دور الدين الاسلامي في حياة الناس والنظام الاجتماعي
(منهجية الجودة الشاملة من منظور إسلامي نموذجاً)

الباحث المهندس

علي فرحان عبدالله الفكيكي

الجامعة العالمية للعلوم الاسلامية – لندن

جامعة المصطفى المفتوحة

ali_ff51@yahoo.com

00447867250828

بسم الله الرحمن الرحيم

الصلاة و السلام على سيدنا محمد الأمين وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين والحمد لله الذي منّ علينا بنعمة الولاية لنبيه وآل نبيه صلوات الله وسلامه عليهم، فجعلهم الشموس الطالعة، والأقمار المنيرة، والأنجم الزاهرة، وأعلام الدين وقواعد العلم، صالحا بعد صالح، وصادقا بعد صادق، وسبيلا بعد سبيل. اسجد لله شكراً على فيض نعمه و غامر فضله لهدايته لي و منحي الثقة والإيمان لإتمام هذا البحث.

- **المستخلص**

إن المنظور الإسلامي أوسع وأشمل من مجرد أن يقتصر في تعليماته ورؤيته على علاقة وقتية قصيرة،وإذا كانت المراجع العلمية وآراء الخبراء والباحثين تضع قواعد وإرشادات ونصائح وأساليب وفنون يمكن من خلالها تقديم خدمة متميزة إلى للناس أثناء العمل، فإن الإسلام يضع مبادئ وأسس يتم إتباعها من قبل المسلمين في كل وأقوالهم وإعمالهم داخل وخارج العمل ، وفي السر والعلانية، وفي جميع جوانب حياتهم. وتكون هذه الأعمال عالية الجودة، لأننا مراقبون من الله عز وجل في كافة أعمالنا الظاهرة والباطنة. فهو منهج يتميز بخصائص معينة لا تتميز بها المناهج الأخرى، مما جعله أفضل المناهج، وإذا كان الخبراء الغربيون قد وضعوا معايير يُقاس بها الأداء، ويتحقق بها توافر الجودة اللازمة، فإن الإسلام قد سبقهم في وضع المبادئ، ونظم علاقة الإنسان بأخيه الإنسان على أحسن ما يكون. فإن الإسلام هو دين الله عز وجل الذي ارتضاه لعباده، ليكون فيه صلاح البشرية في الدنيا والآخرة. ولقد أحتوى الإسلام على كل ما من شأنه أن تسود المحبة والتسامح والتعاون بين أفراد المجتمع. ولقد احتوى القرآن الكريم والسنة النبوية الطاهرة تعاليم ربانية لو أحسن المسلم فهمها، وقام بتطبيقها، لتحقق له التميز في عملية تقديمه للخدمة وتعامله مع الناس . ولقد حث الإسلام على الاتقان والاحسان والعمل الجماعي في جميع الأوقات، ولم يربط ذلك بوقت معين أو انتظار تحقيق منفعة، وهذا ما يميز الشريعة الإسلامية وبأنها صالحة لكل زمان ومكان. وإذا رجعنا إلى كتاب الله وسنة نبيه (صلى الله عليه واله وسلم) نجد أن هناك العديد من الآيات القرآنية التي تدعو لحسن المعاملة وإتقان العمل، كما في قوله تعالى: **{صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ }** . (النمل، الاية: 88). وذلك منذ مئات الاعوام. وتحفل السنة النبوية بالعديد من الأحاديث الشريفة التي تدعو إلى إتقان العمل، منها قول رسول (الله صلى الله عليه واله وسلم): إن الله تعالى يحب إذاعمل أحدكم عملا أن يتقنه . وعنه صلى الله عليه وآله: إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن.

(الريشهري،محمد، 1995،ج3، 2132)

وهنا الدعوة إلى إتقان الإنسان المسلم لعمله وتأديته على أكمل وجه في المجالات التي أحلها الله سبحانه وتعالى . اذ ان دور الدين الاسلامي في حياة الناس والنظام الاجتماعي المتمثل بالنموذج الإداري الإسلامي للجودة الشاملة فى حياة الناس والمجتمعات الإسلامية فهو الأكثر فعالية لانه أكثر شمولية من المبادئ الإدارية الغربية الحديثة في مجال ادارة الجودة الشاملة. لان النظم التي وضعها البشر تدعو إلى تقديم خدمة مميزة للناس من منطلق مادي بحت، وهو تحقيق الربح وكسب ثقة الزبائن، فإن الإسلام دين رباني يجعل من إتقان العمل وحسن المعاملة من صلب هذا الدين، وهذه العمل نوع من أنواع العبادات، والمسلم لا يسعى إلى الإجادة والتميز من أجل الربح المادي أو المراتب والمكافآت فقط، بل يسعى إلى ذلك طلبا لرضا الله وثوابه.

- **المقدمة**

إن الإسلام دين ودولة في نفس الوقت، حيث أتى الإسلام ليبين العلاقة بين الإنسان وخالقه سبحانه وتعالى (العبادة) وعلاقة الإنسان بأخيه الإنسان (المعاملة)، لذا نجد أن هناك الكثير من الآيات القرآنية والأحاديث الشريفة التي تنظم العلاقة بين الإنسان وأخيه الإنسان وتضع لها الأسس والقواعد التي تساعد البشر على عبادة الله، وعمارة الأرض .(النفيعي، 2010)

" ان القضية الأعلى هي قضية التخلق بأخلاق القرآن، ومطابقة أسلوب الحياة على النهج الذي يبتغيه القرآن الكريم. كان من عيوبنا و عيوب مجتمعاتنا على مرّ الزمان أننا جعلنا ثقافتنا في بعض الأطوار والفترات تتأثر بثقافة الأجانب، البعض أشاعوا هذه الحالة عن عمد في أوساط مجتمعنا وبلادنا، ودفعونا نحو حياة الذين تخلو قلوبهم و أرواحهم من نور المعنوية في أسلوب الحياة، فيجب أن نجعل عقلنا وديننا والهداية الإلهية معياراً لرفض هذه الأشياء أو قبولها. إن الأمة المؤمنة المسلمة هي تلك الأمة التي تستمد معاييرها من القرآن الكريم ومن الهداية الإلهية، ونحن والحمد لله نمتلك القرآن الكريم وبين أيدينا كلمات أهل البيت (ع)، إذ قال المصطفى (صلى الله عليه واله وسلم): إني تارك فيكم الثقْلين. تركت فيكم شيئين ثمينين عظيمين، و كلا الشيئين متوفر لدينا و الحمد لله، و يجب أن ننتفع من هذه التركة و نقيم المجتمع على

أساسها".(سماحة السيد الخامئني ،الجلسة القرآنية المنعقدة في اليوم الأول من شهر رمضان،2013)

