التأصيل للجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية

د. كوثر عبد الله أحمد علي
أستاذ التفسير وعلوم القرآن المساعد كلية العلوم والآداب بمحايل عسير
جامعة الملك خالد - بقسم الدراسات الإسلامية

الملخص:

هذا البحث عبارة عن دراسة تحليلية واقعية تتناول التأصيل للجودة في القرآن الكريم، وفيه تسعى الباحثة لتوضيح تأصيل مفهوم الجودة وبيان أصولها الشرعية وأن مفهوم الجودة في القرآن الكريم يقصد منه جودة الأداء وإتقانه في كل مناحي الحياة، ويوضح البحث أن القرآن الكريم حث على الجودة والإتقان والإحسان المستمر مدى الحياة، وأن الجودة ليست كلاماً يقال ولكن هي ما نفعله، فالجودة تعبر عن حضارة أي بلد من خلال الخدمات المقدمة، التي تعكس صور النظم الاجتماعية والأخلاقية التي تسود المجتمع وأنها أساس الحضارة الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: التأصيل – الجودة – القرآن الكريم – السنة النبوية

Rooting for quality in the Noble Qur'an and Sunnah

Dr. Kawther Abdullah Ahmed Ali

Assistant Professor of Interpretation and Quranic Sciences, College of Arts and Sciences in Mahayil Asir King Khalid University - Department of Islamic Studies

Summary

This research is a realistic analytical study dealing with the rooting of quality in the Holy Quran, in which the researcher seeks to clarify the rooting of the concept of quality and the statement of its legal origins and that the concept of quality in the Holy Quran is intended to quality performance and mastery in all walks of life, the research shows that the Koran urged the quality and perfection and charity Quality is not what is being said, but what we do. Quality reflects the culture of any country through the services provided, which reflect the social and moral systems that prevail in society and the basis of Islamic civilization.

Keywords: rooting - quality - the Koran - the Sunnah

المقدمة:

الحمد لله الذي أرسل رسوله بالهدى ودين الحق ليظهره على الدين كله ولو كره المشركون، ومَنَّ على المؤمنين إذ بعث فيهم رسولاً من أنفسهم يتلو عليهم آياته ويزكيهم ويعلمهم الكتاب والحكمة وإن كانوا من قبله لفي ضلال مبين، والصلاة والسلام على سيد الأنبياء وخاتم المرسلين سيدنا محمد - صلى الله عليه وسلم - ناصر الحق بالحق، الذي أخرج الناس من عبادة العباد إلى عبادة الله وحده ومن ضيق الدنيا إلى سعة الدنيا والآخرة ومن جور الأديان إلى عدل الإسلام.

أما بعد:

فإن القرآن الكريم هو المشعل الوقاد، والمنار المضيء، الذي ينير لأجيال أمتنا الطريق نحو المجد والرفعة والسعادة وقيادة الدنيا إلى الخير، بل إن القرآن الكريم منبعُ عزتنا وحضارتنا إذا عدنا إليه نجد أن مفهوم الجودة مفهوم أصيل فيه، منبثق من منظومته وأهدافه؛ التي يمثل الإتقان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية، ومهما تقدمت الأيام وكرت الليالي فسيبقى القرآن ملاذ هذه الأمة تفزع إليه في الأزمان، فيأخذ بيدها إلى الخير والتقدم والصلاح، ويبلغها السعادة والمجد والفلاح، بل يبقى الملاذ الأوحد الذي لا تجد سواه.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث لتحقيق الآتي:

١- بيان أننا إذا عدنا إلى منبع عزتنا وحضارتنا، إلى كتاب، الله القرآن الكريم نجد أن مفهوم الجودة مفهوم أصيل فيه، منبثق من منظومته وأهدافه، التي يمثل الإتقان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية.
٢- تأصيل مفهوم الجودة وبيان أصولها الشرعية وأنها أساس الحضارة الإسلامية.
٣- التعرف علي أهم معايير ضمان الجودة من خلال القرآن الكريم.
٤- بيان المفاهيم التي تتضمنتها الآيات القرآنية والأحاديث النبوية .
٥- الترغيب في تجويد العمل.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في التعرف على الأصول الشرعية للجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية، وأن العمل بضمان الجودة من صميم ديننا وعقيدتنا وعبادتنا، وهناك عدة أهداف ودوافع وراء اختيار هذا البحث (التأصيل للجودة في القرآن الكريم)، فتناول موضوع الجودة يشمل مساحة كبيرة من القرآن الكريم وهذا يدل على أهمية هذا الموضوع، كما أن الموضوع يسهم في نشر ثقافة الجودة ومدى أهميتها وتطبيقها في جميع مناحي الحياة، ويسهم في نشر روح التعاون بين فريق العمل الواحد، ويشير البحث إلى أن الجودة تبدأ من الداخل : بمعنى الاهتمام بالعاملين والتعرف على حاجاتهم، وظروف العمل المحيطة بهم، ويؤكد البحث على أهمية مخافة الله والعمل بما يرضي الله سبحانه وتعالى.

أسئلة الدراسة:

١ - ما المعاني التي يدل عليها لفظ الجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية ؟

٢- ما الألفاظ الدالة على معنى الجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية ؟

٣ - ما المفاهيم التي تتضمنها هذه الألفاظ ؟

منهج البحث:

البحث عبارة عن دراسة تحليلية وتطويرية لمضامين ثقافة الإتقان في الشريعة الإسلامية المستخدمة لتطوير الأداء وإتقانه ومقارنته بتحسن النوعية والفاعلية للمسائل العملية. واعتمدتُ في كتابة هذا البحث على منهج التفسير الموضوعي منهج (وصفي – تحليلي) باعتباره المنهج العلمي المناسب ذلك المنهج الذي يقوم علي جمع الآيات والأحاديث والمعارف في هذا المجال وجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها من خلال الرجوع إلى كل ما هو متعلق بالبحث من مصادره الأصلية ، واتبعتُ في البحث الخطوات الآتية:

١- قمت بإعداد المقدمة وفيها أهمية البحث وأهدافه ومنهجه.

٢- قمت بجمع الآيات جمع ألفاظ الجودة والألفاظ الدالة على معانيها من القرآن الكريم والسنة النبوية.

٣- فسرت بعض الآيات التي وردت في هذا الموضوع.

٤- اكتفيت في حال تعدد الأقوال بذكر القول الراجح أو المناسب ولم ألزم نفسي بسرد الأقوال المتعددة في كل مسألة مخافة الإطالة.

٥- خرّجت الأحاديث النبوية من كتب السنة المعتمدة من الصحيحين أولاً أو أحدهما ثانياً، وإذا لم يوجد فيهما اجتهدت في تخريجه من بقية كتب الحديث الستة أو غيرها من المسانيد أو المجاميع وكتب التفاسير المسندة، واتجهت هذا الاتجاه في تخريج الآثار المروية عن الصحابة والتابعين.

٦- استعنت في حالات نادرة ببعض كتب التاريخ التي كتبها بعض المفسرين من كتب التاريخ لبعض العلماء، كما استعنت أيضاً ببعض كتب السيرة النبوية.

٧- قمت بإعداد الخاتمة وفيها أهم النتائج والتوصيات.

٨- قمت بإعداد الفهارس.

الدراسات السابقة:

أُجريت دراسات عدة في موضوع الجودة، غير أن القليل منها عني بتأصيل هذا المفهوم من الكتاب والسنة، ونستعرض فيما يلي أهم هذه الدراسات:

١ -جودة التعليم من المنظور الإسلامي، لمحمد شاهين، وإسماعيل شندي، وكان هدفها استنباط المعايير التربوية النابعة من الفكر الإسلامي والتي تؤكد على تجويد التعليم وإتقانه.

٢ -جودة التعليم من منظور إسلامي (الإحسان ، الإتقان، الجودة، التميز)، لحسن عبد الله باشيوة (٢٠٠٦)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أهداف التعليم وأنماطه الحديثة، وما هي أهم معايير الجودة من منظور إسلامي.

٣- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، لإبراهيم العجلوني،)٢٠٠٦)، هي بحث مقدم للنشر في مجلة جامعة دمشق، وهدفه الوصول إلى فهم أعمق لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ومدى توافقها أو تعارضها مع مبادئ إدارة الجودة في الإسلام.

الخطة:

الفصل الأول: مفهوم التأصيل للجودة.
المبحث الأول: مفهوم التأصيل.
المبحث الثاني: مفهوم الجودة في القرآن الكريم.
المبحث الثالث: تعريف الجودة والإحسان والإتقان في اللغة.
الفصل الثاني: محفزات جودة العمل في القرآن الكريم.
المبحث الأول : مبادئ الجودة في القرآن الكريم ومعاييرها.
المبحث الثاني : مبادئ ومعايير الجودة عند الأنبياء.
المبحث الثالث : مبادئ الجودة في قصة ذي القرنين ومعاييرها.
الفصل الثالث: الجودة في السنة النبوية.
المبحث الأول: مبادئ الجودة عند النبي - ومعاييرها.
المبحث الثاني: نماذج من تربية الصحابة على الإتقان والجودة.

الفصل الأول: مفهوم التأصيل للجودة

المبحث الأول: مفهوم التأصيل

تَأْصِيلُ الشَّيْءِ: جَعْلُهُ ذَا أَصْلٍ ثَابِتٍ، تَأْصِيلُ النَّسَبِ: تَبْيَانُ أَصْلِهِ وَأَصَالَتِهِ، أصُلَ يَأصُل، أَصالةً، فهو أَصيل، أَصُلَ :ثَبَتَ وقَوِيَ، أَصُلَ الرأْيُ: جاد واستحكم، وأَصُلَ الرَّجُلُ: كانَ لَهُ أَصْلٌ، أَصُلَ الشَّريفُ: رَسَخَ، قَوِيَ، ثَبَتَ أَصْلُهُ، وأصُل الرَّجُلُ: كان من أصل شريف، وأَصُلَ النَّسَبُ: شَرُفَ، وأَصُلَ أُسْلوبُ الكاتِبِ: كانَ مُتَمَيِّزاً بِنَسَقِهِ وَتَجْديدِهِ وابْتِكارِهِ، وأَصَّلَ الشيء: جعل له أصلا ثابتا يبنى عليه، وبهذا يكون معنى التأصيل إرجاع القول والفعل إلى أصل وأساس يقوم ويبنى عليه. والقرآن والحديث هما أصل العلوم وأساسه، فالتأصيل هو بيان الأصل من كتاب الله أو من سنة نبي الله صلى الله عليه وسلم.

