

Received: 10.9.2020

Accepted: 14.6.2021

Published: 25.10.2021

**إدارة الجودة: دراسة في المفاهيم والدلالات من منظور إسلامي****عمر علي مفتاح الزوي،**

قسم الشريعة والإدارة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا، كوالالمبور، ماليزيا.

**عيسى خان،**

قسم الشريعة والإدارة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا، كوالالمبور، ماليزيا.

&amp;

**محمد عبد الوهاب فتواني بن محمد البلوي،**

قسم الشريعة والإدارة أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا، كوالالمبور، ماليزيا.

**ملخص**

تعددت نماذج الجودة حول العالم، وجميعها نشأت وتطورت وفق المنظور الغربي للإدارة، وهو ما يبدو تحدياً كبيراً أمام الإدارة في الفكر الإسلامي، وهذا ما جعل البحث يسعى إلى معالجة إشكالية المفهوم الإسلامي لإدارة الجودة، وعليه فقد هدفت هذه الورقة لتأصيل مفهوم إدارة الجودة ودلالاتها من منظور إسلامي. اعتمدت هذا الورقة على المنهج الوصفي ومنهج تحليل المضمون من خلال استعراض الأدبيات الفقهية وتحليلها من أجل تحديد مفهوم الجودة في المنظور الإسلامي. خلصت هذه الورقة إلى وجود اختلاف في مفهوم الجودة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإسلامية، وهذا الاختلاف جعل من تبني نماذج الجودة التقليدية تحدياً كبيراً للمؤسسات الإسلامية، كما خلصت الورقة إلى أن فلسفة العمل الجيد في الإسلام تتجاوز الغاية في تحقيق رضا العميل، إلى السعي لنيل رضا الله من خلال عبادته وإحسان العمل. عليه فإن الورقة اقترحت ضرورة العمل العاجل دون تواني في بناء نموذج الجودة الإسلامية الذي يتوافق مع النموذج الإسلامي في الإدارة والمستمد تماماً من الفلسفة الإسلامية للعمل المؤسسي.

**الكلمات المفتاحية: الإدارة، الجودة، المفاهيم، الدلالات، المنظور الإسلامي.**

## **QUALITY MANAGEMENT: A STUDY OF CONCEPTS AND SEMANTICS FROM ISLAMIC PERSPECTIVE**

**Omar Ali Elzoubi**

PhD Candidate,

Department of Shari'ah, Academy of Islamic Studies, University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.

Omarali05021977@gmail.com

**Issa Khan (PhD)\***

*\*Corresponding Author*, Senior Lecturer, Department of Shari'ah and Management, Academy of Islamic studies, University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.

Shahaalam83@gmail.com, issa@um.edu.my

and

**Mohd Abdul Wahab Fatoni bin Mohd Balwi (PhD)**

Senior Lecturer, Department of Shari'ah, Academy of Islamic studies, University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.

fatoni@um.edu.my

### **ABSTRACT**

*There are many quality models around the world, and all of them originated and developed according to the western perspective of management, which seems to be a major challenge facing management in Islamic thought. This is what made the research seeks to address the problem of setting a conception of the Islamic concept of quality management. Therefore, this paper aimed to establish the concept of quality and semantics at the institutional level in line with the Islamic perspective. The paper relied on descriptive and content analysis approaches to access the extrapolation and analysis of the jurisprudential literature in order to build a perception of quality from the Islamic perspective. This paper concluded that there is a clear difference between traditional management and Islamic management, this difference made the adoption of traditional quality models become a great challenge for Islamic institutions. The philosophy of work in Islam goes beyond the goal in achieving customer satisfaction, to strive to obtain the satisfaction of Allah through, His worship and following ihsān in the work. Accordingly, the researchers recommended the necessity of building the Islamic quality model that is consistent with the Islamic model of management.*

**Key words:** management, quality, concepts, semantics, Islamic perspective.

## مقدمة

الإسلام... الأمانة التي حملها الله للرسول والأنبياء، وأوصى بها أبناءهم وأقوامهم، فقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ وَلَا تَمُوتُوا إِلَّا وَأَنتُمْ مُسْلِمُونَ﴾ (آل عمران: 102)، ويقول ابن كثير في تفسيره لهذه الآية: "أن حافظوا على الإسلام في حال صحتكم وسلامتكم لتموتوا عليه" (ابن كثير، 2000، ص131)، ومن أسس حفظ أمانة الإسلام، الحياة في ظل المنهج الإسلامي في العبادات والمعاملات، والافتداء بمهدي من حملة الله بلاغ تلك الأمانة لعباده صلى الله عليه وسلم.

فكان رسول الله ﷺ لا يعمل إلا عملاً حسناً وصفة العمل الحسن الاتقان والإيفاء والاخلاص في كل أعماله وأقواله، وما يفتي يوصي بذلك، فيقول الرسول الكريم ﷺ: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (ابن حجر، 1419هـ، 1388)، وعلى ذلك تربي الصحابة الكرام فحرصوا على تجويد أعمالهم، فالله سبحانه وتعالى يحب إتقان العبد لعمله والإجادة فيه، سواء كان العمل دنيوياً أو عملاً أخروياً، فدانت لهم الدنيا، وأداروا دولة الإسلام بأنظمة إدارية صنعت تاريخ الحضارة الإسلامية، والتي نجحت في إدارة دول تعددت أعراقهم وأجناسهم وطباعتهم ولم تكن الجودة نظاماً يعرفونه أو إدارة يقرونها في الهياكل التنظيمية، بل كانت روحاً تنبثق من تعاليم الدين وتسري في جميع أنشطة الحياة.

لذا فإن هذه الورقة تحاول معالجة تسليط الضوء على المنظور الإسلامي لعمل المنظمات في المجتمعات الإسلامية، والأسس التي تبنى عليها إدارة تلك المنظمات من أجل إثبات التباين بينها وبين الإدارة التقليدية مما يستوجب التمهّل والتنقيح والتصفية لأي نموذج ليس منبعه الثقافة والفكر الإسلامي، وكذلك تبيان أصالة مفهوم الجودة في الإسلام وكيفية تأصيل هذا المفهوم وفق الفكر الإداري الإسلامي. وذلك من خلال استعراضها لمبحثين تمثل المبحث الأول منها في بيان الفلسفة الإسلامية للإدارة، والمبحث الثاني تمثل في تأصيل الجودة في المنظور الإسلامي.

## إشكالية البحث:

تعددت مناهج إدارة الجودة حول العالم، والتي تختلف من بلد إلى آخر، فهناك دول أنشأت نماذجها الخاصة، بينما تبنت دول أخرى نماذج وخصصتها وفقاً لحالتها، إلا أن المشترك في معظمها كونها أساليب طورت وفق مبادئ وفلسفة الإدارة الغربية (Al Samani et al., 2015)، ولهذا نجد الكثير من المختصين والباحثين المسلمين (Al Samani et al., 2015; Othman, 2017) يقولون بأن تطبيق هذه الأساليب في الدول الإسلامية يمثل تحدياً كبيراً نظراً لحقيقة أن الأعمال التجارية في العالم الإسلامي لها منظورها الخاص وسعيها لتحقيق مقاصد الشريعة في كل جانب من جوانب أعمالها. وهنا تبرز إشكالية هذا البحث الحاجة إلى إيضاح مفاهيم ودلالات إدارة الجودة وفق المنظور الإسلامي حتى يتسنى للمؤسسات الإسلامية تجاوز ذلك التحدي.