- **مشكلة البحث**

إن الحاجة إلى تطبيق الجودة الشاملة من منظور إسلامي في الحياة اليومية مهم جدا، وذلك لان خصوصيتنا الإسلامية توجب علينا الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة في الحياة اليومية وبناء مجتمع وفق الفقة والشريعة الإسلامية، إلا أن مفهوم الجودة الشاملة في وقتنا الحالي أصبح ينسب إلى الفكر الغربي،لأن ظهور استعماله أقترن ببعض أسماء الرواد الذين اهتموا بتوضيح مفهوم الجودة ومضامينه ومبادئه، ولقد كان لهم السبق في تطبيق تلك الأسس والمبادئ وتطويرها ووضع المعايير التي تقاس بها تلك الجودة وحققوا نجاح باهر ووصولوا الى اهدافهم المنشودة، ونلاحظ انشغال المفكررين المسلمين بقضاية اخرى، وعندهم أهم مصدر ين وهو كتاب الله العزيز والاحاديث الطاهرة الشريفة، كما إن المشكلة الحقيقية هي إن الدول العربية والاسلامية في وقتنا الحاضر تقتدي بالدول الغربية وتحاول تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وفق المنهج الغربي، في حين أن المنهج الإسلامي لهذا المفهوم أصيل في الإسلام، فهو في حاجة إلى مزيد من التوضيح ليشمل جميع أبعاد المفهوم ومضامينه ومتطلباته ومبادئه، وهذا ما يحتاج إلى دراسات أكبر وأوسع، إلا أن الباحث سيحاول تقديم شيء متواضع للمفهوم الإسلامي للجودة الشاملة، ومبادئه ومتطلباته من خلال آيات القرآن الكريم، والأحاديث الشريفة، واقوال اهل البيت المعصومين (ع) .

لذلك يأتي هذا البحث ليجيب على الأسئلة التالية :

1 –ما دور إدارة الجودة الشاملة في حياة الناس والنظام الاجتماعي من منظور إسلامي ؟

2 –ما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في حياة الناس والنظام الاجتماعي من منظور إسلامي؟

3 -ماهي علاقة إدارة الجودة الشاملة من منظور الفكر الغربي بإدارة الجودة الشاملة من منظور الفكر إسلامي؟

- **الاهمية البحث:** يسعى البحث على التعرف على دور ومنهجية إدارة الجودة الشاملة في حياة الناس والنظام الاجتماعي من منظور إسلامي. وكذلك استخراج الأدلة والشواهد من كتاب الله وسنة رسوله (صلى الله عليه واله وسلم) لمبادئ الجودة ومتطلباتها .

وكذلك يتفق الباحث مع (اشرف،2005، 39) حول اهمية البحث من النواحي التالية: –

1 - تأكيد العديد من الدراسات السابقة على أن دراسة الفكر الإداري من المنظور الإسلامي لم يحظ بعد بالاهتمام الكافي.

2 -أنها محاولة لتقديم ملامح المشهد الإسلامي الأصيل للعلوم الاجتماعية والإنسانية لتحقيق جودة الاقوال والافعال في الحياة المجتمعية عامة بما يوفر البديل الصالح لكل زمان ومكان والذي يحفظ للأمة ثقتها بنفسها وبمنهجها في الحياة والعمل ويقطع الطريق على حملات التشكيك في قدرة الأمة على البقاء والريادة .

- **الهدف من البحث:** توضيح منهجية ومفهوم إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي ، كونه مفهوم منبثق من ثقافة القيم الإسلامية الاصيلة ودوره في حياة التاس والنظام الاجتماعي .
- **حدود البحث:** يلتزم الباحث في توضيح مفهوم الجودة، ومبادئها،ومتطلباتها وفق المنهج الإسلامي

- **منهج البحث:** يسعى هذا البحث للتعرف على منهجية الجودة الشاملة من منظور الفكر الإسلامي في ضوء النصوص الشرعية، لذلك اقتضى البحث استخدام المنهج الوصفي ، وذلك للوقوف على فلسفة إدارة الجودة الشاملة الاسلامية بتحليل إطارها الفلسفي العام،

وكذلك الاعتماد على الكتب والمقالات والدوريات والرسائل والاطاريح العلمية والتي تناولت ادارة الجودة الشاملة من منظور الفكر الغربي سواء من الناحية الأكاديمية أو التطبيقات العملية .

- **فصول البحث:** اقتضت أهداف الدراسة أن تكون الفصول على النحو التالي :-

الفصل الاول: إدارة الجودة الشاملة من منظور الفكر الغربي .

الفصل الثاني: إدارة الجودة الشاملة من منظور الفكر الإسلامي.

ومن ثم الخاتمة والاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الاول

إدارة الجودة الشاملة من منظور الفكر الغربي

- **مفهوم الجودة**

لقد تعددت مفاهيم الجودة وفقاً لمجالاتها ونظرة المهتمين بها عالمياً وإقليميا، فهناك من ينظر إليها على أساس التصميم أو المنتج لإرضاء الزبائن، ويرى إدوارد ديمنج وهو من أهم رواد إدارة الجودة الشاملة بأنها: " ترجمة الاحتياجات المستقبلية للعملاء إلى خصائص قابلة للقياس ، حيث يتم تصميم المنتج وتقديمه لكسب رضا العميل" . (الحربي، 2001،15). أما تعريفها في مجال التربية والتعليم فيرى (الزواوي، 14,2003) بأنها:" معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفا نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن ". ومن خلال استعراض تعاريف مجالات الجودة يمكن القول بأنها تشتمل على " الكفاءة والفعالية معا، وذلك لأن الكفاءة تعني "الاستخدام الأمثل

للإمكانات المتاحة من أجل الحصول على نواتج جيدة ، والفعالية في أبسط معانيها تعني تحقيق الأهداف والمخرجات. "(عليمات، 16،2004).

- **إدارة الجودة الشاملة**

مصطلح إدارة الجودة الشاملة مصطلحاً حديثاً، ظهر في منتصف الثمانينات من القرن العشرين وكما هو الحال في كثير من المصطلحات تعددت تعريفاته التي قدمها العلماء والباحثون، تبعاً لتعدد نظراتهم ومداخلهم لهذا الاتجاه الحديث في الإدارة فقد عرفها جابلونسكي بأنها: شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية، وذلك من خلال فرق العمل. كما هي "مجموعة من العمليات، قوامها التزام القيادة بإيجاد المناخ المفعم بالثقة، والداعم للعمل التعاوني، ومنح العاملين مساحة عريضة من المشاركة بما يكفل الإبداع والتحسين المستمر للمنتجات والخدمات الملبية لتوقعات العملاء الداخليين والخارجيين" . (الجضعي، 2005،15-19). وكذلك يعرفها (كورنسكي، 193،2000) بأنها: فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما وأهدافها باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر كوسيلة لتحقيق الرضا المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة المعنية.

