



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم
إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=====

تأصيل مبدأ إدارة الجودة الشاملة ورقة بحثية

إعداد

خواتر بنت محمد الخويطر

﴿ المجلد السادس والثلاثون - العدد الرابع - أبريل ٢٠٢٠ م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

مقدمة

إن من سنن الكون التبدل والتغير والتجديد، يرافقها عادةً سلوكٌ بإنسانيّ يتبع الحديث ويعظمه ويترك القديم ويهمّشه، مواكبةً للحاضر وزهداً في الماضي. لكن الحاذق ذي البصيرة، يدرك أن حاضره إنما هو امتدادٌ لماضيه، وسبيلٌ يوصله لمستقبله، فيسعى لتعظيم عظماء تاريخه، وقراءة سيرهم و الاستشهاد بإنجازاتهم والفخر بصنائعهم. خاصة إذا ما كان ذو تاريخ عريق، وحضارة تصدرت أمهات كتب التاريخ شرقاً وغرباً كحضارة الدولة الإسلامية. حضارة تمتاز بصحة السند وضبط الرواية. منشأها خالق الأكوان، وقائدها المصطفى المختار، سيّد المرسلين، خير البرية أجمعين، وأوائل متبعيها خير البشرية، أعظم العظماء بعد الأنبياء.

ولا يخفى على ذي لبية، أن تصدر الحضارة الإسلامية لحضارات العالم حين ازدهارها لم يكن سوى نجاح نابع من عمق اليقين والإيمان في صدور الصحابة، وتطبيقهم لمبادئ الشريعة الإسلامية التي سمت بهم سموّاً أوصلهم عنان السماء، ونثر انجازاتهم عليها نثر النجوم، مستمرة التوهّج، حقيقية الوجود، جلية للعيان رغم المسافات.

ومن حسنات العلم الحديث، أن جاء مفهوم التأصيل للبحث في أصول العلوم الإنسانية عبر التاريخ. فنظريات الإدارة الحديثة وأساليبها لا تعدو عن كونها صوراً حديثة لممارسات وسلوكيات بشرية عبر التاريخ. فالحديث عن مبدأ الجودة -على سبيل المثال- وممارساته يعود بنا إلى خمسينيات القرن الماضي حين تجاذبت أمريكا و اليابان هذا المفهوم المعاصر ووضعوا له النظريات. لكنّ تأصيل الجودة يأخذنا إلى ما قبل ذلك بكثير؛ ففي قانون هامورابي -الحضارة البابلية في العراق- مسلة تشتمل على ٢٨٢ قانوناً أتى في مقدمتها ما أولى للجودة والإتقان في العمل أهمية خاصة. (الفلكاوي، ٢٠١٥). "حيث يلزم من يقدم سلعاً غير جيدة أو ناقصة القيمة أن يقوم بإصلاح العيب. كما نصّت أحد قوانين المسلة (إذا كان بناءً قد بني بيتاً لرجل ولم يحسن عمله، بحيث انهار البيت الذي بناه و سبب في موت صاحبه فسوف يقتل ذلك البناء)". (بوكميش، ٢٠١١، ص٢٥)

ومن هنا نرى أن انشغال المؤسسات التربوية في تطبيق مفهوم الجودة والعمل على تطويرها وفق متطلبات العصر الحديث، واعتبارها أمراً مستحدثاً يتطلب تغيير يبدأ بالدوافع وينتهي بالأدوار الإدارية قد أهمل معه النظر إلى الجانب الشرعي الأصيل الداعي لإتقان العمل وتجويده، قال سبحانه في محكم كتابه ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ (النمل: ٨٨) وجاءت السنة النبوية لتؤكد على هذا الأمر، فروي عن رسول الله صلى الله عليه وسلم قوله (إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (البيهقي، ١٤١٣).