المبحث الثاني : مفهوم الجودة في القرآن الكريم

المتأمل في الكتاب والسنة يجد أن لفظ: "الجودة" يستعمل بكلمة: "الإتقان"، بل هي أدلّ على المقصود من كلمة: الجودة. وقوله تعالى:]صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ)[1] في هيئته، وفي زمانه، وفي مكانه، وفي وظيفته، وفي شكله، وخلقته، أتقن السموات] مَا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِنْ تَفَاوُتٍ[2]، وهو قد أتقن مجريات الأحداث، فكلها بقدر، كما قال سبحانه] :إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ[3] ، وجعل للكون نواميس لا يخرج عنها، وأحسن الخلق، وأمر عباده بالإحسان :[وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)[4]، وكان نبينا - ρ- يتقن العمل، ويأمر بالإتقان:] إن الله كتب الإحسان على كل شيء [5] .يعني: أوجبه في كل شيء، "على"

---

(1) سورة النمل: ٨٨

(2) سورة الملك: ٣

(3) سورة القمر: ٤٩

(4) سورة البقرة: ١٩٥

(5) رواه مسلم: ٥١٦٧

بمعنى: في. وقال السندي على النسائي: "المراد بالإيجاب: الندب المؤكد". والإحسان في كل شيء من الأعمال، لكن إحسان كل شيء بحسبه كما في جامع العلوم والحكم. [٦]

الإسلام عقيدة وشريعة وأخلاقاً وفلسفةً للكون والإنسان والحياة وهو كمال الجودة والإبداع، ذلك أن الإسلام دين الله جلت حكمته " (بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَإِذَا قَضَى أَمْراً فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ"[٧] .

وإننا إذا عدنا إلى منبع عزتنا وحضارتنا كتاب الله - القرآن الكريم - نجد أن مفهوم الجودة مفهوم أصيل فيه، منبثق من منظومته وأهدافه؛ التي يمثل الإتقان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية.

إن مفهوم الجودة حاضر في كل تعاليم القرآن الكريم بمضامينه كلها، ويمثل قيمة إسلامية مشرقة، فإن القرآن الكريم قد حث على الجودة في جميع الأعمال التي ينبغي أن يؤديها الإنسان ويظهر ذلك جليا من خلال قوله تعالى: (لَّيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۖ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۖ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ) [٨] ، قال سيد قطب: "في هذه الآية يضع الله قواعد التصور الإيماني الصحيح ، وقواعد السلوك الإيماني الصحيح، ويحدد صفة الصادقين المتقين، فالبر تصور وشعور وأعمال وسلوك، ينشئ أثرها في حياة الفرد والجماعة) "[٩] ، ويحذر الله الناس من التساهل وعدم الإتقان في أعمالهم فيقول: (وَلَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنتُمْ تَعْمَلُون) [١٠] ،في هذه الآية يؤكد الله تعالى على وجوب الأخذ بمبدأ الجودة والإتقان الشامل؛ فكل إنسان سيسأل عن عمله لا محالة.

وقد ارتبط مصطلح الجودة في القرآن الكريم بمفردات ومفاهيم كثيرة ذات علاقة منها الإحسان والإتقان والإحكام والإصلاح وغيرها، وسأكتفي هنا بالحديث عن مفهوم واحد وهو مفهوم الإحسان، فالإحسانُ في اللغة: هو فعل ما هو حسن، وأَحْسَن الشيء أجاد صُنْعه، ومنه قوله تعالى: (وَصَوَّرَكُمْ فَأَحْسَنَ صُوَرَكُمْ) [١١] ، (وَالإحسان بمعنى النصح في العبادة وبذل الجهد في تحْسينها، وإتمامها، وإكمالها [١٢] ، وإذا كانت الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان ونتيجة من نتائجه؛ فإن القرآن الكريم له دعوةٌ مطلقةٌ إلى الإحسان قال تعالى :)صِبْغَةَ اللَّهِ ۖ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللَّهِ صِبْغَةً ۖ وَنَحْنُ لَهُ عَابِدُون) [١٣] .

([٦])جامع العلوم والحكم: ١٥٢/١ ، و الحافظ ابن رجب الحنبلي ٧٣٦ هـ - ٧٩٥ هـ

([٧]) سورة البقرة: ١١٨

([٨])البقرة، آية: ١٧٧

([٩])في ظلال القرآن : سيد قطب : ١ / ١٣٠

([١٠])سورة النحل الآية ٩٣

([١١])سورة غافر الآية ٦٤

([١٢])معجم اللغة العربية المعاصرة : مختار : ٥١

([١٣])سورة البقرة الآية ١٣٨ .

وقد بين الله -I- أنه لن يضيع أجر من عمل وأجاد وأتقن. قال تعالى :) إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا[١٤]، وقال مخاطباً الجماعة :(وَأَحْسِنُوا ۛ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)[١٥]، وفي قوله تعالى :(لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا)[١٦]إشارةٌ جليةٌ واضحةٌ إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائناً ما كان هذا الأداء . ومثله قوله تعالى:(إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا)[١٧]. وقال تعالى وهو يحض الإنسان على الجودة والإحسان والإبداع: (لِّلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ).[١٨]

والإحسان في العمل على قسمين، الأول: التوجه بالعمل لله عَزَّوَجَلَّ، والثاني: استعمال أعلى درجات المهارة والإتقان فيه).[١٩] (، ومما سبق نجد أن الإحسان يتضمن معنى الكمال والإجادة والإتقان والإخلاص ، وبهذا تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان ، وثمرة من ثماره .

وقد سبق القرآن الكريم إلى ذكر أبرز مبادئ الجودة في قوله تعالى: (لِمَن شَاءَ مِنكُمْ أَن يَتَقَدَّمَ أَوْ يَتَأَخَّر)[٢٠] (في هذه الآية إقرار لأبرز مبادئ الجودة، وهو جوب الاستمرار في التحسين والتطوير. قال ابن القيم: (فالعبد لا يزال في تقدم أو تأخر، ولا وقوف في الطريق البتة، فإن لم يكن في تقدم، فهو في تأخر ولا بد)[٢١]، فلا ينبغي لأي مؤسسة أو شركة أو هيئة عُليا أن تتوقف عن استمرارية التطوير والتحسين بحجة أنها قد بلغت المنتهى في الإتقان والجودة، ونالت الشهادات العالمية في ذلك؛ لأنها إذا توقفت عن التطوير فإنها بالضرورة تتأخر، فالكون أبداً لا يعرف الوقوف، فمن لا يتقدم حتماً يتأخر[٢٢] .

من خلال ما ذُكر عنه سابقاً يتبين لنا أن القرآن الكريم منهج للجودة والإتقان في عموميات الحياة وفروعها وتفاصيلها. قال تعالى: (مَّا فَرَّطْنَا فِي الْكِتَابِ مِن شَيْءٍ)[٢٣].

المبحث الثالث: تعريف الجودة والإحسان والإتقان في اللغة

لقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى، ولعل من أبرز هذه المصطلحات الإحسان والإتقان، فالجودة في اللغة أصلها الاشتقاقي (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء[٢٤]، وجاد الشيء جوّده أي صار جيداً وأجاد: أتى بالجيد

---

(١٤)سورة الكهف الآية ٣٠

(١٥)البقرة، آية: ١٩٥

(١٦)سورة تبارك الآية٢

(١٧)الكهف، آية: ٧

(١٨)يونس، آية: ٢

(١٩) ينظر: مفهوم الجودة : مدكور : ٧٥ .

(٢٠)المدثر، آية: ٣٧

(٢١)الفوائد : ابن القيم : ٢٨٠

(٢٢)مبادئ إدارة الجودة الشاملة : الشريف : ١/ ١٣٤

(٢٣)الأنعام، آية: ٣٨

٢٤- معجم مقاييس اللغة، أبو الحسن أحمد بن زكريا بن فارس، دار الجيل، بيروت، ١٩٩١ / ج١ ص٤٩٣.

من القول والفعل، ويقال: أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله[٢٥]، وأجاد الشيء جَوده تجويداً واستجاده عدّه جيداً وجمع الجود جياد. [٢٦]، والجيد ضد الرديء ورجل مجيد: أي يجيد كثيراً [٢٧].

وجاء في محكم التنزيل: " إِذْ عُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ الصَّافِنَاتُ الْجِيَادُ[٢٨] " والجياد في الآية السابقة بمعنى الجيدة في الجري والسريعة في الانقياد وكثيرة العطاء والرائعة في الجمال [٢٩]. وجاد الفرس: أي صار رائعاً يجود جودةً. [٣٠]

ومن خلال العرض السابق لمعاني الجودة من ناحية لغوية يتضح أنها تتضمن الأداء الجيد والعطاء الواسع المستمر الذي يتصف بالروعة والجمال.

مفهوم الإحسان:

وردت مشتقاته في القرآن الكريم مرات كثيرة، تارة بصيغة المصدر وتارة بصيغ الفاعل ولم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة مخاطباً فيها الجماعة " وَأَحْسِنُوَاْ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ .[٣١]"

والإحسان في اللغة من أحسن: فعل ما هو حسن وأحسن الشيء أجاد صنعه[٣٢]، والإحسان بمعنى النصح في العبادة وبذل الجهد في تحسينها وإتمامها وإكمالها .[٣٣] وعرّف الإحسان بأنه " إحكام العمل وإتقانه ومقابلة الخير بأكثر منه والشر بأقل منه" .[٣٤]

فالإحسان في العمل ذو شقين، الأول استعمال أقصى درجات المهارة والإتقان فيه وأما الشق الثاني فهو التوجه بالعمل لله عز وجل .[٣٥]

٢٥- لسان العرب، جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٠٣/ ج٢ ص٢٥٤-٢٥٥.

٢٦- مختار الصحاح، محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي، دار الحديث، القاهرة. ب. ت / ٥٧.

