اثر إتقان العمل على أداء المؤسسة الإنتاجية
من منظور اقتصادي إسلامي
مع إشارة إلى العراق

إعداد

ا. م .د سوري ياسين حسين الهيتي

قسم العلوم المالية والمصرفية الإسلامية

كلية العلوم الإسلامية - الجامعة العراقية

a. Dr. M. Syrian Yassin Hussein al-Hiti
Department of Finance and Banking of Islamic sciences
Faculty of Islamic Sciences
@gmail.com

Research Summary

Research has touched on the impact of the workmanship in cost reduction as a strategic objective of the Foundation productivity through standard Secretariat and the experience and the inauguration of the fittest action brought interest and impetus to the spoiler, as well as application quality and improve working to raise the performance and shorten the time the level of standards by repeating the production process tightly. The greater the degree of perfection as production increased and led to reduced cost per unit produced and consequent achieve a competitive advantage for their organization by reducing the proportion of spoilage and waste.
We have referred to the Islamic economic system stand in the face of challenge by emphasizing the interest in improving the quality and be the best, and focus on the exact technical specifications of the unit is because of good quality means higher productivity, and clearance work of deficiencies achieves the highest increase in production and provides a competitive degree of the company productivity.

الملخص:

قد تطرق البحث الى أثر الاتقان في خفض التكاليف كهدف استراتيجي للمؤسسة الانتاجية من خلال معيار الأمانة والخبرة وتولية الأصلح للعمل جلباً للمصلحة ودفعاً للمفسدة، وكذلك بتطبيق معايير الجودة وتحسين العمل لرفع مستوى الأداء واختصار الوقت من خلال تكرار العملية الانتاجية بإحكام. وكلما زادت درجة الاتقان كلما زاد الانتاج وأدى ذلك الى خفض التكلفة للوحدة المنتجة وترتب على ذلك تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسة من خلال تقليل نسبة التلف والهدر .

وقد أشرنا الى موقف النظام الاقتصادي الاسلامي في مواجهة التحدي عبر التأكيد على الاهتمام بتحسين النوعية وتوخي الأفضل، والتركيز على المواصفات الفنية الدقيقة للوحدة المنتجة لأن النوعية الجيدة تعني الإنتاجية الأعلى ، وخلوص العمل من النواقص يحقق زيادة أعلى في الانتاج ويوفّر درجة تنافسية للشركة الانتاجية .

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

الاتقان من الأخلاق العملية التي تتصف بالندرة بل ربما تفتقده على الرغم من أهميته في واقعنا العملي حيث يتوارى هذا الخلق بين المسلمين بسبب تدني مستوى الايمان بالله تعالى، مما هيّأ المناخ أمام عادات سقيمة كالتسيب والاهمال والتقصير، فنمت وترعرعت في حياتنا على غرار القانون الاقتصادي القائل (العملة الرديئة تطرد العملة الجيدة من التداول) حيث قام الاهمال بطرد خلق الاتقان من أفكارنا.

وتتعلق مشكلة البحث: بتدني مستوى الاتقان مع تدني مستوى الانتاجية وضعف الانتاج، وتوجد هذه الظاهرة لدى شريحة كبيرة من الناس الذين يحرصون على الاتقان فيما يتعلق بالعبادات فقط، ولكنهم لا يهتمون بالعمل واتقانه مع أن خاصية الاتقان تسهم في تراكم الخبرة والمعرفة التكنولوجية مما يؤدي الى خفض الزمن اللازم لأداء العملية الانتاجية وخفض التكلفة لإنتاج الوحدة الواحدة من السلع والخدمات. لذلك فان المشكلة تتضمن البحث في بيان أهمية الاتقان بسبب ما تعانيه المؤسسة الإنتاجية من خسائر في ادارة الموارد الاقتصادية، وان رفع درجة الاتقان تعني رفع الاستثمار في رأس المال الفكري للعاملين[١].

وتركّز أهمية البحث: على دور الاتقان في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسة الانتاجية وتحديد الأسس العلمية والموضوعية لرفع الاتقان. وفي الوقت نفسه فان الهدف من الدراسة: هو التعرف على أهم المعوقات لتطبيق الاتقان مع تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات لرفع كفاءة المؤسسة وزيادة انتاجها

وكذلك تفترض الدراسة: وجود علاقة بين مستوى ودرجة اتقان العمل وبين تحسين الانتاجية وزيادة الانتاج ورفع مستوى مهارة أداء العاملين في المؤسسة الانتاجية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في توصيف الاتقان والعملية الانتاجية داخل المؤسسة بالاعتماد على الملاحظة والدراسات النظرية والبحوث، ومعتمداً على المنهج الاستنباطي في الربط بين خاصية الاتقان وأداء المؤسسة. ولغرض معالجة المشكلة المشار اليها وتحقيق الهدف المرجو منها تم تقسيم البحث على وفق المباحث والمطالب الآتية:

---

(١) ينظر: أثر رأس المال الفكري على الاتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة/صالح ابراهيم يونس الشعباني، بحث منشور في مجلة جامعة الموصل، عدد/٧، مجلد/ ٤ (الموصل،٢٠١٠) ص٣٨٤.

المبحث الأول: معنى وأهمية الاتقان وعلاقته بالإحسان.

مطلب أول: الاتقان لغةً واصطلاحاً.

مطلب ثاني: أهمية الاتقان ومزاياه.

مطلب ثاني: علاقة الاتقان بالإحسان.

المبحث الثاني: أثر الاتقان على أداء المؤسسة الانتاجية.

مطلب أول: أثره في خفض التكاليف.

مطلب ثاني: دوره في تحسين نوعية المنتوج.

مطلب ثالث: أهميته في تحسين الانتاجية وزيادة الانتاج.

المبحث الأول

معنى وأهمية الاتقان وعلاقته بالإحسان

المطلب الأول: الاتقان لغةً واصطلاحاً.

الاتقان لغةً: هو الاحكام، وأتقن الشيء أحكمه، والاتقان: هو الاحكام للأشياء، ورجل تقن: هو الحاذق والمتقن للأشياء. وقيل هو الحاضر المنطق والجواب، ويقال: رجل تابع عمله متابعةً أي والاه وأتقنه، والّتقن: الطبيعة والفصاحة، والاتقان: مصدر الفعل (أتقن) بمنتهى الدقة، ويقال: صانع ينجز أعماله بإتقان، أي بإحكام، واتقن الشيء: أحكمه[١] وفي التنزيل العزيز ﴿ وَتَرَى ٱلْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِىَ تَمُرُّ مَرَّ ٱلسَّحَابِ ۚ صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِىٓ أَتْقَنَ كُلَّ شَىْءٍ ۚ إِنَّهُۥ خَبِيرٌۢ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾ ﴾ النمل: ٨٨.

الاتقان اصطلاحاً: هو صفة أو خاصية يكتسبها الفرد عندما يبدأ بعملية الانتاج لمنتج جديد، والتي تتعلق بالمهارات والمعرفة والقابليات المكتسبة، ويعني الاتقان أداء العمل دون خلل وفي وقته المحدد مع التقيد بضوابطه والعمل على تطويره[٢] وهو التحسّن الحاصل في المؤسسة الانتاجية نتيجة اكتساب الخبرة في أداء العمل وتكرار أدائه من قبل العامل، ويراد به تخفيض الوقت اللازم لإنتاج وحدة المنتج أو زيادة كمية الانتاج بسبب زيادة التعليم وتحسين الأداء[٣]. وهذا التعاريف تعكس طريقة الحصول على الاتقان وهي نتيجة له، والتعريف المقترح هو أن الاتقان صفة لدى العامل والموظف تقود الى أداء عمله على أتم وجه و أفضله.

---

(١) ينظر: لسان العرب/لأبي الفضل محمد بن مكرم بن منظور (ت٧١١هـ) دار صادر (بيروت ، ١٩٦٨) مادة: تقن ، ٢/٢٢٩.. وكذلك: معجم مقاييس اللغة/لأبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا (ت٣٩٥هـ) تحقيق: عبد السلام هارون ، دار الجيل ، ط٢(بيروت ، ١٤٢٠هـ) ١/٣٥٠.

(٢) ينظر: اتقان العمل/حسن الصفار، مقال منشور على موقع الانترنيت بتأريخ ٢٦/٤/١٩٩٩، رقم الموقع(صفار،٩٠٢). وكذلك: اتقان العمل ثمرة الإحسان/أد. عباس محجوب، موقع(إسلام دور،كي١١)

(٣) ينظر: برامج تحسين الانتاجية/تعريف وقياس، بحث منشور على موقع الانترنيت (برودك تفدي).

