

## نموذج مقترح للجودة وفق المعايير الإسلامية

### A Proposed Model For Quality According To Islamic Standards

وحيد بن عدة<sup>1\*</sup>، فارس مسدور<sup>2</sup>،

<sup>1</sup> كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، (الجزائر)

[benadda.wahid@univ-alger3.dz](mailto:benadda.wahid@univ-alger3.dz)

<sup>2</sup> كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير (جامعة البليدة 2)

[abouabdelbassetfares@yahoo.fr](mailto:abouabdelbassetfares@yahoo.fr)

تاريخ الارسال: 2022/04/02؛ تاريخ القبول: 2022/05/23؛ تاريخ النشر: 2022/06/08

**ملخص:** هدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل المعايير الإسلامية لجودة الإدارة وذلك من خلال التطرق للمركزات الفكرية للجودة، وكذا تقديم تأصيل نظري للمعايير عبر التطرق لمفاهيم المعايير وأهم المصطلحات المرتبطة بها وخصائصها. حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تمحيص وتلخيص أهم المصادر والمراجع التي تناولت موضوع الجودة في الإسلام، وكذا تحليل لأهم الدراسات السابقة التي تناولت المعايير الإسلامية للجودة. وتوصلت الدراسة الى ان هناك اجماع حول ثمانية معايير من بين واحد وعشرون معيار للجودة من منظور إسلامي والتي مثلت النسب العالية لما جاء به الباحثون في دراستهم السابقة وهذه المعايير هي: (الإحسان، الإتيقان، التعاون، الرقابة الذاتية، القيادة الفعالة، التحسين المستمر، الشورى، المطابقة).

**الكلمات المفتاحية:** الجودة؛ المعيار؛ المعايير الإسلامية للجودة.

رموز تصنيف jel: L00 ; L15

**Abstract:** The aim of this research is to study and analyze the Islamic standards of management quality by addressing the intellectual foundations of quality, as well as providing a theoretical rooting for the standards by addressing the concepts of standards and the most important terms associated with them and their characteristics. Where the descriptive analytical approach was used to scrutinize and summarize the most important sources and references that dealt with the issue of quality in Islam, as well as an analysis of the most important previous studies that dealt with Islamic standards of quality, and the study concluded that there is consensus about eight standards out of twenty-one standards of quality from an Islamic perspective, which represented The high percentages of what the researchers stated in their previous study and these criteria are: (charity, perfection, cooperation, self-monitoring, effective leadership, continuous improvement, shura, conformity).

**Keywords:** Quality; Standard; Islamic Standards For Quality.

**Jel Classification Codes :** L00 ; L15

## تمهيد:

يشهد العالم المعاصر اهتماما متزايدا بمعايير الجودة في العمل، وذلك في شتى الميادين ويأتي ذلك من اقتناع كامل بأن الجودة لا تكون إلا في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها إلى درجة توضيح ما يجب توفيره، واكتسابه والمستوى المطلوب الوصول إليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بعملية تحقيق الجودة.

حيث أضحت الجودة والنوعية معيارا أساسيا في إصدار الأحكام التقويمية ، وترجع أهمية المعايير إلى أنها توفر توحيدا واتساقا في الأحكام على مدى الجودة أو الأداء وتحقق مبدأ التميز ومبدأ المساواة، فالمعيار يمثل تحديا للعمال ويجعلهم يتنافسون من أجل تحقيق التميز، وكون المعايير لكل العاملين دون استثناء بغض النظر عن خلفياتهم وخصائصهم فإن هذا يحقق المساواة وتكافؤ الفرص ذلك أن معايير الجودة الشاملة من المفاهيم الجديدة التي حظيت باهتمام العالم بأسره حيث لاقت دراسة الجودة والسعي لتحقيقها اهتماما كبيرا لدى رجال الأعمال والمنظمات.

حيث أن المعايير الأدائية النابعة من الفكر الإسلامي تهدف إلى تحقيق التميز المستمر لكل مضامين الأداء، حيث يسعى الإحسان لضمان مستوى عالي للإلتقان المستمر عبر مراحل سيرورة الاستمرار للجودة الشاملة، كما أن التعاون يعتبر من أهم المعايير التي تسعى من خلالها المنظمة إلى تحقيق الجودة الشاملة، وإحساس العامل بأنه مكلف بأداء العمل، ومؤمن عليه من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته، وهذا يعتبر مبدأ يعرف بالرقابة الذاتية.

ولضمان الجودة الشاملة وبقاء المنظمة في حيز المنافسة لا بد لها من تحقيق مبدأ أساسي، ألا وهو التحسين المستمر، حيث تبدأ عملية التحسين بالتعرف على الإيجابيات وتعزيزها، وتشخيص النقص بالتعرف على السلبيات وتفاديها، والاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم.

ولا يمكن تحقيق الجودة الشاملة في جميع أجزاء المنظمة دون تحقيق مبدأ أساسي من المبادئ الدستورية التي يقوم عليها نظام الحكم في الإسلام ألا وهو الشورى، فالتصرف في الأمور واتخاذ القرارات يجب أن يقوم على المناقشة وتبادل الآراء والتشاور بين جميع الأطراف الفاعلة في المنظمة.

**مشكلة الدراسة:** وفي هذا الإطار ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن تحسين الجودة بالاعتماد على نموذج مقترح للمعايير الإسلامية؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1- ما مفهوم الجودة؟

2- فيما تتمثل أهمية الجودة وماهي أهم أهدافها؟

3- ما المقصود بالمعيار؟

4- ما هي أهم المفاهيم المرتبطة بالمعايير وما هي أهم خصائصها؟

5- ما هي أهم المعايير الإسلامية لجودة الإدارة من منظور إسلامي؟

**فرضية الدراسة:** انطلاقا من الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة، قمنا بتبني الفرضية

التالية: « يساعد النموذج المقترح في تحسين الجودة وفق المعايير الإسلامية ».