ولعلّ من الواجب التنبيه على أحد أهم مبادئ التأصيل، وهو الفهم العميق للاستدلالات القرآنية، والأحاديث النبوية، والاستشهادات الفعلية والقولية في الثقافة الإسلامية إجمالاً، حتى لا يقع الباحث في محذور لوي أعناق الأدلة لمطابقتها أهواءه في تأصيلها. فالتأصيل لا يزيد الشريعة الإسلامية كمالاً واعجازاً، بل العلوم الحديثة يتحقق لها الكمال والتزكية إن وافقت مبادئها ما جاء في شريعتنا الإسلامية الموقرة. يقيناً من أن العلوم الحديثة من وضع البشر، والعلوم الشرعية مصدرها خالق البشر جلّه.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الورقة العلمية لتأصيل مفهوم الجودة الشاملة وتقديمها برؤية إسلامية تعيد في أبناء هذه الأمة القيم الإسلامية النبيلة التي جعلت من عرب أميين قادة لكبرى دول العالم، نشروا الدين بسماحتهم، وفتحوا الفتوحات بسياستهم، عتادهم الإيمان وقوتهم اليقين. دون شعارات برّاقة، بل دوافع داخلية مصدرها روحانية التشريع وسلامته وهدفها الأسمى رضا الله جلّه.

المصطلحات

١. **التأصيل:** أصل لغة بمعنى "استقصى بحثه حتى عرف أصله." (المعجم الوسيط، ٢٠٠٤، ص ٢٠).

وقد عرّفت الفتاوي (٢٠١٣، ص ٤) **التأصيل اصطلاحاً** بكونه: "إرجاع العلوم الإنسانية إلى الأصول الإسلامية الرئيسية من الكتاب والسنة باعتبارها المنبع الذي تستمد منه هذه العلوم أسسها."

والتأصيل الشرعي اجرائياً: العودة بأصل العلوم إلى مصدرها الشرعي من القرآن و السنة.

٢. **الجودة الشاملة:** مفهوم الجودة باللغة ينبع من الأصل (ج و د) ومن اشتقاقاته الجيد ضد الرديء. وجاد الشيء، صار جيّداً. وأجاد: أتى بالجيّد من القول أو الفعل. (الزبيدي، ٢٠٠٤، ص ٤٠٣)

في الاصطلاح، عرّف شعبان (٢٠٠٩، ص ٤٤) ثقافة الجودة بأنها: "منظومة القيم التي تؤدي إلى تهيئة بيئة تساعد على ترسيخ مفاهيم الجودة و التحسين المستمر."

التعريف الإجرائي لتأصيل الجودة الشاملة: "منظومة القيم الإسلامية التي يؤدي الالتزام بها إلى تنمية مبدأ الرقابة الذاتية ويسهم في توجيه سلوك القيادة و العاملين نحو تحقيق الجودة والتحسين المستمر في مؤسسات التعليم." (السبيعي، ٢٠١٧، ص ٨٥٨)

التأصيل الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة

بالعودة إلى أهداف التشريع الإسلامي السامية، نجد أن صلاح الأمة، أحد أهمها. كيف لا؟ وقد نصت كثير من الأوامر الإلهية و التوجيهات النبوية على مبادئ تربوية غاية في السموّ والتهديب و الرقيّ البشري، بلغة وجزيرة و عبارات بليغة، تباينت ما بين الأمر والنهي والترغيب والترهيب، قال تعالى ﴿وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى عالم الغيب و الشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون﴾ (التوبة: ١٠٥). وقد جاءت الجودة بمرادفات إسلامية منها الإتقان، والإحسان. وكما هو معلوم لكل مسلم، فالإحسان مجاوزة الحدّ في اكمال العمل. فما تقدمه مما يفوق أداء واجبك يعتبر إحساناً، شجعت عليه الشريعة الإسلامية ودعت له بنصوص كثيرة في كتاب الله وسنة نبيه صلى الله عليه وسلم تأكيداً على هذا المبدأ. قال تعالى ﴿إن الله لا يضيع أجر المحسنين﴾ (التوبة: ١٢٠)، و قال أحسن من قائل ﴿إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً﴾ (الكهف: ٣٠)، وقال تعالى ﴿الذين أحسنوا الحسنى وزيادة﴾ (يونس: ٢٦). ولعظم أمر الإحسان، جعله الله محكّ الأفضلية بين البشر أجمع؛ قال تعالى ﴿الذي خلق الموت و الحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً﴾ (الملك: ٢). ولم يتوقف أمر الدعوة إلى الإحسان والحثّ عليه عند هذا الحدّ، بل امتد ليغطي أدق تفاصيل الشعائر الدينية بنصّ الدليل المرويّ عن رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله كتب الإحسان في كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة وليجد أحكم شفرته و ليُرِح ذبيحته.) (رواه مسلم). وفي هذه الأدلّة توجيه و تهذيب لكافة المسلمين في الكيفية التي تجب أن تكون عليها أعمالهم، ومستوى الاتقان المنشود. وهذا أساس ما تنادي به مبادئ الجودة الشاملة، ولعل من المناسب في هذا السياق أن نستعرض المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وتأصيلها الإسلامي المقابل.