٢٧- تاج العروس من جوامع القاموس، السيد المرتضى الحسيني الزبيدي، تحقيق علي هلالي، دار الهداية للطباعة والنشر، الكويت، ١٩٦٦/ ج٤ ص ٤٠٣ – ٤٠٤.

٢٨- (ص، آية: ٣١).

٢٩- الجامع لأحكام القرآن، أبي عبد الله محمد القرطبي، راجعه وأخرج أحاديثه (محمد الحفناوي، محمد عثمان)، دار الحديث، القاهرة، ٢٠٠٢ / ج٨ ص١٦١ – ١٦٢.

٣٠- لسان العرب / ج٣ ص١٣٥، ١٣٦.

٣١- (البقرة، آية: ١٩٥)

٣٢- المعجم الوسيط، إبراهيم منتصر عبد الحليم أنيس، القاهرة، ١٩٧٢ / ٧٤.

٣٣- فتح القوى المتين في شرح الأربعين وتتمة الخمسين للنووي وابن رجب، عبد المجيد بن حمد العبّاد البدر، دار ابن القيم، الدمام، ٢٠٠٣ / ٢٦.

٣٤- التفسير الواضح، محمد حجازي، دار الكتاب العربي، بيروت، ١٩٨٢/ ج١ ص٤٥٩.

٣٥- " الثقافة والحضارة في التصور الإسلامي ودورهما في محتوى المناهج التربوية "، مجلة دراسات تربوية، رابطة التربية الحديثة، مج (٧)، علي أحمد مدكور، القاهرة، ١٩٩٢ / ٥٧.

وبالإجمال فإن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل، وبذلك تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان وثمرة من ثماره.

مفهوم الإتقان:

الإتقان في اللغة من أتقن الشيء أحكمه وإتقانه إحكامه، فالإتقان الإحكام للأشياء[٣٦]، وجاء في محكم التنزيل: (كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِن لَّدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ[٣٧]). فالإتقان أحد مظاهر ومؤشرات الحكمة في العمل، والحكيم هو المتقن للأمور[٣٨]، ورجل تقن متقن للأشياء حاذق .[٣٩]

والإتقان بمعنى الإحسان والإحكام للشيء[٤٠]، وجاء في قوله تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ[٤١])، ولفت ربنا سبحانه وتعالى انتباه عباده إلى إتقان صنعته في خلقه بقوله: (صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ[٤٢])، وبين رب العزة في كتابه الحكيم بعض مظاهر إبداعه وإتقانه في هذا الكون الرحيب (وَالأَرْضَ مَدَدْنَاهَا وَأَلْقَيْنَا فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنبَتْنَا فِيهَا مِن كُلِّ زَوْجٍ بَهِيجٍ * تَبْصِرَةً وَذِكْرَى لِكُلِّ عَبْدٍ مُّنِيبٍ).[٤٣]

يتضح مما تقدم أن الإتقان مفهوم يتضمن إحكام الشيء وإحسانه وأداء العمل بمهارة ويشير[٤٤] إلى أن "هناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان فيما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان.

وبالإجمال يمكن القول، إن الجودة تعني إجادة العمل، والإتقان درجة عالية في الجودة، والإحسانُ مرادفٌ للإتقان غير أن الأخير أخص من حيث الدلالة لكونه يتضمن حذق الشيء والمهارة في أدائه وإحكامه، ويبقى الإحسانُ هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل وإتقانه، بصفته قيمة روحية إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل يحبه الله عز وجل ويرضاه.

ومن خلال التعريفات السابقة للجودة في العمل يتضح ما يأتي:

- إن مفهوم الجودة في العمل، ليس حديثاً وإنما هو قديم ومسبوق من خلال حث الإسلام على الإحسان في العمل وإتقانه.

---

[٣٦] لسان العرب / ج٣ ص٧٣.

[٣٧]- (هود، آية: ١)

[٣٨]- تفسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنّان، عبد الرحمن ناصر السعدي، دار الحديث، القاهرة، ٣٩٢/٢٠٠٢.

[٣٩]- د لسان العرب / ج٣ ص ٧٣.

[٤٠]- الجامع لأحكام القرآن / ج٧ ص١٧.

[٤١]- (التين، آية: ٤)

[٤٢]- (النمل، آية: ٨٨)

[٤٣]- (ق، الآيات: ٧-٨).

[٤٤]- شبكة المشكاة الإسلامية، " إتقان العمل غرة الإحسان "، عباس محجوب، ٢٠٠٧/٦/٢٧. انترنيت.

- تضمن مفهوم الجودة العملية بكل عناصرها وتفاصيلها لتحسين المنتج من خلال توفير الإمكانات المتاحة وتوظيفها ضمن خطة مدروسة.
- الحكم على جودة العمل، والأداء يتم في ضوء معايير محددة.
- ارتباط الجودة بمتطلبات سوق العمل واحتياجاته.
- يتطلع الفرد المسلم – وهو يسعى إلى تحقيق الجودة العالية في العمل - إلى إرضاء الله عز وجل من خلال التزام ما أمر به وحث عليه ولا يتعارض هذا مع الاستجابة لاحتياجات وتوقعات سوق العمل وتحقيق الفائدة والنفع للمسلمين، عملاً بالتوجيه النبوي الشريف " أحب الناس إلى الله أنفعهم للناس" .[٤٥]

الفصل الثاني: محفزات جودة العمل في القرآن الكريم

المبحث الأول: جودة العمل في القرآن الكريم

أ- الحث على العمل الصالح:

حث القرآن الكريم في كثير من آياته على العمل الصالح ومن ذلك قوله تعالى: (وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا مِّمَّن دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا[٤٦])، ورغب المولى سبحانه وتعالى عباده المؤمنين بالمداومة على العمل الصالح بقوله عز وجل: (وَبَشِّرِ الَّذِينَ آمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الأَنْهَارُ[٤٧])، فالعمل الصالح طريق الفلاح مع اقترانه بالإيمان والتوبة (فَأَمَّا مَن تَابَ وَآمَنَ وَعَمِلَ صَالِحًا فَعَسَى أَن يَكُونَ مِنَ الْمُفْلِحِينَ .[٤٨]

ويحث القرآن الكريم على المبادرة إلى العمل الأفضل ويقارن بينه وبين غيره من الأعمال التي لا ترتقي إليه: (أَجَعَلْتُمْ سِقَايَةَ الْحَاجِّ وَعِمَارَةَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ كَمَنْ آمَنَ بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ وَجَاهَدَ فِي سَبِيلِ اللّهِ لاَ يَسْتَوُونَ عِندَ اللّهِ وَاللّهُ لاَ يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ * الَّذِينَ آمَنُواْ وَهَاجَرُواْ وَجَاهَدُواْ فِي سَبِيلِ اللّهِ بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنفُسِهِمْ أَعْظَمُ دَرَجَةً عِندَ اللّهِ وَأُوْلَئِكَ هُمُ الْفَائِزُونَ[٤٩]). فالعمل الصالح في الإسلام يتصف بالشمول والتنوع وهو لا يقتصر على جلب الخير النافع وإنما يتعدّاه إلى محاربة الشر الضار، والعمل الصالح يحتاج إلى إعداد وتربية وتدريب على أدائه وتوفير مؤسساته .[٥٠]

والعمل الصالح كذلك ينبغي أن يكون أخلاقياً وناجحاً، فإذا كان أخلاقياً وغير ناجح لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً وإذا كان ناجحاً وغير أخلاقي، فإنه يجلب ضرراً وإذا اجتمع الاثنان فيه كان عملاً نافعاً غير ضار .[٥١]

٤٥- المعجم الكبير، سلمان بن أحمد أيوب أبو القاسم الطبراني، تحقيق حمدي السلفي، مكتبة العلوم والحكم، الموصل، ١٩٨٣ / ج١٢ ص٤٥٣.

٤٦- (فصلت، آية: ٣٣)

٤٧- (البقرة، آية: ٢٥)

٤٨- (القصص، آية: ٦٧)

٤٩- (التوبة، الآيتان: ١٩، ٢٠)

٥٠- مقومات الشخصية المسلمة (الإنسان الصالح)، ماجد عرسان الكيلاني، مكتبة دار الأيتام، مكة المكرمة، ١٩٩٦/ ١٦.

٥١- أهداف التربية الإسلامية، ماجد عرسان الكيلاني، مكتبة التراث، المدينة المنورة، ١٩٨٨ / ٤٩.

وقد لخص القرآن الكريم، مسيرة الإنسان في حياته ومصيره في الآخرة، وجعل الربح والخسارة بناءً على ثلاثة مقاييس، هي الإيمان والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر وجاء ذلك كله مقترناً بالقسم بالوقت:("وَالْعَصْرِ * إِنَّ الإِنسَانَ لَفِي خُسْرٍ * إِلاَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ) .[٥٢]

وحث القرآن الكريم على التسابق في الأعمال الخيرة كما جاء في قوله عز وجل: (وَلِكُلٍّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَا فَاسْتَبِقُواْ الْخَيْرَاتِ[٥٣]، ووعد المولى سبحانه وتعالى السّبّاقين في الخير بالجنة والمنزلة العالية (وَالسَّابِقُونَ السَّابِقُونَ * أُوْلَئِكَ الْمُقَرَّبُونَ * فِي جَنَّاتِ النَّعِيمِ) .[٥٤]

ب- الحث على الإحسان في العمل:

أمر الله سبحانه وتعالى بالإحسان في قوله: (إِنَّ اللّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ[٥٥]، وفي موضع آخر من كتابه العزيز، جاء الاقتران بين الإيمان والتقوى والإحسان الذي يحبه الله سبحانه وتعالى لعباده (لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُواْ إِذَا مَا اتَّقَواْ وَّآمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَواْ وَّآمَنُواْ ثُمَّ اتَّقَواْ وَّأَحْسَنُواْ وَاللّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) .[٥٦]

إن شمولية المنهج الإسلامي وتغطيته لكل جوانب الحياة الإنسانية، واكبتها دعوة الإسلام الإنسان إلى الإحسان في كل عمل يقوم به وارتبط الجزاء بالنسبة للإنسان بكيفية العمل والأداء (إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً[٥٧]، وجعل الله عز وجل الابتلاء والاختبار بالعمل غاية الحياة الدنيا لقوله سبحانه وتعالى: (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا) .[٥٨]

