

المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة جدة
إدارة الجودة الشاملة

الجودة بين الفكر الإسلامي و التطور التاريخي

إعداد
رجاء محمد البلوي
إخراج
نهى عبدالله الغنام



إشراف الجودة الشاملة

١٤٣٣/٢/٥ هـ

رقم الإصدار ٢/

قال تعالى :

﴿صَنَعَ اللَّهُ النَّزِيَّاتُ أَتَقَرُّ كُلُّ شَيْءٍ﴾

(النحل : ٨٨)



المحتويات

رقم الصفحة

الموضوع

١

مقدمة

٢

الجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية

٣

مبادئ الجودة الشاملة من منظور إسلامي

١٢

التطور التاريخي للجودة

١٤

مراحل التطور التاريخي للجودة

١٧

المراجع

مقدمة

البحث عن الجودة في الشرق والغرب لا يعني أن ديننا الحنيف غفل عنها فلقد جاء بها الإسلام منذ أكرر من ١٤ قرنا. يؤكد ذلك الأدلة الواردة من الكتاب والسنة من ذلك ما جاء في قصة سيدنا يوسف عليه السلام عندما طلب من الملك أن يوليه خزان مصر، لأنه أدري وأقدر على إجاده عمله وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم لكونهما من عوامل إنجاح العمل وأساس تجويده وإتقانه قال تعالى (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ) (يوسف: ٥٥)

ومن ذلك أيضا ما أورده الحق سبحانه في آية أخرى عن أهمية التحلي بصفتي القوة والأمانة في كل من يسند إليه عمل قال تعالى (قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ) (القصص: ٢٦) ومحور هاتين الصفتين إحسان العمل وإجادته، وفي الهدى النبوي دلالات صريحة على أهمية الإتقان حيث أمر ﷺ بالإتقان وحث عليه حين قال (رحم الله عبدا عمل عملا فاتقنه) رواه البيهقي.



قال تعالى :

الذي أحسن كل

شئ خلقه

الجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية

لا يخرج مفهوم الجودة في المنظور الإسلامي عن مفهومها في الفكر المعاصر الذي يعني بأن الجودة (مجموعة سمات ومواصفات أي خدمة والتي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحدودة للمستفيد) أما في الفكر الإسلامي فإن الجودة تعني (الإتقان في كل شيء) والذي يعني تحقيق السمات المطلوبة في الخدمة المقدمة بما يرضي الله تعالى من خلال استشعار المسلم بالرقابة الذاتية التي تعني رقابة الموظف على نفسه بنفسه خوفاً من الله تعالى (فإنه يعلم السر وأخفى) (طه : ٧) ومن ثم إرضاء صاحب العمل الذي يدفع الأجر لكسب المستفيد وتقديم الخدمة التي يتطلع إليها ويستفيد منها، غير أن الجودة والإتقان في الإسلام تتعدى الجانب المادي للخدمة إلى الجانب الخلقي الإنساني بحيث يتقن المسلم عمله ويحسبه و يحسنه مصحوباً بالرفق والرحمة، يقول المصطفى ﷺ (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) وهذا قول مطلق في كل عمل ينجز وفي كل خدمة تقدم حتى في ذبح الذبحة حيث قال ﷺ : (إن الله كتب الإحسان في كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة ، وليحد أحدكم شفرته وليرح ذبيحته) رواه مسلم ، وفي مقابل الإتقان الذي قد يعني (الجودة) بل يفوقه هناك مصطلح آخر يحمل المعنى نفسه والأهمية ذاتها وهو (الإحسان) والذي يعني عطاء فوق الواجب ووفاء بالشروط وزيادة يقول تعالى (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً) (سورة الملك : ٢) إنه العمل المتقن ذو الجودة .

