



2026 Jan; 22(1):396-427

بسم الله الرحمن الرحيم

Omdurman Islamic University Journal for
Human Sciences (OIUJ)-(HUSC)
مجلة جامعة أم درمان الإسلامية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
<https://journal.oiu.edu.sd/index.php/oij>
<https://doi.org/10.52981/oij.v22i1.3527>



ISSN: 5361-1858

رجب 1447هـ

ثقافة الجودة الشاملة وتأثيرها على المؤسسات الدعوية

د. عثمان عبد الرحمن عبد الله عثمان¹

¹الأستاذ المشارك بقسم الدعوة والثقافة الإسلامية - كلية الدعوة الإسلامية - جامعة أم درمان الإسلامية - السودان.

البريد الإلكتروني: mr.osman@oiu.edu.sd

للاستشهاد بهذا المقال: -

د. عثمان عبد الرحمن عبد الله عثمان ، ثقافة الجودة الشاملة وتأثيرها على المؤسسات الدعوية، مجلة جامعة أم درمان الإسلامية

ISSN: 5361-1858

<https://doi.org/10.52981/oij.v22i1.3527>

المستخلص:

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، مباركاً عليه كما يحب ويرضى وأشهد أن لا إله إلا هو وحده لا شريك له وأشهد أن محمداً عبده ورسوله صلى الله عليه وسلم تسليماً كثيراً أما بعد:

تُعنى هذه الدراسة ببيان وإبراز ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية، كما احتوى البحث على مقدمة والإطار المنهجي للدراسة، وثلاثة مباحث، مفهوم ثقافة الجودة الشاملة وأثره على منظومة الدعوة الإسلامية، أهداف وخصائص وعيوب ومجالات ومبادئ، وعناصر ومزايا وأهمية الجودة في الإسلام، وسائل ومعايير تحقيق الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية، ثم الخاتمة ومن أهم النتائج ان ثقافة الجودة الشاملة تتحدث عن الإسلام وترغب في الدخول فيه، ولا بد أن يكون الداعي إلى الإسلام متحصناً بالعلم الشرعي والإيمان القوي. جميع المؤسسات الدعوية تستطيع الوصول الى أهدافها إذا استطاعت تحقيق مفهوم تعاون العاملين والعمل بروح الفريق. الاهتمام بثقافة الجودة الشاملة أصبح أولويةً من أولويات الدول المؤسسات الدعوية حول العالم، لأنّ الدعوة هي التي تحدّد حضارة ورقّي وتميّز أي بلد إسلامي عن البلدان الأخرى غير المسلمة. يمكن تقديم ثقافة الجودة عبر الخدمات الإسلامية مثل: سلع، والتعليم الديني، والصحة،

والمال. ثقافة الجودة الشاملة تعني: التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك بتحويل الفرد من حامل فرق العمل. مزايا ثقافة الجودة في الإسلام الوضع التنافسي للمؤسسة، وتعزيز العلاقات لرفع درجة رضا العملاء. من خلال الاستماع للشكاوى. ومن اهم التوصيات انه يمكن لمنظومة الأداء الدعوي أن تتطور في ظل تحويل النظام من عقاب إلى تطوير، يجب استخدام أسرع الأساليب وأكثرها فائدة لتحقيق أهداف المؤسسة وهي زيادة الإنتاج والنمو المؤسسي، الاهتمام بعملية التوسع وذلك عن طريق الأخذ بعين الاعتبار أن التحسين السنوي جزء مهم من نظام المؤسسات الدعوية. اما منهج الدراسة فإنه ونظراً لطبيعة هذه الدراسة فإن المنهج الذي اتبعه الباحث فيها هو المنهج التطبيقي، أبرز اهم النتائج على المنظمات الإسلامية وغيرها بتهيئة العاملين لثقافة الجودة الشاملة عموماً، وتقوم المنظمات والمؤسسات الدعوية بتلبية رغبات المستفيدين، وبدرجة كبيرة، تقوم المنظمات بتلبية رغبات الممولين، وعليها توفير نظام يحتوي على عمليات التحسين المستمرة للخدمات، كما يجب ان يتوفر في المنظمات والمؤسسات الدعوية نظام الإثابة، ونظام لتدريب العاملين، وأخيراً وسائل ومعايير تحقيق ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: ثقافة الجودة، الجودة الشاملة، المؤسسات الدعوية، المنظومات الدعوية.

Abstract

Praise be to God, a great, good and blessed thank you, as He loves and is pleased with, and I bear witness that there is no god but He, alone, without partner, and I bear witness that Muhammad is His servant and Messenger, may God bless him and grant him peace, with great greetings.

This study is concerned with clarifying and highlighting the impact of total quality in the Islamic da'wah system, throughout Islamic history, which increases the effectiveness of total quality in the Islamic da'wa system in the Islamic world, and aims to shed light on the most important concepts of total quality launched by the founders of the science of total quality and its management through their books and research How did the Islamic community, throughout its bright history, pay attention to total quality? As for the study's approach, given the nature of this study, the approach followed by the researcher is the applied approach, and by the applied approach I mean that strategy that focuses on words rather than quantity in data collection and analysis, and the most prominent results: Organizations Islamic and others by preparing employees for a culture of total quality in general, Organizations meet the wishes of the beneficiaries, and to a large extent, organizations meet the wishes of the funders, and they must provide a system that contains continuous improvement processes for services, and organizations

must have a reward system and a system for training workers, and the most important recommendations: the need to provide material incentives and The morale of the distinguished employee or team, the need for a clear and appropriate training plan for all relief staff and volunteers, supervised by specialists, the need for the decisions you take to be correct, appropriate and timely, The necessity of having a clear mechanism in the impact of organizations to benefit from the feedback, to work on adopting the principle of “comprehensive quality in the Islamic call is everyone’s responsibility” through the participation of all employees in providing solutions and proposals to improve the quality of services. The research also contained an introduction and the methodological framework of the study, the emergence and characteristics of the science of total quality management and its impact on the Islamic call system, then goals, characteristics, defects, areas and principles, elements, advantages and the importance of quality in Islam. Finally, the means and criteria for achieving total quality in the Islamic call system. Conclusion and contains a number of the most prominent results and recommendations and a list of sources and references.

Keywords: Quality culture, total quality management, advocacy institutions, advocacy systems.

المقدمة:

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين النبي محمد عليه وعلى آله أفضل الصلاة وأتم التسليم أما بعد:

ان الشريعة الإسلامية خاتمة الشرائع وأكملها وأفضلها وأتمها، حيث جاءت وافية بمتطلبات الناس وحاجاتهم في جميع أمورهم، تحقيقاً للسعادة والفلاح وجلباً للمصالح، ودرءاً للمفاسد، ركزت الدراسة على مفهوم ثقافة الجودة الشاملة وأثره على منظومة الدعوة الإسلامية، اهداف وعيوب ومجالات ومبادئ، وعناصر ومزايا وأهمية الجودة في الإسلام، وسائل ومعايير تحقيق الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية، ثم الخاتمة ومن اهم النتائج ان ثقافة الجودة الشاملة تتحدث عن الإسلام وترغب في الدخول فيه، ولا بد أن يكون الداعي إلى الإسلام متحصناً بالعلم الشرعي والإيمان القوي، جميع المؤسسات الدعوية تستطيع الوصول الى أهدافها إذا استطاعت تحقيق مفهوم تعاون العاملين والعمل بروح الفريق، الاهتمام بثقافة الجودة الشاملة أصبح أولويةً من أولويات الدول المؤسسات الدعوية حول العالم، لأنّ الدعوة هي التي تحدّد حضارة وراقيّ وتميّز أي بلد إسلامي عن البلدان الأخرى غير المسلمة. يمكن تقديم ثقافة الجودة عبر الخدمات الإسلامية مثل: سلع، والتعليم الديني، والصحة، والمال. ثقافة الجودة الشاملة تعني: التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك بتحويل الفرد من حامل فرق العمل. مزايا ثقافة الجودة في الإسلام الوضع التنافسي للمؤسسة، وتعزيز العلاقات لرفع درجة رضا العملاء. من خلال الاستماع للشكاوى. ومن اهم التوصيات انه يمكن لمنظومة الأداء الدعوي أن تتطور في ظل تحويل النظام من عقاب إلى تطوير، يجب استخدام أسرع

الأساليب وأكثرها فائدة لتحقيق أهداف المؤسسة وهي زيادة الإنتاج والنمو المؤسسي، الاهتمام بعملية التوسع وذلك عن طريق الأخذ بعين الاعتبار أن التحسين السنوي جزء مهم من نظام المؤسسات الدعوية. اما منهج الدراسة فإنه ونظراً لطبيعة هذه الدراسة فإن المنهج الذي اتبعه الباحث فيها هو المنهج التطبيقي، ابرز اهم النتائج على المنظمات الإسلامية وغيرها بتهيئة العاملين لثقافة الجودة الشاملة عموماً، وتقوم المنظمات بتلبية رغبات المستفيدين، و بدرجة كبيرة، تقوم المنظمات بتلبية رغبات الممولين، و عليها توفير نظام يحتوي على عمليات التحسين المستمرة للخدمات، كما يجب ان يتوفر في المنظمات نظام الإثابة، ونظام لتدريب العاملين، ومن اهم التوصيات: ضرورة تقديم الحوافز المادية و المعنوية للموظف أو الفريق المتميز ضرورة وجود خطة تدريبية واضحة و مناسبة لجميع الموظفين و المتطوعين الإغاثيين و يشرف عليها متخصصون، ضرورة أن تكون القرارات التي تتخذها صحيحة و ملائمة و في الوقت المناسب، ضرورة وجود آلية واضحة عند أثر المنظمات للإفادة من التغذية الراجعة، العمل على تبني مبدأ "الجودة الشاملة في الدعوة الإسلامية مسؤولية الجميع" من خلال مساهمة جميع الموظفين في تقديم الحلول والمقترحات لتحسين جودة الخدمات. كما احتوى البحث على مقدمة والإطار المنهجي للدراسة، ثقافة الجودة الشاملة وأثره على منظومة الدعوة الإسلامية، ثم اهداف وخصائص وعيوب ومجالات ومبادئ، وعناصر ومزايا وأهمية الجودة في الإسلام. وأخيراً وسائل ومعايير تحقيق الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل الإشكالية المعرفية للبحث في ان الملاحظ في السنوات الأخيرة تدي ثقافة الجودة في منظومة الدعوة الإسلامية خصوصاً، والمنظومات الإدارية الأخرى المتعلقة بثقافة الجودة الشاملة وادارتها، وقصور إلمام بعض الأئمة وبعض الدعاة ببعض المهارات الأساسية، واتساع الهوة بين الداعي والمدعو، خاصة بين خريجي الكليات الشرعية، مما بدا يطرح استفهام حول قدرة منظومات الدعوة الإسلامية على تحقيق اهداف التنمية، وذلك من خلال طرح عدد من الأسئلة من اهمها:

- 1-مادرجة تطبيق معايير ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية؟
- 2- هل توجد فروق بين متوسط استجابة الدعاة حول مدى تطبيق معايير ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية؟
- 3- ما مدى التأثير الذي أحدثه المستوي التعليمي للدعاة على تطبيق ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية (المؤهل الدراسي للداعية، التخصص الدراسي، سنوات الخبرة في الدعوة).