وبين الله عز وجل في قرآنه الكريم، أن أجر العمل الحسن لا يضيع عنده سبحانه: (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا).[٥٩]

ج- التأكيد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه:

الدين في المفهوم الإسلامي، نظام عام اتصف بالكمال والتمام وتنزه عن النقص: (الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الإِسْلاَمَ دِينًا) .[٦٠]

وجاء على لسان نبي الله شعيب عليه السلام مخاطباً موسى عليه السلام وطالباً منه إتمام العمل في المدة المحددة مقابل أجر معلوم: (قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ أُنكِحَكَ إِحْدَى ابْنَتَيَّ هَاتَيْنِ عَلَى أَن تَأْجُرَنِي ثَمَانِيَ حِجَجٍ فَإِنْ أَتْمَمْتَ عَشْرًا فَمِنْ عِندِكَ وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَشُقَّ عَلَيْكَ سَتَجِدُنِي إِن شَاء

٥٢- (العصر، الآيات: ١-٣)

٥٣- (البقرة، آية: ١٤٨)

٥٤- (الواقعة، الآيات: ١٠-١٢)

٥٥- (النحل، آية: ٩٠)

٥٦- (المائدة، آية: ٩٣)

٥٧- (الكهف، آية: ٧)

٥٨- (الملك، آية: ٢)

٥٩- (الكهف، آية: ٣٠)

٦٠- (المائدة، آية: ٣)

اللَّهُ مِنَ الصَّالِحِينَ[٦١](فإتمام العمل من مظاهر الوفاء وقد وصف سبحانه وتعالى نبيه إبراهيم عليه السلام بقوله: (وَإِبْرَاهِيمَ الَّذِي وَفَّى) .[٦٢]

وإتمام العمل عملية بنائية تكاملية من حيث الجهد المبذول وتتصف بالاستمرار وبذل مزيد من المتابعة والمراجعة والنظر والتقييم وإن بدى جمالها وحسنها للناظرين.

ولإخراج العمل على أتم وجه وأكمل صورة، لا بد من توافر منظومة من القيم الإسلامية لدى العاملين في مجال العمل وهي بدورها باعثة ومشجعة على ذلك، ويمكن إجمال أبرزها فيما يأتي:

١- إخلاص العمل لله عز وجل:

يعرف الإخلاص بأنه تصفية العمل من كل شوب أي لا يمازج العمل ما يشوبه من شوائب إرادات النفس، كطلب المدح من الناس أو تعظيمهم أو طلب أموالهم أو غير ذلك من العلل والشوائب.

ويوجب الإسلام على العامل أن يخلص النية في العمل ويتقنه وينصح فيه خشية من الله تعالى، لأنه يراقبه وحتى يكون العمل متقناً من وجهة النظر الإسلامية، ينبغي أن يتم على أكمل وجه دون إهمال أو تقصير أو تفريط .[٦٣]

وقد أمر الله عز وجل عباده في مواضع عدة من كتابة الحكيم بالإخلاص في العبادة والأعمال ومن ذلك قوله عز وجل: (وَمَا أُمِرُوا إِلاَّ لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ[٦٤](، وفي موضع آخر يرغب القرآن الكريم المؤمنين بإخلاص العمل لله عز وجل (فَمَن كَانَ يَرْجُو لِقَاء رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلاً صَالِحًا وَلا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا) .[٦٥]

إن من متطلبات الإخلاص في العمل، أداؤه بصورة جيدة، فالإخلاص لله في العمل المهني ومراعاة الدقة في تنفيذه من أبرز أسرار نجاحه، ومتى صدر العمل عن نيّة صادقة وشعور مخلص، أدى إلى أن يدأب العامل على مواصلته دون سآمة أو ملل وأفضى إلى رفع كفاية الإنتاج[٦٦]، ويعد الإتقان مظهراً من مظاهر الإخلاص في العمل وهو لا يقتصر في الإسلام على عمل دون آخر، بل هو مطلوب في كل عمل من أعمال الدين والدنيا .[٦٧]

٦١- (القصص، الآية: ٢٧)

٦٢- (النجم، آية: ٣٧)

٦٣- ينظر: القيادة والإدارة التربوية في الإسلام، زاهر الدين عبيدات، دار البيارق، عمان، ٢٠٠١ /١١٧.

٦٤- (البينة، آية: ٥)

٦٥- (الكهف، آية: ١١٠)

٦٦-العمل في الإسلام، أحمد ماهر البقري، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ١٩٨٠ /٤٥.

٦٧- القيادة التربوية في الإسلام، مفيدة إبراهيم، دار مجدلاوي، عمان، ١٩٩٧ / ٤٠٣.

ولما كان العمل عبادة، فقد لزم إخلاص النية فيه، كشرط للقبول عند الله عز وجل، كما أن الإخلاص باعث على إتقان العمل والتفاني م في أداءه للارتقاء نحو الأفضل .[٦٨]

٢- التزام الأمانة في أداء الأعمال:

وصف الله عباده المؤمنين بقوله: (وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ)[٦٩] . وعدّ ابن حجر أن إتمام العامل لعمله على أكمل وجه وأتم صورة من الأمانة .[٧٠]

٣- استشعار المسؤولية تجاه الأعمال:

ما من شك في أن العامل الذي يستشعر معنى المسؤولية في كل ما يقوم به من عمل، نجده يحرص على التزام الدقة والإجادة في أداء واجباته، وجاء في محكم التنزيل (وَلَوْ شَاء اللّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلكِن يُضِلُّ مَن يَشَاء وَيَهْدِي مَن يَشَاء وَلَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ)[٧١] فالإنسان محاسب عن عمله سواءٌ أبداه للناظرين أو أخفاه فالله عز وجل مطلع على عمله وسيحاسبه عليه (وَإِن تُبْدُواْ مَا فِي أَنفُسِكُمْ أَوْ تُخْفُوهُ يُحَاسِبْكُم بِهِ اللّهُ).[٧٢]

د- التعاون والعمل بروح الفريق:

حث المولى سبحانه وتعالى عباده على التعاون في مجال الخير بقوله: (وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ) .[٧٣]

فالعمل الجماعي القائم على التعاون بين الأفراد العاملين في مجال العمل، يتيح الفرصة لتفجير المواهب والطاقات الابتكارية كما يسهل عملية تبادل الخبرات، ويساهم في بلورة رؤية واحدة مشتركة تمثل توجهاً موحداً، يتحاشى التكرار والتناقض والتضارب، ويعمل على تحديد المهام والواجبات بدقة وقد عبر عن العمل بروح الفريق الواحد قوله –تعالى-: (وَأَطِيعُواْ اللّهَ وَرَسُولَهُ وَلاَ تَنَـــازَعُواْ فَتَفْشَلُواْ وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُواْ إِنَّ اللّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ) .[٧٤]

ومن النماذج الجلية في تظافر الجهود والتعاون البناء بقصد الإعمار والإصلاح ومواجهة التحديات والأخطار ما جاء في قصة ذي القرنين حينما طلب منه قومه بناء سد بينهم وبين المفسدين في الأرض، فطلب العون من الله عز وجل ابتداءً ثم طلب منهم العون من أجل تنفيذ المهمة وإتقان العمل وإحكامه ويتضح ذلك من خلال قوله عز وجل: (قَالُوا يَا ذَا الْقَرْنَيْنِ إِنَّ يَأْجُوجَ وَمَأْجُوجَ مُفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ خَرْجًا عَلَى أَن تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدًّا * قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا * آتُونِي زُبَرَ الْحَدِيدِ

---

[٦٨]- الفكر التربوي عند الشوكاني، معين صالح، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، ١٩٨٩ /٣٠٩.

[٦٩]- (المؤمنون، آية: ٨)

[٧٠]- مع تراثنا العربي، مصطفى رجب، شخصيات ونصوص، مكتبة كوميت، القاهرة، ١٩٩٩ / ٢١٥.

[٧١]- (النحل، آية: ٩٣)

[٧٢]- (البقرة، آية: ٢٨٤)

[٧٣]- (المائدة، آية: ٢)

[٧٤]- (الأنفال، آية: ٤٦)

حَتَّى إِذَا سَاوَى بَيْنَ الصَّدَفَيْنِ قَالَ انفُخُوا حَتَّى إِذَا جَعَلَهُ نَارًا قَالَ آتُونِي أُفْرِغْ عَلَيْهِ قِطْرًا * فَمَا اسْطَاعُوا أَن يَظْهَرُوهُ وَمَا اسْتَطَاعُوا لَهُ نَقْبًا).[٧٥]

هـ- التزام مبدأ الشورى وتبادل الرأي:

حث الإسلام على التشاور بين المسلمين، بما يعود بالمنفعة وتحقيق المصلحة العامة وقد خاطب المولى سبحانه وتعالى نبيه قائلاً (فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ[٧٦]، وفي موضع آخر من كتابه العزيز وصف المؤمنين بقوله: (وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ[٧٧]، ومن قبيل الاستشارة لتطوير وتحسين العمل، سؤال أهل الاختصاص والخبرة عملاً بقوله عز وجل: (فَاسْأَلُواْ أَهْلَ الذِّكْرِ إِن كُنتُمْ لاَ تَعْلَمُونَ[٧٨]، وفي موضع آخر من كتابه العزيز: (وَلَا يُنَبِّئُكَ مِثْلُ خَبِيرٍ[٧٩]، وقد أبدى موسى عليه السلام، استعداداً قوياً لتعلم واكتساب الخبرة والمهارة الجديدة فجاء على لسانه في محكم التنزيل (هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَى أَن تُعَلِّمَنِ مِمَّا عُلِّمْتَ رُشْدًا .[٨٠]

و- استعمال التحفيز:

أقر الإسلام مبدأ التحفيز لمن أحسن العمل، كما يفهم ذلك من خلال قوله عز وجل: (هَلْ جَزَاء الإِحْسَانِ إِلا الإِحْسَانُ[٨١]، وحذر القرآن الكريم من غمط حق الناس والتنكر لجهودهم (وَلاَ تَبْخَسُواْ النَّاسَ أَشْيَاءهُمْ.[٨٢] ويحفز المولى عز وجل عباده المؤمنين على ممارسة العمل العمل الصالح المتقن من خلال بيان ثماره ومردوده في الدنيا والآخرة (مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُواْ يَعْمَلُونَ) .[٨٣]