## أهداف البحث:

يهدف هذا البحث بشكل رئيس إلى تحقيق الهدفين التاليين:

1. تحديد المفهوم الإسلامي للجودة ودلالاتها اللفظية.
2. تأصيل إدارة الجودة في ظل المنظور الإسلامي للإدارة.

### منهج البحث:

سلك هذا البحث المنهج الوصفي والمنهج تحليلي المضمون حيث وُظف هذان المنهجان في جل ثنايا البحث من أجل عرض النصوص والأحاديث والآراء، وتحليلها للوصول إلى غايات البحث في تأصيل الجودة في ضوء مقاصد الشريعة الإسلامية.

### الدراسات السابقة:

- **دراسة العجلوني (2006)**، هدف البحث إلى توضيح المفهوم العربي والإسلامي للجودة، واقتراح نموذج لإدارة الجودة على أساس منهج إداري إسلامي، وقد خلص إلى بيان الجودة في الإسلام على ثلاثة مستويات (الإيفاء، الاتقان، الإحسان). وقد أوضح أن المنهج الإسلامي في إدارة الجودة لا يتناقض مع الأنظمة المعاصرة بل يتميز عنها بأمر كثيرة من أبرزها الربانية والشمول.
- **دراسة الهندي (2017)**، هدفت الدراسة إلى إرساء قواعد الجودة في الحياة العملية للمسلم، بما يحقق القبول عند الله، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي للأحاديث ومن ثم الاستنباطي التحليلي، وركزت الدراسة على بيان مفهوم الجودة العقيدة والأخلاق، والجودة في العبادات والمعاملات والجودة في الدعوة والإعلام والجودة في السياسة وإدارة الدولة. خلصت الدراسة إلى أن الجودة في العقيدة أساس لجودة حياة المسلم، الجودة في الإدارة تعتمد على الذكاء والفتنة.
- **دراسة أفارين وأخرون (2019)**، الهدف من هذه الدراسة هو تطوير نموذج للتحسين المستمر من منظور إسلامي. بطبيعتها، الدراسة هي دراسة استكشافية وتستند نظرياً على أبحاث المكتبات وهي متجذرة في القرآن والسنة. والنتيجة الرئيسية لهذا البحث هي تطوير نموذج جديد للتحسين المستمر، يسمى دورة NAMS وهو اختصار لعناصر هذه الدورة الأربعة: النية بالإخلاص، الأمل، المحاسبة، والشكر. وكل عنصر من هذه العناصر يضم مجموعة من المكونات فمثلاً النية بالإخلاص تتكون من النية والتخطيط والأهداف. وقد أكدت الدراسة على أن السبيل لتطبيق هذا النموذج هو بالتزام ودعم الإدارة العليا، وتحفيز المستمر لفرق العمل.

### المبحث الأول: الإدارة في المنظور الإسلامي:

باعتبار أن الإدارة هي الوعاء الواسع الذي يضم العديد من الأساليب الإدارية، والتي منها إدارة الجودة، فلا يمكن لنا بناء التصور الإسلامي للجودة وإدارتها دون الوقوف عند الإدارة في منظورها الإسلامي، ولهذا فإن هذا المبحث يهدف إلى تأصيل الفلسفة الإسلامية للإدارة.

## المطلب الأول: الفلسفة الإسلامية في الإدارة:

يعتمد النهج الكلاسيكي في الإدارة على افتراض أن مفاهيم الإدارة لها هوية عامة وعالمية بغض النظر عن البيئة التي يتم تطبيقها، في حين أن الأدبيات المتقدمة في مجال الإدارة، تمتلك وجهة نظر أخرى تعتقد أن كل أسلوب أو نظام أو منصب له وضع فريد يتميز عن غيره، وأن مبدأ الإدارة لا يمكن أن يكون عامًا وعالميًا (Moghimi, 2018). ووفق وجهة النظر تلك نرى المحاولات عديدة وجهود كبيرة في بناء نموذجاً إدارياً مبني على الفلسفة الإسلامية الكلية، والتي أساسها عبادة الله ومسؤولية خلافة الإنسان في الأرض لإعمارها.

ولقد تعددت الرؤى والمصطلحات فهناك من يقول بنظرية الإدارة الإسلامية، وآخرين يطلقون عليها الإدارة في الإسلام، وجميعها تبرز فضل الإسلام وسبقه في مجال الإدارة، ولقد ذكر (بني خلف، 1998)، بأن الإسلام يحمل بين ثناياه فكراً إدارياً متكاملًا، وبالتالي لا شك في صدقه وثباته وسلامة مبادئه وقيمه كونه مستمدًا من المصدر الإلهي. واستناداً للفهداوي (2001) فإن أهم ما يميز الفكر الإسلامي في الإدارة هو تركيزه على البعد الإيماني في بناء القيم والثواب لهذا الفكر، وهذه القيم ليست للإنسان اختيار بعضها والتخلي عن بعضها، بل يتوجب الالتزام بها جميعها في كل الممارسات الإدارية والمهام والوظائف التي تمارسها أي إدارة.