ويتفق الباحث مع (العصيمي،2007، 15): أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة نظام إداري يقوم على عددٍ من الأسس والمتطلبات المتمثلة في الوعي بفلسفة ومفهوم الجودة الشاملة، واقتناع والتزام القيادة بتطبيقها، وذلك من خلال القيام بعمليات المشاركة والتخطيط الاستراتيجي والتركيز على الزبائن، والتحسين المستمر للأداء والخدمات والمنتجات المقدمة، ومنع الأخطاء قبل وقوعها، وتقديم التحفيز اللازم للعاملين، وتوفير التدريب المناسب.

مضمون إدارة الجودة الشاملة (احمد والانصاري،2002، 18):-

1 -السعى الدؤوب لتحقيق أعلى مستوى ممكن من الجودة من أجل الوصول إلى أكبر قدر من الربح.

2 -الحرص على استمرارية التحسين والتطوير بحيث كلما أمكن الوصول إلى مستوى معين من الجودة تم التطلع إلى مستوى أعلى منه مع التركيز دوما على الجودة بمعناها الواسع.

3 -الامتداد بالتحسين والتطوير إلى كافة العمليات وعدم الاقتصار على مراحل التصنيع أو الإنتاج فحسب تحقيقا لشمولية الجودة.

4 -العمل من أجل التميز وذلك من خلال التغذية الراجعة للزبائن كأساس للتخطيط الاستراتيجى للمؤسسة.

5 -الحرص على حساب تكلفة الجودة بحيث يتم تضمين جميع تكاليف الأعمال المتعلقة بالجودة مثل تكاليف الوقاية، التقييم، الفرص الضائعة وغيرها.

6 -توفير فرص العمل الجماع ي من خلال تشكيل فرق العمل ومشاركة جميع العاملين والتعاون فيما بينهم انطلاقا من تغيير نظرة الأفراد إلى ما يحقق نجاحهم وما يحقق نجاح المؤسسة.

7 -الاستناد إلى البيانات في اتخاذ القرارات الأمر الذى يستوجب تسجيل وتوثيق الأحداث وتحليلها أولا بأول.

8 -تفويض السلطات بدلا من مركزيتها وخاصة فيما يتعلق بتصميم الوظائف ووضع السياسات المؤثرة على سير وانتظام الأعمال.

9 -إشاعة مناخ يسمح بالتمتع بالملكية النفسية (المشاركة في حل المشكلات وتبنى الحلول والمقترحات) خاصة إذا كان من غير الممكن لمعظم العاملين أن تكون لهم ملكية مادية في المؤسسة ، و الاهتمام بالعاملين اختيارا وتدريبا ومشاركة وتقديرا وتوحدا.

- **أهداف تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة** (الطائي، 2005، 163) :-

1 تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر وإشراك جميع العاملين في التطوير وتحسين نوعية المخرجات.

2 تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات(المواد الأولية) إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة للزبائن .

3 زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي وتحسين الربحية والإنتاجية وزيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة .

4 -تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها .

5 تدريب الموظفين على أسلوب التطوير وتقليل المهام عديمة الفائدة .

- **السمات المميزة لإدارة الجودة الشاملة** (احمد والانصاري،2002، 19):-

1 -التركيز على المستفيد.

2 -التركيز على العمليات مثلما يتم التركيز على النتائج.

3 -الوقاية من الاخطاء.

4 شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة .

5 -اتخاذ القرارات المرتكزة على الحقائق.

6 – التغذية الراجعة.

الفصل الثاني

إدارة الجودة الشاملة من منظور الفكر الإسلامي

تمهيد: يتناول هذا الفصل موضوعاً هاماً، ومن المواضوعات المهمة جداً من وجهة نظر الباحث، حيث يكتسب أهميته من النموذج الإسلامي بقيادة النبي المصطفى (صلى الله وعليه وآله) والعترة الطاهرة (عليهم السلام)، وهم أروع واعظم النماذج بالقيم والمبادئ من الأمانة والدقة والإحسان والالتزام والاخلاص والصدق والعدل والاخلاق، اذ قال عزوجل :{ **وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ** }.(القلم: 4) ،هذه الاية الكريمة تمّجد بأخلاق النبي (صلى الله وعليه وآله) وتتكلم حول هذه الاخلاق الفاضلة والتي بحق انها معجزة ولا غلو في ذلك وكيف لا يكون النبي الاكرم (صلى الله وعليه وآله) هو السّباق الى هذه الفضيلة التي لا تضاها في الفضل وهو القائل (صلى الله عليه واله وسلم): (إنما بعثت لاتمم مكارم الاخلاق). ولقد كان للأخلاق النبوية والآداب المحمدية أعظم الأثر في الدعوة والتربية، وبناء أمة مسلمة قوية، وجيل إسلامي رائد قادر على تحقيق الاهداف.

ويرى الباحث لابد التتطرق الى دور التربية الاسلامية في بناء شخصية المسلم، قبل الخوض في مفاهيم مبادئ الجودة الشاملة من منظورها إلاسلامي لان شخصية المسلم لها دور فعال في المجتمع وذلك من خلال تقديم افضل منتج سواء كان سلعة او خدمة وكذلك سعيه في الاصلاح ، حيث ورد الربط الوثيق في القرآن الكريم بين الإيمان والإصلاح، كقوله تعالى :{ **فَمَنْ آمَنَ وَأَصْلَحَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُون**}، (الأنعام:48)، وبين التقوى والإصلاح كقوله تعالى :{ **فَمَن اتَّقَى وَأَصْلَحَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ**}، (الأعراف:35) ، إن بناء شخصية قوية هي تثبيت الاسس والقواعد لأدارة الجودة الشاملة .

- **اثر التربية الإسلامية على قوة شخصية المسلم**

لم يَعُد خافياً على أي مِنّا حاجة المسلمين الماسة إلى التمسك بالقرآن والسنة الطاهرة ، إذ لا غنى لنا عنهما ولن تقوم لنا قائمة بغيرهما، ولن تكون لنا عزة إلابهما. وهذا يُحتِّم علينا فهم ما فيهما فهما عمليا واقعيا مُنَزلاً على أرض الواقع ومرتبطاً به ارتباطاً وثيقاً، تماما كما كان يفعل الرسول (صلى الله عليه واله وسلم). ولا يكفي مجرد الحفظ والتلاوة والاستحضار ، وإن كان كلُّ ذلك مطلوباً وكلُّه فيه خير وعليه أجر، بل لا بد من الاستيعاب المركَّز والتطبيق الفعلي فلا يمكن لشخص مثلاً أن يكون فَهِم معنى التوكل فهما استيعابيا عمليا، إذا كانت حياته قائمة فقط على الأسباب والمسببات ولا يكون استوعب مفهومي ال رزق والأجل إذا كان يقول بلسانه إن الرزق والأجل بيد الله وسلوكه مخالف لذلك. وكذلك حال من يستهين بالأحكام ويستخف بها قائلا إن الله غفور رحيم غيرَ ناظرٍ إلى جانب العقوبة. الإسلام دين عملي أي أنه وُجد للتطبيق، وما لم يكن هذا حاله فإنه يبقى مجرد معلومات نحفظها ونرددها، ومن الأمثلة الواقعية على ذلك كيفية مواجهة المشاكل والتغلب عليها وحلها، فقد رَبّى الإسلام المسلمين على الطريقة التي يُعالجون بها مشاكلهم سواء كانت خاصة بهم أو عامة تشمل غيرهم، ووطَّن نفوسهم على ذلك ولتحقيق ذلك فقد ركز الإسلام على بناء مجتمع متجانس في العقيدة والأحكام، أي أنهما ينبعان من نفس المصدر والمورد، فلا يوجد تناقض في السلوك لا في المجتمع ولا عند الأفراد.(أبو خلف،2012).