**أهمية الدراسة:** تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الجوانب الآتية:

- تسعى هذه الدراسة لرفع وزيادة الوعي لدى الثروة البشرية المكونة للمنظمات بأهمية تطبيق

المعايير الإسلامية للجودة؛

- تبرز هذه الدراسة أهمية المعايير الإسلامية في تحقيق الجودة في الإدارة؛

- تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال تحسين وتطوير الأساليب الإدارية لضمان الجودة من خلال

تطبيق المعايير الإسلامية للجودة؛

- تنبع أهمية هذه الدراسة من افتقار المكتبة العربية والإسلامية إلى دراسات متخصصة في هذا

المجال.

**أهداف الدراسة:** تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة تقديم مفاهيم للجودة وسرد لظروف نشأتها؛

- السعي لتبيان المعايير الإسلامية للجودة في الإدارة؛

- عرض وتحليل لأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة من المنظور الإسلامي؛

- توضيح كيف يمكن إدراج وتطبيق المعايير الإسلامية للجودة في الإدارة عمليا.

**منهج الدراسة:** بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة ومن أجل السعي للإجابة على الإشكالية

المطروحة والأسئلة الفرعية تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي بغرض تأصيل المفاهيم المرتبطة بموضوع المعايير الإسلامية للجودة في الإدارة، واقترح نموذج تصوري للمعايير الإسلامية لجودة الإدارة يحاكي مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

**الدراسات السابقة:** تم في هذا البحث الاعتماد على الدراسات في تكوين الإطار النظري، وكذا المساهمة في صياغة الفرضية الرئيسية بالإضافة إلى أنها ساعدتنا في استنتاج واقترح اهم المعايير التي يمكن أن تؤثر في الجودة من منظور إسلامي، وتلخصت هذه الدراسات في:

#### 1- دراسة (الحسن عبد الله باشيوة، 2006): بعنوان: جودة التعليم من منظور إسلامي

أشار البحث أن التربية الإسلامية ذهبت لأبعد من مفهوم الجودة إلى مفهوم الاتقان، والإحسان المستمر مدى الحياة والفعال في تخطيط وإعداد وتنفيذ كافة عناصر العملية التعليمية من الروضة حتى المراحل المتأخرة من الحياة بغية إتقان عمليتي التعليم والتعلم، حيث ركزت هذه الدراسة على ثلاث معايير أساسية للجودة من منظور إسلامي وهي (الإحسان، الإتقان، التميز). (الحسن، 2006، صفحة 1)

#### 2- دراسة (محمود أبو دف خليل، 2007): بعنوان: جودة التعليم في التصور الإسلامي المفاهيم وتطبيقات

هدفت الدراسة إلى تأصيل مفهوم الجودة في التعليم من خلال استقرار الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة وأقوال أهل العلم، وقد استخدم الباحث أسلوب تحليل المحتوى من ناحية كيفية كأحد تقنيات المنهج الوصفي، وأظهرت الدراسة سبق الإسلامي في التأكيد على جودة التعليم تحت مسميات الإحسان والإتقان والسادد. (أبو دف، 2007، صفحة 2)

#### 3- دراسة (بدرية بنت صالح الميمان، 2007): بعنوان: الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات قراءة إسلامية

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الجودة في التعليم، ومبادئها ومتطلباتها من منظور إسلامي، حيث قامت الباحثة وفق قراءة إسلامية إلى تحديد مجموعة من المعايير الإسلامية للجودة في التعليم العام وهي (الإحسان، الإتقان، الدقة في العمل). (بنت صالح، 2007، صفحة 2)

#### 4- دراسة (عبد الرحيم خير الله عمر الشريف، 2011): بعنوان: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني

هدفت الدراسة إلى استنباط أبرز مبادئ إدارة الجودة الشاملة الوارد في القصص القرآني، حيث قام الباحث بمحصر أهم المعايير الواردة في القرآن الكريم وهي (القيادة، التعاون، التعلم، الإدارة العملية، التحسين المستمر، الجاهزية، رضا العميل). (عبد الرحيم، صفحة 1)

#### 5- دراسة (رحيمية نور الدين، 2012): بعنوان: المعايير الإسلامية للجودة الشاملة لدى المؤسسات الاقتصادية

هدف البحث إلى صياغة معايير إسلامية للجودة الشاملة، أين قام الباحث بالاستدلال ببعض من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة وتوصل إلى المعايير التالية: (الإحسان، الإتقان، المشاركة، التحسين المستمر، الرشد). (رحيمية، 2012)

#### 6- دراسة (هبة الطيب حمزة عبد الرحمان، 2015): بعنوان: مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المصارف السودانية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني

هدف البحث للتعرف على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المصارف السودانية، حيث قامت الباحثة من خلاله تمحيص للدراسات السابقة وكذا تحليل لأهم المعايير الواردة فيها إلى حصر جملة من المحددات والأبعاد للجودة من منظور إسلامي وهي: (القيادة، التعاون (المشاركة)، السياسة والإستراتيجية)، واستخدمت الاستبيان كأداة للقيام بالدراسة الميدانية وتم استخدام برنامج الحزم الاحصائية Spss. (الرحمان، 2016، صفحة 7)

#### 7- دراسة (العيسى حارث محمد سلامة، 2016): بعنوان: التأصيل الشرعي لمفهوم الجودة الشاملة

كانت بمثابة بحث تأصيلي يعنى بتعريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأهميتها، وأسسها من منظور إسلامي (الكتاب والسنة)، وقام الباحث بتحديد مجموعتين أساسيتين للمعايير الإسلامية لجودة الإدارة، المجموعة الأولى تتعلق بجودة الفرد وهي: (الإحسان، الإتقان، المطابقة، الرقابة الذاتية، الشعور بالمسؤولية، استغلال الوقت والمحافظة عليه، الاستمرارية، الأمانة والصدق، القيادة المناسبة، التغيير، التحسين المستمر، تنمية الموارد

البشرية، التحفيز)، والمجموعة الثانية تتعلق بالجودة لدى الجماعة أو مجموعة العمل وهي (العمل الجماعي والتعاون، الشورى، العلاقات الإنسانية).

