الجودة ومعيار كمالها وتمامها

قراءة في ضوء القرآن الكريم

المدرس الدكتور

طلال فائق مجبل الكمالي

كلية العلوم الاسلامية-جامعة وارث الانبياء

talal.alkamal@gmail.com

الملخص

ساهمت التطورات التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية بشكل متزايد في ظهور ونمو مبادئ إدارة الجودة، ونتيجة لذلك بدأت المؤسسات في تكييف وتطوير نظم الجودة لضمان أن منتجاتها وخدماتها تحقق رضا العملاء، ولكن رضا العملاء قد لا يلتقي دائمًا مع المصلحة العامة الأوسع نطاقًا وبالتالي قد يكون ضارًا، ركزت الدراسات الإسلامية السابقة على الفهم السائد لإدارة الجودة مع إيلاء اهتمام أقل للنصوص المقدسة ذات الصلة في السنة والقرآن الكريم، على وجه التحديد هذه الدراسات كانت أقل نجاحًا في تفسير هذه الرسائل السماوية وبالتالي في الحصول على مقارنة قيمة مع الفهم الحالي لمفهوم الجودة، بالتالي تحاول هذه الدراسة ملئ هذه الفجوة من خلال تقديم مقارنة بين أحدث ما توصل اليه الانسان والنصوص المقدسة في مجال إدارة الجودة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، القرآن الكريم، الانتاج، الاستهلاك.

Quality, standard of perfection and completeness Reading in the light of the Holy Quran

Instructor Dr.

Talal Faeq Mejbel Al Kamali

College of Islamic Sciences - Warith Al-Anbiya University

Abstract

Technological, social and economic developments have increasingly contributed to the emergence and growth of quality management principles. As a result, organizations started to adapt and develop quality systems in order to ensure that their products and services achieve customer satisfaction. However, customer satisfaction may not always meet the wider interest of the public and thus can be detrimental. Previous Islamic studies have focused on the widespread understanding of quality management with less attention being given to the relevant holy texts in Sunnah and holy Quran. Specifically, these studies were less successful in interpreting these divine messages and then to have a valuable comparison with the existing conceptualization of the construct of quality. This study therefore tries to fill this gap by presenting a comparison between the man-made state-of-the-art evidence and holy texts in the field of quality management.

Keywords: Quality, the Holy Quran, production, consumption.

مقدمة

وسط تطور الإنسان وتسارع تطور بيئته الاقتصادية والاجتماعية والتقنية، وتنوع متطلبات حياته وتعددها، وعدم تناهي حاجاته ورغباته، ولد مبدأ الجودة، وأطلت علينا معه رغبة المؤسسات والمنظمات لمواكبة هذا المولود والسعي الحثيث تجاهه بغية تلبية رغبات الإنسان ومتطلباته؛ لكونه الحاكم على قبول المُنتَج أو رفضه، من هنا بانت ساحة هذا الحراك وبدأنا نتلمس تنافسًا ملحوظًا، ونموًا مطردًا لإنتاج تلك المنظمات على المستويين (الأفقي والعمودي) أو (الأساس والثانوي)، بغية استمالة الإنسان وكسب رضاه وقبوله، إذ هو الفيصل والمعوَّل عليه في قضية التسويق، والقناة الوحيدة لمرور الإنتاج، حتى أضحى لرضاه سطوة وحاكمية في بقاء المؤسسة ونموها أو تقويضها وهدّ أركانها.

مشكلة البحث:

ولما كانت للجودة هذه المساحة الواسعة من اهتمام الإنسان عامة وعناية المنظمات العاملة خاصة، فقد عُني الباحثون كثيرًا في المجال المعرفي لهذا الشأن، ومن ثم نضجت الدراسات البحثية ذات العلاقة لتستوعب ميادين الحياة كافة، بيد أنَّ الذي نسعى إليه في وسط هذا الحراك المعرفي هو الوقوف على مفهوم الجودة الذي تباين تحديده بين المهتمين والباحثين أنفسهم، فضلًا على معرفة معايير الجودة التي تُعدَّ المدخل إليها والنافذة الوحيدة للتفريق بين ما هو متميز ورديء، ليشكل هذا المحور مشكلة معرفية حقيقية.

في قبال تلك الإشكاليات انبثقت إشكالية امتلاك الرؤية الإسلامية عامةً والقرآن الكريم خاصةً رؤية للجودة ومفرداتها، يمكن عن طريق عرض المفهوم ومعياره وتطبيقاته العملية بما يتلاءم وحاجة الفرد والمجتمع في عالم يسوده التنافس، مع إمكانية الحفاظ على الثوابت من جهة، وبما ينسجم وتطور الإنسان وبيئته من جهة أخرى، مع مراعاة حضور محور الجودة الرئيس وهو إرضاء المستهلك، الذي قد يتنافى ومقتضيات الرؤية الإسلامية أحيانًا ويعطل مبادئ متعددة مثل مبدأ سدُّ الذرائع والمصالح والمفاسد ـ أحيانًا أخرى ـ التي تُعدُّ بعض مبانيها إحدى الطرائق للوصول إلى الحكم الشرعي الذي مآله ـ بطبيعة الحال ـ مصلحة الإنسان على المستويين الدنيوي والأخروي.

فرضية البحث:

في ضوء رؤى الدراسات الأرضية الحديثة لمفهوم الجودة ومعيارها يسعى البحث إلى تسليط الضوء على رؤية القرآن الكريم في هذا الميدان المهم، وذلك عن طريق عرض رؤيته للجودة عبر مفاهيمها ومعيار كمالها وتمامها وسعة مجالاتها، فضلًا على مراتبها وآليات تسويقها، وذلك تحقيقًا لبيان حيز اهتمام النصوص الشرعية بهذا الصد ـ وفي مقدمتها القرآن الكريم ـ بمجال اتقان العمل وجودته من جهة، والعمليات التي تلازمه من جهة أخرى، إذ سيتبين عبر هذا البحث سبق القرآن الكريم لعرض هذا

المبدأ، وخصيصة تفرداته، ومباني نظمه، وضوابط معايره فيه، فضلًا على غاياته المرجوة منه.

أهمية البحث:

على الرغم من وجود بعض الدراسات الإسلامية في مجال (مبدأ الجودة)، لم نقف على دراسة منها قد تضمنت مفهوم الجودة على وفق الرسالة السماوية، كما نجد بعضها الآخر قد انساق وراء ما هو شائع وسائد عن الجودة في الوسط الثقافي من دون النظر إلى رؤية القرآن الكريم أو السنة الشريفة بموضوعية وتجرد، وكأنَّ بعض الدراسات الإسلامية حملت النصوص ما ليس فيها من خلال عرض المبدأ بما تعارف عليه اصطلاحًا، ومن ثم محاولة تطبيق تلك الرؤى على النص الشرعي عنوةً من دون التفقه في رؤية النصوص الشرعية وبعدها التعبدي أو التوصلي، على حين كان الأولى أنْ تركز البحوث أو تركن إلى عرض النص الشرعي لبيان معرفة دلالته ومقصد الشارع المقدس من هذا الموضوع، ومن ثم مقايسة ذلك برؤية الدراسات الأرضية لبيان الفارق بين الرؤيتين أو مشتركاتهما على حدٍ سواء.

منهجية البحث:

بمقتضى ما تقدم آنفًا من مشكلة بحثية عقد الباحث بحثه الموسوم بـ(الجودة ومعيار كمالها وتمامها. قراءة في ضوء القرآن الكريم) على مبحثين اثنين، فضلًا على مقدمة وخاتمة، وقد كان أول البحث لـ(الجودة: المفهوم، والمبادئ، والتطبيقات) ورصد هذا المبحث ثلاثة مطالب، راقب الباحث في الأول منهما مفهوم الجودة في اللغة والاصطلاح، أما المطلب الثاني فخصص بتطور مفهوم الجودة وإرساء مكوناته، على حين كان المطلب الثالث قد جسَّ تطبيقات الجودة ومعاييره العالمية، ثم انتهى إلى وضع معايير مشتركة لتلك الدراسات.

ولبيان رؤية القرآن الكريم عن مفهوم الجودة أسس الباحث لهذا المعنى مستعينًا بتعريفه الإجرائي لينطلق منه لعقد مبحثه الثاني فكان بعنوان: (خصائص الجودة ومعايير تطبيقها في القرآن الكريم) وذلك بغية وضع اليد على خصوصية الرؤية القرآنية في هذا الشأن، ومن ثم انبنى رأي الباحث عبر تأمله في آيات القرآن الكريم وتدبره لها على وجود ثلاثة مستويات لخصائص الجودة ومعاييرها، وقد وزعها على مطالب البحث وكانت على النحو الآتي: الخصائص والمعايير النظرية، الخصائص والمعايير العملية الرئيسة، الخصائص والمعايير العملية الساندة.

وقد سعى الباحث من خلال بحثه هذا إلى عرض الدراسات الأرضية في مجال الجودة، وعكف على البحث في تفاسير القرآن الكريم المعتبرة، وطفق يرصد مفهوم الجودة من منظور الاتجاهين، ومن ثم عقد مقايسة بين خصائصهما فضلًا على معاييرهما، أما في قراءة النص القرآني فقد حاول الباحث أنْ يسبر آياته والتأمل في مكنون أسرارها وإعمال النظر فيها، معضدًا رأيه ببعض الروايات الصحيحة ذات الدلالة القطعية في موضوع البحث، وذلك من أجل تحديد مفهوم الجودة على وفق رؤية الشريعة الإسلامية المقدسة عامةً ورؤية القرآن الكريم خاصةً.

المبحث الأول:

الجودة: المفهوم، والمبادئ، والتطبيقات

المطلب الأول: مفهوم الجودة في اللغةً والاصطلاح

الجودة لغةً:

إذا ما بحثنا في المدونة المعجمية ألفينا (الجودة) واردةً بمعنى التسمُّح في الشيء ويقصد بها في الوقت نفسه كثرة العطاء، ولهذا تطلق على المطر الغزير، ومن هنا أطلق على الفرس الذّريع والسَّريع بالجواد لكثرة جريانه، والمصدر الجودة[١]، وقيل: «جاد الشيء يجود جودة بفتح الجيم وضمها أي صار جيدًا»[٢]، وهذا يعني أنها ضد الرديء، لذا ورد في المعجم الوسيط أنَّ الجودة إنما يراد منها جودة العمل، وفي الغالب تطلق على الفعل الجميل، ويمكن أنْ تطلق على القول أيضًا[٣].

نخلص مما تقدم إلى أنَّ الجودة لغةً تعني ملازمةً بذل الجهد بتكلّف وعزم وقوة، وتعني أيضًا التثبت من الشيء بتميز وتفوق، وقولنا أجاد العمل يعني أحكمه وأتقنه، وعليه فهي تماثل الإتقان والإحكام في العمل في الأعم الأغلب، وقد يكون المقصود من معنى الجودة مشاكلة الإتقان والإحكام في القول أيضًا.

الجودة اصطلاحًا:

على الرغم من حداثة مصطلح الجودة وقرب زمن رواد هذا المصطلح، فإنهم لم يتفقوا على تعريف واحد له، وإنْ كانوا قد اتفقوا على جوهر الموضوع ومضمونه عمومًا، إذ أكدوا عنصرين اثنين من عناصر الجودة ومكوناتها، وهما: جودة الإنتاج ورضا المستهلك، وهذا يعني أنَّ الجودة ستكون من ضمن المفاهيم النسبية التي تتغير بمقتضى تغير العنصرين المذكورين آنفًا، أي إنها ستتأثر بموجب تغير الظرفين الزماني والمكاني وآثارهما في تغيير ذائقة الإنسان وتباين حاجاته، وحينئذ يكون تحقيق الجودة مرهونًا بـ«التعرف على حاجات المستهلكين ورغباتهم بصورة مستمرة، وهذا يؤكد أنَّ الجودة ليست شيئًا ثابتًا وإنما تتغير على وفق تبدل الحاجات والرغبات»[٤]، ولعل تباين تعريفات الجودة مبني على ذلك، إذ سيتبين ذلك من خلال ما سنعرضه من تعريفات لبعض رواد الجودة والمهتمين بها وهي على النحو الآتي:

عرفها إدوارد ديمنغ[٥] بأنها: «هي التوافق مع احتياجات الزبون ومتطلباته»[٦]، ولغرض استدامة الجودة وتحسينها ذهب ديمنغ إلى ضرورة العمل بمبدأ عجلة الجودة التي تتضمن أربع مراحل هي: «خطط، اعمل، دقق، نفذ»[٧]،على حين عرفها (جوران)[٨]: «بأنها ملائمة المنتوج للاستعمال، أي كلما كانت الخدمة أو السلعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة»[٩]، ومن متبنيات جوران في تطوير الجودة والارتقاء بها قوله: بثلاثية الجودة التي تعني ضرورة وجود ثلاث مراحل لها «تبدأ بمرحلة التخطيط للجودة ثم مرحلة الرقابة وأخيرًا مرحلة التحسين»[١٠]،في الوقت الذي عرفت الجودة على وفق المواصفة الدولية ٩٠٠٠ (الآيزو)[١١] بأنها «درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج

لمتطلبات العميل»[١٢]، فضلًا على وجود تعريفات أُخر لها[١٣].

التعريف الإجرائي

عبر قراءة الباحث لمفهوم الجودة بغاية تبيان لزوم وجود رؤية تحتضن المفهوم، فإنه قد اتضح له بأنَّ مفهوم الجودة إنما يبنى على الإجادة والإتقان، ومن ثم القدرة على إنتاج ما يلائم حاجات المستهلك ويلبي طموحاته، أو تقديم ما يمكن تقديمه من خدمات تتناسب ورغبة المستفيد منها، ومن ثم ارتقى هذا المعنى فشمل حاجات المستهلك على الأصعدة كافةً مع وضع آليات واستراتيجيات تصون مكتسبات المؤسسة المنتجة من جهة وتحسن أدائها من جهة أخرى، فضلًا على اهتمامها بمكونات مؤسساتها البشرية والمالية والإنشائية، ولعل تطور مفردة إدارة الجودة إلى إدارة الجودة الشاملة مبني على أساس ذلك التطور، على حين يرى الباحث أنَّ تطور المفردة بتسمية جديدة فيها شيء من التسامح، إذ لا يخفى أنَّ قولنا بالجودة بمعناها العام الذي نعني بها التميز أو الأداء الأفضل، لا يخلو من شمولية الجودة ولا من حسن الإدارة لها، وإلا فهي لا تستحق أنْ تتسم بالجودة أصلًا، لذا يفضي بنا ذلك إلى القول بأنَّ الجودة الشاملة هي الجودة نفسها.

وقبل شروع الباحث بالتعريف الإجرائي، اقتضى ذلك وجود مبانٍ يمكن من خلالها إعداد التعريف، لذا يرى الباحث أنْ تكون تلك المباني على النحو الآتي:

١. لما كانت الجودة عبارة عن خدمات أو مجموعة من الانتاجات اتسمت بالعمل، كان لزامًا على المُعرِّف إياها أن يصفها بالأداء.
٢. لأنَّ الجودة تعني الإتقان وجب أن يكون الأداء متصفًا بالكمال والتمام.
٣. ضرورة وجود فريق عمل من قيادات وإدارات وأفراد لتبني مشروع الجودة، ومن هذا المنطلق يلزم وصف هذا الفريق بالمنظمة أو المؤسسة.
٤. إنَّ قولنا بالجودة يعني القول بضرورة أن تكون المنتوجات مشروعة، إذ لا يمكن انتاج غير المشروع حتى ولو كان ذلك من ضمن رغبة الزبون، أما ما خالف ذلك فهو خارج عن دائرة الجودة قطعًا.
٥. يمكن التفريق بين المشروع وغير المشروع من خلال وجود رؤية فلسفية تتضمن مباني متواضع عليها فطرةً وعقلًا ووجدانًا.