- **الجــودة:**

الجودة في اللغة العربية الأصل الاشتقاقي هو : (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء (معجم المقاييس 493/1). والجواد : السخي، وقيل : هو الذي يعطي بلا مسألة صيانة للآخر من ذل السؤال . ومن اشتقاقاته : الجيد : ضد الرديء . وجاد الشيءُ، يجود جودةٌ ، وجودةً : صار جيداً . وقد جاد جود، وأجاد : أتى بالجيد من القول أو الفعل . ويقال أجاد فلان في عمله وأَجْوَدَ، وجاد عمله يجود جودةً . ورجل مجيد : أي يجيد كثيراً . وبيّنُ

الجودةِ : أي رائعٌ .(تاج العروس 403/4-404). وعليه فإن المعنى اللغوي يتضمن : العطاء الواسع والأداء الجيد الذي يبلغ حداً فائقاً ومن مرادفات الجودة الإتقان : والأصل الاشتقاقي (ت ق ن) يدل على إحكام الشيء، (معجم المقاييس 350/1) والإتقان : الإحكام للأشياء . ورجل تِقْنٌ وتَقِنٌ متقن للأشياء: حاذق. (لسان العرب 73/13). وما سبق يتضح أن المعنى اللغوي يتضمن : الحذق وإحكام الأشياء وجودة الأداء . ومن المعاني المتصلة بالجودة الكفاءة : الأصل الاشتقاقي لها (ك ف ا) ، يقال : كفاك الشيء يكفيك، وقد كفى كفاية إذا قام بالأمر (معجم المقاييس، 188/5). فالمعنى اللغوي يتضمن:القيام بالأمر قياماً حسناً لا مزيد عليه.(محفوظ،2005,13)

والجودة عند العرب مؤشر للرضا فلا يصف العرب شيئاً بالجودة إلا إذا كان مستوفياً لرغباتهم أو حتياجاتهم. وخلاصة القول إن الجودة عند العرب رديف للحُسن، بل إنها نهاية الحسن إن اكتملت شرائطها. (العجلوني،2006، 4)

والجودة بلفظها لم تأت صراحة في القرآن الكريم ولكن أتت الكثير من الألفاظ التي تشير إلى معناها ومتعلقاتها وكذلك الحال في الأحاديث النبوية الشريفة، فالآيات والأحاديث الدالة على معنى الجودة ومتعلقاتها أكثر من أن تحصى، كلها تحث على العمل الصالح المتقن والوصول إلى مستوى الإحسان وامتلاك الحكمة، وتحث على الطيبات وتُنفر من الخبائث وتدعو إلى تمام الأعمال والوفاء بالأفعال والأقوال، والسعي إلى النفع العام والخاص. ولقد اهتم المسلمون بالجودة في أعمالهم، ويتضح ذلك في ظهور علم التجويد وهو العلم الخاص بكيفية قراءة القرآن الكريم على أصوله المضبوطة وقواعده الصحيحة بما يكفل صيانة القرآن الكريم من التحريف، بحيث تأتي مخارج الحروف صحيحة وآخذة حقها من المد والإدغام، والترتيل هو التنضيد والتنسيق وحسن النظام. (اشرف،2005، 216)

ومن الحكم المأثورة عن السلف الصالح في مجال الجودة قولهم:(لا تطلب سرعة العمل وأطلب تجويده فإن الناس لا يسألون في كم فُرغ منه، وإنما يسألون عن جودة صنيعته). (الفقيلي،1983، 312).

- **مبادئ ومفاهيم الجودة من منظور الفكر إسلامي**

أن مبادئ مفاهيم واسس الجودة بما تعنيه من نواحٍ إنسانية وجوانب روحية تعالج أغوار النفس وتسعى بها إلى الكمال الذي يضم كل أشواقها وكل آمالها فى الدنيا والآخرة وكل تفاعلاتها الآمنة مع بنى جنسها ومع مخلوقات الله، والذي يضم الحركة الإيجابية الفاعلة في الكون استغلالاً لخيراته لتحقيق حياة أفضل لجميع البشر لم تجد لها صدى إلا في القرآن الكريم الذي يزخر بالعديد من الآيات التي تحض على مظاهر الجودة المختلفة، وتنفر من الرديء الخبيث الفاسد. (شوقي،2002، 10)

أن مبادئ مفاهيم والاسس الإسلامية لإدارة الجودة الشاملة تعتمد على المصدرين الأساسين وهما كتاب الله الكريم وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد (صلى الله عليه واله)، مضافاً لهما اقوال وافعال العترة الطاهرة (عليهم السلام) وذلك تحقيقا لقول الله تعالى: { **فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلاً** },(النساء:59). ويرى(الشيرازي: 80,1383) ان الاية الكريمة تبين الشريعة المرجع للمسلمين في حالة نشوب النزاع او الخلاف وكأن الغرض هو تاسيس جهاز قضائي مستقل للمسلمين، فلا ينبغي التوجه في حل النزاعات او الاختلافات التي تحدث بين المسلمين الى الاجانب ومرجعيات غير إسلامية، مع إمكانية توضيح كيفية تحقيق تلك المبادئ الإسلامية من خلال، ما كُتب من بحوث ودراسات فى مجال الإدارة الإسلامية.

حيث يتضح أن المنهج الإسلامي في تعامله مع مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة توسع في تفصيله لها وأعطى لكل نوع منها مفهوماً مناسباً، يعبر عن جودته بلغة رقيقة جميلة ومفصلة تصدع عن

الجودة ومجالها، جودة الأعمال و الأقوال، عناصر مادية و جوانب معنوية، وهذا ما يلي توضيحه:

فبمبدأ الأخلاق المستمدة من القرآن الكريم، والسنة المطهرة هي أخلاق ثابتة لا تتغير، ولاتتبدل، وقد بُعِث رسول الله (صلى الله عليه واله وسلم) ليتمم مكارم الأخلاق لأهميتها للفرد والأسرة، والمجتمع والأمة ، اذ قال الله تعالى عز وجل : { **وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ** }. (القلم،الايه:4). فلا يمكن بحال أن يصبح الكذب والخيانة في يوم ما من الفضائل، أو الصدق والأمانة من البلاهة والغباء، أو الشتم وبذاءة اللسان من الأدب، بل إن ما جاء الإسلام بذمه فهو مذموم إلى يوم القيامة، وما جاء بتحسينه ومدحه فهو كذلك إلى يوم القيامة لا يتغير ذلك أبداً.(عدنان باحارث،www.bahareth.org).

