Deducing Islamic Concept for Building an Excellence and Quality Model - The Good Deed

Dr. Omar Adbulla Ibrahim[1]

Abstract

According to the Holy Quran and the Sunna approaches , in this study , an operating model of Islamic excellence has been established based on the integrity of an Islamic individual, whom is always trying to do his best as required by the Holy Quran and sunnah requirements . The Islamic individual daily practice of worshiping Allah shall lead him/her to achieve the goodness of work for himself and the entire society, and always struggling to improve all his activities and deeds.

The verification of the application of the good deed of work of Islamic excellence model requirements, starts by the human self-accountability, therefore self-accountable model was designed to verify the actions depending on the Holy Quran and Sunnah.

This research also focuses on the definitions and basic concepts and requirements for quality systems and excellence prevailing in the world nowadays as well as the directives of the Islamic approach of the reality of concepts from verses of the Holy Quran and **tradition** of the **prophet (P.B.U.H)** Sunnah. The link between **the** concept of worship and piety and work elements of the quality such as leadership, Q. control, Q improvement and the charity which are brought by the Holy Quran and Sunnah to achieve the good work were discussed.

Keywords: Islamic Excellence, Good Deeds, self- Accountability, Quality System, Quality control.

---

[1] Omar Abdallah Ibrahim (PhD, Environmrntal Studies, U of K (2006), PhD T.Q.M (2013) University of Sudan for Science and Technology) is the Manager of Calibration and Measurement Administration of the Sudanaese Standards and Metrology Organization.

إستقراء المفاهيم الإسلامية لبناء نموذج للجودة والتميز- العمل الصالح

د. عمر عبد الله إبراهيم
الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس

e-mail : shonam2003@hotmail.com

المستخلص:

انطلاقا من منهج القران والسنة **تم في هذه الدراسة** تصميم نموذج العمل الصالح للتميز الإسلامي في الأعمال، مبنيا على استقامة الفرد التي لا تتحقق إلا من خلال المحاسبة الذاتية للنفس التي تنبع من فعل الطاعات استنادا على الممارسة اليومية للعبادات التي مصدرها الأول والأخير توحيد الله عز وجل، ((إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا)، 30 فصلت. وهذا النموذج من واقع منهج القرآن والسنة، ليُكونَ نظاماً إسلاميا لتجويد جميع الأعمال والمعاملات.
إن التحقق من تطبيق متطلبات نموذج العمل الصالح للتميز الإسلامي، ينطلق من المحاسبة الذاتية للنفس البشرية لذلك تم تصميم **نموذجاً** للمحاسبة الذاتية ، للتحقق من الأفعال اعتماداً على منهج القرآن والسنة.

كما ركزت الدراسة على التعريفات والمفاهيم والمتطلبات الأساسية لنظم الجودة والتميز السائدة في العالم الآن وكذلك توجيهات المنهج الإسلامي من واقع المفاهيم الإسلامية إستدلالاً بآيات القرآن الكريم ، و أحاديث السنة النبوية، حيث تم مناقشة و ربط مفهوم العبادة والتقوى والعمل بعناصر الجودة من قيادة ، ورقابة ، وإتقان ، وإحسان، وحسن خلق و خلافه من عناصر نظم الجودة الأخرى بما جاء به القران الكريم والسنة المحمدية المطهرة لتحقيق العمل الصالح والإحسان وبالتالي جودة وتميز الأعمال. كما تم تدوين ومناقشة آراء العلماء والمفكرين في هذه المجالات و إسقاط محتوياتها على ما جاء في الذكر الحكيم ، القرآن الكريم ، وسنة خاتم الأنبياء محمد بن عبد أله عليه أفضل الصلوات والتسليم.

الكلمات الدالة: التميز الاسلامي، العمل الصالح، المحاسبة الذاتية، نظم الجودة، إدارة الجودة.

1-1 تمهيد:

إن مفهوم إدارة الجودة والتميز يهدف إلي تجميع جميع عناصر ومقومات المنظمات الإنتاجية أو الخدمية والعمل على تنشيطها وتفعيلها و تكّيفها مع جميع المتغيرات داخل وخارج المنظمة لخلق القدرة على الإنتاج و التفوق على المنافسين في أسواق الأعمال والوصول إلي الرضا وتحقيق الفوائد و المنافع لأصحاب المصلحة من عاملين و ملاك أسهم و مجتمع.

لقد أصبح نظام التميز المؤسسي هدفاً استراتيجياً في هذه الأونة لتحقيق رؤية ورسالة أي مؤسسة ترغب في البقاء والاستمرار في سوق الأعمال والمنافسة على كسب العملاء وإرضائهم ، و لقد ظهرت في الآونة الأخيرة العديد من نماذج التميز التي تحمل مفاهيم وتستخدم آليات لتنفذ متطلبات الجودة والتميز المؤسسي ومن ثم مراقبتها وقياسها بهدف تحسينها حتى تحقق الأهداف والغايات وفق الاستراتيجيات والسياسات المعتمدة و خطط العمل المجازة من خلال الرؤية والرسالة للمنظمة حتى تكون الرؤية دائمة الاخضرار والرسالة ماضية في التنفيذ باستمرار ، (احمد ، 2013).

لقد ظهرت في الآونة الأخيرة العديد من نماذج وجوائز التميز المؤسسي لإدارة الأعمال من اجل تحقيق التميز المنشود ودفع المؤسسات للسير وفق مفاهيم واليات تطبيقية وضعت مسبقاً من قبل جهات ذات حاكميه رسمية تقوم بمراجعة وتقييم هذه المؤسسات لتحديد من يستحق التميز وذلك في المحيط الإقليمي والعالمي وكذلك لعدد من الدول ، مثل جائزة ادواردز ديمنج (Dr.W. Edwards Deming) في اليابان و جائزة الجودة الأوروبية لدول الاتحاد الأوربي (EFQM) وجائزة مالكولم بالدريج الوطنية لتميز الأعمال الأمريكية (Malcolm Baldrige) مما يعني أن الدول والتجمعات الإقليمية تسعي لتحقيق الجودة و التميز في الأعمال من خلال تصميم نماذج قابلة للتطبيق والتحقق و مرتبطة بجوائز دورية كمحفز لدفع هذه الأعمال في اتجاه تحقيق متطلبات الجودة والتميز، و تقليل الفاقد في العمليات و إحداث الاستغلال الأمثل للموارد المادية و دفع العاملين للابتكار واكتساب المهارات واستغلال الزمن والجهد للبناء المؤسسي للنظم داخل المنظمة مع مراعاة خدمة المجتمع والبيئة المحيطة و تحقيق الفائدة للعاملين و أصحاب الأسهم بالمنظمة، (احمد ، 2013).

إن السؤال الذي يتبادر الي الذهن دوماً ، أين الأمة الإسلامية من هذا المجال؟! ، وكيف تخلفت ركب الابتكار والتجويد و التميز مع إنها تملك من المنهج والثقافة الإسلامية ما يتيح لها ارتياد البشرية جمعاء بما يتوفر لها من أعظم المرجعيات – القران الكريم والسنة النبوية المطهرة مما يمكن لها من المدخلات الحقيقية لنظم التجويد والتميز والسعي للحصول على أفضل المخرجات – العمل الصالح كمحصلة نهائية لفهم وتطبيق منهج القرآن والسنة ، (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ)، (الصف:2) (كَبُرَ مَقْتًا عِندَ اللَّهِ أَن تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ)، (الصف الأيات (2,3))، (إِذَا مَا اتَّقَوا وَّآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوا وَّآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوا وَّأَحْسَنُوا ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)، (المائدة : 93)

إن هذا البحث لا يمكن أن يحيط بنظم الإدارة والجودة ، و التميز في الإسلام من جميع جوانبه ، فهذا ما تتقاصر دونه الهمم سوى أن الهدف ، دفع اهتمام الباحثين بصفة عامة إلى البحث في مثل هذا النوع من الدراسات التي تؤسس لرؤية ومنهج على الوحي الإلهي المعصوم، ومن ثم إعادة بناء المعرفة والعلم في نظم الإدارة والجودة و التميز المؤسسي في التخطيط ، والتطبيق وفق المنهج الإسلامي القويم ، حيث المشكلة لا تكمن في النهج الإسلامي ولا ينبغي أن نجنح للمقارنة مع الأنظمة الوضعية الغربية بغرض إثبات سلامة منهجنا الإسلامي ، فهذا مفرغ منه، فقط المشكلة داخل تفكيرنا وتوجهنا وتعاملنا مع الخطاب القرآني والنهج النبوي الشريف في التشريع والتخطيط ، والتطبيق ، ومن يقوم بذلك من العلماء الذين ساروا في أبحاث الفقه ، واللغة، والتجويد ، ونحوهما فنادراً ما تجد من اقتحم فروع العلوم الأخرى من إدارة وبيئة وهندسة وبيولوجيا، (صالح،2006).

2-1 مشكلة و أسئلة البحث:

- تواجه الأمة الإسلامية الآن سيلاً منهمراً و متتابعاً من محدثات و مستجدات و تطورات الحياة في شتى نواحيها وتلعب دور المتلقي لا المشارك في خلق حراك الإبداع و التطوير في النهضة التكنولوجية وابتكار وإنشاء نظم الجودة والتميز في الأعمال. مع العلم إن هذه الأمة غنية بموروثاتها وتراثها الإسلامي النابع من وحي القرآن الكريم (مَّا فَرَّطْنَا فِي الْكِتَابِ مِن شَيْءٍ) ، ا(لآية(34) الأنعام)و تجارب دولة المسلمين الأولي في المدينة . لماذا لا تتبع الأمة الإسلامية ، منهجاً للاجتهاد يؤسس على الأصول الإسلامية الثابتة التي إذا اغفل شيء منها خرج المنهج عن أن يكون (إسلامياً) بحق؟ وأيضاً فإن هذا المنهج ينبغي أن يقصد في وضوح إلى إنزال نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ومقرراتهما ومقاصدهما على وقائع الحياة المستجدة في إطار الإحاطة الكافية بفقه الواقعة المجتهد فيها أيّاً كان مجالها في الحياة .

- إن الرسول (ص) بدأ من في تكوين دولة وبناء أنظمة مختلفة، إقتصادية وإجتماعية وعسكرية وثقافية فكانت الأنشطة الإنتاجية والخدمية حاضرة في دولة المدينة الإسلامية إن جاز التعبير إن الرسول (ص) لم يجد دولة مشيدة ليطورها، و لم يجد أمة موحدة ليقودها، و لم يجد أنظمة إدارية ليحسنها، بل بدأ كل شيء من صفر كبير فقد ابتدع أسلوب تنظيمي حقق به كل متطلبات ومقومات الدولة المتكاملة بنظم إدارية إنتاجية واجتماعية وعسكرية محكمة العمليات مدروسة وفق خطط ونهج قويم هو نهج القرآن الحق فكانت دولة العدل و القانون والنظم.
- كيف نجح الرسول صلي الله عليه وسلم ومن بعده الخلفاء الراشدين في بناء دولة إسلامية ذات رؤية سياسية و بمقومات إدارية ؟ وهل تعتبر مهمتهم في تلك الظروف أيسر من محاولة إقامة دولة عصرية مواكبة للتطور و النظم الجديدة على هدى الإسلام ومبادئه الآن ؟ فكيف نجحوا ، وتعثرنا ؟ ! هل يرجع العيب إلى العقيدة ؟! أم إلى عدم فهم العقيدة على وجهها الصحيح، والى قصورنا عن الاجتهاد الذي يسمح بالملائمة بين أصول العقيدة الثابتة، وبين واقع المجتمع المتغير؟!

أن مشكلة البحث تتمثل في عدم استنباط منهج جودة إسلامي شامل و يضارع أحدث الأنظمة ، رغماً عن وجود كل مداخلاته ومتطلباته

3-1 أهداف البحث :

- توضيح أن جميع متطلبات نظم الجودة والتميز المؤسسي قد طالب المنهج الإسلامي بالتقيد بها وتطبيقها كنوع من العبادة وإستخلاف الإنسان في الأرض
- بناء مفاهيم لتطبيق نظم الجودة والتميز المؤسسي (نموذج التميز الإسلامي – العمل الصالح) صالحة لكل الأعمال والمعاملات علي ضوءا توجيهات المفاهيم و العقيدة الإسلامية .

4-1 المخرجات المتوقعة من البحث:

1- استنباط و تبيين أن الإسلام دين عبادة وعمل وفكر.

2- إثبات أن نظم الإدارة والجودة ، والتميز المؤسسي لم تكن جديدة ولا من فكر الإنسان المحدث ؛ إنما بَشَّر ونادي بها الإسلام من خلال الكتاب الكريم الذي لا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه ، وسنة رسولنا القويمة التي تدعُ لمكارم الأخلاق في كل مناحي الحياة.

3- إعداد وتصميم نموذج عمل إسلامي انطلاقاً من رسالة الإسلام الخالدة وتحقيقا لمتطلبات نظم الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.

0-1 المنهجية :

اتبع هذا البحث منهج الاستنباط والاستدلال لعناصر الإدارة والجودة الشاملة والتميز المؤسسي استناداً لمنهج القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، لإعداد وتصميم نموذج إسلامي يهدف لتحقيق الإرتقاء وتَمَيّز الأعمال على مختلف أصعدة النشاط البشري. وكذلك من خلال الاطلاع والتعرف على نماذج التميز القائمة ألان في العالم وتدارس مفاهيمها وطرق تطبيقها.

1-2 **الدراسات السابقة:**

نسبة لحداثة هذه النظم في العالم بصفة عامة والعالم الإسلامي علي وجه الخصوص تعذر إيجاد دراسات سابقة لصيقة بموضوع البحث، ولكن هنالك عدد من الدراسات التي تدور في ذات محور الجودة في الإسلام خصوصا في مجال خدمات التعليم و التي يمكن أن نعتبرها مرجعيات للاستفادة من مقومات العقيدة الإسلامية في تجويد مختلف الأعمال والمعاملات .

ذكر لحسن باشيوة (2006) في دراسة بعنوان "جودة التعليم من منظور إسلامي" أن هدف المعايير الأدائية النابعة من الفكر الإسلامي يمكن أن تحقق التميز المستمر لكل مضامين الأداء، حيث يسعى الإحسان لضمان مستوى عالٍ الإتقان المستمر عبر مراحل سيرورة الاستمرار للجودة الشاملة من خلال ضبط جودة نوعية القيمة المضافة للمخرجات في كل مراحل وأجزاء النظام بالاستناد الي أسس ومعايير علمية ومهنية شاملة، والتي تؤكد على تجويد القيمة المنتجة عبر المراحل المتواصلة في

فروع النظام بالإتقان المتواصل التي تفهم من خلال النصوص الصريحة التي أوردها القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وأقوال الصحابة، واجتهادات العلماء الذين ربطوا وصلات الحضارة الإنسانية والمنتوج الحضاري للبشرية.وعلي ضوء ذلك خلص باشيوة الي:

- ضرورة ربط العملية التعليمية من خلال نشر ثقافة الجودة وربطها بالمنظور الإسلامي في المؤسسات التعليمية على مختلف المستويات.
- إدخال مضامين الجودة وإتقان العمل وباستمرار مساقات التربية الإسلامية والثقافة الوطنية في مختلف مراحل الدراسة حتى في كل كليات الجامعات في الدول الإسلامية.
- دعوة الإدارات التعليمية الإسلامية إلى حفز الطاقات نحو التطوير والتحسين المستمر الذي يؤهل المخرج التعليمي نحو الهدف الأساسي لعمليات التعليم والتطوير مع قياس الأداء وتقويمه في كل مرة .