قال تعالى :

وَكَانَ اللَّهُ عَلِيمًا

أَكَلْ شَيْءٍ - مَا

قال ﷺ :

(إحسان الله كتب)

(الإحسان في كل شيء)

مبادئ الجودة الشاملة من منظور إسلامي

اتفق الباحثون والكتاب على مبادئ في موضوع الجودة وعند النظر في هذه المبادئ نجد أن لها أصولاً إسلامية واضحة تبرز من خلال بعض الآيات القرآنية ، والأحاديث النبوية الشريفة ، والتطبيقات الفعلية التي وردت في سيرة المصطفى ﷺ وتتلخص المبادئ فيما يلي :

١- التركيز على المستفيد :-

الجودة هي ترجمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين سواء أكانوا مستفيدين داخليين أو مستفيدين خارجيين بالاستناد إلى خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية، ولأن المستفيد هو صاحب حق في تأدية الأمانة ، وتأدية الأمانة أكثر رقياً وشمولاً من باب الرغبة في تلبية احتياجاته ورغباته . والدليل على ذلك قول الله تعالى : (إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل . إن الله نعماً يعظكم به إن الله كان سميعاً بصيراً) (النساء : ٣٢) ودعا الإسلام إلى حسن التعامل مع المستفيدين في أثناء تقديم الخدمة ، فالجودة بدايتها بالمستفيد ونهايتها بالمستفيد ، بحيث يطور كل فرد في النظام علاقة طيبة مع المستفيد من الخدمة ففي الحديث عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ : (رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى). وقد كان الرسول ﷺ يتلمس حاجات أصحابه وأفراد أمته ثم يرشدهم إلى ما فيه صلاحهم ، وينفذ ما فيه مصلحة الأفراد والمجتمع . ففي غزوة بدر عندما وجد رسول الله ﷺ بين الأسرى من يجيد الكتابة ، جعل فدية من لا يستطيع فداء نفسه أن يعلم عشرة صبيان من المسلمين ، وكان فداء الرجل أربعة الآلاف ، ولكن حرص الرسول في ذلك الوقت على الكتابة أكثر من المال وذلك لحاجة أبناء المسلمين لها.



مقياسنا الأساسي

لنجاح هو إرضاء

المستفيد

لويس غيرسترن

٢- القيادة :-

لقد أمر الإسلام بالقيادة على لسان رسول الإسلام حتى مع تواضع العدد إذ قال : " إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم " . ومهمة القيادة مهمة صعبة ، فالنجاح فيها نجاح للأمة والمجتمع ، والفشل فيها يعود على المجتمع ، وقد تترتب عليه الآثار البعيدة التي قد تصل أبعادها إلى أجيال متعاقبة ... ولقد بارك الإسلام القادة الصالحين في قول الحق سبحانه : (وَجَعَلْنَاهُمْ أُمَمًا يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَابِدِينَ) (الأنبياء : ٧٣) قال ٢ : (ما من عبد استرعه الله رعية فلم يحطها بنصيحة إلا لم يجد رائحة الجنة) .

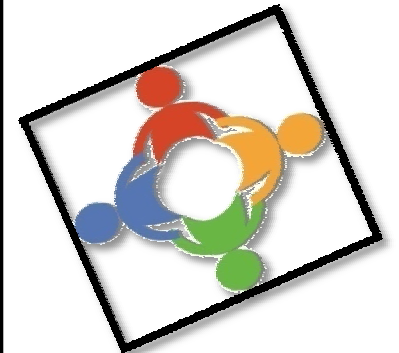
٣- المشاركة وتفويض الصلاحية :

ويقصد بالمشاركة وتفويض الصلاحية للعاملين تفعيل دورهم بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقيق الاستفادة الفعلية من إمكانياتهم والمشاركة المقصودة هنا هي المشاركة الجوهرية المنطلقة من رغبتهم الحرة بالمشاركة وليست المشاركة الشكلية، إذ يفترض أن تحقق المشاركة أمرين :

الأول : تزايد من إمكانية تصميم خطة أفضل . والثاني : تحسين كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العقول المفكرة والقريبة من مشكلات العمل . فنجاح الجودة الشاملة يعتمد على مشاركة العاملين في المؤسسة مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات قال تعالى : (وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ) (الشورى : ٣٨) وورد في السيرة أن الرسول أوجد لكل طاقة ما يناسبها من عمل ، ووزع المسؤوليات ففي عهده ٢ تولى علي بن أبي طالب وعثمان بن عفان كتابة الوحي ، كما كان يقوم بذلك أثناء غيابهما أبي بن كعب ، وزيد بن ثابت ، وكان الزبير بن العوام وجهيم بن الصلت يقومان بكتابة أموال الصدقات ، وكان حذيفة بن اليمان يعد تقديرات الدخل من النخيل ، وزيد بن ثابت كان يكتب مراسلات الحكام والولاة بلغات مختلفة.

