التأصيل الشرعي لمفهوم الجودة الشاملة

تاريخ تسلم البحث: ١٨/٨/٢٠١٥م تاريخ قبوله للنشر: ١٦/٣/٢٠١٦م

د. حارث محمد العيسى*

الملخص

هذا بحث تأصيلي يعنى بتعريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأهميتها، وأسسها من منظور إسلامي (الكتاب والسنة)، وتتمثل أبرز هذه الأسس فيما يأتي: الإحسان، الإتقان، العمل الجماعي والتعاون، المطابقة، الرقابة الذاتية، الشعور بالمسؤولية، الشورى، مبدأ استغلال الوقت والمحافظة عليه، العلاقات الإنسانية، استمرارية طلب العلم، الأمانة والصدق والثقة، اختيار القيادة المناسبة، مبدأ التغيير، التحسين المستمر، مبدأ تنمية الموارد البشرية، وأخيرا مبدأ التحفيز (الثواب والعقاب).

Abstract

The Islamic Foundation of the Total Quality Management Concept

This search interests in the definition of the concept of total quality management, its importance, and its foundation from Islamic perspective (Quran and Sunnah). The most prominent of these foundations up as follows: The charity, then the perfection, teamwork and cooperation, the conformity, the self-censorship, the sense of responsibility, Shura, the investment of time and maintain it, the human relations, the of continuity of knowledge, the honesty, truthfulness and trust, the selecting appropriate leadership, the principle of change, the continuous improvement, the human resource development , and the last one is the stimulus (reward and punishment).

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد؛ فقد خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان لعبادته وحده، قال سبحانه وتعالى: ﴿**وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ**﴾(١)؛ وزوده بالقدرات المختلفة ليقوم بجلائل الأعمال التي عنوانها الكبير عمارة الأرض، هذه العبادة والعمارة بمعناها الموسع الذي يستوعب حياة الفرد والمجتمع بجميع جوانبها العلمية والعملية، ليشمل الجانب التعبدي المتمثل بشعائر الإسلام المعلومة، والجانب السلوكي المتمثل بقيم الإسلام الخلقية... هذا التشابك الجذري بين الإيمان والخلق منح المنظور الإسلامي أصالة، ووضوحا، ومرونة في رؤيته لما يسمى اليوم

* أستاذ مشارك، كلية الشريعة، جامعة آل البيت.