بالرجوع لرواد إدارة الجودة الشاملة الغربيين نجد والتر شيوارت، إدوارد ديمغ، وفيليب كروسبي من أبرز من وضعوا عناصر ومبادئ هذا العلم. وقد قام الباحث السبيعي (٢٠١٧) بذكر المبادئ الأساسية للجودة الشاملة كما اتفق معظم رواد هذا المجال عليها، وهي المبادئ التي عمدت على تأصيلها في هذه الورقة.

أولاً: الاهتمام بالقيادة

والحديث عن القيادة في المفهوم الإسلامي حديث ذو شجون تفصل فيه العناوين، ويغطي السيرة النبوية الشريفة ويمتد، من بدء النبوة وحتى آخر خلفاء المسلمين. فيها تفصيل عن مواصفات القائد، ومعايير اختيار القادة، وآلية التولية. آية في ذكر سمات القائد ﴿إن خير من استأجرت القوي الأمين﴾ (القصص: ٢٦). و أخرى يوضح فيها عظم المسؤولية على عاتق من يؤتمن ويتولى أمر المسلمين ﴿إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل إن الله نعماً يعظكم به إن الله كان سميعاً بصيراً﴾ (النساء: ٥٨). فجودة الإدارة تقتضي ممارسة أسمى متطلبات القيادة وهي العدل. وقد اختصر الأمر الرباني في الآية السابقة جميع الشعارات البراقة والداعية إلى العدالة والمساواة بين الأعراق والأجناس والأفراد جميعاً داخل المنظمات. والتي رغم انتشارها- لاتزال لم تحقق هدفها في تهذيب النفس البشرية من الوقوع في الظلم والمحاباة والمحسوبية. إن القائد الإسلامي يعلم أن لا فرق لعربي على أعجمي إلا بالتقوى فيرتدع عندما تسول له نفسه التفريق والعنصرية. ويذكر أن (إن المقسطين عند الله على منابر من نور: الذين يعدلون في حكمهم وأهليهم وما ولوا) (رياض الصالحين، ١٤١٢، ص ٢٨٧) ويعلم أن (سبعة يظلهم الله في ظلّه يوم لا ظلّ إلا ظلّه: إمام عادل...) (رياض الصالحين، ١٤١٢، ص ٢٨٧) فيتحرى العدل والقسط وتتعالى همته عن رضا الناس إلى رضا خالق الناس أجمع.

وجدير بالإشارة أن من توجيهات الشريعة الإسلامية حول تولي الإمارة أو القيادة اختيار الأصلاح، وهو ما يقابل شعار "الرجل المناسب في المكان المناسب"، فلا يولّى من طلب الإمارة لنفسه توقفاً في الجاه أو المال، قال تعالى ﴿تلك الدار الآخرة نجعلها للذين لا يريدون علواً في الأرض ولا فساداً والعاقبة للمتقين﴾ (القصص: ٨٣) ولحديث النبي محمد ﷺ لأبي سعيد عبدالرحمن بن سمرة رضي الله عنه حين قال: (يا عبدالرحمن بن سمرة: لا تسأل الإمارة، فإنك إن أعطيتها من غير مسألة أعنت عليها، وإن أعطيتها عن مسألة وكلت إليها)