تعرض العمر (1999) في بحثه بعنوان (أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي) الي أهمية الأخلاق الإسلامية لانجاز الأعمال وأثرها علي مناحي الحياة بالمقارنة بالتراث العلمي الحديث . وتناول الكاتب كيفية الإعداد السليم لأخلاق العمل وتهيئة العمالة وتدريبهم علي أهم أدوات الرقابة لضمان فاعلية الإدارة ومحاربة الفساد وإبراز أخلاق العمل الإيجابية. كما ذكر أن الإسلام ثرى بحصيلة وافرة من التعاليم والتوجيهات الربانية لغرس أخلاق العمل الصالح في نفوس المسلمين وحثهم علي الالتزام بها وان التتبع التاريخي لتطور الإدارة في العصور الإسلامية يعتمد علي حسن تدبير الولاة المسلمين واهتمامهم بهذه الأمور ، وابتكار الوسائل والآليات الملائمة لظروف عصرهم وقد اتسعت الدولة الإسلامية وقويت شوكتها وتعاظم نفوذها ، بوجود ولاة أمر وقادة و أمراء ذو أخلاق رفيعة مع إتقان في العمل مقروناً بحسن الابتكار .

ووفقا لشعبان (2014) فالتميز هو رؤية شاملة للمنشأة تساعدها على اكتشاف فرص التحسين التي تحتاجها يستخدم في ذلك التقييم الذاتي و هو"إعادة نظر شاملة و محكمة و منتظمة لممكنات المنشآت و نتائجها باستخدام نماذج تميز الأعمال .

أما دراسة ابودقة و الدجنى (2011) فقد هدفت إلى إلقاء الضوء على تجربة التقييم المؤسسي الذاتي في الجامعات الفلسطينية وإنعكاساتها على عملية التخطيط الاستراتيجي فيها .فالتقييم المؤسسي الذاتي كما هو متعارف عليه يساهم في عملية التحسين المستمر لكونه مكونًا أساسيا من مكونات العمل التربوي الهادف، ونظامًا للتغذية الراجعة في صنع القرارات المختلفة من اجل تطوير الأداء وفى تخطيط البرامج والمشروعات التربوية ومراقبة عمليات وإجراءات تنفيذها والتحقق من فاعليتها وكذلك في إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة التربوية .وقد ركزت الدراسة على تجربة الجامعة الإسلامية بغزة كدراسة حالة ممثلة تعالج مشكلة بحثية متعلقة بعمليتي التقييم الذاتي المؤسسي والتخطيط الاستراتيجي ودورهما في ضمان الجودة بالجامعة .حيث تأتي هذه الدراسة لتفصل نموذجًا عملياً فلسطينيًا للتقييم الذاتي ثم بيان كيف تمت الاستفادة من تجربة التقييم الذاتي المؤسسي في جعل مخرجاته

تمثل أهم مدخل في عملية التخطيط الاستراتيجي للجامعة . وإتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما إتبعت المنهج البنائي الذي إستخدم لتطوير مؤشرات ومعايير التقييم المؤسسي الذاتي .وقد قدمت الدراسة المخرجات التالي

1- معايير التقييم الذاتي المؤسسي التي تم تطويرها وتوضيح كيف يمكن استخدامها

2- خطوات عملية لتنفيذ التقييم الذاتي المؤسسي والنماذج التي تم تطبيقها

3- تجربة ربط نتائج عملية التقييم المؤسسي بالتخطيط الاستراتيجي بالجامعة من خلال نموذج متكامل.

2-2 الإطار النظري للبحث:

إن نظم إدارة الجودة الشاملة والتميز ، صارت ، من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدول والمؤسسات الكبيرة والصغيرة وحتى الكيانات الإنتاجية والخدمية المحدودة ، وقد أصبحت من المتطلبات الضرورية لرفاهية الأسرة في المنزل، و لتسخير الإمكانيات والمحافظة عليها والدفع بالنشاط في الطريق الصحيح وتقليل الفاقد والتكلفة وزيادة الإنتاجية ورضا العميل الداخلي والخارجي. كما أصبحت مطلباً علمياً لانسياب التجارة الدولية دون عوائق فنية وإدارية لتفادى زيادة تكلفة وتأخير المنتجات في منافذ الدول وأماكن التسليم ، بسبب إجراءات الفحص والاختبار والتأكد من الجودة والملائمة للاستخدام، فأصبح الحكم على هذه المنتجات من خلال وجود نظم لإدارة الجودة بالمؤسسة المنتجة؛ للتحكم في إدارة عملياتها ، حتى وصول هذه المنتجات للمستهلك على أن يشهد على كفاءة وملائمة هذه النظم طرف ثالث محايد ذو اعترافٍ دولي.

إن تلك النظم، والتي ظهرت في أواخر القرن العشرين، ويدّعي مفكرو الغرب والدول المتقدمة، أنهم مبتكروها والمبشرون والمنادون باستخدامها دون أن يدروا ويدركوا أن القرآن الكريم وسنته النبوية الشريفة نادت بجميع عناصر و مدخلات هذه النظم وأكثر من ذلك قبل أكثر من أربعة عشر قرناً من الزمان. ولكن لابتعاد مخططي ومنظري وعلماء العالم الإسلامي عن استنباط هذه النظم من وحي القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ، وإقتصار دورهم فقط في متطلبات العبادات الحركية لنقل مفاهيم الإسلام؛ قد أقعد الأمة الإسلامية عن ركب التطور والنهوض كما أن الغربيين عملوا على إعطاء دلالات ومؤشرات على أن كل ما تحتاجه الحياة والبشرية يخرج من رحم أبحاثهم وفكرهم، (احمد ، 2013). .

إن آيات القرآن الكريم ومواقف السنة النبوية المطهرة قد تحدثت ونبهت وشرعت إلى مناهج ونظم مختلفة في شتى دروب الحياة من أجل النهوض بجليل الأعمال والاهتمام بالتطور والتقدم في مختلف أصعدة الأنشطة وتوثيق كل المعاملات والمحافظة على تنفيذ المواثيق والعهود، ومراجعة النفس في وقبل القدوم على أي عمل لضمان السير في طريق الإحسان . وبالمقارنة نجد أن نهج القرآن والسنة

ومن سياقيهما قد أوصت بفهم التطبيق والتقييد بتعاليم جميع الأنظمة الكونية بما فيها نظم الإدارة وإدارة الجودة الشاملة وخلافهما من أجل سعادة البشرية جمعاء وإعمار الأرض وتحقيق خلافة الإنسان في الأرض وليست لفائدة مؤسسة بعينها أو أرباب أعمال أو دولة أو فئة على حساب آخرين..

إن الله يطلب في اختيار الكوادر للعمل أن نختار القوي الأمين، الذي هو قوي بعلمه وكفاءته ومهارته التي اكتسبها بالتحصيل والتدريب والصقل والمتابعة والأمانة والإخلاص في أداء المهام التي بدونها لا تصلح أي قوة من علم ومهارة في تقديم العمل والسير به في طريق التحسين المستمر لوصول مراتب الإحسان والمحسنين (قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ)، (القصص: 26). (وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا قَالُوَاْ أَنَّى يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِّنَ الْمَالِ قَالَ إِنَّ اللّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللّهُ يُؤْتِي مُلْكَهُ مَن يَشَاء وَاللّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ)، الآية رقم247 – البقرة. ا(إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا)، (الكهف: 30) وفي الحديث (المؤمن القوى خير من المؤمن الضعيف) رواه ابن ماجة . و(من ولى من أمر المسلمين شيئاً فولى رجلاً وهو يجد من هو أصلح منه للمسلمين فقد خان الله ورسوله) رواه ابو داود

إن القوة والأمانة هما العناصر الأساسية التي تحاول كل النظم الوصول إليها بشتى الأساليب والابتكارات دون الاهتمام بالإيمان بالخالق الباري المصور المبدع لإيجاد الوازع والرادع الضميري الذاتي الذي لا يحتاج لمراقبة وتعقب وحوافز مالية حتي يخلص العامل في الأعمال ، فالمنهج الإسلامي ينبغي أن يكون هو المحرك الأساسي لهذا العامل ، حيث إيمانه بالله ، وأهمية عمله وإتقانه ليفوز بالحوافز المادية والمعنوية في الدنيا و أرضا خالقه والظفر بالثواب العظيم في الآخرة (عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إنّ اللَّهَ تَعَالى يُحِبّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَه) رواه البيهقي. كما إن الوفاء للعاملين من المهام الجليلة والكبيرة التي يحاسب عليها المقصر (إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ)، (فصلت،الآية 30).

إن فلسفة إدارة الجودة الشاملة إيصال العامل أو الفرد في المؤسسة للشعور بإنه جزء من آليات وتجهيزات هذه المؤسسة ، بل هو المؤسسة نفسها ؛ أي المالك لها وهو أدواتها ومحركاتها دون سواه وبالمقابل نجد منهج القرآن والسنة يوصى بالإلتزام بالعدل والوفاء بالحقوق المادية والمعنوية والإجتماعية للعاملين ووصى بالإتقان في التعامل حتي مع الحيوان حتى في الذبح وإنهاء الحياة يجب إن يكون بإتقان ورحمة بالأشياء التي ننهي حياتها (إن الله كتب الإحسان على كل شيء فأحسنوا القتلة، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة، وليحد أحدكم شفرته، وليرح ذبيحته)، رواه مسلم . فأين فلسفة إدارة الجودة الشاملة من هذا المحرك والمحفز لدولاب العمل في كل شيء ، (احمد ، 2013).

يقول بتاجي (2006) "علينا أن ندرك أن هذا الدين يحتاج إلى تجديد في كل عصر، وأن هذا التجديد ليس هو محاولات (الانفلات) من الحكم الشرعي الثابت أو إلغاؤه أو الخروج عليه – كما تصور بعض المعاصرين الذين عانى منهم الإسلام ويعاني منهم الآن". وكذلك فإن هذا التجديد أبعد ما يكون عن دعاوي الجامدين ، الذين يقتصر عملهم على حفظ الفروع الفقهية في التراث الذهني، دون أن يمكنهم تجاوز هذا النطاق إلى تقديم إجتهاد مستقل مبتكر في الوقائع المتجددة يقوم على فهم صحيح للنص الشرعي وإدراك سليم لمقاصد الشريعة المعتبرة وإحاطة شاملة بجوانب الواقعة المجتهد فيها، مع إن كثيراً من هؤلاء يحفظون حديث النبئ صلي الله عليه وسلم: " إن الله يبعث لهذه الأمة على رأس كل مائة سنة من يجدد لها دينها" رواه أبو هريرة (سنن ابو داود) .

1-2 الجودة في الإسلام:

الرقابة: إذا كانت إدارات الإنتاج في العصر الحاضر تولى الرقابة على العمليات أهمية خاصة ومن خلال وضع الأساليب والأنشطة الرقابية المختلفة ، وإخضاعها لاختصاص جهات ووحدات مستقلة، نجد أن (الرقابة) في الإسلام تكمن في الأساس وتعتمد على الرقابة الذاتية ابتداءً، حيث تتخلق في ورع الفرد المسلم ومنذ نعومة أظافره ومن خلال جرس آيات القرآن الكريم التي تربى عليها ويتعبد بها (مَا يَلْفِظُ مِن قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ) (ق:18) (وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ رَّقِيبًا) (الأحزاب:52) (وَكُلَّ إِنسَانٍ أَلْزَمْنَاهُ طَآئِرَهُ فِي عُنُقِهِ وَنُخْرِجُ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَابًا يَلْقَاهُ مَنشُورًا)،(الإسراء:13).

كما إن خليفة المسلمين عمر بن الخطاب رضي الله عنه يبلور ذلك الإحساس المتولد والمتدفق في المسلم في ندائه وصياحه في رعيته (حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا وزنوا أعمالكم قبل أن توزن عليكم) ، رواه الترمذي في مثال للتدريب الحقيقي للرقابة الذاتية وليس آلة تصوير ولا دفتر حضور ولا محضر تقرير ومتابعة لإحكام الرقابة علي إنضباط العاملين (فَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَن تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا ۚ إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ)،(هود:112) .

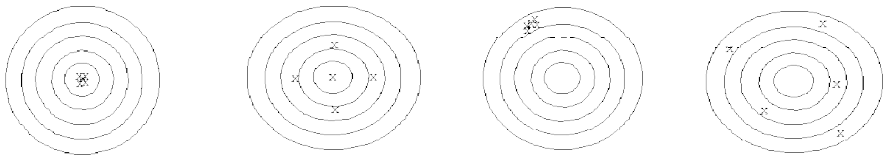
2-2 الدعوة و التوعية والنشر: في هذا المجال يطالعنا نص بارز، ومتطلبات جودة حقيقية تعبر عن تطلعات راقية لكل فرد في أي معاملة ، ومحفور بعمق في الذاكرة الإسلامية أنه قول الله تعالى: (ادْعُ إِلى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ) (النحل:125). (وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) ، (آل عمران: 159).

التطبيق: إنه من الملاحظ على مستوى التجربة التاريخية للمسلمين في العصور الأولى، قد ألقت هذه التربية الإسلامية بظلالها عليهم ، حيث امتثل العلماء في تطبيقاتهم لأعلى مستويات الجودة والإتقان والتوثيق فيكفي المنهج الذي جمع به العلماء حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم ، ودونوا به النصوص النبوية الشريفة فيتداعى للمتأمل الشيء العجاب في مدى مراعاتهم الدقة والتوثيق ، وكيف اختلط البعد الأخلاقي والإيماني بالعامل المادي ، وهذا الجانب تفتقده نظم الإدارة والجودة من وضع البشر وكيف أن الفكر والمنهج الإسلامي ينشد القيادة والتوجيه في تنفيذ الأعمال والمهام. كما أن الناظر إلى ما أرساه العلامة الجبرتي عن الشيخ محمد مرتضى حول الشروط والمتطلبات للترخيص لصنع السلاح نجد قوله : إن صنعة بلا أستاذ يدركها الفساد ، وأورد الشروط التالية ، 1- تواضع النفس وحملها على مكارم الأخلاق ، 2- لا يحقر أحد من خلق الله ، 3- لزوم الصمت وإدمان العمل والقناعة بالقليل ، 4- عدم الضجر واليأس ، 5- لا يسب نفسه ولا قوسه ولا سهامه ، 6- لا يحدث نفسه بالعجز فإن الرجال همم (المؤمن القوى أحب إلى الله من المؤمن الضعيف وفي كل خير) ، 7- أن يديم النظر في العيوب العارضة للقسي والسهام وعقد الأوتار ويتعهد بذلك وإزالة العيوب ، 8- لا يبيع سلاح المجاهد للكافر ، 9- التأكد أن من يشترى السلاح يتعهد أن لا يرمي به مسلماً ولا معاهداً ولا كلباً ولا شيئاً من ذات الأرواح إلا إن يكون صيداً أو ما يجب قتله، (الشيخ، 2000).

ان الإسلام أرسي قيماً سابقة ثابتة وراسخة في شأن العمل والأداء والأخلاق والتطور والإتقان والتوثيق والمراجعة، والتصحيح في كل مناحي الحياة وخاصة في مجال الدعوة والعمل الإسلامي حتى لا يُرّمْى فكرنا الإسلامي من المتربصين بالقصور والجمود والتخلف ، (توفيق، 1991)

مفهوم الجودة في الإسلام: إن خلاصة الرسالة الإسلامية عبارة عن تكليف الله لعباده ومطالبتهم باتخاذ الموقف الأجود والأمثل في كل حركاتهم وسكناتهم وسمتهم، أو مجمل عملهم ونشاطهم، فقال تعالى (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ) ،(الملك الآية(2.)) إن الله طيب و لا يقبل إلا طيب ، وإنه يحب الإتقان والتجويد (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) ، (المقدسي ، 2010).