بـــ (مفهوم إدارة الجودة الشاملة) فالجودة بمعناها الشامل هي أسمى مقامات الدين الإسلامي، فإذا قصر الإنسان عن هذه الغاية وبدد قواه في غير ما خلق له كان جاحداً لنعم الله عليه. لهذا فإن العمل وإتقانه مصدر القيمة الإنسانية، فالإنسان مرهون مصيره في الدارين بعمله، يقول الله تعالى: ﴿**وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَى{٣٩} وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى{٤٠} ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاء الْأَوْفَى{٤١}**﴾[٢]؛ فمن هذا المنطلق نستشعر أن الجودة مطلب دعا إليه ديننا الحنيف، وأسس مفاهيمه بتعاليمه وتوجيهاته السمحة، قال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تَأْكُلُواْ الرِّبَا أَضْعَافاً مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُواْ اللّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ{١٣٠} وَاتَّقُواْ النَّارَ الَّتِي أُعِدَّتْ لِلْكَافِرِينَ{١٣١} وَأَطِيعُواْ اللّهَ وَالرَّسُولَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ{١٣٢} وَسَارِعُواْ إِلَى مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ{١٣٣} الَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي السَّرَّاء وَالضَّرَّاء وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ{١٣٤} وَالَّذِينَ إِذَا فَعَلُواْ فَاحِشَةً أَوْ ظَلَمُواْ أَنْفُسَهُمْ ذَكَرُواْ اللّهَ فَاسْتَغْفَرُواْ لِذُنُوبِهِمْ وَمَن يَغْفِرُ الذُّنُوبَ إِلاَّ اللّهُ وَلَمْ يُصِرُّواْ عَلَى مَا فَعَلُواْ وَهُمْ يَعْلَمُونَ{١٣٥} أُوْلَـئِكَ جَزَآؤُهُم مَّغْفِرَةٌ مِّن رَّبِّهِمْ وَجَنَّاتٌ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا وَنِعْمَ أَجْرُ الْعَامِلِينَ{١٣٦}**﴾[٣]. وقد اتفقت السنة النبوية مع الكتاب العزيز في وصف القيمة الأخلاقية الداعية إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأنها قيمة مطلقة تتناسب مع وصف المنظومة الدينية الإسلامية بأنها قيمة كاملة لا نهائية، قال الله تعالى: ﴿**الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الإِسْلاَمَ دِيناً**﴾[٤]، وهذا الوصف مناسب لمقام الإحسان الذي عرفه الرسول كما في حديث جبريل المشهور الذي أخرجه الإمام مسلم عن عمر بن الخطاب قال: (بينما نحن عند رسول الله ﷺ ذات يوم، إذ طلع علينا رجل شديد بياض الثياب، شديد سواد الشعر لا يرى عليه أثر السفر، ولا يعرفه منا أحد حتى جلس إلى النبي ﷺ فاسند ركبتيه إلى ركبتيه، ووضع كفيه على فخذيه، وقال يا محمد أخبرني عن الإسلام فقال رسول الله ﷺ: الإسلام أن تشهد أن لا إله إلا الله وأن محمدا رسول الله ﷺ، وتقيم الصلاة، وتؤتي الزكاة، وتصوم رمضان، وتحج البيت إن استطعت إليه سبيلا، قال صدقت قال فعجبنا له يسأله ويصدقه قال فأخبرني عن الإيمان قال: أن تؤمن بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر وتؤمن بالقدر خيره وشره قال صدقت قال: فأخبرني عن الإحسان قال: أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك، قال فأخبرني عن الساعة قال: ما المسؤول عنها بأعلم من السائل قال فأخبرني عن أمارتها قال: أن تلد الأمة ربتها، وأن ترى الحفاة العراة العالة رعاء الشاء يتطاولون في البنيان، قال ثم انطلق فلبثت مليا ثم قال لي يا عمر أتدري من السائل؟ قلت الله ورسوله أعلم قال: فإنه جبريل أتاكم

يعلمكم دينكم) [٥]. هذا الحديث الشريف من الأحاديث الأصول التي عليها مدار دين الإسلام، ولذلك جعله الإمام مسلم أول حديث في كتاب الإيمان، فلهذا الترتيب غور، حيث ورد فيه بيان المقامات الثلاثة للدين الإسلامي وهي:

المقام الأول: الإسلام، وخص بالأركان العملية الظاهرة.

المقام الثاني: الإيمان، وخص بالأركان العلمية الباطنة.

المقام الثالث: الإحسان، وخص بمبدأ الرقابة، عبر مستويين:

الأول: أن تعبد الله كأنك تراه، وهذا حال المشاهدة وهو أرفع المستويين.

الثاني: فإن لم تكن تراه فإنه يراك، وهذا حال المراقبة، وهو ثاني المستويين رتبة. ولا شك أن هذه المقامات ينبني بعضها على بعض، فإذا كان الإسلام بأركانه الظاهرة هو أول منازل هذا الدين، فإن الإحسان الذي عنوانه مشاهدة المخلوق للخالق سبحانه هو آخر منازله، إنها القيمة المطلقة لجميع الأحكام الدينية المتعددة عقدية وتشريعية وأخلاقية، قال: فأخبرني عن الإحسان قال: "أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك".

سبب اختيار الموضوع:

١. وقوع كثير من الكاتبين المسلمين في فخ التبعية الغربية، حيث زعموا أن نظام الجودة الشاملة قد ولد، ونشأ، وترعرع في البيئة الغربية... وأن الفكر الإسلامي في هذا المضمار للفكر الغربي تبع، وما قدروا الحقيقة العلمية والتاريخية حق قدرها... فقررت كتابة هذا البحث [٦].

٢. أن المكتبة الإسلامية قد خلت في حدود إطلاع الباحث على بحث قرآني حديثي يعنى بتأصيل أسس، ومبادئ، ومنطلقات نظام الجودة الشاملة بيانا يرسخ استمساك المسلمين بالعروة الوثقى الجائية بالآداب الكاملة والشرائع الخالدة الكافلة للسعادة في الأولى والآخرة، وإن كانت هناك كتابات عديدة قد تناولت منطلقات نظام الجودة الشاملة من منظور إسلامي تناولا يتعلق بمجال العبادات والمعاملات.

أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية اختيار هذا الموضوع في الأمور الآتية:

أولا: أهمية البعد الديني المتمثل بالوحي المعجز الخالد (القرآن والسنة) في تحديد منطلقات إدارة الجودة الشاملة وأبعادها المادية والمعنوية، والانتقال من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي من خلال ربط آيات القرآن الكريم، والأحاديث الشريفة بالمواقف العملية من السيرة المطهرة للنبي وصحابته الكرام.

ثانيا: بيان ان الشريعة الإسلامية كان لها السبق في الحديث عن الجودة وإرساء دعائمها من خلال محتوى القرآن الكريم، والسنة النبوية فأردنا استخراج الأدلة والشواهد من كتاب الله وسنة رسوله على منطلقات الجودة التي قررها ديننا الحنيف،

ثالثا: إيجاد المناعة الوقائية والعلاجية لما أصاب الفكر المسلم من مرض الاستلاب الحضاري، والوقوع في فخ الغزو الثقافي القاضي بنسبة كل ما هو حسن إلى الحضارة الوافدة، ونسبة كل ما هو متردد إلى الحضارة الإسلامية.

رابعا: السعي لعمل دراسة تأصيلية تثبت ضرورة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أساس أنها مطلب إسلامي أساسي؛ فالجودة الشاملة مرتبطة إلى حد كبير بالتعليم، لكي تميز قصور الكفايات المهنية المتعددة، ومن ناحية ضعف مستوى الخريجين في الأداء في سوق العمل من ناحية الأساسيات، والمهارات، واللغة، والسلوكيات [٧].

لما يترتب على تردي جودة التعليم ومخرجاته من أمور خطيرة أهمها: ضعف إنتاجية العمالة، ووهن العائد الاقتصادي والاجتماعي للتعليم، وتفشي البطالة بين المتعلمين، وتدهور الأجور الحقيقية للغالبية العظمى [٨]، مما يؤكد ضرورة الإصلاح والتطوير.

الكلمات الدالة:

الجودة هي: المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات، وتسهم في إشباع رغبات المستفيدين، وتتضمن السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال.

الدراسات السابقة:

هنالك عدة دراسات تعرضت لموضوع الجودة نذكر منها:

أولا: مبادئ الجودة الإدارية في الإسلام، المنظور الإسلامي والنظريات المعاصرة، خليفة بن عبد الله الفواز، الطبعة الأولى ١٤٢٧ هـ. تحدثت هذه الدراسة عن جوانب الجودة في العمل الإداري ولم تتعرض للتأصيل الشرعي.

ثانيا: الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، بدوي محمود الشيخ، القاهرة، دار الفكر العربي.

تحدثت هذه الدراسة عن العمل الإسلامي بشكل خاص ولم تعنى بتأصيلها

ثالثا: إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الإسلامي المعاصر، عبد الرحمن بن إبراهيم الجويبر، المدينة المنورة، مطابع الرشيد، الطبعة الثانية: ٢٠٠٦م. تحدثت هذه الدراسة عن الإتقان كأساس من أسس الجودة فقط.

والجديد في هذه الدراسة أنها تعنى بتأصيل مبدأ الجودة وإرساء دعائمها من خلال محتوى القرآن الكريم، والسنة النبوية واستخراج الأدلة والشواهد من كتاب الله وسنة رسوله على منطلقات الجودة التي قررها ديننا الحنيف،

هيكلية الدراسة:

- **المبحث الأول: الجودة الشاملة مفهومها ومكانتها في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية وفيه مطلبان:**
  - **المطلب الأول:** تعريف الجودة لغة واصطلاحا.
  - **المطلب الثاني:** مكانة الجودة الشاملة في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية.
- **المبحث الثاني: التأصيل الشرعي لأسس الجودة الشاملة من منظور القرآن الكريم والسنة النبوية وفيه مطلبان:**
  - **المطلب الأول:** التأصيل الشرعي لأسس الجودة الشاملة المتعلقة بالفرد وفيه أسس [٩]:
    * الأساس الأول: مبدأ الإحسان.
    * الأساس الثاني: مبدأ الإتقان.
    * الأساس الثالث: مبدأ المطابقة.
    * الأساس الرابع: مبدأ الرقابة الذاتية.
    * الأساس الخامس: مبدأ الشعور بالمسؤولية.
    * الأساس السادس: مبدأ استغلال الوقت والمحافظة عليه.