وعن أبي عبد الله الصادق (ع) قال:(من ساء خلقه عذب نفسه) .(الكافي،الشيخ الكليني،ج،2باب سوء الخلق، 321).

كما يدعو الإسلام إلى جودة العمل الذي يقوم به الإنسان وخلوه من النقص والعيوب والغش و"عن الإمام الباقر (ع): مر النبي (صلى الله عليه وآله) في سوق المدينة بطعام فقال لصاحبه: ما أرى طعامك إلا طيبا وسأله عن سعره، فأوحى الله عز وجل إليه أن يدس يديه في الطعام ففعل فأخرج طعاما رديئاً، فقال لصاحبه: ما أراك إلا وقد جمعت خيانة وغشا للمسلمين. وعنه (صلى الله عليه وآله) لرجل يبيع طعاما، وقد خلط جيدا بقبيح: ما حملك على ما صنعت؟ فقال: أردت أن ينفق، فقال له النبي (صلى الله عليه وآله): ميز كل واحد منهما على حدة، ليس في ديننا غش. وعنه (صلى الله عليه وآله): من غش مسلما في شراء أو بيع فليس منا، ويحشر يوم القيامة مع اليهود، لأنهم أغش الخلق للمسلمين. وعن الإمام الصادق(ع): (ليس منا من غشنا). وعن الإمام الكاظم(ع):(ملعون من غش مسلما أو ماكره أو غره) . وعن

الإمام علي (ع): (إن أعظم الخيانة خيانة الأمة، وأفظع الغش غش الأئمة). وعنه (ع):(من غش الناس في دينهم فهو معاند لله ورسوله)". (الريشهري ،1995،ج3، 2259–2260)

اتقان الاعمال: لقد حث الرسول (صلى الله عليه واله وسلم) على إتقان العمل، فقال (صلى الله عليه وآله): إن الله تعالى يحب إذاعمل أحدكم عملا أن يتقنه. وعنه (صلى الله عليه وآله): إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن. وعن الإمام الصادق(ع) : لما مات إبراهيم ابن رسول الله صلى الله عليه وآله رأى النبي (صلى الله عليه وآله) في قبره خللا فسواه بيده، ثم قال:إذا عمل أحدكم عملا فليتقن. وعنه (ع): إن رسول الله (صلى الله عليه وآله) نزل حتى لحد سعد بن معاذ وسوى اللبن عليه، وجعل يقول : ناولني حجرا، ناولني ترابا رطبا، يسد به ما بين اللبن، فلما أن فرغ وحثا التراب عليه وسوى قبره قال رسول الله (صلى الله عليه وآله) :إني لاعلم أنه سيبلى ويصل إليه البلاء، ولكن الله يحب عبدا إذا عمل عملا أحكمه. (الريشهري1995،ج3، 2131– 2132). والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو غش، وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل كما أن الإسلام قد نادى للتحسين والجودة والصدق في القول والفعل، قال جَلَّ جَلالُه في كتابه المجيد:{ **لِيَجْزِيَ اللَّهُ الصَّادِقِينَ بِصِدْقِهِمْ** }.(الاحزاب: 24). وقال رسول الله (صلى الله عليه وآله):عليكم بالصدق، فإنه باب من أبواب الجنة، (الخطيب البغدادي، 1997،ج11، 82).

المصداقية: تعني تطابق أفعال الشخص مع وعوده وأقواله وبعكس ذلك يكون الشخص بلا مصداقية وبالتالي يسقط معنويا على الأقل بنظر من يهمهم الأمر.(محمد، 2005، 5).

اذ قال سيدنا ومولانا امير المؤمنين (ع) "الصدق صلاح كل شيء، والكذب فساد كل شيء".(غُرَرُ الحِكَم حديث رقم: 4406) وكذلك قال الامام الصادق (ع): (من صدق لسانه زكى عمله). (لكافي،الشيخ الكليني،ج2 ،105). لأن استقامة اللسان تابعة لاستقامة القلب وهي تقتضي جميع الجوارح وزكاء جميع الأعمال الصادرة منها أو لأن أعمال اللسان أعظم وأكثر من أعمال جميع الجوارح إذ هو يحكي عن جميع أعمال الظواهر ويخبر عن أسرار الضمايرفاذن استقامته إنما تكون باستقامة جميع الأعمال وتوجب زكاءها.(شرح اصول الكافي،2000،ج12، 290) .

العمل الجماعي: حيث يرى (النفيعي،فارس،2010) أن الشريعة الإسلامية كانت رائدة في تبني مبدأ العمل الجماعي، لان في ذلك توحيد للهمم والطاقات، وتعاون تتهادى أمامه أصعب المهام وتتحقق من خلاله أعظم الانجازات. فنحن نرى أن الخطاب الرباني في القرآن الكريم كله دعوة للعمل الجماعي إذ جاء بصيغة الجمع في غالبية التكاليف وكثيرا ما ينادي القرآن المسلمين بنداء الجماعة بقوله: (**يا أيها الذين آمنوا)** والآيات التي تحث على بث روح الجماعة والفريق في المسلمين كثيرة ومتعددة ومنها قول الحق تبارك وتعالى **{ وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللّهِ جَمِيعاً وَلا تَفَرَّقُوا }.** (آل عمران: 103).

القيادة والشورى: إن القيادة تحتاج قبل كل شئ إلى فكر صحيح وقوي من أجل هداية المجتمع نحو التعالي والتكامل المادي والمعنوي.وفي القرآن الكريم أن الإدارة الصحيحة للمجتمع تحتاج إلى المشاورة وتواصل الأفكار.(الريشهري، 1996،ص316)، وفي سورة الشورى لتأكيدها ضرورة الشورى يصرح في بيانه لخصائص المجتمع الإسلامي، اذ قال تبارك وتعالى في كتابه المجيد: **{ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ }** . (سورة الشورى، الاية : 38)، وقوله عز وجل: **{ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ }** .(سورة آل عمران، الاية : 159)، والشورى هي : استخراج الرأي من أهل الرأي ومراجعة البعض للبعض وذلك بعرض الأمر على من عندهم القدرة على بيان الرأي ويرتجى منهم الحصول على الصواب.(الخياط، 1998،ص89) ، وشاورهم في الأمر، في ظرف الولاية و تدبير الأمور العامة مما يجري فيه المشاورة معهم . وعلى الله فليتوكل المؤمنون أي لإيمانهم بالله الذي لا ناصر ولا معين إلاهو. (الطبطبائي،2007،الميزان في تفسير القرآن) .