قال الرسول الأمين صلي الله عليه وسلم (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق) ،(مالك ، 2007) فالمسلم مطالب بالعمل والمراقبة والإحسان في مجمل جهوده ونشاطه، ومن خلال عرض نفسه دائماً على وحي السماء، الذي هو دستور حياته للتوافق مع القرآن والسنة وحتى يصل لأرقى مراتب القرب من الله، أي يصير وليا لله تعالى وفي الحديث (سددوا وقاربوا ولا يحافظ على الصلاة إلا مؤمن)، رواه البخاري. فالسداد والمقاربة هو حقيقة الاستقامة، وهو الإصابة في جميع الأقوال والأعمال والمقاصد و الأحوال ، كالذي يرمي إلى غرض فيصيبه، فالسداد إصابة السهم، والمقاربة إن يصيب ما قرب من الغرض إذا لم يصب الغرض نفسه ولكن بشرط ، أن يكون مصمماً على قصد السداد وإصابة الغرض، (إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا)، (فصلت:30) .



(أ):عشوائية خارج السيطرة (ب): منضبطة وغير متقنة (ج): متحكمة وغير فاعلة (د): منضبطة ومتقنة

شكل (1):الانضباطية والإتقان. المصدر: (الشيخ 6 ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي)

فالمسلم مطالب بسلوك غاية في الدقة والإتقان. وهو غاية ما يطالب به خبراء الجودة والتميز عند المراقبة لخواص الجودة والتميز المؤسسي بالقياس، حيث يفرقون بين الدقة والإتقان، أو بين التسديد والمقاربة الواردة في الحديث أعلاه ومن (شكل 1) نلاحظ أن في الشكل الفرعي (أ)، قياسات متكررة ولكن متباعدة عن المركز ولكن متوسطها يكون قريب من الحقيقة وفي الشكل، (ب)، فإن القياسات متقنة ، ولكن غير دقيقة حيث أنها قريبة جداً من بعضها البعض ولكن بعيدة عن الهدف وهو مركز الدائرة إما الشكل (ج) فنجد القياسات غير منضبطة حيث يتباعد بعضها البعض مع أنها اقرب من سابقاتها للهدف، إما في الشكل (د) فإن القياسات دقيقة ومتقنة حيث قربها جدا مع بعضها البعض وموقعها في صميم الهدف قال رسول الله صلي الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) ، رواه مسلم ، (المقدسي ، 2010).

نلاحظ انه ورد لفظ (عمل) كنكرة يفيد العموم، أي المراد أي عمل يقوم به الإنسان و يرتضيه الله ورسوله ، كذلك نلاحظ في الحديث (إن الله كتب الإحسان على كل شيء...) ، رواه أبي يعلي ، لفظ كل شيء مما يعنى عموم التجويد في كافة الأعمال والأقوال والسلوك والمعاملات فقال جل وعلا (وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُواْ الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)، 53 الإسراء، (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ)، (فصلت:34).

أن كل ما جاء في هذه النصوص يهدى ويطالب بالدقة والإتقان في أداء الأعمال وهي الجودة بعينها. إن المداومة على هذه الجودة المطلوبة في كل الأعمال والتكاليف تحتاج إلى مجاهدة وصبر. و قد اعتبر الصبر على الطاعة أحد درجات (الجهاد) كمقام إيماني، يعدل نصف الإيمان. و يفصل الإمام ابن القيم هذا القول: يقول الشيخ: إن الصبر بثلاثة أشياء ، 1- دوام الطاعة ، 2- الإخلاص في الطاعة ، 3- وقوع الطاعة على مقتضى العلم، وهو تحسينها علماً. فإن لم تحافظ على الطاعة عطلتها وإن حافظت عليها دون إخلاص يكون باعثها غير وجه الله وإن كانت الطاعة غير مطابقة لمتقضي العلم فلا تكون على إتباع هدى القرآن والسنة ، (توفيق ، 1991).

الإتقان والإحسان: ذكر قمحاوى (1989)، في كتابه (البرهان في تجويد القرآن) : إن الإحسان هو إتقان الفعل أو التفضل والإنعام للشيء إطلاقاً أو الجودة والوفاء بمتطلبات العمل على أحسن وجه. وقد يزيد معنى الإحسان درجة على مجرد التجويد وهو التفضل والإنعام، أي زيادة عن المطلوب، لان الإحسان عطاء فوق الواجب، حيث أن القيام بما يجب لا يسمى إحسانا، لأنه واجب، إما البذل فيما بعد الواجب فهو الإحسان.

إن مفهوم الجودة في الإسلام جاء بمعنى الإحسان أو الإتقان وبمعنى الصلاحية والصلاح وبمعنى المهارة، فالإحسان، قد جاء ذكره في القرآن في مواضع: تارة مقروناً بالإيمان وتارة مقروناً بالإسلام وتارة بالتقوى أو العمل الصالح. فالإسلام، الإيمان، التقوى والصلاح كلها في ركاب أعمار الأرض وإصلاحها وسمو الأخلاق في المعاملات والعلاقات والدقة والإتقان في تنفيذ التوجيهات والاهتمام بالقيام بها دون تهاون وتراخى والسعي والاجتهاد دوماً بهمة ومثابرة ، لإنجازها لقطف ثمار الثواب ورضا الخالق والعيش في طمأنينة وسعادة في الدنيا والظفر بالجنة في الآخرة.

محاور الجودة في التربية الإسلامية:إن مهمة الرسالة الإسلامية تعتمد استخلاف هذه الأمة في الأرض ولا يتأتى هذا الاستخلاف إلا من خلال الفعالية في الأداء والحيوية والاستمرار في المنهج الإسلامي لذا يجب تأكيد جودة تنفيذ المنهج في عدة محاور منها: 1- الحث على إخراج المسلم الجيد والإنسان الكامل بقدر الإمكان ، ونعنى بذلك جودة الفرد ، 2- الحث على ترشيد الطاقة أو فعل الأفضل، أو جودة السعي والحركة ، 3- الحث على جودة الإجراءات والأساليب ، وذلك من مفهوم العمليات أين كان نوعها إنتاجية ، أو خدمية 3- الالتزام بالنزاهة والأخلاق المستمدة من المنهج الإسلامي ، (الشيخ ، 2000).

الإدارة في الإسلام: تتميز نظرية الإدارة في الإسلام عن غيرها من النظريات الإدارية المعاصرة بالخصائص التالية :

1- ربط سلوك الفرد العامل بالمؤثر الاجتماعي الذي يؤثر على السلوك الإداري داخل المنظمة أو ما يسمى بالبعد الأخلاقي للإدارة حيث لا يوجد مجتمع إسلامي بلا أخلاق
2- إشباع حاجة الفرد بإشراكه في العملية الإدارية حسب مقدراته العقلية وإمكانياته واستعداداته
3- الاهتمام بالعوامل الإنسانية والروحية والاقتصادية للفرد العامل والمجتمع
4- تطبيق الشريعة الإسلامية التي جلها خير في العبادات والمعاملات والأحكام مما يقود لإعمار الأرض في مجال الأنشطة الاقتصادية و البيئية وخلافهم من أنشطة الحياة، (عبد الهادى ، 1975) .

ملامح التنظيم الإسلامي:

الاختلاف والتباين بين الناس: الناس درجات يسخر الأعلى الأدنى في قضاء الأعمال التي تعود على المجتمع كله بالخير الوفير دون النظر لجنس أو لون أو رغبة في التحكم والعلو ولكن حسب ظروف

وإمكانيات الناس، (وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضًا سُخْرِيًّا) 32 الزخرف ، (وَلَوْلَا دَفْعُ اللَّهِ النَّاسَ بَعْضَهُم بِبَعْضٍ ...)، (الحج:710) ، لكن لابد من النظر الي – (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ) (الحجرات:11) (وَاللّهُ فَضَّلَ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ فِي الْرِّزْقِ....) (النحل:711). إن دلالات هذه الآيات، أهمية وتكريم الإنسان دون تميز في موقع العمل والمجتمع. إن العاملين يعتبرون رأس مال النظام الأساسي والمساومة والعدل تخلق فرق عمل متجانسة يسود بينها الاحترام مما يساعد علي تفعيل وتطوير الأداء.

الأجر: يجب إن يعادل العمل أجر مساوي لطبيعة وحجم ومسؤوليات العمل ، (فَاسْتَجَابَ لَهُمْ رَبُّهُمْ أَنِّي لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِّنكُم مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ) (ال عمران:195)، (يَوْمَ تَجِدُ كُلُّ نَفْسٍ مَّا عَمِلَتْ مِنْ خَيْرٍ مُّحْضَرًا وَمَا عَمِلَتْ مِن سُوءٍ)،

(آل عمران، الأية (30))

الطاعة : إن الطاعة في العمل حسب تسلسل وأهمية وجلالة الأعمال التي يقوم بها الفرد واجبة (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ أَطِيعُواْ اللّهَ وَأَطِيعُواْ الرَّسُولَ وَأُوْلِي الأَمْرِ مِنكُمْ)، (النساء، الآية(59)).

العدل والإنصاف: إن العدل من أهم المبادئ الإسلامية التي تحقق سعادة الفرد والجماعة وهو من المفاهيم الإدارية العظيمة التي ينبغي تفهمها وإدراك معانيها وأهميتها في نجاح العمل سواء كـان ذلك تربوياً أو غير ذلك ، يقول (الزهراني، 2001) : " الإنسان يحتاج إلى العدل في شتى جوانب حياته فهو يتعامل مع أفراد مختلفين لا تجمعه بهم صلة أو قرابة ، أو معرفة فإذا كان شعار أفراد المجتمع العدل ، فإنه سيعيش وهو مطمئن لأنه لن يظلم وسيأخذ كل حقوقه ومطالبه بدون عناء مهما كانت منزلته" . (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ)، (النساء، الآيه (135))، (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۚ اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ)، (المائدة، الآيه (8))

المرونة : إن المرونة تأتي من مبدأ الشورى وحتى ولو كان من فرد أقل درجة في تسلسل الهرم الإداري أو المجتمع وما تحديد موقعة بدر وكيف أن الرسول صلي الله عليه وسلم اخذ برأي احد الصحابة بغائبة عن الذاكرة الإسلامية، قال ابن إسحاق: "أن الحباب بن المنذر بن الجموح أيام موقعة بدر قال": يا رسول الله، أرأيتَ هذا المنزل، أمنزلًا أنزلك الله ليس لنا أن نتقدمه، ولا نتأخر عنه، أم هو الرأي والحرب والمكيدة؟ قال :بل هو الرأي والحرب والمكيدة .فقال: يا رسول الله فإن هذا ليس بمنزل، فانهض بالناس حتى نأتي أدنى ماء من القوم، فننزله، ثم نعور ما وراءه من القُلُب، ثم نبني عليه حوضًا فنملؤه ماء، ثم نقاتل القوم، فنشرب ولا يشربون، فقال رسول الله -صلى الله عليه وسلم :لقد أشرت بالرأي) ، رواه أبو داود.

القيادة : إن سنة رسول الله صلي الله عليه وسلم تضع أساس التنظيم الإداري الإسلامي قولاً وفعلاً فيقول، صلى الله عليه وسلم، (إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم) ، رواه .البخاري ، مما يدل أهمية القيادة من أجل الهداية وتوفيق الأحداث حتى تتوحد روح الفريق وتبعد من الاختلاف وضياع الجهد والوقت.

كان الرسول صلي الله عليه وسلم يضع لكل مهمة ، من يتولى الإشراف عليها ، ليكون مسئولا أمام نفسه والجماعة والرسول صلي الله عليه وسلم ومن قبل ومن بعد فهو مسئول امام الله سبحانه وتعالى ومن أمثلة ذلك فقد تولى صحابة المهام الآتية، 1- حذيفة بن اليمان: كان كاتب السر ومسئول تمر الحجاز ، 2- الزبير بن العوام: كاتب أموال الصدقات ، 3- عبد الله بن الأرقم: الناطق الرسمي للرسول صلي الله عليه وسلم في ما يختص مخاطبة الملوك ، 4- معاوية بن أبي سفيان: مختص بمخاطبة العرب بتكليف الرسول صلي الله عليه وسلم ، 5- أبي عبيدة بن الجراح: تحصيل الجزية من أهل نجران والبحرين ، 6- معاذ بن جبل: مسئول عن شئون اليمن ، 7- سيدنا عمر بن الخطاب: مسئول الصدقات من حيث الإشراف والتوزيع لعدله وحزمه ، 8- خالد بن الوليد: مسئول الجيش، (احمد ، 2013).

وكان صلى الله عليه وسلم، يقول أرحم أمتي بأمتي أبوبكر، وأشدهم في دين الله عمر، وأصدقهم حياءً عثمان، وأقضاهم علي، وأعلمهم بالحلال والحرام معاذ بن جبل، وافرضهم زيد بن ثابت، واقرأهم أبي بن كعب ، ولكل أمة أمين وأمين هذه الأمة أبو عبيدة بن الجراح. و كما قال صلى الله عليه وسلم، اخذوا القرآن من أربعة، من عبد الله ابن مسعود وأبي ابن كعب، ومعاذ بن جبل، وسالم مولى أبي حذيفة ، (الشيخ ، 2000). يا لها من ثلةِ قادةٍ تتجمع فيهم الصفات والخصائص والسمات المطلوبة لفريق العمل ليقود دفة إدارة الدولة بأدوات الإدارة الراشدة ، حافزهم وزادهم فيها تعاليم القرآن وسنة الرسول صلى الله عليه ، وسلم ، واتقاء وإرضاء الله سبحانه وتعالى.

إدارة الجودة الشاملة (TQM): الجودة الشاملة هي مجموعة من الأدوات والأساليب التي تُكوّن إستراتيجية شاملة، بهدف تعبئة المجهود الجماعي بالمنشأة، لكي تحقق أعلى رضا للعملاء بأقل تكلفة ممكنة، وتجئ كلمة الكلية أو الشمولية لِتَعنى شُمولية كُل الوظائف بمختلف مستوياتها بالمنشأة وكل الأنشطة والعلاقات والتقاطعات بينها أفقيا ورأسيا من قمة الهرم الوظيفي إلى قاعدته وكذلك ما تَرّتبِط به المنشاة من المسؤوليات والعلاقات الخارجية من قوانين ولوائح والتزامات مؤسسية ووطنية ودولية وكل الطُرق والتقنيات والأساليب التي تقود للتحسين الممكن ، (الشيخ، 2000).

منهج الجودة الشاملة: ظهر التركيز على الجودة في أعقاب أزمة النفط والركود الاقتصادي العالمي الذي تبِعها في السبعينيات الميلادية. فارتفعت معدلات الفاقد والتضخم ارتفاعات قياسية. وبدأت التنظيمات الغربية تفقد أسواقها التقليدية للواردات مع بحث العملاء عن منتجات عُوليه ومُعَمِرة،

ومُرتفعة الكفاءة في استهلاكها للطاقة. و في الثمانينيات الميلادية، ولد منهج جديد، منهج الجودة الشاملة المُعَرّوف بصورة أفضل بأنه إدارة الجودة الشاملة TQM ونادي هذا المنهج بما يلي:

- اتساع مفهوم الجودة لأبعد من جودة المنتج.
- مشاركة كل فرد في التنظيم في عملية تحسين الجودة.
- التزام الإدارة العليا بضوابط التنفيذ وضوابط العمليات شمولاً قوياً وقيادة واقعية.
- توجيه التركيز إلى تحقيق رضاء العملاء والتفوق على توقعاتهم.
- مشاركة الإطراف الخارجية في جهد الجودة الشاملة.