* الأساس السابع: مبدأ استمرارية طلب العلم.
* الأساس الثامن: مبدأ الأمانة والصدق والثقة.
* الأساس التاسع: مبدأ اختيار القيادة المناسبة.
* الأساس العاشر: مبدأ التغيير.
* الأساس الحادي عشر: مبدأ التحسين المستمر.
* الأساس الثاني عشر: مبدأ تنمية الموارد البشرية.
* الأساس الثالث عشر: مبدأ التحفيز (الثواب والعقاب).

- **المطلب الثاني:** التأصيل الشرعي لأسس الجودة الشاملة المتعلقة بالمجموع وفيه أسس:
  * **الأساس الأول: مبدأ العمل الجماعي والتعاون.**
  * **الأساس الثاني: مبدأ الشورى.**
  * **الأساس الثالث: مبدأ العلاقات الإنسانية.**
- **الخاتمة.**

المبحث الأول: الجودة الشاملة مفهومها ومكانتها في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية:

المطلب الأول: تعريف الجودة لغة واصطلاحا:

الجودة لغة: من أجاد "أي أتى بالجيد من قول أو عمل، وأجاد الشيء: صيره جيداً"(١٠)، والجيد: نقيض الرديء، وجاد الشيء جودّه بمعنى صار جيداً (١١).

أما الجودة اصطلاحا: فتعدد مفهومها وتباين على حسب تباين الحقول المعرفية، والإنتاجية لأصحابها، ولذلك عسر الوقوف على تعريف اصطلاحي محدد للجودة (١٢)، يشير مصطلح الجودة في إطاره العام إلى: "المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات، وتسهم في إشباع رغبات المستفيدين، وتتضمن السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال (١٣)، (١٣)، وهذا الإطار العام لمصطلح الجودة يتضمن المعاني الجزئية التي ذكرها عديد من الباحثين (١٤). وهناك تعريف للجودة باعتبارها من الناحية الاقتصادية: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج، أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات، والرضاء، أو المطابقة للغرض، (Fitness For Use)، والصلاحية للغرض، (Quality is Fitness for use)، هو

أكثر تعريفات الجودة ملائمة"[١٥]. أما الجودة في التعليم فهي: ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمة الداخليين العاملين في المدرسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية، والطلاب والخارجيين مستخدمي الخدمات التعليمية مثل: أولياء الأمور، والمجتمع، ومواقع العمل، والجامعات إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في المدرسة من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين، وتحقيق رضاهم عن الخدمات التعليمية التي تقدمها المدرسة والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المؤسسة التعليمية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة الشاملة[١٦].

تعريف الجودة اصطلاحاً: بناء على التعريفات السابقة للجودة يمكننا أن نعرفها كالآتي:

الجودة: القيام بأداء العمل بإتقان وعلى الوجه المطلوب والمقبول كما أمرنا الله ورسوله بذلك والتي يتحقق من خلالها رضا رب العالمين أولاً، ثم تتحقق تلك أعلى المواصفات المرجوة التي تسهم في إشباع رغبات المستفيدين منها على أي صعيد كان.

المطلب الثاني: مكانة الجودة الشاملة في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية:

لما كانت كلمة الجودة تعنى " القيام بأداء العمل بإتقان وعلى الوجه المطلوب والمقبول كما أمرنا الله ورسوله بذلك في كثير من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة كقوله تعالى:﴿ الَّذِي **خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ**﴾[١٧]، وقوله: "إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن"[١٨].

فالإتقان أعم وأشمل من كلمة الجودة، أو مجرد القيام بعمل جيد، فالإتقان يأتي نتيجة التحسين المستمر ليصل العمل إلى أكمل وجه، وأفضل صورة، وهو الهدف المنشود من تطبيق الجودة الشاملة. ونخلص من ذلك أن ديننا الحنيف يحثنا ليس على تحقيق الجودة في كافة القطاعات فحسب (حيث إن الجودة تشمل كافة القطاعات الاقتصادية والزراعية والتعليمية والثقافية وغيرها)، بل على تحقيق الهدف من عملية الجودة، وهو إتقان الأعمال والرقي بها إلى أعلى مستويات الأداء الذي يتمناه كل من صاحب العمل والعامل نفسه.وقد ظهر مصطلح الجودة في المجال الصناعي قبل المجال الثقافي والمعنوي، حيث اعتبرت الجودة وصول أي منتج صناعي إلى درجة عالية من الجودة إذا كان تصنيعه يؤدي إلى تحقيق رغبات قطاع معين من المستهلكين ويلبي رغباتهم، فالجودة المنتج بأنها درجة وفاء المنتج لاحتياجات ورغبات

