

الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي بالقطاع السياحي الليبي: الفرص والتحديات

HOLISTIC QUALITY FROM AN ISLAMIC PERSPECTIVE IN THE LIBYAN TOURISM SECTOR: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

* سالم محمد محمد قصببات, الدكتور عيسى خان, الأستاذ الدكتور إلهامي بنت عبد الغني عزمي

Corresponding Author; e-mail: *gasebatsalem@gmail.com

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على المنظور الإسلامي للجودة الشاملة والفرص والتحديات لتطبيق وجهة النظر الإسلامي بالقطاع السياحي الليبي. وتكمن مشكلة الدراسة في إخفاق القيادات الإدارية في الاستعانة بالمنظور الإسلامي وتطبيق ما أمر الله تعالى به مما يؤثر سلباً على تطبيق الجودة الشاملة بالقطاع السياحي الليبي. وتبرز أهمية الدراسة من خلال الدور الهام الذي يمثله المنظور الإسلامي في تطوير القطاع السياحي الليبي من خلال دعم تطبيق الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل دور المنظور الإسلامي في تطبيق الجودة الشاملة بالقطاع السياحي الليبي والتعرف على الفرص والتحديات التي تواجه القطاع السياحي الليبي. واتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي لاستقراء نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة بخصوص الجودة الشاملة والتعرف على كيفية تطبيق الجودة الشاملة في زمن الصحابة. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن إحياء الضمير الإنساني في نفوس العاملين والتركيز على الخوف من الله والإتقان في العمل من أهم الفرص التي يمكن للقيادات الإدارية استخدامها في القطاع السياحي الليبي. ولقد أوصت الدراسة بضرورة التوسع في استخدام المنظور الإسلامي لتفسير السلوك الإنساني لتطوير القطاع السياحي الليبي .

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، القطاع السياحي، الفرص والتحديات، المنظور الإسلامي

المقدمة

مما لا شك فيه أن موضوع الجودة الشاملة من أبرز الموضوعات التي تناولها العلماء والتي تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات (بو حرود، 2014). فالجودة الشاملة تبدأ من التخطيط الاستراتيجي للمنظمة ككل وتقوم بدعم الإدارة العليا وتركز على تصميم العمليات للمنظمة (بركة، 2016). كما أن عملية قياس الجودة في المنظمة تسهل بشكل كبير تحقيق الميزة التنافسية. ويعتبر قطاع السياحة من الأنشطة الاقتصادية التي لها دور كبير في

تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في كثير من دول العالم، إذ تعمل السياحة على زيادة الدخل القومي وتوفير احتياجات الدول من النقد الأجنبي (السبيعي، 2014). والجماهيرية من الدول التي تمتلك مقومات وموارد سياحية هامة، بما تشمله من ظواهر طبيعية وتاريخية واجتماعية وآثار متميزة، وهي تسعى إلى تنويع مصادر الدخل وتخفيف الاعتماد على النفط كمصدر أساسي للداخل (بوخلوة، 2016). إن أهمية وحيوية القطاع السياحي تحتمان النظر إليه كجزء لا يتجزأ من الهيكل الاقتصادي والاجتماعي والثقافي في بلادنا لأنه يقوم بدور بارز في تحقيق الأهداف الوطنية في المدى القصير والبعيد. ومن جانب آخر فإن قواعد الجودة الشاملة بدأ تطبيقها في المؤسسات الليبية منذ نهاية القرن العشرين حيث اهتم العديد من الباحثين بكيفية نقل تجربة الجودة الشاملة للمؤسسات الليبية والعمل على إرساء المعايير العلمية للجودة في المؤسسات الليبية حتى يمكن خلق الميزة التنافسية بين المؤسسات بعضها البعض. ولقد اتخذت المؤسسات الليبية من فكرة الحصول على شهادات الأيزو الخاصة بتطبيق مستويات معينة من الجودة أساساً ومنهجاً حتى يمكن لتلك المؤسسات تثبيت أوضاعها في الأسواق المحلية (عبد الكريم، 2013). وسوف تتناول الدراسة الجودة الشاملة والفرص المتاحة أمام القطاع السياحي والتحديات التي تواجه القطاع السياحي الليبي، كما تتناول الدراسة المنظور الإسلامي للجودة الشاملة بشكل موسع من خلال التعرف على أمر الله به لتحقيق الجودة الشاملة في القطاع السياحي.