أهمية الدراسة واسباب اختيارها:

تبرز أهمية البحث فيما يلي:

- 1- تهتم الدراسة بإظهار جانب من الجوانب المعاصرة للجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.
- 2- يبرز دور الداعية تجاه نفسه ومجتمعه حتى يعود الناس الدين الخفيف.
- 3- سبب اختيار هذا العنوان ما تعيشه الأمة وبيان ما ينبغي ان يكون عليه جودة الدعوة. ولكل هذه الأسباب وغيرها تبين أهمية الدراسة وسبب اختيارها.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على مفهوم ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية على الوجه المأمول. ولتحقيق هذا الهدف فإن الدراسة الحالية تسعى لتحقيق الهداف الفرعية التالية:

1. بيان مشروعية تجويد الأداء في الكتاب والسنة والإجماع والقياس في الماضي والحاضر.
2. تهدف الدراسة الى بيان الفرق اللغوي والاصطلاحي بين مدلول الكلمات: ثقافة الجودة الشاملة.
3. كما يهدف الى بيان بعض مصادر التنويه التي يمكن ان تنمى الحاجات المجتمعية في ظل الواقع المعاش.
4. وكذلك التدليل على ان النهج الإسلامي ومبشراتة تدل على مثالية ووسطية التشريع الإسلامي والجودة الشاملة وفق شروط اسلامية اصيلة.

منهج الدراسة:

ونظراً لطبيعة هذه الدراسة فإن المنهج الذي اتبعه الباحث فيها هو المنهج التطبيقي، وأعني بالمنهج التطبيقي تلك الاستراتيجية التي تركز على الكلمات بدلاً عن الكم في جمع البيانات وتحليلها. وهذه الاستراتيجية البحثية توصف غالباً بأنها وصفية استقرائية بنائية، وتفسيرية. وذلك بالرجوع الى القرآن والسنة النبوية، ودواوين التاريخ الإسلامي، واستخراجه على دلالاته.

تقسيمات الدراسة:

الإطار المنهجي للدراسة:

المبحث الأول: ثقافة الجودة الشاملة وأثره على منظومة الدعوة الإسلامية:

المطلب الأول: ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

المطلب الثاني: نشأة علم إدارة الجودة الشاملة عبر الحضارات الغابرة.

المطلب الثالث: خصائص وطرق تعريف الجودة الشاملة.

المبحث الثاني: اهداف وخصائص وعيوب ومجالات ومبادئ، وعناصر ومزايا وأهمية الجودة في الإسلام:

المطلب الأول: اهداف وخصائص وعيوب تأثير الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

المطلب الثالث: مبادئ الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

المطلب الرابع: عناصر ومزايا وأهمية الجودة في الإسلام.

المبحث الثالث: وسائل ومعايير تحقيق الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

المطلب الأول: وسائل تحقيق الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

المطلب الثاني: معايير تطبيق الجودة الشاملة على منظومة الدعوة الإسلامية.

المطلب الثالث: الخاتمة وتحتوي عدد من أبرز النتائج والتوصيات وقائمة المصادر والمراجع.

المبحث الأول: ثقافة الجودة الشاملة وأثرها على منظومة الدعوة الإسلامية:

المطلب الأول: ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

1- مفهوم ثقافة الجودة الشاملة:

ثقافة الجودة: هي عملية اتخاذ القرارات التي تهدف إلى استخدام الموارد المختلفة الموجودة في المؤسسة أو المنظمة على أكمل وجه، بحيث يكفل تحقيق أهداف المؤسسة المخطط لها ونجاحها ولا يسبب الهدر لهذه الموارد، كما يحقق الرضا لموظفي وزبائن المؤسسة وذلك باستخدام وتطبيق مجموعة من النظم التكنولوجية، والفنية، والإدارية، والاجتماعية، والبيئية، وهي التي يقع على عاتقها استمرارية ووجود المؤسسة ومواجهة التحديات التي قد تواجهها. (1)

2- ثقافة الجودة:

إن ثقافة الجودة تعني " خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات العملاء والمستفيدين وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وفاعلية عالية وفي أقصر وقت ممكن " (2)

أ- مفهوم ثقافة الجودة:

يُعرّف نظام أثر الجودة بالإنجليزية: (Quality Management System): بأنه نظام رسمي يُوثق العمليات التجارية... (3)

3- الجودة الشاملة:

يُعدّ مفهوم الجودة الشاملة مفهومًا إداريًا، ويعني توظيف العمليات الإدارية الأربعة وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بشكل سليم وصحيح في يُعدّ مفهوم الجودة الشاملة مفهومًا إداريًا، ويعني توظيف العمليات الإدارية الأربعة وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بشكل سليم وصحيح في تحقيق متطلبات العميل أو المستهلك وإنجاز ما ينال رضاه مع الحرص على متابعة ما بعد الاستهلاك والحصول على تقييم العميل للمنتج، وتحسين جودة المنتج بشكل مستمر. (4)

(1) الأدرج، جعفر علي عبد العزيز (2007م). مفهوم أثر الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الابتدائية بمملكة البحرين (دراسة تقويمية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، ص34.

(2) أهداف الجودة الشاملة. أحاديث عن التعليم (أداء وجودة)، 2016م، ص8.

(3) أثر الجودة الشاملة (تحسين الإنتاجية في القطاع العام، الشمري، حامد بن صالح. (1425هـ - 2004م). (ط1)، الرياض: المؤلف، ص27.

(4) (النمر وآخرون: 88)، ص6.

4- ثقافة الجودة الشاملة:

ويطلق عليه النموذج الحديث في الأثر وأول من تبناه هي اليابانيون ثم نقلته إدارات قطاع الأعمال الأمريكي. ثقافة الجودة أسلوب حديث في الأثر يهدف إلى تطوير أداء المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة وهو أسلوب شامل للتطوير التنظيمي. (1)

استحدث رواد الأثر مفهوم ثقافة الجودة الشاملة ليُحقق مجموعة من الأهداف، وهي كما يأتي:
تقليل تكاليف الإنتاج يُمكن تحقيق ذلك بمحاولة تفادي تلف الأشياء خلال إنتاجها، ومحاولة التركيز على الإنتاج السليم والصحيح 100% من المرة الأولى. توفير الوقت تسعى أ ثقافة الجودة الشاملة إلى توفير الوقت الواجب إنجاز الخدمة أو المنتج خلاله وتقديمه للعميل واختصار الإجراءات التي تستنزف الوقت وتضيقه. (2)

5- تحقيق ثقافة الجودة:

تعتبر ثقافة الجودة وتحقيقها من أهم المحاور التي تُركز عليها ثقافة الجودة الشاملة؛ حيث إنّ إهمالها يقود إلى استنزاف الوقت وهدره أثناء عملية الإنتاج وتكثيف عملية المراقبة وإعادة مراحل وبالتالي ارتفاع مستويات الشكاوى من المستهلكين. (3)

6- توفير بيئة العمل المناسب:

تهدف ثقافة الجودة الشاملة إلى توفير بيئة إنتاج وعمل مناسبة لدعم التطوير وضمان استمراريته والمحافظة عليه بشكل دائم. (4)

7- التطوير:

تهدف ثقافة الجودة الشاملة إلى تحقيق التطوير بالمشاركة، وذلك من خلال إسهام العاملين جميعاً في عملية التطوير. انتظام الرقابة الانتظام في مراقبة أدوات قياس الرقابة ومعاييرها والعمل على تطويرها باستمرار.

المطلب الثاني: مفهوم ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

أ- الجودة في اللغة:

من المصدر (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء. جاد الشيء جوده أي صار جيداً وأجاد: أتى بالجيد من القول والفعل، ويقال: أجاد فامن في عمله وأجود وجاد عمله، والجيد ضد الرديء ورجل مجيد: أي يجيد كثيراً. (وجاء في محكم التنزيل: (إذ عُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ الصَّافِنَاتُ الْجِيَادُ).

(1) المبادئ الإدارية من سورة الإسراء - الكهف - مريم، ص68.

(2) أثر الجودة الشاملة (تحسين الإنتاجية في القطاع العام).. مرجع سابق، ص53.

(3) أثر الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، الجضعي، خالد بن سعد (2005م). (ط1)، الرياض: دار الأوصحاب للنشر والتوزيع، ص64.

(4) منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، (ط2)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ص75.

(1) () والجياذ بمعنى الجودة في الجري والسريعة في الانقياد وكثيرة العطاء والرائعة في الجمال. يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعني: (النوعية الجيدة)، أو (الامة الأصلية)، ويقصد بها كيف عكس الكم الذي يعني بالعدد. (2)

ب- هناك تعريف عديدة المفهوم (ثقافة الجودة الشاملة):

معهد الجودة الفيديالي عرفها بأنها (هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الأثر والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك من خامل فرق العمل). والجودة في المصطلح الحديث ارتبطت -إجمالاً- بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية (الجودة الإدارية)، (الجودة التصميمية)، (الجودة الصناعية)، (الجودة الزراعية). (3)

ج- مفاهيم ثقافة الجودة الشاملة:

إذا أردنا التحدث عن ثقافة الجودة بصورة عامة ومحاولة إيجاد مفهوم يعبر عن هذا المصطلح سنجد أنه يحتل العديد من الأفكار والتوضيحات فالجودة عبارة عن مجموعة من الخصائص التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة تؤثر في قدرته على تلبية الحاجات المعلنة والضمنية من استخدامه وهذه الخصائص تتغير حسب الوقت وبالتالي لا بد من المراجعة المستمرة لمتطلبات ثقافة الجودة وهذه المتطلبات عادة ما يتم ترجمتها. (4)

المطلب الثالث: أهمية ثقافة الجودة الشاملة تكمن في عدة أمور نذكر منها:

1- ضمان الحصول على مخرجات ترضي العملاء والمستفيدين باستمرار، فالشركات والمؤسسات على اختلافها تضع رضا العميل والمستفيد في قمة هرم أولوياتها، فحين يتحقق رضا العملاء يستمر عمل الشركة ويستمر إنتاجها، وهناك عدد من الأساليب التي تضمن تحقيق رضا العملاء منها اعتماد أسلوب استبيان العملاء لمعرفة اتجاهاتهم ورغباتهم.