ويتفق الباحث مع (الريشهري،1996، 315-317): إن المدير الكفوء من منظار الإسلام هو الذي يبتعد عن الاستبداد، ويحترم آراء الآخرين، ولكنه في الوقت نفسه يحافظ على استقلاله عند اتخاذ القرار المناسب. أي: إذا رأى أن ما قاله المشاور صحيح عمل به، وإلا عمل برأيه في كل ما يعتقده صحيحا.

مبداء المنافسة في الاسلام: فهو يختلف جذرياً عن الغربي، فقد قال عزوجل :{ **يُسْقَوْنَ مِن رَّحِيقٍ مَّخْتُومٍ - خِتَامُهُ مِسْكٌ وَفِي ذَلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ الْمُتَنَافِسُونَ**}. (المطففين: 25- 26)

والرحيق الشراب الصافي الخالص من الغش، و يناسبه وصفه بأنه مختوم فإنه إنما يختم على الشيء النفيس الخالص ليسلم من الغش والخلط وإدخال ما يفسده فيه.وقوله: وفي ذلك فليتنافس المتنافسون التنافس التغالب على الشيء . (الطبطبائي،2007،الميزان في تفسير القرآن).

أي فليرغب الراغبون بالمبادرة إلى طاعة الله تعالى و مثله قوله سبحانه لمثل هذا فليعمل العاملون. (مجمع البيان الطبرسي،1994).

المراقبة والمحاسبة: هما لغرض المحافظة على النظام من الاهمال والتقصير في اداء الواجبات فمحاسبة النفس كل يوم عمّا عملته، والمراقبة من خلال ضبط النفس وصيانتها عن الاخلال بالواجبات ومقارفة المحرمات وعن الامام موسى بن جعفر (ع) عن آبائه (عليهم السلام) عن أمير المؤمنين (ع): إن رسول اللّه (صلى عليه وآله) بعث سرية، فلما رجعوا قال: مرحباً بقوم قضوا الجهاد الأصغر، وبقي عليهم الجهاد الأكبر.قيل: يا رسول اللّه، وما الجهاد الأكبر؟ قال: جهاد النفس. ثم قال: أفضل الجهاد من جاهد نفسه التي بين جنبيه. (معاني الاخبار، الشيخ الصدوق،ص160)، أن أعظم الجهاد في الإسلام هو جهاد النفس، الذي عبر عنه النبي الأكرم (صلى الله عليه وآله وسلم) بـ " الجهاد الأكبر " أي هو جهاد أعظم من جهاد العدو الذي عبر عنه بالجهاد الأصغر. وإذا لم يتوفر في الإنسان الجهاد الأكبر بالمعنى الواقعي أساسا فلن ينتصر في جهاده على أعدائه .(الشيرازي، مجلد 7، 184). فهذا هو مبداء المحاسبة في المنهج الاسلامي.

اما الرقابة فالإنسان رقيب على نفسه يدفعه لذلك الوازع الديني وخوفه من الله تعالى وعلمه أن الملائكة تسجل أعماله وأن الله سيحاسبه، وعن أبي ذر رضي الله عنه قال: قال رسول الله (صلى الله عليه واله وسلم): يا أبا ذر اتق الله حيث كنت و أتبع السيئة الحسنة تمحها و خالق

الناس بخلق حسن. (المجلسي، بحار الأنوار ،242 ، 1983،وأخرجه الحاكم المستدرك، 1/ 121، برقم: 178، قال الشيخ الألباني: حسن، انظر حديث رقم: 97 في صحيح الجامع) .

وعن إسحاق بن عمار قال: قال أبو عبد الله (ع): يا إسحاق خف الله كأنك تراه وإن كنت لا تراه فإنه يراك ، فإن كنت ترى أنه لا يراك فقد كفرت، وإن كنت تعلم أنه يراك ثم برزت له بالمعصية، فقد جعلته من أهون الناظرين عليك .(الكافي،الشيخ الكليني،ج2،ص68).

وان من أعظم الواجبات الدينية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، قال الله تعالى في كتابه العزيز: **{ وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ }**. (آل عمران:104).

وقد روي عنهم (عليهم السلام): أن بالأمر بالمعروف تقام الفرائض وتأمن المذاهب، وتحل المكاسب، وتمنع المظالم، وتعمر الأرض وينتصف للمظلوم من الظالم، ولا يزال الناس بخير ما أمروا بالمعروف، ونهوا عن المنكر، وتعاونوا على البر، فإذا لم يفعلوا ذلك نزعت منهم البركات وسلط بعضهم على بعض، ولم يكن لهم ناصر في الأرض ولا في السماء .(منهاج الصالحين،1989،ج1، 350)

وقال الامام أبو جعفر الباقر(ع): قرأ رسول الله (صلى الله عليه واله وسلم): ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير، ثم قال : " الخير اتباع القرآن وسنتي " رواه ابن مردويه. (ابن كثير،ج2، 2002)

إن ماورد اعلاه توضيح لمفهوم ادارة الجودة الشاملة ومبادئها ومتطلباتها من منظور الفكر إسلامي، وذلك لأن مفهوم ادارة الجودة الشاملة مفهوم أصيل في الثقافة الإسلامية منبثق من القيم الإسلامية، كما أن الجودة الشاملة في القطاع الصناعي او التجاري او التعليمي او الزراعي مطلب إنساني وإسلامي فعن طريقه يمكن تحقيق الإصلاح، فالإصـــلاح لغة هو ضد الفساد وافســـد الشـــيء أي أساء استعماله . كقوله تعالى:**{ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ الْمُصْلِحِ }** (البقرة:220).

ويرى (اشرف،2005، 154) أن تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة من منظرها الغربي يواجه العديد من العقبات والمشكلات على المستوى العالمي التي قد يرجع بعضها إلى ما تتطلبه من تغيير ثقافي وإمكانيات مادية وتكنولوجية، وقد يرجع بعضها إلى كينونة المفهوم والتي انبثقت وتبلورت في المجال الصناعي، كما إن العديد من الدراسات العربية، التي تناولت مفاهيم الجودة الشاملة الغربية أشارت إشارات عابرة دون أن تدخل فى التفاصيل إلى أن المنهج الإسلامي يحتو ي الكثير من مبادئ الجودة الشاملة الغربية ولكن بصورة أكثر حيوية ونضارة، وأن الإسلام دعى إلى الجودة والتميز في كل مناحي الحياة، وأن هذه المبادئ تظهر واضحة جليةٌ في القران الكريم والسنّة النبوية الطاهرة.