ومن الجدير ذكره في هذا المقام، أن المكافأة إنما تكون على درجة الإتقان، وليست على نوع العمل وهذا يعني أن تتنوع الكفاءات وتتساوى القيم والمقاييس، والتحفيز في المنهج الإسلامي - لكل محسن ومتقن في عمله وأدائه، ولعل من أكبر المحفزات المعنوية بالنسبة للعامل المؤمن، اعتقاده الجازم بأن الله سبحانه وتعالى عادلٌ في خلقه وهو الشكور، وأن سعيه في الخير لا يضيع ولا يكفر ودل على ذلك قوله تعالى: (وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

---

[٧٥]- (الكهف، الآية: ٩٤-٩٧)

[٧٦]- (آل عمران، آية: ١٥٩)

[٧٧]- (الشورى، آية: ٣٨)

[٧٨]- (النحل، آية: ٤٣)

[٧٩]- (فاطر، آية: ١٤)

[٨٠]- (الكهف، آية:٦٦)

[٨١]- (الرحمن، آية: ٦٠)

[٨٢]- (الأعراف، آية: ١٥١)

[٨٣]- (النحل، آية: ٩٧)

* وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى * ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاء الْأَوْفَى[٨٤](، وفي موضع آخر من كتابه العزيز: (فَمَن يَعْمَلْ مِنَ الصَّالِحَاتِ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَا كُفْرَانَ لِسَعْيِهِ وَإِنَّا لَهُ كَاتِبُونَ .[٨٥]

ومن مظاهر التحفيز المعنوي للعاملين، توفير مناخ إنساني بينهم، قائم على الحب والاحترام والتقدير، بما يشعرهم بالأمن الوظيفي والاستقرار ويشجعهم على بذل مزيد من الجهد والتفاني من أجل تحقيق أعلى درجات الجودة في المنتج، وقد خاطب الله عز وجل نبيه - صلى الله عليه وآله وسلم- بقوله: (وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ.[٨٦]

المبحث الثاني: مبادئ الجودة ومعاييرها عند الأنبياء

١- قبل أن يكلف الله سيدنا آدم بعمارة الأرض، علَّمه الأسماء كلها فسلط الضوء- له ولذريته إلى أبرز نقاط القوة لديهم لعمارة الأرض وهو العقل: (وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَٰؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ)[٨٧] ، وأخبرهم بأبرز نقاط الضعف التي قد تعوقهم كالدنيا والشيطان: (يا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ فَلا تَغُرَّنَّكُمُ الْحَياةُ الدُّنْيا وَلا يَغُرَّنَّكُمْ بِاللَّهِ الْغَرُورُ(٥)إِنَّ الشَّيْطانَ لَكُمْ عَدُوٌّ فَاتَّخِذُوهُ عَدُوًّا إِنَّما يَدْعُوا حِزْبَهُ لِيَكُونُوا مِنْ أَصْحابِ السَّعِيرِ)[٨٨] ، ووضع أمامهم هدفاً مرحلياً هو عمارة الأرض بشرع الله: (وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَىٰ لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُمْ مِنْ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَٰلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ) [٨٩]، ورئيساً إستراتيجياً هو رضى الله والجنة: (وَالسَّابِقُونَ الْأَوَّلُونَ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ وَالْأَنصَارِ وَالَّذِينَ اتَّبَعُوهُم بِإِحْسَانٍ رَّضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ وَأَعَدَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي تَحْتَهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا ۚ ذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ.[٩٠]

٢- حرص سيدنا نوح على بناء سفينة متينة الصنع، على أعلى درجات الجودة، وليتأكد من ضمان الجودة كان إعلامه ، قال تعالى: (وَاصْنَعِ الْفُلْكَ بِأَعْيُنِنَا(بعناية الله وَوَحْيِنَا [٩١].

٣- تدرج سيدنا إبراهيم في تعريف عبَدَة الكواكب بخالقهم (فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَى كَوْكَبًا قَالَ هَٰذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَا أُحِبُّ الْآفِلِينَ (٧٦) فَلَمَّا رَأَى الْقَمَرَ بَازِغًا قَالَ هَٰذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ

٨٤- (النجم، الآيات: ٣٩-٤١)

٨٥- (الأنبياء، آية: ٩٤)

٨٦- (آل عمران، آية: ١٥٩)

٨٧- سورة البقرة: ٣١

٨٨- سورة فاطر: ٥-٦

٨٩- سورة النور: ٥٥

٩٠- سورة التوبة: ١٠٠

٩١- سورة هود: ٣٧

قالَ لَئِنْ لَمْ يَهْدِنِي رَبِّي لَأَكُونَنَّ مِنَ الْقَوْمِ الضَّالِّينَ) [٩٢]، ويستفاد منها التخطيط وإشراك المستفيدين في الوصول إلى المنتَج المطلوب بتدرج منطقي.[٩٣]

٤- حرص سيدنا لوط على المجتمع، وأرشَدَ قومه إلى الزواج بالصالحات، فالزواج أحسن من الشذوذ (أَتَأْتُونَ الذُّكْرَانَ مِنَ الْعَالَمِينَ، وَتَذَرُونَ مَا خَلَقَ لَكُمْ رَبُّكُمْ مِنْ أَزْوَاجِكُمْ بَلْ أَنْتُمْ قَوْمٌ عَادُونَ)[٩٤] ، لذا حثهم على الزواج من نساء أمته الصالحات: (وَجَاءَهُ قَوْمُهُ يُهْرَعُونَ إِلَيْهِ وَمِن قَبْلُ كَانُوا يَعْمَلُونَ السَّيِّئَاتِ ۚ قَالَ يَا قَوْمِ هَٰؤُلَاءِ بَنَاتِي هُنَّ أَطْهَرُ لَكُمْ ۖ فَاتَّقُوا اللَّهَ وَلَا تُخْزُونِ فِي ضَيْفِي ۖ أَلَيْسَ مِنكُمْ رَجُلٌ رَّشِيدٌ). [٩٥]

٥- سيدنا شعيب يدعو الناس إلى العناية بجودة المقاييس التجارية: (فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ)[٩٦]

٦- سيدنا موسى يعاتب بني إسرائيل حين طلبوا تغيير الطعام الجيد، واستبداله بطعام أقل جودة قَال (أَتَسْتَبْدِلُونَ الذِي هُوَ أَدْنَى بِالذِي هُوَ خَيْرٌ)[٩٧] .

٧- ولحرصه على أجود أساليب الدعوة طلب معه مسانداً: (وَأَخِي هَارُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسِلْهُ مَعِيَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِي ۖ إِنِّي أَخَافُ أَن يُكَذِّبُونِ)[٩٨] . وهذا الطب منه دليل على ميزة من مزاياه، لمراعاته تتبع أعلى مقاييس الجودة؛ وهي حرصه الشديد على أن يهيئ لرسالته أقصى ما يستطيع من وسائل النجاح. [٩٩]

٨- كيف لا يحرص على الجودة والإتقان مَن وصفته المرأة الصالحة بأنه يتحلى بصفتَي: القَوِيُّ الأمِينُ: (قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِاسْتَأْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَالْقَوِيُّ الْأَمِينُ)[١٠٠] ؟ وعلى هاتين الصفتين مدار الجودة والإتقان.

٩- ظهر الحرص على وضوح الرؤية باشتراطه - قبول جودة التعليم عند مخاطبة العبد الصالح لسيدنا موسى السماح له بمشاركته الرحلة - شرطاً يتفق عليه الاثنان، ويكونان في حل إذا أخل بالشرط ولم يلتزم الطرف الثاني به. وهو سيدنا موسى: (قال فإن اتَّبَعْتَنِي فَلَا تَسْأَلْنِي عَنْ شَيْءٍ حَتَّى أُحْدِثَ لَكَ مِنْهُ ذِكْرًا)[١٠١] ، فوضوح الرؤية والرسالة والقيم لدى الشركاء مهمة جداً قبل البدء بتأسيس أي شركة.

٩٢- سورة الأنعام: ٧٦-٧٩

٩٣- حنفي، ١٩٩٥، ص١٩

٩٤- الشعراء:١٦٥-١٦٦

٩٥- هود: ٧٨

٩٦- الأعراف: ٨٥

٩٧- البقرة: ٦١

٩٨- القصص: ٣٤

٩٩- حنفي، ١٩٩٥، ص١٩

١٠٠- القصص:٢٦

١٠١- الكهف: ٧٠

١٠- كان النظام والتنظيم سمة رغم كثرتهم وتنوع أصنافهم، واضحة في جنود سيدنا سليمان؛ لذا وصفهم القرآن بقوله: (وَحُشِرَ لِسُلَيْمَانَ جُنُودُهُ مِنَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ وَالطَّيْرِ فَهُمْ يُوزَعُونَ)[١٠٢] ، أي: يمشون مع سيدنا سليمان على ترتيب ونظام، فلا يتقدم أحدهم عن منزلته ولا يتأخر، كما أن تفقُّد سيدنا سليمان الطيرَ، ومعرفته بغياب الهدهد دليل القيادة الناجحة المتابِعة لشؤون الأفراد ومراقبتهم.[١٠٣] .

١١- رغم الجوع الشديد إلا أن أحد الفتية من أصحاب الكهف لم يمنعه جوعه من التذكير بأولوية البحث عن أطيب الطعام وأجوده، فقال مخاطباً إخوته مبيناً أن الجودة أولاً (فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِنْهُ)[١٠٤] .

١٢- صاحب الجنتين الأرضيتين (البستانَين) هداه الله إلى زراعة كل بستان بأجود طريقة: (وَاضْرِبْ لَهُمْ مَثَلاً رَجُلَيْنِ جَعَلْنَا لِأَحَدِهِمَا جَنَّتَيْنِ مِنْ أَعْنَابٍ وَحَفَفْنَاهُمَا بِنَخْلٍ وَجَعَلْنَا بَيْنَهُمَا زَرْعًا، كِلْتَا الْجَنَّتَيْنِ آتَتْ أُكُلَهَا وَلَمْ تَظْلِمْ مِنْهُ شَيْئًا وَفَجَّرْنَا خِلالَهُمَا نَهَرًا)[١٠٥] . فالنهر دائم الجريان في وسط البستان؛ للري المستمر، والنخل على الحواف؛ لصد الرياح والغبار، ومعروشات الأعناب تشكل سقفاً فوق الزرع؛ فتحجب ما زاد عن حده من أشعة الشمس وتحفظ الحد المطلوب من الرطوبة التي يحتاجها الزرع، حينئذ يُخرج كل بستان أفضل ثمره وزرعه.