في أي منظمة القيادة
هي الأساس في عملية
الجودة

دوجلاس اندرسون



الاختلافات بين
الأفراد هي بداية
التفاعل الايجابي
بينهم

ستيفن أركوفي

٤- مبدأ استثمار الموارد المتاحة :-

المراد بالموارد المتاحة : بيئة العمل وما تحتويه من مرافق وأجهزة وممتلكات، وتنميتها تعني حسن استخدامها والمحافظة على سلامتها وأمنها؛ مما يزيد من إنتاجية المنشأة ويجود من خدماتها وعطائها والدين الإسلامي بشموليته وكماله اهتم بالبيئة وما تحتويه، فإله تعالى خلق الأرض خلقاً فريداً متميزاً، وسخر فيها كافة القوى المادية والبيئية لخدمة الإنسان ... ولقد تضمنت شريعة الإسلام قيماً ومفاهيم تنظم علاقته بالبيئة وما فيها من نعم وموارد متعددة تستوجب الشكر بالمحافظة عليها من التلف أو التلوث وعدم الإفساد فيها. قال تعالى : " ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها " الأعراف : ٥٦ كما دعا نبي الهدى إلى عمارة البيئة وتنمية مواردها، إذ قال ٢ " ما من مسلم يغرس غرساً إلا كان له ما أكل منه صدقة ... "

٥- التحسين المستمر.

التحسين يعني : إدخال إجراءات وأفكار جديدة تتناول الأساليب ومراجعة العمليات وتطويرها بصفة مستمرة، وحصر جوانب الخلل ومعالجتها بخطوات جزئية أو كلية؛ لتلبية الحاجات الحاضرة للمستفيدين، والمتطلبات المستقبلية المتوقعة منهم وصولاً إلى المزيد من الإحكام والإتقان والتميز ويتفق عنصر التحسين المستمر في الجودة الشاملة مع تعليمات الدين الإسلامي سواء في مفهوم الحث على التحسن أو في الاستمرار طلباً للتحسين وهذا التوافق بين المفهومين يظهر في ديننا الإسلامي فالإحسان في العمل مبدأ أساسي في الإسلام حيث يقوم كل عامل بتأدية عمله على أكمل وجه لقوله تعالى : (إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا) (الكهف : ٧)

افعل ما تستطيع
بما لديك من
الإمكانات حيث
تكون

ثيودور روزفلت



إن أسلوب المحافظة على
التحسين هو أسلوب
ابتكاري بشكل واضح

جورج سي. دورمان

والسؤال الجدير بالذكر هو – ما هي الكلمة الأشمل في معناها (الإحسان أم التحسين) ؟

الإحسان : هو الإتيان بأمر على نحو أفضل من الوجه المفروض .

والتحسين : هو الزيادة في أمر فيه نقص ليصبح أكثر قرباً من الوجه المفروض .

وبذلك فإنه لا يشترط للإحسان أن يسبقه نقص وهذا خلاف التحسين ، كما لا يشترط أن ينتهي التحسين إلى أفضل الوجوه بينما هذا هو غاية الإحسان .