تعريف إدارة الجودة الشاملة: إن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن فلسفة وقواعد فنية وإدارية تُوضع لتحول المؤسسة المعنية لتحقيق النجاح ومواجهة التحديات والتحرك نحو المستقبل المشرق لعملاء المؤسسة الداخلين والخارجين ، (Co Design, 1998)

إن مناهج الجودة كما عرفها الرواد الأوائل كأساس لمفهوم الجودة هي :

- ادواردذ ديمنج : تكمن الجودة في رضا العميل واحتياجات العميل.
- ويقول جوران : إن الجودة هي الإتقان مع الاستخدام (fitness of use).
- وعند كروسبي: الجودة هي مطابقة المنتج مع المتطلبات.
- أما ارمند فيجينبوم: يَرى الجودة كهدف متحرك دائما لتحقيق أفضل الظروف لعمل معين.

القوانين الموجهة لإدارة الجودة الشاملة (TQM Guiding Principles):إن القوانين أو القواعد المُوجهة لإدارة الجودة الشاملة تُعتبر أساسيات ومتطلبات لتأسيس البنية الملائمة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها وتتلخص في ؛ تحديد وتعريف الخطوات المطلوب تنفيذها ؛ تفعيل جميع العاملين والطاقات المتاحة ؛ إنشاء ومتابعة نظام التحسين المستمر ؛ اعتبار الجودة عنصراً من عناصر التصميم ؛ توفير التُعلم والتدريب ؛ إتباع سياسة النفس الطويل والمجهدات المتواصلة من أجل التحسين ومنع حدوث الخلل ؛ تشجيع تكوين فُرق العمل والتعاون البَناءَ بينها ؛ و إرضاء العميل الداخلي والخارجي، (احمد ، 2013).

حلقات الجودة (دائرة تحسين الجودة):هذه الدائرة تبنى من أربعة محاور أساسية تهدف للتحسين المستمر والمحاور هي:

- التخطيط: التحقق من الحاجة للتحسين من خلال التعرف على المشاكل واقتراح الحلول الممكنة.
- التطبيق: تنفيذ وتحقيق التغيير المخطط في المجال المحدد ومن ثم تسجيل النتائج وتحليل البيانات.
- الدراسة: تلخيص البيانات ومن ثم تحديد الأسباب الجذرية ، وبالتالي تحليل وتقييم ومقارنة التغير الحقيقي المتوقع من التخطيط.

- القرار التصحيحي:هو اتخاذ قرار مبني على النتائج، وإجراء تغيرات على الخطة عند ما تتفق مع التوقعات ومن ثم إجراء تحسين، واختبار، ومراقبة النتائج ثم التحسين مرة أخرى وتحديد المكاسب التي تحققت، ثم إعادة العمليات لإنجاز واقتحام مستويات أعلى في الأداء.

فريق العمل: المقصود بفريق العمل هو مجموعة من الأفراد يشتركون في أداء عمل موحد وفق أدوار ومسؤوليات وصلاحيات محددة ، وبانسجام تام ، من أجل تحقيق الأهداف مع التأكد من مؤهلات وقدرات أفراد الفريق والعمل على تدريبهم بصورة كافية تضمن تحقيق الأهداف ؛ لذا يتشابه الفريق لحد ما بالجماعة في الإسلام حيث يتم اختيار القائد وإجراء التعديل والتغير (وَاعْتَصِمُواْ بِحَبْلِ اللّهِ جَمِيعًا وَلاَ تَفَرَّقُواْ وَاذْكُرُواْ نِعْمَتَ اللّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنتُمْ أَعْدَاء فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُم بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا ..)، 103 آل عمران.

نماذج التميز في العالم :

لقد ظهرت في منتصف العقد الثاني للقرن العشرين ، العديد من جوائز التميز ، بغرض التأكد من نشر وظيفة إدارة الجودة وفهمها وتطبيقها ومراجعتها وتقييمها من قبل القائمين على المؤسسة ، لتحقيق الرؤية من خلال رسالة محددة المعالم وفق استراتيجيات مدروسة و موارد وممكنات موفرة.

نموذج جائزة ديمنج للتميز : أنشأ الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين Japanese Union of Scientists and Engineers (JUSE) جائزة ديمنج في عام 1951 تقديراً لصداقة وجهود د. ادواردز ديمنج (Dr.W. Edwards Deming) في موضوع الرقابة على الجودة الصناعية في المؤسسات اليابانية.

كان تأثير (ديمنج)على الاقتصاد الياباني شاملاً وعاماً. إذ تبنت كل القطاعات الصناعية في اليابان منهج الرقابة على الجودة ، والذي تطور بمضي الوقت إلى مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة. كان التأثير الخارجي مدوياً ، وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث كانت الرقابة الشاملة على الجودة عنصراً مكوناً ومؤسساً في إنشاء جائزة بالدريج. وتُمنح هذه الجائزة للمنظمات التي تؤكد بأنها طبقت رقابة جودة على مستوى المنظمة باستخدام الرقابة الإحصائية بالتركيز على إنجازات عالمية المستوى.

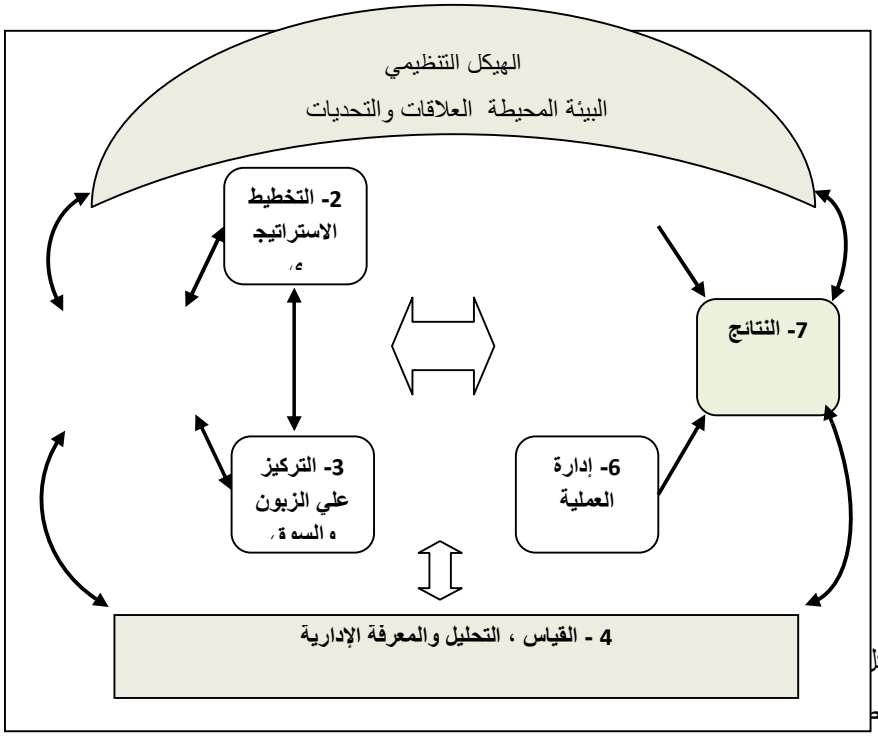
يتم منح الجائزة للأفراد و المصانع و الشركات بأن كانت يابانية أو دولية منذ 1951، وقد حصلت بعض الشركات الأمريكية على الجائزة ، مثل ، مؤسسة فوجي للحديد (Fuji Iron) ، وشركة تالا للفولاذ (Tala Steel) و شركة فلوريدا للطاقة والإضاءة (Florida Power & Light) و على مدى ثمانية وثلاثين عاماً (1951-1989) وصل عدد الفائزين اليابانيين بالجائزة إلى 139 فائزاً ، (كيلادا ، 2004).

نموذج جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للتميز: يعد "مالكوم بالدريج (Malcolm Baldrige" وزير التجارة في الفترة (1981 -1987) أحد رواد إدارة الجودة الشاملة الأمريكية، الذي خصصت جائزة باسمه، وقد تم إقرارها بشكل قانوني في عام 1987 م في عهد الرئيس الأمريكي "رونالد ريجان" لتمنح للمؤسسات الأمريكية التي تنجح في تطبيق معايير نموذجيه. ويشرف على هذه الجائزة "المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا الأمريكية وتسمى في بعض الأحيان جائزة بالدريج وهي جائزة

سنوية لِتمُّييز شركات التصنيع ، وشركات الخدمات ، والأعمال الصغيرة الأمريكية التي تهتم بالتميز وتحقيق الجودة ، وتُروِج للدفع بنظم الجودة الى الأمام كعنصر متزايد الأهمية في التنافس المحلى والعالمي ، وتدعو لفهم متطلبات الأداء الممتاز وتَبَنى الاستراتيجيات وتبادل المعلومات للأداء بامتياز. فيتم تشّخيصٍ كامل لنظام الإدارة الشاملة لكل مؤسسة متقدمة للحصول على هذه الجائزة، (احمد ، 2013).

إن معايير جائزة بالدريج نتيجة موجهة إلى كل العمليات و وحدات العمل في الشركة كلها ولتغطى جميع الأنشطة. وتركز إجراءات التقويم على الوسائل، والآليات المشمولة في تكامل كل أوجه نظام الجودة في المنشاة وفي التحسينات المستمرة التي تهدف الى جودة المنشاة (كيلادا ، 2004).
من أهم إسهامات مصممي نموذج جائزة بالدريج ، إثراء أنشطة الجودة الفنية بالتركيز على تقديم اعتبارات تنمية وسلوك المنظمة. وقد ساعد نظام تقييم معايير نموذج بالدريج على التحسين المستمر للجودة عن طريق اكتشاف المجالات التي تحتاج إلى تقوية وتصحيح أوضاعها .

شكل رقم (1)



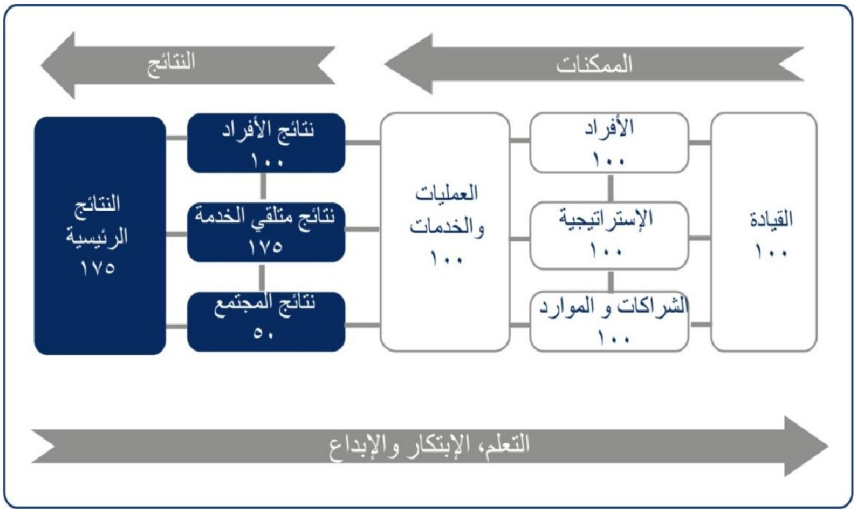
شكل
المص

en.wikipedia.org/wiki/Malcolm_Baldrige_National_Quality_Award)

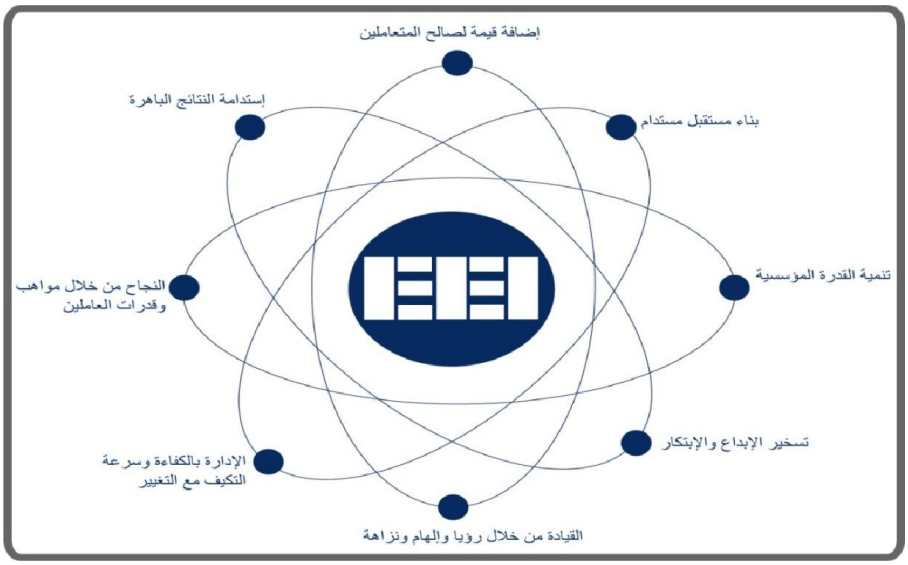
نموذج جائزة الجودة الأوروبية للتميز (The European Quality Award):أسست في عام 1990 من قبل اللجنة الحاكمة للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (Governing Committee of the European Foundation for Quality Management) - (EFQM) ، والتي يوجد مقارها بباريس وتهدف الجائزة إلى تَمّييز التنظيمات التي توجه اهتماماً غير عادى للجودة الشاملة وتشجيع الآخرين على إتباع هذا المثال، وطُورت (EFQM) بالمشاركة مع المفوضية الأوروبية

(European Commission) والمنظمة الأوروبية للجودة (European Organization for Quality) جائزة الجودة الأوروبية (htt: www.efqm.org)

تُقيّم الشركة طبقا لنتائجها وأدائها المحسن، في رضاء العميل، والعاملين، وأداء الأعمال، والتأثير على المجتمع. إن النموذج الآوربي ، يعتمد على ثمانية مفاهيم وتسعة محاور كنموذج لتحقيق هذه المفاهيم وأربعة عناصر تعتبر أداة قياس تسمى رادار للتحقق من المفاهيم على ارض الواقع.



شكل (3): النموذج الآوربي ، المصدر:(htt://www.efqm.org)



شكل (4): مفاهيم النموذج الآوروبي ، المصدر:(htt: www.efqm.org)

مفاهيم نموذج جائزة الجودة الأوروبية للتميز: تهدف مفاهيم جائزة الجودة الأوروبية (EFQM) إلى ؛ 1- إضافة قيمة لصالح المتعاملين ؛ 2- بناء مستقبل مستدام ؛ 3- تنمية القدرة المؤسسية ؛ 4-تسخير الإبداع والابتكار ؛ 5- القيادة بالرؤية والإلهام والاستقامة ، 6- الإدارة بالكفاءة وسرعة التكيف مع التغير ؛ 7- النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين ؛ و 8- استدامة النتائج الباهرة.

إن هذه المفاهيم، تحتاج لإعداد وتخطيط وذلك من خلال المعرفة التامة للمؤسسة وأهدافها والتنبؤ بالمستقبل المطلوب وقراءة توقعات العملاء وتطلعات العاملين و إبراز إمكانياتهم الإبداعية لخلق الابتكار ؛ مما يتطلب وضع منهجيات لتخطيط هذه المفاهيم وتصنيف النتائج المتوقعة منها، حسب توقعات العملاء وأمال العاملين وقناعات المجتمع ومن ثم السعي لتنفيذها من خلال العاملين وبتوفير الموارد الملائمة ووفق المتطلبات البيئية المحيطة مع المراجعة والمتابعة والقياس لجميع هذه المدخلات وفق مؤشرات وضعت مسبقاً، (احمد ، 2013).

النموذج : يحتوى النموذج الأوروبي على تسعة محاور رئيسية ، تعتبر أساس تخطيط وتنفيذ ومراجعة وتقييم للمفاهيم للاستفادة منها في عمليات تطوير وتحسين أداء المؤسسة. ومحاور النموذج تتمثل في ، القيادة، العاملين، الاستراتيجيات، الشراكات والموارد، العمليات و المنتجات و الخدمات، نتائج العاملين، نتائج العملاء، نتائج المجتمع والنتائج الرئيسية.