المستهلك. أو هي مدى ملائمة مواصفات المنتج مع رغبات ومتطلبات المستهلك، أما من وجهة نظر تقنية فإن الجودة هي عبارة عن مجموعة من خواص (مواصفات) المنتج تحدد مدى ملائمة المنتج لكي يقوم بأداء الوظيفة المطلوبة منه كما يتوقعها المستهلك، حيث تعتبر المواصفات (Specifications) المحدد الأساسي لجودة المنتج بحيث تعبر عن الخصائص المطلوبة في المنتج لكي يؤدي الغرض المصمم من أجله والمرجو منه، ومن خلال المواصفات يمكن لجميع الأطراف التفاهم مع بعضها البعض وفض الخلافات في حال نشوبها.

المبحث الثاني: التأصيل الشرعي لأسس الجودة الشاملة من منظور القرآن الكريم والسنة النبوية وفيه مطلبان:

المطلب الأول: التأصيل الشرعي لأسس الجودة الشاملة المتعلقة بالفرد وفيه أسس:

الأساس الأول: مبدأ الإحسان:

مجد الإسلام مبدأ الإحسان، وعدته ذروة الرقي في السلوك الإنساني، فهناك مبدأ العدل الذي يقضي بأخذ الحق والانتصاف، وهنالك مبدأ الإحسان الذي يقضي بالعفو والصفح والتجاوز، قال الله تعالى في أجمع آية للبر في القرآن الكريم: ﴿**إِنَّ اللّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ وَإِيتَاء ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاء وَالْمُنكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ**﴾[١٩]، وقال سبحانه وتعالى في بيان صفات المحسنين الراقية: ﴿**إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ{١٥} آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ{١٦} كَانُوا قَلِيلاً مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ{١٧} وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ{١٨} وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ{١٩}**﴾[٢٠]، ومما يدل على أن سياق سورة الذاريات يتكلم عن أرقى درجات المتقين وهم المحسنون قوله جل وعلا في نظير هذه الآيات من سورة المعارج: ﴿**إِنَّ الْإِنسَانَ خُلِقَ هَلُوعاً{١٩} إِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ جَزُوعاً{٢٠} وَإِذَا مَسَّهُ الْخَيْرُ مَنُوعاً{٢١} إِلَّا الْمُصَلِّينَ{٢٢} الَّذِينَ هُمْ عَلَى صَلَاتِهِمْ دَائِمُونَ{٢٣} وَالَّذِينَ فِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ مَّعْلُومٌ{٢٤} لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ{٢٥} وَالَّذِينَ يُصَدِّقُونَ بِيَوْمِ الدِّينِ{٢٦} وَالَّذِينَ هُم مِّنْ عَذَابِ رَبِّهِم مُّشْفِقُونَ{٢٧} إِنَّ عَذَابَ رَبِّهِمْ غَيْرُ مَأْمُونٍ{٢٨} وَالَّذِينَ هُمْ لِفُرُوجِهِمْ حَافِظُونَ{٢٩} إِلَّا عَلَى أَزْوَاجِهِمْ أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُهُمْ فَإِنَّهُمْ غَيْرُ مَلُومِينَ{٣٠} فَمَنِ ابْتَغَى وَرَاء ذَلِكَ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الْعَادُونَ{٣١} وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ{٣٢} وَالَّذِينَ هُم بِشَهَادَاتِهِمْ قَائِمُونَ{٣٣} وَالَّذِينَ هُمْ عَلَى صَلَاتِهِمْ يُحَافِظُونَ{٣٤} أُوْلَئِكَ فِي جَنَّاتٍ مُّكْرَمُونَ{٣٥}**﴾[٢١]، قال الإمام البقاعي رحمه الله تعالى: "﴿حَقٌّ﴾، أي التي منَّ

سبحانه بها عليهم، ولما كان السياق هنا لأعم من المحسنين الذين تقدموا في الذاريات اقتصر على الفرض فقال: ﴿مَّعْلُومٌ﴾، أي من الزكوات وجميع النفقات الواجبة) [٢٢]. وان تحدثت هذه الآيات ومثلها غيرها في القرآن الكريم عن لإحسان بمعناه اللغوي وهو الإتقان وليس المراد الجودة بمعناها الدارج اليوم، إلا اننا نستطيع استثمارها في التأصيل الشرعي لعدم وجود المانع من ذلك.