كما أنّ أسلوب التغذية الراجعة يُساعد على معرفة رأي العملاء في المنتج المطروح ومقترحاتهم لتحسين جودة المنتج وبالتالي مواكبة تلك الرغبات والعمل على تحقيقها قدر المستطاع. تقليل التكاليف والتفقات، فالشركة حين تطبق مفهوم ثقافة الجودة الشاملة فإنها تطبق معايير معينة في العمل تعمل على تقليل الاعتماد على العمالة الزائدة واستخدام مواد أولية للإنتاج بأسعار تفضيلية منافسة، وكلّ هذا يعمل على خفق التفقات. (5)

(1) سورة ص، الآية: 31.

(2) العدلي، ناصر (1422هـ)، "الجودة الشاملة" مجلة التدريب والتقنية، ع (26)، ص 38-41.

(3) انظر: ادارة الجودة الشاملة في الدعوة الإسلامية وأثرها في تطوير العمل الدعوي، بروفيسور على عيسى عبد الرحمن مجلة معالم الدعوة الإسلامية كلية الدعوة الإسلامية جامعة ام درمان الإسلامية، العدد الحادي عشر، ربيع الأول 1441هـ /نوفمبر 2019م، ص32-53.

(4) الأثر المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين، أحمد، أحمد إبراهيم. (2003م)، (ط1)، القاهرة: دار الفكر العربي، ص18-12.

(5) الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، الشيخ، بدوي محمود. (1421هـ - 2000م). (الطبعة الأولى)، القاهرة: دار الفكر العربي. ص.32.

2- تقليل الوقت المبذول من أجل إنجاز الأعمال المختلفة، فمفهوم ثقافة الجودة الشاملة يوفر للشركات أساليب وطرق لإنجاز الأعمال بسرعة أكبر ووقت أقل، وهذا ينعكس إيجاباً على سير العملية الإنتاجية وتحسين بيئة العمل. (1)

3- تمكين الشركات والمؤسسات من الدخول بقوة إلى الأسواق الجديدة والمنافسة، فمفهوم ثقافة الجودة الشاملة يعطي قوة تنافسية للشركات والمؤسسات حين تتوفر لديها خبرات مسبقة في تنفيذ مفهوم ثقافة الجودة الشاملة وتطبيق معاييرها، كما يساهم هذا المفهوم في وضع الشركة في مصاف الشركات الكبرى التي تلتزم بمعايير ثقافة الجودة العالمية كمعيار الآيزو. (2)

4- ضمان الاستفادة القصوى من القوى البشرية وتطبيق سياسات إدارية تعمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين منها أسلوب التدريب الذي يبقي الموظفين مؤهلين للقيام بالأعمال المختلفة والمتنوعة وكذلك أسلوب المكافأة والتحفيز الذي يشجع الموظفين على زيادة إنتاجيتهم وتحسين نوعيتها وكل هذا يعمل على تحقيق مفهوم ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات. (3)

5- على الشركات التي تسعى لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة أن تبدأ باتخاذ قرار تطبيق هذا المفهوم بعد دراسته جيداً وشرحه لجميع مستويات الأثر والعاملين في الشركة، ثم وضع خطة عمل تتضمن الإجراءات والأساليب التي ينبغي السير فيها، ثم عملية التقييم والإشراف والمتابعة التي تضمن الوصول إلى مخرجات تحقق مفهوم ثقافة الجودة الشاملة. (4)

(1) الجودة الشاملة في الأثر التعليمية والمدرسية الإسكندرية، احمد، احمد إبراهيم (2003م) دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، ص.44.
(2) جودة خدمة العميل. الوكيل، حلمي أحمد. الطبعة الرابعة، 2009م او الخامسة 2010م او السادسة 2012م او السابعة 2014م. (1425هـ - 2004م)، ص.49.
(3) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص.187.
(4) أثر الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، الجضعي، خالد بن سعد (2005م)، مرجع سابق، ص.200.

المبحث الثاني: اهداف وعيوب ومجالات ومبادئ، وعناصر ومزايا وأهمية ثقافة الجودة في الإسلام:

المطلب الأول: اهداف وعيوب تأثير ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

أولاً: اهداف ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

1- تطوير الجودة:

يُعدّ التحسين من جودة الخدمات والمنتجات المقدمة من أهداف ثقافة الجودة الشاملة، حيث تتمثل ثقافة الجودة في الدقة المتناهية، واتباع المعايير المحددة، وتحقيق رضا العملاء، حيث تعمل ثقافة الجودة على قياس مدى تحقيق المنظمة لهذه المضامين من خلال فحص الدقة للمنتج، واتباعه للمعايير الموضوعية، وتحديد ما إذا كان يلبي المنتج ما يتوقعه العملاء، ثم إجراء التحسين بناءً على نتائج الفحص والتقييم كما تُعدّ ثقافة الجودة المقدمة من قِبَل المنظمة ميزة تنافسية تُميز المنظمة عن المنافسين، حيث يتحول اهتمام المنظمة من التركيز على الكمية إلى التركيز على ثقافة الجودة المقدمة. (1)

2- التأثير على ثقافة المنظمة:

تؤثر ثقافة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة، بحيث تُخلق في المنظمة ثقافة تتجه إلى الاهتمام بالجودة وتعنى بخصائصها، وتسعى دائماً إلى التحسين باستمرار، وتتمثل ثقافة الجودة بأنها تسعى نحو العملاء لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، وتتمثل هذه الثقافة في قدرة الموظفين على تحمل مسؤولية الأخطاء في حال حدوث أي خلل في ثقافة الجودة، ومحاوله عدم تكرارها مستقبلاً. (2)

3- تطوير الموظفين:

تُحدّد ثقافة الجودة الشاملة المهارات، والتدريب، والمؤهلات التي تُعدّ متطلبات مُهمّة لأداء مهام معينة، وعند عدم قدرة الموظفين على تحقيق أهداف ثقافة الجودة المحددة، أو عند وجود مشكلات في الأداء، توفر المنظمة تدريباً إضافياً لذلك، وفي حال عدم تحقيق الموظف لأهداف ثقافة الجودة الخاصة بالمنظمة فإنّ نتائج التقييم هي التي تُحدد مصدر المشكلة، ويتمّ تحديد نوع التدريب الذي سيعمل على تحسين أداء الموظف، ويُشكل مدى قدرة المنظمة على ترسيخ ثقافة تُعنى بالجودة، وقدرتها على قياس جودة منتجاتها دافعاً للموظفين لأخذ التدريب الذي سيُمكنهم من تحقيق ثقافة الجودة، وأهداف المنظمة. (3)

4- التقليل من الهدر:

تعمل ثقافة الجودة على التقليل من الهدر والتقليل من المخزون المتوفر في المنظمة من خلال تمكين الموظفين، وزيادة قدرتهم على التعامل مع الموردّين وتضمين نهج الطلب في الوقت المناسب. امداد المجتمعات الإسلامية بمخرجات مؤهلة وكفؤة للعمل بالدعوة والتدريس والبحث العلمي.

(1) الجودة في الأثر المدرسية والإشراف التربوي، خالد، نزيه. (2006م)، (ط1)، عمان دار أسامة للنشر والتوزيع، دار المشرق الثقافي، ص122.

(2) جلال، محمود أسامة. (2002م). مدى تطبيق أثر الجودة الشاملة في الأثر المدرسية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، مملكة البحرين، ص213.

(3) الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، الخطيب، محمد بن شحات، (2004م). الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع، ص33.

إثراء المهارات والقدرات المهنية والعلمية لدى منتسبي الكلية من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بما يؤهلهم لآراء أعمالهم بكفاءة وفاعلية. تحصيل الإنسان المسلم من خلال ترسيخ القيم الإسلامية السامية والاضطلاع بنشر لغة القرآن الكريم، والثقافة الإسلامية في إجراء البحوث العلمية والتربوية في مجالات اللغة العربية، والدراسات الإسلامية، من قبل طلاب الدراسات العليا، وتقديم نتاج علمي وبخشي متميز كمًا وكيفًا. (1)

اعتماد أساليب تدريس فاعلة معززة بتقنيات حديثة. اعتماد المعايير الدولية وأنظمة الجودة الشاملة واحراز التقدم في التصنيفات العالمية. الاسهام في تنمية الموارد البشرية. تقديم برامج دراسية متوازنة ومتكاملة مبنية على ثوابت الدين الإسلامي الحنيف بعيدة عن التطرف والعنف والاستعلاء ومستجيبة لعلوم العصر وتقنياته. (2)

ثانياً: عيوب ثقافة الجودة الشاملة:

أ- تسيطر على الكثير من وقت الأثر والعاملين.
ب- لن تفيد إلا إذا كانت المنشأة تسير في الاتجاه الصحيح، فهي ليست أداة لتحويل اتجاه المنشأة.
ج- لا تثمر نتائج سريعة فهي تستغرق سنوات وهي في الحقيقة عملية لا تنتهي بل مستمرة.
د- يمكن أن تؤدي إلى اهتمام زائد عن الحد إلى احتياجات العميل النهائي، واهتمام غير كافي باحتياجات العاملين.

هـ- يمكن أن تسبب اضطراب في مختلف المراحل، فلا بد من معالجة الأمر بعناية. (3)

المطلب الثاني: مجالات تطبيق ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

أ- مجالات تطبيق ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

١- المؤسسات التي تقدم خدمات الإسلامية.

٢- المؤسسات التي تقدم سلع.

٣- المؤسسات التعليمية الدينية.

٤- المؤسسات الصحية الوقفية.

٥- المؤسسات الدينية الخاصة والعامة.

٦- الجمعيات الخيرية.