١٣-الإتقان في التخطيط عند يوسف – عليه السلام- : قال تعالى: (قال تزرعون سبع سنين دأبا فما حصدتم فذروه في سنبله إلا قليلا مما تأكلون) (٤٧) ثم يأتي من بعد ذلك سبع شداد يأكلن ما قدمتم لهن إلا قليلا مما تحصنون (٤٨) ثم يأتي من بعد ذلك عام فيه يغاث الناس وفيه يعصرون (٤٩) وقال الملك ائتوني به فلما جاءه الرسول قال ارجع إلى ربك فاسأله ما بال النسوة اللاتي قطعن أيديهن إن ربي بكيدهن عليم)[١٠٦]

١٤- الإتقان عند داوود قال تعالى: (وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَكُمْ لِتُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ ۖ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ) الأنبياء وقال له :(أَنِ اعْمَلْ سَابِغَاتٍ وَقَدِّرْ فِي السَّرْدِ)[١٠٧] ، تقي كل الجسد، ولا تضيق على لابسها،(وَقَدِّرْ فِي السَّرْدِ) فالمسمار بحسب الحلقة، فلا تجعل المسامير دقاقاً فتفلت، ولا غلاظاً فتكسر الحلق، قدّر في السرد، اجعله على قدر الحاجة، هذه العملية الإتقانية في مسألة الصناعة اللازمة للجهاد، كانت من شأن داود -عليه السلام- وفي هذا درس عظيم لهذه الأمة .

١٥- الاتقان والجودة عند ذى القرنين، فقد كان ذو القرنين ملكاً صالحاً، وقد أعطاه الله من القوة والأسباب من حسن سيرته ورحمته وقوة المُلك والفتوح ما لم يكن لغيره، فذكر الله ملكه وتوسعه في المشارق والمغارب ما يحصل به المقصود التام من أخذ العبرة من سيرته

١٠٢- النمل:١٧

١٠٣- الرازي، ٢٠٠٠، ١٨٧/٢٤

١٠٤- الكهف: ١٩

١٠٥- الكهف:٣٢-٣٣

١٠٦- يوسف:٤٧-٥٠

١٠٧- سورة سبأ ١١

ومعرفة أحواله، فأخبر أنه أعطاه من كل شيء سبباً يحصل به قوة الملك، وعلم السياسة وحسن التدبير، والسلاح المُخْضِع للأمم، وكثرة الجنود، وتسهيل المواصلات، ومع ذلك فقد اجتهد في الأخذ بالأسباب. فبدأ ذو القرنين يجاهد بجيشه حتى وصل إلى محلٍ إذا غربت فيه الشمس: (وَجَدَهَا تَغْرُبُ فِي عَيْنٍ حَمِئَةٍ)[١٠٨] ، أي: رآها في رؤية العين كأنها تغْرب في مياه طينية لونها أسود. ووجد عند ذلك المحل قوماً، منهم المسلم والكافر، والبر والفاجر، فخاطبه على لسان نبي قومه: (قُلْنَا يا ذَا القَرْنَيْنِ إِمَّا أَنْ تُعَذِّبَ وَإِمَّا أَنْ تَتَّخِذَ فِيهِمْ حُسْنًا)[١٠٩]

فقال: (أَمَّا مَنْ ظَلَمَ فَسَوْفَ نُعَذِّبُهُ ثُمَّ يُرَدُّ إلى رَبِّهِ فَيُعَذِّبُهُ عَذَابًا نُكْرًا، وَأَمَّا مَنْ آمَنَ وَعَمِلَ صَالحًا فَلَهُ جَزَاءً الحُسْنَى وَسَنَقُولُ لَهُ مِنْ أَمْرِنَا يُسْرًا)[١١٠] . (ثُمَّ أَتْبَعَ سَبَباً) [١١١]أي: ثم عمل بالأسباب التي أوتيها بعدما أخضع أهل المغرب رجع يفتح أقطار الأرض، حتى وصل إلى محل يسمى (مطلع الشمس)، وهذا منتهى ما وصل إليه الفاتحون. (وَجَدَهَا تَطْلُعُ عَلَى قَوْمٍ لَمْ نَجْعَلْ لَهُمْ مِنْ دُونِهَا سِتْرًا)[١١٢] ، أي: لا ستر لهم عن الشمس، لا ثياب ينسجونها ويلبسونها، ولا بيوت يبنونها ويأوون إليها، فالقوم الذين في أقصى المشرق بهذه الصفة والوحشية منقطعين عن الناس حالهم كحال الوحوش، والمقصود أنه وصل إلى مكان بعيد عن المدنية والعمران، لم يصل إليه أحد. ثم توجه إلى منطقة أخرى (حَتَّى إِذَا بَلَغَ بَيْنَ السَّدَّيْنِ)[١١٣] بلغ فجوة تشكِّل محلاً متوسطاً بين سلسلتي جبال عظيمة شاهقة متواصلة، فوجد عند تلك الفجوة قوماً لا يكادون يفقهون قولاً؛ من بُعد لغتهم، وقلة علمهم، وضعف اتصالهم بالأمم، فاستغاثوا بذي القرنين واشتكوا بأنهم شعب ضعيف تُغير عليهم قبائل متوحشة تدعى يأجوج ومأجوج يفسدون في أرضهم (قَالوا يا ذَا القَرْنَيْنِ إِنَّ يَأْجُوجَ وَمَأْجُوجَ مُفْسِدُونَ فِي الأَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ خَرْجًا عَلَى أَنْ تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدًّا، قَال مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ)[١١٤] مِن خراجكم، والخراج: ضريبة مقابل الحماية، فأخبرهم أن الحل ببناء ردم عظيم (أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا) [١١٥]بين سلاسل تلك الجبال، وأرشدهم إلى كيفية بنائه فقال: (آتُونِي زُبَرَ الحَدِيدِ) [١١٦][١١٧].

أي: استخرِجوا واجمعوا لي جميع قطع الحديد من صغار وكبار، واركموه بين السدين، ففعلوا ذلك حتى كان الحديد تلولاً عظيمة موازنة للجبال، (وسَاوَى بَيْنَ الصَّدَفَيْنِ) [١١٨]، أي: اختار أنسب جبلين متصادفَين (متقابلَين) في سلسلة الجبال لبناء أساس الردم بينهما. قال:

١٠٨- الكهف: ٨٦

١٠٩- الكهف: ٨٦

١١٠- الكهف: ٨٧-٨٨

١١١- الكهف: ٨٩

١١٢- الكهف: ٩٠

١١٣- الكهف: ٩٣

١١٤- الكهف: ٩٤-٩٥

١١٥- الكهف: ٩٥

١١٦- الكهف: ٩٦

١١٧- تفسير الطبري:(١١٣/١٨).

١١٨- الكهف: ٩٦

(انْفُخُوا حَتَّى إِذَا جَعَلَهُ نَارًا قَال آتُونِي أُفْرِغْ عَلَيْهِ قِطْرًا) [١١٩]، أي: أشعلوا ناراً كبيرة بحيث تحمى قطع الحديد فتصبح كأنها نار، ثم أمر بالقطر (النحاس المصهور) وجعل يسيِّله بين قطع الحديد المحمَّى، فالتحم بعضها ببعض، وتغلغل النحاس بين قطع الحديد، لتشكِّل الحاجز، فحصل بذلك المقصود من حبس قبائل يأجوج ومأجوج، ولهذا قال: (فَمَا اسْطَاعُوا أَنْ يَظْهَرُوهُ) أي: يصعدوا ذلك الردم، (وَمَا اسْتَطَاعُوا لَهُ نَقْبًا)[١٢٠] ، ثقب الردم. لكنه صارحهم بأن ما قمت به من العمل والحيلولة بينكم وبين يأجوج ومأجوج مؤقت إلى أجل، فإذا جاء أسباب القوة والصناعات ليأجوج ومأجوج فيتهدم السد، ذلك الأجل قدَّر الله قال: (فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ رَبِّي جَعَلَهُ دَكَّاءَ) [١٢٢][١٢١] .

الفصل الثالث: الجودة في السنة النبوية

ظهر في هذا الزمان مصطلح (الجودة) الجودة النوعية – الجودة الشاملة، وهي موجودة في الإسلام، والحديث عن الجودة والإتقان أصلاً هو حديث إسلامي، لكن بعض الناس إذا جاء الغرب بشيء فتن به، ويظن أنهم جاؤوا به ولم يسبقهم أحد إلى ذلك، والمفردات التي جاءت في الشريعة في هذه القضية هي الإتقان، والإحسان، والتجويد، والإحكام قال الله - سبحانه وتعالى- : (كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِنْ لَدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ)[١٢٣] . أحكمت : قال السعدي رحمه الله : أتقنت وأحسنت .

المبحث الأول : مبادئ الجودة ومعاييرها عند النبى(ﷺ)

وقد اختصر النبيكل ما تقدم في كلمات بسيطة فأمر بالجودة والإتقان ولم يحدد له معيار ولا مقاييس بل تركة للأعراف والتقاليد وأقوال الخبراء.

١ـ مبدأ المهارة :
قال صلى الله عليهٌ و سلم : "الماهر بالقران مع السفرة الكرام البررة والذي يقْرؤه ويتُعتع فيهٌ وهو شاق له اجران" متفق عليه .

