

عنوان المداخلة:**إدارة جودة العمل آلية لتحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال المعاصرة
- الجودة من منظورها الإسلامي -**

د. بولبراج عسالي
أ. مداح لخضر

ملخص المداخلة:

إن منظمة الأعمال المعاصرة في رأي رواد الفكر الإداري الحديث هي: كائن حي يتعلم ويتطور ويكتسب الخبرة والمعرفة المتجددة على فعاليات المنظمة وقدراتها وعلى قمة هذه التطورات التي بعثتها ثورة المعرفة مفهوم جامع يبيلور الغاية الأساسية للإدارة في المنظمات المعاصرة، ألا وهو "التميز في الأداء".

إلا أن هذا المفهوم لا ينبع من فراغ، خصوصاً مع ما يشهده الاقتصاد العالمي اليوم من تحولات تعددت معها مداخل تحديد التفوق، والأساليب التي بإمكانها إعطاء المنظمات الريادة في مجالها، الأمر الذي جعل الدراسات الحديثة تركز وتتبنى معايير ونظم علمية لاعتماد الأداء الفعال، في محاولة لتحديد الاستراتيجيات التي تمكن من الوصول إلى التميز.

ولعل من بين أهم هذه المداخل المحددة للتميز مدخل إدارة جودة العمل الشاملة والذي يعتبر العمود الفقري الذي ترتكز عليه المنظمة الراغبة في التمايز في قطاع نشاطها، هذه المنهجية الإدارية الجديدة التي وصفها الكثير على أنها الموجه الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب التي أعطت الكثير من نتائجها الإيجابية المحققة في اقتصاديات الدول المتقدمة خاصة اليابان.

وهذا يعود نتيجة لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة من طرف الكثير من منظماتها كإطار لتحقيق التميز والريادة، من خلال إدارة فعالة انتهجت هذه الفلسفة وشيعتها كثقافة داخل المنظمة، مع ربط هذه الأخيرة بمحيطها الخارجي من خلال علاقة متميزة ودائمة مع المورد والعميل (الداخلي والخارجي)، مبنية على التحسين المستمر والتعزيز الدائم للمزايا التنافسية للمنظمة فضلاً عن الاستجابة لتوقعات العملاء وتحقيق رضاهم وتحسين معدلات الإنتاجية الأمر الذي يعكس أهمية هذه الفلسفة الإدارية في تحقيق أداء متميز على جميع المستويات.

كما يدعو الإسلام أيضاً إلى التأكد من جودة العمل الذي يقوم به الإنسان وخلوه من النقص والعيوب، فقد حث الرسول صلى الله عليه وسلم على إتقان العمل فقال: "إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ"، والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، وأن يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني، بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل.

وأساس الإتقان للأعمال في الإسلام هو توفر المعرفة أولاً والدليل على ذلك قول الله تعالى: {وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا} (الإسراء، الآية: 36)، والمعرفة بدون عمل لا تسوى شيء وقد أكد الله تعالى ذلك بقوله: {وَقُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ} (التوبة، الآية: 105)، ولهذا على أي إنسان أن يتذكر أن فوق رقابة البشر هناك رقابة من الله تعالى وهي أعلى درجات المسائلة الفردية والجماعية لقوله تعالى: {وَقَفُّهُمْ إِنَّهُمْ مَسْئُولُونَ} (الصفافات، الآية: 24)

إن الإسلام كان الرائد الأول والأعظم في وضع وبناء الأسس الصحيحة والسليمة التي تعمل على بناء مجتمع قوي، كما أن الإسلام مثل ثقافة ومفاهيم إدارة جودة العمل في شؤون الحياة اليومية منذ أكثر من أربعة عشر قرناً من خلال المسؤولية والمسائلة والمحاسبة ودرجة أداء العمل وإتقانه، قبل أن تتطلق شعارات الجودة في العصر الحالي وهذا دليل على أن المنهج الإسلامي جاء كاملاً شاملاً لكافة مجالات العمل دون تخصيص أو تحديد، ولكن لم تتبلور مفاهيم الجودة في الإسلام على أيدي الباحثين الإسلاميين على شكل مفهوم متكامل على النحو الذي برز فيه الغرب.

وفي خضم هذه الأفكار يلوح بنا الفكر إلى ضرورة المعرفة الجيدة بالأهمية القصوى بمدخل إدارة جودة العمل من وجهة نظر إسلامية، هذه الجودة التي نحن بحاجة لها في منظمات الأعمال لدينا، كون استقامة ونجاح الأعمال وبلوغ الأهداف والغايات لا يمكن أن يكون إلا بالجودة الشاملة، والدقة المتناهية والإبداع السليم القائم على أساس خدمة هذه المنظمات لضمان الرقي والنمو والتطور في شتى المجالات وضروب الحياة، نجد أننا ملزمين في هذا البحث بمعالجة إشكالية تتمثل في:

مدى أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال المعاصرة، مع التركيز على

المنظور الإسلامي

وتتم هذه المعالجة بالتطرق إلى مجموعة من النقاط الضرورية التي تقودنا إلى المساس بدور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز في أداء المنظمات المعاصرة، وفقاً للخطة التالية:

خطة البحث

مقدمة البحث

1. مفهوم جودة العمل من منظورها الإسلامي والإداري.
2. أسس ضبط جودة العمل في الإسلام.
3. مفهوم إدارة الجودة الشاملة من منظورها الإداري.
4. مبادئ إدارة الجودة الشاملة من منظورها الإسلامي.
5. أهمية إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال المعاصرة.
6. أهداف إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال المعاصرة.
7. متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال المعاصرة.
8. دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات.
9. توصيات البحث في ترسيخ فكرة جودة العمل.

خاتمة البحث