٧- المؤسسات المالية الإسلامية.

٨- المؤسسات الاقتصادية الإسلامية وغيرها. (4)

(1) جودة، محفوظ، (2004). أثر الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. - مارتن، وليام، (1996م)، ص240.

(2) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم، (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص89.

(3) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم، (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص210.

(4) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م). (ط2)، المدينة المنورة، ص213.

أولاً: الهئية العالمية لضمان جودة الدعوة وتقييم الأداء:

لا شك بأنّ الاهتمام بالتعليم وتطويره وتحسينه أصبح أولويّةً من أولويات الدول المختلفة حول العالم، لأنّ الدعوة هي التي تحدّد حضارة ورقّي وتميّز أي بلد إسلامي عن البلدان الأخرى غير المسلمة، ويُقصد بجودة الدعوة الجودة الخاصّة بكلّ من عمليتي التعليم والأثر المؤسسية الإسلامية وتطوير هاتين العمليتين بما يحقّق حاجات المجتمع المسلم وبما يضمن إحداث تغيير جذري في الأنظمة الدعوية التقليديّة ونقلها من صورتها النمطيّة القائمة على الحفظ والتلقين إلى الصورة الجديدة القائمة على التحليل والتفكير والإبداع والعمل الجماعي الدعوي الإسلامي. (1)

ثانياً: المؤامرات التي مهدت لاعتماد الدعوة الإسلامية في المؤتمرات:

نظريات المؤامرة من السمات السائدة عند العرب حيث تتجلى بوضوح في ثقافتهم وسياساتهم خاصة موضوع معاداة الصهيونية في العالم العربي. يقول الأستاذ ماثيو «أن نظرية المؤامرة عبارة عن ظاهرة شائعة وشعبية، فالإيمان بنظريات المؤامرة هي ظاهرة مهمة لفهم السياسة العربية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. (2)

بالنسبة للعرب؛ فنظريات المؤامرة تتحدث بشكل كبير عن الاستعمار الصهيوني، القوى الخارقة، النفط، الحرب على الإرهاب والتي يعتبرها الكثير حرباً ضد الإسلام في المقام الأول. ويقول الكاتب والمحلل روجر كوهين «أن نظريات المؤامرة في العالم العربي هي ملجأ الضعفاء في نهاية المطاف». [2] أما آل مومن فقد أشار لخطورة مثل هذه النظريات قائلاً: «نظرية المؤامرة لا تُبعدنا عن الحقيقة فقط بل تُبعدنا من مواجهة أخطائنا ومشاكلنا. (3)

ساهم العدوان الثلاثي الفرنسي-الإسرائيلي-البريطاني عام 1956م على مصر- التي كانت حينذاك أبرز دولة عربية- في تشجيع نظرية المؤامرة وخلق تصورات ومضاربات أخرى حول هذه النظرية. (4) بعد حرب 1967م، أصبحت نظريات المؤامرة تحظى بشعبية داخل الأوساط العربية؛ فالحرب كان يُنظر إليها على أنها مؤامرة من قبل إسرائيل والولايات المتحدة أو نقيضه: مؤامرة من الاتحاد السوفياتي لضم مصر إلى النفوذ الشيوعي. يُؤكد توماس فريدمان أن نظريات المؤامرة تعززت إبان الحرب الأهلية اللبنانية؛ حيث يُؤكد: «كانت [نظرية المؤامرة] عادة غير قابل للتصديق... (5)

(1) ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، مجلة التربية (مصر)، مجلد2، العدد 1 فبراير، ص250.

(2) الجودة الشاملة في التعليم (وأسواق العمل في الوطن العربي)، الزواوي، خالد محمد. (2003م). (ط1)، القاهرة: مجموعة النيل التعليمية، ص188

(3) الجودة بلا معاناة، كروسي، فيليب. (2006م)، ترجمة محسن إبراهيم الدسوقي، الرياض: معهد الأثر العامة، ص18.

(4) الجودة في المنظمات الحديثة، الدراكية، مأمون والشبلي، طارق. (1422هـ - 2002م). (ط1)، عمّان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ص56

(5) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم، (2005م). (ط1)، عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص68.

ثالثاً: الأنشطة المطلوبة المصاحبة لتحقيق الأهداف الخاصة بثقافة الجودة الشاملة في الدعوة:

1- المحاضرات والندوات الإسلامية:

يستضيف المكتب من مختلف مناطق المملكة المشايخ والدعاة لإلقاء محاضرات على عناوين تهم المجتمع وتلاقي هذه المحاضرات إقبالاً متميزاً من جميع فئات المجتمع.

2- الكلمات الوعظية في المساجد:

يقوم عدد من طلاب العلم المصريح لهم بإلقاء كلمات وعظية على المصلين عقب الصلوات في المساجد. وبلغ مجموع ما ألقى من الكلمات في العام الماضي (48) كلمة. (1)

3- الجولات الدعوية:

4- الملتقى الدعوي السنوي للشباب:

ينظم المكتب التعاوني للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قبة ملتقى الدعوي السنوي للشباب تحت شعار ” وطننا أمانة ” ويشهد هذا الملتقى حضوراً جماهيرياً مميزاً ونشاطاً دعوياً مكثفاً وإيكم بعض التفاصيل. (2)

رابعاً: يحتوي الملتقى على برامج وأنشطة عديدة من أهمها:

- المحاضرات الدينية.
- المسابقة الحركية والثقافية الإسلامية.
- عروض تطبيقية دعوية في شكل (مسرح).
- ركن التوعية بأضرار التدخين والمخدرات.
- السحوبات والهدايا وجوائز للحضور.
- تكريم الدائمين للملتقى. (3)

1- الجوال الدعوي:

يقوم المكتب بإرسال رسائل إلى جوال أهالي مدينة قبة والقرى والهجر التابعة لها وذلك لإعلان المحاضرات والوفيات والمناسبات الدينية الأخرى.

2- رحلات عمرة شبابية: لاستغلال أوقات الشباب بما فيه فائدة ولوجود شباب لم يسبق لهم زيارة المسجد الحرام ينظم المكتب رحلات عمرة للشباب. (4)

المطلب الثالث: مبادئ ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

- (1) دليل عملي لتطبيق أنظمة أثر الجودة، السلطي، مأمون والمهندسة الياس، سهيلا، (1422هـ - 2001 م)، (ط2) دمشق: دار الفكر، ص99.
- (2) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ - 2006م)، مرجع سابق، ص77.
- (3) سكتاوي، عبد الملك بن محمد. (2003 م). أثر الجودة الشاملة وإمكانية استخدامها في أثر مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، ص90.
- (4) الدليل الإرشادي لتطبيق نظام أثر الجودة الشاملة في المدارس، الفوز، خليفة بن عبد الله (1425هـ - 2005 م). (ط1)، الأحساء: المؤلف، ص54.

أولاً: مبادئ الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

1-التحفيز: يجب أن يتسم نظام الحوافز بإثارة همم الأفراد وحثهم على العمل والتأثير على دوافعهم لزيادة إقبالهم على تعديل السلوك وتحقيق الأداء المنشود.

2- مفهوم التحفيز: هو مجموعة وسائل متعددة تستخدمها المؤسسة أو منظمة معينة لكي تقدمها للعاملين لتحفيزهم على الإنتاج بشكل أفضل، ويهدف التحفيز إلى إرضاء العاملين بشكل أو بآخر لكي يبذلوا كثير من الجهد. يعتبر التحفيز هو المولد الأساسي للنشاط والفاعلية في العمل، لذلك يجب استخدام أسرع الأساليب وأكثرها فائدة لتحقيق أهداف المؤسسة وهي زيادة الإنتاج والنمو الاقتصادي، وهو الدافع الأساسي الذي يدفع الإنسان على التميز والنجاح مما يؤدي إلى ظهور التقدير والاحترام له من قبل المجتمع. (1)

3-عناصر التحفيز: (2)

- **القدرة:** وهي تتمثل في مدي قدرة الشخص في تحسين الأداء والقيام بالأعمال بشكل أفضل. (3)
- **الرغبة:** وهي عبارة عن ضرورة وجود روابط تربط بين المؤسسة والعاملين وتبينهم لأهداف المؤسسة. (4)
- **الجهد:** فهو الطاقة اللازمة لتحقيق الأهداف والوقت اللازم لتحقيقه. (5)
- **الثقة:** لابد من زرع الثقة لدى العاملين، حتى يكونوا مؤمنين بقدراتهم من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات. (6)

ثانياً: أنواع التحفيز:

- **تحفيز داخلي:** وهو رغبة الشخص في التحدي والتميز والتفاعل مع الآخرين للتطوير.
- **تحفيز خارجي:** وهو من العوامل الخارجية التي تؤثر على الشخص لتشجيعه على تقديم ما هو أفضل. (7) ويكون ذلك عامل مُساعد لمؤسسة العمل على تطوير منتجاتها بالكيفية التي تتوافق مع رغبات جميع الأشخاص. (8)

(1) الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد (الأسس والتطبيقات)، البيلاوي، حسن حسين وآخرون. (2006م)، (ط1)، الأردن: دار المسيرة، ص40.
(2) محمود أحمد محمود، وآخرون، معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات ... السعودية النجار فريد راغب: أثر الجامعات بالجودة الشاملة، أميرال للنشر، ص42.
(3) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجويبر، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص142.
(4) العارفة ، عبد اللطيف عبد الله، قران، أحمد عبد الله (من 15- 16 مايو 2007 م). معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام، بحث منشور في مؤتمر الجودة في التعليم العام للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم، ص201.
(5) تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس، أحمد، أحمد إبراهيم. (2007م)، (ط1)، القاهرة: دار الفكر العربي، ص133.
(6) العتيبي، طلال بن محمد. (2006م). تصور مقترح لدور الأثر المدرسية في تحقيق معايير الجودة التعليمية بالمدارس الثانوية العامة للبنين بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، ص190.
(7) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم، (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص24.
(8) اليكس سيجما رؤية متقدمة في أثر الجودة الشاملة، باند، بيت، هولب، لاري. (2005م). (ط1)، ترجمة أسامة أحمد مسلم، الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، ص54.