٢ – مبدأ العمل الصالح :

قال تعالى: (من عمل صالحاً من ذكر أو أنثى وهو مؤمن. فلنحيينَّه حياًة طيبًة ولنجزينهُم أجرهم بأحسن ما كانوا يعُملون)[١٢٤]

٣ – مبدأ العمل الجماعي

١١٩– الكهف: ٩٦

١٢٠– الكهف: ٩٧

١٢١– الكهف: ٩٨

١٢٢– ابن كثير، ١٩٩٩، ١٨٩/٥، الآلوسي، ١٩٨٥، ٣٨٣/١١، الهرري، ٢٠٠١، ٢٨/١٧، السعدي، ١٤٢٢هـ، ٤٥٣/١، الزحيلي، ١٩٩١، ١٥/١٦

١٢٣– هود: من الآية (١)

١٢٤– النحل: ٩٧

قال تعالى: (وقل اعملوا فسيرٌى الله عملكم ورسوله. والمؤمنون)[١٢٥]

٤ – مبدأ المطابقة للمواصفات :

قال صلى الله عليهٌ و سلم: "صلوا كما رأيتٌموني أُصلي"، وقال -صلى الله عليه وسلم- :(من عمل عملاً ليسٌ عليهٌ امرنا فهو رد) رواه مسلم.

٥ – مبدأ الرقابة :

قال تعالى: (إن الله كان عليكٌم رقيبٌاً) (سورة النساء الآية١)، وقال - صلى الله عليه وسلم - : (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه). رواه الطبراني في الأوسط، وأبو يعلى وغيرهما عن عائشة رضي الله عنها، وصححه الألباني في السلسلة لشواهده، وفي رواية: (إن الله يحب من العامل إذا عمل عملاً أن يحسن). صححه الألباني، وكان النبي صلى الله عليه وسلم إذا عمل عملاً أثبته). رواه مسلم عن عائشة رضي الله عنها. قال المناوي في فيض القدير: "أي أحكم عمله بأن يعمل من كل شيء بحيث يدوم دوام أمثاله، وذلك محافظة على ما يحب ربه ويرضاه".

وروى مسلم عن شداد بن أوس قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن الله كتب الإحسان على كل شيء)، وقال علي بن أبي طالب : (قيمة المرء ما يحسن)، وروي عن عائشة رضي الله عنها: (إن الله لا يقبل عمل امرئ حتى يتقنه، قالوا: يا رسول الله، وما إتقانه؟ قال: يخلصه من الرياء والبدعة)، وفي لفظٍ (ولكن أن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) أخرجه البيهقي في شعب الإيمان .

– وَفِي قِصَّةِ رُؤيَا عَبدِ اللهِ بنِ زَيدٍ لِلأَذَانِ، قَالَ لَهُ رَسُولُ اللهِ -عَلَيهِ الصَّلاةُ وَالسَّلامُ-: ‘‘فَقُمْ مَعَ بِلالٍ فَأَلْقِ عَلَيهِ مَا رَأَيتَ؛ فَلْيُؤَذِّنْ بِهِ، فَإِنَّهُ أَندَى صَوتًا مِنكَ’’. رَوَاهُ أَبُو دَاوُدَ وَغَيرُهُ وَصَحَّحَهُ الأَلبَانِيُّ. وقال صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللهَ كَتَبَ الإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذِّبْحَةَ، وَلْيُحِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ وَلْيُرِحْ ذَبِيحَتَه) (رواه مسلِم).

٦- مبدأ المعرفة :

أساس الإتقان في الأعمال في الإسلام هو توفر المعرفة أولا والدليل على ذلك قول الله تعالى: (ولا تقف ما ليس لك به علم)[١٢٦] ، والمعرفة بدون عمل لا تسوى شيء وقد أكد الله تعالى ذلك قال تعالى: (وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله) [١٢٧]ولهذا على أي إنسان أن يتذكر أن فوق رقابة البشر هناك رقابة من الله تعالى وهي أعلى درجات المسائلة الفردية والجماعية قال تعالى: (وقفوهم إنهم مسؤولون) [١٢٨].

٧- مبدأ الشورى:

١٢٥– التوبة: ١٠١

١٢٦– الإسراء: ٣٦

١٢٧– التوبة: ١٠٥

١٢٨– الصافات: ٢٤

دعا الإسلام إلى الالتزام بمبدأ الشورى من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: (وشاورهم في الأمر)[١٢٩] ، فالمشورة هنا تؤدي إلى عمل متقن وذي جودة.

٨-مبدأ التعاون:

فقد أكد الإسلام على ضرورة التعاون في سبيل الخير، قال تعالى: (وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان)[١٣٠] فالعمل الجماعي بروح الفريق هو من المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

٩- مبدأ إتقان العمل والإخلاص فيه:

فقد حث الإسلام على إتقان العمل وضرورة تحقيق الجودة فيه وخلوه من العيوب والسعي للتحسين الدائم، وضرورة أن يحب العامل عمله ويخلص فيه كامل الإخلاص، وقال تعالى: (إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا) [١٣١]، وقال تعالى: (ولتسئلن عما كنتم تعملون)[١٣٢] .

١٠-مبدأ الرقابة الإسلامية:

سواء كانت خارجية أو ذاتية تؤدي إلى التأكد من تنفيذ الأهداف والمعايير الموضوعة وفقا للمعايير والمقاييس والضوابط الشرعية الإسلامية، كما أن الرقابة الذاتية لدى المسلم بكامل المسؤولية تجاه أعماله في الدنيا والآخرة، قال تعالى: (كل نفس بما كسبت رهينة)[١٣٣] .

١١- مبدأ العلم:

منذ أن نزل القرآن الكريم بآياته على المسلمين وهو يؤكد على ضرورة العلم وأهميته في حياة المسلمين، يقول تعالى: (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات)[١٣٤] ، وشيوع أهمية العلم وضرورته في حياة الأفراد هو أحد متطلبات تحقيق الجودة الشاملة.

١٢- مبدأ الحكمة:

وهي العلم بحقائق الأشياء على ما هي عليه، والعمل بمقتضاها، قال تعالى: (يؤتي الحكمة من يشاء ومن يؤت الحكمة فقد أوتي خيرا كثيرا) [١٣٥]والحكمة درجة أعلى من العلم فهي تتضمن معرفة الحق والعمل به، والإصابة في القول والعمل، ومفهوم الحكمة الإسلامي يضفي دلالات كثيرة على مفهوم الجودة الشاملة الإسلامي ويثريه ويغنيه ويقويه.

١٢٩- آل عمران: ١٠٥

١٣٠- المائدة: ٢

١٣١- الكهف: ٣٠

١٣٢- النحل: ٩٢

١٣٣- المدثر: ٣٨

١٣٤- المجادلة: ١١

١٣٥- البقرة: ٢٦٩

نماذج من إتقان النبي(ﷺ):

أولاً: بناء المسجد

نبينا - صلى الله عليه وسلم- كما تقدم معنا من الشواهد، أمر بالإتقان في الأعمال، وفي العبادات. وعلى مستوى الإنجازات مثلاً في بناء المسجد؛ عن قيس بن طلق، عن أبيه، قال: "جئت إلى النبي-صلى الله عليه وسلم-، وأصحابه يبنون المسجد، فكأنه لم يعجبه عملهم، فأخذت المسحاة. يقول طلق: فخلط بها الطين فكأنه أعجبه أخذي المسحاة، وعملي، هو أصلاً القضية طين، وماء، لكن النِّسب الخلط، فقال -عليه الصلاة والسلام-: دعوا الحنفي والطين، فإنه أضبطكم للطين [١٣٦]، وحسّنه ابن حجر.

وقال ابن حجر: قال طلق بن علي: "بنيتُ المسجد مع رسول الله -صلى الله عليه وسلم- فكان يقول: قربوا اليمامي من الطين، فإنه أحسنكم له مسّاً، وأشدكم له سبكاً "هذا إتقان، هذا إحسان، هذه مهارة، هذه جودة، جودةٌ في التنفيذ، فإنه أحسنكم له مساً، وأشدكم له سبكاً رواه أحمد، وفي لفظ له: "فأخذتُ المسحاة فخلطت الطين، فكأنه أعجبه فقال: دعوا الحنفي والطين، فإنه أضبطكم للطين ، وفي رواية ابن حبان: "يا رسول الله، أأنقل كما ينقلون، أشتغل بالحمل، تحميل المواد، قال: لا، يوضع كل واحد في مكانه المناسب، ولكن اخلط لهم الطين فأنت أعلم به . [١٣٧]

ثانياً: حفر الخندق

حفر الخندق هو نموذج للعمل بالإتقان الممكن مع الزمن المحدود بالحقيقة، فشكّل دفاعاً قوياً محكماً؛ لأن المدينة كانت محاطة من المشرق، والمغرب بالحرتين، ومن الجنوب بالبنيان، والحرار، والبساتين، والمنفذ الوحيد لأي جيش غازٍ هو الجهة الشمالية، حفر الخندق من الشمال من الحرة الشرقية إلى الحرة الغربية، من الطرف إلى الطرف، ووزع الحفر بين المجاهدين، والناس، فأعطى كل عشرة أربعين ذراعاً يحفرونها، فأتموا الحفر في مدة وجيزة.

المبحث الثاني: نماذج من تربية الصحابة على الإتقان

على المستوى الفردي ربى النبي -عليه الصلاة والسلام- الإتقان في نفوس أصحابه، وكانت الطاقات تُكتشف منذ سن مبكرة، فاكتشاف الموهوبين عند المسلمين سابق على اكتشافه عند، ومن نماذجه زيد بن ثابت الذي جيء به للنبي-صلى الله عليه وسلم- لما لاحظوا عليه أن عنده مهارة، أن عنده سرعة في الحفظ، وسرعة في التعلُّم، وهذا يحتاج أن يوصل إلى القائد الأعلى، هذا عنصر موهوب، يريد له عناية على المستوى العالي، فماذا وجّه النبي -عليه الصلاة والسلام؟ لأن القيادة العليا تعرف ما هي الاحتياجات أكثر من الآخرين، وربما يكون هناك احتياجات دقيقة، وحساسة .فالنبي-عليه الصلاة والسلام- قال :يا زيد، تعلم لي كتاب يهود، فإني والله ما آمن اليهود على كتابي لا في قراءته، ولا في كتابته، وأخاف إن أمرتُ يهودياً أن يكتب مني كتاب اليهود أن يزيد، وينقص، وإن جاء كتاب من اليهود، ويقرأ علي يزيد وينقص، قال زيد: "فتعلمتُ كتابهم ما مرّت بي خمسة عشر ليلة حتى حذقته"[رواه أحمد: ٢١٦١٨، وحسنه محققو المسند، مرة أخرى كلمة: "حذقته" من الكلمات المرادفة

١٣٦- رواه أحمد: ٢٤٠٠٩

١٣٧- فتح الباري لابن حجر: ٥٤٣/١

لموضوع الإتقان، والجودة، والإحسان. يعني: عرفته، وأتقنته، وعلمته كما قال الشرّاح، قال: "فكنتُ أكتب له إذا كتب، وأقرأ له إذا كُتب إليه". عند الترمذي، وأبي داود، "تعلّمه في خمسة عشر يوماً". رواه الترمذي:٢٧١٥، وأبو داود: ٣٦٤٧، وقال الألباني: حسن صحيح، صحيح أبي داود: ٣٦٤٥. وقال ابن كثير في البداية والنهاية: "وتعلم الفارسية من رسول كسرى في ثمانية عشر يوماً، وتعلم الحبشية، والرومية، والقبطية من خُدام رسول الله -صلى الله عليه وسلم-" (البداية والنهاية: ٨ / ٣٣.)