وبذلك نقول أن الإحسان يشمل التحسين والعكس غير صحيح

ولتحقيق التحسين المستمر للعمل عني الإسلام بتنمية كفاءة العاملين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة ، لإنجاز أعمالهم بجودة عالية ، وقد تواترت المواقف النبوية التي تشير إلى متابعتهم لأصحابه ، وتأكيده على تحسين الأداء والتأكيد على أنه عملية مستمرة ففي الحديث عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: (سَدُّوا وَقَارِبُوا وَعَلِّمُوا أَنْ لَنْ يُدْخِلَ أَحَدَكُمْ عَمَلُهُ الْجَنَّةَ وَأَنْ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ)



٦- التنظيم (النظام الوقائي): -

يعتبر توجه الإسلام إلى تقنين أساليب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والحسبة مدخلاً رائداً ومظلة واسعة يندرج تحتها توجه الجودة الشاملة إلى التعرف على الأخطاء وتصحيحها قبل وقوعها أي التركيز على الوقاية بدلاً من التفتيش ؛ قال الله تعالى: (وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ) (آل عمران : ١٠٤) وقال رسول الله ﷺ: (أنصر أخاك ظالماً أو مظلوماً) فقال رجل يا رسول الله : انصره إذا كان مظلوماً أفرأيت إن كان ظالماً كيف أنصره ؟ قال (تحجزه أو تمنعه من الظلم فإن ذلك نصره)، بل إن الأمر القرآني يحض على أدق أنواع البحث عن الأخطاء وتصحيحها والذي انعكس على تصرفات الصحابة الكرام في مثل قول عمر بن الخطاب رضي الله عنه (رحم الله امرئ أهدى إلي عيوبي). ولقد اهتم الإسلام بالنظام الوقائي بوضع أساليب تمنع وقوع الأخطاء والمشكلات أثناء تأدية العمل حيث دعا إلى تنظيم نشاطات العاملين وفق ضوابط ومعايير محددة يلتزم بها العاملون أثناء تأدية العمل ، من منطلق قوله تعالى: (ما يلفظ من قول إلا لديه رقيب عتيد) (ق: ١٨) مما يدل على رقابة الله على عباده، وغرس الرقابة الذاتية كأسلوب لضبط السلوك لكي يؤدي العامل عمله بإخلاص وإتقان على أساس من تقوى الله سبحانه وتعالى وخشيته. وقد أقر الإسلام الرقابة الخارجية (الرئاسية) نظراً لاختلاف العاملين في إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة، فحرص على وضع معايير ونظم رقابية ومحاسبية بحيث يقلل من حدوث الأخطاء، ويحد من حدوثها وذلك من منطلق الحديث عن عبد الله بن عمر يَقُولُ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ: (كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ).

لكل جهد منظم

عائد مضاعف

جيم روبن



٧-التحفيز :

وجود حافز للعمل شيء أساسي في تحسين العمل بحيث يزيد المحسن إحساناً ويشجع المقصر على التحسين والتطوير من منطلق قوله تعالى : (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) (الكهف ٣٠) ولشحن همم العاملين لتأدية العمل بجودة عالية وضع الإسلام نظاماً للتحفيز يقوم على مكافأة العاملين المتميزين في تأدية أعمالهم، لقوله تعالى: (وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءُ الْأَوْفَى وَأَنَّ إِلَى رَبِّكَ الْمُنْتَهَى) (النجم ٣٩-٤١) كما ربط الإسلام الحوافز بمعدلات أداء العمل قال تعالى: (وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤْفِقَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ) (الأحقاف ١٩) .

ودعا الإسلام أن تكون الحوافز ملائمة لاحتياجات ورغبات العاملين فعن المستورد بن شداد رضي الله عنه قال سمعت رسول الله ﷺ يقول : (من ولي لنا عملاً فلم يكن له زوجة فليتزوج ، أو خادماً فليتخذ خادماً ، أو مسكناً فليتخذ مسكناً ، أو دابة فليتخذ دابة ، فمن أصاب شيئاً سوى ذلك فهو غال أو سارق) وحرص الإسلام بأن تكون الحوافز محددة ومعلومة مقدماً للعاملين مع وجوب الوفاء الفوري بها حتى يكون لها تأثيرها على مواصلة العاملين لأعمالهم بجودة عالية. فعن حماد بن سلمه عن يونس عن الحسن "أنه كره أن يستأجر الرجل حتى يعلمه أجره". وعن عبد الله بن عمر قال : قال رسول الله ﷺ : (أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه). ومن أساليب التحفيز الإداري الفعال التي استخدمها الرسول ﷺ وصحابته الكرام في الحوافز المادية : مثل توزيعه ﷺ الغنائم بعد الغزوات مباشرة بعد أخذ الخمس، والحوافز المعنوية : مثل تشجيعه ﷺ أصحابه بالكلمات التشجيعية مثل : "ربح البيع صهيب ، ربح البيع صهيب" ، وقوله : "اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة فاغفر للأنصار والمهاجرة" وكان أكثر ما يستخدم المصطفى ﷺ الحوافز المعنوية حين يرى أن الأمر يحتاج إلى تشجيع وأن هناك من يستحق ذلك حقيقة لا مجاملة فيها .