8- دراسة (زياد عواد أبو حامد وآخرون، 2017): بعنوان: ضمان الجودة الشاملة في القرآن الكريم والسنة النبوية دراسة موضوعية تحليلية

هدف هذا البحث لبيان مفهوم الجودة عند المعاصرين، والمعاني التي يدل عليها لفظ الجودة والألفاظ المرادفة لها في القرآن الكريم والسنة النبوية، والمفاهيم التي تتضمنها هذه الألفاظ، وذلك من خلال دراسة موضوعية تحليلية لموضوع الجودة الشاملة في الفكر الإسلامية، حيث قام الباحثين بتقديم خمسة معايير للجودة وهي: (الإحكام، الإحسان، الإتقان، الطيب، الخير).

9- دراسة (مريم عربي، 2018): بعنوان: إدارة الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي

هدف البحث إلى إبراز ووضع بعض الأسس والمبادئ الإسلامية في إدارة الجودة الشاملة والتي يمكن الاعتماد عليها في دراسة موضوع الجودة من منظور إسلامي وهي كالتالي: (الإحسان، الإتقان، الجودة، الإدارة الإسلامية). (مريم، 2018، صفحة 81)

10- دراسة (زرزار العياشي وغياذ كريمة، 2019): بعنوان: إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي

هدف البحث إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأسسها، وبيان مفهوم الجودة التعليمية وفوائد تطبيقها، وبيان مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي، وقد توصلت الدراسة، حيث توصل الباحثان من خلال دراسة إدارة الجودة الشاملة في التعليم إلى تحديد جملة من المعايير للجودة يمكن اعتمادها كأساس في نجاح المنظمات وهي: (الشورى، التعاون، إتقان العمل، الرقابة، الحكمة). (العياشي و كريمة، 2019، صفحة 215)

## I- المرتكزات الفكرية للجودة

لقد شاع ووقر في الأذهان أن الجودة علم غربي حديث النشأة إلا أنه في حقيقة الأمر كان مصب اهتمام الإنسان منذ بداية عهده، وكان نتاجا للكثير من التطورات والتغيرات الحاصلة للطبيعة البشرية وطرق عيشها وتطورها الفكري والعلمي حيث تعود الإرهاصات الأولى لموضوع

الجودة إلى ديننا الحنيف ومنذ نشأة البشرية ووطأها على هذه المعمورة بداية من سيدنا آدم وأمنا حواء وصولاً إلى ما هي عليه اليوم.

حيث تعددت وتنوعت مفاهيم الجودة باختلاف آراء المفكرين والباحثين، وعلى مر العصور تطور مفهومها من ثلاثينات القرن الماضي إلى ما وصلت إليه اليوم، ولا يمكن التطرق إلى التعريف الإجرائي للجودة دون ذكر معناها لغوياً وكذا تقديم أهم التعريفات للمفكرين الذين كان لهم السبق في وضع المعالم الأولى لمفهوم الجودة.

### 1.I- الجودة لغة

تتفق المجامع اللغوية على أن الجودة ضد الرداءة، ويرجع الأصل اللغوي لكلمة الجودة إلى الفعل الثلاثي الماضي المجرد (جاد) بمعنى أحسن، وجاد بالشيء أي أتقنه وأحسنه، وجاد جودة أي صار جيداً، وجاد وجودة بمعنى واحد. (ابن منظور، 1984، صفحة 72)

### 2.I- الجودة اصطلاحاً

إن الجودة اصطلاحاً مصدرها الكلمة اللاتينية (Qualitas)، والتي كان يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته.

حيث يرى (Shewhart, 1931)، الذي يعتبر والد نظرية مراقبة الجودة الإحصائية، بأن الجودة هي تلك المواصفات الجيدة التي يمكن أن نضيفها للمنتجات والخدمات. وعرفها (Crosby, 1979): على أنها المطابقة للمواصفات سواء الداخلية للمنتج أو الخارجية والتي يحددها الزبائن، وهو معروف أيضاً بلقاح الجودة الخاص به وخطوات كروسبي الأربعة عشر لتحسين الجودة، حيث يتكون لقاح الجودة لكروسبي من ثلاثة مكونات (التصميم، التعليم، التنفيذ).

ويعرفها كل من (Ishikawa and Broh, 1982): بأنها الإمتياز أو الملائمة للإستخدام ويسعر مقبول.

ويرد (Feigenbaum, 1983) بأن الجودة هي ما يمثل إجمالي خصائص المنتج أو الخدمة وكذلك الخدمات المصاحبة لتقديمها من تسويق وهندسة وترويج وصيانة التي من خلالها يلبي المنتج أو الخدمة رغبات العميل.

ويرى (Edward Deming, 1992): بأن جودة أي منتج أو خدمة لا يمكن تحديدها إلا من قبل العميل، لأن الجودة مصطلح نسبي يتغير في المعنى اعتمادا على متطلبات وحاجيات العميل، فهي تلي وتتجاوز حاجات العميل. (Suarez, 1992, p. 3) ووفقا لمعهد (National Institute of Standards and Technology, 1993): فإن للجودة معايير يمكن حصرها في القيادة والمعلومات والتحليل وتخطيط الجودة وتنمية الموارد البشرية وإدارة جودة العملية وجودة النتائج التشغيلية والتركيز على العملاء ورضاهم. (Seawright & Scott, 1996, pp. 108-110) وتعرفها المنظمة الدولية للتقييس (Iso, 2010): بأنها الخصائص الكلية للكيان (نشاط، أو عملية، أو منتج، أو منظمة، أو فرد، أو مزيج منها)، التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية. (بشنة و بوعموشة، 2019، صفحة 43)

ويجمع كل من (Pradeep Kumar and Raju, 2016): بأن الجودة هي الملائمة لغرض من أجل استخدام المنتج أو الخدمة، كما أنها الدقة في تلبية المواصفات أو التصميم، وتلبية المعايير والقواعد، وتحقيق التميز للمنتج أو الخدمة، وتحقيق درجات عالية من رضا العميل. (Pradeep & et, 2016, p. 142)

ويعرفها (سعيد بن فرحات، 2020): بأنها عملية تسعى لوضع معايير عالمية في غاية الدقة والإتقان لكل مجال من المجالات، حيث يتم الاستناد إليها في الحكم على جودة المحتوى. (بن فرحات، 2020، صفحة 398)

ومن خلال ما سبق يمكن استنتاج التعريف الإجرائي التالي للجودة:

الجودة هي حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات والخدمات والأفراد والعمليات والبيئات، فهي تمثل تلك المواصفات التي يمكن إضافتها للمنتجات أو الخدمات بحيث تكون قادرة على تحقيق التميز والملائمة، وذلك بالاستناد على مجموعة من المعايير (كالأداء، والسعر المقبول، والأمان، والتوافق، والموثوقية، والاعتمادية، والقابلية للاستعمال)، في تلبية الحاجات الحالية والمستقبلية للزبائن.

