

اللقاء السنوي الثامن

لإدارة الجودة الشاملة

الشركة السعودية للكهرباء - المنطقة الغربية

الجودة من منظور إسلامي

د. علي بن عمر بادحدح

المقدمة:

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله
وصحبه أجمعين ... وبعد .

إن الحرص على معرفة النظرة الإسلامية في
ميادين الحياة العملية أمر محمود وتوجه مشكور
سيما في ميادين الشركات والمؤسسات التي تعمل
وفق الأسس الحديثة والنظريات المعاصرة ، وتتعامل
مع العالم الخارجي في هذه الميادين .

البحث عن منظور إسلامي :

🏠 الرغبة في اكتشاف مدى صلة الإسلام بهذه الموضوعات والنظريات الحديثة .

🏠 الرغبة في تأكيد عظمة الإسلام وصلاحيته لكل زمان ومكان ، والتزود بالمعلومات المعينة على إثبات ذلك .

🏠 الرغبة في تحقيق فائدة عملية وعلمية تضيء جديداً وتقدم مزيداً يستفيد منه العاملون باعتبارهم مسلمين أساساً .

🏠 الرغبة في تأسيس اتجاه يتنامى وتتم رعايته لتشكل النظرة والأصول الإسلامية زاداً مستمراً وتطوراً دائماً في المجالين العلمي والعملية .

مدخل في المفاهيم الأساسية للنظرة الإسلامية

■ المدخل الأول : المدخل الاعتقادي :

أ – كمال الإسلام : قال تعالى ﴿ اليوم أكملت لكم دينكم وأتممت لكم نعمتي ورضيت لكم الإسلام ديناً ﴾ .

ب – شمول الإسلام : قال تعالى ﴿ ما فرطنا في الكتاب من شيء ﴾ .

مدخل في المفاهيم الأساسية للنظرة الإسلامية

■ المدخل الثاني : المدخل الفقهي :

أ – أصول الفقه وقواعد الاستنباط .

ب – المقاصد الشرعية والقواعد الفقهية .

مدخل في المفاهيم الأساسية للنظرة الإسلامية

■ المدخل الثالث : المدخل الواقعي :

أ – المعرفة العامة .

ب – المعرفة الخاصة .

خلاصة المداخل السابقة

•

•

الجودة: تعريفات ومصطلحات

الجودة في اللغة :

الكلمة أصلها الاشتقاقي : (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح
بالشيء وكثرة العطاء

وخلاصة المعنى اللغوي يتضمن ما يلي:

العطاء الواسع والأداء الجيد الذي يبلغ حداً فائقاً

المرادفات

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

وخلاصة المعنى اللغوي يتضمن ما يلي:

الحدق وإحكام الأشياء وجودة الأداء

المرادفات

الكفاءة : الأصل الاشتقاقي (ك ف ا) يدل على الحسب الذي لا
مستزاد فيه

وخلاصة المعنى اللغوي يتضمن ما يلي:

القيام بالأمر قياماً حناً لا مزيد عليه

الجودة في الاصطلاح

:

تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة :

الجودة هي مجموعة من مزايا وخصائص
المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات
المستهلكين

تعريف جوزيف جابلونسكي :

إدارة الجودة الشاملة هي شكل تعاوني لإنجاز الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل

الفرق بين الجودة والجودة الشاملة :

(أن التركيز على الجودة عملية مؤقتة في الغالب بينما إدارة الجودة الشاملة هي عملية طويلة الأجل لا تأخذ الصفة المؤقتة وإنما تأخذ البعد الاستراتيجي بحيث توجه كل الخطط الإنتاجية والتسويقية والمالية والإدارية بالاتجاه الذي يخدم هذا البعد الاستراتيجي)

مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة

■ إدارة الجودة الشاملة لأبد أن تكون جزءاً أساسياً من فلسفة الشركة ، وهي ليست ملحقة بالشركة ، ولكنها الأساس الذي تقوم عليها الشركة .

مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة

■ إدارة الجودة الشاملة يجب أن تتبع وتكون من مسئوليات الإدارة العليا ، ويكون موقعها القمة .

مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة

■ يحتاج التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة إلى جهود مدروسة ومتناسقة وشاملة من جميع أفراد الشركة .

مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة

■ تعتبر إدارة الجودة الشاملة بمثابة التزام شامل نحو أداء الأعمال بشكل صحيح .

مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة

■ فلسفة إدارة الجودة الشاملة أن الجودة ليست هدفاً محدداً ونحتفل به ثم ننساه ، بل تعبر الجودة عن هدف متغير والهدف هنا هن تحسين الجودة باستمرار .

مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة

■ ترجع معظم حالات الفشل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة إما على عدم الإيمان بمبادئها وإما على عدم الالتزام من قبل الإدارة العليا بالمشروع .

خلاصة المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة

يمكننا القول أن الجودة الشاملة تتضمن جوانب أساسية هي :

١ - ثقافة فكرية .