إتقان الصحابة جمع القرآن الكريم ومراحل ذلك:

كان الإتقان واضحاً في عمل الصحابة، لو أخذنا مثلاً: جمع القرآن. لما وكل زيد بتشكيل لجنة تتبعت القرآن، أجمعه من العُسُب، جريد النخل، واللخاف: الحجارة، الرقاق، وصدور الرجال مع هذه اللجنة، "إنك رجل شاب عاقل لا نتهمك، وقد كنت تكتب الوحي"[١٣٨].

جاءت الخطوات بغاية الدقة، تُنسخ الصحف التي جمعها زيد في عهد أبي بكر في مصاحف، الآن مجمع مصحف كامل، كانت مفرقة في هذه، وسائل الكتابة، ثم بعد ذلك نسخت مصاحف، عثمان -رضي الله عنه- غاية الإتقان؛ لأن هذا مصحف، الأمة ستقوم عليه، القضية ضخمة، وآثاره عبر الأجيال إلى قيام الساعة.

١- لا يُكتب شيء إلا بعد التحقق من أنه قرآن .

٢-لا يُكتب شيء إلا بعد العلم أنه استقر في العرضة الأخيرة .

٣-لا يُكتب شيء إلا بعد التأكد أنه لم ينسخ لفظه .

٤-لا يُكتب شيء إلا بعد عرضه على جمع من الصحابة .

٥-إذا اختلفوا يكتب بلغة قريش .

٦-المحافظة على المتواتر.

٧-اللفظ الذي لا تختلف فيه وجوه القراءات يرسل بصورة واحدة .

٨-اللفظ الذي تختلف فيه وجوه القراءات، ويمكن رسمه في الخط محتملاً لها كلها،يمثل: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَإٍ فَتَبَيَّنُوا [١٣٩] (2)]

٩-اللفظ الذي تختلف فيه وجوه القراءات، ولا يمكن رسمه في الخط محتملاً لها يكتب في نسخة برسم يوافق بعض الوجوه، وفي نسخة أخرى برسم يوافق الوجه الآخر، مثل: وَوَصَّى بِهَا إِبْرَاهِيمُ بَنِيهِ وَيَعْقُوبُ[١٤٠] (٣) " (وأوصى" في نسخة أخرى، بهذا المنهج الدقيق كُتب المصحف العثماني في غاية الإتقان، والضبط، والتحري.(4) [١٤١])

الخاتمة ونتائج البحث:

سعى الإسلام دائما لتحقيق الإتقان لأجل الوصول إلى قناعة ممارسة الإحسان في كل مجالات الحياة، والإحسان هي أعلى درجات الإتقان التي تنتج من تراكم منتجات الجودة من خلال ربط ذلك بأمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قناعة ومسؤولية فردية، لان الإتقان

١٣٨- رواه البخاري: ٤٩٨٦

١٣٩- الحجرات: ٦.

١٤٠- البقرة: ١٣٢

١٤١- سير أعلام النبلاء:٤٠٢/١٢

البشري يقتضي دائما القناعة الفكرية، وتوفر الشروط المنفعلة للأداء السليم والأداء المتميز دون تفريط، وبعد إتمام هذا البحث توصلت للنتائج التالية:

١- من يرجع لكتاب الله وسنة نبيه يجد الخير والسعادة.
٢- العمل الصالح عبادة.
٣- الجودة تدخل في العمل الصالح.
٤- جودة العمل تعني التحسين المستمر.

٥- جودة أعلى تعني تكلفة أقل
٦- الجودة مسؤولية كل فرد مشارك في العمل
٧- الرقابة الذاتية مطلب أساسي في العمل.

التوصيات:

الرجوع إلى القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة للسير على بصيرة في أداء العمل وإتقانه.

١- تعزيز القيم الإسلامية، المحفزة على تجويد العمل، إخلاص العمل لله عز وجل، الأمانة في أداء الأعمال، التفكير الناقد، التعاون من أجل الصالح العام.
٣إحياء مفهوم التعبد لله عز وجل بالعمل الصالح في جميع مناحي الحياة.
٤تأكيد ضرورة توفير المناخ النفسي والاجتماعي في مناخ العمل والقائم على الحب والاحترام المتبادل والعلاقة الدافئة بين العاملين من جهة وبين الرؤساء والمرؤوسين من جهة أخرى.
٥اختيار العاملين الأكفاء في كافة مجالات العمل وفق معايير محددة تتضمن اختيار الأنسب والأصلح.
٦- تعزيز ثقافة الحوار البناء وتبادل الرأي والمشورة بين العاملين في مجال العمل.
٧-التحفيز المستمر للعاملين المجدين والمتقنين لأعمالهم والحريصين على تطوير العمل نشر ثقافة الجودة وربطها بالمنظور الإسلامي على مختلف مناحي الحياة.
٨-إدخال مضامين الجودة وإتقان العمل باستمرار.
٩-البحث عن المشكلات المتعلقة بالعمل، ومن ثم معالجتها حتى لا يتكرر وقوعها
١٠الافتراض بأن الأخطاء لن تحدث، ويتم التخطيط لتجنبها.
١١- المهم إرضاء الله قبل كل شيء ثم إرضاء جهة العمل المعنية.

المصادر والمراجع:

- القرآن الكريم.
- الآلوسي، محمود، ١٩٨٥م) روح المعاني في تفسير القرآن الكريم والسبع المثاني، ط٤ دار إحياءالتراث العربي، بيروت.
- جابل ونيسكي، جوزيف. ١٩٩٣م) إدارة الجودة الشاملة) ، سلسلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، السنة١، العدد٦، الشركة العربية للإعلام العلمي شعاع ،القاهرة.
- الجوهري، إسماعيل. ١٩٩٠م) الصحاح تاج اللغة) ،تحقيق: أحمد عطار، ط٤، دار العلم للملايين، بيروت.
- الحافظ ابن رجب الحنبلي ٧٣٦ هـ ٧٩٥ هـ جامع العلوم والحكم: ١٥٢/١.
- حنفي، عبد الحليم. ١٩٩٥م،) أسلوب المحاورة في القرآن الكريم) ،ط٣، الهيئة المصرية للكتاب، القاهرة.
- الخطيب، عبد الكريم. ١٩٧٥م) القصص القرآني في منطوقه، مفهومه، ط٢، بيروت.
- الرازي، فخرالدين محمد. ٢٠٠٠) مفاتيح الغيب) ، دارالكتب العلمية، ط١، بيروت.
- الزبيدي، محمد. ١٩٩٤م) تاج العروس من جواهرالقاموس)، تحقيق: علي شيري د. ط ، دارالفكر، بيروت.
- الزحيلي، أ.د. وهبة. ١٩٩١م) التفسيرالمنير) ،ط١، دارالفكر، دمشق.
- السعدي، عبدالرحمن. ١٤٢٢ه) تيسيراللطيف المنان في خلاصة تفسيرالقرآن)، ط، وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد،الرياض.
- سلطان، د. صلاح. ٢٠٠٨م، سورة الكهف: (منهجيات في الإصلاح والتغيير)،ط١ دارسلطان للنشر،القاهرة.
- السلمي، علي. ١٩٩٥م، (إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل لآيزو، دارغريب، (د.ط ،القاهرة.
- الصالحي،علي. د.ت، (الضوء المنيرعلى التفسير (جمع لتفسير ابن القيم ،مكتبة دار السلام، د.ط ،الرياض.
- الصفدي، صلاح الدين. ١٩٦٢م، الوافي بالوفيات، عناية: هلم وتريتر وآخرون، دارفرانزشتاينر، د.ط ،شتوتغارت،ألمانيا.
- الصويان،أحمد. ١٩٩٥ م، (دراسة المستقبل: مدخل تأصيلي)، مجلة البيان، عدد ٨٦سنة٩ ، لندن.
- العجلوني، إبراهيم. ٢٠٠٦م (مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي)، مستلة بحث علمي مقدم استكمالاً لمتطلبات الدكتوراه في الإدارة، مجلة جامعة دمشق، ص٤.
- عطية، د. سعيد. ٢٠٠٦م، (الإعجازالقصصي في القرآن الكريم)، ط١، دار الآفاق العربية، القاهرة.
- ابن عاشور،محمد الطاهر. ١٩٨٤م،)تحرير المعنى السديد وتنوير العقل الجديد وتفسير الكتاب المجيد الشهير بالتحرير والتنوير (، ط الدار التونسية للنشر، تونس.
- قرموط، نايف. ٢٠٠٩م)الإدارة في سورة يوسف (، رسالة ماجستير، كلية أصول الدين، الجامعة الإسلامية، غزة.
- قطب، سيد. ١٩٨١م) في ظلال القرآن، ط١٠، دارالشروق،بيروت.

- ابن كثير، إسماعيل. ١٩٩٩م) تفسيرالقرآن العظيم)، تحقيق: سامي سلامة، ط٢، دار طيبة للنشر والتوزيع، الرياض.
- ابن منظور، محمد. ١٩٩٧م،) لسان العرب، (د.ط، دار صادر، بيروت.
- النمر، سعود بن محمد وآخرون. ١٤٠٧هـ،) الإدارة العامة: الأسس والوظائف) ،ط-٤ -دارالفرزدق،الرياض.
- الهرري، محمد الأمين. ٢٠٠١م)،حدائق الروح والريحان في روابي علوم القرآن.