### I.3- أهداف الجودة

- إن الهدف من تطبيق الجودة يتركز على المنتج سواء (سلعة أو خدمة)، فالمنظمة بمختلف مكوناتها تسعى لإخراج منتج مميز يكسب رضا المستفيد، ويحقق الأهداف الربحية بالنسبة للقطاعات التجارية، والأهداف الاجتماعية للقطاعات غير الربحية، ومن هذا الهدف الأساس تتحقق أهداف أخرى منها:
- خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة، يعني تقليل الأشياء الثالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف؛
  - اختصار وقت إنجاز المهمات: عن طريق الإجراءات والطرق الموضوعة من قبل المنظمة؛
  - رفع مستوى العاملين بالمؤسسة؛
  - تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر؛
  - تقليل المهام عديمة الفائدة وزمن العمل المتكرر. (مدحت ، 2015، صفحة 50)

### II. المراكز الفكرية للمعايير

لقد أصبحت المعايير مفهوما متداولاً في الحياة العملية في عدة ميادين سواء التجارة أو الصناعة أو الخدمات وغيرها من المجالات التي تستدعي وجود الجودة كشرط أساسي، حيث أصبحت هناك معايير عالمية للإنتاج تحتكم إليها المنظمات من أجل تحقيق التفوق التنافسي وكذا رضا المستهلكين.

#### II.1- مفهوم المعيار

- **المعيار لغة:** يعني معايرة شيء أو كيان مادي بتقدير منضبط، لا يختلف رأي الناس فيه، كأن يكون تقدير الوزن أو المساحة أو المسافة وما إلى ذلك، وهذا يعني أن المعيار لغويا هو ما اتخذ أساسا للمقارنة والتقدير أي أن المعايير كلمة جمع مفردا معيار وهو ما يقاس به غيره، وهو النموذج المحقق لما ينبغي أن يكون عليه الشيء. (ابن منظور، 2003، صفحة 255)
- والمعيار في الفلسفة: نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، ومنه العلوم المعيارية، وهي المنطق والأخلاق والجمال وجمعها معايير.
- ويرى شادي عبد الله بأن المعيار لغة هو: ما يقدر به غيره، ويعني أنموذجا متحققا أو متصورا لما يجب أن يكون عليه الشيء. (شادي، 2009، صفحة 97)

**- المعيار اصطلاحاً:** يشير (علاقي) إلى أن المعايير هي: وحدات لقياس النتائج وجهود

النشاطات والعمليات، ويمكن أن تأخذ الأشكال التالية:

-معايير كمية أو نوعية؛

-معايير شكلية أو مظهرية أو أدائية؛

-معايير تكلفة (نقدية)؛

- معايير زمنية.

بمعنى أن هذه المعايير يمكن أن تقيس النتائج الكمية أو النوعية أو النقدية أو الزمنية في المواقع المختلفة من التنظيم، ويجب أن تكون هذه المعايير سهلة القياس وقابلة للتطبيق. (علاقي، 2000، صفحة 451)

والمعايير هي تلك الأبعاد أو المقاييس التي تحدد مستوى النوعية أو تعبر عنها. (عطوة و متولي، 2006، صفحة 137)

## **II.2- المفاهيم المرتبطة بالمعايير**

تستنبط المعايير من أحسن الممارسات المستفادة حول العالم، والتي تستعمل للحكم والتقييم على الأداء، وعلى مستوى الجودة في سلعة ما أو نظام ما أو خدمة ما، وهي ترتبط بمجموعة من المفاهيم وهي (المؤشرات، والمواصفات، والمقاييس).

**- المؤشرات:** علاقة يمكن ملاحظتها داخل المعايير (إما كمية أو نوعية)، ونلجأ في الغالب إلى تحديد مؤشرات متعددة كي نتبين مدى احترام المعايير خاصة في الحالات التي يصعب فيها ملاحظة المعيار.

**- المواصفات:** بيان دقيق بالاحتياجات الخاصة الواجب الوفاء بها، أو الخصائص الأساسية التي يسأل عنها العميل (سواء في خدمة ما أو سلعة ما)، والواجب على العامل أو البائع الوفاء بها، وتنقسم المواصفات إلى فئتين هما: مواصفات الأداء، ومواصفات فنية.

**- المقاييس:** تعتبر مجموعة من المعايير تستخدم كنقطة مرجعية لتقييم الأداء أو مستوى الجودة. (كامل و آخرون، 2013، الصفحات 11-12)

## **II.3- خصائص المعايير**

- أن تكون المعايير شاملة بما يكفي لتطبيقها على مجالات واسعة من الجوانب التعليمية؛
- أن تكون المعايير واقعية ومعقولة؛
- أن تكون موضوعة من قبل المختصين وبالتشاور مع الخبراء في هذا المجال؛
- أن تكتب المعايير بطريقة مفهومة لا لبس أو غموض فيها؛
- أن تراجع المعايير المكتوبة بشكل دوري؛
- أن تكون المعايير نموذجية وعلمية وتمثل الحد الأعلى من الأداء؛
- أن تكون المعايير موضوعية وصادقة ومقبولة وقابلة للتحقيق. (بن فرحات، 2020، صفحة 407)

### III- طبيعة الدراسة التحليلية وكيفية إجرائها:

حاولنا من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة من منظور إسلامي، حيث كان لكتابها ومؤلفيها السبق في تحديد أهم المفاهيم والعناوين المتعلقة بها.

وبعد تمحيصها ودراستها بعمق وتحليلها تم التوصل إلى أهم النقاط المشتركة بين هذه الدراسات وتم استخلاص مجموعة من المبادئ والمعايير التي في ضوئها يمكن تحقيق الجودة الشاملة في المنظمة وفقا للمنظور الإسلامي.