وكلما تكررت العملية الانتاجية كلما تحسن الاتقان[١]. أما في الاقتصاد المعاصر: فهو يعني الجودة وتعني في مستوياتها العالية التفوق والابداع والتحسن الحاصل في الإنتاجية نتيجة اكتساب الخبرة في أداء العمل وتكرار أداءه من قبل الفرد. و يمثل أيضا سر المعرفة أو تفاعل المعرفة مع التكنولوجيا " الآلات والمعدات " ويستدعي أن يقوم الانسان بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع[٢]. وأن يحرص على أدائه بكل أمانة واخلاص لقوله تعالى ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَخُونُواْ ٱللَّهَ وَٱلرَّسُولَ وَتَخُونُوٓاْ أَمَٰنَٰتِكُمۡ وَأَنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ﴿٢٧﴾ ﴾ الأنفال: ٢٧

وقد أخذ النظام الاقتصادي الاسلامي بمفهوم الاتقان وهو أبعد وأكثر وضوحاً من مفهوم الجودة المعاصر، ويمكن تعليل ذلك كون الاتقان بموجب المفهوم الإسلامي يقتضي أداء العمل على وفق معايير عالية من الدقة والاحكام، كما أن مفاهيم الجودة المعاصرة لم تذهب كثيراً للحد الذي ذهب اليه الاسلام في مجال المعرفة نتيجة تطبيق صفة الاتقان والذي يمثل ثقافة الجودة والمسؤولية والمحاسبة ودرجة اتقان عالية للعمل أتى الاسلام عليها قبل انطلاق مفهوم الجودة الادارية الحالية على المنتجات الصناعية للفترة (١٩٤٠- ١٩٤٥م) ووجه الدلالة في هذا هو تعميم الإتقان في الاسلام وشموله لكافة مجالات العمل دون تخصيص، وبموجبه على العامل أن يخلص النية في العمل ويتقنه وينصح فيه خشية من الله تعالى دون مراقبة، وان يتجه على أكمل وجه دون اهمال أو تقصير أو تفريط بحيث لا يبقى فيه قول لقائل[٣].

ومن التعريفين اللغوي والاصطلاحي يمكن القول: بأن معنى الاتقان ينصرف الى أداء العمل على أكمل وجه، وأن يحسنه ويجعله بديعاً في هيئته ووظيفته.والاحكام عمل يتطلب المهارات التي يكتسبها الانسان من مفاهيم تؤثر في الانتاج بمعايير أداء عالية، مع بذل الجهد والفكر في تطوير العمل وتجويده ليعود نفع ذلك الى الأمة، وهو مفهوم يتعلق بعمل الحسن أو الأحسن. وتقتضي مقاصد الشريعة الدعوة الى اتقان العمل لأن الاتقان يساهم في تنمية المال وحفظه، وحفظ المال هو أحد مقاصد الشريعة الخمسة، وهو

---

(١) ينظر: أثر تنمية رأس المال الفكري على الاتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة/صالح ابراهيم يونس الشعباني ٣٨٤.كذلك: ينظر: برامج تحسين الانتاجية/تعريف وقياس، بحث منشور على موقع الإنترنيت. (برودك تفدي..www. PR).

(٢) ينظر: القيادة التربوية في الاسلام/زهاء الدين أحمد عبيدات ، دار البيارق ، (بيروت، ٢٠٠١) ص١١٧.

(٣) ينظر: فيض القدير/عبد الرؤوف المناوي، المكتبة التجارية الكبرى (مصر، ١٣٩٦ هـ) ٢/٢٨٦.

من الضروريات، ولا تتحقق الاستجابة لهذه الدعوة الا اذا أتقن الانسان عمله في كل شيء، ولهذا فان اتقان العمل ضرورة شرعية يتحقق بها حفظ الدين.

وكان السلف الصالح يضعون مؤلفاتهم الجيدة بقولهم (غاية في الاتقان) وفي الرجال يقولون (كان من أهل الاتقان أو هو متقن) وعلى سبيل المثال قال الامام النووي رحمه الله (اعلم أن مسلماً رحمه الله سلك في هذا الكتاب طريقة في الاتقان والاحتياط والتدقيق والتحقيق، وقد أتقن رحمه الله هذا الاسناد غاية الاتقان)[١].

المطلب الثاني: أهمية الاتقان ومزاياه

أولاً: أهمية الاتقان

تعكس أهمية الاتقان أشياء غير مادية أو ملموسة تتراكم في عقول العاملين من ذوي المعارف والخبرات والمهارات. وتكمن هذه الأهمية في الحصول على عمال مهرة محترفين لا يمكن الحصول عليها بسهولة لأنه يحتاج الى تهيئة وتطوير وتنمية ثم اتقان. لذلك يسمى العامل الماهر " بالمورد الحرج " لأنه لا يمكن الحصول عليه بسهولة وقت الحاجة وان عدم احتضان مثل هذه العناصر المتدربة والكفؤة يعني هدراً لرأس المال العامل وهدراً للتكاليف، والعائد الذي تحققه هذه الكفاءات للمؤسسة الانتاجية[٢]. من هنا فان أهمية الاتقان تكمن في رفع الكفاءة الانتاجية وزيادة الانتاج ثم تحقيق زيادة معقولة في الأرباح والاسهام في تحقيق التنمية الاقتصادية. وقد يقال ان احلال التقنية الحديثة انعكس على تقليص حجم المورد البشري المحتفظ به نقول: أن هذا الانعكاس كان على نوع المورد البشري بدل الكم بحيث أصبح هذا النوع قادراً على استيعاب التطورات الحديثة وتطبيقها بكفاءة مما يؤكد تقدّم رأس المال البشري في الأهمية على التقنية كونه هو الذي يشغّل هذه التقنية ومن خلالها يتمكن من الأبداع والابتكار. وفي نقطة متصلة فان اكتساب الجودة أو الاتقان يعدّ عاملاً هاماً في التطور التكنولوجي، باعتبار هذا الاكتساب ثروة تحقق للمؤسسة ميزة تنافسية مع نظيراتها، وهذه الميزة هي المحرّك والموجّه في توظيف وتوجيه موارد هذه

---

(١)ينظر: شرح صحيح مسلم/لأبي زكريا يحيى بن شرف النووي (ت٦٧٦هـ) ، دار احياء التراث العربي (بيروت ،١٣٤٧هـ)١٨/١٧، ١١/٣٢.

(٢) ينظر: الجودة والاتقان عماد التحديث للحضارة الاسلامية المعاصرة/د. صلاح عبد المتعال ، بحث منشور في مجلة الوعي الاسلامي ، العدد/٥٣٢(الكويت ، ٢٠١٠م)ص١، ٢.

المؤسسة الانتاجية، وهي التي تسعى الى زيادة انتاجية العمل من المعرفة، كما تسعى الى الاهتمام برأس مال الشركة المادي لأنه يعمل على تحسين الأداء بشكل مستمر(١).

وقد أكد النظام الاقتصادي الاسلامي على أهمية خاصية الاتقان ورفع منزلته من خلال كثير من النصوص نذكر منها أن الرسول ﷺ رأى فرجةً في جدار بني باللبن فقال(لتسد هذه الفرجة إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)(٢) أن يحكمه، وفي الحديث الشريف توجيه بأداء العمل دون خلل وهذا هو الاتقان. وعليه فإن اكتساب المهارات والقدرات يوفّر المناخ الملائم للوصول الى خزين استراتيجي من الأصول الفكرية المعرفية تعدّ المعيار لأي بلد من حيث امتلاك الثروة الأساسية القادرة على استيعاب التغيرات الحاصلة في ظل بيئة تتسم بالمنافسة والتغيير(٣).

ثانياً: مزايا الاتقان

يكسب تجويد العمل وتحسينه مهارة وحركية وقوة في الشخصية تمنحه الاتزان والثقة والاطمئنان، كما يمنح الأمة الاخلاص وتجرد أفرادها من مظاهر النفاق والرياء، والجودة ترتبط أساسا بقدرة المنتج على تلبية الحاجات الأساسية للأفراد، فالمواصفات العالية وحدها لا تكفي اذا لم يقتنع الناس بشرائها وتحقق رضاهم.

---

(١) ينظر: القيادة التربوية في الاسلام/زهاء الدين عبيدات، ص١١٧.