مشكلة الدراسة

بالرغم من أن القطاع السياحي الليبي كان من أبرز القطاعات المتميزة إلا أن هناك إهمال واضح في استخدام المنظور الإسلامي لمعالجة الأخطاء البشرية والإلتقان في العمل وإحياء الضمير البشري لمواجهة مشكلات القطاع السياحي. ولقد أشارت دراسة أرجية (2013) عن الأنماط القيادية والجودة الشاملة أن المؤسسات الليبية التي تتبع القطاع السياحي الليبي تعاني من غياب تطبيق الجودة الشاملة وأن أداء تلك المؤسسات قد تأثر سلباً نتيجة عدم وجود معايير يمكن الاحتكام إليها في الإنتاج، مما قد يدفع العاملين إلى الإنتاج دون مراعاة الجوانب الفنية، الأمر الذي يشير إلى غياب الوازع الديني لدى الأنماط القيادية المكلفه أمام الله عز وجل بضرورة الإلتقان في العمل بشكل واضح. كما أن دراسة شكشك (2018) قد أشارت إلى سوء استغلال عناصر رأس المال الفكري مما انعكس سلباً على تحقيق الجودة الشاملة كما أن دراسة عبد الكريم (2013) قد أشارت إلى عدم وجود أسس الجودة الشاملة في المؤسسات الليبية ولاسيما الجامعات الليبية وأن الجودة الشاملة تعاني من سوء التخطيط الإستراتيجي في المجتمع الليبي بصفة عامة وفي المؤسسات الليبية التي تتبع القطاع السياحي الليبي بصفة خاصة وأن

المشكلة تتمثل في عدم استغلال الفرص في الأخذ بأساليب التعلم والتدريب لتطوير أساليب الجودة الشاملة، كما أن المؤسسات الليبية التي تتبع القطاع السياحي الليبي تواجه العديد من التحديات من بينها أن المؤسسات الليبية تعاني بشكل واضح من غياب دور الإدارة العليا في الدعم والإلتفات إلى عدم حدوث نفس الأخطاء مرة أخرى، مما يعكس مدى التحديات التي تواجهها المؤسسات الليبية التي تتبع القطاع السياحي الليبي بشكل واضح، وبالتالي ووفقاً لما تقدم فإنه يمكن توضيح التساؤل الرئيس للدراسة كما يلي: **ما الفرص والتحديات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي؟**

أهمية الدراسة

وتعتبر هذه الدراسة امتداداً للدراسات السابقة حيث أن النتائج التي سوف نحصل عليها من خلال هذه الدراسة سوف تكون هامه للباحثين والمختصين في هذا مجال الجودة الشاملة والباحثين والمختصين في مجال الإدارة بصفة عامة. كما أن نتائج الدراسة يمكن تعميمها على كافة الشركات الأخرى العاملة في القطاع السياحي في ليبيا كما يمكن تعميم نتائج تلك الدراسة على كافة القطاعات الأخرى والشركات العاملة في ليبيا. وتكمن أهمية الدراسة في استخدام وجهة النظر الإسلامية لحل مشكلة الجودة الشاملة في المؤسسات الليبية ولاسيما القطاع السياحي والشركات السياحية الليبية.

أهداف الدراسة

ترتكز الدراسة على هدف رئيس وهو التعرف على المنظور الإسلامي للجودة الشاملة، ويمكن تقسيم أهداف الدراسة إلى هدفين رئيسيين وهما كالتالي:

1. التعرف على فرص الجودة الشاملة المتاحة بالقطاع السياحي الليبي من المنظور الإسلامي.
2. التعرف على التحديات التي تواجه القطاع السياحي الليبي من المنظور الإسلامي.

حدود الدراسة

ترتكز الدراسة على ثلاثة حدود وتشمل الحدود المكانية التي تقتصر على القطاع السياحي بليبيا. وتقتصر الحدود الموضوعية على دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة للقطاع السياحي من خلال التعرف على المنظور الإسلامي للجودة الشاملة. كما أن الحدود المكانية اقتصرت على القطاع السياحي في ليبيا.

الدراسات السابقة

1. دراسة شكشك، أسامة حسين فرج. (2018). رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية، دراسة ميدانية على الجامعة الأسمرية الإسلامية، ورقة بحثية منشورة، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17 المجلد 16 يناير.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية دراسة حالة الجامعة الأسمرية بليبيا. وتكمن مشكلة الدراسة في إهمال دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية. وتبرز أهمية الدراسة من خلال التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية. واستخدم الباحث 60 من العاملين في الجامعة الأسمرية في ليبيا. ولقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج من بينها أن الجامعة لاتقوم بتطبيق إدارة الجودة داخل إدارتها بالصورة الدقيقة. ولقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك علاقة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الليبية. ولقد أوصت الدراسة بضرورة التوسع في دراسة الجودة الشاملة على العديد من المنظمات الليبية. ولقد استفادت هذه الدراسة من التعرف على تأثير رأس المال الفكري على تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية.