(رياض الصالحين، ١٤١٢، ص ٢٩١). وعن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه أنه قال: دخلت على النبي ﷺ أنا ورجلان من بني عمي، فقال أحدهما: يا رسول الله أمرنا على بعض ما ولاك الله عز وجل، وقال الآخر مثل ذلك، فقال: (إنا والله لا نؤلي هذا العمل أحداً سألته، أو أحداً حرص عليه). (رياض الصالحين، ١٤١٢، ص ٢٩٣).

وقد أضاف السبيعي (٢٠١٧، ٣٢) في هذا الأمر تعقيباً قيماً حيث ذكر "وإن طلب الإمارة أو القضاء لنفسه لتوقفها عليه وإن تركها تولاها من لا يحسن أمرها فهذا -بإذن الله- مثاب محمود الصنيعة مثل طلب يوسف عليه السلام التولية على خزائن مصر خشية أن يتولى من هو أقل منه علماً ومقدرة على إدارة شؤونها." قال تعالى ﴿قال اجعلي على خزائن الأرض إني حفيظ عليم﴾ (يوسف: ٥٥).

وقد جاء في الشريعة الإسلامية اختبار القادة قبل توليتهم، تأكيداً لتمكنهم من الولاية، وتدريباً لمهامها، قال تعالى: ﴿وإذ ابتلى إبراهيم ربه بكلمات فأتمهن قال إني جاعلك للناس إماماً﴾ (البقرة: ١٢٤). "فعلى الرغم من تهيئة إبراهيم عليه السلام رانياً لتحمل عبء النبوة والأمانة إلا أن الله بحكمته وعلمه أكد على ضرورة اختباره وابتلائه للتحقق من كفاءته و جدارته، ليوضح لنا المنهج والسبيل في تولية القيادات." (أبو شادي، ١٤١١، ص ٥١٨).

ثانياً: التخطيط المستمر

فقد نادى رواد و علماء إدارة الجودة بعدم الاكتفاء بوضع الخطط، بل التأكيد على مراجعتها دورياً وتطويرها وتحسينها بما يتلاءم مع متغيرات المنظومة، سعياً منهم في تحقيق مبدأ الجودة في مخرجاتها. وبالبحث عما يقابل هذا المبدأ في الشريعة الإسلامية نجد أنها اهتمت بما هو أشمل و أعم و أكبر نفعاً، وهو بحثها عن الصلاح الدائم بفعل الأفضل ما يترتب عليه التخطيط و التنظيم و معرفة البدائل، ومن صور التخطيط في القرآن الكريم ما استفتحت به النبوة في قال تعالى: ﴿يا أيها المدثر ﴿٥﴾ قم فأندر ﴿٥﴾ وثيابك فطهر ﴿٥﴾ والرجز فاهجر ﴿٥﴾ ولا تمنن تستكثر ﴿٥﴾ ولربك فاصبر ﴿٥﴾ (المدثر: ١-٥). ففيها توجيهات للنبي محمد ﷺ وتخطيط لأولى بدايات الدعوة إلى الله ونقل الرسالة. ثم تلتها آيات أخر تدعو للجهر بالدعوة و التخطيط لذلك بدءاً من أقربائه وأبناء عشيرته حتى يستمد منهم العون و القوة والتكاتف، قال تعالى: ﴿وأندر عشيرتك الأقربين﴾ (الشعراء: ٢١٤).

ولا يكاد يُذكر أمر التخطيط في الشريعة الإسلامية دون ذكر للقصة الأشهر في مبادئ الإدارة و التخطيط الاقتصادي في قصة سيدنا يوسف عليه السلام حين ولى وزيراً لملك مصر ﴿يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ ﴿٤٥﴾ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٦﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادًا يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا نُحْصِنُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ﴾ (يوسف: ٤٥-٤٩).

