

المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية العلوم الإدارية والمالية . جامعة فيلادلفيا/ الأردن

بمعنوان

"منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إسلامي"

23-25 تشرين الثاني 2010

## منهج الدعوة الإسلامية في تأصيل إدارة الجودة الشاملة

### الملخص

تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تطوير أداء المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة وكسب رضا العميل أو المستفيد من خلال تحقيق الكفاءة الإنتاجية للمنظمة بأداء الأعمال بدقة وبأقل تكلفة بما يعكس بدوره جودة الأداء والعمليات داخل المنظمة.

والجودة في الإسلام مبدأً إسلامياً مصدره الكتاب والسنة والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة وقابلية التطور، لذلك فإن رؤية نظام إدارة الجودة الشاملة بمنظور إسلامي يعزز من قيمة هذا النظام ويزيد من فرص تطبيقه في المجتمعات الإسلامية:

وكون مفهوم الجودة مفهوم أصيل في الثقافة الإسلامية منبثق من منظومة القيم الإسلامية التي يمثل الإتيان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية والتي تفهم من خلال النصوص الصريحة التي أوردها القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وأقوال الصحابة، واجتهادات العلماء الذين ربطوا وصلات الحضارة الإنسانية والمنتوج الحضاري للبشرية. سعى الإسلام دائماً إلى تحقيق الإتيان لأجل الوصول إلى قناعة ممارسة الإحسان في كل مجالات الحياة، وربط ذلك بأمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قناعة ومسؤولية فردية، لأن الإتيان البشري يقتضي دائماً القناعة الفكرية.

ونتيجة البعد وعدم المعرفة الشاملة والإلتزام بالمنهج الإسلامي قديماً وحديثاً، أدى إلى تأخر معظم الدول الإسلامية عن ركب الحضارة والتطور، لذلك كان لزماً على ذوي العلم والمعرفة إبراز دور المنهج الإسلامي في هذا المجال، واستكشاف بعض أبعاد مفاهيم إدارة الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي بتأصيلها من المصادر الإسلامية من الكتاب والسنة والتعرف على إسهامات الفكر الإسلامي في هذا المجال. عسى الله عز وجل أن ينفعنا.



### Approach to the Islamic faith in the origination of Total Quality Management

#### Abstract

TQM aims to improve the performance of organizations by building a culture of profound quality and gain customer satisfaction or the beneficiary through the achievement of productive efficiency of the organization to carry on business accurately and with minimal cost, reflecting in turn the quality of performance and processes within the organization.

Quality in the Islamic principle of Islam Qur'aan and Sunnah, and Islam in the administrative approach is characterized by flexibility and scalability of evolution, so the vision system of Total Quality Management from Islamic perspective enhances the value of this system and increases the chances of its application in Islamic societies": The fact that the concept of quality concept inherent in the Islamic culture, emerging from a system of Islamic values, which represents perfection, accuracy and charity in which a high profile and understood through the plain text cited by the Holy Quran and

the Hadith, the sayings of the companions, and the jurisprudence of the scientists who have linked and links to human civilization and the product of civilization of mankind. Islam has always sought to achieve proficiency for access to conviction practice charity in all areas of life, and linking this to work honestly and sincerely when that faith is the conviction and individual responsibility, because perfection always require human intellectual conviction.

As a result of remoteness and lack of comprehensive knowledge and commitment to the curriculum of the Islamic past and present, led to a delay in most of the Islamic civilization and development, so it was incumbent on the people of knowledge and knowledge highlight the role of Islamic methodology in this area, and to explore some dimensions of the concepts of total quality management from an Islamic perspective Ptoeselha sources Islamic Book and Sunnah and to identify the contributions of Islamic thought in this area. May God the Almighty to be utilitarian.