رادار: إن عبارة رادار (RADAR) تُعَبِر عن أداة القياس المستخدمة للتحقق من صحة تنفيذ متطلبات المفاهيم من خلال النموذج بمحاوره المختلفة لتكوين وقائع ملموسة وذلك من خلال النتائج المتحصل عليها ، والمنهجيات المخطط لها،وتنفيذ هذه المنهجيات ومن ثم تقييم وتحسين هذه المنهجيات وفق ما جاء في النتائج وإعادة دورة النموذج من جديد من خلال متطلبات المفاهيم و محاور النموذج ومؤشرات قياس رادار ، (htt: www.efqm.org)

إن هنالك عدداً من الأدوات والآليات قد تم تصميمها ليكون النموذج الأوروبي قابل للتطبيق والقياس حتى تُصّنَع القرارات من خلال النتائج التي يتم الحصول عليها والتي تكون قاعدة و مُدّخل من مُدخلات التطوير والتحسين و أداة لتصنيف المؤسسة من قبل الجهات الاعتبارية الرسمية من اجل منح للجائزة.

و تتمثل هذه الأدوات والآليات في ، شكل مصفوفة تحتوى متطلبات المفاهيم و محاور النموذج ومؤشرات وقياسات رادار للتأكد من المنطقية والتكاملية والتنفيذ والقياس للمنهجيات وذلك لتحقيق التعلم والابتكار ومن ثم التحسين والتطوير وكذلك تنفيذ نتائج هذه المصفوفة لتحديد الملائمة والصلاحية للاستخدام و الدقة والاعتمادية لتأكيد الأداء وفق الأهداف، (احمد ، 2013).

أن التقييم بواسطة هذه المصفوفة ، يتيح فرصة مقارنات نتائج المؤسسة بنتائج المؤسسة المماثلة والخروج بمسببات النجاح أو الإخفاق حسب تصنيف النتائج المتحصلة من ما ينتج عنه التقييم المتكامل للمؤسسة وذلك باستخدام المفاهيم ومحاور النموذج وأدوات رادار.

الإطار الكندي للتميز في الأعمال : يتم استخدام الإطار الكندي للتميز لتقيّيم الشركات من قبل المعهد الوطني للجودة كنموذج لإدارة التميز المؤسسي للجوائز الكندية للتميز ، حيث يتكون هذا النموذج من

سبعة عناصر هي : 1. القيادة 2. التخطيط 3. العملاء 4. الناس 5. إدارة العملية 6. المورد 7. الشركاء . و هنالك ثمانية مبادئ تمثل الإطار العام لتحسين أداء المؤسسات الإنتاجية والخدمية هي : • القيادة من خلال المشاركة ؛ التركيز بشكل أساسي على أصحاب المصلحة و العملاء والسوق ؛ التعاون والعمل الجماعي ؛ إدارة العملية ؛ نهج الوقائع لاتخاذ القرارات ؛ التعلم ومشاركة الناس المستمر ؛ التركيز على التحسين المستمر والتفكير ا ؛ الوفاء بالالتزام لجميع أصحاب المصلحة والمجتمع./www.excellence.ca

إطار تميز الأعمال الأسترالي: هو إطار لتميز الأعمال في استراليا تحت إشراف رئيس مجلس الوزراء وفق سبعة معايير رئيسية تدار بواسطة ديوان التميز العالمي باستراليا هي: 1. القيادة 2. العملاء والسوق 3. الإستراتيجية والتخطيط 4. الناس 5. المعلومات والمعرفة 6. عملية الإدارة والتحسين والابتكار 7. النجاح والاستدامة . كذلك فإن الإطار الاسترالي مبني على حول ثمانية مبادئ:

1. الإدارة بالقدوة، وتوفير اتجاه واضح، وبناء المواءمة التنظيمية والتركيز على تحقيق الأهداف المستدامة.
2. فهم ما بالأسواق و إضافة قيمة للعملاء الآن وفي المستقبل، واستخدام هذا المنهج لدفع التصميم والإستراتيجية والمنتجات والخدمات التنظيمية.
3. تحسين النظام باستمرار.
4. تطوير قدرة الناس وإطلاق عن مهاراتهم و تسخير الإبداع لتغيير وتحسين التنظيم.
5. التطوير و القدرة على التكيف والاستجابة لثقافة التحسين المستمر والابتكار والتعلم.
6. تحسين الأداء من خلال استخدام البيانات والمعلومات والمعرفة لفهم التباين وتحسين عملية صنع القرار الاستراتيجي والتشغيلي.
7. التصرف بطريقة مسئولة أخلاقيا واجتماعيا وبيئيا.
8. التركيز على النتائج المستدامة والقيمة والنتائج.(www.saiglobal.com/)

إطار جائزة الجودة السنغافورية : يتم استخدام (SQA) إطار جائزة الجودة السنغافورية بواسطة أعلي معايير الجودة والتميز في الأعمال. وتهدف الجائزة لتكون سنغافورة دولة ملتزمة بتميز الأعمال وفق المتطلبات العالمية ، ويتكون الاطار من سبعة عناصر هي: 1. القيادة 2. التخطيط 3. المعلومات 4. الناس 5. العمليات 6. العملاء 7. نتائج . وقد تم بناء إطار التميز السنغافوري علي عدد من المفاهيم كأساس مطلبي لتحقيق التميز المؤسسي ومن هذه المفاهيم ؛ القيادة الحكيمة ؛ جودة يحركها العملاء ؛ الابتكار ؛ تقييم الناس والشركاء ؛ نظم المعرفة ؛ المسؤولية المجتمعية ، .ww.spring.gov.sg/be

تميز دولة الإسلام الأولي : إن زعيم أي دولة أو أمة أو جماعة ، في الغالب الأعم، يجد بنيات تحتية موروثة من سلفه ، فيبنى عليها قوته الدفاعية والحراك الاقتصادي للتطوير واستغلال المعتقدات والإرث الثقافي والاجتماعي و المفاهيم السائدة لتوظيفها في تلك الدولة آو الأمة، كمدخلات في

تطوير الأعمال و إزكاء الروح . لكن كيف لزعيم وقائد أن يبنى دولة ومجد عريض، لأمة وصل تعدادها أكثر من مليار ونصف نسمة، حيث لم يجد لا دولة ولا قوة دفاعية ولا شرعة منطقية ، بل وجد امة متخلفة متحاربة ، تركن فقط إلى القبلية والتفاخر ، وكل رئيس قبيلة فرح بما لديه و لا يفكر إلا في حدود قبيلته . إن هذا الزعيم القائد هو ، محمد بن عبد الله صلي الله عليه وسلم ، بني أمة إسلامية عريضة اتسعت الآن لتشمل جميع قارات العالم . انه وجد شتات قبائل في الجزيرة العربية لا يوحدها أي رابط أو هدف استراتيجي ، ولا تدين إلا بالوثنية ومن حولها تزدهر أكبر إمبراطوريات العالم في وقتها ، الإمبراطورية الرومانية في الشام والفارسية في بلاد الفرس ، حيث الجيوش ذات العتاد والعدة والاستراتيجيات الاقتصادية والحربية ودواوين الدولة ذات النظم و الأهداف. فنجد إن دولة الإسلام قد هزمت هذه الإمبراطوريات و أزالت حكمها ، وحلت محلها بل تعقبتها في موطنها . فكيف حدث كل ذلك ؟!، (احمد ، 2013).

بدأ محمد بن عبد الله صلي الله عليه وسلم من صفر كبير جدا ، لا وبل واجهته عقبات و متاريس تهد الجبال ، لإنشاء دولته ، دولة الإسلام بخطوات مدروسة يضع لبنة فوق لبنة ووحدة تعقبها وحدة ، حتى كون صرح دولة متعددة الإمكانات من قوة عسكرية ضاربة ومفاهيم مدنية تنظم الأعمال و المعاملات ، ونظم اقتصادية تدير العمليات. فكيف بنى هذا القائد المثال كل هذا؟ ! وما هو محركه ودافعه وإمكانياته ؟!

إن كل ما قاد إلى بناء دولة المسلمين الأولى وساعد قائدها و منشؤها على انتشارها هو لبنتها الأولى وشرارتها المتقدة مكارم الأخلاق و الإيمان القوى بالمرجعية الحق التي يستمد منها كل الدوافع و الإمكانات التي ، هيأت لبناء أمة الإسلام.

فكان محمد بن عبد الله وسط قومه يُعرف بالصادق الأمين والرحيم الكريم و العفيف المستقيم. فلما جاءه الوحي كانت خصاله وسلوكه المفاتيح الرئيسية لنجاحه ومن قبلها وبعدها مدد السماء من المنهج الحق . فدخل الإسلام عدد كبير لثقتهم في مصداقية سيدنا محمد صلي الله عليه وسلم والذين أحجموا لم يكن لهم شك في صدقه بل كانت لهم دوافعهم و أجندتهم الخاصة.

إن كرم ومروءة ورحمة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم قد أثرت في كثير من زعماء القبائل_مما دفعهم وشعوبهم في الدخول في الإسلام. فعندما يكون المنهج حق ، وفى خدمة ورقى ورحمة البشرية ومن يبشر به ذو خصال و أخلاق حميدة واستقامة مشهودة في أفعاله وأقواله يتحقق النجاح وتولد ثمرة العمل الصالح. لذا ، يُمكن لنا أن نعتبر مفاهيم الصدق ، الرحمة ، الكرم ، الأمانة ، النزاهة والوفاء مفاتيح رئيسية لتحقيق التميز الإنساني.

إن نتاج التميز الإسلامي دائماً ما يكون عملاً صالحاً ، يتأتى من تحقيق عناصر التوحيد ، التقوى ، التوبة ، إتباع المثل الأعلى في القول والعمل ، وذلك وفق متطلبات المنهج العدل : القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة.

كما تعتبر محاسبة النفس ومراجعتها معيار و أداة قياس عناصر التميز الإسلامي ، لمعرفة ما تم وفق متطلبات المنهج وما حاد عنه ، وكذلك الذي تم تجويده وفق الدقة المطلوبة وما كان منها أداء واجبٍ فقط حتي مراجعة النفس والاستغفار والرجوع للحق في القول والعمل والمعاملات ليتحقق التحسين والوصول للعمل الصالح .

نجد منهج القرآن والسنة يطلب الاهتمام بالفرد و الأسرة (الوالدين والأقربين) والاهتمام بالمجتمع من خلال حفظ الحقوق المادية والمعنوية وتحريم الغش والخداع وأكل أموال الناس بالباطل وضياع الحقوق ويشدد على الإخلاص والاهتمام بالعمل ويطلب تجويده و تحسينه والمحافظة على الموارد والبيئة والوقت حتى تعمر الأرض. فمن خلال هذه المتطلبات وفق آلية المحاسبة الذاتية للفرد و أحكام الأسرة و الجماعة ، و المجتمع المستمدة من منهج القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ، يمكن معرفة مدى الالتزام والتطابق وتحقيق التميز في العمل الصالح (النتائج الرئيسية) ، و أين القصور للتصحيح حيث التوبة والاستغفار ، وحث النفس على الإخلاص والمداومة علي العمل الصالح والإحسان.

مخرجات البحث:

إن آيات القرآن الكريم وأحاديث الرسول الأمين صلي الله عليه وسلم ، تحّمل في مضامينها مفاهيم ومتطلبات تحقيق التميز على مستوى الفرد والمؤسسة والمجتمع ، (إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا)، (فصلت،الآية(30)) حيث الاستقامة والنزاهة من أهم متطلبات القيادة لتطبيق النموذج الإسلامي المتميز . وفي الحديث أيضاً (سددوا وقاربوا..). و قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)، (إن الله كتب الإحسان على كل شيء...)، كما نرى في جميع نماذج التميز التي تم استعراضها ، إن من أهم الممكنات لتحقيق الجودة والتميز ، تتمثل في ، مفهوم العمليات والعمل على تنفيذها بالدقة والكفاءة المطلوبة ، وفي الزمن المحدد لإنجازها ، كل ذلك يعتبر في مجال التزام منهج التميز . وفى مجال تطبيق العمليات تظهر المرونة والحنكة في ما جاء به القرآن الكريم ، (ادْعُ إِلِى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)، 125 ، النحل ، (وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُواْ الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)، (الإسراء ،الآية(53)) (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ)، (فصلت، الآية(34)). وفى الحديث (الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة، والذي يقرؤه ويتمتع فيه وهو عليه شاق له أجران) رواه مسلم .

إن كل هذه الآيات تدعو لتطبيق متطلبات النظام ، ومن ثم عملياته بمرونة وبراعة ومهارة والتزام تام مع الحث على التعلم والإبداع والابتكار. ولابد من تكامل الأدوار للاستفادة الكاملة من كل إمكانيات ومهارات أفراد المؤسسة والمجتمع في شكل فرق عمل منسجمة ، (وَاعْتَصِمُواْ بِحَبْلِ اللّهِ جَمِيعًا وَلاَ تَفَرَّقُواْ وَاذْكُرُواْ نِعْمَتَ اللّهِ عَلَيْكُمْ)، (آل عمران، الآية(76)) ؛ (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ...) ، (المائدة، الآية (2))

إن معيار التميز في الإسلام يعتبر الإكرام وهو الوصول للعمل الصالح و الإحسان من خلال التقوى (محاسبة النفس والاجتهاد في العمل الصالح)، (يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) ، 13، الحجرات و سلك سبل الحلال و وتجنب طرق الحرام ، حيث يحمل مفهوم الحلال في الإسلام ، كل السمات الموجبة في سعى الإنسان في العمل والقول والمعاملات ومفهوم الحرام كل ما يشين الإنسان في عمله وقوله وسلوكه في الحياة بمختلف مكوناتها ، من إنسان وجماد و أرض وسماء وهواء وما تحوين، (وَلَا تَقُولُوا لِمَا تَصِفُ أَلْسِنَتُكُمُ الْكَذِبَ هَٰذَا حَلَالٌ وَهَٰذَا حَرَامٌ لِّتَفْتَرُوا عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ إِنَّ الَّذِينَ يَفْتَرُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ لَا يُفْلِحُونَ) ، النحل (116)) ، (بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ) ، 76، آل عمران.

مفاهيم التميز الإسلامي :كما أنه لابد لو جود مفاهيم لآي نموذج جودة يسعي تحقيق التميز من خلاله فان مفاهيم التميز الإسلامي تتمثل في :

1- **التقوى** :تعتبر التقوى هدف وبعد ديني أخلاقي ، لضبط الإنسان وتقويم سلوكه ، لإصلاح حاله وتعمير ما يقوم به من عمل لفائدة نفسه وما ينتمي إليه من مؤسسة محدودة ، هي محيط أسرته وعمله و ما يحيط به و هي المؤسسة العريضة ، أي المجتمع وذلك من خلال دمج الأهداف الشخصية للفرد في أهداف المؤسسة العريضة (المجتمع). فالتقوى بمثابة الرسالة للوصول للرؤية الحق. (إِذَا مَا اتَّقَوا وَّآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوا وَّآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوا وَّأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) ، (المائدة: 93) ، (قُلْ يَا عِبَادِ الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَٰذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ ۗ) ،(الزمر:10)

2- **التوبة :** معيار إسلامي لتحديد الذين يحاولون دوما الالتزام والتنفيذ في أمورهم التوحيدية والحياتية ، من قول وعمل ومعاملات ، لإرضاء أنفسهم وخالقهم من أجل ثواب الدنيا والنجاة من عذاب الآخرة .إن التوبة هي التصحيح والتحسين، والتوابين هم الذين يتميزون دائما بالعمل على تقويم مسارهم والاستقامة في ما يقومون به. فتكون المحاسبة الذاتية معيارهم في الضبط والتقويم والإصلاح للوصول للاحسان . (إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ)، (البقرة:122)، (إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَبَيَّنُوا فَأُولَٰئِكَ أَتُوبُ عَلَيْهِمْ وَأَنَا التَّوَّابُ الرَّحِيمُ)،(البقرة: 160) ، (إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ)،(النحل: 90) ، (هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ)، (الرحمن:60)

3- **التوحيد** :هو آلية ضبط الإنسان للسير المستقيم في مسار التقوى، من خلال الإيمان القاطع بالمرجع الحق الأوحد الله سبحانه وتعالى والالتزام بما جاء في كتابه العزيز القرآن الكريم بإتباع أوامره و اجتناب نواهيه ، مما يعتبر مرجع تُبنى عليه ومن خلاله ، متطلبات التقوى و التوبة ومن ثم الاقتداء بالرسول الكريم محمد بن عبد الله كمثال يتعزى في التطبيق (benchmark) من خلال إتباع السنة المطهرة ،(وَأَنَّ هَٰذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَلَا

تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَن سَبِيلِهِ)،(الأنعام: 153) ، (وَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ)،(الشورى:15) ، (إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ)،(الأحقاف: 13)، (وَأَن لَّوِ اسْتَقَامُوا عَلَى الطَّرِيقَةِ لَأَسْقَيْنَاهُم مَّاءً غَدَقًا) ، (الجن:16) وهذا ما تفتقده جميع نماذج الجودة والتميز السائدة العالم ألان .