(٢) ينظر: الفتح الكبير/محمد ناصر الدين الألباني، المكتب الاسلامي(دمشق،١٩٧٩) ج٣،ح١١٣،ص١٠٦.والحديث رواه البيهقي في شعب الايمان عن أبى يعلى عن عائشة ﷺ في كتاب الإيمان رقم الحديث (٥٣١٢) ٤/ ٣٣٤ وصححه الألباني في الفتح،ص١٠٦.

(٣) ينظر: اتقان العمل ونهضة الأمة/حامد محمد شعبان، بحث منشور في جريدة الأهرام اليومي ،الصفحة الرئيسة ، ٢٠١٣م.

وكذلك العمل بمبدأ المراقبة والمساءلة لأن الله عز وجل شاهد على عمل الانسان كما هو واضح من قوله تعالى: ﴿ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ٱلَّذِى تَسَآءَلُونَ بِهِۦ وَٱلْأَرْحَامَۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴿١﴾ ﴾ النساء: ١ على أن يكون العمل المراد اتقانه عملاً مشروعاً دون تقصير أو غش أو ظلم[١].

لقد احتلت خاصية الاتقان أو الجودة جزءاً من مقومات السلوك الانساني في أقواله وأعماله ينطلق من مبدأ التعاون وروح الجماعة في ظل نظام تشاوري تحاوري، وأخذ النظام الاقتصادي الاسلامي بهذا المفهوم للوصول بالعمل الى أعلى درجات الاتقان عملاً بقوله تعالى﴿ وَٱلَّذِينَ ٱسْتَجَابُواْ لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَٰهُمْ يُنفِقُونَ ﴿٣٨﴾ ﴾ الشورى: ٣٨ ومع ما تقدم ذكره يمكن إجمال أهم ميزات الاتقان بما يأتي:

١. تقليل الأخطاء الشائعة داخل المنشأة.
٢. خفض الوقت اللازم للعملية الانتاجية والمهام والمسؤوليات.
٣. الاستفادة المثلى من الموارد الموجودة في المؤسسة.
٤. تحقيق رضا المستفيدين من العملاء، وكذلك رضا العاملين من اداريين وفنيين.
٥. والأهم في ذلك هو كسب رضا الله جلّ ذكره والفوز بالآخرة [٢].

(١) ينظر: المنهاج التربوي من منظور اسلامي/د. محمد هاشم ريان/دار اليقين للنشر والتوزيع (القدس ، ٢٠٠٢م) ص١٨٨.

(٢) ينظر: جودة التعليم من المنظور الاسلامي/د. محمد شاهين ود. اسماعيل هنيدي ورقة مقدمة الى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني (رام الله ، ٢٠٠٢م) ص٨.

المطلب الثالث: علاقة الاتقان بالإحسان.

الاحسان: هو فعل الانسان ما ينفع غيره بحيث يصير الغير حسناً به، أو يصير الفاعل به حسناً بنفسه[١]، وهو يقال على وجهين أحدهما الإنعام على الغير. والثاني:الاحسان في الفعل، وعلى هذا قول الامام علي بن أبي طالب ﷺ " الناس أبناء ما يحسنون "[٢] أي منسوبون الى ما يعملونه من الأفعال الحسنة، ولما كان الاتقان يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الانسان وبأداء العمل بإخلاص.

فالإحسان يقتضي من المسلم اتقان العمل المنوط به اتقان من يعلم أن الله ناظر اليه مطّلع على عمله، وبهذا الاتقان تنهض الأمم وترقى المجتمعات.[٣]وهو مشتق من حديث جبريل حين سأل رسول الله ﷺ عن الإحسان فقالﷺ (.. أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك)[٤] وهذا هو الاحسان أو الاستشعار الذي يجب أن يكون في كل شيء في العبادات أو المعاملات بين الناس، وهو يعني يقظة الضمير واستشعار مراقبة الله تعالى. ويمكن فهم العلاقة بين الاتقان والاحسان على شكل نقاط وكما يأتي:

١. هناك علاقة متداخلة بين الاتقان والاحسان، غير أن الاتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الانسان، بينما الاحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وتترجم الى مهارة يدوية أيضا. فالإحسان اذن أشمل وأعم من الاتقان عبّر عنه كمرحلة أسمى من مراحل الايمان المصاحب للعمل كما ورد في التنزيل، قال تعالى ﴿ ثُمَّ ٱتَّقَواْ وَّءَامَنُواْ ثُمَّ ٱتَّقَواْ وَّأَحۡسَنُواْۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ ﴿٩٣﴾ ﴾ المائدة: ٩٣، لذلك وردت كلمة الاحسان في القرآن الكريم بمشتقاتها مرات منها، قال تعالى: ﴿ وَٱعۡبُدُواْ ٱللَّهَ وَلَا تُشۡرِكُواْ بِهِۦ شَيۡـٔٗاۖ وَبِٱلۡوَٰلِدَيۡنِ إِحۡسَٰنًا ﴾ النساء: ٣، قال تعالى:﴿ وَإِن تُحۡسِنُواْ وَتَتَّقُواْ فَإِنَّ ٱللَّهَ

---

(١) ينظر: معجم في المصطلحات والفروق اللغوية/لأبي البقاء أيوب بن موسى الكفوي ، مؤسسة الرسالة (بيروت ، ١٩٩٢م) ص٥٣.

(٢) ينظر: بصائر ذوي التمييز في لطائف الكتاب العزيز/مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي (ت٨١٧هـ) المكتبة العلمية ، بيروت، ٢/٤٦٥

(٣) ينظر: نظرة النعيم في أخلاق الرسول الكريم/صالح حميد وآخرون، دار الوسيلة (جدة،٢٠٠٠م) ٢/ ٧٠.

(٤) ينظر: صحيح البخاري/لأبي عبد الله محمد بن اسماعيل البخاري (ت٢٥٦هـ) تحقيق: مصطفى ديب البنا(بيروت، ١٤٠٧هـ) كتاب الإيمان، باب سؤال جبريل للنبي ﷺ،حديث رقم (٤٩)،والحديث مرفوع، رواه أبو هريرة هريرة ﷺ عن أبي زرعة، وهو من أبلغ الأقوال في الإحسان قول من أوتي جوامع الكلم.

كَانَ بِمَا تَعۡمَلُونَ خَبِيرًا ﴿١٢٨﴾ ﴾ النساء: ١٢٨، ومرة واحدة بصيغة الأمر قال تعالى: ﴿ وَأَحۡسِنُوٓاْۛ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ ﴿١٩٥﴾ ﴾ البقرة: ١٩٥.

٢. الاحسان مراقبة دائمة مع احساس بقيمة العمل وهو مرتبط بالتقوى والعبادة والعمل، وهو يعني انتقاء الأحسن في كل شيء وربط الرسول الكريم ﷺ بين الاتقان والاحسان بقوله: (ان الله كتب الاحسان على كل شيء فاذا قتلتم فاحسنوا القتلة، وإذا ذبحتم فاحسنوا الذّبح، وليحدّ أحدكم شفرته فليرح ذبيحته)[١] وهو على مرتبتين أعلاهما عبادة الله كأنك تراه، والثانية مقام المراقبة وهو أن يعمل العبد على استحضار مشاهدة الله تعالى إياه واطلاعه عليه وقربه منه.

٣. وعن علاقة الاحسان بالإتقان: إن الاحسان له جانبان. الأول: عمل الحسن والأحسن وهذا اتقان وجودة. والثاني: الشعور أثناء العمل بأن الله عز وجل يرانا أو كأننا نراه. كما هو مشتق من حديث جبريل السابق حين سأل رسول الله عن الاحسان، وهذا الحديث يعكس أعلى درجات العلاقة مع الخالق من خلال الاحسان كونه أعلى مقامات الايمان، وكذلك من خلال علاقته بالإتقان الذي يعدّ من القيم الانسانية الشاملة لكل جوانب وسلوك الانسان وأخلاقه ومبادئه التي ينطلق منها في عمارة الأرض بما يرضي الله تعالى، وذلك لأنها قرينة الأحكام، وحين يقال فلان متقن يعني أنه حاذق في أمر من الأمور. ومما يجسّد هذا الشعور وهذه العلاقة والمراقبة قال تعالى: ﴿ وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ ﴾ التوبة: ١٠٥، وهذا الاطلاع يولّد المراقبة الداخلية الذاتية التي هي باعث الاتقان – أي أن الاحسان باعث على الاتقان – فأساس أن يتقن المرء عمله هو أن يستشعر ذلك داخل ضميره، ويسعى الى تحسين هذا العمل ويجوده ويحذق فيه وهذا هو الاتقان[٢].