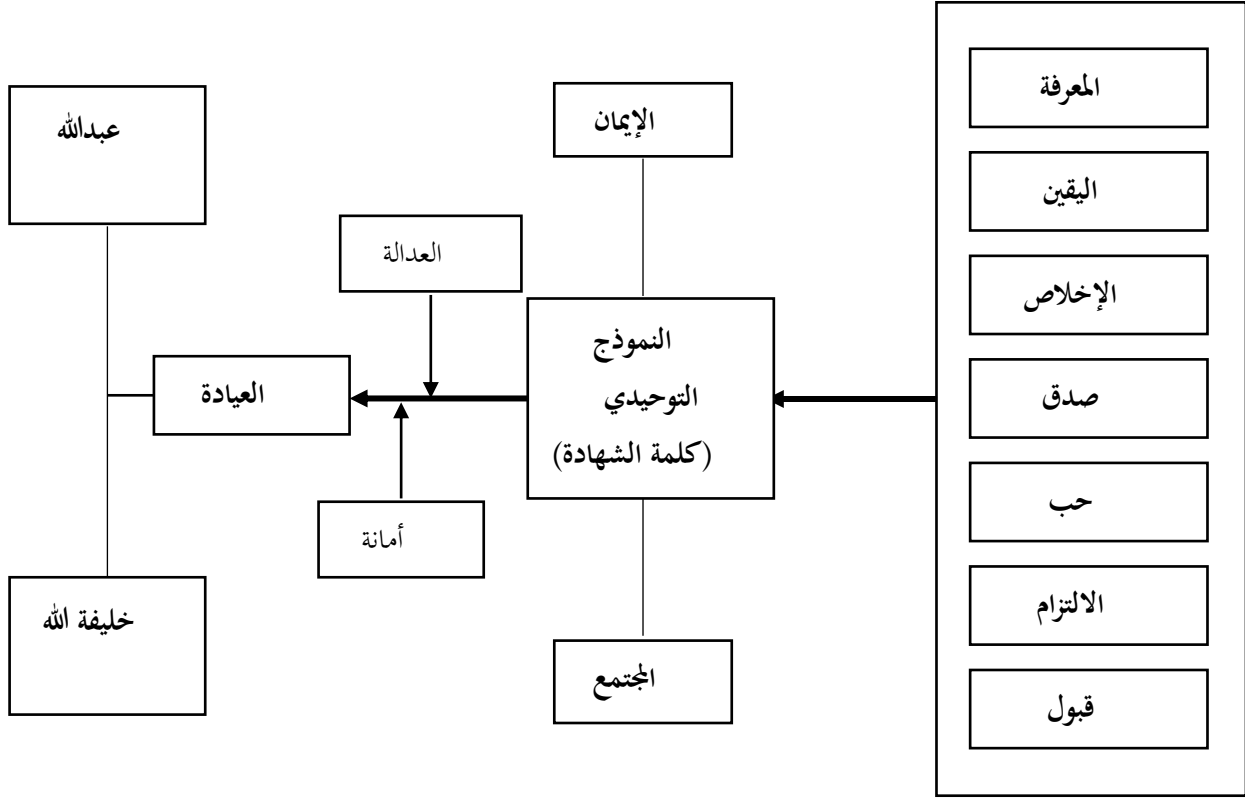
وحتى لا يتشعب بنا الحديث، حول أسس الإدارة في الإسلام، ومع تعدد الرؤى والمصطلحات التي أطلقها الباحثين حول هذا الموضوع الذي، فهناك من يقول بنظرية الإدارة الإسلامية، وآخرين يطلقون عليها الإدارة في الإسلام، وجميعها تبرز فضل الإسلام وسبقه في مجال الإدارة، إلا أن منها ما لم تتجاوز نطاق التنظير وفي معظمها ما هي إلا ترداد لما ورد في الفكر الإداري المعاصر، رغم صدق النوايا والتطلعات (المرجاني، 2000، ص38)، فإن الورقة سوف تركز على استعراض الإدارة في الفكر الإسلامي وفق النموذج التوحيدي (Tawhidic Paradigm)، المبني على الإيمان بالله وحده لا شريك المصريح بها في كلمة التوحيد (الشهادة)، والتي تضبط تفكير الإنسان وفهمه ومشاعره وحركاته وسلوكياته وتكون كل قراراته تحت هذه الشهادة وفي اتجاهها، وهو ما تسمو به روح العلاقة بين الله والبشر، وبين البشر والبشر، وبين البشر وبقية خلق الله (Ismail & Mhd, 2011, p. 128).

وكما هو ظاهر من مسماه، فإن هذا النموذج مبني على التوحيد، ومصطلح توحيد في اللغة مأخوذة من "الوحدة والانفراد. والتوحيد هو الحكم بأن الشيء واحد والعلم بأنه واحد، فالوحدة الانفراد (المرجاني، د.ت، ص99).

أما التعريف الفقهي، فقد ذكر شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله في غير موضع بأن التوحيد: "إفراد الله بالخلق" وقد ذكر بأن توحيد الربوبية هو: "إفراد الله بأفعاله ويدخل في هذا جميع صفات الربوبية من الخلق والملك والتدبير والتصرف في جميع مخلوقاته، كما يدخل في هذا التعريف الإيمان بأقدار الله وقضائه (ابن تيمية، 1977).

وعلى هذا فإن نموذج التوحيد يعتبر أمرًا مهمًا في العقيدة الإسلامية لأنه يرتبط بكلمة الشهادة، وهو بيان يتطلب من المرء ضبط فكره وفهمه وشعوره وعمله واتخاذ قرار تجاهه. يعطي نموذج التوحيد وزناً لدرجة وجود الفعل أو الإجراءات، فهذا النموذج يرفع من روح العلاقة بين الله والبشر، وبين البشر والبشر، وبين البشر مع المخلوقات الأخرى، على أساس قيمتين أساسيتين هما: الأمانة والعدالة. مفهوم الثقة هو وصية ربانية لقبول المسؤولية، القدرة على الوفاء بالأمانة والواجبات الإلزامية (الفرائض) مصحوبة بالإرشاد والقدرة (AI- Faruqi, 1992, p. 15)، وتبنى فلسفة النموذج التوحيد على مجموعة من القيم كما هو موضح في الشكل رقم (1):

## الشكل (1): الفلسفة المتكاملة لدور التوحيد في تنفيذ العبادة بأمانة وعدالة



المصدر: (Ismail & Mhd, 2011).

واستناداً لما ذكره (Al-Faruqi, 1992, p. 5)، فإن الانخراط في نموذج التوحيد يظهر الاستعداد والرغبة في الوفاء بالثقة الإلهية (الأمانة) والواجبات المفروضة (الفرائض) بالاعتماد على الإرشاد الإلهي وقدرات الإنسان الفريدة.

ولقد ذكر (Hassan, 2010, p. 187)، أن نموذج التوحيد يتمحور حول التفكير التوحيدي الإسلامي، ليكون الإنسان عبداً حقيقياً لله وحده، وخليفته في الأرض حيث قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ (البقرة: 30)، ومؤمناً حقيقياً ليكون المؤمنون خير البشرية كما قال الله تعالى: ﴿حَبِيبٌ أُخْرِجَتِ لِلنَّاسِ﴾ (آل عمران: 110)، ومجتمعاً وسطياً متوازناً، لقوله سبحانه وتعالى: ﴿وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ﴾ (البقرة: 143).

وفي ظل هذه الفلسفة الإسلامية للإدارة، فإن على بعدين رئيسين هما (العبادة والخلافة)، والعبادة هي الإيمان بالله وحده وأداء العبادات، والخلافة تلزم الخليفة سواء كان مالكاً أو مديراً أو موظفاً أن يعمل كوصي من الله في أداء مهامه في المنظمات (Ismail & Mhd, 2011, p. 128)

ويترتب على ذلك وجوب أن تكون الإدارة في كل وظائفها وعملياتها من تخطيط وتنظيم وقيادة وتوجيه ورقابة وفق النظرة الشاملة للحياة الدنيا والآخرة وفق إطار هذا النموذج، فيجب التأكد من أن صياغة الخطة وتنفيذها وتقييمها يتوجب أن يتماشى مع التوحيد ومبادئ الإسلام المحددة في هذا النموذج، وعلى ذلك يتوجب تنقيح أو رفض الخطة إذا كان يشتبه في وجود أي تضارب مع روح التوحيد في مراحل التخطيط أو تنفيذ الاستراتيجية.

### المطلب الثاني: وظائف الإدارة بمنظور إسلامي:

بالرغم من أن الوظائف الإدارية في الإسلام تتوافق مع الوظائف الإدارية في الأنظمة الأخرى إلا أنها ذات طابع خاص، تضع خصوصياتها الممارسة العملية وأخلاقيات هذه الممارسة والقصد الأخروي والديني منها.