والحديث عن التخطيط في الشريعة الإسلامية يطول به الكلام والاستشهاد ولعل من أبلغ ما نوجز به جلّ المسألة توجيه ربنا ﷻ في محكم كتابه لتخطيط ابن آدم لحياته و ما بعد مماته في قوله ﴿وابتغ فيما آتاك الله الدار الآخرة و لا تنس نصيبك من الدنيا و أحسن كما أحسن الله إليك﴾ (القصص: ٧٧).

ثالثاً: تحقيق رضا العملاء

وفيه أمران: أ. الحضّ على مكارم الأخلاق في التعاملات

ومن أهم ما يحقق به رضا العميل الأمانة في التعامل و حسن الخلق وهما مما حتّت عليه الشريعة الإسلامية بمواضع متكررة، قال تعالى: ﴿ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك﴾ (آل عمران: ١٥٩). وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ (و الكلمة الطيبة صدقة) (رياض الصالحين، ١٤١٢، ص ٢٩٩)، وعن أبي ذر رضي الله عنه قال: قال لي رسول الله صلى الله عليه وسلم: (لا تحقرنّ من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق) (رياض الصالحين، ١٤١٢، ص ١٥٩).

ب. تجنّب الرياء

ينادي رواد و علماء الجودة بأهمية رضا المستفيد، تحقيقاً لمبتغى قصير المدى، سهل المنال. لكن الأمر في منطلقات الشخصية المسلمة تختلف، فالجودة بالعمل واجب شرعي يبتغى فيه رضا الله عز وجلّ قبل رضا الناس. بل إن الشريعة الإسلامية قد اعتبرت الرياء شركاً خفي استعاذ منه نبينا محمد ﷺ، والرياء هو أن يتظاهر الإنسان بالعمل الصالح والصلاح يريد

بذلك مراعاة الناس، ولا يريدُ وجه الله." (الفوزان، ١٤٣٧). فالإسلام دين السموّ و التعالي، يهدف لأن ينتزع الإنسان من شهوات الدنيا إلى التعلّق الآخرة. فلا يصحّ للمسلم أن يحسن مقابلة الجمهور طمعاً في خير يستقيه منهم. ولا أن يتقن عمله لوجود رقيب مباشر عليه يبغى مديحه. بل يجب أن يكون تعاونه مع المستقيدين من مبدأ قوله تعالى ﴿إنما المؤمنون إخوة﴾ (الحجرات: ١٠)، وقول رسولنا الكريم ﷺ (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه) (رواه البخاري) واتقان العمل من دافع الإخلاص، و الرقابة الذاتية من باب الأمانة.

رابعاً: مشاركة الأفراد العاملين في عمليات اتخاذ القرارات

وإن كان هذا المبدأ مما وضعه مفكروا علم الإدارة و نادى به رواد إدارة الجودة لفعاليتها، على اختلاف مسمياته، فتارةً مشاركة القرارات وأخرى ديمقراطية الإدارة وكونت له المجالس: المجلس الاستشاري أو مجلس الشورى فقد سبقت إليه الشريعة الإسلامية بأكثر من ألفٍ وأربعمئة عام بأكثر من موضع يحضّ على مبدأ الشورى، قال تعالى: ﴿وأمرهم شورى بينهم﴾ (الشورى: ٣٨)، و قوله تعالى: ﴿و شاورهم في الأمر﴾ (آل عمران: ١٥٩)، وقال تعالى: ﴿فإن أرادا فصلاً عن تراضٍ منهما وتشاور﴾ (البقرة: ٢٣٣) ولعلنا لا ننسى الأدب الملتمس في حوار أبونا إبراهيم عليه السلام مع ابنه إسماعيل حين قال ﴿يا بني إنني أرى في المنام أني أذبحك فانظر ماذا ترى قال يا ابت افعل ما تؤمر ستجدني إن شاء الله من الصابرين﴾ (الصافات: ١٠٢). و الإداري المحنك يعلم أنما في اشراك المرؤوسين في عملية اتخاذ القرارات ومشاورتهم في الأمر إنما هو كمال فيه لاعترافه بإنسانيته وجوانب القصور التي لا يمكن لأي بشر أن يحيط بكل شيء علمًا، وثانياً هو من باب الحكمة في التأليف بين آراء المختلفين في المنظمة والسماع لأفكارهم.