وإذا اطلعت على السنة النبوية للبحث عن هذا المبدأ تجد أن الإسلام قد دعا إليه في كل مجال من مجالات الحياة، ويتضح ذلك في حديث شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ: "إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذِّبْحَ وَلْيُحِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ وَلْيُرِحْ ذَبِيحَتَهُ"[٢٣]، فهذا الحديث يقر بأن الإحسان قد كتبه الله على بني آدم في كل شيء، وهو من أهم الفرائض التي كتبها الله ؛ والمقصود بالإحسان كما فسره النبي حين سأله جبريل فقال: "أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك" [٢٤]، فبين أن الإحسان على مرتبتين متفاوتتين، أعلاهما عبادة الله كأنك تراه، وهذا مقام المشاهدة. وأدناهما: عبادة الله كأنه يراك، وهذا مقام المراقبة [٢٥]، قال ابن الأثير: "أراد بالإحسان: الإخلاص، وهو شرط في صحة الإيمان والإسلام معا، وذلك أن من تلفظ بالكلمة وجاء بالعمل من غير نية إخلاص لم يكن محسنا، ولا كان إيمانه صحيحا. وقيل: أراد بالإحسان: الإشارة إليه في الحديث بقوله: "فإن لم تكن تراه فإنه يراك"[٢٦]. ومما يرشح مقام الإحسان وأهله في لسان الشريعة الغراء قول شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله تعالى: "وأما الإحسان فهو أعم من جهة نفسه، وأخص من جهة أصحابه من الإيمان، والإيمان أعم من جهة نفسه، وأخص من جهة أصحابه من الإسلام، فالإحسان يدخل فيه الإيمان، والإيمان يدخل فيه الإسلام، والمحسنون أخص من المؤمنين، والمؤمنون أخص من المسلمين"[٢٧]. ثم إن الأفعال الحسنة تشمل جميع المجالات دون استثناء فيكون في كل قول، وفي كل عمل يقوم به المسلم، وذلك بالإتيان به على أحسن وجه ممكن... وبعد أن أكد النبي وجوب الإحسان في كل شيء، بقوله: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء"، ذكر مثالين يلزم الإنسان المسلم فيهما مراعاة الإحسان، أولهما: في قوله: "فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة"، ففي هذا توجيه نبوي إلى الإحسان في هيئة القتل، وذلك بالإسراع في إزهاق النفس التي أبيح دمها حال القصاص، أو حال الحرب، ولئن جاز للمسلمين معاملة من حاربهم بالمثل، فإن ذلك لا يبيح لهم التمثيل بالقتلى، والتشويه للجثث بدون سبب شرعي، لما في ذلك من منافاة للمثل العليا التي يدعو إليها ديننا الحنيف. ويدخل ضمن الأمر بإحسان القتل، تحريم التعذيب