فهذه المعايير تتماشى والثقافة الإسلامية كما أنها دستور يلاقي القبول لدى جميع العاملين في المنظمات سواء العمومية أو الخاصة منها، فهذه المعايير تعتبر بمثابة قواعد ومبادئ أساسية يجب أن يتحلى بها الفرد داخل المنظمة، والتي يسعى من خلالها إلى تحقيق الأهداف الدنيوية من جهة، ويكسب رضا الله سبحانه وتعالى من جهة أخرى وبالتالي تحقيق الهدف الأخروي وهو القبول والرضا من عند الله عز وجل.

#### III.1- عرض مجموعة من المعايير الإسلامية وفقا للدراسات السابقة

من أجل البحث عن أهم المعايير التي تساعد في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالنسبة لمنظمات الأعمال، عكف الكثير من الباحثين على إجراء دراسات من أجل تحديد المعايير الإسلامية لجودة الإدارة بقصد إيجاد تفسيرات لها، وكذا حصرها في إطار واحد يتماشى وأهداف ومبادئ هذه المنظمات وفق المنظور الإسلامي للإدارة، فمن بين هاته الدراسات حاولنا تقديم

أكثر الدراسات موضوعية وأدقها من حيث النتائج والتبريرات والاستنتاجات، والتي اعتمدناها في مقدمة هذا البحث، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (1): المعايير الإسلامية للجودة حسب منظورات عدد من الباحثين

| المعايير<br>الدراسات | تحليل الموضوعية | التصميم | الإحسان | التعاون | الاجتهاد | الرقابة الذاتية | القيادة | الإقناع | التحسين المستمر | التصنيف | الرشد | الإدارة الإسلامية | الطب | الشورى | الدقة في العمل | المطابقة | استغلال الوقت | الأمانة والعقد | السلامة | رضا العميل |
|----------------------|-----------------|---------|---------|---------|----------|-----------------|---------|---------|-----------------|---------|-------|-------------------|------|--------|----------------|----------|---------------|----------------|---------|------------|
| (حسن<br>باشيوة)      | x               | x       | x       |         | x        |                 |         | x       |                 |         |       |                   |      |        |                |          |               |                |         |            |
| (بدريه<br>الميمان)   |                 |         | x       |         |          |                 |         | x       |                 |         |       |                   |      |        | x              |          |               |                |         |            |
| (عحمود<br>خليل)      |                 |         | x       |         |          |                 |         | x       |                 |         |       |                   |      |        |                |          |               | x              |         |            |
| (عبد<br>الرحيم)      |                 |         |         | x       | x        |                 |         |         | x               |         |       |                   |      |        |                |          |               |                | x       |            |
| (رحمانية)            |                 | x       | x       |         |          |                 |         | x       | x               |         | x     |                   |      |        |                |          |               |                |         |            |
| (هبة<br>الطيب)       |                 |         |         | x       |          |                 | x       |         |                 |         |       |                   |      |        |                | x        |               |                |         |            |
| (عمسى<br>حارث)       | x               | x       | x       |         |          | x               | x       | x       | x               |         |       |                   |      | x      |                | x        | x             | x              |         |            |
| (ابو حامد)           |                 | x       |         |         |          |                 |         | x       |                 |         |       |                   | x    |        |                |          |               |                |         |            |
| (مريم<br>وعربي)      |                 | x       |         |         | 1        |                 |         | x       |                 |         |       | x                 |      |        |                |          |               |                |         |            |
| (نزار<br>وغياة)      |                 |         | x       |         |          | x               |         | x       |                 |         |       |                   |      | x      |                |          |               |                |         |            |
| مجموع<br>التكرارات   | 1               | 1       | 7       | 5       | 1        | 2               | 3       | 8       | 3               | 1       | 1     | 1                 | 1    | 2      | 1              | 2        | 1             | 1              | 1       | 1          |
| النسب<br>المئوية     | 10%             | 10%     | 70%     | 50%     | 10%      | 20%             | 30%     | 80%     | 30%             | 10%     | 10%   | 10%               | 10%  | 20%    | 10%            | 20%      | 10%           | 10%            | 10%     | 10%        |
| الرتبة<br>الترجيحية  |                 |         | 2       | 3       |          | 9               | 7       | 4       | 1               | 5       |       |                   |      | 8      |                | 6        |               |                |         |            |

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى الدراسات السابقة

يستخلص من معطيات الجدول السابق أن هناك معايير كثيرة ومتعددة للجودة من منظور إسلامي، وعلى الرغم من ذلك فإن هناك شبه إجماع حول بعض المعايير فيما بين الباحثين في هذا المجال، وذلك على الرغم من الاختلاف في المسميات في بعض الأحيان، إلا أن هناك توافقاً حول مضامين هذه المعايير في كثير من الحالات حسب ما تم تأكيده من خلال عرض هذه الدراسات.

وما تم استخلاصه كذلك من هذا الجدول هو أن هناك إجماع حول ثمانية معايير من بين واحد وعشرون معياراً للجودة من منظور إسلامي والتي مثلت النسب العالية لما جاء به الباحثون في دراساتهم السابقة وهي: (الإحسان، الإتقان، التعاون، الرقابة الذاتية، القيادة، التحسين المستمر، الشورى، المطابقة).

### III.2- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

نظراً لأهمية هذه المعايير الثمانية للجودة من منظور إسلامي ارتأينا اعتمادها كمتغيرات ومعايير إسلامية لإدارة الجودة تحاكي مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتتماشى والثقافة الإسلامية لمنظمات الأعمال وكذا قيم ومبادئ الأفراد داخل هذه المنظمات.

### III.3- تقديم مفاهيم للمعايير وفق النموذج التصوري المقترح

#### 1- الإحسان

مجد الإسلام مبدأ الإحسان، وعدّه ذروة الرقي في السلوك الإنساني، فهناك مبدأ العدل الذي يقضي بأخذ الحق والانتصاف، وهناك مبدأ الإحسان الذي يقضي بالعفو والصفح والتجاوز، قال الله تعالى في أجمع آية للبر في القرآن الكريم: (إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ). (النحل، الآية 90) وقال سبحانه وتعالى في بيان صفات المحسنين الراقية: (إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ). (سورة الذاريات الآية 15-16) والعمل الحسن كما أخبر المعصوم عليه السلام عمل يحبه الله عز وجل " إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن ".