وعلى أساس ما تقدم ذهب الباحث إلى تعريف مفهوم الجودة بأنه: أداء المنظمة الكامل والتام بما يوافق رؤيتها ومتبنياتها بغية تلبية حاجات الإنسان المشروعة.

المطلب الثاني: تطور مفهوم الجودة وإرساء مكوناته

الجودة والجودة الشاملة وإدارتهما

مرت الجودة بمراحل من التطور بحسب بُعْد المفهوم واستعماله، ولعل تطور المفهوم ذهب بالمهتمين به إلى التفريق بين (الجودة) التي تعد عملية تسويق المُنتجْ وتوطيد العلاقة بين المُنتِج والمستهلك،

وبين (الجودة الشاملة) التي تبنت تعزيز هذه العلاقة وتأصيلها على نحو الشمولية لتستوعب بيئة الجودة برمتها وأسس تفعيل نجاحها، متضمنةً رؤية المنظمة المنتجة ورسالتها وأهدافها، ومتغيرات الأهداف بمقتضى تسارع متغيرات السوق وحاجاته، ورغبة المستهلك وسط تنوع المنتوجات في ضوء المنافسة الشديدة بين المنظمات المنتجة، فضلًا على آليات التسويق التي باتت من أهم أسس ضمان الحفاظ على المكتسبات وتطور بقائها في ظل تزاحم التنافس على البقاء من خلال كسب رضا المستهلك واستمالته.

وفي ضوء هذا التباري والتسابق الشديدين كان التفريق بين الجودة والجودة الشاملة، إذ كانت الجودة محوجة إلى مراحل متعددة لتطبيقها وتشذيب معوقاتها بغية الانتقال بالمنظمات من واقعها الرتيب الذي قد يأباه الزبون إلى واقع جديد ومتجدد يليق بواقع تطور البيئة نفسها وعملية مُجاراة ذوق المستهلك ومسايرته، فجاءت الجودة الشاملة هنا لتعني «البحث عن الجودة في أي من مظاهر العمل بدءاً من حاجات المستهلك أو المستفيد، وانتهاءً بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة له»[١٤].

وفي هدي هذا الحراك انبثقت ضرورة وجود إدارة تتسم بمهارة التفريق بين (الجودة) و(الجودة الشاملة) وإدراك لزوم وجود مبادئ أساسية تفلسف المفهومين وتمنحهما قدرة البقاء وتضمن استدامة تطويرهما بما يتلائم وقوة الحراك التسويقي، فضلًا على تعزيز مبدأ الإدارة لرؤية الجودة نفسها وأساسياتها من تحديد الموضوع، والغاية، والمهام، والسُبُل، وغيرها من الكليات والجزئيات، من هنا برزت دراسات تخصصية في هذا المجال تُعنى بإدارة الجودة الشاملة، ولهذا قيل إنَّها «نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم على اتخاذ القرار، والتأكد على التحسين المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات»[١٥].

واستنادًا لما ذكر آنفًا عمد الباحث إلى الارتكاز على مفهومي (الجودة) و(الجودة الشاملة) بوصفهما كتلة معرفية واحدة لا يمكن أنْ ينفكا عن بعضهما على الرغم من شهرة فصلهما، فقولنا بالجودة إنما نقصد به البحث عن الاتقان والتميز أينما كان، والانتقال مما هو كائن إلى ما ينبغي أنْ يكون فعله أو الوصول إليه، من خلال قراءة الحاضر ورصد حاجاته، واستشراف المستقبل والعمل في ضوء متطلباته، وبذلك تتحقق الشمولية بالمحصلة قطعًا.

السبق العلمي لفكرة إدارة الجودة وشموليتها

لا يخفى على كل باحث أنَّ الإنسان بطبيعته مجبولٌ بحكم فطرته على تحسين عمله والارتقاء بنفسه وما يتعلق به من أداء، ومن ثم محاولته تحسين ذلك الأداء بغية حصد ثماره، من هنا أمكن القول إنَّ الجودة موجودة بالقوة والفعل منذ نعومة أظفار وجود الإنسان على هذه المعمورة، وهذا يعني أنَّ الإنسان قد مارس الجودة وإدارة متعلقاتها وعمل على شموليتها من دون أنْ تكون مؤطَّرة بهذا العنوان، بيد أنَّ هذا لا يعني إغفال حق منْ بوب هذا العلم أو الفن وقنن مفهومه، وحدد مكوناته وبينَ أُسسه، ومن ثم وضح غاياته، فلجهد رواد هذا المفهوم السبق فيما تقدم،

فهو جهد يستحق الإكبار من دون شك، لكن الذي يسترعي الانتباه هو وجود هذا المفهوم وأشباهه في نظم شريعة السماء، ولاسيما في القرآن الكريم، فضلًا على تضمن ثقل السنة المطهرة للمفهوم نفسه، ولأنَّ القرآن بطبيعة تركيبته الاعجازية قد تضمن المفاهيم والمضامين بإطارها العام والمطلق والمجمل، من هنا فإنه ترك للإنسان حق التدبر والتأمل بآياته واستظهار مكنوناته التي تصب في هدايته وتأمين سعادته الدنيوية والأخروية.

ولما كان الإنسان متطورًا ـ بطبيعة الحال ـ فإننا لم نجده ملتفتًا إلى معاني القرآن الكريم إلا بعد حين لأنَّ المحدود لا يمكن أنْ يدرك المطلق، والناقص لا يمكن أنْ يبلغ الكامل ولا يستطيع أنْ يصل إلى منتهى ما يقصده إلا عبر جهد مضنٍ من طلب العلم والعمل، ولهذا كانت دعوة القرآن الكريم دائمًا للتدبر بآياته، إذ يقول جلَّ اسمُهُ: ﴿كِتَابٌ أَنزَلْنَاهُ إِلَيْكَ مُبَارَكٌ لِّيَدَّبَّرُوا آيَاتِهِ وَلِيَتَذَكَّرَ أُوْلُوا الأَلْبَابِ﴾[١٦] على أنَّ إحاطة بعض الباحثين بمطالب القرآن الكريم عبر إدراكه لبعضها، سواء أكانت علمية أم فكرية لا يعد غريبًا، إذ إنَّ مضامينه جاءت بمقتضى إدراك العقل لها ومتناغمة مع كينونة تركيبته الفطرية، فسبق بعض الباحثين في تحديد مفهوم الجودة بعد الحرب العالمية الثانية[١٧]، ومن بعدها إدارة الجودة الشاملة[١٨]غير أنَّ هذا يُعد متأخرًا مقايسةً بما ورد في القرآن الكريم من مضامين، فضلًا على الروايات الشريفة التي أكدت هذه المعاني بصورة مستفيضة، علاوةً على تفسير علماء المسلمين للثقلين -الكتاب والسنة- والشروح التي اشتهر عنهم، فالقرآن الكريم له السبق في بيان هذا المفهوم وتأكيده، وايضاح انفراداته الخاصة التي لم يفطن أو يتفطن إليها بعض الباحثين المهتمين بهذا الشأن، وذلك لِما يتمتع القرآن الكريم من رؤية سماوية شملت البعد الغيبي والمشهود، والمادي والروحي، والذاتي والموضوعي، والدنيوي والأخروي على حدٍ سواء، وهذا ما سنبينه عبر حنايا هذا البحث.

مكونات الجودة ومبادئها

بالنظر إلى ما سيق آنفًا من تعريف إجرائي للباحث ولتعريفات رواد الجودة والمهتمين بها نفهم أنَّ أسس الجودة أو الجودة الشاملة تتألف من مكونات أو عناصر ثلاثة وهي:

١. المؤسسة أو المنظمة.
٢. الخدمات أو المنتوجات.
٣. الزبون أو المستهلك.

وفي ضوء تلك الأسس الثلاثة ومكوناتها يلزم وجود مقومات لإنجاح عملية الجودة يمكن انتزاع معانيها من أصل الفكرة، وهذا ما نستوحيه من متبنيات الجودة نفسها ودلالتها النظرية وإجراءاتها العملية، إذ يمكن تحديد تلك المبادئ بالآتي:

١. وجود رؤية مقصدها التميز وهدفها الإتقان.
٢. تأكيد الإنتاج والعمل على أدائه بأفضل السبل وأتمها.
٣. الجدة في تقديم خدمات مطابقة لمعايير الجودة.
٤. ملاءمة المنتوج لطموحات المستفيد وذائقته فضلًا على تلبية رغباته المشروعة.

٥. دقة التصنيع عبر تهيئة مناخ إيجابي لصناعة المنتوج أو تقديم الخدمة.
٦. الترغيب بتقديم الخدمات وملاءمة قيمتها بما يستقطب الزبائن.
٧. الاهتمام بمبدأ التسويق وفنونه.
٨. تعزيز مبدأ المنافسة.
٩. الحفاظ على المكتسبات عبر المراقبة بغية تحقيق مبدأ التحسين المستمر.

المطلب الثالث: الجودة: معايير وتطبيقات

المعايير الدولية للجودة

إنَّ منهجية البحث تقتضي عرض المعايير الدولية للجودة لغرض مقايستها بمعايير الرؤية القرآنية محل البحث؛ للوقوف على المشتركات والمقترحات فضلًا على المتباينات بغية معرفة مواطن القوة والضعف في الرؤيتين استقراءً واستدلالًا.

وعبر التصفح في أسفار الجودة وقراءة ما جادت به دوائر الجودة ومنها منظمة الآيزو التي تبنت سلسلة من المعايير صنفت إلى الإطار المعياري للمواصفة والإطار المعياري التطبيقي، وبالنظر إلى تقارير (٩٠٠١و٩٠٠٢ و٩٠٠٣) نلحظ وجود مشتركات للتقارير فيما ذكرنا آنفًا ويمكن رصد عناصر الجودة الأساسية واختزالها بالآتي:

١. نظام مسؤولية الإدارة.
٢. نظام الجودة.
٣. مراجعة العقود والاتفاقات.
٤. ضبط عملية التصميم.
٥. ضبط الوثائق والبيانات.
٦. المشتريات والتزويد.
٧. المنتج المورد من المستفيد[١٩].

وفي الوقت نفسه يمكن الوقوف على أهم المعايير الرئيسة التي تبنتها الجوائز الدولية للجودة أو الجودة الشاملة لمعرفة أسس تلك الجوائز، إذ لا يخفى أنَّ تلك الجوائز مُنِحتْ للمؤسسات التي تم مطابقة معاييرها لمعايير الجائزة مع ملاحظة تحديد نسب معينة لكل معيار، وبالنظر إلى معايير جائزة إدوارد ديمنغ[٢٠] نلحظ أنَّ «الإطار العام لهذه المعايير هي: سياسة الشركة، ونظام الجودة وإدارتها، والتعليم والتدريب، والتنفيذ، والنتائج، والخطط المستقبلية»[٢١].

على حين نجد أنَّ بنود جائزة مالكوم[٢٢] الامريكية وضعت معايير أخرى وهي الآتي: «القيادة، والمعلومات والتحليل، والتخطيط الإستراتيجي للجودة، واستخدام الموارد البشرية، وضمان جودة المنتجات والخدمات، ونتائج الجودة، وإرضاء الزبون»[٢٣].

على حين نجد معايير الجائزة الأوربية[٢٤] في المجال نفسه قد حددت بمقتضى النشاطات أيضًا وهي: «القيادة، والسياسة الاستراتيجية، والعاملين، والشركات والمصادر، والعمليات، ونتائج الزبائن، ونتائج العاملين، والنتائج الاجتماعية، ونتائج الأداء»[٢٥].

صفوة المعايير

وبمقتضى ما عرض من معايير لتقارير منظمة الآيزو الثلاث، والجوائز الدولية الثلاث المذكورة

آنفًا، استخلص الباحث مشتركات لما تقدم من معايير لدراسته البحثية هذه بلحاظ أنها تعد أُمات الدراسات وخلاصتها، إذ يتبين مما تقدم أنَّ المعايير الأساسية للجودة على وفق تلك الرؤى جميعها، صفوتها الآتي:

١. القيادة أو الإدارات العليا بوصفها العقل المدبر لإقرار مبدأ الجودة ومتعلقاتها.
٢. التخطيط الإستراتيجي لرسم معالم رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وآليات تطبيقها.
٣. الموارد البشرية، إذ تعد أهم مصادر الإنتاج، مما يلزم تدريب العامل وتطويره بغاية توجيهه نحو تحقيق الأهداف المرجوة.
٤. رضا الزبون، إذ يمكن عدها أحد مقاييس جودة الخدمات وتميز المنتج لا محالة.
٥. استقبال المعلومات وتحليلها وتقديم التوصيات اللازمة، ومن ثم السعي لتنفيذها لضمان جودة الخدمات وتحسينها باستمرار.
٦. الالتزام بضوابط الاتفاقات المبرمة بين المؤسسة وبقية المؤسسات والمستفيدين.

فلسفة الجودة وسبل تطبيقها

لا شك في أنَّ فلسفة أي مفهوم أو مبدأ مبنية على الموضوع والغاية، وأنَّ موضوع الجودة يكمن في تقديم الخدمات على أتم وجه، وأن الغاية منها هو القدرة على إدارة عناصر الجودة وتحسينها عبر إرضاء الزبون أو الجهة المستفيدة، ويمكن القول إنَّ فلسفة الجودة «تعبير عن الجهود المتكاملة والموحدة لجميع أجزاء المنظمة سواء كانت هذه المنظمة صناعية أو خدمية أو مؤسسة تعليمية، وهذه الجهود الموحدة والمتكاملة تهدف إلى إجراء التحسينات المستمرة على عملياتها ومخرجاتها لإرضاء زبائنها وذلك لتحقيق المزايا التنافسية»[٢٦].

بلحاظ ما تقدم من رؤية فلسفية للجودة، ورعايتها لمقدماتها من ضمن أهدافها والمقصد منها، نضمن مخرجات تتناسب وتلك المقدمات، وبهذا يمكن أنْ نقرر بأنَّ الحركة الجوهرية للجودة وسبل تطبيقها يكون مآلها تحقق الأهداف، مما ينبغي تأمين متطلبات تطبيق الجودة وسبل تفعيلها، وإن كان بعضهم حصرُها بالآتي[٢٧]:

١. خلق رؤية واضحة للمؤسسة تتضمن على الأهداف.
٢. التزام وتعهد الإدارات بتنفيذ البرامج وتعهدها بذلك.
٣. تشكيل مجلس للجودة يقوم بالإدارة والتخطيط لتنفيذ مهامه.
٤. اتخاذ القرارات المناسبة لتنفيذ برنامج إدارة الجودة.
٥. تحديد أنماط البرامج التدريبة الضرورية.
٦. مطابقة المعايير والقياس على حدٍ سواء.
٧. الاهتمام بالدعاية والإعلان.
٨. النظر في تقييم نتائج الجودة ومتابعتها باستمرار عبر التغذية الراجعة.