وإن مما تتفرد به الشريعة الإسلامية، و يختصّ به المسلمون، الفضل العظيم الذي اصطفاهم له ربّ العزة والجلالة وأتاحه لهم وقت الحيرة والتباس الأمر وهو الشورى بأرقى وأعلى صورها، استخارة الخالق وطلبِ رشده، فعن جابر رضي الله عنه قال: كان رسول الله ﷺ يعلمنا الاستخارة في الأمور كلها كالسورة من القرآن. (رياض الصالحين، ص ٣١١). والحمد لله على هذا الفضل.

خامساً: تشكيل فرق العمل

من المفاهيم في إدارة الجودة ما يسمّى بدوائر الجودة أو حلقات الجودة وهي مرتبطة بمفهوم العمل الجماعي، وتعرّف بأنها "فرق عمل تتشكّل بشكل تطوعي من جميع المستويات التنظيمية داخل المنظمة، حيث يمكن لأي عضو في المنظمة أن ينضم إليها ببغض النظر عن وظيفته ومنصبه الإداري سعياً لدراسة العمليات وتحسينها ودراسة المشاكل واقتراح حلول لها، ولا يقتصر عملها على مجال معيّن" (الصيرفي، ١٤٢٣، ص ٣١٤). وبالعودة إلى الموروث الإسلامي، نجد أن فريق الروح الجماعية قد عبّر عنها بمفهوم التعاون، قال تعالى: ﴿وتعاونوا على البرّ والتقوى﴾ (المائدة: ٢). و مفهوم الاعتصام، قال تعالى: ﴿واعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرّقوا﴾ (آل عمران: ١٠٣). وفي السنة النبوية ما يدلّ على تفضيل الجماعة، قال صلّى الله عليه وسلّم (يد الله مع الجماعة) (رواه البخاري)، و التآخي وقال صلّى الله عليه وسلّم (المؤمن للمؤمن كالنبيان يشدّ بعضه بعضاً) (رواه البخاري ومسلم).

سادساً: تحديد معايير قياس الجودة

هناك عدد من المعايير التي يتم بموجبها قياس التقدّم في جودة المنظمات، أحدها عن طريق تقييم أداء العاملين. والتقييم كما نعلم في الموروث الإسلامي يقابل المحاسبة، والحساب، في الدنيا و الآخرة. قال تعالى: ﴿ونضع الموازين القسط ليوم القيامة فلا تظلم نفس شيئاً وإن كان مثقال حبة من خردل أتينا بها وكفى بنا حاسبين﴾ (الأنبياء: ٤٧)، و قال تعالى: ﴿وكلّ إنسان أذنبناه طائره في عنقه و نخرج له يوم القيامة كتاباً يلقاه منشوراً﴾ (الاسراء: ١٣). فإيمان الفرد المسلم العامل بأن ما من حرف يخطّه ولا كلمة يتفوّه بها إلا هو مسؤول ومحاسب أمام الله عنها تجعله في ترقّب دائم لحاله، وتصرفاته، وأدائه. حتى يتمكّن الإخلاص والنزاهة و الإلتقان منه. فإن هو تولّى مهمّة لم ينهها إلا كما ينبغي وبأكمل صورة، وإن أستشير قدّم أصدق استشارة، وإن أستؤمن على مصلحة المنظمة أدى الأمانة والتزم بها. خوفاً وخشية في المقام الأول من عقاب الله ورغبة في نيل ثوابه ومجازاته يلحقه التزامه بأنظمة العمل وسياساته.