2. دراسة حسن أرجيه (2013).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة التحويلية في التأثير على مستوى إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، بالإضافة إلى إدارة الجودة الشاملة. ولقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل العلاقة بين تأثير القيادة التحويلية على مستوى إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي في ليبيا. شملت عينة الدراسة 500 من المحاضرين بشكل عشوائي. وأشارت النتائج إلى أن القيادة التحويلية لديها تأثيرات إيجابية وهامة نحو ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية المختارة .

3. دراسة عبد الله عبد الكريم محمد (2013). مدى توافر أسس إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين الليبيين الدارسين بماليزيا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية نيلاي، ماليزيا.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أسس الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين الليبيين الدراسين بماليزيا. وبرزت مشكلة الدراسة في غياب أسس الجودة الشاملة في الجامعات الليبية الأمر الذي ينعكس على مستوى الجودة المطلوبة. وتبرز أهمية الدراسة من خلال ضرورة تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الليبية والرغبة في مكانة مرتفعة بين الجامعات العالمية. واستخدم الباحث عينة الدراسة في عدد 3 جامعات من جامعات غرب ليبيا. ولقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك مجموعة من الأسس التي يجب على الجودة الشاملة تطبيقها في الجامعات الليبية ومن بين أبرز تلك الأسس هو السعي للحصول على شهادات الجودة التخصصية الأيزو 9001 و9002. ولقد أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تعميم دراسة الجودة الشاملة في كافة المؤسسات الليبية التعليمية وخاصة مؤسسات التربية والتعليم الليبية. وتتفق دراسة عبد الله عبك الكريم محمد (2013) في أن هذه الدراسة استخدمت الجودة الشاملة كمتغير مستقل وأن البيئة المبحوثة تتفق أيضاً مع الدراسة الحالية في في المؤسسات الليبية.

4. دراسة أرشيدا (2013).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل النجاح لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة داخل شركة الحديد والصلب الليبية. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل عوامل النجاح لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة داخل شركة الحديد والصلب الليبية. وتكمن مشكلة الدراسة في التعرف على قصور استخدام عوامل النجاح لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة داخل شركة الحديد والصلب الليبية. واستخدمت الدراسة عينة 210 من العاملين بشركة الحديد والصلب الليبية. ولقد أبرزت النتائج أن هناك العديد من العوامل المسؤولة عن تنفيذ الجودة الشاملة في شركة الحديد والصلب الليبية. وأوصت الدراسة بضرورة اتباع المنهج النوعي والكمي مباشرة للحصول على نتائج أكثر دقة. واستفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على عوامل نجاح الجودة الشاملة وكذلك الطرق المنهجية.

5. دراسة عباينة (2011). .تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب / جامعة مصراته- ليبيا". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.(ص1).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الأداء الجامعي لجامعة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. ولقد برزت أهمية هذه الدراسة من خلال التأكيد على أهمية وجود مستوي معين من الجودة لا يجب أن تقل عنه مستوي الجودة في مؤسسات التعليم الليبية. وتشير مشكلة الدراسة إلى تدني مستوي جودة الأداء الجامعي في

جامعة مصراته الليبية. واستخدم الباحث عينة الدراسة 210 من أعضاء هيئة التدريس في جامعة مصراته. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل جودة الأداء الجامعي في جامعة مصراته الليبية. ولقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج من بينها أن جودة الأداء الجامعي بجامعة مصراته تتطلب التخطيط الإستراتيجي ودعم التدريب والتعلم حتي يمكن للأداء الجامعي ان يكون مطابق لمستويات الجودة العالمية ولقد أوصت الدراسة بضرورة وجود حد أدني من الجودة لا يمكن النزول دون هذا المستوى حتى يمكن للجودة أن تحقق أهدافها. ولقد استفادت هذه الدراسة من دراسة عبابنة (2011) في التعرف على الإطار النظري للجودة الشاملة والأساليب المنهجية