يريد الناس

الإحساس بأن

ما أنجزوه ممتاز

فرانسييس هيزلين

٨- مبدأ التعاون والعمل الجماعي :-

إنَّ التعاون والعمل الجماعي مبدأ عام قرره القرآن الكريم ... وجاءت آياته في عديد من المواقع بصيغة الجمع ما يدل دلالة واضحة على أهمية العمل الجماعي وعظيم قدره وقيّمته العملية في حياة الأمة .

إضافة إلى أن طبيعة الإسلام تقتضي وجود جماعة متكافئة تؤدي التكاليف الجماعية وتحضن الفضائل الإسلامية؛ لتتضافر جهود أفرادها في أداء المهام ما يعين وييسر تحقيق أهدافها وجني ثمارها.

يطلق على العمل الجماعي - أيضاً - في النظريات المعاصرة، مسمى الإدارة بالمشاركة ، التي تقوم على منح الفرص للعاملين في تحديد الأهداف وإعداد البرامج وتقويم النتائج والمشاركة في صنع القرارات ... ونواحي أخرى، تقديم الأفضل، حيث لا مكان اليوم للعمل الفردي (بالمفهوم الأسطوري) . يأخذ العمل الجماعي من المنظور الإداري المعاصر، منحى آخر فيسمى العمل المؤسسي، وهو شكل من أشكال التعبير عن التعاون بين الناس أو ما يُطلق عليه العمل التعاوني والميل لقبول العمل الجماعي وممارسته شكلاً ومضموناً، نصاً وروحاً، وأداء العمل بنسق منظم قائم على أسس ومبادئ وأركان وقيم تنظيمية محددة، والعمل المؤسسي بهذه الطبيعة ليس اختياراً في عالم اليوم، بل هو ضرورة للبقاء والحفاظ على الوجود، والمنافسة من أجل

إن العمل المؤسسي ترجمة عملية لمبادئ وقيم ديننا الإسلامي العظيم، وذو أهمية بالغة لأنه ينقل العمل من الفردية إلى الجماعية، ومن العفوية إلى التخطيط، ومن الغموض إلى الوضوح، ومن محدودية الموارد إلى تعددية الموارد، ومن التأثير المحدود إلى التأثير الواسع .

عندما تكون مجموعة
العمل متعاونة ، فإن
نتائج العمل تكون
أفضل بكثير من نتائج
الأشخاص الذين يعملون
بشكل فردي منفصل

آثر بيل



٩- مداومة الاتصال بالمستفيدين (التغذية الراجعة) :