والإحسان في اللغة من أحسن، فعل ما هو حسن وأحسن الشيء أجاد صنعه، فهو ضد الإساءة وهو فعل ما ينبغي أن يفعل من الخير، فالإحسان هو أن تعطي أفضل ما عليك وأن تأخذ أقل من حظك، لذلك كان المحسن في درجة أسمى.

والإحسان كتبه الله على كل شيء خلقه في الكون، فأبدع الله سبحانه صنعه وأتقنه وحسنه، حتى جعل التأمل فيما حسن مما خلق الله عبادة، فكان الإحسان فيما لا يتصور أنه بحاجة للإحسان. (عربي، 2018، الصفحات 92-93)

وبالإجمال فإن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإخلاصه لله عز وجل، فالجودة مظهرا من مظاهر الإحسان وثمره من ثماره. (أبو دف، 2007، صفحة 7)

## 2- الإتيقان

لقد حث الإسلام على ضرورة إتقان العمل وضرورة تحقيق الجودة فيه وخلوه من العيوب والسعي للتحسين الدائم، وضرورة أن يحب العامل عمله ويخلص فيه كامل الإخلاص.

**فالإتيقان لغة:** رجل يتقن، وتَقَنَ: أي متقن للأشياء حاذق بها.

والإتيقان في اللغة من أتقن الشيء أي أحكمه، فالإتيقان هو الإحكام للأشياء.

واصطلاحا فإن الإتيقان هو الإحكام، أي أداء العمل برفق ودقة وتأن، حتى يخرج القول

أو العمل بحبك مجود لا عيب فيه. (عربي، 2018، صفحة 92)

**والإتيقان:** هو أن يؤدي الإنسان العمل على أكمل وجه وأن يسعى للوصول به إلى

مرحلة الكمال دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع، وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في

العمل، بما تتيحه معرفة قدرات الإنسان فالإسلام عندما يكلف أتباعه بالإتيقان في كل عمل

يقومون به يجعل ذلك في مقدورهم واستطاعتهم قال تعالى: (لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا

مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ). (سورة البقرة الآية 286)

## 3- التعاون

التعاون هو أن يعين الإنسان أخاه الإنسان على فعل شيء لا يستطيع فعله بمفرده.

**فالتعاون في الاصطلاح هو:** المساعدة على الحق ابتغاء الأجر من الله سبحانه وتعالى،

ولقد جاءت نصوص الشريعة بالخطاب الجماعي، فقله تعالى: ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا)) وردت

(89) مَرَّةً، وقوله: (يَا أَيُّهَا النَّاسُ) عشرين مَرَّةً، وقوله: (بَنِي آدَمَ) خمس مَرَّات، دلالة على أهمية الاجتماع والتعاون والتكامل بين الناس.

#### 4- الرقابة الذاتية

الرقابة الذاتية هي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل، ومؤمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته، وهذا المبدأ يوافق رقابة الجودة في نظام إدارة الجودة الشاملة، وتنطوي المنظومة الإسلامية بشعبها المتعددة العقدية، والتشريعية، والسلوكية على حقيقتين جليلتين تفتقر إليهما كل مدرسة أو نظرية ترمو للجودة، والإحسان، والإصلاح، وهاتان الحقيقتان العظيمتان هما: (حارث، 2016، الصفحات 92-95)

- الحقيقة الأولى: الرقابة الإلهية ونعني بها الشعور العميق برقابة الله سبحانه وتعالى للمسلم في كل حركاته وسكناته الظاهرة والباطنة لقوله سبحانه: (وَعِنْدَهُ مَفَاتِيحُ الْغَيْبِ لَا يَعْلَمُهَا إِلَّا هُوَ ۚ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ ۚ وَمَا تَسْقُطُ مِنْ وَرَقَةٍ إِلَّا يَعْلَمُهَا وَلَا حَبَّةٌ فِي ظِلْمَاتِ الْأَرْضِ وَلَا رَطْبٌ وَلَا يَابِسٌ إِلَّا فِي كِتَابٍ مُبِينٍ). (سورة الأنعام الآية 59).
- الحقيقة الثانية: حتمية الجزاء الأخروي، ترتبط هذه الحقيقة بحقيقة الرقابة الإلهية ارتباطا وثيقا، ومعنى هذه الحقيقة: أن الله تبارك اسمه سيبعث الناس بعد موتهم أحياء للثواب والعقاب، إنه اليوم الذي لا تضيع فيه مظلمة، وإن كانت حبة خردل حيث يقول رب العزة سبحانه: (رَفِيعُ الدَّرَجَاتِ ذُو الْعَرْشِ يُلْقِي الرُّوحَ مِنْ أَمْرِهِ عَلَىٰ مَنْ يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ لِيُنْذِرَ يَوْمَ التَّلَاقِ \* يَوْمَ هُمْ بَارِزُونَ لَا يَخْفَىٰ عَلَى اللَّهِ مِنْهُمْ شَيْءٌ \* لِمَنِ الْمُلْكُ الْيَوْمَ ۖ لِلَّهِ الْوَاحِدِ الْقَهَّارِ \* الْيَوْمَ نُجْزِي كُلَّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ ۖ لَا ظُلْمَ الْيَوْمَ ۚ إِنَّ اللَّهَ سَرِيعُ الْحِسَابِ). (سورة غافر الآية 15-17).

#### 5- القيادة الفعالة

القيادة لغة: قَادَ، قَادَ الدَّابَّةَ، قَادَ، قَوَّادًا، وقِيَادًا. وقِيَادَةٌ: مشى أمامها آخذًا بمقودها، قَادَ الجيشَ قيادة: رَأَسَهُ وَدَبَّرَ أَمْرَهُ، أما القائد فهو الرئيس أو المسؤول عَنَّنْ هم تحت أمره، فهي تعني حث الأفراد، زرع الرغبة فيهم وتسخير جهودهم للحصول على منفعة تعود عليهم جميعا بعد تقسيم المهام والواجبات، ولكي تنجح الجودة فلا بد من التركيز على القيادات العملية المتميزة، بالحضور الميداني، والمشاركة الفعلية، بعيدا عن التنظير ورفع الشعارات، والخوف من خوض غمار التجربة، وإتقان العمل، والقوة هي المؤهل

الأول لتولي المناصب والوظائف، قال الله تعالى: (قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ). (سورة القصص الآية 26).