6. دراسة السبيعي، عبيد بن عبد الله. (2014). التأصيل الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة، ورقة بحثية منشورة، مجلة المنهل، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على التأصيل الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة. وتكمن مشكلة الدراسة في إهمال الباحثين والمختصين لمسألة استخدام الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي مما انعكس سلباً على أداء المؤسسات. وتبرز أهمية الدراسة من أهمية استخدام وتطبيق المنظور الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات. واستخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي لإستقراء نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة بشأن تطبيق الجودة الشاملة. كما استخدمت المنهج الوصفي لوصف الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي يمكن تطبيقها جنباً إلى جنب بجوار معايير الجودة الشاملة المعمول بها في المؤسسات. ولقد أوصت الدراسة بضرورة تفعيل معايير الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي في المؤسسات. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على معايير الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي.

مناقشة الدراسات السابقة وتحليل الأهداف

أوضحت الدراسة أن كمال الشريعة وتمام الدين الإسلامي جعل الإدارة التي تستند على أصليه الأساسيين القرآن والسنة تمتاز بالعديد من الخصائص والسمات التي تميزها عن غيرها من المذاهب والممارسات الإدارية، حيث قال الله تعالى: (لِيُبَلِّغُكُمْ أَيْكُمْ أَحْسَنَ عَمَلًا) (سورة هود، آية 7)، كما قال الله عز وجل: (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) (سورة الكهف، آية رقم 30). وقد لقيت الجودة من الشريعة الإسلامية كل اهتمام سواء من حيث وظائف الإدارة – التنظيم والتخطيط والرقابة والتدريب وغيرها من الوظائف

أو من حيث نطاق العمل الجماعي السليم لدى الفرد المسلم، فقد قال الله تعالى "الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً" - سورة الملك. فالمسلم مطالب لاتخاذ الموقف الأفضل ذو الجودة العالية في مجمل حياته وذلك بدوام المجاهدة والترقي المراقبة والإحسان لمجمل جهوده ونشاطه (صليحة، 2014). واستطاع الإسلام تكوين الفرد المسلم العامل المتحفز للعمل المنتج الهادئ النفس والمستقيم الضمير، رسالة الإسلام في جوهرها ماهي إلا تكليف الله تعالى لعباده ومطالبتهم باتخاذ الموقف الأمثل والأجود في مجمل نشاطهم و عملهم. ومن هنا كان التسديد والمقاربة هو أساس عمل المؤمن الصالح والسداد هو حقيقة الاستقامة وهو الإصابة في جميع الأقوال والأعمال والمقاصد كالذي يرمي إلى غرض فيصيبه فالسداد هو إصابة السهم والمقاربة أن يصيب ما قرب من الغرض إذ لم يصب الغرض مفسه ولكن بشرط قصد السداد فالمسلم مطالب بسلوك غاية في الدقة الإتقان وهو ما يطالب به خبراء الجودة عند مراقبة خواص الجودة حيث يفرقون بين الدقة والإتقان أو بين التسديد والمقاربة في الحديث السابق. والإتقان جزء من مطالب الإنسان المسلم باستيفاء شروط الخلافة في الأرض والسعي في منابها عبادةً لله، وإعماراً للأرض، واستفادة مما فيها من ثروات وخيرات لا يصل إليها إلا بالعمل والعمل الجاد. لذلك كانت مطالبة الرسول صلى الله عليه وسلم أن يتقن الإنسان عمله، فعن عائشة رضي الله عنها قالت قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه). (رواة البخاري ومسلم، أخرجه الحاكم في المستدرک وقال حديث حسن صحيح). وقال الله تعالي: (وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) (سورة التوبة، آية رقم 105) صليحة (2014) أشارت إلى ضرورة وجود معايير مسبقة للجودة الشاملة كما أكدت أنه من الضروري حصول الشركات على شهادات تثبت مستوى الجودة الذي تحصلت عليه المؤسسة بشكل واضح، حيث أشارت صليحة (2014) إلى أن شهادات الجودة الشاملة يجب أن تفتح آفاقاً جديدة للشركات وأن تمارس تلك الشركات حقوقها بشكل كامل حيث أنها شركات التزمت وحصلت على شهادات الجودة وبالتالي فإن الحكومات يجب أن تسهل التعامل مع تلك الشركات بشكل كامل ورئيس (صليحة، 2014). ومن الجدير بالذكر أن المؤسسات الليبية وخاصة المؤسسات التي تتبع القطاع السياحي أصبحت تعتمد على فكرة شهادات الجودة وخاصة شهادات الأيزو 9001 و9002 التي تقوم على فكرة الاكتفاء بتطبيق مستويات معينة من الجودة من أجل السماح لتلك الشركات بتوسيع نشاطاتها في الأسواق المحلية. وبالتالي فإن فرص القطاع السياحي في العودة مرة أخرى لكتاب الله وسنة الرسول صلى الله عليه وسلم وتطبيق تلك الأوامر الإلهية من أجل إحياء تطبيق المنظر الإسلامي للجودة الشاملة، أما التحديات فإن التحدي الأبرز هو المشاكل الأمنية التي تواجه القطاع السياحي الليبي حيث أن قطاع السياحة أحد أهم القطاعات الاقتصادية في

وقتنا الحالي وذلك لأهمية دوره في اقتصاديات الدول. وقد برزت الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة بعد أن أصبح هذا القطاع وخصوصاً خلال النصف الثاني من القرن العشرين أحد المكونات الهامة في الهيكل الاقتصادي في كثير من دول العالم. وتحتل صناعة السياحة موقعاً مهماً في اقتصاديات العديد من الدول، وتعود أسباب الاهتمام بقطاع السياحة في مختلف الدول للآثار الإيجابية على عدد من المتغيرات الاقتصادية كإجمالي الناتج المحلي، ميزان المدفوعات، التوظيف، العمالة الميزانية العامة وتنمية المناطق الريفية. إلا أن هذا القطاع رغم أهميته الاقتصادية للاقتصاد الوطني لم ينل قدرًا مناسباً من التمويل مقارنة بالقطاعات الاقتصادية الأخرى، حيث كانت نسبة إجمالي الائتمان المصرفي الممنوح لقطاع السياحة في العشر. ولهذا كله دعت سنوات الأخيرة هي 32.1 % من إجمالي الائتمان المصرفي الممنوح للقطاعات الحاجة إلى القيام بهذه الدراسة لتسليط الضوء على أهمية استخدام المنظور الإسلامي في إعادة إحياء الضمير الإنساني والخوف من الله والعمل بإتقان من أجل تحسين جودة العمل وتطبيق الجودة الشاملة.

النتائج

بعد استعراض الدراسة فإنه سوف يتم مناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة كما يلي:

الهدف الأول: التعرف على فرص الجودة الشاملة المتاحة بالقطاع السياحي الليبي من المنظور الإسلامي.

أوضحت نتائج الدراسة أن الجودة الشاملة لديها العديد من الفرص في القطاع السياحي الليبي، حيث أن زيادة الفرص أمام تطبيق الجودة الشاملة تبرز من خلال عودة القيادات الإدارية والعاملين على السواء والامتثال إلى ما أمر الله عز وجل بشأن تنظيم الأعمال وترتيبها بشكل واضح وملمس، كما أن زيادة الفرص المتاحة أمام تطبيق الجودة الشاملة بالقطاع السياحي الليبي يمكن أن تبرز بحسن التعاون بين كافة المؤسسات الليبية، كما أن اتباع المنظور الإسلامي يفرض حسن الخلق بين القيادات الإدارية وعدم سرعة القاء اللوم على العاملين في المؤسسات الليبية التابعة للقطاع السياحي الليبي. وبالتالي فإن الدراسة توصلت إلى أن الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي لديها الكثير من الفرص للتطبيق في القطاع السياحي الليبي، كما أن الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي تركز بشكل كبير على الاهتمام بالأمانة والإتقان في العمل والعمل بجدية والبذل والعطاء من أجل تحسين قدرات القطاع السياحي وحتى يمكن للقطاع السياحي أن يستعيد عافيته بالرغم من تعطل القطاع السياحي لأكثر من عشر سنوات حتى الوقت الراهن.

الهدف الثاني: التعرف على التحديات التي تواجه القطاع السياحي الليبي من المنظور الإسلامي.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن من أبرز التحديات التي تواجه القطاع السياحي الليبي هي التحديات السياسية والأمنية والتي تعتبر المسيطرة على الوضع الراهن في ليبيا. وكذلك فإن استقرار الدولة الليبية سوف يؤدي إلى تحسين القطاع السياحي بشكل واضح وملحوظ. كما توصلت الدراسة إلى فرص القطاع السياحي من خلال تطبيق المنظور الإسلامي يكمن في تفعيل التخطيط الإستراتيجي للقطاع السياحي، كما يساهم في تطوير أساليب وإمكانيات وآليات القطاع السياحي الليبي بشكل واضح ومضمون من خلال استخدام ما أمر الله به من طاعة أولياء الأمور وهو ما يبرز في دعم الإدارة العليا.