4- **المرونة :** إن المغفرة تعنى إتاحة الفرص من أجل التصحيح والتحسين لتحقيق الأهداف والغايات و الإصلاح و الوصول للعمل الصالح ، (وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ) (الذاريات:18) ، (أَفَلَا يَتُوبُونَ إِلَى اللَّهِ وَيَسْتَغْفِرُونَهُ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ) ، (المائدة: 74)

5- **العمل الصالح :** هو المحصلة النهائية التي تدعوا وتسعى المرجعية الإسلامية من خلال القرآن والسنة لدفع الإنسان المسلم لبلوغها . ويعتبر العمل الصالح هو الوصول لمراتب الإحسان الذي يعتبر انجاز المطلوب وزيادة من اجل الإتقان وتحسين الأعمال والمعاملات (لِّلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ)،(يونس:26)، وذلك من خلال الالتزام بالاستقامة من خلال التوحيد والتقوى والإيمان ، مِما يقود للخُلق القويم ومراجعة النفس بالتوبة عما يغترف من أخطاء آو غفلة تؤدي للحياد عن مسار الطريق المستقيم ومن ثم السؤال والعمل على المغفرة وذلك بالرجوع للحق و إتباع الإجراء الصحيح فيكون التصحيح المستمر في الأقوال والأعمال والمعاملات، (مَن كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ الْعِزَّةُ جَمِيعًا إِلَيْهِ يَصْعَدُ الْكَلِمُ الطَّيِّبُ وَالْعَمَلُ الصَّالِحُ يَرْفَعُهُ وَالَّذِينَ يَمْكُرُونَ السَّيِّئَاتِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ وَمَكْرُ أُولَٰئِكَ هُوَ يَبُورُ) (فاطر:10).

6- **محاسبة النفس :** تعتبر بمثابة آلية القياس والضبط دوما لتوجيه الإنسان للمراجعة الدائمة فما يفعل ويقول ليتوخى المسئولية الذاتية (وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ رَّقِيبًا)، (الأحزاب : الآية(52))، ليتسم عمله بالدقة المستهدفة ، لينعم بثواب الدنيا وضمان العاقبة الحسنة في الآخرة(مَا يَلْفِظُ مِن قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ)، (ق، الآية(18)) ، فتتحقق الرسالة وفق الرؤية الحق، دون استخدام أساليب أخرى للرقابة والمحاسبة وفق آليات فيزيائية و إجراءات تقنية أخرى ، لضبط سلوك العمال والمتعاملين في المؤسسة ، إن كانت محدودة آو المجتمع الإنساني العريض . وكل الأدوات المطلوبة في هذا المقام هي : الصدق و الأمانة والفلاح و متطلبات الأخلاق والاستقامة (قال صلي الله عليه وسلم: (إذا ضيعت الأمانة فانتظروا الساعة)، قالوا وما ضياعها يا رسول الله ؟ قال: (إذا وسد الأمر إلى غير أهله فانتظروا الساعة) ، (وَأَوْفُواْ بِعَهْدِ اللّهِ إِذَا عَاهَدتُّمْ وَلاَ تَنقُضُواْ الأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا)، (النحل:(91)). (هَذَا كِتَابُنَا يَنطِقُ عَلَيْكُم بِالْحَقِّ إِنَّا كُنَّا نَسْتَنسِخُ مَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ)، (الجاثية، الأية(29)) ، (وَوُضِعَ الْكِتَابُ فَتَرَى الْمُجْرِمِينَ مُشْفِقِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يَا وَيْلَتَنَا مَالِ هَٰذَا الْكِتَابِ لَا يُغَادِرُ صَغِيرَةً وَلَا كَبِيرَةً إِلَّا أَحْصَاهَا ۚ وَوَجَدُوا مَا عَمِلُوا حَاضِرًا ۗ وَلَا يَظْلِمُ رَبُّكَ أَحَدًا)، (الكهف، الآية (49))

7- **النظام والقيادة :** إن من أهم متطلبات تطبيق نظم الجودة والوصول لمراحل التميز ، هو وجود نظام محدد ومعلوم المعالم والاستراتيجيات والسياسات ، مع توفير القيادة الرشيدة لإدارة نشاطه المختلف ، بكل ما تحمله القيادة من متطلبات في السلوك القويم والشفافية والتشاور والعلم والمعرفة حتى تتأتى صناعة القرارات من قناعة جميع العاملين بالمؤسسة و أصحاب المصالح الأخرى، من عملاء ومجتمع وفق مدخلات مدروسة ومضمونة النتائج ،(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ أَطِيعُواْ اللّهَ وَأَطِيعُواْ الرَّسُولَ وَأُوْلِي الأَمْرِ مِنكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلاً) ، (النساء:59)، (ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَى شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاء الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ، (وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ)، (الشورى، الآية(38)). (عن أبي هريرة قال : ما رأيت أحداً أكثر مشورة لأصحابه من رسول الله صلي الله عليه وسلم) ، رواه الترمذي. (عن معقل قال سمعت النبي صلى الله عليه وسلم يقول ما من عبد إسترعاه الله رعية فلم يحطها بنصيحة لم يجد رائحة الجنة)، رواه مسلم . (عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما، أن الرسول صلي الله عليه وسلم. قال: كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته فالإمام الذي على الناس راع وهو مسئول عن رعيته والمرأة راعية على أهل بيت زوجها وولده وهي مسئولة عنهم وعبد الرجل راع على مال سيده وهو مسئول عنه ألا فكلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته)، رواه البخاري .(فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّهِ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ)، (آل عمران، الآيه (159)) . (رَبَّنَا وَابْعَثْ فِيهِمْ رَسُولاً مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِكَ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُزَكِّيهِمْ إِنَّكَ أَنتَ العَزِيزُ الحَكِيم) (البقرة، الآيه(129)) .

قال صلي الله عليه وسلم " تركت فيكم ما إن تمسكتم به لن تضلوا من بعدي كتاب الله وسنتي) ، (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيراً) ، (الأحزاب، الآية (21)). (قال صلي الله عليه وسلم: من ولى من أمر المسلمين شيئاً فولى رجلاً وهو يجد من هو أصلح منه للمسلمين فقد خان الله ورسوله) رواه الحاكم في صحيحه.

8- **المسئوليات :** حكي الموارديِ في وصفه الوزير، إن المأمون رحمه الله، كتب في اختيار وزير: " إني التمست لأموري رجلاً جامعاً لخصال الخير، ذا عفة في خلائقه ، واستقامة في طريقه ، قد هذبته الآداب وأحكمته التجارب، إن أُتمن على الأسرار قام بها، وإن قُلد مهمات الأمور نهض فيها، يَسْكُنَهُ الحلم وينطقه العلم، وتكفيه اللحظة وتغنيه اللمحة، له صولة الأمراء وأَناةُ الحكماء، وتواضع العلماء، وفَهْمُ الفقهاءِ، إن أُحْسِنَ إليه شكرَ، وإن أُبْتُلي بالإساءةِ صَبَر، لا يبيع نصيبَ يومهِ بحرمانِ غده ، يسْتَرقُّ قلوبَ الرجالِ بخلابةِ لسانهِ وحسنِ بيانهِ (احمد ، 2013).

9- **المثل الأعلى:** لكي يتحقق النجاح لابد من وجود المرجعية الثابتة و المثالية الإيجابية الراسخة ، لتكون مثال يتبع و يُعتزى (وَلَهُ الْمَثَلُ الْأَعْلَى فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ)، (الروم، الآيه(27)))، (لِلَّذِينَ لاَ يُؤْمِنُونَ بِالآخِرَةِ مَثَلُ السَّوْءِ وَلِلّهِ الْمَثَلُ الأَعْلَىَ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ)،(النحل(60))، (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيراً)، (الأحزاب:الآية(21)). فمرجعية نموذج التميز الإسلامي (العمل الصالح) هو هدى الله من خلال وحى القران والمثال الذي ينبغي أن يتبع آلا هو سنة رسول الله صلي الله عليه وسلم .

10- **جودة العمليات:** إن العملية هي النواة الحقيقية للنظام ، حيث تُبنى من العمليات ، الأنشطة و التي من خلالها يتكون النظام . فلابد من جودة العملية، لتحقيق جودة النظام ومن ثم تحقيق الجودة والتميز . ولا يتأتى ذلك ألا من خلال المرجعيات الأصيلة والنماذج المثالية في نتائجها، (وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ) (التوبة: 105)، (لاَّ خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلاَّ مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلاَحٍ بَيْنَ النَّاسِ)، (النساء: 114).(قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَآئِنِ الأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ)، (يوسف: 55) (وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُواْ اللّهَ إِنَّ اللّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ)، (المائدة:2) .

11- **الاستقامة :** فاستقم كما أمرك ربك ، ولا تتجاوزوا ما حدَّه الله لكم، إن ربَّكم بما تعملون من الأعمال كلها بصير، لا يخفى عليه شيء منها، وسيجازيكم عليها.فالإنسان المستقيم تتنزه أخلاقه ويلتزم العهود ويعتصم الجامعة فيكون التعاون والرحمة والمودة شرعته . ويسعى للمعرفة والعلم لتحقيق خلافة الله في أعمار الأرض بجليل العمل الصالح. (وَأَنَّ هَٰذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَلَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَن سَبِيلِهِ)، (الأنعام:153).

12- **التعليم وكسب المهارات**: إن من آليات النجاح دفع العاملين لتنويع مهاراتهم ، من خلال التعلم والتدريب (يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)، 11 المجادلة. (اقرأ باسم ربك الذي خلق)، (العلق:1) (عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : " تَعَلَّمُوا الْعِلْمَ ، وَتَعَلَّمُوا لَهُ السَّكِينَةَ وَالْوَقَارَ ، وَتَوَاضَعُوا لِمَنْ تَتَعَلَّمُونَ مِنْهُ وَلِمَنْ تُعَلِّمُونَهُ ، وَلا تَكُونُوا جَبَابِرَةَ الْعُلَمَاءِ) ، (ابن عبد البر، 1994).

13- **أهمية الأخلاق:** لا فائدة في مؤسسة او نظام أو عامل ، إذا انتفت عن ممارستهم الأخلاق ، حيث دلت التجارب على انهيار الحضارات والشعوب والمؤسسات حين جانبت أعمالهم و أقوالهم الصدق و الأمانة والنزاهة الكاملة ، (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ)، (فصلت: 34)، (قال الرسول الأمين صلي الله عليه وسلم : (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق) ، (اتق المحارم تكون أعبد الناس، وارض بما قسم الله لك تكن أغني الناس، وأحسن إلى جارك تكن مؤمنا، وأحب للناس ما تحب لنفسك تكن مسلماً) ، رواه الترمذي (خياركم أحسنكم خلقاً،الموطئين أكنافاً، وشراركم الثرثارون و المتفيقهون المتشدقون) ، صحيح شعب الإيمان ، (المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم أفضل من المؤمن الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم) رواه ابن ماجه ، (خير الناس من طال عمره وحسن عمله) رواه الترمذي ، (خَيرُ الشُّهودِ من أدى شهادتَهُ قبل أن يُسْأَلها) . فإن جميع هذه الصفات تصب في متطلبات الأخلاق التي هي ضمان لانجاز الأعمال والمعاملات بمثابرة ونزاهة.

14- **أهمية التنبؤ ودراسة الواقع** للمستقبل: أصبحت المؤسسات تقوم بالدراسات العديدة، لمعرفة تطلعات واحتياجات العملاء والعاملين والمجتمع ، حتى تتمكن من الوفاء بها ، حيث يعتبر تحقيق رغبات العميل هي محور نجاح وتميز المؤسسة ، (قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدتُّمْ فَذَرُوهُ فِي سُنبُلِهِ إِلاَّ قَلِيلاً مِّمَّا تَأْكُلُونَ) ، (يوسف : الآيه(47))، (ثُمَّ يَأْتِي مِن بَعْدِ ذَٰلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تُحْصِنُونَ) ، يوسف ،الآيه (48)) ، (ثُمَّ يَأْتِي مِن بَعْدِ ذَٰلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ) ،(يوسف: الآيه(49)).

15- **الابتكار والاجتهاد في العمليات:** تعد الابتكارات والحلول الإبداعية اقصر الطرق للوصول للتميز. و أن النبي صلى الله عليه وسلم سأل معاذ عند سفره إلى اليمن: ("بماذا تحكم بين الناس؟" قال: بكتاب الله، قال: "فإن لم تجد؟"، قال: بسنة رسوله، قال: "فإن لم تجد؟"، قال: أجهد رأى لا آلو فضرب رسول الله صلي الله عليه وسلم صدره ثم قال : الحمد لله الذي وفق رسول الله لما يرضي رسول الله) ، رواه البخاري .

16- **الإقتداء وتجويد الأداء (Benchmark)**: إن النجاح لا يأتي من فراغ كما يقال ، بل من الاقتداء بمثل أعلى ونموذج مثالي حقق التميز . فلا بد مِماَ يطلب التجويد والتحسين أن يبحث عن أهل الذكر و المعرفة والتجربة الناضجة لتكون من أهم مدخلات نظامه الذي ينوى إنشاؤه وتعميره (وَمَا أَرْسَلْنَا مِن قَبْلِكَ إِلاَّ رِجَالاً نُّوحِي إِلَيْهِمْ فَاسْأَلُواْ أَهْلَ الذِّكْرِ إِن كُنتُمْ لاَ تَعْلَمُونَ)،(النحل: 43) ، (وَتِلْكَ الْأَمْثَالُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ وَمَا يَعْقِلُهَا إِلَّا الْعَالِمُونَ)، (العنكبوت: الآية(43)). فالنظام الإسلامي ملئ بالمثُل والتجارب الناضجة التي يمكن أن تكون أساس للعمل الصالح.