بيد أننا بمقدورنا اختزال هذه الخطوات وتنظيمها على النحو الآتي:

أولًا: الجانب النظري ويشتمل على الآتي:

١. وجود رؤية متكاملة عن الجودة تتضمن المبادئ والأهداف.
٢. ضرورة تبني المؤسسات من قيادات وأفراد مشروع الجودة.
٣. العزم على تأمين خطة استراتيجية غايتها وضع آليات تطبيق الجودة من خلال اتخاذ القرارات المناسبة.

ثانيًا: الجانب التطبيقي ويتضمن الآتي:

١. وضع معايير الجودة، وترويض ملاك المؤسسات بالتشبه بها.
٢. المباشرة الفعالة لملاك المؤسسة عبر تطبيق نظم الجودة.
٣. مراقبة النتائج ومتابعتها، ومن ثم تقويمها على وفق نظام القياس لكونه مؤشر الأداء، ومن ثم تقويمها بغية المحافظة على استدامة الجودة.

وقبل أن نفرغ من هذا المحور يجدر بنا التنبيه على ضرورة توافر شروط لتطبيق الجودة، وذلك لضمان الحفاظ على جوهره واستمرار فاعليته، فعلى الرغم من لزوم تقدم خطاب السبل في سلم الجودة، فإنه يحتم علينا تقدم الشروط عليه بلحاظ «أنَّ خطاب الشروط سابق على خطاب الوسائل، والغاية ومؤسس له؛ فبدون استيفاء شروط الجودة تنتكس جهود البناء إلى عمل تجريبي، أو مجرد جهود ضائعة تفتقد إلى شروط النجاح»[٢٨]، إذ يمكن عد الشروط ثلاثة هي:

١. إنسان الجودة.
٢. ثقافة الجودة.
٣. تنظيم الجودة.

فلا يمكن تأمين جودة من دون إنسان متميز بالجودة، ولا يُعقل بناء إنسان يتسم بالجودة من دون أنْ يتمتع بثقافة الجودة ونظمها[٢٩] من دون شك.

المبحث الثاني:

خصائص الجودة ومعايير تطبيقها في القرآن الكريم

مفهوم الجودة من منظور قرآني

لمفهوم الجودة حضورٌ في كل مضامين المنظومة الإسلامية ولاسيما في القرآن الكريم فهي تمثل قيمة نظرية تتجسد عمليًا بكل الفرائض التي كُلِّفَ بها الإنسانُ، ويتضح ذلك جليًا عبر التدبّر في آيات القرآن الكريم، وقبل الشروع في قراءة هذه الرؤية وتحديد معاييرها وبيان ضوابطها على وفق رؤية القرآن الكريم لزم الوقوف على مفهوم الجودة نفسه، لذا وجب العودة إلى التعريف الإجرائي للباحث، إذ ذهب إلى أنَّ مبدأ الجودة بمعناه العام يمثل أداء المنظمة الكامل والتام بما يوافق رؤيتها ومتبنياتها بغية تلبية حاجات الإنسان المشروعة.

ولأنَّ البحث عرض الجودة بمعناها العام، يمكن تحديد مفهومها من منظور الرؤية الإسلامية عامةً والقرآن الكريم خاصةً بأنها: الأداء الكامل والتام لشكل النظم الاجتماعية الإسلامية أفرادًا وجماعات بما يتساوق متبنيات رؤيتها الكونية تلبية لحاجات الإنسان المشروعة.

خصوصية الرؤية القرآنية

لا شك في خصوصية الرؤية القرآنية عن أي مبدأ من المبادئ الفكرية النظرية منها والعملية، وأنَّ هذه الخصوصية مبنية على أساس سماوية المنظومة الإسلامية من جهة، وثبات قصور العقل البشري والدراسات الأرضية من جهة أخرى، ولعل ثبوت النظم الإسلامية ومبانيها، في مقابل تغير نظم الدراسات الأرضية أو التعديل عليها فضلًا على تطورها يعد خير دليل على ما قلناه.

وبعد التدبّر في آيات القرآن الكريم واستقراء دلالاتها، فضلًا على الاستئناس بما استخلصه البحث من الدراسات الأرضية ـ بوصفها جهدًا بشريًا ليس بمقدورنا غضّ الطرف عنها على المستويين النظري والتجريبي ـ يحسب الباحث أنَّ رؤية القرآن الكريم لخصائص الجودة ومعايير تطبيقها تنقسم على نوعين نظرية وعملية، في الوقت الذي ينقسم الثاني على (رئيسة أو أساسية)، و(ساندة) يمكن نعتها بـ(الفرعية أو الفنية).

المطلب الأول: الخصائص والمعايير النظرية

والمقصود بها تلك الخصائص والمعايير التي تمثل الجانب الفكري لمبدأ الجودة ونظامه، إذ يمثل هذا النمط الوقوف على القضايا الكلية من جهة وعلى فكرة الجودة وبعدها المعرفي من جهة أخرى، أي تشخيص سمات الجودة ومعيارها على المستوى النظري، التي يمكن وصفها بالقضايا التي تدرك بالعقل بداهةً، فهي ملازمة بين الأمر ووجوب مقدماته، لذا وصفها الأصوليون بأنها «المدرك للواقعيات التي ليس لها تأثير في مقام العمل إلا بتوسط مقدمة أخرى»[٣٠]، ولهذا نلحظ ندرة اختلاف الدراسات في تلك المقدمات المعيارية لأنها من الأمور التي تواضع عليها العقل البشري تسالمًا بطبعه، إذ يمكن تشخيصها بالآتي:

١. الرؤية: الموضوع والغاية

لا ريب في أنَّ لكل رؤية فلسفية فكرية موضوع وغاية، وأنَّ موضوع الجودة على وفق الرؤية العامة لكل الرؤى ومنها رؤية المنظومة القرآنية هو الخدمة بمعناه العام أو الإنتاج بتعابير أنظمة الجودة، أمَّا الغاية منها فهو تميز الأمة أو المؤسسة في تقديم أرقى مستويات العطاء خدمةً للجهات المستفيدة.

وقد أولى القرآن الكريم عناية خاصة في تحديد هذه الرؤية ببعديها الموضوعي والغائي، إذ نلحظ ذلك في عرضها لأصل المسألة الفلسفية بغية استمكان الإنسان في فهم عنواناتها الأساسية: (الكون، والحياة، والإنسان)، وما ينضوي تحتها من مفردات نزولًا إلى السعادة التي تُعد مبتغى الرؤى وغاياتها جميعها، ولأن الإنسان يسعى لبناء حضارة متكاملة «لزم وجود رؤية كونية تتناغم مع فطرة الإنسان، وتتوافق مع طموحاته... أي على وفق تفسيرها للوجود والإنسان وما يحيط به من موجودات أُخر، فهي تصنف القضايا وترسم الهدف والمبتغى، وتنسق الطاقة، وتهيئ السبل اللائقة لحياة مثلى»[٣١]، ولعل قوله تعالى: ﴿وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا لاعِبِينَ ﴿٣٨﴾ مَا خَلَقْنَاهُمَا إِلاَّ بِالْحَقِّ وَلَكِنَّ

أَكْثَرَهُمْ لا يَعْلَمُونَ﴾[٣٢]، كاشف عن نفي العبثية واثبات قصدية خلق الخلق، كما نلحظ اسعاف المنظومة القرآنية للإنسان من خلال بيان ما يفتقر إليه من رؤية متكاملة، عما في قوله تعالى: ﴿لَقَدْ مَنَّ اللَّهُ عَلَى الْمُؤمِنِينَ إِذْ بَعَثَ فِيهِمْ رَسُولاً مِّنْ أَنفُسِهِمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ﴾[٣٣]، ومن ثم تبين الآيات المباركة مآل الإيمان بمنظومتها الكونية، وحسن عواقب العمل بسننها، ومن جنس ذلك قوله تعالى: ﴿وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَى آمَنُواْ وَاتَّقَواْ لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاء وَالأَرْضِ﴾[٣٤]، وفي نهاية المطاف تجيب الرؤية القرآنية عن جميع حلقات المسألة الفلسفية، فضلًا على الإجابة عن أحد مصاديقها وهو الجودة التي نحن في سياق رصدها، بوصفها من ضمن الرؤية الكلية أو إحدى نوافذها التي تنتهي إلى السعادة المرجوة.

٢. التخطيط الإستراتيجي

يُعد التخطيط الإستراتيجي من المطالب المهمة، إذ عبر ذلك يمكن قراءة رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، وفي هذا المقام عرف التخطيط بأنه: «خطة موضوعة تحدد سياقات وسبل التصرف»[٣٥]، وقد أقر بعضهم من هذا المنطلق بمقولة «إن وجود خطة إستراتيجية موضوعية واضحة وعملية هو المبدأ الأساس لضمان نجاح أية عملية تغيير وإصلاح أو أي مشروع أو مؤسسة في عالم اليوم»[٣٦]، واشتملت أهمية التخطيط على الجودة من دون شك، بل عُدت من الأسس الرئيسة لها، والقلب النابض لديمومتها، «بوصفها عملية مهيكلة لتعريف رسالة المنظمة وأهدافها وتحديد الوسائل المهمة لتحقيق تلك الأهداف»[٣٧]، ومن خلالها يمكن «تصميم الاستراتيجيات بناءً على ما ينبغي القيام به لتحقيق وإنجاز الأهداف الإستراتيجية العليا»[٣٨].

وصفوة ما تقدم أنَّ التخطيط الإستراتيجي بمفهومه العام، وكذلك بمفهوم القرآن الكريم هو عرض دراسة جادة لمبتغى المؤسسة وغاياتها العليا على وفق رؤيتها الفكرية وفلسفتها للكون والحياة والإنسان، ومن ثم العمل على تقديم رؤية خاصة بمشروع الجودة تنسجم بطبيعة الحال مع الرؤية الفلسفية والكونية للقرآن الكريم، مع بيان رسالتها بتمكين الله تعالى الإنسان من حكم الأرض وتسخير ما فيها، ﴿وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الأَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾[٣٩] عبر تخويله تعالى إياه في قوله: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلاَئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأَرْضِ خَلِيفَةً﴾[٤٠]، ليكون الهدف من كل ذلك إعمار الأرض، إذ قال تعالى: ﴿هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا﴾[٤١]، فمن معطيات الآية يتبين أنَّ الإنسان موكول إليه هدف جوهري يفتقر للتخطيط الإستراتيجي، وهو إجادة استعماره للأرض، أي «تحويل الأرض إلى حال تصلح بها أنْ يُنتفع من فوائدها... وأنْ يجعل الأرض عامرة تصلح لأن يُنتفع بما يطلب من فوائدها»[٤٢] لتخلق تلك الرؤية الإستراتيجية للجودة حياةً طيبةً تليق بمكانة الإنسان، فهي مقصدها وعين غايتها، قال تعالى: ﴿مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم

بِأَحْسَنِ مَا كَانُواْ يَعْمَلُونَ﴾[٤٣]، إذ يتضح مما تنطوي عليه الآية المباركة أنَّ المقصود من الحياة الطيبة في الآية المباركة هي حياة الدنيا، وأنَّ الإحياء هو: إلقاء الحياة في الشيء والإفاضة فيه بحياة جديدة تطيب بها نفس المؤمن وتحسن بخيرات الدنيا[٤٤]، لأنَّ مرجعها الرزق الحلال الذي يفضي إلى السعادة، فتطيب نفس الإنسان وجوارحه إليها، ويتحقق حينئذ موضوع الجودة وغايته عبر التخطيط الإستراتيجي لكل ما تقدم.

٣. المنظومة القيمية وبعداها الروحي والأخلاقي

بغض النظر عن القيمة الفكرية لأي رؤية كونية ومنها رؤية القرآن الكريم وما تتضمن من نظم اجتماعية، نحسب أنَّ الذي يميز تلك الرؤى من بعضها الآخر، هو النظام القيمي ببعديه الروحي والأخلاقي، إذ يعد هذا النظام محورًا يرفد المجتمعات والمؤسسات بالبعد المعنوي عبر تدعيم النمو الروحي وتعزيز إرساء سجايا فضائل الأخلاق، ومنه نتلمس الاخلاص في العمل، إذ الإخلاص من الفضائل التي تدفع بالنفس إلى اتقان العمل والدنو من تحقق سمة الجودة فيه، قال تعالى: ﴿وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا ۝٧ فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا ۝٨ قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّاهَا ۝٩ وَقَدْ خَابَ مَن دَسَّاهَا﴾[٤٥]، ولعل فلاح النفس الإنسانية عبر تزكيتها في الآية التي نستقي من دلالتها الإنماء والإحياء، وهو إحياء لبقية المجالات الأخر ومنها إحياء العمل وأداء الخدمة بجودة وإتقان، بل تعد تزكية النفس وتوطينها على فعل العمل التام أساس النجاح، والنافذة التي تطل على بقية النجاحات كلها.

ولا يخفى أنَّ الوازع الروحي يمنح المؤسسات ومن ضمنها الموارد البشرية دافعية العطاء وتقديم الخدمات بأفضل صوره، ومنظور القرآن الكريم بهذا الخصوص «يرى أنَّ العمل الفاضل والحكيم وأضدادهما يكونان جزءًا من بنية الإنسان الخالدة ولبنة في وجوده الدائم، فهو ينمو في كيانه ويساهم في تكوين قوامه»[٤٦]، ومن هنا نتلمس أنَّ أي منتج أو خدمة مرهون بفعل الإنسان، وأنَّ نجاح هذه الخدمة أو فشلها يتوقف على مدى إخلاص الإنسان واستقامته في أدائه[٤٧]، إذ الخط البياني لصيرورة الإنسان منتجًا بمعيار الجودة والإحكام يعتمد على إيمانه بقيم ومبادئ الجودة وبعديها الروحي والأخلاقي، وهو مكمن تشبه الإنسان بها، والأساس لدافعية السلوك، ولعل الوقوف على قراءة قوله تعالى: ﴿قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلاً﴾[٤٨] يلامس هذه الحقيقة التي تبين أنَّ عمل الإنسان من آثار النظم القيمية والسجايا النفسانية، «فالآية الكريمة ترتب عمل الانسان على شاكلته بمعنى أنَّ العمل يناسبها ويوافقها»[٤٩]، وهذا التناسب بين القيم والعمل باعثه انطباق هذا على ذاك، بلحاظ أنهما من سنخ واحد أو من صورة وهيئة واحدة، لذا كانت الآية المباركة ﴿قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ﴾ تأكيدًا لأهمية حال النفس وهيئتها واتسامها بالبعدين الروحي والأخلاقي.