ثالثاً: مميزات نموذج التركيز على المهام:

- هناك عدد من المزايا الهامة جداً التي تحيط باستخدام نموذج المهام، ومن أشهرها ما يلي:
- يُعد من الأساليب الخاصة بالتدخل قصير المدى ؛ أي أن تأثيره على مسيرة مؤسسة العمل يظهر خلال وقت قصير. (1)
 - يقوم هذا النموذج على أساس تجريبي من خلال جمع أكبر نسبة ممكنة من آراء الأشخاص والبدء في تطبيق الرأي الأكثر تكراراً ، فضلاً عن أنه نموذج سهل التطبيق ولا يتطلب قضاء وقت كبير في تنفيذه.
 - عملية التسجيل في نموذج المهام سهلة وبسيطة جداً ؛ غير أن هذا النموذج يضع العميل في مركز اهتمامه لأنه مُعد خصيصاً من أجل تحقيق أكبر نسبة رضى ممكنة للأفراد. (2)
 - العميل هنا هو من يُقرر ما يتعرض له من مشكلات مع المنتج وما يرغبه من تطلعات في هذا المنتج أيضاً فضلاً عن أنه من يقوم بالتفكير من أجل الوصول إلى الطريقة التي يرى أنها الأفضل في حل المشكلة، وهذا بالطبع يُساعد الشركة على جمع أكبر عدد ممكن من الاقتراحات ثم اختيار أفضلها. (3)
 - نموذج المهام ليس مقصوراً على عدد مُحدد فقط؛ بل إنه نموذج مرن جداً يُمكن استخدامه مع أي وحدات سواء صغيرة مثل حالات الأفراد أو كبيرة مثل حالات الأسر ، وهذا يُشير إلى أنه يُمكن جمع كل فرد على حدا في المنتج أو الخدمة ، ويُمكن أيضاً جمع آراء الأسر كاملة. (4)

رابعاً: المشاركة وتفويض الصلاحية:

أ- ما هو التفويض الاداري:

التفويض الاداري هو عملية نقل المسؤولية لمهمة معينة لاحد اعضاء الفريق الاخرين او الموظفين لديك، كمدير، يمكنك ان تقوم بنقل المسؤولية عن عمل ما لأي فرد من الافراد الموظفين لديك، ويمكن ان يقوم الموظف بعد ذلك بتوزيع بعض المهام مع بقية اعضاء الفريق في العمل إذا كان ذلك ضرورياً.

الهدف وراء التفويض الاداري هو خلق بيئة عمل منتجة وفعالة وظيفياً، وعندما يتم هذا الامر بشكل جيد، فإن هذه العملية يمكن ان تكون مفيدة الى حد كبير على سير العمل وعلى الموظفين ايضاً، ومن اهدافها:

1-زيادة الانتاجية: التفويض الاداري يسمح للموظفين بإكمال اعمالهم بشكل أسرع، وذلك بعد ان تنتشر المهام بين مجموعة من الاشخاص مقارنةً بوجود مهمة واحدة يجب على الشخص ان يقوم بإكمالها. (5)

(1) السحيم، خالد بن سعيد (2005م). واقع تطبيق أثر الجودة أيزو في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، ص65.

(2) الشافعي أحمد وناس، محمد. (2000م). ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، مجلة التربية (مصر)، مجلد2، العدد 1 فبراير، ص76.

(3) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص85.

(4) الشلوع، فريز محمود أحمد (1423 هـ / 2002م)، نظريات في الأثر التربوية الرياض: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، ص99.

(5) الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن. (1424 هـ) " مظاهر الانحراف الوظيفي "، مجلة التدريب والتقنية، ع57، ص26 - 28.

2-الاستمرارية: في حال كنت مشغولاً بمهمة معينة وكنت مضطر للغياب عن العمل، يمكن ان يساعدك التفويض الاداري في توكيل هذه المهمة لموظفين اخرين من اجل التأكد من استمرارية الانتاجية وفعالية العمل. (1)

3-تطور الموظفين: عندما تقوم بتوكيل بعض المهام للموظفين وطاقم العمل، يمكن ان يحظى الموظفين ايضاً بفرصة لتطوير أنفسهم قدراتهم في العمل وايضاً يمكن ان يظهر ذلك بعض القدرات لديهم في مساحة معينة من العمل، مثل ظهور مهاراتهم الشخصية والقيادية. (2)

4-تحفيز الموظفين: يمكن ان يعمل الموظفون بجهد أكبر ويقومون بأداء أفضل ما لديهم في العمل عندما يعلمون بان مديرهم قد اوكلهم ثقته في هذه المهمة. (3)

المطلب الرابع: عناصر ومزايا وأهمية الجودة في الإسلام:

أولاً: عناصر الجودة في الإسلام:

- التركيز على العملاء: العميل يحدد في نهاية المطاف مستوى الجودة.
- المشاركة الشاملة للموظفين: جميع الموظفين يشاركون في العمل من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.
- محورية الإجراءات.
- نظام متكامل.
- التوجه المنهجي والإستراتيجي. (4)

1-التحسين المستمر:

أ- اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق.

ب- التواصل.

ثانياً: مزايا ثقافة الجودة في الإسلام:

✓ الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية. من خلال تقديم منتجات جديدة تحقق الكفاءة وتقلل التكلفة.

✓ تعزيز العلاقات مع الموردين. باعتباره شريك يجب المحافظة عليه وليس كعنصر ولو وجد لديه صعوبات تساعد للخروج منها.

(1) العيصي، خالد بن محمد حمدان. (من 15- 16 مايو 2007 م) أسس ومتطلبات أثر الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية، بحث منشور في مؤتمر الجودة في التعليم العام للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم، ص36.
(2) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص65.
(3) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص100.
(4) الغامدي، علي بن محمد زهيد. (من 15- 16 مايو 2007 م) تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة، بحث منشور في اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم، ص13.

- ✓ رفع درجة رضا العملاء. من خلال الاستماع للشكاوى ومعرفة المتطلبات، والتعرف على تطور توقعاته ورغباته. (1)
- ✓ التحسين المستمر لجودة السلعة المصنعة أو الخدمة المقدمة.
- ✓ المساعدة على تخفيض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود اخطاء وتقليل معدلات التالف عن طريق زيادة الوفاية والمنع.
- ✓ فتح أسواق جديدة وتعزيز الأسواق الحالية. من خلال عمل منتجات جديدة ومتجدده تلي السوق المحلي والأسواق الخارجية. (2)
- ✓ القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى.
- ✓ زيادة معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة. عن طريق هندسة الجودة التي تقوم بتشخيص دوري لمعرفة ماذا يحدث داخل المنظمة من تغييرات. وتشخيص خارجي لمعرفة المتغيرات الخارجية الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية لاقتناص الفرص ونلي رغبات العميل.
- ✓ تطوير القدرات من خلال التدريب. (3)
- ✓ تحفيز العامل وتمكينه من الشعور بتحقيق الذات من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.

✓ ثقافة الجودة تعتمد كثيرا على ما يسمى الأثر بالأهداف وعلى المشاركة. (4)

ثالثاً: ثقافة الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

تطوير العمل الدعوي: تساعد الجودة الشاملة في تطوير العمل الدعوي من خلال وضع منظومة معايير واقعية لتطوير أداء المؤسسات الدعوية.

تحقيق رضا المستفيدين: يساهم التركيز على "العميل" (المدعو) في تحقيق الرضا لديه.

تعزيز المصادقية: تطبيق معايير الجودة الشاملة يساهم في بناء وتعزيز مصداقية المؤسسات الدعوية. (5)

رابعاً: أهمية تطبيق هذا النظام على الأداء الدعوي:

- **التنظيم والتنسيق:** يضمن توحيد الجهود وترابطها، وتجنب العشوائية في العمل الدعوي.
- **المؤسسية:** يحول العمل الدعوي من جهد فردي إلى عمل مؤسسي منظم ومستدام.

(1) العمري، مشهور بن ناصر. (1425هـ). العلاقة بين خصائص القيادة التحولية ومدى توفر مبادئ أثر الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص188.

(2) الغنام، نعيمة بنت إبراهيم، (2001م). فاعلية أداء مديرة المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء معايير أثر الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، مملكة البحرين، ص200.

(3) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص228.

(4) فرق التحسين المستمر في نظم الجودة الشاملة، جمعة، أشرف فضيل. (2005م). (ط1)، الدمام: المؤلف، جويلي، مها (2002)، المتطلبات الترب، ص40.

(5) القصور الإداري في المدارس الواقع والعلاج، أحمد، أحمد إبراهيم. (2000م). (ط1)، القاهرة: دار الفكر العربي، ص38.

- توزيع المهام: يساهم في توزيع المسؤوليات بشكل عادل وفعال بناءً على القدرات والتخصصات المختلفة للعاملين في المجال الدعوي.
- تحديد الأهداف: يساعد في وضع أهداف دعوية واضحة وقابلة للقياس، مما يسهل متابعة التقدم نحوها.
- تقييم الأداء: يوفر آلية لتقييم أداء الأفراد والمشاريع الدعوية بشكل دوري، مما يسمح بإجراء التعديلات اللازمة لتحسين الفعالية.
- الاستفادة من المهارات: يُمكن من الاستفادة المثلى من المهارات والقدرات المتنوعة للدعاة، وتوجيه كل منهم نحو المجال الذي يناسبه.
- تحقيق أثر أوسع: يؤدي العمل المنظم والمخطط له إلى تحقيق نتائج دعوية أفضل وأكثر استدامة، وتوسيع نطاق التأثير. (1)

خامساً: يمكن لمنظومة الأداء الدعوي أن تتطور في ظل هذا النظام:

- تحويل النظام من عقاب إلى تطوير.
 - تحديد أهداف واضحة.
 - مشاركة فعالة.
 - تقديم الملاحظات المستمرة.
 - توفير فرص التطوير.
 - ربط الأداء بالمكافأة.
 - متابعة الأداء بشكل مستمر.
 - الاستفادة من التقييم.
- سادساً: أفكار جوران عن الجودة في عشر نقاط وأطلق عليها "فلسفة جوران في الجودة" وهي كالاتي:
- 1-زيادة درجة الوعي لدى الموظفين بأهمية فرص عملية التحسين وتحديد احتياجاتها.
 - 2-تحديد أهداف خاصة بعملية التحسين
 - 3-الاهتمام بعملية التنظيم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة وذلك من خلال إعداد الإجراءات فمثلا يمكن تكوين مجلس للجودة النوعية يقوم بتحديد المشكلات واختيار المشاريع وتعيين أعضاء فريق العمل وتعيين منسقين للجودة. (2)
 - 4-الاهتمام بعملية التدريب لأن عملية التغيير لا يمكن أن تتم في وقت قصير.
 - 5-الاهتمام بتنفيذ مشاريع تعمل على مساعدة المنشأة في حل مشاكلها.