هي الطريقة التي يستخدمها شخص للتأثير على شخص آخر لتغيير أو لتعديل فكره أو سلوكه . والتغذية المرتدة تمكن قائد الفريق أو الإدارة من أن يصبح على دراية : بالمشاكل الداخلية قبل أن تستفحل خطورتها ، وشكاوى فريق العمل و المستفيدين من الخارج فمن الضروري تقييم سير العمل داخل المؤسسات ، والحصول على التغذية الراجعة من جانب المساهمين لتحديد مستوى جودة الخدمات الواجب استيفاؤها ، واستخدام الموظفين المدربين لتطوير هذه الخدمات بما يرضي المستفيد إلى أقصى درجة ممكنة. ويحقق الأهداف وقد حرص الإسلام على مداومة الاتصال بالمستفيدين لمعرفة ردود أفعالهم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم ، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها . فقد ورد في الحديث عن ابن عباس ؓ أنه قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : (لَيْسَ الْخَبْرُ كَالْمُعَايَنَةِ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ أَخْبَرَ مُوسَى بِمَا صَنَعَ قَوْمُهُ فِي الْعَجَلِ فَلَمْ يُلْقِ الْأَلْوَاحَ فَلَمَّا عَايَنَ مَا صَنَعُوا أُلْقَى الْأَلْوَاحَ فَانْكَسَرَتْ). قد حذر الرسول ﷺ من عدم المتابعة ومعرفة حاجات ورغبات المستفيدين في الحديث عن أبي الشَّامِخِ الْأَزْدِيِّ عَنْ ابْنِ عَمٍّ لَهُ مِنْ أَصْحَابِ النَّبِيِّ ﷺ أَتَى مُعَاوِيَةَ ؓ فَدَخَلَ عَلَيْهِ فَقَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ : (مَنْ وَلِيَ أَمْرًا مِنْ أَمْرِ النَّاسِ ثُمَّ أَغْلَقَ بَابَهُ دُونَ الْمُسْكِينِ وَالْمَظْلُومِ أَوْ ذِي الْحَاجَةِ أَغْلَقَ اللَّهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى دُوْنَهُ أَبْوَابَ رَحْمَتِهِ عِنْدَ حَاجَتِهِ وَفَقَرِهِ أَفْقَرُ مَا يَكُونُ إِلَيْهَا).

معنى إرضاء

المستفيد سماع

وتلبية

متطلباته

بطريقه فعالة

من حيث الكلفة

والوقت

شارلز م. لايتون



١٠- مبدأ تنمية الموارد البشرية:-

يعني مفهوم تنمية الموارد البشرية إعداد وتهيئة القوى البشرية التي لم تدخل سوق العمل؛ لكي تصبح قوة قادرة على القيام بالمهام الإنتاجية، وتنمية الموارد البشرية عملية متكاملة ومتصلة تبدأ بتوصيف الوظيفة، وتستمر طالما كان الفرد قائماً بالعمل .

وللإسلام السبق في الاهتمام بالعنصر البشري وتنميته وإعداده، وفي قصة بعث الرسول معاذاً بن جبل إلى اليمن وكيف أنه وجهه ودربه بقوله " يسر ولا تعسر، وبشر ولا تنفر، وإنك ستقوم على قوم من أهل الكتاب يسألونك ما مفتاح الجنة، فقل شهادة أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له) .ومن أبرز السمات الرئيسة للإدارة العصرية عنايتها المتزايدة بالإنسان والتنمية البشرية من خلال التعليم والتدريب والخدمات .



كلما ازداد ما يتعلمه

الأفراد، ازداد

ما يقدمونه من نفع

دافيد أوجيلفي

التطور التاريخي للجودة

أثناء الحرب العالمية الثانية تم تحويل عدد كبير جداً من المصانع الأمريكية من الإنتاج المدني إلى الإنتاج الحربي ، وبعد سنوات الحرب طالب كل من د. ادوارد ديمينج (رائد فكرة الجودة) والمهندس جوزيف جوران من الجميع بالتركيز على جودة المنتج بدلاً من التركيز على الكمية و أقاموا بذلك حملة للتثقيف ولكن لم تحتضن أمريكا مبادئهم في الجودة وقد كانت اليابان في ذلك الوقت في بداية إعادة الإعمار والبناء الصناعي و الاقتصادي مرة أخرى بعد سنوات الحرب المدمرة ، فتم دعوة د. ادوارد ديمينج و المهندس جوزيف جوران لإلقاء عدة محاضرات في اليابان.