#### أولاً: وظيفة التخطيط:

إن الهدف من ممارسة الأعمال وأصل كل المعاملات هو عبادة الله حقاً، ما يستوجب إرضائه وطاعته، وبالتالي فإن وضع الخطط في المؤسسات والمنظمات يتوجب أن يكون في مقنناً ضمن هذا النطاق والأساس والمقصد، بأن يتجنب كل المحرمات، مصداقاً لقول الرسول الكريم (ﷺ): ((ما أحل الله في كتابه فهو حلال، وما حرم فهو حرام وما سكت عنه فهو عفو، فاقبلوا من الله عافيته، فإن الله لم يكن لينسى شيئاً، وتلا الآية ﴿وَمَا كَانَ رَبُّكَ نَسِيًّا﴾)) (الدار قطني، 1422هـ، 137/2). فالإدارة الإسلامية ترى أن التخطيط ضرورة وجود دور للعلاقة (العبادة- التخطيط) على واجبات الخطة التي يتوجب أن تكون في إطار عبادة الله وخلافة الإنسان لله في الأرض (Ismail & Mhd, 2011).

#### ثانياً: وظيفة التنظيم:

ترتبط العملية الإدارية في الإسلام بوظيفة التنظيم التي تعني إعداد وتصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة الإسلامية بالشكل والمضمون الذي يفرضه باحتياجات العمل والذي يتوافق مع ظروف ومتغيرات البيئة المختلفة (البرعي ومرسي، 1416هـ، 178).

والتنظيم يقوم على بناء الهيكلية التنظيمية لأي مؤسسة بمراعاة الأساس الديني والعقائدي بشكل كامل امتثالاً لقوله عز وجل: ﴿أَفَمَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ تَقْوَىٰ مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانٍ خَيْرٍ أَمْ مَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ شِقَاٍ مُّجْرَفٍ هَارٍ فَانْهَارَ بِهِ فِي نَارٍ جَهَنَّمَ ۗ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ﴾ (الأحزاب: 62).

ويتمثل النهج الأساسي لتنظيم العمل في المنظور الإسلامي للإدارة، في تعيين المهام وترتيب الموارد وهيكلية الأشخاص مع المنظمة لتحقيق أهداف المنظمات. في المقابل، يتطلب النهج التزام الأخلاقيات في التنظيم من المديرين في ترتيب الموارد بطريقة عادلة ومعقولة حتى يتمكنوا من خلق روح الريادة، وأخذ المبادرة. ويتوجب أن تدمج روح العبادة في كل هذه الأنشطة، فيكون المديرون والأقران والمرؤوسون يتعاونون في هيكل رسمي مع مستويات فريدة ومتنوعة من العلاقة مع الله، فالإيمان أمر حيوي للغاية في المشاركة في أي نشاط تحت الإدارة الإسلامية (Rahman, 1973, p. 3).

## ثالثاً: وظيفة القيادة والتوجيه:

إن عملية إدارة الموظفين تتطلب وجود قيادة توجه الأوامر والتعليمات والإرشادات لتلك العناصر حتى تتحرك نحو تحقيق الأهداف، وفي الإدارة الإسلامية فإن ممارسة وظيفة القيادة والتوجيه تتوقف على دعمتين أساسيتين، هما (العقيدة الإسلامية، والكفاءة والخبرة).

أما دعامة العقيدة الإسلامية (العبادة الإيمانية)، فتتمثل في أن تكون عملية التوجيه القيادي ملتزمة بالآتي:

- **وحدة الأمر:** فلتحسين أداء العمل الإداري يتوجب أن يكون لكل مرؤوس رئيساً أو مديراً واحداً، وذلك اجتناباً لحدوث أي تضارب أو تضاد في التوجيهات، وهو ما دعا إليه الرسول الكريم (ﷺ) في قوله: (لا يحل لثلاثة يكونون بفلاة من الأرض إلا أمروا عليهم أحدهم) (الإمام أحمد، د.ت، 176/2).

- الشورى في كل أمر وقرار: القيادة ليس تسلطاً من القيادة وتغافلاً لمن لهم الكفاءة والدراية والمعرفة ويمتلكون الخبرة، وليس انفعال لحظي أو ردود أفعال نحو سلوكيات معينة، وإنما القيادة تتمثل في التدبير والحكمة والحنكة لتحقيق غايات الإسلام في الإدارة، وعلى القائد الماهر أن يتشاور مع مرؤوسيه في المهام المختلفة لتكون طاعةً لله وتحقيقاً لغايات الإسلام في الإدارة. لقله تعالى: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾ (آل عمران: 159).

- **المسؤولية التضامنية والمساءلة المشتركة:** المدير أو القائد مسؤول عن كل تصرفات وسلوكيات مرؤوسيه، وكذلك هو المرؤوسين والأتباع مسؤولين عن أعمالهم ومهامهم أمام القادة، وبالتالي فإن المساءلة متبادلة ومشتركة، لقل النبي الكريم (ﷺ): (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته) (البخاري، 1423هـ، 2418).

- **مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند التوجيه:** القيادة في الفكر الإداري الإسلامي قائمة على التراحم والتعاطف، وليس التسلط واستعراض القوة، بل يراعي مشاعر الأفراد واحترامهم وكرامتهم، فيقول الله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ (آل عمران: 159).

وأما ما يخص الدعامة الثانية وهي الخبرة والكفاءة، فإن الفكر الإسلامي للإدارة يستوجب أن يكون القائد والموجه مؤهلاً لممارسة تلك المهام، فيتحدى بالصبر والقدرة على تحمل المشاق لقله تعالى: ﴿وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا بِاللَّهِ ۗ وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَلَا تَكُ فِي ضَيْقٍ مِّمَّا يَمْكُرُونَ﴾ (النحل: 127)، فالصبر يهذب النفس ويجعلها تقبل على العمل، وتحسنه وتصل به إلى درجة الإتقان. كما أن الأخلاق العالية والقدرة الصالحة التي تدعوا القائد إلى التزام السلوك القويم والمطابق للمبادئ الإسلامية فيكون أداة للدعوة ونمو المنظمة (البرعي والمرسي، 1416هـ، ص188).

يمكن القول إن القيادة والتوجيه وفق الفكر الإداري الإسلامي مبنية على أن المبادئ الأساسية للإيمان ورسالة الإنسان وطبيعته تشكل دوافعه في أي مكان ولأي مهمة. وإن أمانة الإنسان في الخلافة تعد مهمة جدية تتطلب منه العمل مع زملائه كخلفاء في الأرض دون أن تناسي الواجب الحيوي كعبيد لله سبحانه وتعالى.