٢ - إيجابية نفسية .

٣ - ممارسة معيارية .

٤ - مشاركة

جماعية .

١ - ثقافة فكرية :

والخلاصة: أن الجودة الشاملة هي الثقافة التي يقتنع بها جميع العاملين في المنشأة

ويمكننا القول أن جوهر هذه الثقافة يرتكز على :

■ أهمية العمل والإتقان.

■ جدوى الشورى والتعاون.

٢ – إيجابية نفسية

والخلاصة: أن الجودة الشاملة روح حيوية إيجابية متنامية في نفوس جميع العاملين

ويمكننا القول أن جوهر هذه المشاعر النفسية يرتكز على:

■ التحفز النفسي السامي.

■ الرضا النفسي المتبادل.

٣ – ممارسة معيارية

والخلاصة: أن الجودة الشاملة معايير منضبطة وعالية تتم مراجعتها وتطويرها باستمرار

ويمكننا القول أن جوهر هذه المعيارية يرتكز على:

■ المعلومات والخبرات المترجمة.

■ الرقابة والمراجعة المتتامية.

٤ – مشاركة جماعية

والخلاصة: أن الجودة الشاملة مشاركة جماعية تنتظم فيها القيادة مع جميع العاملين على حد سواء

ويمكننا القول أن جوهر هذه المشاركة يرتكز على:

■ المسؤولية الفردية في العمل الجماعي.

■ القدوة النموذجية في القيادة العلي.

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

العمل والالتقان:

- تعريف العمل .
- الحث على العمل .
- الثمرة العظيمة للعمل .

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

العمل والالتقان:

- المدح والثناء على العمل .
- القيمة الحياتية للعمل .
- التوجيه العملي للعمل .
- الإتقان في العمل .

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

الشورى والتعاون:

- الأمر بالشورى والتعاون .
- الشورى والتعاون من صفات المؤمنين .
- القدوة العظمى في الشورى والتعاون .

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

التحفز النفسي السامي:

- بيان المنازل والمراتب العليا.
- التربية على الروح العالية وبيان منافعها.
- الحفاظ على الروح العالية حتى النهاية.

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

الرضى النفسي المتبادل:

🏠 العمل من أجل التآلف والرضى المتبادل.

🏠 بيان المنة والنعمة في التآلف والرضى المتبادل.

🏠 القدوة العظمية والحرص على التآلف والرضى المتبادل.

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

المعلومات والخبرات المتراكمة:

- جمع المعلومات والإحصاءات.
- الاستفادة من التجربة في تلافي الأخطاء.
- التأكيد على الإيجابيات ونفي السلبيات.

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

الرقابة والمراجعة المتنامية:

• تربية الرقابة الذاتية .

• تربية الرقابة في دوائر المسؤولية .

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

المسؤولية الفردية في العمل الجماعي

● فردية المسؤولية .

● عظمة المحاسب .

● المحاسبة والمسؤولية بدون المحسوبية .

● دقة وشمولية المحاسبة .

أصالة إسلامية للمفاهيم الأساسية

القدوة النموذجية في القيادة العليا:

■ القدوة في النبي ﷺ

■ القدوة في الخلفاء الراشدين

رضي الله عنهم

نموذج تطبيقي:

نظام الحسبة :

- ١- تحديد مواصفات الأهلية المهنية .
- ٢- تحديد مواصفات المواد والأداء .
- ٣- تحديد مواصفات السلامة والأمان.
- ٤- تكوين النقابات المهنية التخصصية للتطوير.
- ٥- تنفيذ الرقابة الميدانية للمعالجة والتقويم .

التوصيات

١ – العناية بتقوية الجوانب المعنوية المتصلة بالجودة الشاملة من المصادر الإسلامية لدى جميع الأفراد بلا استثناء .

٢ – إيجاد استشارة شرعية دورية للتزويد بالمواد الإسلامية التربوية المفيدة في التزام وحماس العاملين ، أو إيجاد نواة قسم دائم لهذا العرض .

٣ – الاستفادة من تجارب القطاعات العسكرية في أقسام الشؤون الإسلامية والمعنوية وكذلك المستشفيات التي استحدثت أقساماً للتوعية الإسلامية والشرعية.

التوصيات

٤ – العمل على التطوير الذاتي للجودة الشاملة بجهود علمية متخصصة مع استفادة من الطاقات الشرعية ، وعدم الاكتفاء بأخذ واستخدام النظريات والتطبيقات من الآخرين .

٥ – الانتباه إلى غلبة العنصر المادي والكسب الدنيوي على العنصر الإنساني والأخلاقي في كثير من النظريات والتطبيقات .

٦ – الحرص على المشاركة للبعد العلمي الإسلامي في مثل هذه المنتديات .

وآخر دعوانا
أن الحمد لله رب العالمين

الجودة من منظور إسلامي

د. علي بن عمر بادحدح