لا يكفي أن يكون لك
عقل جيد بل المهم
هو أن تستخدمه
بشكل جيد

رينيه ديكارت

وقد لاقت نظرية الجودة و مبدأ النوعية صدى واسع جدا وتبنتها جميع المصانع و العامل حتى أصبحت مطبقة في جميع أنحاء اليابان بشكل جدي جداً، وقد أدت هذه الخطوة المهمة إلى تحسن سمعة السلع والمنتجات اليابانية على مستوى العالم لأن أي سلعة أو منتج لا تخرج من المصنع إلا وقد تم اجتيازها لاختبارات الجودة مما جعل المستهلك يقبل عليها سواء بالولايات المتحدة أو خارجها نظرا لجودتها وخلوها من العيوب التصنيعية،



Dr.W Demig



وقد أدى هذا التطبيق إلى كسب ثقة المستهلك عالمياً مما أدى إلى تكديس المنتجات والسلع الأمريكية المنشأ بالمخازن وعزوف المستهلكين عنها. وبعد سنوات من الحيرة تم تطبيق نظرية الجودة في المصانع الأمريكية وإخضاع كل سلعة و منتج لنفس الاختبارات اليابانية وإخضاع العملية الإنتاجية الأمريكية برمتها للدراسة وإعادة التقييم من جديد قبل إنتاج السلعة أي تحسين الأداء في خطوط الإنتاج ونجحت الفكرة في تخفيض الكلفة اللازمة لتطبيق فكرة الجودة و النوعية .

وبعد فترة توصل الأمريكيان إلى السر الياباني و هو مبدأ جديد ومتطور اسمه (الجودة الشاملة) التي طورها اليابانيون بعد تطبيقهم لمبدأ الجودة والنوعية (التي كانت أمريكية بالأصل) و هي تتلخص في التركيز على تطوير جودة كل خطوة من خطوات الإنتاج و الوقاية من الخطأ قبل حدوثه و بالتالي عدم تأثر المنتج النهائي بأي خطأ.



تذكر

هناك دائماً مكان في

القمة

داينال وبستر

مراحل التطور التاريخي للجودة

المرحلة الأولى قبل عام ١٩٠٠م:

حيث كانت تضع المحاكم نظم ومبادئ العمل للحرفيين بأسلوب صارم وكان هؤلاء الحرفيين هم الذين يضعون أسس الجودة لمنتجاتهم.

المرحلة الثانية عام ١٩٠٠م:

مع نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين وظهر الثورة الصناعية في أوروبا باختراع الآلة وقد عمل المهندس الأمريكي فريدريك تايلور على فصل أنشطة التخطيط عن أنشطة الرقابة ومن ثم ظهر مبدأ التخصص باعتباره عاملاً أساسياً لزيادة الإنتاج وعلى ذلك فقد أهتم المشرفين بالتأكد من مقابلة المعايير التي تعبر عن المخرجات خلال زمن محدد

المرحلة الثالثة بداية عام ١٩٢٠م:

هذه المرحلة أهتمت بالتفتيش على المنتجات ولذلك تم إجراء الاختبارات على المنتجات من حيث المواصفات والأداء وكان المفتشين أو المشرفين هم المسؤولين عن تأكيد الجودة.

المرحلة الرابعة ١٩٣٠م-١٩٥٠م:

هذه المرحلة تضمنت وضع نظام للتخطيط والرقابة على الجودة أو ما يعرف بتأكيد الجودة وهنا قد تم الاهتمام بما يلي: أ. الرقابة على الجودة من الناحية الإحصائية.

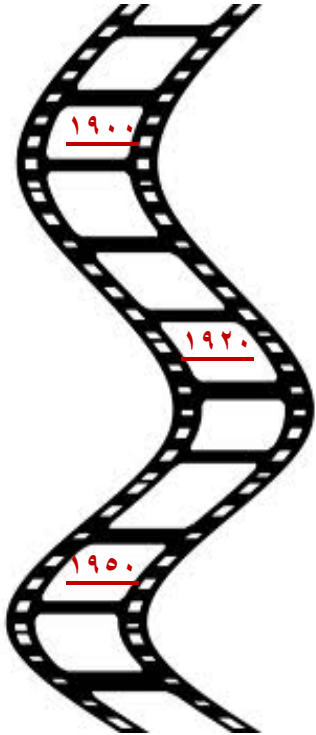
القوي يعمل

والضعيف يتمنى

برناردشور



Frederick Taylor



ب. درجة ملائمة أداء المنتج على احتمالات النجاح المتوقعة في وقت محدد.