---

(١) ينظر: صحيح مسلم/لأبي الحسين مسلم بن الحجاج النيسابوري (ت٢٦١هـ) تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي ، دار احياء الكتب العربية (مصر ، ١٣٧٤م) باب الأمر بإحسان الذبح ، حديث رقم " ١٩٥٥ " ٣/١٥٤٨، والحديث رواه أبي يعلى شداد بن أوس، وأخرجه عبد الرزاق في مصنفه برقم (٨٦٠٣)، وكذلك: الألباني في السلسلة الصحيحة بسند حسن(٤٦٤).

(٢) ينظر: المنهاج التربوي من منظور إسلامي/د. محمد هاشم ريان، ص١٨٩.

المبحث الثاني

أثر الاتقان على أداء المؤسسة الانتاجية

المطلب الأول: الأثر في خفض التكاليف.

تعريف الكلفة: هي ثمن ما تتحمله المنشأة أو الشركة من المواد وأجور العمال والنفقات الأخرى في إنتاج السلع والخدمات، أما الكلفة المتوسطة: فهي عبارة عن التكلفة الاجمالية لإنتاج سلعة معينة لمشروع ما خلال فترة ما مقسومة على عدد السلع المنتجة لنفس الفترة، ومثال ذلك في مصنع سيارات عندما ينتج (١٠٠) سيارة بتكاليف كلية(٤٠٠ألف دولار) تكون الكلفة المتوسطة للسيارة الواحدة(٤٠٠٠آلاف دولار) أما تخفيض التكلفة: فهي مجموعة الفعاليات التي تنصب على تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة من المنتج بواسطة تخفيض الكلفة الكلية لحجم معين من الانتاج(١).

ويعدّ خفض التكلفة من أهم أسباب النجاح في بيئة الأعمال حول الفائدة التي تجنيها الشركات من خلال تطبيق هذا المدخل بتخفيض تكلفة المنتج، والقدرة على تسعير المنتجات وزيادة الربحية، بالإضافة إلى تحقيق عنصر المنافسة وانعكاس ذلك على الاقتصاد القومي من خلال زيادة الصادرات نتيجة انخفاض تكاليف المنتجات وانعكاسه على الدخل القومي ودخل الفرد(٢). وخفض التكلفة من الأهداف الاستراتيجية للمنشأة دون المساس بجودة المنتج أو الخدمة المقدّمة، وذلك من خلال تصميم العمليات الإنتاجية بشكل كفء يقود الى خفض التكلفة التي تعدّ أثر من آثار تطبيق ثقافة الاتقان الذي يؤكد على تجنب الضياع في الوقت، والهدر في المواد المستخدمة والفشل في جودة المنتجات، وكذلك حذف الأنشطة التي لا تضيف قيمة باستخدام المعايير السليمة.

---

(١) ينظر: الاستراتيجية الملائمة لإدارة الكلف بهدف التخفيض/هاشم عمر الحديدي ، رسالة ماجستير غير منشورة (الموصل، ٢٠٠٦م)ص١٧.

(٢) ينظر: مدخل التكلفة المستهدفة في الشركات الصناعية الفلسطينية/محمد حسن حداد، رسالة ماجستير(فلسطين،٢٠١٠) ص٣٠. النظريات الاقتصادية المؤثرة في النشاط الاقتصادي وضوابطه في السوق الاسلامي/د. محمد عبد الكريم أرشيد/دار النفائس (الأردن،٢٠١١م) ص١٤.

والمعيار المعتمد في النظام الاقتصادي الاسلامي هو الخبرة والأمانة وتولية الأصلح للعمل فهذه أمانة ومخالفتها خيانة، وقد كان السلف الصالح من الولاة ووزرائهم يتصرفون بما هو الأصلح درءًا للضرر والمفسدة، وجلباً للنفع والرشاد، بل لا يقتصر أحدهم على الصلاح مع المقدرة على الأصلح الا أن يؤدي الى مشقة شديدة، لغرض تحقيق شرط الكفاءة في العمل والانتاج الذي يعد أعظم أركانه(١).وبما أن الاتقان مبني على الخبرة المكتسبة في الانتاج فهو عملية معقدة تستغرق وقتاً غير محدد حتى يستطيع الفرد تحقيق القدرات التي تسمح له بالانطلاق للإبداع والابتكار، لذلك فالإتقان المكتسب بالخبرة سوف يعمل على تحسين انتاجية العاملين، وبتخفيض التكلفة خلال عملية التنظيم داخل المؤسسة والسبب هو كلما زاد تكرار مرات تأدية العمل كلما قلّ الوقت اللازم لأداء نفس المهمة، لأن الابداع والتعلم يعتمد على الطريقة التي تستخدم بها المعرفة من قبل الشركة المنتجة، أي كيفية ادارة المؤسسة الانتاجية لمواردها البشرية " العاملين " مع أنشطتها وقدراتها، وكيف يجري تعظيم قيم المنتجات والخدمات بالشكل الذي يحقق رفع الكفاءة الانتاجية وزيادة الربحية(٢)، وهذا كله يزيد من الميزة التنافسية والتي تعني " قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة الى المؤسسات العاملة في نفس النشاط(٣).

والمثال الآتي يوضح العلاقة بين درجة الاتقان وخفض التكلفة:

فاذا افترضنا أن تكلفة العمل للوحدة الواحدة المنتجة لكمية انتاج (٥٠٠) قطعة = ٢٥ دينار.

وعند مضاعفة كمية الانتاج الى (١٠٠٠) قطعة فان تكلفة العمل للوحدة المنتجة ستكون مساوية الى (٢٠) دينار استناداً الى المعادلة الآتية:

---

(١) ينظر: النظريات الاقتصادية المؤثرة في النشاط الاقتصادي وضوابطه في السوق الاسلامي/د. محمد عبد الكريم أرشيد/دار النفائس (الأردن،٢٠١١م) ص١٤.

(٢) ينظر: الاستراتيجية الملائمة لإدارة الكلف بهدف التخفيض/هاشم الحديدي ، ص١٧.

وكذلك: أثر تنمية رأس المال الفكري على الاتقان التكنولوجي وخفض التكلفة/د. صالح ابراهيم يونس، ص ٣٨٢، ٣٨٤.

(٣) ينظر: رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات/د. رضا ابراهيم صالح ، ورقة مقدمة الى المؤتمر الدولي للتنمية الادارية (الرياض ٢٠٠٨م) ص٢٣.

معدل الاتقان = معدل تكلفة العمل لضعف العدد الأصلي من الوحدات المنتجة مقسوم على معدل تكلفة العمل للعدد الأصلي من الوحدات × ١٠٠٪ =٢٠× ١٠٠٪ مقسوماً على (٢٥) = ٨٠٪

وهذا يعني أنه كلما تضاعفت الكمية المنتجة كلما قلت تكلفة العمل للوحدة المنتجة بنسبة ٢٠٪ بسبب وفورات الحجم التي تمثل انخفاض تكلفة الوحدة المنتجة التي حصلت عليها الشركة من خصائص العملية الانتاجية وتتمثل في ارتفاع عدد القطع المنتجة من سلعة ما، ينتج عنه انخفاض في تكلفة انتاج القطعة(١).

بمعنى أن مزج عناصر الانتاج تتجه نحو النسبة المثلى كلما زاد الانتاج ولكن ليس الى مالا نهاية وإنما الى حد معين ثم تبدأ تظهر ما يسمى (ألا وفورات الحجم) والتي بموجبها تزداد التكلفة ولا تنخفض(٢).

وبناءً على ما تقدم فان تطبيق أخلاق ومزايا الإتقان التي ذكرناها تترك آثارها الاقتصادية على تخفيض الكلفة، وتقود الى النتيجة الاتية في صالح المؤسسة وهي " الاستخدام الأفضل للموارد الاقتصادية المتاحة مما يعطي الشركة ميزة تنافسية أفضل قياساً مع مثيلاتها المؤسسات الانتاجية " ويصبّ في تخفيض الكلفة الانتاجية من خلال:

أ _ تقليل التلف والمعاب في الوحدات المنتجة.

ب _ تقليل الهدر في المدخلات من المواد الخام والعمل.

ج _ حذف الأنشطة غير الضرورية التي لا تحقق قيمة مضافة.

د_ تحسين انتاجية الشركة ككل وبالتالي زيادة أرباحها(٣).