٤. علو الهمة وهمة العزم

لا شك في لزوم وجود وازع للعمل يمنح العامل الهمة والعزم، وإن عد هذا النمط من القضايا النظرية مبنيًا على أنَّ مرحلة (نية الهمة والعزم) مرحلةٌ تسبق العمل يقينًا، فمن خلال مراقبة حركة جوارح الإنسان نلمس وجود قوة تسبق حركة الجوارح متمثلةً بالحراك الذهني، والتسليم العقدي، والتوطين النفسي ـ الذي تم عرضه آنفًا ـ ومن ثم نستشعر بولادة جديدة قوامها الحب والرغبة في التغيير بهمة وعزم، ويمكن وصف تلك الولادة بقوة التغيير والمحرك لأداء العمل بجودة ومهارة عاليتين؛ لأنَّ العمل سيكون حينئذ بدافع الحب، والانجذاب نحو رضا المحبوب واستقباح ما يستقبحه اعتقادا وامتثالًا، قال تعالى: ﴿وَلَكِنَّ اللَّهَ حَبَّبَ إِلَيْكُمُ الإِيمَانَ وَزَيَّنَهُ فِي قُلُوبِكُمْ وَكَرَّهَ إِلَيْكُمُ الْكُفْرَ وَالْفُسُوقَ وَالْعِصْيَانَ أُوْلَئِكَ هُمُ الرَّاشِدُونَ﴾[٥٠]، فتزيين القلوب عبر حب الإيمان يولد حب آثاره من عمل وأداء بإحكام وجودة، وما هذا الحب إلا تلك القوة الداخلية المتمثلة بالهمة والعزم على إتيان العمل على وفق ما ينبغي فعله، ومن هنا نلحظ أنَّ القرآن الكريم يقيد النجاة بسلامة القلب في قوله تعالى: ﴿إِلاَّ مَنْ أَتَى اللَّهَ بِقَلْبٍ سَلِيمٍ﴾[٥١]، لأنَّ القلب السليم هو ما يمنح قوة العزم والإرادة والهمة معًا، وهو الذي يوطن النفس على التغيير، إذ يقول تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لاَ يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾[٥٢].

ولعل قوله تعالى: ﴿وَلِكُلٍّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَا فَاسْتَبِقُواْ الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُواْ يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ﴾[٥٣] تُعد من ضمن الآيات المباركات التي تدعو المؤمنين إلى علو العزيمة وشحذ همهم في التسابق إلى الخير والمبادرة إلى مصاديقه العملية، التي تُعد مؤشرًا حقيقيًا للهمة، فقد نقل الطبرسي في تفسير، قوله تعالى: ﴿وَلِكُلٍّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَا﴾ أنه يعني «أنَّ لكل نبي وصاحب ملة وجهة أي طريقة»[٥٤]، على حين نلحظ أنَّ قوله: ﴿فَاسْتَبِقُواْ الْخَيْرَاتِ﴾ المقصد من ورائه هو الفوز بآثار الخير وهي غاية شريعة السماء وهدف الإنسان ورجائه، إذ لا يخفى أنَّ صيغة الأمر بطلب التسابق إلى الخير والسعي إليه «قدر زائد على الأمر بفعل الخيرات، فإن الاستباق إليها، يتضمن فعلها، وتكميلها، وإيقاعها على أكمل الأحوال، والمبادرة إليها»[٥٥]، وقد نقل عن الرسول الأكرم في هذا الشأن أنَّ رجلًا أتى النبيﷺ «فقال له: يا رسول الله أوصني فقال له رسول اللهﷺ: فإني أوصيك إذا أنت هممت بأمر فتدبر»[٥٦]، كما نقل عن أمير المؤمنينعليه السلام أنَّه قال: «آفة العمل ترك الإخلاص فيه»[٥٧]، ومردّ الإخلاص القناعة بالعمل والعزم على إتيانه، ونتحصّل من ذلك كله أنَّ المبادرة إلى الخير من علو الهمة وأن حضورها ينتج العزم لإتيان العمل المتقن من دون شك.

المطلب الثاني: الخصائص والمعايير العملية الرئيسة

المقصود بهذه المعايير هي أُمات الآليات والأدوات الإجرائية التي بها تنتقل الأمم ومنظماتها أو

المؤسسات من الجانب النظري إلى العملي، ومنها محل البحث (الجودة)، إذ يعد إدراك تشخيصها بحسب رصد المواقف العملية من دون الحاجة إلى مقدمات أخرى؛ أي إنَّ إدراكها مبني على مقتضيات مصلحة العمل، ولعل اختلاف بعض دراسات الجودة في بعض المعايير العملية مرجعها تباين إدراك المصالح من المفاسد أو تباين إدراك ما ينبغي فعله لمصلحة العمل وإنجاحه، ومن ثم يُرهن تحقيق الجودة بهذا الباب، فالأظهر أنَّ من ضمن أهم خصائص الجودة ومعاييرها العملية على وفق الرؤية القرآنية هو ما يأتي:

١. حكمة القيادة وإتقان إداراتها

ما من رؤية أو مشروع إلا وله من يتبناه على المستويين العقدي والإجرائي، ولعل قمة الهرم التشريعي والتنفيذي هو المعني بهذا الأمر، فالقيادة ينبغي أنْ تتسم بسمات نادرة من حيث تبنيها للمشروع وتصديها إليه وإدارة مفاصله، فضلًا على تمتعها بسمات ومهارات فريدة توفرها في أشخاص آخرين مما يعطيها حق قيادة الآخرين وإدارة أعمالهم، من هنا عُدت القيادة من أهم مفاصل الجودة بوصفها من أهم ركائز إنجاح المؤسسة عبر وضع آليات تنفيذية تنقل المؤسسة من مرحلة التنظير إلى نطاق الإجراء.

وهذا ما يفسر لنا كبير عناية القرآن الكريم بهذه السمة للأهمية نفسها، فقد أشبع ـ القرآن ـ هذا الباب عبر القصة القرآنية في عرض مواقف القادة من أنبياء ورسل وأولياء، فضلًا على النصوص أو المتون ذات الدلالة المباشرة في عرض خصال القيادات وآلية ترجمة رؤاهم في معترك العمل، لذا يمكن القول بـ«أنَّ المباحث المرتبطة بأسس القيادة في الإسلام هي في الحقيقة تبيان للخطوط الأساسية في سياسة القيادة»[٥٨] ومن ضمن الاستعمال القرآني للقيادة في القرآن الكريم (الإمامة) ويقصد بالإمام «المؤتم به، إنساناً كان يقتدى بقوله أو فعله»[٥٩]، مع وضع بالحسبان أنْ ينطبق هذا المعنى على الإدارة الناجحة والفاشلة على حدٍّ سواء، وهذا عين ما عرضه القرآن الكريم، فالخطاب القرآني تارة يعرض القيادة بسمة الاهتداء إلى النجاح كقوله تعالى: ﴿وَجَعَلْنَاهُمْ أَئِمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ﴾[٦٠] أي «يهدون الخلق إلى طريق الحق»[٦١] وهذا الميل في الآية المباركة إنما هو ميل إلى عمل الخير المتسم بالصلاح والجودة، والخطوة الأولى فيه تشبه القائد بفعل الخير من جهة وحكمته في الدعوة إلى الخير وحسن تسويقه من جهة أخرى، إذ «لا بد للقائد نفسه من أنْ يكون عاملًا بما يهدي به الآخرين»[٦٢]، وإلا فقد سمة التمثيل.

٢. وحدة فريق العمل وانسجامه

مما هو معلوم أنَّ تكامل صورة الجودة في المجتمعات والمؤسسات يجب أنْ يكون شاخصًا فهو لونٌ من ألوان تعاطي القيادة مع معيتها من فريق العمل، وانسجامها بغية إتمام العمل على أتم وجهٍ، إذ «تُعد مشاركة العاملين في المسائل الجوهرية في تحسين جودة المنتوج والعمليات»[٦٣]، بل يعد فريق العمل السبب الجوهري في إنجاح الجودة ونظام

متطلباتها، لأنه الأداة التنفيذية لقيادة المؤسسة نحو تحقيق الأهداف والغايات.

وإذا ما تدبرنا في بعض آيات القرآن الكريم فإننا سنجد دعوته إلى مطلب العمل بروح الفريق الواحد، إذ نتلمس وضوح ذلك عن طريق السياق القرآني المتواتر عبر الدعوة إلى العمل بروح الجماعة، إذ يقول تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾(٦٤)، وقال سبحانه أيضًا: ﴿وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾(٦٥)، وإذا ما غصنا في مقاصد الآية ألفينا أنَّ الدعوة إلى الخير عامة في الأفعال والتروك، تعبيرًا عن أهمية فعل الخير المتسم بالجودة والاستقامة، ثم تنتهي الآية إلى نعت العاملين المتقنين لعملهم بالفلاح، فهم المخصوصون به دون غيرهم(٦٦)، إذ قال: ﴿وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾، فالضمير ﴿هُمُ﴾ يفيد تخصيص الفلاح بهم، وهذا التخصيص نابع بداعي عملهم بوصفهم فريقًا واحدًا نحو تحقيق الهدف الأساس الذي هو الخير المعروف، ولعل الآية التي سبقت آيتنا المباركة تؤكد هذا المعنى وتوضح أن عصمة الأمة وجميع مؤسساتها وفرق عملها مرهونة بالجماعة والوحدة وعدم الفرقة، إذ يقول تعالى: ﴿وَاعْتَصِمُواْ بِحَبْلِ اللّهِ جَمِيعًا وَلاَ تَفَرَّقُواْ﴾(٦٧)، فكما كانت الدعوة إلى الألفة والوحدة جاء النهي القرآني ﴿وَلاَ تَفَرَّقُواْ﴾ -عبر نسق آياته- عن التفرقة تشديدًا على أهمية فريق العمل الواحد وإقرارًا على أنه سر النجاح عمومًا، ومن ثم سر نجاح الجودة خصوصًا.

٣. الإحسان مقدمة العمل الصالح

عُرِفَ الإحسان بأنه: كون الشيء ملائمًا للطبع، وكون الشيء صفة الكمال، وكون الشيء متعلق المدح وضده القبح(٦٨)، وعرفه بعضهم بأنه: «إحكام العمل وإتقانه ومقابلة الخير بأكثر منه والشر بأقل منه»(٦٩)، ولأن الإحسان معناه لغةً عدم الإساءة، فإنه ماثل الجودة والإتقان قولًا وفعلًا، ولهذا قيل: «إن التركيز على جودة العمليات والمدخلات وأساليب وطرق العمل يُساعد على تجنب الأخطاء قبل وقوعها وذلك باستخدام معايير لقياس جودة المنتجات أثناء عملية الإنتاج»(٧٠)، فضلًا على الاهتمام بمؤشرات الجودة التي تعد وقايةً من الوقوع في الزلل ومقياسًا لحسنه ووزنًا لتطويره أو تراجعه.

وفي مقابل ذلك نجد اهتمام القرآن الكريم بصفة الإحسان، فقد وردت آيات متعددة تؤكد مفهوم الجودة دلاليًا على نحو التصريح والتلميح، ومنها قوله تعالى: ﴿مَن جَاء بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ خَيْرٌ مِّنْهَا وَمَن جَاء بِالسَّيِّئَةِ فَلا يُجْزَى الَّذِينَ عَمِلُوا السَّيِّئَاتِ إِلاَّ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ﴾(٧١)، ولأنَّ لعمل الإحسان مكانًا رفيع الشأن في منظور القرآن الكريم وجدنا الآية تقرنه بالخير وتعد الإتيان به خيرًا، وتصور جزاءه أكثر خيرًا، فضلًا على استقباح الآية للعمل السيء المخالف لنظام الجودة والإحكام، على حين نجد في قوله تعالى: ﴿لِّلَّذِينَ أَحْسَنُواْ الْحُسْنَى وَزِيَادَةٌ وَلاَ يَرْهَقُ وُجُوهَهُمْ قَتَرٌ وَلاَ ذِلَّةٌ أُوْلَـئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ۝٢٦ وَالَّذِينَ كَسَبُواْ السَّيِّئَاتِ جَزَاء سَيِّئَةٍ بِمِثْلِهَا وَتَرْهَقُهُمْ ذِلَّةٌ مَّا لَهُم مِّنَ اللّهِ مِنْ عَاصِمٍ كَأَنَّمَا أُغْشِيَتْ وُجُوهُهُمْ قِطَعًا مِّنَ اللَّيْلِ

مُظْلِمًا أُوْلَـٰٓئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ﴾[٧٢] فإكبار الإحسان والمحسنين وتعظيم شأنهم ومجازاتهم «بـزيـادة النعم الدنيوية التي يتفضل بها الله على الصالحين علاوة على ثواب الآخـرة»[٧٣]، إذ قوله تعالى: ﴿وَزِيَادَةٌ﴾ «معناه أنَّ لهم زيادة التفضيل على قدر المستحق على طاعتهم من الثواب»[٧٤] لما قدموا من عمل حسن، على حين تصور لنا الآية الأخرى وجه العمل السيء المخالف لمعايير الحسن والجودة، فهي تستقبح عملهم وتنعتهم بالذلة، إذ يقول: ﴿مَّا لَهُم مِّنَ اللَّهِ مِنْ عَاصِمٍ﴾ ومعنى ذلك «لا يعصمهم أحد من سخط الله وعذابه»[٧٥] لما عملوا من عمل سيء.

وعبر التأمل في آيات القرآن الكريم نجد اقتران العمل الصالح بالإحسان، وكـأنَّ القرآن يعرض حقيقة جودة العمل بقضية الإحسان، بلحاظ أنه «الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل وإتقانه، بصفة قيمة روحية إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل يحبه الله عز وجل ويـرضـاه»[٧٦]، ومنه قوله تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً﴾[٧٧]، فالظاهر من الآية أنه لا يمكن اطلاق حُسن العمل على الحقيقية إلا على المؤمنين بقضية الإحسان، ممن ترجموا إيمانهم بالعمل الصالح،[٧٨] أو ممن أمانوا بمبدأ الجودة بوصفه عملًا صالحًا يوافق واقع الإحسان نفسه، وكذا الحال في قوله تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُواْ إِذَا مَا اتَّقَواْ وَّآمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَواْ وَّآمَنُواْ ثُمَّ اتَّقَواْ وَّأَحْسَنُواْ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾[٧٩]، إذ يتبين هذا المعنى جليًا، ومن ثم يتضح عظيم امتنان الله تعالى على المؤمنين وجليل عطائه الدنيوي والأخـروي -وإنْ كان بعضهم انزلقت قدمه جهلًا على الرغم من وقوع بعضهم بالخطأ جهلًا أو نسيانًا بالحكم كان أم الموضوع- إذ هم تلبسوا بالتقوى المتمثلة بالإيمان والعمل الصالح والإحسان، فضلًا على المداومة عليها[٨٠]، على حين صورت الآية الإحسان «المنهج المرغوب فيه، فيكون الإحسان هو العمل على الوجه المرغوب فيه فقط من دون خصوصية أُخرى فيه»[٨١]، وتعظيم المحسنين ممن آمنوا وعملوا الصالحات في الآية واضح لتعلق حب الله تعالى بهم لقوله: ﴿وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾، وغير ذلك من الآيات الكثيرة التي تؤكد المطلب نفسه.

نخلص مما تقد آنفًا إلى وجود ثنائية فعلية بين الجودة أو «الإتقان والإحسان غير أنَّ الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان، فيما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية، وبالإجمال يمكن القول إنَّ الجودة تعني إجادة العمل، والإتقان درجة عالية في الجودة، والإحسان مرادف للإتقان»[٨٢]، وهذا ما أكده الرسول الأكرمﷺ إذ نقل عنه قوله: «رحم الله من عمل صالحًا فأتقنه»[٨٣]، وصفوة ذلك أنَّ العمل الصالح المتقن من آثار الإحسان قطعًا.