ج. قابلية المنتج للصياغة وذلك للمحافظة على مقدرة المنتج.

المرحلة الخامسة عام ١٩٦٠م:

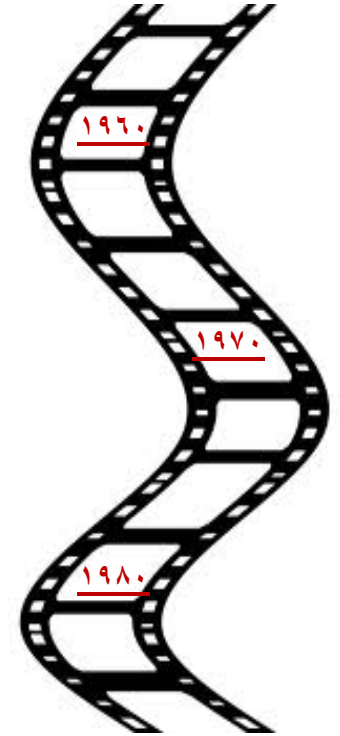
ظهرت برامج متعددة لزيادة دافعية العاملين لتحسين الجودة ومن هذه البرامج الدافعية برنامج عدم وجود عيوب في المنتج وبرنامج الأداء الصحيح من أول مرة.

المرحلة السادسة عام ١٩٧٠م-١٩٨٠م:

اهتمت هذه المرحلة برقابة الجودة الكلية **Total quality Control** التي تعمل على تكامل وتناسق برامج الجودة وأصبحت المسؤولية عن الجودة ليست قاصرة على المشرف ولكن يشارك فيها كل العاملين في المستويات الإدارية المختلفة وفي هذه المرحلة ظهر مفهوم تأكيد الجودة وتم ربطها بمفاهيم الإدارة بالأهداف والإدارة بالنظم وإدارة لمشروعات.

المرحلة السابعة ١٩٨٠م حتى الآن:

تتميز هذه المرحلة بظهور معايير دولية للجودة (ISO2) في مجالات متعددة مثل الخدمات الصحية والرقابة البيئية كما برزت فروع مستحدثة مثل جودة الحياة وجودة بيئة العمل.



الجودة عملية شاملة

توجه وتقود كامل

المشروع

جيفري اس سيليز

أسمُ بدينك فنعمما هي مبادؤه

إخلاصاً وتجويداً وإتقاناً

واسع حثيثاً لنيل أسمى مراتبه

أعظم به سعيّاً وإحساناً

بقلم .. نهى الغنّام

إدارة الجودة الشاملة





المراجع

- § جرار، بسام (١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م) دراسات الفكر الإسلامي، ط ٢ . البيرة : مركز نور للدراسات والأبحاث القرآنية.
- § مليباري، علي عبد الله (١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م) إدارة الجودة الشاملة بين الفكر الغربي والفكر الإسلامي.
- § الجويبر ، عبد الرحمن إبراهيم (٢٠٠٨م) إدارة الجودة الشاملة= الإتقان = في الفكر الإسلامي والمعاصر ، ط ٣ ، المدينة المنورة: مطابع الرشيد.
- § جمعة، أشرف فضيل (٢٠٠٥م) فرق التحسين المستمر في نظم الجودة الشاملة ، اللجنة الوطنية للجودة.
- § الميمان ، بدرية بنت صالح (٢٠٠٧م) إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام (بحث مقدم من الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية).
- § محجوب ، عباس، إتقان العمل ثمرة الإحسان.
- § منتديات ادمو تفاحة - من قسم: منتدى الجودة الشاملة Total Quality Forum
- § مهدي، جواهر محمد (١٤٢٩) ورقة عمل : الجودة في رياض الأطفال.



٦٧٠٢٦٥٦



Tqm@jgedu.gov.sa