خاتمة البحث

استعرضت الدراسة الجودة الشاملة للقطاع السياحي الليبي من المنظور الإسلامي: الفرص والتحديات، وأبرزت مشكلة الدراسة أن هناك غياب لتطبيق الأوامر الإلهية الخاصة بالوصول إلى أعلى مستويات الإتقان والجودة في العمل مما أثر سلباً على القطاع السياحي الليبي. وبرزت أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء على المنظور الإسلامي للجودة الشاملة بالقطاع السياحي الليبي والفرص والتحديات المتاحة أمام القطاع. ولقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الجودة الشاملة للقطاع السياحي الليبي من المنظور الإسلامي: الفرص والتحديات. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن الإهتمام بالمنظور الإسلامي في الإتقان بالعمل ومخرجاته سوف يؤدي إلى اغتنام الفرص المتاحة أمام القطاع السياحي الليبي، كما سوف يساهم المنظور الإسلامي في مواجهة التحديات التي يواجهها القطاع السياحي الليبي. ولقد أوصت الدراسة بضرورة التوسع في دراسة المنظور الإسلامي للجودة الشاملة بشكل كبير. وترتكز توصيات الدراسة على العديد من الجوانب من بينها مايلي:

1. ضرورة الجمع بين المنهج الكمي والمنهج النوعي في منهجية الدراسة للحصول على مزيداً من المعلومات حول إمكانية تطبيق المنظور الإسلامي بالقطاع السياحي الليبي.
2. استمرار المناقشة مع المصرف المركزي الليبي لمنح مزيد من الأئتمان المصرفي للشركات السياحية الليبية التي تتضررت من الإغلاق والعمل على استخدامات برامج سياحية جديدة.

3. ضرورة الاحتكام إلى الشريعة الإسلامية وتطبيق المنظور الإسلامي مرة أخرى وذلك لإبراز أثر المنظور الإسلامي وخاصة في تطوير المؤسسات السياحية.
4. أهمية العمل على عمل سياج أمني حول المناطق السياحية لجذب عدد كبير من السائحين وللتنمية هذا القطاع الهام والحيوي.
5. إبراز أهمية المنظور الإسلامي في كافة المؤسسات والقطاعات الأخرى غير القطاع السياحي.
6. القيام بكل ما يلزم نحو تطوير آليات الجودة الشاملة في هذا القطاع.
7. ضرورة محاكاة إحدى التجارب الناجحة في تطبيق المنظور الإسلامي للجودة الشاملة.

قائمة المراجع والمصادر

القرآن الكريم

- السنة النبوية المطهرة، موطأ الإمام مالك، معلومات الطبعة؟
- السبيعي، عبيد بن عبد الله. (2014). التأصيل الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة، ورقة بحثية منشورة، مجلة المنهل، المملكة العربية السعودية.
- التلبناني، نهاية عبد الهادي والأغا، مروان سليم وشراب، ساند حسن. (2012)، التخطيط الإستراتيجي وعلاقته بالميزة التنافسية دراسة ميدانية في شركات توزيع الأدوية في محافظة قطاع غزة، ورقة بحثية منشورة في مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 14، العدد 2.
- شكشك، أسامة حسين فرج. (2018). رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية، دراسة ميدانية على الجامعة الأسمرية الإسلامية، ورقة بحثية منشورة، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 17 المجلد 16 يناير.
- بو حرود، فتحية، (2014)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لصناعة الميزة التنافسية بين النظرية والتطبيق في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، العدد 2
- بركة، مشنان ، (2016)، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة جامعة لخضر باتنه ، دكتوراه ، جامعة لخضر الجزائر

بوخلوة، باديس، (2016)، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية (راسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك ، قسم التكرير) - رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال ، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

صليحة رقاد، 2014، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته) دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري (دكتوراه، جامعة سطيف).

عبينة (2011). .تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب / جامعة مصراته- ليبيا". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.(ص1).

عبد الله عبد الكريم محمد (2013). مدى توافر أسس إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين الليبيين الدارسين بماليزيا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية نيلاي، ماليزيا.

Argia, H. A., & Ismail, A. (2013). The Influence of Transformational Leadership on the Level of TQM Implementation in the Higher Education Sector. *Higher Education Studies*, 3(1), 136.