الخاتمة:

قدمت هذه الدراسة قراءة إسلامية لمفهوم الجودة الشاملة ومبادئها ومتطلباتها، حيث تم توضيح مفهوم االجودة الشاملة من منظورها الإسلامي. وكذلك وضحت نظرة الإسلام لها من خلال إيراد الادلة من القرآن الكريم والسنة النبوية الطاهرة . وختاماً نختم هذا البحث المتواضع ببعض ابيات من قصيدة المعلم للشاعر احمد شوقي:

سُبحانــكَ اللهم خيـــــــرَ معـلـــــــــــــم ** علّمتِ بالقلــمِ القــرونَ الاولــى

أخرجتَ هــذا العقل مــن ظُلُماتــهِ ** وهَديتهُ النــورَ المبيــنَ ســـبيــلا

أرسلتَ بالتوراةِ موسى مُرشــداً ** وابــن البتــول فعلّــم الإنجيـــــــــلا

وفجرت ينبوع البيـــــــــان محمــدا ** فسقى الحديث ونــاول التنزيــلا

صلوا عليه وسلموا تسليما

➢ **الاستنتاجات**

1 – سعى الإسلام دائما تحقيق الإتقان لأجل الوصول الى ممارسة الاحسان في كل مجالات الحياة، والاحسان هي أعلى درجات الاتقان.

2 -أمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قناعة ومسؤولية فردية، لان الإتقان البشري يقتضي دائما القناعة الفكرية، وتوفر الشروط المفعلة للأداء السليم والأداء المتميز دون تفريط ولاتمني.

3 -ان الشريعة الاسلامية في مجال الجودة قد سبقت الغرب لإن من أهدافها إعداد الإنسان صالح لخدمة المجتمع بكل صوره واشكاله .

4 -حرص الاسلام على الدعوة إلى التمسك بكل الوسائل التي من شأنها أنْ توثِّق الأخوة والمودة بين الناس، ومن هنا نجد أنَّ القرآن الكريم غنيٌّ بالتوجيهات التي تحث على الأدب في التعامل مع الآخرين

5 -أنَّ الأخلاق الإنسانية لا يمكن أنْ تَكْتمل، إلا من خلال حياة اجتماعية صالحة، قائمة على أساس العدل الاجتماعي، والعلاقات الإنسانية النظيفة المَبنيَّة على التعاون والتناصر والمشاركة والمحبَّة ونُكران الذات، ومعتمدة على عبادة الخالق عزَّ وجل.

6 -أن المفهوم الإسلامي للجودة ينطلق من المفاهيم الأساسية في الإسلام المبنية على توحيد الله والعبودية له، وعلى طلب العمل واستمراريته أنه وسيلة لإعمار الأرض والخلافة فيها .

7 -إن مبادئ الجودة الشاملة في إدارة الأعمال هي مبادئ أساسية في الإسلام.

8 -المفهوم الإسلامي للجودة وضع رضا رب العالمين في المرتبة الأولى ثم رضا المستفيدين في المرتبة الثانية .

9 -المفهوم الغربي للجودة هو مفهوم مادي دنيوي، وضع رضا المستهلك بدرجة الاولى لغرض تحقيق الارباح .

➢ **التوصيات**

1 - من الأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الحياة اليومية بمنطلقاتها الإسلامية لما لها من قوة عقائدية وأخلاقية في تحقيق التطوير والإصلاح المنشود .

2 - إن متطلبات تحقيق او تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي متطلبات عامة في الإسلام ومن الضروري الاهتمام بتأصيل الجودة الشاملة بصورة مستوفية وبدراسة علمية شاملة متكاملة.

3 - تعزيز ثقافة الحوار البناء وتبادل الرأي والمشورة بين الموظفين في جميع مفاصل العمل.

4 - تشكيل نواة قسم دائم في كل مؤسسة يهتم بالاستشارة الاسلامية فيما يتعلق بالعمل لزيادة حماس الموظفين ووضعهم على الخط الصيحيح .

5 - اختيار العاملين الأكفاء في كافة المواقع العمل وفق معايير محددة تتضمن اختيار الأنسب والأصلح، بعيداً عن التعصب والتحزب والعلاقات الشخصية.

6 – التحفيز المستمر للموظفين المجدين والمتقنين لأعمالهم والحريصين على تطوير العمل .

المصادر:

- **القران الكريم**
- **الاحاديث النبوية الشريفة**
- **الكتب**

1 – الشيرازي، ناصر مكارم، **الأمثل تم في تفسير كتاب الله المنزل،** طبعة جديدة منقحة، المجلد السابع، مصادر التفسير ،المكتبة الشيعية، جميع الحقوق محفوظة لـــ

مؤسسة آية الله العظمى الميلاني لإحياء الفكر الشيعي، 2011 -2012.
.shiaonlinelibrary.com

2 - البيان، الطبرسي،(1994)، **تفسير مجمع البيان**، أبو علي الفضل ت (548هـ). الطبعة الاولى، مؤسسة الاعلمي للمطبوعات: بيروت، لبنان .

3 - ابن كثير،إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي الدمشقي(2002)، **تفسير بن كثير**، ت،774هـ،طبعة دار طيبة الناشر الرياض ، المملكة العربية السعودية.

4 - الكليني، محمد بن يعقوب بن إسحاق،(1986)،**الكافي**، ،الجزءالثاني،ص 68، المتوفى سنة 328 / 329 هـ، علق عليه علي أكبر الغفاري، دار الكتب الاسلامية، طهران، ايران،1365شمسية .

5 - الصدوق، محمد بن علي بن الحسين بن بابويه القمي(1959)، **معاني الأخبار**،المتوفي سنة 381 ، تصحيح وتعليق علي أكبر الغفاري، الناشر انتشارات إسلامي الحوزة العلمية، قم المشرفة،ايران.، تحقيق دار الحديث، المجموعة :مصادر الحديث الشيعية،القسم العام ،المكتبة الشيعية، جميع الحقوق محفوظة لـــ مؤسسة آية الله العظمى الميلاني لإحياء الفكر الشيعي2012-2011

6 - الحراني، بن شعبة،(1983)، **تحف العقول عن آل الرسول صلى الله عليهم**،الشيخ الثقة الجليل الأقدم أبو محمد الحسن بن على بن الحسين رحمه الله من اعلام القرن الرابع عنى بتصحيحه والتعليق عليه على اكبر الغفاري الطبعة الثانية، مؤسسة النشر الاسلامي، التابعه لجماعة المدرسين بقم المشرفة، ايران .

7 - الريشهري، محمد، **ميزان الحكمة**، مصادر الحديث الشيعية ــ القسم العام ، **الجزء الثاني** ، دار الحديث للطباعة،قم المشرفة،ايران، المجموعة :مصادر الحديث

الشيعية ــ القسم العام ،المكتبة الشيعية، جميع الحقوق محفوظة لــ مؤسسة آية الله العظمى الميلاني لإحياء الفكر الشيعي2012-2011.

8 - الريشهري ،محمد،(1995)، **ميزان الحكمة** ، مصادر الحديث الشيعية ــ القسم العام ،الطبعة الاولى، **الجزء الثالث**، [2955] إتقان العمل ، دار الحديث للطباعة ،قم المشرفة ،ايران، المجموعة :مصادر الحديث الشيعية ــ القسم العام ،المكتبة الشيعية، جميع الحقوق محفوظة لــ مؤسسة آية الله العظمى الميلاني لإحياء الفكر الشيعي2012-2011. والكافي: ج 3 ص 263 وفيه: (إذا عمل أحدكم عملاً فليتقن).