17- التوجيه: بعد تحديد النظام لآي مؤسسة بكل متطلباته من قيادة واستراتيجيات و موارد ، لابد من الاهتمام بالتوجيه و الإرشاد لتحقيق التطبيق الأمثل ، (وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ

وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ)، (آل عمران:الآية (104))

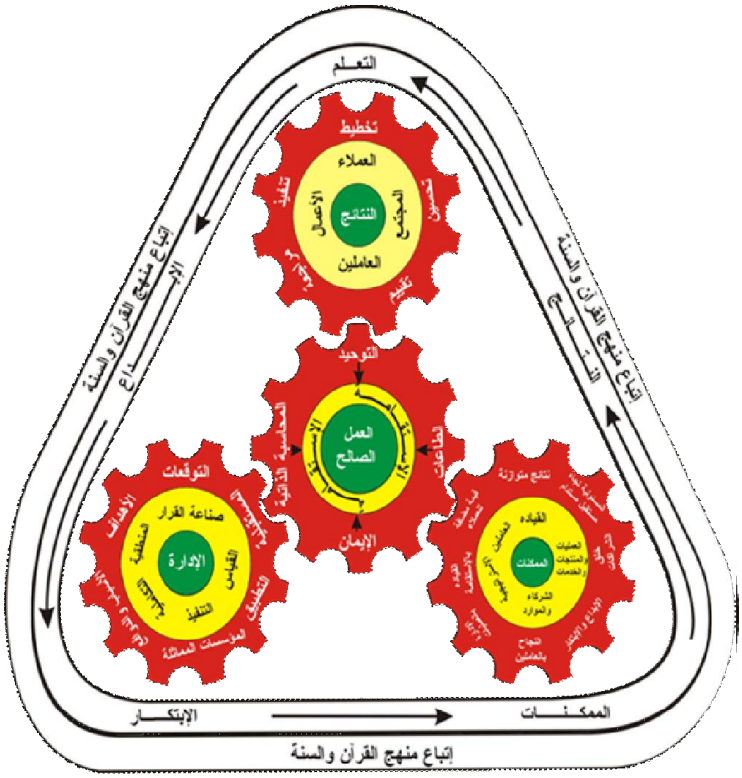
18- **النظام في الإدارة:** إن نجاح أي نظام يعتمد في المقام الأول على الكادر البشرى وما يتصف به من مصداقية وشفافية وعدل ، (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ كُونُواْ قَوَّامِينَ لِلّهِ شُهَدَاء بِالْقِسْطِ وَلاَ يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلاَّ تَعْدِلُواْ اعْدِلُواْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُواْ اللّهَ إِنَّ اللّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُون)، (المائدة:8)، (إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يِهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا)،(الإسراء: الآيه(9))

19- **الصدق والشفافية:** (وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ) ، (الشورى الآية(38)). يطلبُ منهج الإسلام أن يكون المؤمن صادقاً في أقواله و في أفعاله وواضحاً لا خبث فيه ولا خداع و أعتبر الكذب والخداع من أرذل صفات الإنسان، حيث تنتقى بقية الخصال الحميدة في العمل والمعاملات، (عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "إن الصدق يهدي إلى البر وإن البر يهدي إلى الجنة وإن الرجل ليصدق حتى يكون صديقا وإن الكذب يهدي إلى الفجور وإن الفجور يهدي إلى النار وإن الرجل ليكذب حتى يكتب عند الله كذابا") ، رواه مسلم (عَنْ صَفْوَانَ بْنِ سُلَيْمٍ أَنَّهُ قَالَ: قِيلَ لِرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيَكُونُ الْمُؤْمِنُ جَبَانًا فَقَالَ نَعَمْ ، فَقِيلَ لَهُ: أَيَكُونُ الْمُؤْمِنُ بَخِيلًا فَقَالَ نَعَمْ ، فَقِيلَ لَهُ: أَيَكُونُ الْمُؤْمِنُ كَذَّابًا فَقَالَ لَا) ، رواه صفوان بن سليم (خير المسلمين من سَلمَ المسلمون من لسانه ويده) ، رواه مسلم (خير الناس ذو القلب المخموم واللسان الصادق) ، رواه مسلم . " قال سيدنا عمر رضي الله عنه. في خطبته على المنبر وهو خليفة:(لا يبلغني أن امرأة تجاوز صداقها صداق نساء النبي إلا ارتجعت ذلك منها). فقالت له امرأة : أنت تقوله برأيك أم سمعته من رسول الله ؟ فإنا نجد في كتاب الله تعالى بخلاف ما تقول ، قال الله تعالى (وَإِنْ أَرَدتُّمُ اسْتِبْدَالَ زَوْجٍ مَّكَانَ زَوْجٍ وَآتَيْتُمْ إِحْدَاهُنَّ قِنطَارًا فَلاَ تَأْخُذُواْ مِنْهُ شَيْئًا أَتَأْخُذُونَهُ بُهْتَاناً وَإِثْماً مُّبِيناً)، (سورة النساء:الآيه(20)) ، فبقى عمر باهتاً وقال كل الناس أفقه من عمر حتى النساء في البيوت .. أصابت امرأة وأخطأ عمر"(الطماوي ، 1973)

20- **الموارد و الإعداد و الاستعداد:** إن توفير الموارد بشرية كانت أو مادية لأي مؤسسة تعتبر من بديهيات و أساسيات قيام النظم وبدونها لا توجد مؤسسة و لا نظام ، فنجد ان المنهج الإسلامي يحث دائما على اغتنام وتوفير الموارد على مستوى الفرد و الأسرة والمؤسسة والمجتمع و الإعداد والاستعداد لآي نشاط ، (وَأَعِدُّوا لَهُم مَّا اسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ وَمِن رِّبَاطِ الْخَيْلِ)، (الأنفال: الآيه(60))، (عن عامر بن سعد أبي وقاص عن أبيه رضي الله عنه قال رسول الله صلي الله عليه وسلم أن تذر ورثتك أغنياء خير من أن تذرهم عالة يتكففون الناس).

يمكن لنا أن نعبر كما أوردنا أعلاه من مفاهيم التميز الإسلامي أن هنالك 20 بنداً من المفاهيم الإسلامية يمكن لها أن تتحكم وتوجه نموذج التميز الإسلامي لتحقيق العمل الصالح . وهذه المفاهيم والتوجهات قد قادتنا لتصميم نموذج العمل الصالح ، شكل (5) و نموذج التحقق من تنفيذ متطلبات المنهج الإسلامي ، المراقبة المحاسبة الذاتية شكل (6) ، حتي يتسنى لنا إيجاد_مرجعيات واليات موثقة لتوجيه الفرد المسلم لتحقيق العمل الصالح .

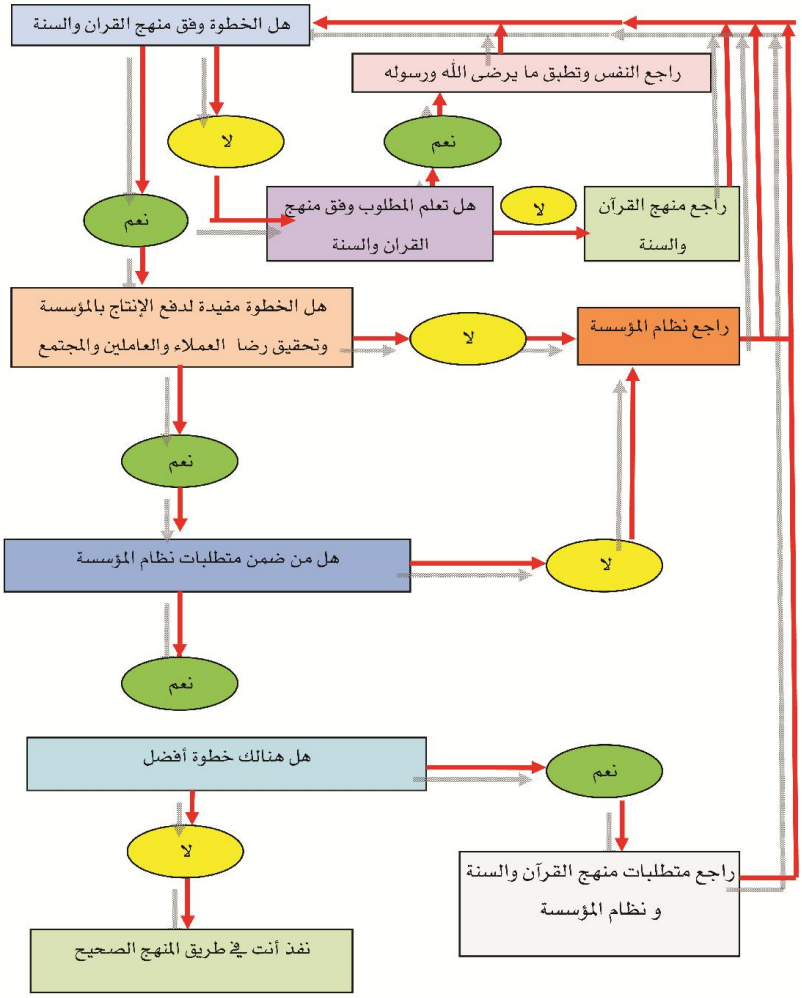
إعداد وتصميم نموذج التميز الإسلامي – العمل الصالح



أنموذج العمل الصالح والتميز

شكل (5)، نموذج العمل الصالح . المصدر: (إعداد الباحث)

إعداد وتصميم نموذج المحاسبة الذاتية



شكل (6) ؛ نموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية:. المصدر: (إعداد الباحث)

نموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية : إن معيار تطبيق نموذج العمل الصالح هو مصداقية المسلم مع نفسه وخالقه حيث أن الله رقيب عليه في كل حركاتهُ وسكناتهُ ، لذلك تم إعداد وتصميم نموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية (2-2)، الذي يقود الفرد المسلم لاتخاذ الصواب الذي يرضي الله ويحقق جليل الأعمال للمؤسسة أو المهنة التي يعمل بها الإنسان المسلم. فتبدأ خطوات نموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية دوما، بسؤال النفس قبل الشروع في اتخاذ أي خطوة أو قرار في أي عمل أو معاملة للتأكد من مطابقتها منهج القرآن والسنة ، كما يجب أن تكون الخطوة متوافقة وضمن سياسة وخطة المؤسسة التي يعمل بها الفرد المسلم ، أما إذا كان الإنسان لا يعلم المطلوب وفق منهج الإسلام أو نظام المؤسسة ما عليه إلا الرجوع أو التراجع (التوبة) لما هو مطلوب من خلال المعرفة والتعلم للمنهج والنظام والمجتمع الإسلامي . إن نموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية يمنع الأخطاء و تحسين الأداء والمحافظة على مكتسبات المؤسسات وحقوق المواطن والعاملين والمجتمع كما يقود لتقليل التكلفة والفاقد في أى عملية وما يصرف على عملية المراقبة والمحاسبة لمختلف الأنشطة أين كانت إنتاجية أو خدمية.

مناقشة مخرجات البحث :

مناقشة نموذج التميز الإسلامي: إنه من خلال المفاهيم والمبادئ والمقاصد الإسلامية التي استشفت ، من وحي آيات القرآن الكريم و أحاديث السنة النبوية المطهرة وبعض المواقف الإيمانية منذ نزول الوحي على سيدنا محمد صلي عليه وسلم ، وبناء دولة الإسلام الأولى تم إعداد مقترح نموذج تميز إسلامي (Islamic Excellence Model) سُمى نموذج العمل الصالح ، شكل (5) ؛ ونموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية (6).

يهدف نموذج العمل الصالح لتهذيب وتهيئة الفرد المسلم ، ليستقيم في حياته ومن ثَمَ تجويد أدائه ، استنادا إلى مرجعية القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ، حيث المحاسبة الذاتية هي السبيل الأنسب للإخلاص في تنفيذ الأعمال لأن الإنسان وفق منهج الإسلام يحاسب فرداً ، (وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ۚ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُم مَّرْجِعُكُمْ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ)، (الأنعام : (164)) (إِن كُلُّ مَن فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ إِلَّا آتِي الرَّحْمَٰنِ عَبْدًا) ، (مريم:الآية(93)).

إنه عند تربية النفس على الصدق والأمانة والإخلاص والعدل وهى من أساسيات الشرع الإسلامي تحدث استقامة الفرد فيتحقق تجويد الأداء وتطبيق الجودة الشاملة و التميز في الأعمال لابد من غرس بذرة التعلم والإلهام والاكتشاف و الابتكار والمثابرة وذلك بواسطة الاجتهاد والاستنباط و الاستدلال من وحى القرآن والسنة ، حتى نضمن تطوير إمكانيات الفرد وإكسابه المهارات المطلوبة لتنفيذ متطلبات العمل الصالح .93)

يتكون نموذج العمل الصالح من أربع حلقات رئيسة هي ، العمل الصالح، الممكنات (الإمكانيات) ، الإدارة ، و النتائج . وكل حلقة من هذه الحلقات يحيط بها إطار داخلي و أخر خارجياً لتحقيق نواة الحلقة أو الخلية.

إن حلقة العمل الصالح والتي تعتبر المحرك الرئيسي لبقية الحلقات ، تشكل ماكينة التميز الإسلامي ، فهي تتكون من التوحيد الذي يقود الي الإيمان و عند تحقيق الإيمان يُسيّر المؤمن في طريق الطاعات حتي تحدث الاستقامة من خلال المراجعة و المحاسبة الذاتية فتكون المحصلة النهائية عمل صالح .ان حلقة العمل الصالح هي الوقود والمحرك الأساسي لمنظومة التميز الإسلامي ، حيث يمكن تحريك بقية حلقات النموذج (الممكنات ؛ الإدارة و النتائج) في الاتجاه الصحيح.

الحلقة الثانية ، هي حلقة الممكنات (الإمكانيات مادية ومعنوية)، و التي تحتوى على المفاهيم الرئيسية لتحقيق تميز الأعمال التي يمكن إجمالها في: 1- إضافة قيمة لصالح المتعاملين ، 2- بناء مستقبل مستدام ، 3- تنمية القدرة المؤسسية ، 4-تسخير الإبداع والابتكار ، 5- القيادة بالرؤية والإلهام والاستقامة ،6 - الإدارة بالكفاءة وسرعة التكيف مع التغير ، 7- النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين ، 8- استدامة النتائج الباهرة . و لكي يتم ذلك لابد من وجود القيادة الرشيدة العادلة المستقيمة لتوجيه العاملين انطلاقا من الاستراتيجيات وبالتعاون مع الشركاء والاستخدام الأمثل للموارد ومن

خلال ضبط والتحكم في العمليات يمكن الحصول علي المنتجات والخدمات وفق متطلبات الجودة والتميز .

أما الحلقة الثالثة ، فهي حلقة الإدارة ، فمن خلال الإدارة وما للإدارة من أهمية كبيرة في الإتباع المثالي لمتطلبات النظام يمكن دفع وتحريك عجلة الممكنات ؛ لتحقيق، نتائج متوازنة و خلق قيمة مضافة للعملاء من خلال إيجاد الأسباب والدوافع والمقارنات مع المؤسسات المماثلة للاستفادة منها في التطبيقات اللاحقة والتحسين وقراءة المستقبل والاستدامة. ولا يتأتى كل ذلك إلا من خلال صناعة القرارات الرشيدة والمنطقية والتكامل في الإستراتيجيات والتنفيذ لهذه الإستراتيجيات ومن ثم قياس عملياتها.

والحلقة الرابعة و الأخيرة، هي حلقة النتائج المتوقعة ولا يمكن تحقيق النتائج إلا الالتزام بتنفيذ الحلقات الثلاثة التي تم ذكرها و تتمثل النتائج في : نتائج العملاء ، نتائج العاملين، نتائج المجتمع و نتائج الأعمال (النتائج الكلية) والتي يجب أن يُعمل على تحقيقها من خلال ، التخطيط و التنفيذو المراجعة و التقييم ومن ثم التحسين. كما يمكن الاستفادة من النتائج في تعديل الخطط والبرامج ، ومراجعة آليات التنفيذ حسب مخرجات تقييم النتائج وبالتالي تحقيق التحسين ومن ثم التميز. إن القوة الدافعة لحلقات نموذج العمل الصالح والتميز الإسلامي هو التعلم و استخدام العلم وفق متطلبات القرآن والسنة بقوة وأمانة و استقامة ليقود الفرد المسلم إلى الإبداع الذي يقود بدوره الي الابتكار ومن ثم استخدام الممكنات لتحقيق النتائج المتوازنة المستدامة.

