

مختصر من كتاب " فرق التحسين المستمر في نظم الجودة الشاملة " للمهندس أشرف فضيل جمعة

من عنوان " المدخل الإسلامي للجودة الشاملة "

من مبادئ الجودة الشاملة

إرضاء العميل -1

العميل في أدبيات الجودة الشاملة هو " الشخص الذي يتسلم الخدمة أو المنتج سواء كمستخدم نهائي لها أو لاستكمالها وتسليمها للعميل التالي " وتنادي الجودة الشاملة بإرضاء العميل من خلال تقديم ما يرغب من خدمات أو منتجات في صورتها المعيارية الصحيحة المتعارف / المتفق عليها .

أما في الأدبيات الإسلامية فإن ما يناظر ذلك هو ما يحث عليه الإسلام من إيفاء الحقوق لأهلها، فإن على كل من في ذمته حق من الحقوق أن يؤدي الحق كاملاً إلى صاحب الحق ، يقول الحق سبحانه وتعالى (( يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أماناتكم وأنتم تعلمون )) الأنفال / ٢٧ ويقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم : ( من غشنا فليس منا )

التحسين المستمر -٢

إذا كان إرضاء العميل هو التوجه الأساسي لبرامج الجودة الشاملة فإنها تعتمد في تحقيق هذه الغاية على تفعيل مشاركات العاملين في البحث المستمر عن تحسين العمليات والمنتجات .

التحسين المستمر : ينظر الى الجودة الشاملة على أنها طريق وليست غاية أي أنها تتبنى مفهوم أنه لا نهاية لرحلة التحسين وإنما هناك دائماً طريقة أفضل .

التحسين أم الإحسان ؟

الإحسان هو الإتيان بأمر على نحو أفضل من الوجه المفروض ، بينما التحسين هو الزيادة في أمر فيه نقص ليصبح أكثر قرباً من الوجه المفروض .

الإسلام يحث على الإحسان : والإحسان يتطلب كلفة ومشقة وتدبر كي يبقى العمل مؤد في أحسن صورة ، يقول سبحانه وتعالى في محكم التنزيل : (( إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً

(( الكهف / ٣٠ وقول سبحانه : (( إن أحسنتم أحسنتم لأنفسكم وإن أسأتم فلها )) الإسراء / ٧ وقوله سبحانه:  
(( وابتغ فيما آتاك الله الدار الآخرة ولا تنس نصيبك من الدنيا وأحسن كما أحسن الله إليك ولا تبغ الفساد  
في الأرض إن الله لا يحب المفسدين )) القصص / ٧٧

وفي الحديث الشريف يقول المصطفى صلى الله عليه وسلم: ( إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه )