

الدين

Abdullah Hamad Said AL Mashari

USIM

Al amrat 5/3

Muscat / Oman

Muscat 764 Oman

عبدالله بن حمد بن سعيد المعشري

علي بن محمد بن خلفان الدرمني

جامعة العلوم الاسلامية الماليزية

كلية القيادة والادارة

Abstract

This paper aims to identify the concept of quality in linguistic terminology. We focused on the concept of quality for some scientists who are interested in science of quality. We also mentioned some concepts that have been cited by some organizations which are interested in the management of quality. Then, we discuss the concept of quality from the Islamic religion point of view. This paper take into account the principles of quality in the international systems for quality which have been mentioned in our Islamic religion. For example: the focusing on the client and the Leadership , the continues improvement, the control of expenditures, the adoption of decisions according to real facts ,and making sure of achieving the results and the consultation)with the reference to the verses of Holy Koran and Prophet Muhammad speeches which state to these principles. The paper also recalls the principles that characterized the religion of Islam which is mentioned by the international systems of quality that is the self-censorship and the consideration. The paper referred to the levels of quality in the Islamic religion as well that are the fulfilling, the proficiency and the charity.

Key words: Quality - Quality Systems - Quality Principles

2016 GBSE Journal

تهدف هذه الورقة الى التعرف على مفهوم الجودة في الاصطلاح اللغوي، ثم التطرق على مفهوم الجودة لبعض العلماء المهتمين بعلم الجودة، كذلك ذكر بعض مفاهيم الجودة التي اوردها بعض المنظمات المهتمة بإدارة الجودة، والتطرق على مفهوم الجودة من منظور الدين الإسلامي.

تتناول الورقة مبادئ الجودة في الانظمة العالمية للجودة والتي وردت في ديننا الاسلامي كذلك مثل (التركيز على العميل، والقيادة، والتحسين المستمر، وضبط النفقات، واتخاذ القرارات بناء على حقائق واقعية، والتأكيد على تحقيق النتائج، والشورى)، مع ذكر الآيات القرآنية والاحاديث النبوية الشريفة تنص على هذه المبادئ، كما تذكر الورقة المبادئ التي تميز بها الدين الاسلامي والتي لم ترد انظمة الجودة العالمية والتي هي الرقابة الذاتية، والاحتساب، كما تتناول الورقة مستويات الجودة في الدين الاسلامي وهي الايفاء، والاتقان، والاحسان.

الكلمات المفتاحية

الجودة – انظمة الجودة – مبادئ الجودة – مستويات الجودة

تعد الحضارة الإسلامية منهاجا لتطوير الجودة المستمر عن طريق الارتقاء بمستوى معيشة الفرد والمجتمع, حيث ان اهم مبادئ العمل فيها هو جودة الاداء, وقد ورد ذلك في العديد من الآيات القرآنية والاحاديث النبوية الشريفة, التي تحث على جودة العمل واتقانه لنيل رضا الله عز وجل, وتميز المسلمون على غيرهم بعلومهم في مجالات كثيرة, كالطب, والهندسة, والكيمياء, والرياضيات, والفيزياء, المعمار, خصوصا خلال العصرين الاموي والعباسي, وكانوا شديدي الايمان بالعمل الجماعي والثوري في الراي (الهوش, 2013, 20), فعندما تنتقد أي منظمة بأحكام الدين الاسلامي, وتنفع عباد الله, فإنها بذلك تحقق رضا الله الذي هو غاية الوجود الانساني في هذه الحياة.

مفهوم الجودة:

الجودة في اللغة فهي من الجود, أي الجيد نقيض الرديء, واصله جيود, وجاد الشيء جودة وجودة اي صار جيدا, وقد جاد اتي بالجيد من القول والفعل (ابن منظور, 1997, 135).

اما الجودة (quality) اصطلاحا مشتقة من الكلمة اللاتينية (qualitas) والتي يقصد منها طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه (قدار, 1998, 77).

وعرفت الجودة في قاموس اكسفورد الامريكي بانها " درجة أو مستوى التميز " (Russell & Taylor, 1995, 88).

كما وردة العديد من مفاهيم الجودة لعلماء الجودة, فقد عرف جوران الجودة على انها "ملائمة السلع والخدمات لاستخدامات العملاء ومطابقتها للمواصفات التي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم " (Juran, 1993, 3).

اما تاتشمان (Tuchman) يرى الجودة بانها استثمار أفضل المهارات والجهود الممكنة في سبيل إنتاج ارفع النتائج الممكنة واكثرها إثارة للإعجاب, الجودة هيه انجاز أو الوصول لأعلى مقياس بعكس الاكتفاء بما هو قدر مخادع, وهي لا تتساوى مع الدرجة الثانية من الجودة (Tuchman, 1980, 39).

ومن وجهة نظر علم الادارة فإن الجودة هي " ملائمة المنتج أو الخدمة للغرض المعد له " أو " القيام بالأمر الصحيحة من خلال الاسلوب الصحيح لتحقيق الهدف المنشود, وتقليل نسبة شكاوي الزبائن, وإنقاص العيوب, وتحسين الاداء بشكل مستمر " (الشعار, 2001, 38).

وعرفتها الجمعية الامريكية للرقابة على الجودة (ASQC) بانها " مجموعة الخصائص والسمات للمنتج أو الخدمة التي تعتمد في قدرتها على اشباع حاجات محددة (Evans, 1997, 45).

بينما عرفتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) بانها " مجموعة الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما وتؤدي الي امكانية تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة ضمنا " (Haizwe & Render, 2001, 171).

مفهوم الجودة من منظور الدين الاسلامي:

اما مفهوم الجودة من منظور الدين الإسلامي, فيعد الجودة والاتقان في كل شؤون الحياة اساسا من أساسيات ديننا الاسلامي الحنيف, فهو دين اتقان وكمال واحسان, فكل تعاليم ديننا الاسلامي الحنيف تتضمن الجودة, لأنها مطلب لإرضاء الله عز وجل وارضاء الآخرين. فالجودة في الاسلام جزء من النظرة الكلية لجودة الحياة في المجتمع. وتنبثق تلك النظرة من التوجه القرآني في قوله تعالى:

(مَنْ عَمِلْ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ) سورة النحل الآية (97). يمثل العمل الصالح جميع ممارسات الجودة في المجتمع في كافة مجالات الحياة منها الاقتصادية والعلمية والاجتماعية وغيرها, ليضمن للإنسان حياة طيبة في الدنيا, وفي الآخرة جزاء جزيل نتيجة ذلك العمل الصالح (العجلون, 2007, 136).

ولقد وجه الله سبحانه وتعالى ان صفتي العلم والحفظ اساس لنجاح العامل في عمله وسبب لجودة العمل واتقانه وذلك في قوله تعالى: (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ) سورة يوسف 55. واورد الله سبحانه وتعالى في اية اخرى أهمية التحلي بصفتي القوة والامانة في كل من يسند

اليه عمل، قال تعالى: {قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ} سورة القصص (26). وكل هذه الصفات تدور حول إحسان العمل وإجادته، إذ العبرة ليست بكثرة العمل بقدر ما هو بحسنه، قال تعالى: {الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ}. سورة الملك، الآية (2) (رضوان، 2012، 13).

من ذلك يمكن القول ان مفهوم الجودة في الاسلام هي مجموعة من الصفات والخصائص التي تتضمنها سلعة ما او خدمة ما والتي من خلالها يتحقق رضا الله عز وجل اولا ورضا المستفيدين منها.

مبادئ الجودة في الدين الاسلامي:

جميع مبادئ الجودة في ديننا الاسلامي الحنيف مستمدة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة واجتهادات العلماء المسلمين فالدين الاسلامي من خلال قيمه السامية تعامل مع منظومة الجودة تعاملًا مبدعًا روحيا وماديا، واكد على أهمية تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة في كل شؤون الحياة.

وستنطلق الى مجموعة من مبادئ الجودة في الدين الاسلامي والتي وردت كذلك في بعض انظمة الجودة المعاصرة مثل الايزو، والجودة الشاملة، والتميز الاوروبي، وسته سيجما، كما سنتطرق كذلك الى مبادي الجودة التي يتميز بها الدين الاسلامي فقط ولم ترد في أنظمة الجودة الاخرى وهي كالتالي:

اولا: مبادئ الجودة في الدين الاسلامي والتي وردت كذلك في بعض انظمة الجودة المعاصرة وهي كالآتي:

1- التركيز على العميل: وذلك من خلال تلبية احتياجاته وتحقيق رغباته الحالية والمستقبلية لنيل رضاه، فقد ورد هذا المبدأ في نظام الايزو، ونظام الجودة الشاملة، والنظام الأمريكي.

وديننا الاسلامي الحنيف يهدف على سعادة الانسان في الدنيا والاخرة، ويحترم حريته وكرامته وحقوقه، ولقد رغب الاسلام في قضاء حاجات الناس وادخال السرور الي قلوبهم، سواء كان عملا ام غير ذلك، وذلك كما ورد في حديث الرسول صلى الله عليه وسلم عن عمر قال: (ان احب الاعمال الى الله بعد الفرائض ادخال السرور على المسلم)، ورغم الاهتمام برضا العملاء إلا انه في ظل منهج الدين الاسلامي فإن رضا الله يتقدم جميع الاولويات بما فيها رضا العملاء اذا تعارضت مع رضا الله، فتجد بعض المنظمات تضحي بالربح الذي تجنيه من هؤلاء العملاء طمعا في اليقين بأن الله سيعوضها بربح خير منه، كما ورد في حديث الرسول عليه الصلاة والسلام حين قال: (من ترك شيئا لله عوضه الله خيرا منه) (العجلوني، 2007: 155).

2- قيادة ذات رؤية واضحة: يجب ان تكون القيادات في المنظمات ذات رؤية واضحة، ولديها حماس واقتناع تام لتطبيق منهج ادارة الجودة والتميز، والاصرار على التطبيق رغم الصعوبات التي تواجه عملية التطبيق (المليجي، 2012: 216). فالمؤسسات المتميزة لديها قادة يقومون بصياغة المستقبل ويعملون جاهدين على تحقيقه، كما يضربون المثل الاعلى في التزامهم بقيمتها ومبادئها ويلهمون الثقة لمن حولهم في جميع الاوقات كما أنهم يتسمون بالمرونة ويعملون على تمكين المؤسسة من التنبؤات المستقبلية والتفاعل الايجابي معها في الوقت المناسب لضمان استمرارية النجاح. وفي نظام الدين الاسلامي وردة القيادة كقدوة حسنة في قوله تعالى {لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ} الاحزاب (21)، وكذلك في قوله تعالى {قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ} الممتحنة (4)، وذلك في حديث الرسول صلى الله عليه وسلم (لو أن فاطمة بنت محمد سرقت لقطعة يدها)، ويجب ان تكون القيادة ذات مرونة وحلم وصبر كما ورد في قوله تعالى {فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ} آل عمران (159).

3- التحسين المستمر: وهو مبدأ أساسي من مبادئ الجودة؛ وعلى المؤسسة تطبيقه وذلك بأساليب التطوير التدريجي، واعتماد التقييم الدوري للأداء، وتطوير أداء العمليات، وتدريب العاملين على أساليب التطوير في مختلف الأنشطة، واعتماد المعايير لحل المشاكل والوقاية منها، ووضع مقياس متابعة التطوير والتجديد. اما في نظام الدين الاسلامي فقد ورد التحسين المستمر في قول الرسول صلى الله عليه وسلم (إذا اتى على يوم لا ازداد فيه علم لا بورك في طلوع شمس ذلك اليوم) (الطبراني، 1415 هـ) وقوله تعالى {لِمَنْ شَاءَ مِنْكُمْ أَنْ يَتَّقَدَّمَ أَوْ يَتَأَخَّرَ} المدثر (37) فالحياة لا وقوف فيها فهي اما بتقدم أو تأخر فلا بد من التطوير المستمر حتى لا يتم التأخر.

4- ضبط النفقات: حثت جميع انظمة الجودة على التقليل من النفقات، ونظام الدين الاسلامي يدعو الى الاتزان والاقتصاد في الانفاق، لان الاسراف والتقتير يؤديان الى الخسارة والندم، وذلك ورد في قوله تعالى {وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا} الإسراء (29) وقوله تعالى {وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ} الاعراف (31).

- 5- اتخاذ القرارات بناء على حقائق ودراسات واقعية: على المؤسسة أن تبني قراراتها على أساس الحقائق والمعلومات، لا على أساس الاجتهادات الشخصية والافتراضات، وهذا يفرض وضع المقاييس والأساليب اللازمة لجمع المعلومات الدقيقة وتحليلها، واستخدام التقنيات الإحصائية بهذا الخصوص وبناء المخرجات على أساس المدخلات، وفي نظام الدين الاسلامي نص ذلك في قوله تعالى {وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا} {الإسراء(36)}.
- 6- التأكيد على تحقيق النتائج: وذلك يتم من خلال التأكيد على تحقيق النتائج القريبة المدى وكذلك البعيدة المدى، فمن خلال تحقيق النتائج القريبة المدى تتحقق النتائج بعيدة المدى وهي الأهم لأنه من خلالها تحقق المنظمة غاياتها واهدافها، وقد ورد ذلك في قوله تعالى {وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا} {القصص (77)} فالدنيا في التصور الاسلامي هي مرحلة قصيرة المدى ويجب ان تسخر جميع الموارد للغاية العظمى الا وهي السعادة في الحياة الابدية في الآخرة .
- 7- الشورى: ومعناها التشاور(ناصر سيد أحمد واخرون, 2008: 304), فقد روت الشورى في انظمة الجودة العالمية في صور متعددة كإشراك العاملين والعملاء والاستفادة من آرائهم فيما يخص ادارة اعمال المنظمة أو فيما يسمى نظرية المشاركة الكاملة، والشورى سمة من سمات الفرد المسلم والجماعة المسلمة سواء تعلق الامر بنظام الحكم أو الإدارة أو الحياة العامة وحتى في الامور الشخصية، لذا فالشورى من أهم المبادئ الادارة الاسلامية لتحقيق الجودة (القيسي, 2013: 40) كما ورد في قوله تعالى {وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفقُونَ} {الشورى(38)}.

ثانيا: مبادي الجودة التي يتميز بها الدين الاسلامي فقط ولم ترد في أنظمة الجودة الاخرى وهي كالآتي:

- الرقابة الذاتية: وذلك بان يحاسب الموظف نفسه بنفسه، حتى لو ان المنظمة قامت بعمل ادوات رقابية، وينبع ذلك من عدة امور منها إحساسه بالمسؤولية اتجاه المنظمة التي يعمل فيها واتجاه مجتمعه، وان عمله سيؤثر على اداء وسمعة المنظمة من ناحية وعلى رقي وتقدم المجتمع من ناحية أخرى، فضلا عن انه يستشعر رقابة الله الدائمة عليه وانه يحاسب على كل صغيرة وكبيرة يقوم بها، وقد اقسام الله بالنفس التي تلوم صاحبها على فعل السوء وعدم فعل الخير في قوله تعالى {وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللّوَامَةِ} {القيامة (2)} (العجلوني, 2007: 148).
- الاحتساب: في بعض الاحيان يبذل الموظف زيادة على العمل المطلوب منه، وإذا لم يتم مكافئته على ذلك العمل يصاب بالإحباط، وكثيرا ما يحدث ذلك في ظل نظم الجودة المعاصرة، اما في نظام الدين الاسلامي فينظر ان الاجر والثواب الذي يتلقاه في الآخرة من الله عزوجل يتجاوز ذلك الاجر المادي والمعنوي الذي تقدمه له المنظمة نظير ذلك العمل الذي قام به، وذلك لإخلاص العمل والنية لله عزوجل (العجلوني, 2007: 14).

مستويات الجودة في الدين الاسلامي:

- المستوى الاول: الايفاء في الاداء: وكلمة الايفاء مشتقة من الفعل أوفى بمعنى اتم، اوفى الشخص حقه أي اعطاه اياه تماما (ناصر سيد أحمد واخرون, 2008: 76) ويقصد به ويقصد به تأدية (الخدمة/المنتج) للعميل طبقا للمواصفات العادية المتفق عليها تامة دون زيادة أو نقصان. ورد ذلك في قوله تعالى {وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزَنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا} {الإسراء (35)}، وكذلك قوله تعالى {بَلَى مَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ وَاتَّقَى فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ} {آل عمران (76)}، ويثاب مقدم الخدمة لأنه أوفى بالعهد بينه وبين العميل من جهة، والذي بينه وبين الله من جهة أخرى، لأنه التزم أو امره، كما ورد ذلك في قوله تعالى { وَمَنْ أَوْفَى بِمَا عَاهَدَ عَلَيْهِ اللَّهُ فَمَسِيئَتِهِ أَجْرًا عَظِيمًا} {الفتح (10)}.
- المستوى الثاني: الاتقان في الاداء: الاتقان في اللغة هو الاحكام، اتقن العمل أي احكمه (ناصر سيد أحمد واخرون, 2008: 14)، وهو أعلى مرتبة من الايفاء، ومعناه الاحكام، ويقصد به أن يكون (الخدمة/المنتج) مطابقا للمواصفات إلا انه يتمتع بمزايا ضمنية لا تتوفر في المنتج وفق المستوى السابق، وذلك ورد في قوله تعالى { صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَّنَ كُلَّ شَيْءٍ} {النمل (88)}.
- المستوى الثالث: الاحسان في الاداء: وهو أعلى مستويات الجودة، ويصل (المنتج/الخدمة) الى درجة الاحسان عندما يتضمن مزايا تفوق ما يتوقعه العميل زيادة على المواصفات الاصلية، مثال على ذلك عندما يقوم العامل بأداء العمل دون مقابل فهو بذلك يعد من المحسنين، ورد ذلك في قوله تعالى { وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ} {القصص (77)}(العجلوني, 2007).

:

- مفهوم الجودة في الاسلام هي مجموعة من الصفات والخصائص التي تتضمنها سلعة ما او خدمة ما والتي من خلالها يتحقق رضا الله عز وجل اولا ورضا المستفيدين منها.
 - مبادئ الجودة في الدين الاسلامي والتي وردت كذلك في بعض انظمة الجودة المعاصرة هي :
 - 1- التركيز على العميل.
 - 2- القيادة ذات رؤية والهام.
 - 3- ضبط النفقات.
 - 4- اتخاذ القرارات بناء على حقائق واقعية.
 - 5- التأكيد على تحقيق النتائج.
 - 6- الشورى.
 - المبادئ التي تميز بها الدين الاسلامي:
 - 1- الرقابة الذاتية.
 - 2- الاحتساب.
 - مستويات الجودة في الدين الاسلامي الحنيف هي:
 - 1- المستوى الاول: الايفاء.
 - 2- المستوى الثاني: الاتقان.
 - 3- المستوى الثالث: الاحسان.
- فمن خلال هذه الورقة ندعو جميع الهيئات العالمية الاسلامية كالاتحاد العالمي لعلماء المسلمين، وهيئة كبار العلماء المسلمين بان تتعاون مع المؤسسات الادارية في الدول الاسلامية لبناء نموذج جودة مبني على مبادئ واسس من ديننا الاسلامي الحنيف ليطبق في مؤسساتنا الادارية في عالمنا الاسلامي.

:

- ابن منظور, العلامة ابو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (1997), " لسان العرب", دار صادر. ط6, بيروت.
- رضوان, محمود عبدالفتاح (2012), ادارة الجودة الشاملة فكر وفلسفه قبل ان يكون تطبيق, المجموعة العربية للتدريب والنشر, ط1, القاهرة, جمهورية مصر العربية.
- الهوش, ابو بكر محمود, (2013), ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي, ط1, دار السحاب للنشر والتوزيع, القاهرة, مصر.
- نموذج التميز الاوروبي(كتابة وثيقة التميز الاوروبي).
- ناصر سيد أحمد واخرون (2008), المعجم الوسيط, ط1, دار إحياء التراث العربي للطباعة والنشر والتوزيع, بيروت.
- الطبراني, سليمان بن أحمد (1415 هـ), المعجم الاوسط, دار الحرمين, القاهرة.
- المليجي, رضا ابراهيم (2012), ادارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق, ط1, عالم الكتب, القاهرة, جمهورية مصر العربية.
- الشعار, عادل محمد(2001) مفهوم إدارة الجودة الشاملة, مجلة الاقتصاد الاسلامي, مجلد21, 243, سبتمبر, دبي.
- قدار, طاهر رجب (1998) المدخل الى إدارة الجودة الشاملة والايزو ISO 9000, ط1, دار الحصاد, دمشق.
- القيسي, هناء محمود, (2013), فلسفة ادارة الجودة في التربية والتعليم العالي (الاساليب والممارسات), ط1, دار الماهج للنشر والتوزيع, عمان, الاردن.
- العجلوني ابراهيم طه محمد (2007), نظام عربي إسلامي مقترح في إدارة الجودة, دراسة نظرية وميدانية, رسالة دكتوراه, قسم إدارة الأعمال, كلية الاقتصاد, جامعة دمشق, سوريا.
- الصحف الشريف.
- المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم بحث بعنوان (مبادي إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني, قصة ذي القرنين نموذجاً), جامعة الزرقاء. ونشر ضمن أبحاث المؤتمر المحكمة دولياً, المجلد الاول.
- Haizer; J. & Render; B.(2001). " Principals Operations Management". West Publishing Co New York.
- Evan; J. (1997). Production / Operations Management: Quality Performance and Vale 5 /ed. West Population .New York
- .- Tuchman.T.B.(1980). " The decline of quality ". New York Time Magazine.2 Nov. p. 39
- Russell; R . Taylor; B (1995). Production and Operations Management: Focusing on Quality - Competitiveness" Prentice-Holl. Inc .New greasy.
- Juran, J.M. Frank. M . Jryna . Quality Planning and Analysis, 3ed. Ed. New Yourk: Mc Graw- Hill Inc. 1993, .P3.