٤. الاستقامة في تمام العمل وكماله

قال الراغب: «والاستقامة يُقال في الطريق الذي يكون على خطٍ مستوٍ... واستقامة الإنسان: لزومه المنهج المستقيم»[٨٤]، فهي تعني الالتزام بضوابط

الرؤى وتعليماتها، ولهذا نجد أنَّ بعض الدراسات الوضعية التي اختصت بالجودة والجودة الشاملة التفتت إلى أهمية هذه المزيَّة وعدتها من معايير النجاح؛ لذا قيل: «إن التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة يوجب على القيادة التدريب على المفاهيم والمبادئ الأساسية في هذه الفلسفة بما يحقق الاستفادة من مزاياها... فإذا لم تكن الإدارة العليا تظهر التزامها ودعمها الكامل للبرامج فلن تنجح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة»[٨٥].

والاستقامة مفردة استعملها القرآن الكريم للدلالة على الانضباط والالتزام بمعايير سنن الشريعة وتعليماتها النظرية والعملية، إذ عد هذا المبدأ من أساسيات المنظومة القرآنية، فقد ارتقت بعض التعليمات فيه إلى مرتبة الإلزام وجوبًا ونهيًا، مما يحتم على المكلف أنْ يمتثل لأعباء تلك المسؤولية الشرعية، ومن هنا صور القرآن الكريم الاستقامة بأنها الطريق الأقصر للنجاح، والضمان من عدم الوقوع في الحزن، والخوف من الفشل، قال تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ﴾[٨٦]، بل عُدت - الاستقامة - شرطًا للفوز بخير الدنيا والآخرة، إذ يقول تعالى: ﴿وَأَلَّوِ اسْتَقَامُوا عَلَى الطَّرِيقَةِ لَأَسْقَيْنَاهُم مَّاءً غَدَقًا﴾[٨٧]، فالآية ناظرة إلى حتمية التزام المخاطبين بشريعة الإسلام، إذ لو استقاموا على طريقة تعليماته والثبات على مقتضياته لرزقوا رزقًا وفيرًا[٨٨] لقوله: ﴿لَأَسْقَيْنَاهُم مَّاءً غَدَقًا﴾ إشارة إلى «المنافع والخيرات، وجعل الماء كنايةً عنها؛ لأنَّ الماء أصل الخيرات كلها في الدنيا»[٨٩]، ولأهمية الاستقامة خُوطب النبي الأكرم ﷺ بضرورة العمل بموجبها لقوله تعالى: ﴿فَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَن تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ﴾[٩٠].

على أنَّ القرآن الكريم شدّد على أنْ يكون العمل تامًا كاملًا بمقتضى كمال شريعة الإسلام وتمامها، قال تعالى: ﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾[٩١]، ولا يخفى أنَّ ما أُريد بقيدي التمام والكمال هو جودة المنظومتين النظرية والعملية وحسنهما، فضلًا على خلوهما من نقص الأصل والعارض، بلحاظ أنَّ الفرق بينهما «أنَّ الاتمام: لإزالة نقصان الأصل، والاكمال: لإزالة نقصان العوارض بعد تمام الأصل»[٩٢]، أي «إنَّ كمال الشيء حصول ما هو الغرض منه، وتمام الشيء انتهاؤه إلى حد لا يحتاج إلى شيء خارج عنه، والناقص ما يحتاج إلى شيء خارج عنه»[٩٣]، وبالتدبر في دلالة ما تقدم من معنى الكمال والتمام في الآية المباركة ومعطيات العمل بهما يتضح عظيم اهتمام القرآن الكريم بالمنظومتين النظرية والعملية وتأكيده خلو جميع متعلقاتها وآثارهما من أي نقص وذلك مرقاة إلى الوصول إلى مرتبة الاستقامة التي هي الجودة والإحكام ثمةً.

٥. الأمانة والوفاء بالمواثيق والعهود

على الرغم من أنَّ الدراسات الوضعية المختصة بـ(الجودة) و(الجودة الشاملة) اشارت في مدوناتها في شذرات موزعة هنا وهناك إلى أثر الأمانة والالتزام بالمواثيق وسموهما، لاسيما في مجال تسويق المنتوج بغية الحفاظ على ديمومة تسويق خدماتهم وكسب

رضا الزبائن والموردين، ونلحظ في مقابل ذلك اهتمام القرآن الكريم بخصيصة الأمانة والالتزام بالعهود اهتمامًا فريدًا، إذ أصبحت هذه الخصيصة من صفات المؤمنين ومن لوازمهم، وهذا ما نلحظه في مطلع سورة المؤمنون في الآية الأولى التي نسبت الفلاح إلى المؤمنين دون غيرهم لقوله تعالى: ﴿قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ﴾[٩٤]، ثم عرضت الآيات التي تليها مجموعة من سماتهم وخصائصهم، ومنها قوله تعالى: ﴿وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ﴾[٩٥] وبالتدبر في هذه الآيات والآيات ذات العلاقة يتبين أنَّ ما أُريد بالأمانة بمفهومها الواسع حفظ العهود والمواثيق، وعدم الخيانة، بل وجوب المحافظة على كل ما تقدم ورعايته، بقرينة كلمة ﴿رَاعُونَ﴾ في الآية نفسها، وعليه فإننا نفيد من ذلك أنَّ التقصير في المحافظة على الامانات يحتِّم على الأمين رفع الضرر[٩٦]شرعًا ووجدانًا وعرفًا، «وبهذا تترتب ثلاث واجبات على الأمين: الأداء، والمحافظة، والإصلاح»[٩٧]، وبالنظر إلى هذه الجنبة الفقهية المستمدة من آيات الأحكام ومنها آيتنا محل الشاهد نرى أنَّ القرآن قدم انصع صورة لعرض جودة الخدمات من خلال اتمامها، والحفاظ عليها، وديمومة جودتها.

وبالتبصر في آيات القرآن الكريم نجد هذا المعنى يتجلى وضوحًا عبر رعاية القرآن الكريم رعاية خاصة لمبدأ احترام المواثيق وعلاقتها بنظام الجودة أسوةً باهتمامه ببقية الخدمات والمنتجات، بل عد هذا المبدأ من لوازم (الجودة) وشرط تمامها وقيد نجاحها، وإذا ما تدبرنا في قوله تعالى: ﴿الَّذِينَ يُوفُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَلَا يَنقُضُونَ الْمِيثَاقَ ۝٢٠ وَالَّذِينَ يَصِلُونَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ أَن يُوصَلَ وَيَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ وَيَخَافُونَ سُوءَ الْحِسَابِ ۝٢١ وَالَّذِينَ صَبَرُوا ابْتِغَاءَ وَجْهِ رَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً وَيَدْرَؤُونَ بِالْحَسَنَةِ السَّيِّئَةَ أُولَٰئِكَ لَهُمْ عُقْبَى الدَّارِ﴾[٩٨] نلحظ هذه الحقيقة، فالآيات حددت مجموعة من الضوابط والمعايير وعدتها شروطًا عمليةً لـ﴿أُولُوا الْأَلْبَابِ﴾ وقيودًا مشددةً عليهم، وفي ضوء ذلك يُنقل عن الرسول الأكرم قوله: «لا دين لمن لا عهد له، ولا إيمان لمن لا أمانة له»[٩٩].

وإذا ما راقبنا الضوابط التسعة التي عرضتها الآيات لتكون شرطًا لـ﴿أُولُوا الْأَلْبَابِ﴾ يتجلى بوضوح المعنى ذي العلاقة، ونلحظ صدارة مبدأ الأمانة والوفاء بالمواثيق وحرمة نقضها، لتلازمهما؛ أي إنَّ اثبات وجوب مبدأ الأمانة ولوزم الوفاء بالمواثيق يلزم حرمة عدمهما، لذا عد الباحث هذه الخصيصة من ضمن المعايير العملية لإنجاح العمل وجودته، في جميع عناصر المؤسسة ومفاصلها.

المطلب الثالث: الخصائص والمعايير العملية

الساندة

إنَّ المراد بهذا النمط من خصائص الجودة ومعايرها هي تلك الفنون التفصيلية، والآليات الدقيقة من الإجراءات العملية القادرة على صيانة مكتسبات المؤسسة وتطوير خدماتها، فهي بمنزلة القوى العملية الساندة للقوى الإجرائية الرئيسة، ويمكن حصرها بالآتي:

١. القدرة على التسويق

عرف مفهوم التسويق بأنه: «عملية اجتماعية يحصل من خلالها الأفراد أو المجاميع على ما يحتاجونه ويرغبون به من خلال عمليات التبادل فيما بينهم للمنتجات وتحديد أقيانها»[١٠٠]؛ أي إنَّ التسويق يُلاحظ فيه حاجة السوق ورغبة المستهلك، ولتأمين النظام التسويقي على وفق معايير الجودة يحتاج إلى إدارة تؤهلها لتحقيق أهداف المؤسسة، لذا عرفت إدارة التسويق بأنها: «العمليات المتعلقة بالتخطيط، التنظيم، التنفيذ، والرقابة على الأنشطة التسويقية لتسهيل عمليات التبادل بكفاءة وفاعلية»[١٠١].

ومن هنا نلحظ تأكيد القرآن الكريم أصل التسويق والدعوة إلى عرض الخدمات بآليات وفنون تليق بمبادئ المؤسسة وقيمها، قال تعالى: ﴿ادْعُ إِلِى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾[١٠٢]، وهذا ما ينبئ عن أنَّ الآية المباركة تقضي بوجوب اقتران الدعوة بالحسن «أي أنْ يكون الحسن في المضمون والأسلوب والبيان معًا»[١٠٣]، وفي الوقت نفسه نلحظ من دلالة الآية وسياقها وجود ثلاثة مستويات للتفاوض مع المتلقي أو المستفيد، وبما يوائم حاله ومقامه، وهذا المطلب نفسه تم تأكيدهُ في قوله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾[١٠٤]، لبيان أنَّ عرض رؤية المنظومة وجودة مناهجها العملية تحتاج إلى قيادة تجيد فن التعاطي وقدرة التواصل، واعتماد مبدأ الانفتاح على الآخر بالمودة والمحبة، والإصغاء إليه، والتشاور معه في كل أمر، ومن ثم التوكل لإكمال الأعمال وإتمامها بقوة وعزم بغية تحقيق غاية المنظومة وأهدافها، فكل تلك المقومات تشكل رافدًا لتسويق خدمات المنظومة التي تُعد من ضمن أخلاقيات التسويق وأدبياته لزومًا.

وإذ نراقب قوله تعالى: ﴿وَيَا قَوْمِ أَوْفُواْ الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلاَ تَبْخَسُواْ النَّاسَ أَشْيَاءهُمْ وَلاَ تَعْثَوْاْ فِي الأَرْضِ مُفْسِدِينَ﴾[١٠٥] نلحظ أنَّ الآية تصرح بدعوتها إلى العدل والمساواة، وتمام العمل وعدم نقصانه، وتدعو في الوقت نفسه إلى عدم الاختلاط بالقبيح[١٠٦]، فالآية ربطت مخرجات الجودة بمقدماتها، فهي تؤكد معايير الجودة الرئيسة وتستصحبها على آخر فقرات الإنتاج في العلاقة بين المنتج والمُستهلك، لتكون هذه الخصيصة ومعيارها إحدى القوى الساندة للجودة.

٢. التجديد والتطوير

عُرف التجديد في ضوء مبادئ الجودة بأنه: «التحسينات التي تطرأ على قدرة مواءمة العملية الصناعية والمنتجات والخدمات مع احتياجات الطلب المتزايد أو متطلبات نمو المنظمة وزيادة حجمها»[١٠٧]، على حين عرف التطوير بأنه: «الكد في سبيل بلوغ أرفع ما يمكن أنْ تبلغه المؤسسة في أداء ما تقوم به من عمل أيًا كانت نوعية هذا العمل، وفي أي مستوى من المستويات، مما يحقق لها الأفضلية على غيرها من المؤسسات»[١٠٨]، ومما لا شك فيه أنَّ عملية التطوير والتجديد المستدام تفضي على

المؤسسة مسحة التميز، ومن ثم التفوق على أقرانها من المؤسسات عبر مواكبة تطور الإنسان وظرفيه الزماني والمكاني، وتقديم ما يوائم الواقع الجديد، ولهذا عد مبدأ التحسين المستمر أحد ركائز منهجية إدارة الجودة الشاملة... فهي عملية شاملة تتضمن أنشطة المنظمة»[١٠٩] كافة، ومن ثم يمكن وصف هذه الخصيصة بمفهومها العام بأنها تلك الإجراءات المدروسة والمنتظمة التي تهدف إلى تحسين الأداء وتطويره.

وبمراقبة آيات القرآن الكريم نلمس هذه الحقيقية جليًا في الآيات الأولى التي نزلت على صدر الحبيب محمدﷺ لقوله تعالى: ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ الإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝٢ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الأَكْرَمُ ۝٣ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝٤ عَلَّمَ الإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾[١١٠]، إذ يتبين للمتدبر دعوة القرآن إلى القراءة للبحث عن حقيقة ما يحيط بالإنسان من موجودات عامةً وإلى ماهيته خاصةً بغية معرفة ما ينبغي فعله، إذ الفعل ﴿اقْرَأْ﴾ نفيد منه الاستمرار أي التطور في المسألة البحثية، فهي دعوة للتحسين والتطوير المستمر، بلحاظ أنَّ المطلوب «بقوله ﴿اقْرَأْ﴾ أنْ يفعل القراءة في الحال أو المستقبل القريب من الحال»[١١١]، ونتبصر من الآية نفسها وجود نكتة مقتضاها أنَّ آية ﴿اقْرَأْ وَرَبُّكَ الأَكْرَمُ﴾ جاءت لتأكيد أمر القراءة لأهميتها من جهة، وللإشعار من طرف خفي بأنَّ القراءة تفيد الزيادة والتطوير لاقترانها بكرم الباري جلَّ شأنه من جهة أخرى على الأظهر.

والجدير بالذكر أنَّ السورة الثانية التي نزلت على النبي الأكرمﷺ بعد سورة العلق هي سورة المدثر، أي إنَّ القرآن الكريم تتابع تعاليمه وتتطابق معانيه، فهي تدعو الرسول الأكرم للعمل بمرحلة ما بعد مرحلة القراءة، وهي مرحلة جديدة تُعنى باعتصار الهمة واستنطاق الطاقة، لذا نزل الخطاب الإلهي على الرسولﷺ بقوله: ﴿يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ ۝١ قُمْ فَأَنذِرْ﴾[١١٢] أي قم بكل وجودك، لإيقاظ الأمة من غفلتها وإنذارها من عواقب الأخطار الدنيوية والأخروية[١١٣] أي بذل كل ما بوسعك من جهد واجتهاد للخروج من التدثر والولوج إلى عالم جديد مِلاكه العمل الحسن بقرينة فعل الأمر ﴿قُمْ﴾، ومن ملازمات خطاب الله تعالى لقيام الرسول قوله تعالى: ﴿وَرَبَّكَ فَكَبِّرْ﴾[١١٤]تعظيمًا لله تعالى، وقوله: ﴿وَثِيَابَكَ فَطَهِّرْ﴾[١١٥]، معناه شمر ثيابك[١١٦] كناية عن تطهير براثن الجاهلية من خلال ذم عالم الضلالة، وإقرار طهارة عالم الإيمان الجديد، وهذ ما أُكد بقوله تعالى: ﴿وَالرُّجْزَ فَاهْجُرْ﴾[١١٧]والمعنى يتجلى أكثر بالدعوة إلى التجديد والتحسين من خلال التبصر ببقية آيات السورة المباركة.