(1) الرقابة على الجودة، فيلد، بستر. (1995م)، ترجمة سرور علي، (ط1)، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ص340.

(2) تحقيق الجودة (الدليل العملي لتطبيق الجودة)، ماركيني، رودرك، (1999م). ترجمة صلاح المعيوف (ط1)، الرياض: آفاق الإبداع للنشر والإعلام، ص366.

- 6- الاهتمام بتقديم تقارير دورية وشاملة عن الوضع الحالي للمنشأة.
- 7- تشجيع العاملين وحثهم على تحسين أدائهم وذلك من خلال دعمهم معنويا والإثناء على ما يقدمونه من خدمات مميزة. (1)
- 8- التركيز على عملية الاتصال بين الأقسام في المنشأة والاهتمام بعملية التغذية العكسية كوسيلة لتوصيل النتائج للأقسام المعنية.
- 9- التركيز على أهمية توثيق النتائج وتسجيلها في صورة رسم بياني.
- 10- الاهتمام بعملية التوسع وذلك عن طريق الأخذ بعين الاعتبار أن التحسين السنوي جزء مهم من نظام المنشأة. وأخيرا يرى جوران أن حوالي 80% من عيوب ثقافة الجودة يكون نتيجة عوامل عدة تكون الأثر العليا هي المتحكمة فيها على هذا الأساس يؤكد جوران أن الأثر العليا في أي منشأة لابد وأن تهتم بعملية التحسين المستمر للجودة وذلك من خلال تطبيق ثلاثيته المشهورة. (2)

(1) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص37.
(2) المهنا، محمد عبد الرحمن (2003م). العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق أثر الجودة في أثر التعليم بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص70.

المبحث الثالث: وسائل ومعايير تحقيق الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

المطلب الأول: وسائل تحقيق الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية:

أولاً: تحقق الجودة الشاملة أهداف الدعوة بصورة فاعلة عن طريق:

1- دعوة غير المسلمين إلى الإسلام:

وتتحقق دعوة غير المسلمين من خلال نشر الدعوة الإسلامية كما فعل النبي -عليه الصلاة والسلام- حينما قام بتبليغ دعوة الإسلام إلى الناس، من خلال مخاطبة الملوك والأمراء وإرسال الرسائل إليهم، فقد بعث النبي الكريم الرسائل إلى قيصر وكسرى وملك القبط وملوك عمان والبحرين. دعوة المسلمين إلى الخير: وذلك بحثهم إلى العودة لمبادئ الإسلام الصحيحة، والبعد عن الخرافات التي لا تمت للدين بصلة، ومن تلك البدع والخرافات؛ الطيرة، وإتيان الكهّان الذين يدعون معرفة الغيب. (1)

2- تعريف الناس بخالقهم جل وعلا:

فالعبد يحتاج إلى معرفة خالقه، ولا تتحقق تلك المعرفة بمجرد إيمان العبد بربه، بل لا بد من إدراك حق الله على العباد من وجوب الطاعة، والتزام ما أمر الله به، واجتناب ما نهى عنه، كما تتحقق المعرفة بإدراك ما أعده الله لعباده من الجزاء الحسن مقابل طاعته والتزام منهجه، وما أعده للظالمين من الخزي والنيان. (2)

3- تحقيق التعارف بين الشعوب والقبائل المختلفة:

فالدعوة إلى الله تسعى إلى تحقيق التعارف بين جميع الناس في جميع أنحاء العالم حتى يكون لهم دينٌ واحدٌ، وربٌّ واحدٌ، فتسود بينهم المحبة والسلام، وتنعدم أسباب الفرقة والانقسام، ويكون معيار التفاضل بينهم تقوى الله فقط. (3)

ثانياً: يمكن لأركان الدعوة أن تتقبل نظام الجودة الشاملة (الداعية- المحتوى- الوسائل):

1- الداعية أو الخطيب:

الداعي، وهو النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ. هذا هو الركن الأول، والهام في هذا البناء. بدونه لا يرتفع للخطاب بناء، ولا ترسخ له أسس، وإن أهمل شأنه كنا بالخطاب كمن يجرث في الماء. ومن هنا وجب العمل الدؤوب لإعداد العلماء والدعاة الربانيين، الذين يجمعون بين المعرفة الإسلامية، والرؤية العصرية، مع الغيرة الإيمانية والأخلاق الربانية؛ لأن المسلمين أحوج ما يكونون اليوم إلى الداعية البصير، والعالم المتمكن، الذي إذا استقضى قضى بحق، وإذا استفتى أفتى على بينة، وإذا دعا إلى الله دعا على بصيرة. (4)

(1) القيادة الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة، الحريزي، رافده، (2007م). إعداد (ط1)، عقان: دار الفكر، ص93.

(2) ماعوني، فرانسيس وثور، كارل جي. (2000م). ثلاثية أثر الجودة الشاملة Tqm. (ط2)، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي، القاهرة: دار لفجر للنشر والتوزيع، ص78.

(3) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجويير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص92.

(4) الكيلاني، أثمار. (1998م). التخطيط للتغيير نحو أثر الجودة الشاملة في مجال الأثر التعليمية، بحث منشور في مؤتمر نحو تعليم متميز لمواجهة تحديات متجددة، كلية التربية، جامعة حلوان، ص199.

2-المحتوى:

والمدعو إليه، وهو سبيل الرب جل جلاله. والدعوة إلى سبيله الموصل إليه دعوة إليه، فالمدعو إليه في الحقيقة هو الله تعالى. والبيان عن الدعوة: وتجيء الآيات القرآنية منها ما هو حديث وبيان عن الداعي، ومنها ما هو حديث وبيان عن المدعو إليه، ومنها ما هو حديث وبيان عن بيان الدعوة. وتتضمن كل آية جاءت في واحد الذكر أوجه الإشارة للثلاثة الأخرى، وهذه الآية الكريمة. (1)

3-الوسائل: وسائل الدعوة عديدة ومتنوعة قديمة وحديثة، حيث تنحصر كلها في ثلاثة وسائل كما يلي:

الوسيلة الأولى: التبليغ بالقول.

الوسيلة الثانية: التبليغ بالعمل.

الوسيلة الثالثة: التبليغ بالقدوة. (2)

أ- وهذه الوسائل المذكورة أعلاه تتفرع بدورها الى:

1- تطبيق الجودة عبر الحوار المباشر:

وينبغي أن يركز على بيان محاسن الإسلام، وحقيقة التوحيد، وأهمية الإيمان، وصدق رسالة محمد صلى الله عليه وسلم، ثم بيان بطلان ما سواه من الأديان الأخرى، وما أصابها من التحريف والتغيير والتبديل. (3)

2- تطبيق الجودة عبر إهداء الكتب والنشرات:

التي تتحدث عن الإسلام وترغب في الدخول فيه، ولا بد أن يكون الداعي إلى الإسلام متحصناً بالعلم الشرعي والإيمان القوي الذي يقف في وجه الشبهات والشهوات، وإلا فليدع المجال لغيره، وليتق الله في نفسه ولا يوردها المهالك، وليحذر المسلم أن يتسرب إلى قلبه شيء من مودة الكافر ومحبته. (4)

3- تطبيق الجودة عبر دلالة الآخرين على المواقع المختصة:

بتوضيح الإسلام، والدعوة إليه، والإجابة على شبهات المخالفين، ومجادلتهم بالتي هي أحسن. (5)

4- تطبيق الجودة عبر شبكة المعلومات الدولية:

أيضاً نجد أن الحصول على المعلومات تكلفتها أقل مما هو عليه الحال في المكتبات التقليدية حيث يكلف شراء الكتب مبلغاً أكبر. (6)

(1) تطبيق أثر الجودة الشاملة على قطاع الخدمات الصحية وتأثيره على درجة رضا العملاء: ريم محمد قاسم أثر الجودة الشاملة - مفهوم الجودة - أبعاد الجودة ومحدداتها - ثقافة الجودة - أثر، ص15.

(2) مجبر، مهدي بن إبراهيم بن محمد (1415 هـ / 1994م) الأمانة في الأداء الإداري (ط1) جدة: مكتبة الخدمات الحديثة، ص177.

(3) أثر الجودة الشاملة حمود، خضير كاظم (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص164.

(4) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص100.

(5) مدرسة المستقبل، سلامة، عبد الحافظ محمد، صالح، حسين محمود (1425هـ). الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع، ص67.

(6) المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون، جويلي، مها (2002)، الإسكندرية: دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ص81.

- 5- تطبيق الجودة عبر الإذاعة.
- 6- تطبيق الجودة عبر التلفاز.
- 7- تطبيق الجودة عبر المسرح.
- 8- تطبيق الجودة عبر المنبر.
- 9- تطبيق الجودة عبر المال.
- 10- تطبيق الجودة عبر الجماهير.
- 11- تطبيق الجودة عبر الجهاد. (1)

المطلب الثاني: معايير تطبيق الجودة الشاملة على منظومة الدعوة الإسلامية: أولاً: المعايير:

تعرف المعايير لغة كما جاء في معجم الوسيط بأن المعيار: نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي ان يكون عليه الشيء، ووجهه معايير (انيس وآخرون، 1972م: ص 639). ويرى (حسين: 2005م: ص 197): بأنها مؤشرا علمه يمكن من خلالها التأكد من قدرة المؤسسة على الاستمرار وتقديم الخدمات باستكمالها بشكل مباشر. (2)

ثانياً: الجودة الشاملة على منظومة أداء الدعوي:

تدريب مبدئي وتعريفى يتحدث عن المفاهيم الاولية للجودة وتطويرها. وكذلك يتضمن تدريب على مفهومي الكفاءة والفعالية وكيفية تطبيقهما من الناحية العملية، كما يقوم البرنامج بتوضيح العلاقة بين التميز ومعايير. (3)

ثالثاً: إضافة قيمة للموظفين وإسعادهم:

وهنا يتعرف الموظفون على مفهوم جديد وهو «إضافة قيمة للمتعاملين» في العمل الخاص بالحكومة، وكيفية ترسيخ مفاهيم السعادة لديهم، وذلك باستخدام طريقة عرض للتطبيقات باستخدام أمثلة عملية في الحياة. (4)

رابعاً: بناء مستقبل دائم:

هنا يشرح التطبيق كيفية المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة وماذا تفعله الجهات المتميزة للعمل على ذلك، وكذلك كيفية الوصول الى مستقبل متميز وذائم بتحقيق المعايير المختلفة. (5)

خامساً: تطوير القدرات المؤسسية للجهة الحكومية:

ويكون ذلك بالتعرف على وسائل التطوير المستمر من خلال بذل الجهود بشكل موحد والعمل مع الفريق وتوفير الموارد. (6)

(1) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص 91.
(2) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم، (2005م). (ط1)، عقان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص 45.
(3) قياس الجودة في الشركات الخدمية، السقاف، حامد عبد الله، (2001م)، (ط1)، الخبر: المؤلف، ص 74.
(4) القيادة التربوية في القرن الجديد، حمادات، محمد حسن محمد (2006م)، (ط1)، عقان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ص 201.
(5) الدليل غير المعقول للجودة، سيدون، جون. (2004م). (ط1)، ترجمة جمال المطير، الدمام: مركز كز للاستشارات الإدارية والتدريب، ص 19.
(6) نبيل عبد الله الفلاف وعبد الله سالم العازمي: إعداد المعلم في ظل الجودة الشاملة (جامعة عين شمس، كلية التربية: الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، مجلة القراءة والمعرفة العدد 4- أغسطس 2005م)، ص 17.