وخفض الكلفة هدف استراتيجي للمؤسسة الانتاجية شرط الحفاظ على جودة المنتوج أو الخدمة المقدمّة، لأن هذا يؤثر على رضا المستفيدين منها، وكذلك رضا العاملين من اداريين وفنيين، كما يجب أن يكون التخفيض حقيقياً وليس وهمياً، ومستمراً غير منقطع أو لفترة محدودة(٤).

---

(١) ينظر: كلف الجودة واستراتيجية التوازن مع قيمة الجودة/د. صالح ابراهيم يونس الشعباني، بحث منشور في مجلة بحوث مستقبلية ، العدد/ ١٩ (جامعة الموصل،٢٠٠٧م) ص١٢٨.

(٢) ينظر: التحليل الاقتصادي الجزئي/، نظريته وتطبيقه/إعداد وترجمة: علي مصطفى، دار الرضا (دمشق،٢٠٠٣) ص٥٠.

(٣) ينظر: أثر تنمية رأس المال الفكري على الاتقان التكنولوجي/د. صالح ابراهيم الشعباني ، ص٣٨٦.

(٤) ينظر: المعلومات الحسابية اللازمة لاعتماد أسلوب التحسين المستمر بالمنشآت الصناعية/علي ابراهيم حسين الكسب ،رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الموصل، ٢٠٠٤م) ص٢٩.

المطلب الثاني: دور الاتقان في تحسين المنتوج.

لقد أصبح المنتج في جودة اتقانه لا يقارن بأمثاله على مستوى منطقة انتاجه بل يدخل معركة التنافس في الجودة مع ما يشاكله من مختلف بلدان العالم.وهنا تبرز أهمية تأكيد القرآن الكريم على الارتقاء بالعمل الى المستوى الأفضل والأحسن، وليس مجرد أداء العمل عند أي مستوى ومن خلال ما يأتي:

١-حث النظام الاقتصادي الاسلامي الانسان المؤمن على مواجهة التحدي في التفوق والتقدم في عدة مجالات بدليل أن كثير من نصوص القرآن الكريم واقوال الرسول ﷺ وأفعاله دعت الى التدبر والتفكر والضرب في مناكب الأرض وفجاجها والتعلّم ومنها قال تعالى: ﴿ فَٱمۡشُواْ فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُواْ مِن رِّزۡقِهِۦۖ وَإِلَيۡهِ ٱلنُّشُورُ ١٥ ﴾ الملك: ١٥

٢- وجّه في توخي الأفضل عند ادارة الأموال وتنميتها، قال تعالى: ﴿ وَلَا تُؤۡتُواْ ٱلسُّفَهَآءَ أَمۡوَٰلَكُمُ ﴾ النساء: ٥ وكذلك قول عمر بن الخطاب ﷺ (اتجّروا في أموال اليتامى حتى لا تأكلها الصدقة)(١)

٣-لفت عناية الانسان الى التأمل في صنع الله البديع والذي تخضع كل ذرة فيه لنظام متقن رصين، للتركيز على قيمة الاتقان والارتقاء بالعمل الى أفضل مستوى. قال تعالى: ﴿ وَتَرَى ٱلۡجِبَالَ تَحۡسَبُهَا جَامِدَةٗ وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ ٱلسَّحَابِۚ صُنۡعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِيٓ أَتۡقَنَ كُلَّ شَيۡءٍۚ إِنَّهُۥ خَبِيرُۢ بِمَا تَفۡعَلُونَ ٨٨ ﴾ النمل: ٨٨. ونظراً للاهتمام العالمي بمقاييس الجودة والاتقان، والتنافس الشديد على تسويق المنتجات فقد ركّزت الدول المتقدمة على المواصفات الدقيقة للمنتوج(٢)، وجرى التأكيد على الجودة النسبية بالتقليل من نسبة الخطأ والثغرات في المنتج، فعند انتاج السكر: يكون التفاضل بخفض أكبر نسبة

للشوائب فيه، وقد انتقلت بعض الصناعات اليابانية الى مرحلة انعدام الخطأ بحيث يكون المنتج سليماً ١٠٠٪، بل الى مرحلة متقدمة جداً في الجودة والنوعية اذ تنافست المنتجات على احراز أكبر قدر من الميزات الاضافية، لأن خلوص العمل من الخلل والنقص يعد مرحلة متطورة من الجودة والإتقان، لكن

(١) ينظر: شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك/محمد بن عبد الباقي بن يوسف الزرقاني، مكتبة الثقافة الدينية (٢٠٠٣م)ص٥٨٧-٥٨٨. والحديث رواه الترمذي وضعفه في الجامع الصحيح برقم (٦٤)، ص ١٢٥، ورواه الطبراني، وصحّح الحافظ وقفه على عمر.

(٢) اتقان العمل فريضة على الجميع/خالد أحمد مطعني، بحث منشور في جريدة الأهرام، الصفحة الرئيسة، العدد\٢٧ (ديسمبر،٢٠١٢)

هناك مستويات ومقاييس أخرى مثل سرعة الانجاز والاكمال مما يرجّح صناعة عن غيرها، زيادة على التطوير واضافة المزيد من الامتيازات لتكون محلاً للتنافس على الجودة والاتقان في مختلف مجالات العمل الاقتصادي. وتؤدي النوعية الأعلى الى إنتاجية أعلى تؤدي بدورها الى قوة تنافسية طويلة الأجل، وكذلك يترتب عليها كلف أقل بسبب تقليل اعادة الصنع و الأخطاء وكذلك الاستخدام الأفضل للزمن والمواد الأولية. وانخفاض الكلف يؤدي الى تحسين نوعية المنتوج من جديد، ومن خلال النوعية الأفضل والأسعار الأقل تستطيع المنشأة تحقيق حصة سوقية وبالتالي البقاء بالعمل وتقديم أعمال أكثر. وتجدر الاشارة أن النوعية الجيدة لا تعنى فقط بالمواصفات الفنية المطلوبة أو مجرد انتاج منتج خال من العيوب ولكن الاهم وعلى وفق المفهوم المعاصر تعني وفاء المنتج بطلبات واحتياجات العملاء وتوصيلها خالية من العيوب. ولا يفوتنا التركيز على أن جودة المنتوج تنعكس ايجاباً على سمعة الشركة وبالتالي على زيادة الطلب على منتجاتها، لأن تحسين المنتجات يعني زيادة في معدل الإنتاجية للمشروع الانتاجي[١].

إن اهم ما يميز مستوى التقدم والرخاء والرفاهية بين الشعوب هو الفرق في مستوى الجودة والإتقان بدلاً من الاستخفاف بجودة السلعة والخدمة ورداءة النوعية مما يجعل المستهلك يفضل السلعة الأكثر جودة حتى لو غلا ثمنها، ويفضل الاستيراد مما يخل بالموازنة التجارية بحيث تزيد المستوردات على الصادرات، وبناءً على ما تقدم فأن شيوع ثقافة اللامبالاة والاستخفاف بقيم العمل وجودة الإنتاج من الأسباب التي أدت الى شيوع الوهن وتفسخ العلاقات بين الشعوب العربية والإسلامية[٢].

وكمثال آخر على دور الإتقان في تحسين نوعية المنتوج: فقد لاقت نظرية الجودة ومبدأ النوعية صدىً واسعا في اليابان، وتمَّ إخضاع كل السلع والمنتجات اليابانية لاختبارات قاسية جدا للكشف عن العيوب التصنيعية والخلل أثناء الإنتاج، الأمر الذي ادا الى تحسَّن سمعتها في العالم، لان اي سلعة او منتج لا تخرج

(١) ينظر: أثر مخاطر العولمة على كلف تطوير المنتجات المحلية/منال جبار مشرف ، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد/٧(بغداد ، ٢٠٠٨م) ص٢٣٨-٢٣٩.

(٢) ينظر: الجودة والإتقان عماد التحديث للحضارة الإسلامية المعاصرة/د. صلاح عبد المتعال ، بحث منشور في مجلة الوعي الإسلامي العدد/٥٣٢، ٢٠١٠، ص١، ٢.

من المصنع الا وقد تم اجتيازها لعديد من اختبارات الجودة والنوعية مما جعل المستهلك يقبل عليها داخل وخارج اليابان نظرا لجودتها وخلوها من العيوب التصنيعية(١).