أما قوله تعالى: ﴿ثُمَّ بَدَّلْنَا مَكَانَ السَّيِّئَةِ الْحَسَنَةَ﴾[١١٨] فنستقي منه المعنى نفسه، فالآية تعرض حقيقة برهانية مفادها التصديق بأنَّ الله تعالى خلق الإنسان «وهداه إلى ما يسعده... وجعل له سبيلًا ينتهي إلى سعادته فإذا سلك سبيله الفطري فهو، وإلا فإنْ انحرف عنه انحرافًا لا مطمع في رجوعه إلى سوي الصراط فقد بطلت فيه الغاية»[١١٩]، كما نجد أنَّ القرآن استقبح المناهج السالفة ونبذها لاتسامها بالجمود وعدها آفة التطور، إنْ خلت من النظم العقلية والفطرية التي تقر التحسين والإنماء، ومن

ذلك قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَتَّخِذُوا آبَاءَكُمْ وَإِخْوَانَكُمْ أَوْلِيَاءَ إِنِ اسْتَحَبُّوا الْكُفْرَ عَلَى الْأِيمَانِ﴾[١٢٠]، ومن هنا نعلم «أنَّ الدين الصحيح هو الذي يبعث الحركة في كل جوانب الحياة... ويوجد التكامل والرقي»[١٢١] والتطور دائمًا.

وحصيلة ما تقدم أنَّ القرآن الكريم ارتبطت مضامينه بمبدأ التجديد والتحسين على المستويين النظري والعملي عبر قراءة السنن الكونية لتأريخ الماضي وواقع الحاضر واستشراف المستقبل، وعد ذلك من ضمن القوى الساندة للسمو بالإنسان وأدائه في مجالات الحياة كافة بجودة وإتقان.

٣. التحفيز ومبدأ الثواب والعقاب

اعتنت دوائر العمل بمبدأ التحفيز لأنه «عبارة عن مؤثرات خارجية، تُحفز الفرد وتشجعه على القيام بأداء أفضل»[١٢٢]، ولهذا عد التحفيز من ضمن مفاتيح الجودة؛ لأنها تخلق الدافع لدى الفرد وتعزز قدراته وتبوب طاقاته من أجل توجيه سلوكه نحو هدف معين يصب في خدمة المؤسسة، ولمَّا كان التحفيز يشغل مساحة واسعة من تركيبة الإنسان النفسية، فضلًا على الذهنية، فهو يُخلق الباعث لتعزيز الثقة بالنفس، ويحرك المشاعر ومن ثم طاقاته الكامنة للاندفاع صوب هدفه ومبتغاه، ولا يخفى أنَّ الدافع إنما هو «قوة داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه سلوكه الإنساني باتجاه الهدف» فإنه عُدَّ والحال هذه من القضايا المعنوية التي محلها الذهن بادئ ذي بدء، ومن ثم تتحول إلى أدوات إجرائية وعملية متقنة بحكم الدافع الذي يتولد بفعل قدح التحفيز.

في مقابل ذلك نجد أنَّ التحفيز في منظور القرآن الكريم يختلف في طبيعته عن الدراسات الأرضية؛ لأنَّ مؤثرات التحفيز في المنظومة القرآنية لا تكون مقصورة على المؤثر الخارجي فحسب؛ بل هي داخلية ذاتية أيضًا، فالمؤمن في المنظومة القرآنية تلهبه طبيعة نظام العمل الموافق للعدالة عبر معيار بذل الجهد والكفاءة، فضلًا على القناعة بأنَّ العمل باعثه مد غيبي مصداقه رضا الله تعالى، علاوة على تأصيل العمل الصالح والحسن لديه على المستويين النظري والعملي، وفوق هذا وذاك نجد لعظيم الجزاء الدنيوي والأخروي حضورًا واضحًا في تعزيز حافز العمل من خلال مبدأ الثواب والعقاب.

وبالتبصر في حركة نمو دافعية الفرد وتحفيزه للعمل نجد هذه الحقيقة شاخصةً على وفق المنظور القرآني «فالحث على العمل الصالح، والتسابق والتنافس على الخيرات والصالحات من الأعمال، والنهي عن فعل الشرور والمنكرات من الأقوال والأفعال، وذلك باعتبار أنَّ هذا الحث وذاك النهي حافزين على الإقدام أو باعثين على الإحجام سواء كان الثواب والعقاب عاجلين أم آجلين»[١٢٣] وسواء أكانا دنيويين أم أخرويين.

وفي ضوء ذلك نفهم أنَّ القرآن الكريم أَكبَرَ الذين يسارعون في إنجاز أعمالهم، لقوله تعالى: ﴿فَاسْتَبِقُواْ الْخَيْرَاتِ﴾[١٢٤] والتسابق هو الاجتهاد في طلب الشيء، وهو «التقدم، وما يحصله السابق من سبقه؛ ويستعمل في إحراز كل فضيلة، ومنه قوله تعالى: ﴿وَالسَّابِقُونَ السَّابِقُونَ ۝ أُوْلَئِكَ الْمُقَرَّبُونَ﴾[١٢٥]... لأن الاستباق إنما يكون لأمر محبوب وغرض مطلوب»[١٢٦]، وفي

الوقت نفسه بيَّنَ القرآن الكريم أنَّ اتباع سُبُل الخير والعمل الصالح بحاجة إلى التواصي على التحفيز، إذ يقول سبحانه: ﴿فَلا تَهِنُوا وَتَدْعُوا إِلَى السَّلْمِ وَأَنتُمُ الأَعْلَوْنَ وَاللَّهُ مَعَكُمْ وَلَن يَتِرَكُمْ أَعْمَالَكُمْ﴾[١٢٧]، فهي دعوة إلى تعزيز الغلبة عن طريق التمسك بمبدأ القيم، وجودة العمل، ونبذ الهون والضعف والتراجع، ورفض الاستسلام.

وقبل أنْ نفرغ من الحديث عن مصداق القرآن الكريم في هذا المحور يمكن أنْ ندوّن قوله تعالى: ﴿مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُواْ يَعْمَلُونَ﴾[١٢٨] إذ نعتقد أنَّ الآية قد اختزلت كثيرًا من مفردات الجودة فضلًا على مبدأ التحفيز، فقد قيدت الفوز بالحياة الطيبة والعمل الصالح المحكم لقوله: ﴿فَلَنُحْيِيَنَّه﴾ فـ«الفاء واقعة في جواب الشرط، واللام لام القسم»[١٢٩] وبالنظر في هذا الجزاء الذي جاء جوابًا لاسم الشرط في مطلع الآية ندرك حرص القرآن الكريم وعنايته بمبدأ الجزاء والثواب والعقاب، ولعل خاتمة الآية المباركة ﴿وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُواْ يَعْمَلُونَ﴾ يعضد هذا الظن لعطفها على جواب الشرط والقسم، فالآية تقيد قيدًا جديدًا مفاده أنه «إذا صاروا إلى الله جزاهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون»[١٣٠]وهو وعد منه سبحانه وتعالى.

وبالنظر فيما تقدم يتضح اهتمام القرآن الكريم بهذا الاتجاه الذي يعد منعطفًا بارتقاء الإنسان في أدائه إلى مستوى الجودة، فالحافز والجزاء يُعدان الوازعين القادحين في تثوير طاقات الإنسان وقدراته بإحكام عالٍ، والجزاء خاصةً سيكون من جنس العمل مما يمنح العامل حافز الأداء بجودة لنيل تلك النتائج، لأنَّ النتائج ـ من منظور القرآن ـ مرهونة بمقدماتها، وأنَّ تساوقهما من الأمور البدهية، فكلما كان الباعث للعمل عظيمًا كان العمل أكثر عظمةً وجودةً، والخلاف صحيح أيضًا.

٤. الرقابة والمتابعة

لضمان استدامة الجودة لابد من متابعة الأداء ومراقبته، ومن ثم تقويمه، من هنا عرفت الرقابة بأنها: «متابعة تنفيذ العمليات الإدارية والمنفذين لها، وتقويم عملهم أولاً بأول؛ للوصول إلى الهدف المرسوم على أفضلِ وجه، وأقصر وقت، وأكبر دِقَّة، وأقل خطأ وتكلفة»[١٣١]، إذ يسعى برنامج الرقابة إلى إرساء الجودة نفسها على وفق المرسوم الذي أُعد لها سابقًا وقراءة مطابقتها للواقع من عدمه من جهة، وتلافي الوقوع في الخطأ أو انحرافها عن مسارها المرسوم لها من قبل «الوقاية خير من العلاج» من جهة أخرى، كل ذلك من خلال استخدام نظم قياسية تتيح لإدارة المؤسسة مقايسة منتوجاتها بمعايير دقيقة تتسم بالجودة أيضًا.

وفي مقابل ذلك نجد حرص القرآن الكريم على هذا المحور المهم والأساس عبر تأكيده التواصي بكل مراحل الجودة وانماطها بغاية تحقيق ديمومتها، لذا نلحظ أنَّ سورة العصر حكمت على الإنسان بالخسران بقوله تعالى: ﴿وَالْعَصْرِ ۝١ إِنَّ الإِنسَانَ لَفِي خُسْرٍ﴾[١٣٢] ثم استثنت السورة في قوله تعالى: ﴿إِلاَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ﴾[١٣٣] لبيان

أنَّ ـ الإيمان والعمل الصالح ـ هما المنعطف لنجاح الإنسان وإنجاحه على المستويين العقدي والسلوكي، ثم بينت السورة ضرورة تكامل هذا النجاح بضابط استدامتهما من خلال العطف على الاستثناء وتقييدهما بالتواصي لقوله تعالى: ﴿وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ﴾[١٣٤]، للكشف عن أنَّ التواصي يعني الاتباع والدوام على الإيمان والعمل الصالح والحث عليهما والتلبس بهما[١٣٥]، مما يقتضي استدامة المعارف وتحديثها لمواكبة الواقع على المستوى العلمي بغية الوصول إلى حقيقة الأشياء وماهيتها، فضلاً على ديمومة العمل على المستوى الإجرائي عبر مراقبة الأداء وتأكد مطابقته للجودة والصلاح والصبر على ذلك[١٣٦]، لافتقار تمام العمل وكماله إلى تحمل عناء الرقابة والمتابعة التي لا تقل أهمية عن أصل العمل كما يتبين من سياق الآيات المذكورة آنفًا.

وبالنظر إلى آيات القرآن الكريم نلحظ وجود ثلاثة مستويات للرقابة وهي:

مستوى الرقابة العليا: فعلى الرغم من أنَّ الرقابة الإلهية في مقدّمة تلك المستويات بمقتضى الرؤية القرآنية لمراجعة الموجودات إليه سبحانه لقوله: ﴿وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ رَّقِيبًا﴾[١٣٧]، فإنّه نجد أنَّ نظام الإدارة في القرآن الكريم أعطى إدارة المؤسّسات حقّ رقابة أعمال رعيّتها، وذلك بيّنٌ في قوله تعالى: ﴿وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾[١٣٨]، وقوله: ﴿وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضًا سُخْرِيًّا﴾[١٣٩] بمعنى أنَّ «بعض من المجتمع مسخّر لآخرين بما عنده والآخرون متسخّرون له بلا واسطة أو بواسطة»[١٤٠]، وفي هذا السياق روي عن الرسول الأكرمﷺ أنّه قال: «كلّكم راعٍ، وكلّكم مَسؤول عن رعيته»[١٤١].

ومستوى الرقابة المجتمعية: ويمثل هذا المستوى بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، إذ من فروضات المجتمع الإسلامي مراقبة بيئته الاجتماعي ومتابعة تطبيق نظامه على المستويات جميعها ومنها المستوى العملي عن طريق الوقوف على كل ما هو خير وذو جودة، بقوله تعالى: ﴿وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾[١٤٢]، وقد ارتقى هذا النمط من الرقابة إلى درجة الوجوب، إذ نقل عن النبي الأكرمﷺ أنه قال: «من رأى منكرا فاستطاع أن يغيره بيده فليفعل، فإن لم يستطع فبلسانه، فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان»[١٤٣].

ومستوى الرقابة الذاتية: وقد اعتنى القرآن الكريم بهذا المستوى من الرقابة وعده من بواعث إصلاح الحياة وجميع متعلقاتها، ومن ضمنها جودة العمل وإحكامه، إذ عد اصلاح الفرد واعداده مآله إصلاح المجتمع، إذ المجتمع مجموعة أفراد، قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لاَ يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾[١٤٤]، وفي شأن مراقبة النفس قال تعالى: ﴿بَلِ الإِنسَانُ عَلَى نَفْسِهِ بَصِيرَةٌ﴾[١٤٥]، يقول أمير المؤمنينعليه السلام: «اجعل من نفسك على نفسك رقيباً واجعل لآخرتك من دنياك نصيباً»[١٤٦].

وزبدة ما سبق من عرض نفهم عمق اهتمام القرآن الكريم بمبدأ الرقابة والمتابعة، وجعل أهميته جنبًا إلى

جنب أهمية الخصائص الرئيسة لجودة العمل، على الرغم من أنه لا يشترك في باكورة العمل ولا يعد من صيرورته، ولكنَّ القرآن الكريم صَوَّرَ لنا أنَّ من ضمن أولويات الجودة الحفاظ على صلاح العمل وجودته، إذ الرقابة والمتابعة المستمرة الضامن لهذا المكتسب.

خاتمة

بعد إتمام مطالب البحث بتوفيق الله تعالى، كان لابد من تسلط الضوء على أهم ما توصلنا إليه من نتائج، وهي تلخيصًا على النحو الآتي:

اتضح لدى الباحث بأنَّ الجودة تعني: أداء المنظمة الكامل والتام بما يوافق رؤيتها ومتبنياتها بغية تلبية حاجات الإنسان المشروعة.