سادساً: الاستفادة من الابتكار والإبداع:

لابد من وجود جزء خاص بالإبداع والابتكار الحكومي لأنه يشكل الجزء الأكثر أهمية في الفكر القيادي والريادي لذلك يهتم هذا الجزء من التطبيق بتسيخ مفهومي الإبداع والابتكار، وكذلك يلقي الضوء على أهميتهما في تحقيق التحسين والريادة بالعمل الحكومي. (1)

سابعاً: القيادة برؤية وإلهام وعدالة:

هنا يشرح التطبيق أهمية وجود الرؤية القيادية وخطة متميز لأثر المستقبل، وبالتالي يكون هناك خطة واضحة تحدد الاتجاه الذي تسيير به كل الجهات الحكومية، كما يذكر امثله حيّة للقيادة وكيف تكون رؤيتهم واضحة ومميزة لبناء وتطوير كل الجهات الحكومية. (2)

ثامناً: النجاح من خلال استغلال الموارد البشرية:

جميع الجهات الحكومية تستطيع الوصول الى أهدافها إذا استطاعت تحقيق مفهوم تعاون العاملين والعمل بروح الفريق؛ وهنا يكمن التميز في الجهات الحكومية حيث يبرز تميزها من خلال تميز العاملين فيها. لان الموارد البشرية العاملة هي أساس العمل، وهي أساس الفريق وبناء العمل المؤسسي لذلك فهذا الجزء يسلط الضوء على كيفية تحقيق التفوق والريادة من خلال قدرات الموارد البشرية. (3)

تاسعاً: المرونة المؤسسية:

يركز هذا الجزء على المرونة المؤسسية وكيفية التعامل مع استجابة وتعامل الجهات الحكومية المختلفة وايضاً توقع استجابتهم مع المتغيرات الخارجية والداخلية، كما يشرح كيفية تكيف الجهة الحكومية مع التغيرات بسرعة وفعالية وكيف يمكنها اقتناص الفرص المتاحة، وتتغلب على التحديات. (4)

عاشراً: الحفاظ على النتائج المتميزة:

التميز إذا لم يستمر ويتطور لن يكون تميزاً، لذلك كان المنهج المتبع وفقاً لخطة محكمة وليس مسألة عشوائية، فالجهات المتميزة لا يمكنها تحقيق نتائجها المميزة بطريقة عشوائية، ولكن بعمل إجراءات واستخدام أدوات وأنظمة فعالة. وهنا يظهر في التطبيق كيف للجهات الحكومية المتميزة ان تضمن استمرار تحقيقها للنتائج المتفوقة من خلال آليات عمل محكمة. (5)

(1) دليل علمي على تطبيق أنظمة أثر الجودة الشاملة - تأليف الدكتور مهندس مأمون السلطي - المهندسة سهيلا الياس - دار الفكر دمشق، ص200.
(2) أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ _ 2006م)، مرجع سابق، ص20.
(3) أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم، (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، مرجع سابق، ص134.
(4) منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة إبراهيم، محمد عبد الرزاق. (2003م)، (ط2)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ص12.
(5) النبوي، أمين الشال، (1995م)، أثر الجودة الشاملة.. مدخل لفعالية أثر التغيير التربوي على المستوى المدرسي بجمهورية مصر العربية، بحث منشور في مؤتمر أثر التغيير في التربية وإدارته في الوطن العربي، الجزء الثاني، ص67.

المطلب الثالث: الخاتمة وتحتوي على النتائج والتوصيات وقائمة لأهم المراجع والمصادر: الخاتمة:

الحمد لله العلي العظيم السميع البصير الحكيم الكريم اللطيف الخبير ذي النعم السوابغ والفضل الواسع والحجج البوالغ تعالى ربنا عن صفات المحددين وتقدس عن شبه المخلوقين وتنزه عما قاله المعطلين علا ربنا فكان فوق سبع سماوات عاليا ثم على عرشه استوى يعلم السر واخفى ويسمع الكلام والنجوى لا يخفى عليه خافية في الأرض ولا في السماء ولا في لجج البحار ولا في الهواء.

والحمد لله الذي أنزل القرآن بعلمه وأنشأ خلق الإنسان من تراب بيده ثم كونه بكلمته واصطفى رسوله إبراهيم بخلته ونادى كلمته موسى صلوات الله عليه فقربة نجيا وكلمه تكليما وأمر نبيه نوحا بصنعة الفك على عينه وخبرنا أن أنثى لا تحمل ولا تضع إلا بعلمه كما أعلمنا أن كل شيء هالك إلا وجهه وحذر عباده نفسه التي لا تشبه أنفس المخلوقين.

والشكر له على تسهيل المهمات، وبعد، فقد عُلم أن الكتابة والتأليف في الأوقاف الإسلامية عبر التاريخ الإسلامي في الماضي والحاضر، ولقد توصلت الدراسة الى عدد من أبرز النتائج أهمها:

1. ثقافة الجودة الشاملة تتحدث عن الإسلام وترغب في الدخول فيه، ولا بد أن يكون الداعي إلى الإسلام متحصنا بالعلم الشرعي والإيمان القوي.
2. من اهم عناصر التحفيز في ثقافة الجودة الشاملة، القدرة، والرغبة، وكذلك، لجهد ثم الثقة.
3. تدريب مبدئي وتعريفى يتحدث عن المفاهيم الاولية للجودة وتطويرها.
4. جميع المؤسسات الدعوية تستطيع الوصول الى أهدافها إذا استطاعت تحقيق مفهوم تعاون العاملين والعمل بروح الفريق.
5. الاهتمام بثقافة الجودة الشاملة أصبح أولويةً من أولويات الدول المؤسسات الدعوية حول العالم، لأنّ الدعوة هي التي تحدّد حضارة ورفي وتميّز أي بلد إسلامي عن البلدان الأخرى غير المسلمة.
6. يمكن تقديم ثقافة الجودة عبر الخدمات الإسلامية مثل: سلع، والتعليم الديني، والصحة، والمال.
7. ثقافة الجودة الشاملة تعني: التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك بتحويل الفرد من حامل فرق العمل.
8. مزايا ثقافة الجودة في الإسلام الوضع التنافسي للمؤسسة، وتعزيز العلاقات لرفع درجة رضاء العملاء. من خلال الاستماع للشكاوى.
9. يتوفر في المنظمات والمؤسسات الدعوية نظام يقوم بتحليل عمليات العمل من أجل تحسين جودة الخدمات، بدرجة كبيرة.
10. تقوم المنظمات والمؤسسات الدعوية بتهيئة العاملين لثقافة الجودة، وبدرجة كبيرة.

11. تقوم المنظمات والمؤسسات الدعوية بتلبية رغبات المستفيدين، وبدرجة كبيرة.

12. تقوم المنظمات والمؤسسات الدعوية بتلبية رغبات الممولين، وبدرجة كبيرة جدا

استنادا على تلك النتائج يوصي الباحث بما يلي:

1. يمكن لمنظومة الأداء الدعوي أن تتطور في ظل تحويل النظام من عقاب إلى تطوير.
2. يجب استخدام أسرع الأساليب وأكثرها فائدة لتحقيق أهداف المؤسسة وهي زيادة الإنتاج والنمو المؤسسي.
3. الاهتمام بعملية التوسع وذلك عن طريق الأخذ بعين الاعتبار أن التحسين السنوي جزء مهم من نظام المؤسسات الدعوية.
4. الحرص على إجراء المسح الميداني قبل تقديم الخدمات ومتابعة تنفيذ المشاريع دوريا مع منح الأثر العليا في المنظمات والمؤسسات الدعوية.
5. ضرورة توفر نظام إداري يقوم بتحليل عمليات العمل من أجل تحسين جودة الخدمات، وذلك من خلال تبسيط الإجراءات، وتقليل عدد الخطوات، وإلغاء دورات العمل الضائعة، وتقليل وقت انتقال العمل من قسم إلى آخر، والانتقال من العمليات المتتابة إلى العمليات المتزامنة.
6. ضرورة اهتمام الأثر العليا بدعم تطبيق ثقافة الجودة في منظماتها وتأييدها.
7. ضرورة اهتمام الأثر العليا منذ البداية في تهيئة العاملين بالمنظمة وإعدادهم.
8. الحرص على الاهتمام بتلبية رغبات المستفيدين والممولين.