9 - الريشهري، محمد، (1996)،**القيادة في الإسلام**، الفصل الثالث الاستبداد، تعريب، علي الاسدي ،الطبعة الاولى، المطبعة، دار الحديث، قم المشرفة، الجمهورية الاسلامية الايرانية، جميع الحقوق محفوظة لــ مؤسسة آية الله العظمى الميلاني لإحياء الفكر الشيعي.

10 - المازندراني، مولي محمد صالح،(2000)، **شرح أصول الكافي**، المتوفى 1081 هـ مع تعاليق الميرزا أبو الحسن الشعراني المجلد الثاني عشر ضبط وتصحيح السيد علي عاشور، الطبعة الاولى، دار احياء التراث العربي بيروت، لبنان.

11 - المجلسي، محمد باقر،(1983)، **بحار الأنوار الجامعة لدرر أخبار الأئمة الأطهار**،**الجزء الثامن والستون** ، تحقيق، السيد إبراهيم الميانجي ، محمد الباقر البهبودي دار احياءالتراث العربي بيروت، لبنان،ص242 .

12 - المجلسي، محمد باقر،(1983)، **بحار الأنوار الجامعة لدرر أخبار الأئمة الأطهار**، **الجزءالاول**، مؤسسة الوفاء للنشر، مصر العربية.

13 – الآمدي، عبد الواحد بن محمد التميمي(1987)، غُرَرُ الحِكَم و دُرَرُ الكَلِم : 219، حديث رقم: 4406، طبعة مؤسسة الإعلام التابعة للحوزة العلمية بقم / إيران ، سنة، 1366شمسية.

14 – الشيرازي، ناصر مكارم،(2004)، آيات الولاية في القرآن ، ابو القاسم عليان، نزادى، قم، مدرسة الامام علي بن ابي طالب (ع)، نشر قم المشرفة، ايران، 1425ه، ش1383.

15 – الخوئي،المرجع الشيعي الاعلى، ابو القاسم،(1989)، منهاج الصالحين،ج1،ت1991، الطبعة الثامنة والعشرون، ذي الحجة مجموعة فقه الشيعة (فتاوي المراجع).

16 – الحاكم،عبد الله محمد بن عبد الله، الحاكم المستدرك، 1/ 121، برقم: 178، قال الشيخ الألباني: حسن، انظر حديث رقم: 97 في صحيح الجامع.

17 – الخطيب البغدادي، أبي بكر أحمد بن علي، (1997)، تاريخ بغداد، المتوفى سنة 463 دراسة وتحقيقه مصطفى عبد القادر عطا، الجزء الحادي عشر، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية بيروت، لبنان.

18 – ابن منظور، محمد بن مكرم (1992) ، لسان العرب، ط2، نسقه وعلق عليه علي شيري، دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي، بيروت، لبنان.

19 – الجضعي،خالد بن سعد،(2005)،إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية ، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الرياض،المملكة العربية السعودية .

20 – الزواوي ، خالد محمد، (2003) الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة، مصر.

21 - الخياط ،عبدالعزيز،(1998)، **النظام السياسي في الإسلام** ، دار الوفاء للطباعة والنشر ،مصر.

22 - اشرف السعيد،(2005)، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية** ، رؤية إسلامية"، أطروحة دكتوراه الفلسفة في التربية، قسم أصول التربية، كلية التربيـــــة، جامعة المنصورة، مصر.

23 - الحربي، حياة محمد سعيد ،(2002) " **إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية**" ، رسالة دكتوراه ،جامعة أم القرى.المملكة العربية السعودية.

24 -بن فارس زكريا، أبو الحسين أحمد(1981)، **معجم مقاييس اللغة** ، تحقيق عبد السلام هارون،مكتبة الخانجي، القاهرة، مصر.

25 - صحيح مسلم، **الصيد والذبائح وما يؤكل من الحيوان**، رقم الحديث 1955.

26 - عليمات، صالح ناصر.(2004)، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير** ،الطبعة الاولى،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان، الأردن.

27 - محفوظ،احمد جودة،(2005) ،**ادارة-الجودة-الشاملة مفاهيم وتطبيقات** ، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع،عمان، الاردن.

❖ **البحوث والنشرات والدوريات**

1 -الطائي، رعد عبدالله،(2005)،"اثراستراتيجية العمليات على الادارة الانتاجية"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية،جامعة بغداد، العراق،المجلدالثامن، العدد 27،ص163.

2 العجلوني، د. إبراهيم. (2006)، " إدارة الجودة في الإسلام "، المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، ص5.

3 العصيمي،خالد بن محمد حمدان،(2007)، أسس ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية " جستن "، اللقاء السنوي الرابع عشر بعنوان : " الجودة في التعليم العام "،–29 ربيع الآخر، فرع الجمعية بمنطقة القصيم، المملكة العربية السعودية.

4 احمد والانصاري،سيد مصطفى، محمد المصيلحي،(2002)، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، الدوحة ،قطر الفترة من: 23– 2002/6/26.

5 – الفقيلي، إبراهيم فهد، (1983)"نحو منهج إسلامي لدراسة الإدارة"،المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكلية التجارة بالمنصورة:المنهج الاقتصادي في الإسلام بين الفكر والتطبيق، جامعة المنصورة، 9–12إبريل 2002.

6 – شوقي، أحمد دنيا،(2002)،"السلوك الإسلامي في الإنتاج بين المثال والواقع"، نـــدوة: التربية الاقتصادية والإنمائية في لإسلام جامعة الأزهر،بالتعاون بين مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي ومركز الدراسات المعرفية، 27–28يوليو 2002 .

7 كورنسكي، روبرت، (2000)، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب ، بحث منشور في كتاب التعليم والعالم العربي "تحديات الألفية الثالثة" ، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية ، الطبعة الأولى ، أبو ظبي ، الامارات العربية المتحدة

8 – محمد ،هيثم يحيى،المصداقية، مقالة في صحيفة الثورة بتاريخ 2005/3/1 ، تصدر عن مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر .

❖ **المصادر الالكترونية**

1 – الميزان في تفسير القرآن،(2007) ، محمد الطبطبائي، المكتبة المقروءة، موقع هدى القرآن، حوزة للدراسات الاسلامية.www.hodaalquran.com

2 –الإمام الخامنئى في الجلسة القرآنية المنعقدة في اليوم الأول من شهر رمضان سنة 1434– http://quran.miu.ac.ir

3 –أبو خلف،عزيز محمد،(2012)، اثر التربية الإسلامية على قوة شخصية المسلم وإعدادها لمواجهة المشاكل، www.facebook.com/IslamWay.officialpage.

4 –النفيعي، فارس،(2010)، العمل بروح الجماعة من منظور اسلامي،النتدى العربي لادارة الجودة الشاملة،www.hrdiscussion.com

-