مناقشة أول مذكرة ماجستير حول
المعايير الإسلامية للجودة الشاملة لدى المؤسسات الاقتصادية

في يوم ٢٤-٠٦-٢٠١٢ تمت مناقشة مذكرة ماجستير بجامعة سعد دحلب –البليدة- بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير تحت إشراف الدكتور فارس مسدور وإعداد الطالب رحايمية نور الدين، والتي تحمل عنوان: المعايير الإسلامية للجودة الشاملة لدى المؤسسات الاقتصادية .

الملخص:

إن الاهتمام المتنامي بالجودة الشاملة دفع بالعديد من المنظمات إلى السعي لوضع معايير للجودة الشاملة للمؤسسات، وعليه فإنه من الأهمية بمكان طرح الإشكالية الآتية:

- هل هنالك إمكانية طرح معايير إسلامية للجودة الشاملة؟

إن الجودة الشاملة أصبحت متطلبا رئيسيا للمؤسسات الحديثة، والتي تسعى للبقاء وتحقيق الربحية عن طريق إرضاء زبائنها، لذلك نجد الكثير من المنظمات العالمية تسعى لوضع معايير للجودة الشاملة، فكان هذا البحث كمنطلق للتأسيس لمعايير إسلامية للجودة الشاملة تتوافق ومقاصد الشريعة الإسلامية.

ولغرض صياغة معايير إسلامية للجودة الشاملة، قام الباحث بالاستدلال بعدد من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة نذكر منها الآتي:

- قال رسول الله صلى الله عليه وسلم «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه» وهو ما يدل على ضرورة الإتقان.
- قول الله تعالى: «إنا جعلنا ما على الأرض زينة لها لنبلوهم أيهم أحسن عملا» سورة الكهف، الآية ٧. وهو ما يدل على ضرورة الإحسان.
- وقوله سبحانه وتعالى:« والذين استجابوا لربهم وأقاموا الصلاة وأمرهم شورى بينهم ومما رزقناهم ينفقون» سورة الشورى، الآية ٣٨. وهو ما يدل على ضرورة المشاركة في صنع القرار.
- قول الرسول صلى الله عليه وسلم: «من استوى يوماه فهو مغبون ومن كان آخر يومه شرّا فهو ملعون، ومن لم يكن على الزيادة فهو في النقصان، ومن في النقصان فالموت خير له» وهو ما يدل على ضرورة التحسين المستمر.
- وقول الرسول صلى الله عليه وسلم: «الاقتصاد في النفقة نصف المعيشة». وهو ما يدل على ضرورة ترشيد النفقات.

إن هذه الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة ما هي إلا إشارات وقواعد عامة تدل على أن الإسلام اهتم بالجودة الشاملة.

وحتى يكون الباحث موضوعيا إلى ابعد الحدود قام بدراسة معايير الجودة الشاملة لسلسلة الأيزو ٩٠٠٠ وعرض العديد من الانتقادات التي بني على أساسها مقترحا أوليا لمعايير إسلامية تعتبر كمدخل للتأسيس لمنظومة إسلامية لمعايير الجودة الشاملة، وكأول خطوة درس حالة مؤسسة اقتصادية (مؤسسة غرانيتكس) بغرض البحث في إمكانية تطبيق هذه المعايير، وإجراء تقييم أولي لقياس مدى قابلية المؤسسة (مواردها البشرية) لتبني معايير إسلامية بديلة عن معايير الأيزو ٩٠٠٠.

و على هذا الأساس ومن هذا المنطلق، تم اقتراح عددا من المعايير الإسلامية للجودة الشاملة، والتي قام بتقسيمها إلى ثلاثة محاور أساسية متمثلة فيما يلي:

١. معايير متعلقة بالأفراد،
٢. معايير متعلقة بالإدارة،
٣. معايير متعلقة بالمؤسسة ومخرجاتها.

و بعد وضع المعايير انتقلنا إلى المرحلة الموالية والمتمثلة في قياس مدى جاهزية المؤسسة لتقبل هذه المعايير وتطبيقها، وذلك بإعداد استبيان شامل يهدف إلى:

× معرفة مدى وضوح نظام الأيزو، وما هي الانتقادات الموجهة له؟
× مدى مشاركة الأفراد في نظام الأيزو، وإلى مدى هم مقتنعون بتطبيقه؟
× ما هي صعوبات تطبيق نظام الأيزو؟
× مدى استعداد عمال مؤسسة غرانيتكس للعمل وفقا للمعايير الإسلامية المقترحة للجودة الشاملة؟

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى عدد من النتائج أهمها:

- إن هنالك حتمية لطرح معايير تتناسب وثقافة المؤسسة وبيئتها، وهذا من باب اتخاذ القرارات وفقا لحقائق علمية.
- إن المعايير الموضوعة للجودة الشاملة تتمثل في معايير ذات بعد مادي محض، بينما المعايير الإسلامية فهي تجمع بين البعد المادي والروحي.
- مؤسسة غرانيتكس قابلة وبشكل كبير للعمل بالمعايير الإسلامية للجودة الشاملة، وهذا ما بينه الاستبيان الذي شمل ١٥٠ عاملا وقائدا داخل المؤسسة، وهذا نظرا لرغبة قيادتها في تبني معايير إسلامية تتوافق وخصوصية الفرد المسلم.