## 6- التحسين المستمر

التحسين المستمر هو الاستفادة من تقنيات العصر مع المحافظة على الثوابت، والمعتمد على الدراسات العلمية وتقييم أدوات التنفيذ؛ حيث تبدأ عملية التحسين بالتعرف على الإيجابيات وتعزيزها، وتشخيص النقص بالتعرف على السلبيات وتفاديها، والاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم، ومواكبة متغيرات العصر، فالأجيال تتعاقب وتتغير طبائعهم و أفهامهم وأفكارهم وعواثدهم، قال الله تعالى: (إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا). (سورة الإسراء الآية 09)

وقال الله تعالى: (فَيَمَّا لَيُنَدِرُ بِأَسَا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا). (سورة الكهف الآية 09).

والدلالة في الآيتين الكريميتين على مبدأ التحسين المستمر هو الثناء على المؤمنين العاملين الصالحات بالفعل المضارع ويعملون الصالحات، الذي يقتضي في علم البلاغة الدوام والاستمرار، وإذا كانت الجودة تعني التحسين المستمر، لأجل تنمية الحياة البشرية المستدامة، وتقدمها فإن النبي ﷺ كان من دعائه: " اللهم أصلح لي ديني الذي هو عصمة أمري، وأصلح لي دنياي التي فيها معاشي، وأصلح لي آخري التي فيها معادي، واجعل الحياة زيادة لي في كل خير، واجعل الموت راحة لي من كل شر"، وهذا هو مفهوم الجودة الذي يعني التطوير المستمر لسبل الحياة الكريمة، وبعث روح التجديد والتطوير في هذا الفكر. (حارث، 2016، الصفحات 100-103)

## 7- الشورى

لقد أسس الإسلام الالتزام بمبدأ الشورى من خلال تشاور الأفراد في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات ليستخرج من هذا التشاور أفضل الآراء وأجودها، وهذا المبدأ الإسلامي يتفق مع المشاركة في اتخاذ القرار وحل المشكلات في المنظمة، فالشورى في حقيقة الأمر تعني توزيع المسؤولية حتى لا تقع على كاهل فرد واحد، فالجميع يتقاسمون المسؤولية، فلا يتلاوم الناس فيما بينهم فيتنافرون ويتشاجرون، ولا يرمي أحدهم بالنتيجة على الآخر، وإن كانت النتيجة سيئة،

والشورى تعد خير وسيلة لتدريب المستشار على المساهمة في الحكم والإدارة وتشركه فيه، وبالشورى يتم الوصول للرأي المحمود الذي يصلح به حال الأمة وتحل به مشاكلها، وقرر القرآن الكريم مبدأ الشورى في سورتين: (عبد السلام، 2008، صفحة 10)

الأولى: تخصيص سورة في القرآن الكريم تعرف باسم (سورة الشورى)، وجعل الشورى من صفات المؤمنين الذين سيفوزون، برضا الله سبحانه وتعالى، وذكرها عقب الصلاة وقبل الزكاة، مما يدل على عظم مكانة الشورى وأهميتها كقاعدة للحكم الإسلامي والمشاركة فيه، لقوله تعالى: (وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ). (سورة الشورى الآية 38).

والثانية: جاءت الدعوة إلى مبدأ الشورى من خلال الأمر بها للرسول في غزوة أحد قال الله تعالى: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ). (سورة آل عمران الآية 159).

## 8- المطابقة

قد ذكر القرآن الكريم أصولاً تعبدية تستوعب مضامينها مبدأ المطابقة، ومن ذلك: (حارث، 2016، الصفحات 90-92)

أولاً: أوامر القرآن بوجوب مطابقة الأعمال الظاهرة للبواعث والنيات الباطنة، وعدّ التزوير في هذا الباب خطيئة تحبط الأعمال قال الله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَبْطُلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَى كَالَّذِي يُنْفِقُ مَالَهُ رِثَاءَ النَّاسِ وَلَا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ صَفْوَانٍ عَلَيْهِ ثَرَابٌ فَأَصَابَهُ وَابِلٌ فَتَرَكَ صَلْدًا لَا يَقْدِرُونَ عَلَى شَيْءٍ مِمَّا كَسَبُوا وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ). (سورة البقرة الآية 264).

ثانياً: أوامر القرآن بوجوب مطابقة الأفعال للأقوال، وعدّ التفاوت في هذا الباب خطيئة توجب المقت من الله سبحانه، قال الله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُوصٌ)، (سورة الصف الآية 2-5).

ثالثا: أوامر القرآن بوجوب مطابقة الأقوال والأفعال لموازين الشريعة، وذلك من خلال فريضة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والتواصي بالحق والصبر، وعدّ التفات في هذا الباب خطيئة يجب تقويمها من الله سبحانه، قال الله تعالى: (يا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ). (سورة التحريم الآية 06).

ومن خلال ما تم سرده سابقا هناك مبرر قوي لقبول فرضية الدراسة والتي مفادها:

« يساعد النموذج المقترح في تحسين الجودة وفق المعايير الإسلامية ».

### الخلاصة:

إن المعايير الإسلامية لجودة الإدارة تتماشى والثقافة التنظيمية لمنظمات الأعمال الإسلامية، كما أنها دستور يلاقي القبول لدى جميع العاملين والموظفين سواء في المنظمات العمومية أو الخاصة منها والتي يسعى من خلالها الأفراد إلى تحقيق الأهداف الدنيوية (المادية أو الاقتصادية) من جهة، ويكسبون بها رضا الله سبحانه وتعالى من جهة أخرى، وبالتالي تحقيق الهدف الأخروي وهو القبول والرضا من الله عز وجل.