**رابعاً: وظيفة السيطرة والتحكم:** لا تستقيم الإدارة بدون أدوات للسيطرة والتحكم في مجرى تنفيذ الخطط والأعمال، وهو ما يستلزم وجود متابعة ورقابة. والمنهج الإسلامي مبني على قاعدة رقابية تقول إن كل السلوكيات مراقبة، وكل التصرفات مرصودة، وكل الأعمال ترصد وتتابع وتراقب. وهو ما أكدته الآية الكريمة: ﴿لَنْ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾ (البقرة: 36)

والمنهج الإسلامي يختلف كثيراً عن المناهج التقليدية في الإدارة، فهو يعتمد في ممارسة التحكم بالاعتماد على أربع أنواع من الرقابة:



**1. الرقابة الإلهية:** وهي رقابة الله على عباده، وهي الرقابة التي لا تدانيها رقابة ولا يضاهيها إشراف، فأشدها تأثيراً في نفس المؤمن وسلوكه، وفي القول والنوايا، وقد أقر القرآن بهذه الرقابة في قوله تعالى: ﴿وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ رَقِيبًا﴾ (الأحزاب: 52) وقوله تعالى: ﴿فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمًا﴾ (الأحزاب: 40).

وتتضمن الرقابة الإلهية ما هو أبعد من متابعة السلوك والأقوال، إلى مراقبة الأسرار والغيوب وما تخفيه الصدور من النوايا، لقوله تعالى: ﴿يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾ (فاطر: 19).

**2. الرقابة الذاتية:** وهي رقابة الضمير المتصف باليقظة والمملوء باليقين، ضد أي مخالفة أو انحراف، فالعبد الذي يراقب ذاته ويحاسبها يمتلك أداته الرقابية الذاتية ضد الانحرافات والأخطاء، فإن إذا حدث دون قصد لا يتمادى فيه، ويسارع إلى الاعتراف بهذا الخطأ وإصلاحه، وهذه الرقابة يمكنه أن يقاوم إغواء النفس نحو الفساد أو الانحراف (جعفر، 2014)، وفيها يقول الرسول الكريم (ﷺ): (الكيس من دان نفسه وعمل لما بعد الموت) (مسلم، 1427هـ، 2417/4).

**3. الرقابة الإدارية الإشرافية:** وهي رقابة المسؤول أو القائد على أفراد المنظمة وسلوكياتهم في أعمالهم، وهي رقابة إشرافية مبنية على مراعاة والسعي إلى تحقيق المصلحة المشتركة، وتحقيق لدى الجميع التضامن والإخاء وروح الفريق، كما يقول الرسول الكريم (ﷺ): (مثل القائم على حدود الله والواقع فيها كمثل قوم استهموا على سفينة فأصاب بعضهم أعلاها وبعضهم أسفلها، فكان الذين في أسفلها إذا استقوا مروا على من فوقهم، فقالوا: لو أنا خرقنا في نصيبنا خرقاً ولم نؤذ من فوقنا فإن تركوهم وما أرادوا هلكوا، وإن أخذوا على أيديهم نجوا ونجوا جميعاً) (البخاري، 1423هـ، 2325).

**4. الرقابة الشعبية:** فالتنظيم الإداري في المجتمع الإسلامي هو كائن اجتماعي حي متضامن يضم العديد من المنظمات، والتي وفق تتميز وفقاً لنموذج التوحيد بكونها عضو فعال تسعى لتحقيق خير الأمة الإسلامية وإعلاء كلمة الحق والعدل، وبالتالي فهي تقع تحت أنظار المجتمع وأفراده وأجهزته ورقابته جميعاً، فيرقبون أعمالها، ويمنعون القصور والانحراف بالنصح والترشيد تارة، وبالتوبيخ والزجر تارة أخرى، استرشاداً بقوله تعالى: ﴿الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ﴾ (التوبة: 71) فالرقابة الشعبية في المجتمع الإسلامية مبنية على مراعاة المصلحة العامة وفق الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، مما يجعل كل فرد في المجتمع رقيباً ناصحاً واعياً ومدركاً لأهمية الترابط بين المنظمات الإدارية وتحقيق غايات الإسلام من خلق الإنسان (البرعي ومرسي، 1416هـ، ص 197).

ومن خلال ذلك يتضح أن الإدارة وفق المنظور الإسلامي تعمل ضمن مبادئ وأسس ترتكز على عبادة الله وعمارة الأرض، وهو ما يجعلها تتميز عن الإدارة الكلاسيكية في تجاوز النظرة المادية الدنيوية إلى النظرة الأخروية كغاية، والنظرة الدنيوية كوسيلة، ولهذا فإنها من المفترض أن تكون أحرص من غيرها من المناهج على أن يكون كل العمل متقن، وعلى أعلى درجات الجودة والإحسان، فالعبد فيها لا يسعى لرضا العباد، بل رب العباد وهو المطلع على النوايا والخفايا.

## المبحث الثاني: الجودة في منظور الإدارة الإسلامية:

يعد مصطلح الجودة مصطلحاً عاماً، يشاع استخدامه في الكثير من المجالات والتخصصات، إلا أنه في إطار الإدارة هو أسلوب ونظام إداري، لا يمكن له أن ينسلخ عن مبادئ الإدارة أو يتجاوزها، ولهذا فإن الجودة إدارياً ومن منظور إسلامي لا يمكن دراستها إلا من خلال مبادئ الإدارة الإسلامية وفي ظلها.

## المطلب الأول: مفهوم الجودة في الإسلام:

لم يرد لفظ الجودة برسمه هذا في القرآن الكريم ولا في السنة النبوية الشريفة، إلا أنه من باب المعنى والمضمون فقد ورد بألفاظ ومسميات أخرى، بعضها أشمل معنى وأرفع درجة (أبو حماد وآخرون، 2017)، فاستناداً لمفهوم الجودة المتعارف عليه اليوم كونه الوصول إلى الأحسن والأفضل، فإن أهم معاني الجودة التي تعارف عليها الفكر الإسلامي بذات المعنى تتمثل في:

1. الإحكام: ومن أسماء الله الحسنى "الحكيم"، وهو الذي يحكم الأشياء ويتقنها، ويقال لمن يحسن دقائق الصناعات ويتقنها حكيم (ابن الأثير، 1979، ص 419). فجاء في قوله سبحانه وتعالى: ﴿الرَّ كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِنْ لَدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ﴾ (هود: 1)، وقال الطبري: "إحكام الشيء إصلاحه وإتقانه" (الطبري، 2000، 15/227).
2. الإحسان: فيقول سبحانه وتعالى: ﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ﴾ (السجدة: 7)، وقوله تعالى: ﴿وَهُوَ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ وَكَانَ عَرْشُهُ عَلَى الْمَاءِ لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ (هود: 7)، وجاء عن النبي (ﷺ) قوله: (إن الله كتب الإحسان على كل شيء) (مسلم، 1427هـ، 3/1548). ويورد القرطبي معنى الحسن بالمتقن، فأحسن الخالقين، اتقن الصانعين (القرطبي، 2003، 12/110)، والإحسان تحسين الفعل والقول حتى يصل إلى الدرجات العليا من الجودة والاتقان (أبو حماد وآخرون، 2017).
3. الاتقان: فقد جاء في قوله تعالى: ﴿وَوَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۗ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْتَقَرْنَ كُلَّ شَيْءٍ ۗ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ (النمل: 88). وجاء في تفسيره معناه أحسن كل شيء، والاتقان الإحكام (القرطبي، 2003، 13/244)، وجاء عن عائشة رضي الله عنها أن رسول الله (ﷺ) قال: (إن الله عز وجل يجب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقن) (سبق تخريجه، ص 1).