- عرف الباحث الجودة بمنظور المنظومة الإسلامية بأنها: الأداء الكامل والتام لهيكل النظم الاجتماعية الإسلامية أفرادًا وجماعات بما يتساوق ومتبنيات رؤيتها الكونية تلبية لحاجات الإنسان المشروعة.
- وجد الباحث أنَّ نظام الجودة يُعد المدخل والنافذة للتفريق بين ما هو متميز ورديء.
- تحفظ الباحث على ما أكده رواد الجودة من أنَّ مبدأ التسويق يقوم على السعي لإرضاء المستهلك، من دون أنْ توضع بالحسبان عواقب بعضها التي قد تنافى ومقتضيات المصلحة العامة فضلًا عن الخاصة.
- يرى الباحث أنَّ تطور تسمية الجودة إلى الجودة الشاملة فيها شيء من التسامح، فمعنى الجودة هو السعي وراء الاتقان والتميز، والانتقال من الواقع إلى ما ينبغي فعله، من خلال قراءة الحاضر ورصد حاجاته، واستشراف المستقبل والعمل في ضوء متطلباته، وبهذا تتحقق الشمولية قطعًا.
- وجد الباحث أنَّ للجودة نمطين أحدهما النظري ويتضمن المبادئ والاهداف، والآخر تطبيقي يتضمن العمل على ترجمة معايير الجودة إلى واقع إجرائي.
- يحسب الباحث أنَّ رؤية القرآن الكريم لخصائص الجودة ومعايير تطبيقها تنقسم على نوعين نظري وعملي، في الوقت الذي ينقسم النوع الثاني على أساسية وساندة.
- عد الباحث الخصائص والمعايير النظرية للجودة في القرآن الكريم من القضايا الكلية، التي يمكن وصفها بالقضايا التي تدرك بالعقل بداهةً، فهي ملازمة بين الأمر ووجوب مقدماته، ومنه علل ندرة اختلاف الدراسات السماوية والأرضية، وهي الآتي: الرؤية: الموضوع والغاية، التخطيط الإستراتيجي، والمنظومة القيمية وبعدها الروحي والأخلاقي، وعلو الهمة.
- تبنى الباحث وجود خصائص ومعايير عملية رئيسة على وفق الرؤية القرآنية، يمكن من خلالها انتقال المؤسسات من الجانب النظري إلى العملي، وقد وصفها بأُمات الآليات والأدوات الإجرائية، وأنَّ إدراك تشخيصها مبني على مقتضيات مصلحة العمل، وهي: حكمة القيادة وإتقان إداراتها، ووحدة فريق العمل وانسجامه، والإحسان مقدمة العمل الصالح، والاستقامة بتمام العمل وكماله، والوفاء بالمواثيق والعهود.

- لغرض إتمام الجودة وكمالها يحسب الباحث أنَّ القرآن الكريم رفد الجودة بخصائص ومعايير عملية ساندة، بوصفها الفنون التفصيلية، والآليات الدقيقة من الإجراءات العملية القادرة على صيانة مكتسبات المؤسسة وتطوير خدماتها، وهي: القدرة على التسويق، والتجديد والتطوير، والتحفيز ومبدأ الثواب والعقاب، والرقابة والمتابعة.
- يحسب الباحث وجود ثلاثة مستويات للرقابة على وفق رؤية القرآن الكريم وهي: العليا، والمجتمعية، والذاتية.

الهوامش

(١) ظ: معجم مقايس اللغة، ابن فارس: ١٧٨.

(٢) مختار الصحاح، الرازي: ١١٦.

(٣) ظ: المعجم الوسيط، إبراهيم مصطفى واخرون: ١٤٥.

(٤) الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب: ٢٠.

(٥) "مستشار أمريكي، حاصل على درجة الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء، ويلقب أبو ثورة الجودة الشاملة، كان نشاطه في مجال الجودة حيث يعتبر من الذين كانت لهم اسهامات مميزة في مجال الضبط الاحصائي للعمليات، وقد اعترف اليابانيون بفضل ديمنغ في الجودة في اليابان، حيث قلده الامبراطور هيروهيتو عام ١٩٦٠م وسامًا رفيعًا تكريمًا لدوره في هذا المجال» إدارة الجودة الشاملة/ مفاهيم وتطبيق، محفوظ أحمد جودة: ٢٨.

(٦) إدارة الجودة مباديء ومتطلبات، صباح مجيد النجار ومها كامل جواد: ٣١.

(٧) الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب:٨٥.

(٨) مهندس إلكتروني، روماني الجنسية، من مواليد ١٩٠٤م، «يعد معلم الجودة الأول في العالم، وهو أحد المهندسين الأوائل الذين ساهموا ٠ـ بالإضافة إلى (ديمنغ) ـ في بناء ثورة الجودة باليابان». الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب: ٩٠.

(٩) إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العلي بالجزائر ـ المبررات والمتطلبات: ٢٧.

(١٠) الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب:٩٤.

(١١) الآيزو: أصدرت في عام ١٩٨٧م سلسلة من المواصفات العالمية المعروفة بالآيزو، هي الحروف الأولى من المنظمة الدولية لتوحيد القياس، وتهدف إلى رفع مستويات ووضع المعايير والأسس والاختبارات من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي» مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب، محمد عبد الغني حسن هلال: ٤٦.

(١٢) إدارة الجودة الشاملة/ مفاهيم وتطبيق، محفوظ أحمد جودة: ١٩.

(١٣) توافرت تعريفات أخرى للجودة اشتهر بعض منها على الصعيد البحثي، كما هي الحال تعريف كروسبي وقوله: «هي مطابقة الاحتياجات» وتعريف إيشكاوا «هي درجة وفاء المنتوج لاحتياجات المستهلك ومتطلباته مهما كانت» على حين عرفها بيستر فيلد بأنها: «مجموعة الخصائص والمظاهر التي تبدو على المنتج أو الخدمة وقدرة هذه الخصائص والمظاهر على إشباع حاجات الزبون المعلنة والدفينة» وعرفتها المنظمة الأوربية للسيطرة على الجودة بأنها: «هي مجموعة من خصائص ومميزات منتوج أو خدمة ذات صلة بمقدرته

على الإيفاء بحاجات معينة». ظ: إدارة الجودة الشاملة، محمد عوض الترتوري وأغادير عرفات حويحان: ٣١. الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب: ٢٢.

(١٤) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، محمد عوض الترتوري: ١٦٤.

(١٥) الجودة الشاملة، عباس الخفاجي: ٥٧.

(١٦) سورة ص: الآية ٢٩.

(١٧) ظ: إدارة الجودة وخدمة العملاء، خضير كاظم حمود: ١٧. إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، صباح مجيد النجار ومها كامل جواد: ٣٤.

(١٨) تعد الولايات المتحدة الامريكية هي أول منْ تبنى نظام إدارة الجودة الشاملة، «فقد استعمل هذا المصطلح لأول مرة من قبل طيران البحرية في عام ١٩٨٥م وهو يصف السبيل لتحقيق الجودة بأسلوب الإدارة اليابانية... واستنادًا على ذلك أصبح الاهتمام ينصب على الجودة الشاملة التي أحدثت التغيير والتطور على كثير من أنماط العمل والمعتقدات السائدة في المنظمة... على أنها قضية استراتيجية تدخل ضمن التخطيط الإستراتيجي للمنظمة» إدارة الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب: ٤٧.

(١٩) إدارة الجودة الشاملة، محمد عوض الترتوري وأغادير عرفات حويحان: ٥٣.

(٢٠) في عام ١٩٥١م تبنت الحكومة اليابانية هذه الجائزة لتحفيز الأفراد والشركات المحلية على أداء الجودة ومن ثم تطورت دوليًا، واقترنت هذه الجائزة باسم الإحصائي الأمريكي إدوارد ديمنغ تثمينًا لجهوده في تطوير الإنتاج النوعي في اليابان وتطورها في هذا المجال. ظ: إدارة الجودة الشاملة/ مفاهيم وتطبيق، محفوظ أحمد جودة: ٢٩٢.

(٢١) إدارة الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب: ١١٤.

(٢٢) تأسست هذه الجائزة من الكونجرس الأمريكي في عام ١٩٨٧م لتعزيز مبدأ التنافس في الشركات والمنظمات الأمريكية للمساهمة في الإنتاج والاهتمام بنظام الجودة، وقد اقترنت الجائزة باسم مالكوم بالدرج تثمينًا لجهوده في تحسين أداء وزارة التجارة الأمريكية. ظ: إدارة الجودة الشاملة/ ظ: مفاهيم وتطبيق، محفوظ أحمد جودة: ٢٩٤.

(٢٣) إدارة الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب: ١١٦.

(٢٤) تبنت المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة في عام ١٩٩١م تأسيس هذه الجائزة بغاية تحفيز المنظمات الأوربية على أداء الجودة وتحسين نتائج العمل ومن ثم تحقيق رضا الزبون. ظ: مفاهيم وتطبيق، محفوظ أحمد جودة: ٢٩٨.

(٢٥) إدارة الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، سمير كامل الخطيب: ١١٨.

(٢٦) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، سهيلة محمد عباس، مجلة رسالة التربية، عمان، وزارة التربية والتعليم ع١١، مارس ٢٠٠٦م: ٤٤.

(٢٧) ظ: إدارة الجودة الشاملة، محمد عوض الترتوري وأغادير عرفات حويحان، معوقات الإبداع الإداري في المنظمات المعاصرة، عبد المعطي عساف، مجلة الإداري، السنة ١٧، العدد ٦٢، سبتمبر: ٣٧.

(٢٨) رحلة إلى عالم الجودة الشاملة، إدريس أ وهلال: ٨١.

(٢٩) ظ: المصدر نفسه: ٨٣.

(٣٠) ظ: بحوث في علم الأصول، محمود الهاشمي: ٤/ ١٢٠.

(٣١) نظرية المعرفة في سياقها الإجرائي، طلال فائق الكمالي: ٣٩.

(٣٢) سورة الدخان: الآية ٣٨ـ ٣٩.

(٣٣) سورة آل عمران: من الآية ١٦٤.

(٣٤) سورة الأعراف: من الآية ٩٦.

(٣٥) الإدارة الإستراتيجية، وائل محمد إدريس وطاهر محسن إدريس: ١٦.

(٣٦) الإستراتيجية الإسلامية، عباس آل حميد: ٢٦.

(٣٧) إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، صباح مجيد النجار ومها كامل جواد: ٥٧.

(٣٨) الإستراتيجية الإسلامية، عباس آل حميد: ٢٧.

(٣٩) سورة الجاثية: الآية: ١٣.

(٤٠) سورة البقرة: من الآية ٣٠.

(٤١) سورة هود: من الآية ٦١.

(٤٢) الميزان في تفسير القرآن، الطباطبائي: ١٠/ ٢٩٨.

(٤٣) سورة النحل: من الآية ٩٧.

(٤٤) ظ: الكشاف، الزمخشري: ١/ ٦١٨. نظم الدرر في تناسب الآيات والسور، برهان الدين البقاعي: ٤/ ٣٠٩. تفسير التحرير والتنوير، ابن عاشور: ٦/ ١٤/ ٢٧٢. الميزان في تفسير القرآن، الطباطبائي: ١٤/ ٣٤٠.

(٤٥) سورة الشمس: الآية ٧ـ ٨ـ ٩ـ ١٠.

(٤٦) حقيقة الدين، محمد باقر السيستاني: ٨٤.

(٤٧) معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (مدخل إسلامي)، أحمد عبد الرزاق سلمان: ١٩٢.

(٤٨) سورة الإسراء: الآية ٨٤.

(٤٩) الميزان في تفسير القرآن، الطباطبائي: ١٣/ ١٩٠.

(٥٠) سورة الحجرات: من الآية ٧.

(٥١) سورة الشعراء: الآية ٨٩.

(٥٢) سورة الرعد: من الآية ١١.

(٥٣) سورة البقرة: الآية ١٤٨.

(٥٤) مجمع البيان في تفسير القرآن، الطبرسي: ١/ ٢/ ٢٤.

(٥٥) تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان، عبد الرحمن بن ناصر السعدي: ٢٤.

(٥٦) الكافي، الكليني: ٨/ ١٥٠.

(٥٧) عيون الحكم والمواعظ، علي بن محمد الليثي الواسطي: ١٨١.

(٥٨) القيادة في الإسلام، محمد الريشهري: ٢٤.

(٥٩) مفردات ألفاظ القرآن، الراغب الاصفهاني: ٨٧.

(٦٠) سورة الأنبياء: من الآية ٧٣.

(٦١) مجمع البيان في تفسير القرآن، الطبرسي: ٤/ ١٧/ ٤٤.

(٦٢) تفسير النور، محسن قراءتي: ٥/ ٤٤٠.

(٦٣) إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، صباح مجيد النجار ومها كامل جواد: ٢٤٣.

(٦٤) سورة المائدة: من الآية ٢.

(٦٥) سورة آل عمران: الآية ١٠٤.

(٦٦) ظ: الكشاف، الزمخشري: ١/ ١٨٠.

(٦٧) سورة آل عمران: الآية ١٠٣.

(٦٨) ظ: التعريفات، الجرجاني: ٨٣.

(٦٩) التفسير الواضح، محمد حجازي: ١/ ٤٥٩.

(٧٠) إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، صباح مجيد النجار ومها كامل جواد: ٢٤٣.

(٧١) سورة القصص: الآية ٨٤.

(٧٢) سورة يونس: الآية ٢٦ـ ٢٧.

(٧٣) الأمثل في تفسير كتاب الله المنزل، ناصر مكارم شيرازي: ٥/ ٤٦٣.

(٧٤) التبيان في تفسير القرآن، الطوسي: ٥/ ٢٤٤.

(٧٥) الكشاف، الزمخشري: ١/ ٤٧٣.

(٧٦) التأصيل القرآني لجودة التعليم، سعد علي زاير وداود عبد السلام صبري، مجلة كلية التربية الأساسية/ جامعة بابل: العدد ٨١، ٢٨١. تموز ٢٠١٢م

(٧٧) سورة الكهف: الآية ٣٠.

(٧٨) ظ: تفسير البضاوي، ناصر الدين الشيرازي البيضاوي: ٣/ ١٧.

(٧٩) سورة المائدة: الآية ٩٣.

(٨٠) ظ: مواهب الرحمن في تفسير القرآن، عبد الأعلى السبزواري: ١٢/ ٢٠٥ـ٢٠٦.

(٨١) المصدر نفسه: ١٢/ ٢١٣.

(٨٢) التأصيل القرآني لجودة التعليم، سعد علي زاير وداود عبد السلام صبري، مجلة كلية التربية الأساسية/ جامعة بابل: العدد ٨١، ٢٨١. تموز ٢٠١٢م

(٨٣) الجامع لأحكام القرآن، القرطبي: ١٣/ ٢٤٤.

(٨٤) مفردات ألفاظ القرآن، الراغب الاصفهاني: ٦٩٢.

(٨٥) التخطيط الإستراتيجي لأجل التميز المؤسساتي، نادين كمال كريت: ١٤٤.

(٨٦) سورة فصلت: الآية ٣٠.

(٨٧) سورة الجن: الآية ١٦.

(٨٨) ظ: الميزان في تفسير القرآن، الطباطبائي: ٢٠/ ٥٠.

(٨٩) التفسير الكبير، الرازي: ١٥/ ٣٠/ ١٤٨.

(٩٠) سورة هود: الآية ١١٢.

(٩١) سورة المائدة: من الآية ٣.

(٩٢) الفروق اللغوية، أبو هلال العسكري: ١٥.

(٩٣) مفردات ألفاظ القرآن، الراغب الاصفهاني: ١٨٦.

(٩٤) سورة المؤمنون: الآية ١.

(٩٥) سورة المؤمنون: الآية ٨.

(٩٦) ظ: الأمثل في تفسير كتاب الله المنزل، ناصر مكارم شيرازي: ٨/ ٤٦٨.

(٩٧) المصدر نفسه: ٨/ ٤٦٩.

(٩٨) سورة الرعد: الآية ٢٠ـ ٢١ ـ ٢٢.

(٩٩) المجلسي، بحار الأنوار: ٨١/ ٢٥٢.