سابعاً: مكافأة العاملين

مكافأة العاملين أحد مبادئ الجودة التي أثبتت الدراسات فعاليتها في تحسين الأداء وجهود العاملين وزيادة الإنتاجية وأحد المحفزات التي توصل لها علماء علم النفس لضمان استمرارية عطاء الموظفين وتشجيعهم للبدل. وقد فصلت الأدبيات في مجال الحوافز وصنفتها وحددت آلياتها ومردودها على المنظمات. وفي النظر إلى التشريع الإسلامي نجد أنه قد حقق المكافآت المادية وأقرها وربطها بحقوق الناس، قال تعالى: ﴿ولا تبخسوا الناس أشياءهم﴾ قال صلى الله عليه وسلم (من صنع فيكم معروفاً فكافئوه) (رواه الترمذي). وسميت المكافأة بالهبة، وهي غير الأجر المستحق، وحدد لها فقهٌ خاص بما تتعد به الهبة، وما يمكن أن يوهب، وشروطها وأنواعها وما تملك به الهبة ومقدارها وغير ذلك.

ختاماً

وبعد؛ فهذه أبرز مبادئ إدارة الجودة الشاملة كما وردت لدى عدد من روادها. اجتهدت في تأصيلها و البحث في الاستدلالات الشرعية من القرآن و السنة التي توافقها. ولعلّ من أبرز نتائج هذا البحث ما يثبت كمال التشريع الإلهي وإعجازه بصلاحيته لكل زمان ومكان، وأن ما وافق ما جاء به الشارع الحكيم من اجتهادات البشر فهو الأقرب للصواب والكمال. تجنبت الاستطراد في كل مبدأ من المبادئ والتعمق في ذكر الأدبيات الحديثة خشية الإطناب المخلّ في هدف هذا البحث المركز المختصر، وكما قيل؛ يكفي من القلادة ما أحاط بالعنق. فإن أصبت فمن الله و إن أخطأت فمن نفسي والشيطان، والله من وراء القصد.

المراجع

- أبو سن، أحمد إبراهيم (١٤١٧). *الإدارة في الإسلام*. دار الخريجي للنشر و التوزيع، الرياض.
- أبو شادي، محمد إبراهيم (١٤١١). طرق اختيار القيادات في البنوك الإسلامية في ضوء المنظور الإسلامي. *المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب*. ندوة (الإدارة في الإسلام). ٢٦-٣٠ صفر ١٤١١هـ، إصدار خاص بوقائع الندوة.
- أنيس، إبراهيم؛ منتصر، عبد الحليم؛ الصوالحي، عطية؛ أحمد، محمد خلف الله (٢٠٠٤). *المعجم الوسيط*. مكتبة الشروق الدولية. ط٤. ص ٢٠.
- بوكميش، لعلي (٢٠١١). *إدارة الجودة الشاملة أيزو ٩٠٠٠*. دار أدرار، الولاية: الجزائر.
- البيهي، أحمد بن الحسين (١٤١٣). *السنن الكبرى*. دار المعرفة، بيروت لبنان.
- الحجاج، مسلم (١٤٢٧). *صحيح مسلم*. دار طيبة للنشر، الرياض.
- السبيعي، عبيد بن عبدالله (٢٠١٧). ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية: تصور مقترح برؤية إسلامية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، (٣)١٠، ص ٩١١-٨٥١.
- شعبان، إياد عبدالله (٢٠٠٩). *دارة الجودة الشاملة: مدخل نظري و عملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز*. دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الصيرفي، محمد عبدالفتاح (٢٠٠٣). *الإدارة الرائدة*. دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن.
- الفكاوي، نجوى (٢٠١٥). *إدارة الجودة الشاملة في الإسلام*. *مجلة عالم التربية*. ٤٩ (٤)، ص ١٩٦-٢١٣.
- الفوزان، صالح فوزان (١٤٣٧). *شرح كتاب التوحيد*. مسترجع من: الموقع الرسمي للشيخ صالح الفوزان <https://www.alfawzan.af.org.sa/ar/node/16267>
- اللوزي، موسى (٢٠٠٣). *التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة*. دار وائل للنشر و التوزيع. الأردن. ط٢.
- النووي (١٤١٢) *رياض الصالحين*. المكتب الإسلامي. ص ص ١٥٩-٢٨٧-٢٩١-٢٩٣-٢٩٩-٣١١.