة على مفهوم الجودة الشاملة الإسلامي ويثريه ويغنيه ويقويه.

الخاتمة

الدراسة محاولة لتقديم ملامح المنهج الإسلامي الأصيل لتحقيق جودة الأداء والإنتاج سواء كان الانتاج سلعة او خدمة او فكرة وكذلك الحياة المجتمعية عامة لتحديد منهجيات العمل والإدارة في شتى المجالات بما يوفر البديل الإسلامي الصالح لكل زمان ومكان والذي يحفظ للأمة ثقتها بنفسها وبمنهجها في الحياة والعمل ويقطع الطريق على حملات التشكيك في قدرة الأمة على البقاء والريادة. كما أن الإسلام مثل ثقافة ومفاهيم إدارة الجودة في شؤون الحياة اليومية من خلال المسؤولية والمسائلة والمحاسبة ودرجة أداء العمل وإتقانه، قبل أن تنطلق شعارات الجودة في العصر الحالي وهذا دليل على أن المنهج الإسلامي جاء كاملاً شاملاً لكافة مجالات العمل دون تخصيص أو تحديد، ولكن لم تتبلور مفاهيم الجودة في الإسلام على أيدي الباحثين الإسلاميين على شكل مفهوم متكامل على النحو الذي برز فيه الغرب.

فالحضارة الإسلامية قدمت الكثير من الإنجازات العلمية والتطبيقية في شتى مجالات الحياة، والتي كان لها الدور الكبير في دفع عجلة التطور الإنساني عبر التاريخ حتى يومنا هذا، واستمراراً لهذا العطاء فقد أبدع الباحثون العرب والمسلمون في مجال العلوم الإدارية ، لتقديم المثل تلو المثل على ثراء هذه الحضارة وحيويتها وقدرتها على التكيف رغم اختلاف الزمان والمكان .

44 - الفكيكي ، 2012 ، مصدر سابق،ص234.

45 - الزيادات ومحمد، مجيد، سوسن، 2008 ،الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار

صفاء، الطبعة الأولى، عمان، الاردن ص19.

46 - سورة المجادلة، الآية: 11.

47 - سورة البقرة، الآية: 269 .



الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

- 1- أن الإسلام يمتلك مفهوماً خاصاً للجودة، يتميز عن المفهوم المعاصر للجودة حيث أن مفهوم الجودة في الإسلام مبني على الإحسان وإتقان العمل والدقة فيه بدلالة الآيات والاحاديث النبوية الشريفة ..
- 2- عرف المسلمون الجودة ومارسوها في إدارتهم لكافة شؤونهم ونشاطاتهم الدينية والدنيوية وإن المنهج الإسلامي تبني المقاصد والاهداف الإسلامية السامية والأولويات المجتمعية التي خلق لأجلها الخلق وهي العبادة والخلافة مما يستوجب وضوح الأهداف لتعكس هذه الغايات ، وتترجمها لسلوك يتخلق ويتحلى به المسلم .
- 3- إن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمين بالجودة الشاملة في الإدارة هي مبادئ أساسية في العمل عامة في الإسلام و ترتبط في جميع أبعادها بالمفهوم الإسلامي للجودة والذي وضع رضا رب العالمين في المرتبة الأولى ثم رضا المستفيدين في المرتبة الثانية .
- 4- إن متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة هي متطلبات للعمل عامة في التصور الإسلامي وضرورات لتحقيق نجاحه وقبوله ، وهي القوة التي أمر الله سبحانه وتعالى بإعدادها .
- 5- من الأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الحياة اليومية بمنطلقاتها الإسلامية لما لها من قوة عقائدية وأخلاقية في تحقيق التطوير والإصلاح المنشود .
- 6- إن متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة هي متطلبات للعمل عامة في التصور الإسلامي وضرورات لتحقيق نجاحه وقبوله ، وهي القوة التي أمر الله سبحانه وتعالى بإعدادها .
- 7- تتمثل أسس إدارة الجودة الشاملة الغربية ومتطلباتها في الوعي بمفهوم الجودة الشاملة، والتزام الإدارة العليا بفلسفتها، ودعمها لتطبيقها من خلال القيام بعمليات المشاركة والتخطيط الاستراتيجي والتركيز على العملاء الداخليين والخارجيين، والتحسين المستمر للأداء والخدمات المقدمة، وتحديد معايير للقياس وتحليل المهام والأعمال، وتقديم التحفيز اللازم للعاملين، وتوفير التدريب المناسب لهم .
- 8- تتبنى إدارة الجودة الشاملة الغربية التخطيط والتركيز على الزبائن كافة، وتدعم عمليات التحسين المستمر، وتعمل إلى حد ما على منع الأخطاء قبل وقوعها، وتركز على تحفيز العاملين وتدعم برامج تدريبهم .