ولقد ذهب عدداً من المؤصلين لمفهوم الجودة إلى أكثر من معنى، فمثلاً أورد أبو حماد وآخرون (2017)، البالغ، والطيب والبقية والخير، إلا أن الاطلاع على الأدبيات في هذا المعنى تؤكد إجماع المختصين وأهل الذكر في هذا على الإحسان والاتقان ولعل ذلك لأن هذه المعاني توافق التعريف اللغوي للجودة.

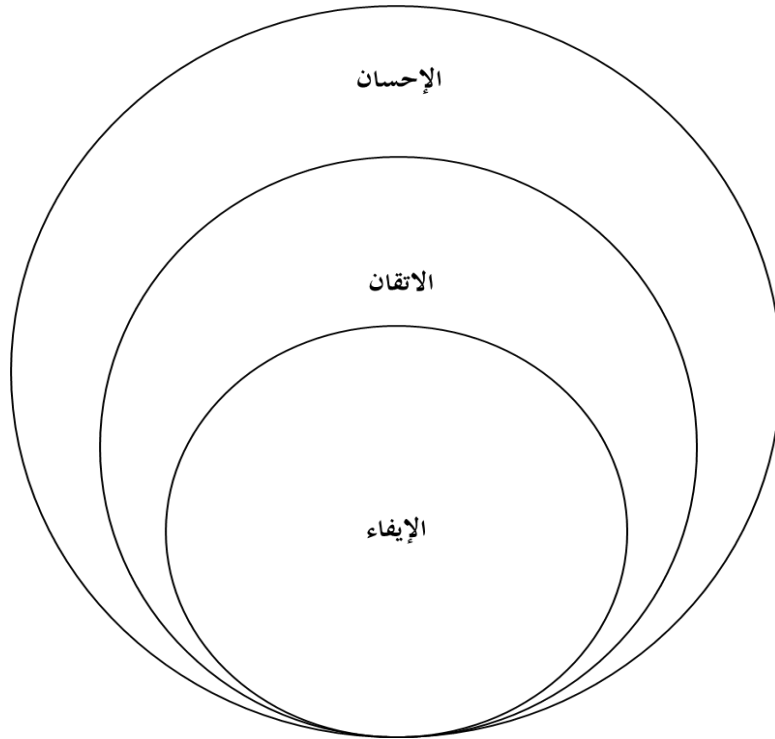
فقد جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة: "جود": جاد بجود، جُد، جودة، فهو جيد، جاد العمل: حشن، علا مستواه، أي العمل في غاية الجودة والاتقان - جاد الرجل: أتى بالحسن من القول أو الفعل" (عمر، 2008، 1/417).

وقد ذكر العجلوني (2006)، أن الجودة لدى العرب هي المقابل والرديف لمصطلح "الحسن"، وأن من مضامين معانيها الإتقان والسخاء والكمال، وهي أكثر مرونة في المعنى اللغوي العربي والذي به من صيغ الماضي والحاضر والأمر، وفيه الجودة صعوداً من درجة إلى أعلى، وهو ما لا يتوفر في مصطلحها الغربي (Quality).

#### المطلب الثاني: مستويات الجودة في النظام الإسلامي:

ولقد صنف العجلوني (2006)، مستويات الجودة في النظام الإسلامي، والتي يحسن بها العمل في العبادة والمعاملة، ويرتقي إلى ما وصفه القرآن بالعمل الحسن، ووصفه الرسول (ﷺ) بالعمل المتقن، وقل في ذلك أن إدارة الجودة في الإسلام تعد نظاماً جزئياً من نظام جودة الحياة وفق ما أقره الإسلام وسعت إليه الشريعة في مقاصدها، وهذا النظام يتكون من ثلاثة مستويات كما هو موضح في الشكل (2).

#### الشكل (2): مستويات الجودة في الإدارة الإسلامية



المصدر: (العجلوني، 2006)

1. المستوى الأول (الإيفاء): وهو الحد الأدنى المقبول من أداء العامل، في إخراجه للمنتج أو الخدمة، بما يتوافق مع المواصفات العادية المتفق عليها دون زيادة أو نقصان، والأصل فيه ما ورد في قوله تعالى: ﴿ وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴾ (الإسراء: 35)، وجاء في الوسيط للطنطاوي قوله: "بعد أن أمر - سبحانه - بالوفاء بصفة عامة، أتبع ذلك

بالوفاء في شئون البيع والشراء" وأضاف لو أقل في ذلك لصار التطفيف الذي نهي عنه الله وتوعد فاعليه بالويل (الطنطاوي، 1998، 349)، فيكون بذلك الإيفاء هو الالتزام بأول درجات الجودة وفق المفهوم الإسلامي.

**2. المستوى الثاني (الاتقان):** وعنه يقول العجلوني (2006)، معنى الاتقان هو الإحكام، والاتقان يفوق الإيفاء درجة، ففيه يكون العمل مستوفياً لمواصفات ويتميز بمزايا ضمنية لا تتوفر في العمل المنجز عند مستوى الإيفاء.

**3. المستوى الثالث (الإحسان):** وهو أعلى مستويات الجودة في مفهومها الإسلامي، وفيه يصل العمل إلى درجة تفوق توقعات العميل، يحمل فيها العمل مواصفات تفوق المواصفات الأصلية، كأن يتقن العامل عمله كله دونما نظاماً رقيقاً إلا ما استحضره العامل من رقابة إلهية في قلبه، وأخلص النية في كل جانب من جوانب العمل، وأخلص النية في النصح للعميل (العجلوني، 2006).

وإن كانت الجودة في مفهومها التقليدي هي نظام يطبق، أو شهادة تمنح، فإنها في الفكر الإسلامي بصفته المطلقة والفكر الإداري الإسلامي على وجه التخصيص ثقافة نابعة من المنهج الرباني، والتعاليم الإسلامية، فهي تتصف بالآتي:

1. الجودة وخصوصاً ما يعرف اليوم بالجودة الشاملة، فهي جزء من عقيدة المسلم، فالإحسان وهو أعلى درجات الجودة قال فيه الرسول الكريم (ﷺ): "الإحسان أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك" (مسلم، 1427هـ، 36).

2. الجودة بمعانيها الكلية ارتبطت بأسماء الله الحسنى وصفاته العلى، وصفة النبي (ﷺ) وأصحابه رضوان الله عليهم، وفي ذلك إيجاء لمسو العمل المتميز بالجودة ولزوم السعي فيه ما وسع الإنسان ذلك.

3. الجودة في كل عمل المسلم هي عبادة لله تعالى، فقد قال سبحانه وتعالى: ﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ (الأنعام: 162) فالحياة بكل جوانبها وأعمالها هي لله وحده، والهدف منها رضا الله وعبادته أولاً، وهو ما يميز الجودة بمفهومها الإسلام عن المفاهيم الأخرى التي تسعى إلى تحقيق رضا المستهلك بالدرجة الأولى ولعلها الأخيرة أيضاً (أبو حماد وآخرون، 2017).