وقد أدّى هذا التطبيق لإتقان السلع وتجويدها الى كسب ثقة المستهلك عالميا،وإلى قفز حصة المنتجات اليابانية بالسوق الأمريكية من ٤٪ الى ٢٠٪ خلال سنوات قليلة،وادّى الى تكدس المنتجات والسلع الأمريكية في المخازن وعزوف المستهلكين عنها. كما ان تطبيق مبدأ الجودة والنوعية العالمية " الإتقان التكنلوجي " جعل اليابان تحتل المرتبة الثانية في حجم الناتج القومي الإجمالي والذي يمثل " قيمة السلع والخدمات المنتجة في اليابان خلال عام واحد " على مستوى العالم.

واليابان هي أول منتج للحديد والصلب في العالم وثالث قوة في تكرير البترول وأول منتج للسيارات في العالم، وتساهم في ٤٠٪ من الإنتاج العالمي للسفن. لذلك فإتقان العمل وتحسينه وتجويده هو سر تفوق اليابان صناعيا(٢).

المطلب الثالث: أثر الإتقان في تحسين الإنتاجية وزيادة الإنتاج.

للوقوف على العلاقة بين الإتقان وتحسين الإنتاجية وكذلك زيادة عدد الوحدات المنتجة لابد من إعطاء تعريف مبسط لكل من الإنتاجية والإنتاج. فالإنتاجية: هي مقياس لقدرة المنشأة أو الاقتصاد القومي على انتاج اكبر كمية ممكنة من مدخلات معينة، وتعني النسبة بين المدخلات والمخرجات، وهناك انتاجية على مستوى الاقتصاد وأخرى جزئية على مستوى المنشأة وهي المعنية أكثر في دراستنا، والإنتاج بالمفهوم الشامل يعني: تحويل المدخلات من الموارد المادية الى مخرجات يرغبها المستهلكون ويطلبونها في شكل سلع او خدمات، ويعني المزيج بين عناصر الإنتاج في مراحل متعاقبة لتغيير شكلها والحصول على منتج يشبع حاجة معينة. لذلك فالإنتاجية ليست مرادفة للإنتاج، فالإنتاج يشير الى كمية مطلقة من المخرجات اي هو: مخرجات عوامل الانتاج(٣).

(١) ينظر: الموسوعة الحرة/إقصاد اليابان بحث منشورة على موقع الإنترنيت. آر ويكي.بيد. إيكونومي اوف يابان.

(٢) ينظر: الموسوعة الحرة/إقصاد اليابان.آر. ويكي.بيد.إيكونومي اوف يابان.

(٣) ينظر: إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الانتاجية/د. علي السلمي دار المعارف (مصر،١٩٧٠) ص٤.

اما الإنتاجية فهي: مقياس للمخرجات الناتجة عن كمية معينة من المدخلات، اي تمثل العلاقة بين قيمة المخرجات وقيمة المدخلات(١).

أولاً: أثر الاتقان في تحسين الانتاجية: حثَّ النظام الاقتصادي الإسلامي على وجوب إتقان العمل وعدم التوقف عن الإجادة فيه وتطويره من أجل، وبذل أقصى جهد بغية الوصول الى التميز في النوعية، والارتقاء بدرجة المنتج، باعتبار ان الجودة قيمة أساسية من قيم العمل في الإسلام، وهي لا تكون الا بالبحث المتواصل لابتكار أفضل الأساليب لتحسين المنتج وزيادة عائده والتقليل من كلفته، والتحول من الجيد الى الأجود (٢).

وكأن الانسان خلق ليواجه تحدي التفوق والتقدم قال تعالى: ﴿ إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى ٱلْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۝٧ ﴾ الكهف: ٧ فالإحسان هو الاتيان بأمر على نحو أفضل، وتحسينه يعني الزيادة في أمر فيه نقص ليصبح أكثر ملائمة، ومن سبل تحقيق هذا التحسين هو: الاتقان والمعرفة المستديمة الهادفة الى زيادة انتاجية الفرد وتعظيم التنمية في المجتمع بما يفيد عموم الاحسان الذي هو أدق وأشمل من مفهوم الجودة المعاصر والذي يعدّ مفهوماً متحركاً (٣).

أما الآلية التي يحدث بها هذا التحسين في الانتاجية: فان الاتقان يتمثل بتحسين الشيء وتكرار أدائه، وهذا التكرار يولّد اكتساب خبرة ودقة عالية في أداء العمل، وتعتمد هذه الدقة على تأدية العمل بالطريقة الصحيحة وبكفاءة أحسن وعلى السلوك الانتاجي للأفراد، والذي يتطلب التطبع على الأساليب الصحيحة والكفؤة لأداء العمل في جميع النشاطات، ومن هذه الأساليب زيادة التعلم والتحسين المستمر للأداء. وتقوم المؤسسة الانتاجية بدور مهم في استثمار التعلم والتدريب بتوفير المناخ الملائم لإكساب مهارات جديدة وادخال تعديلات على الآلات وأنظمة الانتاج وتطويرها، الأمر الذي يسهم في الوصول الى مخزون جديد ومستمر من المعرفة، ويخلق قيمة مضافة للمؤسسة الانتاجية وبالتالي الى الاقتصاد الوطني.

---

(١) ينظر: برامج تحسين الانتاجية ، تعريف وقياس/بحث منشور على موقع الأنترنيت، برودك دفتك. اج. تم. دبليو.

(٢) ينظر: ادارة الأفراد لرفع الكفاءة الانتاجية/د. علي السلمي ، ص٤.

(٣) ينظر: فقه الجودة في الاسلام/صلاح نافع ، بحث منشور على موقع الانترنيت ، رقم الموقع(٢٨٥ت ، بتأريخ ٢/٥/٢٠١٠م) توبك.

وتظهر العلاقة واضحة بين درجة اتقان العمل واحسانه وتحسينه وبين تحسين الانتاجية للفرد، فكلما تكررت العملية الانتاجية كلما زادت درجة الاتقان وكلما ارتفعت الانتاجية بوتيرة متزايدة، وذلك بفضل القدرات التي يمتلكها الافراد العاملون بالمنشأة في كل المستويات ولأن رأس المال البشري هو المسؤول الأول عن التفكير وعمليات الابداع والابتكار داخل المؤسسة.

ونعتقد أن ما تحقق من معدلات عالية للإنتاجية في الدول الصناعية جاء نتيجة الوعي بأهمية تحسين الانتاجية، مع الأخذ بالحسبان أن الآلات والمعدات غير قادرة لوحدها على خلق قيم جديدة مالم يتم تحويلها الى المنتج الجديد عن طريق عنصر العمل صاحب الابداع والاتقان [١].

أما أهم المكاسب أو النتائج والمزايا المتحققة عن هذه الآلية – والتي هي ثمرات تطبيق الاتقان– فهي:

١. انتاج كميات اكبر من الوحدات المنتجة بمجهود وبموارد أقل،مما يجعل السلعة أكثر قدرة على منافسة مثيلاتها في السوق.
٢. تؤدي الانتاجية الى تخفيض أسعار بيع المنتجات، وانخفاض الأسعار يؤدي الى زيادة الطلب وزيادة المبيعات.
٣. تؤدي زيادة الانتاجية – في المدى القصير– الى التخلص من نسبة العاملين، لكن نجاح المنشأة وتحقيقها للأرباح سيعمل على توسعها وجذب المزيد من العمال العاطلين عن العمل.
٤. تحسن الانتاجية هو المصدر الوحيد لزيادة الثروة القومية، فالاستخدام الأفضل والمنتج للموارد يقلل الفاقد منها في الانتاج، وبالتالي يحافظ على الموارد النادرة من الضياع [٢].
٥. تحقيق نمو اقتصادي أعلى عند الاستخدام الأفضل لعنصري العمل ورأس المال، أي عند تحقيق قدر أكبر من الناتج باستخدام نفس المستوى من المدخلات.
٦. تزيد المكاسب التي تحققها الانتاجية الدخل الحقيقي للأفراد من خلال زيادة أجور العاملين، ويساعد في توجيه الاقتصاد نحو أنشطة ذات قيمة مضافة وقطاعات ذات نمو حركي.

---

(١) ينظر: أثر التكامل بين العوامل الانسانية والفنية على رفع الكفاءة الانتاجية/ماهر الخزاعي، رسالة ماجستير ، (دمشق ، ٢٠٠٩م) ص٤

(٢) ينظر: أثر تنمية رأس المال الفكري على الاتقان التكنولوجي/د. صالح الشعباني، ص٢٩-٣٠.

٧. لها دور هام في توفير البنى التحتية الأساسية من الطرق والخدمات والنقل والمواصلات والماء والكهرباء والصرف الصحي وغير ذلك.