ثانياً: التوصيات:

- 1- العناية بتقوية الجوانب المعنوية المتصلة بالجودة الشاملة من المصادر الإسلامية لدى جميع الافراد بدون استثناء .
- 2- تعزيز القيم الإسلامية المحفزة على تجويد العمل ، إخلاص العمل لله عز وجل ، الأمانة في أداء الأعمال، التعاون من أجل الصالح العام .
- 3- لتحقيق نجاح وقبول الجودة الشاملة يجب الابتداء والاقتناع والإيمان بأهمية الجودة ، والتعاون والعمل الجماعي لتحقيق الجودة .
- 4- التخلق بأخلاقيات القيادة الإسلامية الإدارية الناجحة ، وتهيئة كوادر مؤهلة، وإمكانيات متوفرة كل ذلك على اعتبار أن تحقيق الجودة مطلب إسلامي ملح .



5-الاهتمام بتدريس مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي وتدريب بعض الموظفين على إجراء الأبحاث العلمية الميدانية في مجال الجودة الشاملة من منظرها الإسلامي العمل على تطويرها في جميع المؤسسات الإسلامية.

6-نشر ثقافة الجودة الإسلامية في جميع المؤسسات الدولة وذلك من خلال التعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها.

المصادر

- ✓ القرآن الكريم.
✓ الاحاديث النبوية الشريفة.
اولاً: الكتب:
- 1- الطباطبائي، محمد حسين، 1996 ، الميزان في تفسير القرآن، الطبعة الاولى، مؤسسة الاعلمي للمطبوعات، بيروت، لبنان.
 - 2- الزبيدي، محمد مرتضى، 1994 ، تاج العروس من جواهر القاموس، تحقيق: علي شيري، دار الفكر، بيروت، لبنان، ج 4/ص403.
 - 3- ابن منظور، محمد بن مكرم، 1992 ، لسان العرب، ط2، نسقه وعلق عليه علي شيري، دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي بيروت، لبنان، ج13/ص73.
 - 4- الطائي، رعد وقدادة، عيسى، 2008 ، ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
 - 5- الخطيب، محمد بن شحات، 2003، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، دار الخريجي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الرياض، المملكة العربية السعودية.
 - 6- الجضي، خالد بن سعد، 2005 ، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الرياض، المملكة العربية السعودية .
 - 7- الفضل، مؤيد والطائي، يوسف ، 2004 ، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك "منهج كمي"، عمان، الأردن: الرواق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 - 8- الفواز، خليفة بن عبدالله ، 2006 ، مبادئ الجودة الإدارية في الإسلام المنظور الإسلامي و النظريات المعاصرة، الطبعة الاولى، الدليل المرشد لقادة العمل نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة برؤية إسلامية.
 - 9- الكيلاني، ماجد عرسان ، 1985 ن تطور مفهوم النظرية التربوية الإسلامية، دار التراث، الطبعة الثانية، وارد كثير، المدينة المنورة ،المملكة العربية السعودية.
 - 10- الجويبر، عبد الرحمن إبراهيم ، 2005 ، إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الإسلامي والمعاصر، الدار العربية للموسوعات المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
 - 11- الزيادات محمد ومجيد، سوسن ، 2008 ، الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
 - 12- بن فارس زكريا، أبو الحسين أحمد ، 1981 ، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام هارون، مكتبة الخانجي، القاهرة، مصر.
 - 13- حمود، خضير كاظم ، 2002 ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الميسرة للنشر والطباعة، عمان، الأردن.
 - 14- خفاجي، عباس، 1995 ، الجودة الشاملة، جامعة الإسراء، عمان، الأردن.
 - 15- سنن أبي داود الموسوعة: كتاب الجهاد، باب في القوم يسافرون يؤمرون أحدهم، رقم الحديث 2608.
 - 16- سنن ابن ماجه: شرح محمد ديب البيغا، دار العلوم الانسانية دمشق، ج2، رقم الحديث 1396 .
 - 17- صحيح البخاري، باب تعاون المؤمنين بعضهم بعضا، رقم الحديث 5680.
 - 18- عبد المحسن، توفيق ، 1996 ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ،مدخل إدارة الجودة الشاملة، معهد الكفاية الإنتاجية، جامعة الزقازيق، مصر.
 - 19- قاسم نايف علوان المحياوي ، 2006 ، إدارة الجودة في الخدمة مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان، الأردن.