إن المحرك الرئيس_لماكينة التميز الإسلامي هو عجلة آو حلقة آو خلية العمل الصالح ولكن جميع هذه الحلقات تدار وتشد من خلال حزام قوى يشد بعضها_بعضاً إلا وهو منهج القران الكريم والسنة النبوية المطهرة.

إن نموذج التميز الإسلامي يختلف عن النموذج الأوروبي والأمريكي والنماذج الأخرى اعتمادا علي تربية الفرد المسلم علي الأخلاق والنزاهة مما يساعد علي إحداث الاستقامة الشئ الذي تفتقر له نظم الجودة والتميز غير الإسلامية (النموذج الأوروبي و الأمريكي) كما أن نموذج التميز الإسلامي يهدف الي الاهتمام بالعوامل الإنسانية والروحية والاقتصادية للفرد العامل والمجتمع

لقد تم حتي ألان إصدار أربعة نسخ لنموذج التميز الأوروبي (1991 ، (1999 ، 2003 ، 2010 و 2013) و إجراء عددً من التعديلات لإدراج مفاهيم ومرجعيات تساعد علي تحقيق الجودة والتميز ، ففي إصدارة 2013 تم إضافة مفهوم القيادة بنزاهة بعد أن تأكد لهم أهمية ودور الأخلاق الفاضلة والتجرد من الهوى الشخصي في تحقيق النجاح .ولتحقيق النزاهة والاستقامة لابد من وجود مرجعيات وأدوات والتزام بمنهج متكامل التوجيهات تتوفر فيه العدالة وقادر علي إقناع الفرد بصدق شرعيته وهذا يصعب تحقيقه من خلال اى منهج خلاف منهج القران والسنة لوجود الوازع الضميري الذي براعي الله في أفعاله وأقواله

إن من أهم مفاهيم المنهج الإسلامي الأخلاق الفاضلة والنزاهة والعدل أي الاستقامة والتي تعتبر العمود الأساسي الذي بني عليه نموذج العمل الصالح

يقول كيلادا (2004) : إن 50 % إلى 80% من حالات تنفيذ إعادة هندسة الأعمال فشلت وكان السبب الرئيسي العامل البشري. إن بعض القادة الإداريين يعتبرون الناس في التنظيم على إنهم أحد الأصول (asset)، والموارد (resource) التي يستخدمونها (used) في إنتاج السلع حيث يذكر المدراء دائماً نحن(us) لأنفسهم، ويذكرون العاملين بأنهم (them) وعند التكلم معهم يقولون لهم أنت (you) ونحن (us) إنهُما كلمتان، وعزلتان، ناسين انه عندما تغرق السفينة يغرق الجميع فلابد لكلمة نحن عاملين ومديرين.

يقول كيشيل (1989): ربما يكون رضا العاملين في العمل الموضوع الوحيد الذي حُظي بأكبر بحث في عالم إدارة الأعمال – فهناك أكثر من 7000 دراسة على الموضوع تبدأ من القرن السابع عشر. ونميل إلى الاعتقاد انه كلما كان العاملون سعداء، كلما زادت إنتاجيتهم، إلا انه يبدو إن الحال غير ذلك: كلما زادت إنتاجية العاملين، كلما زادت سعادتهم!.

فقد بينت إحدى الدراسات إن 67% من حوادث الطيران كانت بسبب خطأ بشري من جانب الطيارين، أو أفراد الطاقم أو مراقبي الطيران38. كما يبدو أن انفجار مكوك الفضاء تشالنجر(Challenger) كان نتيجة تصميم خطأ. وفي الاتحاد السوفيتي السابق كانت حادثة التسرب النووي من محطة تشير نوبل (Chernobyl) عام 1986م، بما لها من آثار كارثية جانبية على البيئة بسبب خطأ بشري (Anthony Ramirz, 1989) ، (ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُم بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ)، (سورة الروم: 41).

وبينت دراسة أخرى أن هناك 15% معدل خطأ في أدوية المستشفيات.أما أنها تعطى في أوقات خطأ أو بكميات خطأ أو لمريض خطأ. وفي دراسة أخرى، كشفت 2000 حالة تشريح جثة إن 34% من تشخيصات الأطباء احتوى على " أخطاء" بشرية، ونتجت وفاة المريض عن ثلث هذه الأخطاء كيلادا (2004) .

إن الهدف من خلق الإنسان إعمار الأرض بالخير والعدل والرحمة فلا يمكن لآي نظام أو نموذج أياً كان نجاحه تحقيق هذه المبادئ بمعزل عن توحيد الله والإيمان التام بخاتم رسالاته السماوية رسالة سيدنا محمد صلي الله عليه وسلم (وَمَن يَبْتَغِ غَيْرَ الْإِسْلَامِ دِينًا فَلَن يُقْبَلَ مِنْهُ) ، (آل عمران:85) .

يعج العالم الآن بالحروب والكوارث والدمار والفقر والجهل والمرض في كثير من بقاع المعمورة ونماذج التميز غير الإسلامية لها أهداف ومرامي محددة هي إشباع الرغبات المادية لفئات محددة دون الاهتمام بالمغزي الحقيقي لخلق الإنسان

الخلاصة:

نخلص من أن من مخرجات هذا البحث التي تم الوصول اليها وتحليلها ومناقشتها ، أن منهج القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ، نادي بجميع متطلبات نظم الجودة والتميز ، كما أُعْتُبِر أن المنهج الإسلامي، هو الأنسب لإعمار الأرض وتحقيق الرفاهية لكل شعوب العالم، حيث توجد علاقة بين الإيمان بالإسلام والالتزام بمنهج القرآن والسنة ، وتجويد أداء الفرد والجماعة في الأنشطة الحياتية المختلفة من قول وفعل.

من خلال ما استنبط من منهج القرآن الكريم تم تصميم نموذج للتميز الإسلامي والذي يمكن أن يكون مرجع يهتدي به لتجويد وتحسين جميع الأعمال و المعاملات الدينية والدنيوية مما يقود لإعمار الأرض وتحقيق الغاية من خلق الإنسان آلا وهي خلافة الله في الأرض.

إن نموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية ، شكل (6) ، يمكن أن يعتبر مرجعية ذاتية للتحقق من تنفيذ متطلبات نموذج العمل الصالح ، شكل (5) من خلال إتباع منهج القرآن والسنة في جميع خطوات العمل والمعاملات اليومية مما يحقق كفاءة الأداء في جميع الأعمال والمعاملات ويمنع وقوع الأخطاء نتيجة تقاعس الكادر البشرى وعدم الإخلاص في تنفيذ الواجبات ، كما يقود لزيادة الإنتاج وتقليل التكلفة نتيجة المنتجات المعيبة وتكلفة الصيانة فيكون التحسين المستمر هو النهج للتطوير فيتحقق التميز المؤسسي في الأعمال .

التوصيات:

- تبني وإعتماد نموذج التميز الإسلامي (العمل الصالح) ونموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية في تجويد وتحسين الأداء بجميع المؤسسات بالمجتمعات الإسلامية.
- توعية المجتمع المسلم، بما يتضمنه دينها القويم، من قيم، ومفاهيم أصيلة تتعلق بأمور تسير أي نشاط، وفق نظم الإدارة والجودة من أجل التجويد والوصول للأهداف والغايات.
- بث ثقافة الجودة والتميز، وربْطُها بما جاء به القرآن والسنة، من مفاهيم، وأبعاد واجبة الالتزام والتطبيق والمراجعة والتنقيح والتحسين المستمر، وذلك داخل مؤسسات العمل، وتنظيماته المختلفة، في الدول الإسلامية.
- وضع الأبعاد الإستراتيجية، وفق نظم الجودة والتميز المؤسسي ، ومن وحي القرآن والسنة، لتوجيه قطاعات الإنتاج والخدمات ، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، في أطر المعاملات والمعايير والخصائص، لإنجاز الأعمال الدنيوية والروحية، لتفادى الإخفاق، وتقليل التكاليف المختلفة، من مال ووقت وموارد ومفاهيم.
- إلزام قيادات العمل الإسلامي، باستراتيجيات ونظم وتقنيات إدارة الجودة والتميز المؤسسي ، في الخطاب الإسلامي والقيادة، من أجل تحقيق التميز والامتياز، داخل المؤسسات المختلفة.
- جعل فضيلة الإحسان والمحسنين، التي وصى بها الإسلام، للوصول الي العمل الصالح، شعاراً ورؤيةً ، لكل مسلم، في مختلف نشاطه الحياتي والروحي، ليحقق هدف التحسين المستمر، التي تُوصى به، نظم إدارة الجودة والتميز المؤسسي.

- الحرص دوماً، على المشاركة الشاملة، لجميع أعضاء أي مؤسسة، في المجتمعات الإسلامية، ابتداءً من الأسرة، وانتهاء بالمؤسسات الإنتاجية والخدمية، بما فيها مؤسسات الدعوة الإسلامية.

- تدريب وصقل القيادات والكوادر المختلفة، لتحديد الرؤية المستقبلية، لأي نشاط وفق الرسالة الإسلامية، لتحقيق الاستخلاف في الأرض، ووفق متطلبات نظم إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إنشاء مركز متخصص مستقل، أو يتبع لأعلى سلطة، في أي بلد إسلامي، ليقوم بإجراء البحوث والإشراف،على التطبيق والمراجعة والتقويم والتصحيح، للوصول للإحسان، في مجالات نظم إدارة الجودة، والتميز المؤسسي في العمل الإسلامي،على أن تُتَضْمّن أهدافه ، أ- التخطيط والتوثيق والمراجعة والتقويم للخطاب الإسلامي ، ب- تعزيز مفاهيم النهج الإسلامي في تنفيذ الأعمال والمعاملات وفق نظم الجودة ، والتميز المؤسسي التي هي في الأساس من صحيح المنهج الإسلامي
- تبنى إدراج نظم الجودة والتميز بمنظور إسلامي لكل الأنشطة الإنتاجية والخدمية والروحية حيث يوجد التكليف بذلك من الله عزّ وجلّ والرسول الكريم (صلى الله عليه وسلم) وأن الالتزام بنظم الإدارة والجودة الحق هي عبادة والحياد عنها هو بعد عن المنهج الإلهي.

المصادر و المراجع العربية :

1- القرآن الكريم
2- أبو عبد الله ، محمد إسماعيل بن إبراهيم المغيرة. صحيح البخاري ، وهو أول الكتب في السنة ، بيروت المكتبة الثقافية
3- احمد ، عمر عبد الله إبراهيم ، مبادي الجودة الشاملة في القران والسنة وتطبيقاتها بالجامعات ، دراسة حالة على اتجاهات و آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية ، دراسة أعدت لنيل درجة الدكتوراه من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2013
4- الإمام ابن داود سليمان بن الأشعث السجستان . سنن ابن داود وهو ثالث الكتب فى السنة ط1 ، سوريا / حمص :دار الحديث للطباعة والنشر ، 1391 هـ / 1971 م
5- البيهقي ، مختصر شعب الإيمان ، إعداد عمر عبدا لرحمن القزوني ، دار الاثار للنشر والتوزيع
6- الشيخ، بدوى محمود ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي ، دار الفكر العربي – مدينة نصر – القاهرة ، 2000.
7- الترمذي ، محمد بن عيسى بن سوري بن موسى بن الضحاك . سنن الترمذي . وهو خامس الكتب فى السنة
8- المقدسى ، محمد بن مفلح بن محمد ، الآداب الشرعية والمنح المرعية ص 313.

9- الموصلي ، أحمد بن على بن المثنى ابويعلى ، 1989/1410، مسند أبى يعلى الموصلي، ط2 وهو أحد كتب الحديث عند أهل السنة والجماعة ، دار المأمون للتراث – جدة .
10- الطماوي ، سليمان محمد ، عمر بن الخطاب واصول السياسة والادارة الحديثة ، دراسة مقارنة ، دار الفكر العربي ،
الطبعة الثانية ، 1973، القاهرة.
11- النيسابورى ، أبو عبد الله محمد الحاكم . المستدرك على الصحيحين ، دار المعرفة 1988/1418 بيروت.
12-الزهراني ، ناصر مسفر ، ابن عثيمين الإمام الزاهد ، دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع ، السعودية ، 2001.
13- الشهرستانى ، محمد عبدا لكريم أبي بكر أحمد ، كتاب الملل والنحل ، تحقيق عبد العزيز محمد الوكيل ، مؤسسة
الحلبي ، 1968.
14-بتاجى ، محمد ، منهج عمر بن الخطاب فى التشريع،دراسة مستوعبة لفقه عمر وتنظيماته الطبعة الثالثة ،دار السلام
للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، مصر- القاهرة، .2006
15- توفيق، جميل أحمد. إدارة الأعمال، القاهرة: دار النهضة العربية, سنة 1991م.
16- مالك بن أنس ، الموطأ، باب حسن الخلق ، دار التقوى للنشر والتوزيع ، شبرا الخيمة ، مصر 2007.
17- مسلم ، أبو الحسين مسلم بن حجاج ، صحيح مسلم ، الطبعة الثانية ، مكتبة عباد الرحمن.
18- عبد الهادي ، حمدي أمين، الفكر الإداري الإسلامي والمقارن دار الإشعاع للطباعة – مصر ، 1975.
19- قمحارى ، محمد الصادق ، 1989، البرهان فى تجويد القران , المكتبة الثقافية بيروت، (ص-7).
20- صالح ، محمد مجذوب محمد (الفكر السياسي – جامعة النيلين)، أسس نظرية في صنع السياسة الكونية المعاصرة،
دراسة فقه العلاقات الدولية ، مطبوعات مركز الإسلام والعالم المعاصر.الخرطوم ، 2008م.
21- كيلادا ، جوزيف ، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة ، تعريب د م / سرور على إبراهيم سرور،مراجعة : د محمد يحيى عبد الرحمن ، تقديم : د عبد الله بن سليمان العزاز، دار المريخ , الرياض، 2004 .
22- سناء ابراهيم ابودقة و إياد على الدجنى ، التقييم الذاتي المؤسسي والتخطيط الاستراتيجي ودورهما فى ضمان الجودة في الجامعات الفلسطينية) الجامعة الإسلامية بغزة كدراسة حالة ، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي/"جامعة الزرقاء الأهلية -الأردن ، مايو 2011.

23- فواد عبد الله العمر، أخلاق العمل ويلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، البنك الإسلامي للتنمية، جدة ، .1999
24- لحسن عبد الله باشيوة، جودة التعليم من منظور إسلامي (الإحسان، الإتقان، الجودة، التميز أهداف إجراءات التطوير في الثقافة الإسلامية) ، بحث أكاديمي اجري بجامعة بجاية ، الجزائر و جامعة دلمون للعلوم والتكنولوجيا،مملكة البحرين، .2006
25- وليد بن محمد شعبان ، ماذا التميز المؤسسي؟ ، المنظمة الأوروبية للجودة الإدارية بالمملكة العربية السعودية،2014.

المراجع الاجنبية والشبكة العنكبوتية

1- Anthony Ramirz. How Safe are You in the Air? Fortune, 22May 1989, 75-88
2- CoDesign Corporation for Quality, 1998, Canada
3- en.wikipedia.org/wiki/Malcolm_Baldrige_National_Quality_Award
4- (Walter Kiechel III, 'How Important is Morale, Really ?' Fortune, 13 February 1989)
5- www.spring.gov.sg
6- www.excellence.ca/.../canadian-framework-for-business-excellence2

7- www.efqm.org)
8- www.saiglobal.com