4. الجودة في القرآن والسنة فيها استثمار واستفراغ للطاقات البشرية، وتحقيق الرفعة للعمل البشري، فجاء عن الرسول الكريم، أن إعرابياً قال: يا رسول الله من خير الناس؟ قال: (من طال عمره وحسن عمله) (الترمذي، 1395هـ، 565/4).

5. الجودة في الإسلام تحمل في مضامينها القيم الأخلاقية الإسلامية، ومنها الصدق والوفاء بالعهد والأمانة، فجودة العمل مثلاً محتاجة إلى قوة العامل وأمانته، فقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾ (البقرة: 197) وجاء في تفسير الطبري إن خير من تستأجره القوي على حفظ ماشيتك والقيام عليها في إصلاحها وصلاحتها، والأمين الذي لا تخاف خيانتها فيما تأمنه عليه (الطبري، 2001، 224/18).

6. مفاهيم الجودة في الإسلام تفيد الاستمرارية والدوام، فقد ورد عن الرسول الكريم (ﷺ) قوله: (سددوا وقاربوا، واعلموا أن لن يدخل أحدكم عمله الجنة، وأن أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل) (البخاري، 1423هـ، 98/8). والتسديد هو الحرص على اختيار الصواب ومحاوله الوصول إلى الأحسن والأفضل، وذلك لا يتأتى إلا بالتدريب والتطوير والتحسين المستمر.

7. الجودة في الإسلام تفيد العمل دون مراقبة وإشراف، فهي نابعة من قناعة العامل أنه مسؤول عن عمله ومؤمن عليه، فليس له إلا الإخلاص في العمل واتقانه حتى يكون ممن حسن عمله.

8. الجودة بمفهومها الإسلامي ميدان منافسة وتسابق واختبار رباني للبشر، فيقول تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ (المالك:2)، وقال تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ (الكهف: 30). وفي ذلك حث على التميز والتنافس من أجل تحقيق الأحسن من الأعمال وليس لدافع دنيوي، بل لدوافع وغايات أخروية.

#### الخاتمة:

قدمت هذه الورقة قراءة تأصيلية لمفهوم الجودة وفق المنظور العام للإدارة في الفكر الإسلامي، حيث تطرقت إلى بيان الفلسفة الإسلامية للإدارة، من خلال نموذج التوحيد الذي يعد من أهم وأبرز النماذج التي انبثقت من الجهود الحثيثة لوضع تصور تطبيقي للإدارة وفق مبادئ وتعاليم الدين الإسلامي، وعلى ذلك اتضح أن الإدارة في الفكر الإسلامي جد مختلفة عن غيرها من النماذج الإدارية في الفكر التقليدي وخصوصاً الفكر الإداري الغربي. وهذا الاختلاف يولد خصوصية للإدارة الإسلامية، تتطلب الحرص والتأني في تبني النماذج والأساليب التي نشأت في ظل الإدارة التقليدية، وهو كما تبين لنا عند عرض مفهوم الجودة ومستوياتها وخصائصها في الإدارة الإسلامية، وهذا التأني والحرص لا يعني إغلاق الباب أمام الاستفادة مما توصلت إليه الثقافات الأخرى، ولكن لا بد أن يكون التبنّي وفق معايير ومبادئ الشريعة الإسلامية ومنظورها الفكري للإدارة، كما يتضح أن الفهم الصحيح للجودة في منظورها الإسلامي لا يمكن أن يكون إلا من خلال المنظور الإسلامي للإدارة كوعاء كبير يضم جميع الأساليب والنظم الإدارية، ولهذا فإن إدارة الجودة كمفهوم إداري إسلامي لا بد أن يحقق في نهاية الأمر العبادة والخلافة في الأرض كغايات سامية تتجاوز غاية تحقيق رضا العميل أو زيادة الربحية، وبشكل عام وموجز ومن خلال ما تناولته الورقة من تأصيل واستقراء وتحليل للنصوص القرآنية والأدبيات السابقة، توصلت إلى مجموعة من النتائج، تمثلت في الأتي:

1. إن الإقرار بكلمة الشهاد ملزم، وعلى الفرد المؤمن والمجتمع المسلم أن يضبط فكره وفهمه وشعوره وعمله وقراره تجاه ذلك الالتزام.
2. الإدارة في الإسلام مبنية على ركيزة أن الإنسان عبداً حقيقياً لله وحده، وخليفته في الأرض.
3. تطبيق الإدارة الإسلامية وفق المعايير والركائز الصحيحة يؤكد الاستعداد والرغبة في الوفاء بالثقة الإلهية (الأمانة) والواجبات المفروضة (الفرائض) بالاعتماد على الإرشاد الإلهي وقدرات الإنسان الفريدة.
4. لا يمكن تجزئة الجودة ولا فصلها عن الفلسفة الإسلامية للإدارة، فالجودة أصيلة في هذه الفلسفة بل ما خلق الإنسان في هذه الأرض إلا ليختبر في عمله ومدى إحسانه واثقانه. ويتوجب أن تدمج روح العبادة في كل هذه الأنشطة، فيكون المديرين والمرؤوسون متعاونون في هيكل رسمي مع مستويات فريدة ومتنوعة من العلاقة مع الله، والعمل على اتقان العمل وإحسانه ليكون متقبلاً يحقق يتجاوز النجاح إلى الفلاح.
5. إن القيادة والتي هي عماد تطبيق الجودة في الإدارة مبنية على أن المبادئ الأساسية للإيمان ورسالة الإنسان وطبيعته تشكل دوافعه في أي مكان ولأي مهمة. وإن أمانة الإنسان في الخلافة تعد مهمة جدية تتطلب منه العمل مع زملائه كخلفاء في الأرض دون أن تناسي الواجب الحيوي كعبيد لله سبحانه وتعالى.

6. المنهج الإسلامي يختلف كثيراً عن المناهج التقليدية في الإدارة من حيث وظيفة السيطرة والتحكم، فهو يعتمد في ممارسة التحكم بالاعتماد على أربع أنواع من الرقابة (الرقابة الإلهية، والرقابة الذاتية، والرقابة الإدارية، والرقابة الشعبية)، وجميعها مستمدة من التزام المسلم بعبادة الله حق عبادته، وتحقيق أمانة الخلافة في الأرض.

7. يختلف الوضع في العالم الإسلامي حيث إن الشريعة الإسلامية ممثلة في نظام التشريع الإسلامي هي المصدر الرئيسي للقيم بما في ذلك أخلاقيات العمل. وبالتالي، يبدو أن مناهج إدارة الجودة التقليدية الحالية صعبة التنفيذ، لذلك فلا بد من تعديل عن نهج إدارة الجودة من منظور إسلامي.

8. للجودة في الإسلام ثلاثة مستويات، تنطلق بالإيفاء وهو تمام العمل وفق المتعارف عليه، ومن ثم الاتقان وفيه يحقق المنتج أو الخدمة رضا العميل، وأعلى درجات الجودة هي الإحسان وهو كمال العمل فوق ما يتوقع العميل، وتجتمع فيه إخلاص النية في الصنع وفي النصح واتقان العمل.