قائمة المصادر والمراجع:

1. القرآن الكريم.
2. منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة إبراهيم، محمد عبد الرزاق. (2003م)، (ط2)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
3. تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس، أحمد، أحمد إبراهيم. (2007م)، (ط1)، القاهرة: دار الفكر العربي.
4. الأثر المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين، أحمد، أحمد إبراهيم (2003م)، (ط1)، القاهرة: دار الفكر العربي.
5. الجودة الشاملة في الأثر التعليمية والمدرسية الإسكندرية، احمد، احمد إبراهيم (2003م): دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
6. الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، أحمد، حافظ فرج. (2007م). (ط1)، القاهرة: عالم الكتب.
7. السيكس سيجما رؤية متقدمة في ثقافة الجودة الشاملة، باند، بيت، هولب، لاري، (2005م). (ط1)، ترجمة أسامة أحمد مسلم، الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.
8. الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد (الأسس والتطبيقات)، البيلاوي، حسن حسين وآخرون. (2006م)، (ط1)، الأردن: دار المسيرة.
9. أثر الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، الجضعي، خالد بن سعد، (2005م). (ط1)، الرياض: دار الأصحاب للنشر والتوزيع.
10. أثر المدرسة الحديثة (مدرسة الجودة)، جلاسر، وليام. (2000م)، ترجمة، فايزة حكيم (ط1)، القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
11. فرق التحسين المستمر في نظم الجودة الشاملة، جمعة، أشرف فضيل. (2005م). (ط1)، الدمام: المؤلف جويلي، مها (2002)، المتطلبات الترب.
12. المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون، جويلي، مها (2002)، الإسكندرية: دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر.
13. أثر الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر، الجوير، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ) _ (2006م). (ط2)، المدينة المنورة.
14. القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة، الحريري، رافده. (2007م). إعداد (ط1)، عمان: دار الفكر.

15. أثر الجودة الشاملة، حمود، خضير كاظم، (2005م). (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
16. الجودة في الأثر المدرسية والإشراف التربوي، خالد نزيه. (2006م)، (ط1)، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، دار المشرق الثقافي.
17. الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، الخطيب، محمد بن شحات، (2004م). الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
18. أثر الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الدراكية، مأمون سليمان (2006م)، (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
19. الجودة في المنظمات الحديثة، الدراكية، مأمون والشبلي، طارق. (1422هـ - 2002م). (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
20. أثر النظم التعليمية للجودة الشاملة، زاهر، ضياء الدين. (2005م)، (ط1)، القاهرة: دار السحاب.
21. الجودة الشاملة في التعليم (وأسواق العمل في الوطن العربي)، الزواوي، خالد محمد. (2003م). (ط1)، القاهرة: مجموعة النيل التعليمية.
22. قياس الجودة في الشركات الخدمية، السقاف، حامد عبد الله، (2001م). (ط1)، الخبر: المؤلف.
23. دليل عملي لتطبيق أنظمة أثر الجودة، السلطي، مأمون والمهندسة الياس، سهيلا، (1422هـ - 2001م)، (ط2) دمشق: دار الفكر.
24. أثر المدارس بالجودة الشاملة، الشرقاوي، مريم محمد إبراهيم (2002م) (ط2)، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
25. أثر الجودة الشاملة (تحسين الإنتاجية في القطاع العام، الشمري، حامد بن صالح. (1425هـ - 2004م). (ط1)، الرياض: المؤلف.
26. الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، الشيخ، بدوي محمود. (1421هـ - 2000م). (الطبعة الأولى)، القاهرة: دار الفكر العربي.
27. أثر الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (تطبيقات ومقترحات للتطوير)، عليمات، صالح ناصر، (2004م). (ط1)، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
28. الدليل الإرشادي لتطبيق نظام أثر الجودة الشاملة في المدارس، الفوزان، خليفة بن عبد الله. (1425هـ - 2005م). (ط1)، الأحساء: المؤلف.
29. الرقابة على الجودة، فيلد، بستر، (1995م)، ترجمة سرور علي، (ط1)، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

30. الجودة بلا معاناة، كروسبي، فيليب. (2006م). ترجمة محسن إبراهيم الدسوقي، الرياض: معهد الأثر العامة.
31. تحقيق الجودة (الدليل العملي لتطبيق الجودة)، ماكليبي، رودرك. (1999م)، ترجمة صلاح المعيوف (ط1)، الرياض: آفاق الإبداع للنشر والإعلام.
32. ماهوني، فرانسيس وثور، كارل جي. (2000م). ثلاثية أثر الجودة الشاملة. Tqm (ط2)، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي، القاهرة: دار لفجر للنشر والتوزيع.
33. هلال، محمد عبد الغني حسن. (2000م). مهارات أثر الجودة الشاملة في التدريب، (ط2)، القاهرة: دار الكتب.
34. العديلي، ناصر. (1422هـ) "الجودة الشاملة" مجلة التدريب والتقنية (26).
35. أثر الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، بالتطبيق على قناة الجزيرة، دار العرفة، بيروت، الطبعة الأولى 1429هـ / 2008م. الشيخ فيصل بن جاسم بن محمد آل ثاني.
36. أثر الجودة الشاملة للشيخ فيصل بن جاسم بن محمد آل ثاني، حيث تم الحديث عن أساسيات أثر الجودة الشاملة ومقومات الحصول على الثقة.
37. نبيل عبد الله القلاف وعبد الله سالم العازمي: إعداد المعلم في ظل الجودة الشاملة (جامعة عين شمس، كلية التربية: الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، مجلة القراءة ولمعرفة العدد 4 - أغسطس 2005م).
38. أهداف الجودة الشاملة، أحاديث عن التعليم (أداء وجودة)، 2016م.
39. دليل عملي على تطبيق أنظمة أثر الجودة الشاملة - تأليف الدكتور مهندس مأمون السلطي - المهندسة سهيلا الياس - دار الفكر دمشق.
40. الالتزام بالجودة النوعية في جميع أنحاء المنشأة. (ط1)، الرياض: دار المعرفة للتنمية البشرية.
41. محمود أحمد محمود، وآخرون، معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات ... السعودية النجار فريد راغب: أثر الجامعات بالجودة الشاملة، أميرال للنشر.
42. منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، (ط2)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
43. الخطيب، محمد بن شحات، (2004م). (1421هـ - 2000م).
44. تطبيق أثر الجودة الشاملة على قطاع الخدمات الصحية وتأثيره على درجة رضا العملاء: ريم محمد قاسم أثر الجودة الشاملة - مفهوم الجودة - أبعاد الجودة ومحدداتها - ثقافة الجودة - أثر.
45. جودة، محفوظ، (2004م)، أثر الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات - مارتن، وليام، (1996م).
46. المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون، الإسكندرية: دار لوفاء لندنيا للطباعة والنشر.

47. أثر الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ٢-١١ معوقات تطبيق أثر الجودة ... ترجمة د . Applied Science قوة التأثير وانسجام مع الأفراد العاملين.

48. أسس ومتطلبات أثر الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية، بحث منشور في مؤتمر الجودة في التعليم العام للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم. (2003م).

49. أثر الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (تطبيقات ومقترحات للتطوير)، (ط1)، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع .

50. ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، مجلة التربية (مصر)، مجلد2، العدد 1 فبراير.

دراسات وبحوث:

1. الأدرج، جعفر علي عبد العزيز، (2007م)، مفهوم أثر الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الابتدائية بمملكة البحرين (دراسة تقويمية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.

2. البلاع، فوزية بنت محمد بن صالح. (من 15- 16 مايو 2007 م) إستراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم العام السعودي في ضوء مبادئ الجودة الشاملة، بحث منشور في مؤتمر الجودة في التعليم العام للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم.

3. الجضعي، خالد بن سعد. (2004م). نظرية ديمينج في أثر الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية: نموذج مقترح، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

4. جلال، محمود أسامة. (2002م). مدى تطبيق أثر الجودة الشاملة في الأثر المدرسية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، مملكة البحرين.

5. الحربي، حياة بنت محمد. (2003م). أثر الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

6. السحيم، خالد بن سعيد، (2005م). واقع تطبيق أثر الجودة أيزو في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

7. سكتاوي، عبد الملك بن محمد. (2003 م). أثر الجودة الشاملة وإمكانية استخدامها في أثر مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

8. الشافعي أحمد وناس، محمد. (2000م). ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، مجلة التربية (مصر)، مجلد2، العدد 1 فبراير.
9. العارفة، عبد اللطيف عبد الله، قران، أحمد عبد الله. (من 15 - 16 مايو 2007 م). معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام، بحث منشور في مؤتمر الجودة في التعليم العام للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم.
10. العتيبي، طلال بن محمد. (2006م). تصور مقترح لدور الأثر المدرسية في تحقيق معايير الجودة التعليمية بالمدارس الثانوية العامة للبنين بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
11. العصيمي، خالد بن محمد حمدان. (من 15 - 16 مايو 2007م) أسس ومتطلبات أثر الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية، بحث منشور في مؤتمر الجودة في التعليم العام للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم.
12. العمري، مشهور بن ناصر. (1425هـ). العلاقة بين خصائص القيادة التحويلية ومدى توفر مبادئ أثر الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
13. الغامدي، علي بن محمد زهيد. (من 15 - 16 مايو 2007 م) تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة، بحث منشور في اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية)، القصيم.
14. الغنام، نعيمة بنت إبراهيم. (2001م). فاعلية أداء مديرة المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء معايير أثر الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، مملكة البحرين.
15. الكيلاني، أنمار. (1998م). التخطيط للتغيير نحو أثر الجودة الشاملة في مجال الأثر التعليمية، بحث منشور في مؤتمر نحو تعليم متميز لمواجهة تحديات متجددة، كلية التربية، جامعة حلوان.
16. المهنا، محمد عبد الرحمن، (2003م)، العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق أثر الجودة في أثر التعليم بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
17. النبوي، أمين الشال، (1995م)، أثر الجودة الشاملة.. مدخل لفعالية أثر التغيير التربوي على المستوى المدرسي بجمهورية مصر العربية، بحث منشور في مؤتمر أثر التغيير في التربية وإدارته في الوطن العربي، الجزء الثاني.
18. النجار، فريد (2002م): أثر الجامعات بالجودة الشاملة، الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع

19. نوح، نجلاء مفرح عبد المعطي، (2006م)، ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في مدارس التعليم العام الثانوي بمدينة مكة المكرمة لتطبيق أثر الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
20. الوكيل، حلمي أحمد. (1998م)، نمط أثر الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية في بعض مدارس نيوتان بالمجتمع الأمريكي وكيفية الاستفادة منها في التعليم الأساسي المصري)، بحث منشور في مؤتمر نحو تعليم متميز لمواجهة تحديات متجددة، كلية التربية، جامعة حلوان.
21. اليحيوي، صبرية مسلم، (2002 م)، تطبيق أثر الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات بالمملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.