### النتائج:

- تم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يمكن أن نوجزها فيما يلي:
- أن الجودة ليست من المواضيع الحديثة، ولكن ترجع أصولها إلى عصور موعلة منذ القدم؛
- يعود الفضل في ظهور وتطور مفهوم الجودة في الفكر الإداري إلى جهود الكثير من المفكرين والباحثين الذين كان لهم السبق في وضع أسس ومبادئ هذا المجال ومركزاته؛
- إن الجودة حالة ديناميكية مرتبطة بكل ما تقدمه المنظمة من منتجات وخدمات، فهي تمثل تلك الموصفات والمميزات التي يمكن إضافتها للمخرجات المقدمة من قبل المنظمة وذلك بالاستناد إلى جملة من المعايير من أجل تلبية حاجات ورغبات العاملين؛
- توصلنا كذلك من خلال هذه الدراسة إلى أن المعايير تمثل تلك الأبعاد والمقاييس التي تحدد مستوى النوعية وتعبّر عنها؛
- هناك مجموعة من المفاهيم المرتبطة بالمعايير وهي: (المؤشرات، الموصفات، المقاييس)؛

- هناك ثمانية معايير للجودة في الإسلام تم الإجماع عليها من قبل الباحثين وهي (الإحسان، الإلتقان، التعاون، الرقابة الذاتية، القيادة الفعالة، التحسين المستمر، الشورى، المطابقة).

### التوصيات:

- وفي ضوء النتائج السابقة توصي الدراسة بما يلي:
- الاهتمام بتأصيل الجودة من منظور إسلامي، وذلك عن طريق وضع صورة مستوفية وبدراسة علمية شاملة، تتحدد من خلالها الأطر العامة والمرتكزات الفكرية لجودة الإدارة في الإسلام؛
- ضرورة اهتمام الباحثين والدارسين بموضوع الجودة الإسلامية، لأنها تعتبر شرطاً أساسياً من شروط الأصول الإسلامية التي تجبر العامل المسلم على الجودة والإلتقان في العمل؛
- ضرورة توعية وتدريب العاملين بمبادئ وقيم الجودة في الإسلام باعتبارها من أهم المرتكزات الإسلامية التي دعت إليها الشريعة الإسلامية في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة؛
- وضع جملة من المعايير الإسلامية للجودة تتماشى وثقافة ومبادئ العاملين من أجل تحقيق الجودة الشاملة وضمان رضا وولاء العاملين داخل المنظمة.

### الهوامش والمراجع:

- 1- Pradeep Kumar, & et. (2016). **Quality of quality Definitions-An Analysis**. International Journal of scientific Engineering and Technology, 5(3), 142-148
- 2- Seawright, K., & Scott, Y. (1996). **A Quality Definition Continuum**. Interfaces, 26(3), 107-113.
- 3- Suarez Gerald. (1992). **Three Experts On Quality Management: P. Crosby; E. Deming, J. Juran**. TQLQ, 02(92), 3.
- 4- Wilkinson, A., & Al. (1998). **Managing with total quality management (theory and practise)** (Vol. First Edition). British Library.
- 5- العيسى محمد سلامة حارث. (2016). التأصيل الشرعي لمفهوم الجودة الشاملة. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، 22(3).
- 6- باشيوة لحسن عبد الله. (2006). جودة التعليم من منظور إسلامي (الإحسان، الإلتقان، الجودة، التميز)، مجلة علوم إنسانية، 4 (31)، 16-1.
- 7- بدرية بنت صالح الميمان . (2007). الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات. بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (الجودة في التعليم العام)، 2. المملكة العربية السعودية.
- 8- جمال الدين ابن منظور. (1984). لسان العرب (المجلد الثاني). القاهرة، مصر: دار المعارف للنشر والتوزيع.
- 9- حنان بشته و نعيم بوعموشة. (2019). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة تحليلية. مجلة التمكين الاجتماعي، 1(3).
- 10- زرزار العياشي، و غياذ كريمة . (2019). إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي. المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية 3 (7).

- 11- سعد عبد السلام. (2008). الشورى في الإسلام. القاهرة: المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية.
- 12- سعيد بن فرحات. (2020). معايير الجودة الشاملة في التعليم. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، 10 (1).
- 13- شريف شاهين كامل، و آخرون. (2013). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جدة، المملكة العربية السعودية: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- 14- عبد الله أبو العزيز شادي. (2009). معايير الجودة في تصميم وإنتاج الوسائل والتكنولوجيا في التعليم بمراكز الإنتاج بغزة. رسالة ماجستير في المناهج وتكنولوجيا التعليم، 97. غزة، فلسطين: كلية التربية بالجامعة الإسلامية.
- 15- عريبي مريم، سهام عبد الكريم. (2018). إدارة الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية 05 (1).
- 16- الشريف عبد الرحيم عمر. (2011). مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني: قصة ذي القرنين نموذجاً. بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، جامعة الزرقاء، الأردن.
- 17- جمال الدين ابن منظور. (2003). لسان العرب (المجلد 2). القاهرة، مصر: دار التحدي للنشر والتوزيع.
- 18- محمد أبو النصر مدحت. (2015). إدارة الجودة الشاملة (استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات) (المجلد 1). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 19- محمد بوديسة. (2015). تأثير جودة الخدمات الفندقية في السياحة (دراسة مقارنة الجزائر، تونس). أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، 3. الجزائر، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3.
- 20- محمد عطوة، و إسماعيل المتولي بدير. (2006). الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية. القاهرة، مصر: المكتبة العصرية.
- 21- محمود خليل أبو دف. (2007). جودة التعليم في التصور الإسلامي (مفاهيم وتطبيقات). بحث مقدم لمؤتمر الجودة في التعليم العام الفلسطيني كمدخل للتنمية، (صفحة 7).
- 22- مدني علافي. (2000). دراسة تحليلية للموظائف والقرارات الإدارية. جدة، المملكة العربية السعودية: مكتبة دار جدة.
- 23- نور الدين رحاميعة. (2012). المعايير الإسلامية للجودة الشاملة لدى المؤسسات الاقتصادية. مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال. البليدة، الجزائر: جامعة سعد دحلب البليدة.
- 24- هبة الطيب حمزة عبد الرحمان. (2016). مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المصارف السودانية. مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، 7. السودان: جامعة الجزيرة.