٨. تسهم الى حد كبير في زيادة انتاج سلع وخدمات بجودة عالية تحقق زيادة في عائد صاحب العمل مع زيادة راس مال المؤسسة الذي يتيح دخلاً لأصحاب الأعمال والمستثمرين في هذه المشاريع الانتاجية.

وقد أصبح تحقيق مستوىً عال من الانتاجية على مستوي المنشأة أو الشركة المحدد الرئيس لمستوى أعلى من الانتاجية على مستوى الاقتصاد القومي وبالتالي تحقيق مخزون استراتيجي من المعرفة الفنية والتكنولوجية المتطورة تعد العمود الفقري لتقدم الاقتصاد الوطني، ففي البلدان التي تحقق مستوى عال من الإنتاجية نجد فيها مستوى عال من المعيشة والرفاه الاقتصادي[١].

ثانيا: أثر الإتقان في زيادة الإنتاج.

أكد النظام الاقتصادي الإسلامي على ضرورة استغلال الموارد الاقتصادية بهدف زيادة الإنتاج لسد لحاجات الأساسية، وحث على الإتقان واعتماد المعايير الصحيحة لاختيار العاملين في المؤسسات الإنتاجية كالخبرة والإخلاص والأمانة.

وندب الناس الى الإنتاج الواسع الذي ساد الاقتصادات الحديثة اليوم بشرط أن يحقق هذا الإنتاج سعادة الناس وتعظيم منافعهم ومصالحهم لا على تعظيم مفاسدهم.

ووجّه أن تعطى الأهمية لإنتاج الضروريات ثم الحاجيات فالتحسينات، والتي هي مراتب المصالح عند علماء الأصول، والممنوع هو التقتير والإسراف والتبذير والترف وإضاعة المال، والمطلوب من الإنسان الوصول الى حد الكفاية المطلوب الذي يضمن ضروريات الحياة بحيث يكون فيها مستغنياً عن العون. [٢].

وقد اكدً النظام على عمارة الأرض بهدف زيادة الإنتاج في مواضع كثيرة، نختار منها ما ورد في كتاب الإمام علي بن أبي طالب عليه السلام الى الأشتر النخعي ونصه " ليكن نظرك في عمارة الأرض أبلغ من نظرك في

---

(١) ينظر: تحسين الانتاجية ومدى تطبيقها في المنشآت السورية/ضياء الدين القيم، جامعة دمشق، ص٨. وكذلك ينظر: أثر التكامل بين العوامل الانسانية والفنية على رفع الكفاءة الانتاجية/ماهر الخزاعي،ص٤.

(٢)ينظر: نظام التأمين الاسلامي/د. عبد القادر جعفر ص١٩٤-١٩٦.وكذلك ينظر: أصول الاقتصاد الاسلامي/د. رفيق يونس المصري ، دار العلم (دمشق ٢٠١٠م) ص ١٠٢ ، ١٢٤.

استجلاب الخراج لأن ذلك لا يدرك الا بالعمارة ومن طلب الخراج بغير عمارة أضّر في البلاد وأهلك العباد"(١).

تؤدي برامج الإتقان الى إيجاد مردود أكثر من كلفتها وذلك عن طريق رفع الكفاءة الإنتاجية للعامليين والاقتصاد في الوقت نتيجة المعرفة الجيدة بأسلوب العمل وطريقة الأداء، وتعمل هذه البرامج على تحقيق الأهداف الإبداعية التي تؤدي الى خلق مستويات عالية من أداء العمل عن طريق اعتماد أساليب علمية متطورة وعناصر متميزة قادرة على التجديد والابتكار والإبداع.

ويتوضح أثر الإتقان في زيادة الإنتاج عن طريق زيادة الكمية المنتجة وتحسين النوعية من خلال تدريب العاملين على كيفية القيام بواجباتهم بدرجة عالية من الإتقان، وذلك باعتماد برامج للأداء ترفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين وتقلل من الإسراف ونسبة الحوادث في العمل، ومن هنا تأتي العلاقة وثيقة جدا بين تحسين الإنتاجية وزيادة الإنتاج.

كما ان رفع درجة الإتقان من خلال التدريب والتطوير يقوي المعنويات، وهو أرخص من التوظيف والتعيين، ويعدّ محفزاً للتغيرّ وينمي عمل الفريق، ويجلب المال للمؤسسة الإنتاجية، مما يخلق جيل من المستخدمين القادرين على تقديم أداء مميز، كما يحافظ على الجودة ويسهم مباشرة في تطوير العلاقات البشرية(٢).

---

(١) ينظر: شرح نهج البلاغة/لابن أبي الحديد (ت٦٥٦هـ) تحقيق: محمد أبو الفضل ابراهيم ، دار الفكر ، ط٣ (بيروت ، ١٩٧٩م) ٣/١٠٦.

(٢) ينظر: كلف الجودة واستراتيجية التوازن مع قيمة الجودة/د. صالح ابراهيم يونس الشعباني،ص٣٩١. وكذلك: رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات/د. رضا ابراهيم صالح ، ص١٧.

الخاتمة

دعا الاسلام الى الاحتراف وعمارة الأرض وبناء الحياة من خلال نصوص كثيرة منها قال تعالى:﴿ هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ وَٱسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا ﴾ هود: ٦١ وقوله ﷺ (إنّ الله يحبّ المؤمن المحترف) (١)، ووجّه الى العمل والانتاج كأساس لتقوية المجتمع وسد حاجاته، وكذلك الى ممارسة ثقافة الاتقان وتركيز هذه الثقافة في سلوكه من خلال أداء مهمته بضبط وترتيب واحكام، وكلما كبرت المجتمعات وتكاثرت كلما عظمت مسؤولية الأمة واتسع نطاق البحث عن الجودة والاتقان. ونحن مطالبون الآن بترسيخ " قيمة الاتقان " في حياتنا وسلوكنا لأنها تمثل معيار سلامة الفرد وسمة التغيير فيه. وأن سبب تراجع الأمة في مجالات الحياة هو فقدان الأمانة والاخلاص والاتقان في العمل والتفريط فيه، ومع أننا نقر هذه المبادئ نظرياً ونتحدث عنها كثيراً ولكن لا نحترمها في واقع حياتنا وعند تأدية أعمالنا بسبب صعوبات كثيرة نتطرق الى بعضها لنضع بعدها التوصيات والحلول المطلوبة للمعالجة.

الصعوبات والمعوقات: يلاحظ في بلداننا- ومنها العراق – ضعف الاهتمام والعناية بجودة العمل واتقانه، وفشل بعض المنتجات في ميدان المنافسة للبضائع المستوردة، فقد تصرف ميزانيات كبيرة على رصف الشوارع والطرقات ثم لا تلبث أن تصبح مشققة ومتحفره بسبب الفساد وغياب الاتقان. ومن الممكن تلخيص أهم الصعوبات بما يأتي:

١. ضعف الرغبة والاخلاص وعدم توفر الاندفاع والرغبة الداخلية لأداء العمل، زد على ذلك ضعف الوعي الاجتماعي بقيمة الانتاج وأهمية الاتقان.
٢. غياب المحفزات، فالمجتمعات التي تهتم بالجودة والاتقان تخضع لقوانين عادلة موضوعية تقدر الكفاءات وتحترم العطاءات وتشجع المتفوقين والأكثر ابداعاً
٣. كذلك فان تفشي المحسوبيات والفساد الإداري والمالي له تأثير على الاتقان وعلى حساب الكفاءة والتطوير.

(١) رواه الطبراني في الكبير والأوسط والترمذي عن ابن عمر بلفظ (العبد المحترف) وضعّفه الألباني في السلسلة الضعيفة ٣/٤٦٦، وينظر:إحياء علوم الدين لأبي حامد الغزالي، كتاب آداب الكسب، والحديث رواه ابن عمر عن مجاهد.

٤. انعدام الرقابة والتقويم والتستر على الأخطاء وغض الطرف عن الثغرات والنواقص وسيادة أجواء المجاملة والمحاباة، كلها تكرس حالة الاهمال والتدني في العمل والإنتاج على العكس من المجتمعات الغربية تفتقر مجتمعاتنا العربية والاسلامية الى أجواء عمل يسودها الانضباط والالتزام والادارة الحازمة، فالعاملون يعيشون أجواء يسودها التسيب وعدم الاهتمام، وبذلك أصبحوا جزءاً من الوضع الفاسد المنحرف نتيجة التكيف مع المحيط والأجواء الفاسدة الداعية لذلك.