وعليه فإن هذه الورقة تقترح ضرورة البحث العاجل دون تواني في بناء نموذج الجودة الإسلامية الذي يتوافق مع النموذج الإسلامي في الإدارة والمستمد تماماً من الفلسفة الإسلامية للعمل المؤسسي، وغاياته في تحقيق عبادة الله وحده، والإعمار من منطلق خلافة الإنسان في الأرض.

## REFERENCES

- Abū Ḥammād, Z., Al-Shu'ailī, S., & Al-Būsu'aidī, S. (2017). Ḍamān al-Jawdah al-Shāmilah fī al-Qur'ān al-Karīm wa Sunnah al-Nabawīyah: Dirāsah Mawḍu'īyah Taḥlīliyyah. *Kullīyah al-Dirāsah al-Islāmiyyah wa al-'Arabiyyah li al-Banāt*, 7, 3121-3166.
- Afrin et al, (2019). A New Model Of Continuous Improvement In Total Quality Management From An Islamic Perspective. *Asian Academy of Management Journal*, 24(1), 129–149.
- Al Faruqī, I. R. (1992). *Al-Tawhid: Its Implications for Thought and Life*. Herndon, Virginia: International Institute of Islamic Thought.
- Al-'Ajalūnī, I. T. (2006). *Idārah al-Jawdah fī al-Islām*. Paper Presented at Al-Mu'tamar al-'Arabī al-'Awwal Ḥawla Jawdah al-Jāmi'āt wa Mutaṭallibāt al-Tarkhīṣ wa al-I'timād, Al-Shāriqah, Dawlah al-Emārāt al-'Arabiyyah.
- Al-Albānī, M. N. A. (n.d). *Ṣaḥīḥ al-Sīrah al-Nabawīyyah*. 'Ammān. Jordan: Al-Maktabah al-Islāmiyyah.
- Al-'Asqalānī, I. H. A. (1419 AH). *High Claims of the Supplements of the Eight Al-Sanid*. Saudi Arabia: Dar al-Asimah and Dar al-Ghaith.
- Al-Bar'ī, M. A. & Mursī, M. A. H. (1416h). *Al-Idārah fī al-Islām*. Jeddah, Saudi Arabia: Maktabat al-Malik Fahd al-Waṭaniyyah wa al-Ma'had al-Islāmī li al-Buḥūth wa li al-Tadrīb.
- Al-Bukhārī, M. B. I. (1423 AH). *Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*. Beirut: Dār Ibn Kathīr.

- Al-Dār-Quṭnī, A. O. (1422 AH). *Sunan al-Dār-Quṭnī*. Beirut: Dār al-Ma‘rifah.
- Al-Fahdāwī, F. K. (2001). *Al-Idārah fī al-Islām: Al-Mumbajiah wa al-Taṭbīq wa al-Qawā'id*. Oman: Dār al-Masīrah.
- Al-Jurjānī, E. B. M. (n.d). *Al-Ta‘rifāt*. Al-Qāhirah: Sharikāt Maktabāt.
- Al-Muzjājī, A. (2000). *Muqaddimāt fī al-Idārah al-Islāmiyyah*. Jeddah: King Abdulaziz University.
- Al-Qurṭubī, M. I. A. (2003). *Al-Jāmi‘ li ‘Aḥkām al-Qur‘ān*. Riyād: ‘Ālam al-Kutub.
- Al-Samani, N., Van K. E., & Hardjono, T. W. (2015). *A Quality Management Approach from an Islamic Perspective*. Paper presented at International Academy for Quality, Hungary.
- Al-Ṭabarī, A. J. M. (2001). *Jāmi‘ al-Bayān ‘An Ta‘wīl ‘Āy al-Qur‘ān*. Al-Qāhirah: Markaz al-Buḥūth wa al-Dirāsah al-‘Arabiyyah wa al-Islāmiyyah.
- Al-Tirmidhī, A. I. M. (1395 AH). *Sunan al-Tirmidhī*. Al-Qāhirah: Muṣṭafā al-Bābi al-Ḥalabī.
- Banī Khalaf, H. (1998). *Maḥmūd al-Idārah al-Islāmiyyah fī Itār al-Tarbiyyah al-Islāmiyyah Min Wajhab Nazār ‘Aḍā’ Hai’ah al-Tadrīs fī Kulīyyah al-Tarbiyah wa Mudīr al-Madrashah al-Thananīyyah fī Muḥafazāt Irbid*. Master’s Thesis, Yarmouk University, Jordan.
- Hassan, M.K. (2010). A Return To The Qur’ānic Paradigm Of Development An Integrated Knowledge: The Ulū al-Albāb model. *Intellectual Discourse*, 18(2), 183-210.
- Ibn al-Athīr, M. M. (1979). *Al-Nihāyah Fī Gharīb al-Ḥadīth Wa al-Athar*. Beirut: Al-Maktabah al-‘Ilmiyyah.
- Ibn Ḥambal, A. (n.d). *Musnad Aḥmad*. Beirut: The Resala Foundation for Printing, Publishing and Distribution.
- Ibn Kathīr, A. I. A. (2000). *Tafsīr al-Qur‘ān al-‘Azīm* (Vol. 3). Jīzah: Mu‘assasah Qurṭubah.
- Ibn Taimiyyah, T. A. (1977). *Al-Risālah al-Tadmuriyyah*. Al-Qāhirah: Al-Matba‘ah al-Salafiyyah.
- Ismail, Y., & Mhd, S. (2011). *The Role Of Tambidic Paradigm In The Transformation Of Management System*. Paper presented at the National Seminar on Islamic Management Systems Transformation, PWTC, Kuala Lumpur.
- Ja‘far, M. (2014). *Al-Tanzīm al-Idārī fī al-Nizām al-Waḍ‘ī wa al-Nizām al-Islāmī*. Master’s Thesis, University of Djelfa, Djelfa, Algeria.

- Mat, I., & Ismail, Y. (2011). Corporate Governance: A Theoretical Analysis Of Triangular Relationships Between The Shareholders, The Board, And Chief Executive. In Ahmad, K., Islam, R. & Ismail, Y. (eds.), *Issues in Islamic Management: Theories and Practices* (pp. 109-120), Kuala Lumpur: IIUM Press.
- Moghimi, S. M. (2018). *Principles of Organizing in Islamic Management*. Emerald Publishing Limited, Bingley, 145-179.
- Muslim, M. I. H. (1427h). *Ṣaḥīḥ Muslim*. Jeddah: Dār Ṭayyibah.
- Othman, K. (2017). Quality Management System vs. Maqasid Shariah Islamic Quality Management System vs. Customer Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(SI), 20-34. doi: 10.6007/IJARBS/v7-i13/3182.
- Rahman, A. (1973). *Islam: Ideology And The Way Of Life*. Kuala Lumpur: A.S. Noordeen.
- Schumacher, E.F. (1988). *Small Is Beautiful: A Study Of Economics As If People Mattered*. London: Blond & Briggs.
- Ṭanṭāwī, M. S. (1998). *Al-Tafsīr al-Wasīṭ li al-Qurʿān al-Karīm*. Al-Qāhirah: Dār Nahḍah.
- ʿUmar, A. A. (2008). *Muʿjam al-Lughah al-ʿArabīyyah al-Muʿāṣarah*. Al-Qāhirah: ʿĀlam Al-Kutub.