- 20- موسى، اللوزي ، 1999 ، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الأردن.
ثانياً: الرسائل والبحوث والنشرات والدوريات:
- 21- الفكيكي، علي فرحان عبدالله ، 2011 ، دور الجودة الشاملة في تحقيق الربحية في القطاع الصناعي ، دراسة على الشركة العامة لتصنيع الحبوب، وزارة التجارة العراقية ، رسالة ماجستير، في الادارة الصناعية، قسم الادارة الصناعية، جامعة سانت كلمنتس العالمية، بغداد، العراق .
- 22- الفكيكي، علي فرحان عبدالله ، 2012 ، مفهوم الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي ، مجلة كلية الاداب، جامعة بغداد، العدد100، العراق.
- 23- الشيباني، أمال سالم، العرادي إلهام شوقي، العاقل. فتحية محمد ، 2005 ، مركز البحوث الصناعية من أجل تعزيز مبادئ وأسس الجودة ورقة عمل بعنوان، "دلائل الجودة بين الشريعة الإسلامية ونظام الأيزو".
- 24- القحطاني، سالم سعيد ، 1993 ، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد (78)، أبريل، لسنة 1993.
- 25- الطائي، رعد عبدالله ، 2005 ، اثر استراتيجية العمليات على الادارة الانتاجية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الثامن، العدد4، جامعة بغداد، العراق.
- 26- الميمان، بدرية بنت صالح ، 2007 ، الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات (قراءة إسلامية)، بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، المقام في فرع الجمعية في القصيم، 15-16 مايو، بعنوان "الجودة في التعليم العام"، المملكة العربية السعودية.
- 27- حاكم محمد محسن ، 2006 ، الجودة الشاملة في تسويق الخدمة المصرفية، ملتقى العلمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيات المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
- 28- عبد اللطيف والعجلوني، عبد اللطيف، ابراهيم طه ، 2007 ، ادارة الجودة الشاملة وادارة الجودة في الاسلام محاولة للتجسير والتطوير، ورقة بحثية مقدمة الى المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية "الجودة الشاملة في ظل ادارة المعرفة".
ثالثاً: المصادر الالكترونية:
- 29- الكسفيني، امنة، قراءة مختصرة عن التربية الإسلامية، مؤسسة الشيخ زين الدين للمعارف الإسلامية،
<http://www.zainealdeen.com>
- 30- الأنصاري: محمد بن حسين، 2005/7/15- فلسفة التغيير، رؤية إسلامية للتنمية المستدامة: دراسة عن البيئة والتنمية المستدامة في الدول الإسلامية <http://www.isesco.org>