(١٠٠) إدارة التسويق، ثامر البكري: ٢٦.

(١٠١) استراتيجيات التسويق، ثامر البكري: ٣٨٢.

(١٠٢) سورة النحل: من الآية ١٢٥.

(١٠٣) تفسير النور، محسن قراءتي: ٤/ ٥٨٤.

(١٠٤) سورة آل عمران: من الآية ١٥٩.

(١٠٥) سورة هود: الآية ٨٥.

(١٠٦) ظ: التبيان في تفسير القرآن، الطوسي: ٥/ ٣٨٥.

(١٠٧) المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، موقع ألكتروني. **https://hrdiscussion.com/hr.html**

(١٠٨) التميز والموهبة والقيادة، جون جاردنر: ٢١.

(١٠٩) إدارة الجودة الشاملة/ مفاهيم وتطبيق، محفوظ أحمد جودة: ١٨١ ـ ١٨٢.

(١١٠) سورة العلق: الآية ١ـ٢ ـ ٣ـ ٤ـ ٥.

(١١١) تفسير التحرير والتنوير، ابن عاشور: ١٢/ ٣٠/ ٤٣٥.

(١١٢) سورة المدثر: الآية ١ ـ ٢.

(١١٣) ظ: تفسير النور، محسن قراءتي: ١٠/ ٢٦٠.

(١١٤) سورة المدثر: الآية ٣.

(١١٥) سورة المدثر: الآية ٤.

(١١٦) التبيان في تفسير القرآن، الطوسي: ١٠/ ١٣٥٤.

(١١٧) سورة المدثر: الآية ٥،

(١١٨) سورة الأعراف: من الآية ٩٥.

(١١٩) الميزان في تفسير القرآن، الطباطبائي: ٨/ ١٩٩.

(١٢٠) سورة التوبة: الآية ٢٣.

(١٢١) الأمثل في تفسير كتاب الله المنزل، ناصر مكارم شيرازي: ٥/ ٤٣.

(١٢٢) السلوك التنظيمي، عبد المجيد عبد الغني الطجم وآخرون: ٩٣.

(١٢٣) نظام الحوافز في الإسلام، محمد حامد حسين: ٧٤.

(١٢٤) سورة البقرة: من الآية ١٤٨.

(١٢٥) سورة الواقعة: الآية ١٠ ـ ١١.

(١٢٦) مواهب الرحمن في تفسير القرآن، عبد الأعلى السبزواري:٢/ ١٥٤.

(١٢٧) سورة محمد: الآية ٣٤.

(١٢٨) سورة النحل: الآية ٩٧.

(١٢٩) إعراب القرآن الكريم، محمد جعفر الكرباسي: ٤/ ٣٦٩. دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر، ٢٠١٠م، بيروت ـ لبنان.

(١٣٠) جامع البيان عن تأويل القرآن، الطبري: ١٤/ ٢٠٥.

(١٣١) الرقابة الإدارية، المنظور الإسلامي المعاصر والتجربة السعودية، عبد الرحمن الضحيان: ٢١.

(١٣٢) سورة العصر: الآية ١ ـ ٢.

(١٣٣) سورة العصر: من الآية ٣.

(١٣٤) سورة العصر: من الآية ٣.

(١٣٥) ظ: الميزان في تفسير القرآن، الطباطبائي: ٢٠/ ٤١١.

(١٣٦) ظ: نظرية المعرفة في سياقها الإجرائي، طلال فائق الكمالي: ١٧٢ ـ ١٧٣.

(١٣٧) سورة الأحزاب: من ال آية٥٢.

(١٣٨) سورة التوبة: من الآية ١٠٥.

(١٣٩) سورة الزخرف: من الآية ٣٢.

(١٤٠) الميزان في تفسير القرآن، الطباطبائي: ١٨/ ١٠١.

(١٤١) الرسالة السعدية، العلامة الحلي: ١٤٩.

(١٤٢) سورة آل عمران: الآية ١٠٤.

(١٤٣) الخلاف، الطوسي: ١/ ٦٦٤.

(١٤٤) سورة الرعد: من الآية ١١.

(١٤٥) سورة القيامة: الآية ١٤.

(١٤٦) عيون الحكم والمواعظ، علي بن محمد الليثي الواسطي: ٨٥.

المصادر والمراجع

أولًا: القرآن الكريم.

ثانيًا: الكتب المطبوعة:

١. إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية في القاهرة، الإدارة العامة للمعجمات وإحياء التراث، دار الدعوة، القاهرة، ط/ ٢. ١٩٨٩م.

٢. ابن فارس، أبو الحسين أحمد بن فارس بن زكريا (ت٣٥٩هـ)، معجم مقاييس اللغة، مؤسّسة الأعلمي، ط/ ١، ١٤٣٣هـ ـ ٢٠١٢م.

٣. أبو جعفر محمد بن جرير الطبري، جامع البيان عن تأويل القرآن، ضبط وتعليق محمود شاكر الحرستاني، تصحيح علي عاشور، دار إحياء التراث العربي، بيروت ـ لبنان، ط/ ١.

٤. أبو هلال العسكري: الحسن بن عبد الله بن سهل بن سعيد بن يحيى بن مهران العسكري (ت: نحو ٣٩٥هـ) الفروق اللغوية، تحقيق: محمد إبراهيم

سليم، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة.

٥. إدريس أل هلال، رحلة إلى عالم الجودة الشاملة، مجموعة الأكاديميات الدولية، ط/ ١، ٢٠١٧م.

٦. البقاعي، برهان الدين أبو الحسن إبراهيم بن عمر البقاعي، (ت ٨٨٥هـ) نظم الدرر في تناسب الآيات والسور، تحقيق عبد الرزاق غالب المهدي، دار الكتب العلمية-بيروت/ ط٣، ٢٠٠٦م.

٧. البيضاوي: ناصر الدين أبو سعيد عبد الله بن عمر بن محمد الشيرازي البيضاوي، أنوار التنزيل المعروف بتفسير البيضاوي، مؤسسة الأعلمي للمطبوعات، بيروت، ط١، ١٤١٠هـ-١٩٩٠م.

٨. التأصيل القرآني لجودة التعليم، سعد علي زاير وداود عبد السلام صبري، مجلة كلية التربية الأساسية/ جامعة بابل: العدد ٨١، ٢٨١، تموز ٢٠١٢م.

٩. ثامر البكري، إدارة التسويق، المكتبة العالمية للكتاب الجامعي، بيروت لبنان، ط/ ١، ٢٠١٠م.

١٠. ثامر البكري، استراتيجيات التسويق، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان- الأردن ط/ ٢.

١١. الجامع لأحكام القرآن، القرطبي، (ت: ٦٧١هـ) دار إحياء التراث العربي، بيروت – لبنان، مؤسسة التاريخ العربي، ط/ ١، ١٤٠٥هـ – ١٩٨٥م.

١٢. الجرجاني: علي بن محمد بن علي الجرجاني، (ت: ٨١٦هـ) التعريفات، تحقيق عادل أنور خضر، دار المعرفة، بيروت- لبنان، ط١، ١٤٢٨هـ/ ٢٠٠٧م.

١٣. جون جاردنر، التميز والموهبة والقيادة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر العربية، ط/ ١، ١٩٨٩م.

١٤. الرازي: فخر الدين محمد بن عمر بن الحسين بن الحسن بن علي التميمي البكري الرازي الشافعي (٦٠٦هـ) التفسير الكبير، تحقيق عماد زكي البارودي، المكتبة التوفيقية، مصر.

١٥. الرازي: محمد بن أبي بكر بن عبد القدر الرازي، (ت: ٦٦٦هـ) مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، بيروت- لبنان، ط/ ١، ١٩٧٩م.

١٦. الراغب الأصفهاني، (ت: ٥٠٢هـ) مفردات ألفاظ القرآن الكريم، تحقيق: صفوان عدنان داوودي، منشورات ذوي القربى، قم - إيران، ط/ ٦، ١٤٣١هـ - ١٣٨٨ش.

١٧. الزمخشري، محمود بن عمر الزمخشري الخوارزمي، (٥٣٨هـ) الكشّاف عن حقائق التنزيل وعيون الأقاويل في وجوه التأويل، دار إحياء التراث - بيروت، ط١.

١٨. سمير كامل الخطيب، الجودة الشاملة والايزو/ مدخل معاصر، مكتبة مصر ودار المرتضى، العراق - بغداد، شارع المتنبي، ٢٠٠٨م.

١٩. صباح مجيد النجار ومها كامل جواد إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد، ط/ ١، ٢٠١٧م.

٢٠. الطبرسي: أبو علي الفضل بن الحسن، (ت٥٤٨هـ)، مجمع البيان في تفسير القرآن، منشورات دار مكتبة الحياة، بيروت - لبنان.

٢١. طلال فائق الكمالي، نظرية المعرفة في سياقها الإجرائي، دار الكفيل للطباعة والنشر، العراق كربلاء المقدسة، ط/ ١، ٢٠١٧م.

٢٢. الطوسي محمد بن الحسن الطوسي، (٤٦٠ هـ)

الخلاف، مؤسسة النشر الإسلامي التابعة لجماعة المدرسين بقم المشرفة، ١٤٠٧هـ.

٢٣. الطوسي، محمد بن الحسن الطوسي، (٤٦٠ هـ) التبيان في تفسير القرآن، تحقيق أحمد حبيب قصير العاملي، منشورات مؤسسة الأعلمي للطباعة، بيروت ـ لبنان، ط/ ١ ١٤٣٤هـ ـ ٢٠١٣م.

٢٤. عباس آل حميد، الإستراتيجية الإسلامية، سلطنة عمان، ط/ ٣، ٢٠١١م.

٢٥. عباس الخفاجي، الجودة الشاملة، جامعة الإسراء، عمان ـ الأردن، ١٩٩٥م.

٢٦. عبد الأعلى الموسوي السبزواري (ت١٤١٤هـ)، مواهب الرحمن في تفسير القرآن، مطبعة نگين، ط/ ٥، ١٤٣١هـ ـ ٢٠١٠م.

٢٧. عبد الرحمن الضحيان، الرقابة الإدارية، المنظور الإسلامي المعاصر والتجربة السعودية، دار العلم، جدة، ط/ ١، ١٩٨٦م.

٢٨. عبد الرحمن بن ناصر السعدي (ت: ١٣٧٦هـ)، تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان المحقق: عبد الرحمن اللويحق، مكتبة دار السلام للنشر والتوزيع، الرياض. ط/ ٢، ٢٠٠٢م.

٢٩. عبد المجيد عبد الغني الطجم وآخرون، السلوك التنظيمي، دار النوابغ، السعودية، ١٤١٧هـ.

٣٠. العلامة الحلي، الرسالة السعدية، (ت: ٧٢٦ هـ) تحقيق: إشراف: السيد محمود المرعشي، إخراج وتعليق وتحقيق: عبد الحسين محمد علي بقال، المطبعة: بهمن – قم، ط/ ١، ١٤١٠هـ.

٣١. الكليني، محمّد بن يعقوب بن إسحاق (ت٣٢٩هـ)، الكافي، تحقيق: علي أكبر الغفاري، الناشر: دار الكتب الإسلامية، طهران ـ إيران، ط/ ٥.

٣٢. المجلسي: محمد باقر:(ت: ١١١١هـ) بحار الأنوار في مختارات الروايات والأخبار، تصحيح: محمد تقي اليزدي، المطبعة الحيدرية، النجف، ١٣٨٦هـ.

٣٣. محسن قراءتي، تفسير النور، دار المؤرخ العربي، بيروت لبنان، ط/ ١، ١٤٣٥هـ ـ ٢٠١٤م.

٣٤. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة/ مفاهيم وتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن ـ عمان، ط/ ٧، ٢٠١٨م.

٣٥. محمد الريشهري، القيادة في الإسلام، دار الحديث، إيران ـ قم، ط/ ١، ١٣٧٥هـ.

٣٦. محمّد الطاهر ابن عاشور (ت١٣٩٣هـ)، تفسير التحرير والتنوير، دار سحنون ـ تونس.

٣٧. محمد باقر السيستاني، حقيقة الدين، العراق ـ بغداد، ط/ ٢، ٢٠١٧م.

٣٨. محمد جعفر الكرباسي، إعراب القرآن الكريم، دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر، لبنان، ٢٠١٠م.

٣٩. محمد حجازي، التفسير الواضح، دار الكتاب العربي، بيروت، ١٩٨٢م.

٤٠. محمّد حسين الطباطبائي (ت١٤٠٢هـ)، الميزان في تفسير القرآن، مؤسّسة الأعلمي، ط١، ١٤١٧هـ ـ ١٩٩٧م.

٤١. محمد عبد الغني حسن هلال، مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب، مركز تطوير الأداء والتنمية، جسر السويس، مصر الجديدة، القاهرة، ١٩٩٦م.

٤٢. محمد عوض الترتوري وأغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ـ

الأردن، ط/ ٢، ٢٠٠٩م.

٤٣. محمود الهاشمي، بحوث في علم الأصول، المعجم الأصولي، محمد صنقور، إيران، ط٢، ٢٠٠٥م.

٤٤. نادين كمال كريت، التخطيط الإستراتيجي لأجل التميز المؤسساتي، دار الكتاب الجامعي، دولة الإمارات العربية المتحدة ـ الجمهورية اللبنانية، ط/ ١، ٢٠١٩م.

٤٥. ناصر مكارم شيرازي، الأمثل في تفسير كتاب الله المنزل، دار النشر لمدرسة الإمام علي ـ إيران، التصحيح الثالث، ط١، ١٤٢٦هـ ـ ١٣٨٤ش.

٤٦. الواسطي: علي بن محمد الليثي الواسطي (ت: ٥١٠هـ)، عيون الحكم والمواعظ، تحقيق: حسين الحسني البيرجندي، دار الحديث، ط/ ١، ١٤١٥هـ.

٤٧. وائل محمد إدريس وطاهر محسن إدريس الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، ط/ ١ ٢٠١٠م.

ثالثًا: الرسائل:

إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العلي بالجزائر- المبررات والمتطلبات رسالة ماجستير، جامعة الحاج خضر باتنه، دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية.

رابعًا: المؤتمرات:

أحمد عبد الرزاق سلمان، معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (مدخل إسلامي)، بحث من ضمن فعاليات المؤتمر العربي الثالث، الجامعة العربية ـ التحديات والآفاق، ٢٠١٠م مصر العربية.

خامسًا: المجلات البحثية:

١. سعد علي زاير وداود عبد السلام صبري، التأصيل القرآني لجودة التعليم، مجلة كلية التربية الأساسية/ جامعة بابل: العدد ٨١، تموز ٢٠١٢م.

٢. سهيلة محمد عباس، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، مجلة رسالة التربية، عمان، وزارة التربية والتعليم ع١١، مارس ٢٠٠٦م.

٣. عبد المعطي عساف، معوقات الإبداع الإداري في المنظمات المعاصرة، مجلة الإداري، السنة ١٧، العدد ٦٢، سبتمبر.

٤. محمد حامد حسين، نظام الحوافز في الإسلام، المجلة العربية للعلوم الإدارية، العدد الرابع، السنة السادسة، ١٤٠٣هـ.

سادسًا: المواقع الإلكترونية:

المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية:

https://hrdiscussion.com/hr.html