٥. تفتقد هذه المجتمعات التربية الأسرية التي تجعل من خاصية الاتقان مهارة داخلية لكسب الثقة والتعليم والتدريب، مع وجود مفاهيم مغلوطة عن تدني قيمة العمل اليدوي ووضعه في أسفل السلم الاجتماعي.

التوصيات والحلول: لتلافي أسباب غياب ثقافة الاتقان يقع على عاتق الدولة والمؤسسات الدينية والتربوية والاعلامية والثقافية وكذلك الأفراد مسؤولية الاسهام في بناء منظومة ومؤسسات مجتمعية لإعداد الفرد فكريا وسلوكيا، ومن هذه التوصيات والحلول.

١. التوجه بثبات نحو تدريب الشباب بما يتلاءم مع نمو قطاع التكنولوجيا والمعلومات السريع والذي يتوقع أن يفتح فرص عمل أمام المؤهلين منهم.

٢. استثمار الثروات والموارد البشرية المتاحة وتنمية القدرات الذاتية، وغرس ثقافة وقيم الاتقان والأخلاق خلال مرحلة الطفولة.

٣. لا يمكن تخفيف نسبة العيوب ومعدلات الفشل في الانتاج الا بترسيخ قيم اسلامية حاكمة للجودة والاتقان، ومنها محاسبة النفس والايمان بقاعدة الجزاء والثواب، وأن تكون رقابة الضمير سابقة للرقابة الخارجية.

٤. إن احسان العبادات واتقان المعاملات في كل أساليب الحياة هي بداية للخروج من التخلف الاقتصادي والدخول الى التقدّم لأن تحسين الأداء في العمل يدخل في نطاق حسن العبادة لله تعالى قوله عزّ وجل.

والتأريخ يحدثنا كيف استطاعت اليابان الخروج من المحرقة النووية وتبني اقتصاد متطور، وكيف استطاع اليهود التحكم بكل قرارات العالم بعد أن كانوا أمةً مشردة، ونحن أمة نملك كل ما يملكه هؤلاء من خيرات وطاقات ولكن ينقصنا الأمانة والاخلاص في العمل بل احترامه وتحسينه واتقانه.

مصادر و مراجع البحث

١. إتقان العمل/حسن الصفار/مقال منشور على الأنترنيت بتأريخ ١٩٩٩/٤/٢٦، رقم الموقع(صفار،٩٠٢).

٢. إتقان العمل ثمرة الإحسان/أد عباس محجوب، بحث منشور على موقع الأنترنيت (إسلام دور كي).

٣. أثر تنمية رأس المال الفكري على الاتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة/صالح ابراهيم يونس الشعباني، بحث منشور في مجلة جامعة الموصل، العدد/٧، مجلد/٤ (الموصل، ٢٠٠١م).

٤. اثر مخاطر العولمة على كلف تطوير المنتجات المحلية/منال جبار مشرف، بحث منشور في مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد/٧ (بغداد، ٢٠٠٨م).

٥. أثر التكامل بين العوامل الانسانية والفنية على رفع الكفاءة الانتاجية/ماهر الخزاعي،رسالة ماجستير(دمشق، ٢٠٠٩م).

٦. ادارة الأفراد لرفع الكفاءة الانتاجية/د. علي السلمي، دار المعارف(مصر، ١٩٧٠م).

٧. اتقان العمل فريضة على الجميع/خالد أحمد الطعني،بحث منشور في جريدة الأهرام، العدد/٢٧(ديسمبر، ٢٠١٢م).

٨. اتقان العمل ونهضة الأمة/د. حامد محمد شعبان،بحث منشور في جريدة الأهرام اليومية (القاهرة،٢٠١٣م).

٩. ادارة الأفراد لرفع الكفاءة الانتاجية/د. علي السلمي،دار المعارف (مصر، ١٩٧٠م).

١٠. الاستراتيجية الملائمة لإدارة الكلف بهدف التخفيض/هاشم عمر الحديدي، رسالة ماجستير غير منشورة (الموصل،٢٠٠٦م).

١١. أصول الاقتصاد الاسلامي/د. رفيق يونس، دار العلم (دمشق. ٢٠١٠م المصري).

١٢. برامج تحسين الانتاجية/تعريف وقياس، بحث منشور على موقع الانترنيت، آر. ويكي. بيد.. bro ductility.

١٣. بصائر ذوي التمييز في لطائف الكتاب العزيز/مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي(ت٨١٧هـ) المكتبة العلمية، بيروت.
١٤. تهذيب اللغة/لأبي منصور محمد بن أحمد الأزهري،تحقيق: محمد عوض مرعب، دار احياء التراث العربي (بيروت،٢٠٠١م).
١٥. تحسين الانتاجية ومدى تطبيقها في المنشآت السورية/ضياء الدين القيم،جامعة دمشق.
١٦. الجودة والاتقان عماد التحديث للحضارة الاسلامية المعاصرة/د. صلاح عبد المتعال بحث منشور في مجلة الوعي الإسلامي/العدد ٥٣٢(بالكويت، ٢٠١٠م).
١٧. جودة التعليم من المنظور الاسلامي/د. محمد شاهين ود. إسماعيل هنيدي/ورقة مقدمة الى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني (رام الله، ٢٠٠٢م).
١٨. مدخل التكلفة المستهدفة في الشركات الصناعية الفلسطينية/محمد حسن حداد، رسالة ماجستير (فلسطين،٢٠١٠).
١٩. رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات/د. رضا ابراهيم صالح، ورقة مقدمة الى المؤتمر الدولي للتنمية الادارية(الرياض، ٢٠٠٨م).
٢٠. شرح صحيح مسلم/لأبي زكريا يحيى بن شرف النووي(ت٦٧٦هـ) دار احياء التراث العربي (بيروت ١٣٤٧هـ).
٢١. شرح نهج البلاغة/لابن أبي الحديد(ت٦٥٦هـ) تحقيق: محمح ابو الفضل ابراهيم، دار الفكر،ط٣(بيروت، ١٩٧٩م).
٢٢. صحيح مسلم/لأبي الحسين مسلم بن الحجاج النيسابوري (ت٢٦١هـ) تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، دار احياء الكتب العربية (مصر،١٣٤٧م).
٢٣. صحيح البخاري/لأبي عبد الله محمد بن اسماعيل البخاري(ت٢٥٦هـ) تحقيق: مصطفى ديب البنا(بيروت، ١٤٠٧هـ).
٢٤. فقه الجودة في الاسلام/صلاح نافع، بحث منشور على موقع الانترنيت، رقم (٢٨٥ت) في ٢/٥/٢٠١٠م) توبك.
٢٥. فيض القدير/عبد الرؤوف المناوي، المكتبة التجارية الكبرى (مصر، ١٣٩٦هـ).

٢٦. القيادة التربوية في الاسلام/زهاء الدين أحمد عبيدات، دار البيارق (بيروت ٢٠٠١م).
٢٧. كلف الجودة واستراتيجية التوازن مع قيمة الجودة/صالح ابراهيم يونس الشعباني، بحث منشور في مجلة بحوث مستقبلية (جامعة (الموصل، ٢٠٠٧م).
٢٨. لسان العرب/لأبي الفضل محمد بن مكرم بن منظور(ت٧١١هـ) دار صادر(بيروت، ١٩٦٨).
٢٩. معجم مقاييس اللغة/لأبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا (٣٩٥هـ) تحقيق: عبد السلام هرون، دار الجيل،ط٢(بيروت، ١٤٢٠هـ).
٣٠. المنهاج التربوي من منظور اسلامي/محمد هاشم ريان، دار اليقين للنشر (القدس، ٢٠٠٢م).
٣١. معجم في المصطلحات والفروق اللغوية/لأبي البقاء أيوب بن موسى، مؤسسة الرسالة(بيروت،١٩٩٢م).
٣٢. المعلومات الحسابية اللازمة لاعتماد أسلوب التحسين المستمر في المنشآت الصناعية/علي ابراهيم حسين الكسب، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الموصل، ٢٠٠٤م).
٣٣. الموسوعة الحرة/اقتصاد اليابان، بحث منشور على موقع الانترنيت، آر.ويكي. بيد.
٣٤. نظرة النعيم في أخلاق الرسول الكريم/صالح بن حميد وآخرون، دار الوسيلة (جدة، ٢٠١٠م).
٣٥. النظريات الاقتصادية المؤثرة في النشاط الاقتصادي وضوابطه في السوق الاسلامي/د. محمد عبد الكريم أرشيد، دار النفائس للنشر، (الاردن، ٢٠١١م).