بالنار، وليس ذلك للبشر فحسب، بل حتى للحيوانات والحشرات، فقد أخرج البخاري بسنده أن النبي قال: "لا تعذبوا بعذاب الله"[٢٨]؛ وهذا يؤكد حرص الإسلام على اختيار أيسر الطرق المؤدية إلى خروج الروح. وثانيهما: في قوله: "وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذِّبْحَ" فيبين الحديث الإحسان في الذبح، بآدابه الراقية التي تجسد معاني الرفق بالحيوان، وقد ذكر العلماء هذه الآداب في كتب الفقه، وأسهبوا في شرحها، فمن تلك الآداب: أولا: أن يذبح البهيمة بآلة حادة، تعجّل من خروج روحها، وإنهار دمها، فلا تتعذب كثيرا، يؤيد ذلك ما رواه الإمام أحمد وابن ماجة بسنده عن ابن عمر رضي الله عنهما قال: " أمر النبي بحد الشفار"[٢٩]. ثانيا: ألا يقوم الذابح بحد شفرته أمام الذبيحة، فقد مر رسول الله على رجل واضع رجله على صفحة شاة، وهو يحد شفرته، وهي تلحظ إليه ببصرها فقال: "أتريد أن تميتها موتات؟، هلا حددت شفرتك قبل أن تضجعها"[٣٠]. أن تساق الذبيحة إلى المذبح سوقا هينا، فلا يجرّها بأذنها، أو يسوقها سوقا عنيفا، فإذا أراد أن يذبحها، فعليه أن يضجعها على شقها الأيسر برفق، فقد أخرج مسلم في صحيحه بسنده عن عائشة رضي الله عنها: أن رسول الله أمر بكبش أقرن، فأتى به ليضحي به، فقال لها: "يا عائشة هلمي المدية[٣١]، ثم قال: "اشحذيها بحجر، ففعلت، ثم أخذها وأخذ الكبش فأضجعه، ثم ذبحه"[٣٢]. وقد تضافرت نصوص الكتاب والسنة مؤيدة أن الإحسان هو الأساس في الأعمال، فقد جاء في السنة ما يدل على محبة الله للإحسان والحض عليه في جوانب كثيرة ومن ذلك: قوله: "إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن"[٣٣]، وقال: "إذا كفن أحدكم أخاه فليحسن كفنه"[٣٤]. فهذه الأحاديث تبرز الخصيصة الأولى لهذا الدين وهي ربانية المصدر، هذه الميزة التي تعصم الأمة من الانزلاق في مهاوي الردى، فتزيد المرء إيمانا بكمال هذا الدين، وتناوله لجميع نواحي الحياة، وبهذا المنهج الرباني الذي يتألق سموا بتلك المعاني السامية. وقد أخرج أحمد بسنده عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ قَالَ: قَالَ رَجُلٌ لِرَسُولِ اللَّهِ: "كَيْفَ لِي أَنْ أَعْلَمَ إِذَا أَحْسَنْتُ وَإِذَا أَسَأْتُ؟ فَقَالَ النَّبِيُّ إِذَا سَمِعْتَ جِيرَانَكَ يَقُولُونَ: قَدْ أَحْسَنْتَ فَقَدْ أَحْسَنْتَ، وَإِذَا سَمِعْتَهُمْ يَقُولُونَ: قَدْ أَسَأْتَ فَقَدْ أَسَأْتَ"[٣٥]. ففي هذا الحديث إرشاد لمعيارٌ من أدق المعايير الذي يستطيع المسلم به تقييم نفسه وسلوكه، وذلك يشبه ما تدعو إليه مؤسسات التعليم من آلية لتقييم الأداء، فالجيران يدخل في معناهم الزملاء، والأسرة، والمرؤوسين في العمل. وقد سعى الإسلام دائما إلى تحقيق الإتقان لأجل الوصول إلى قناعة ممارسة الإحسان في كل شأن من شؤون الحياة، والإحسان هو أعلى درجات الإتقان التي تنتج من تراكم منتجات الجودة الشاملة من خلال ربط ذلك بأمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قناعة ومسؤولية فردية، لان

الإتقان البشري يقتضي دائما القناعة الفكرية، وتوفر الشروط المفعلة للأداء السليم والأداء المتميز دون تفريط ولا تمني.

الأساس الثاني: مبدأ الإتقان:

الإتقان لغة: رجل تِقْنٌ، وتَقِن: أي مُتْقِنٌ للأَشياء حاذِقٌ بها، ويقال أيضاً: رجل تقن وهو: حاضر المنطق والجواب: ويقال: رجل تابع عَمَلَه متابَعةً: أي والاهُ وأَتْقَنَه، ورجل مُتَتابِع العمل: مُحْكَمُه، وتِقْنٌ اسم رجل كان جيِّدَ الرَّمي يُضْرَب به المثل، ولم يكن يَسْقُط له سَهْم، قيل فيه:

لأَكْلَـــةٌ مـــن أَقِـــطٍ وسَـــمْنِ وشَـــرْبتانِ مـــن عكـــيٍّ الضـــأْنِ
أَلْـــيَنُ مَسّـــاً فـــي حَوايـــا الـــبَطْنِ من يَثْرَبيّـــاتٍ قِـــذاذٍ خُشْـــنِ يَرْمـــي
بهـــا أَرْمـــى مـــن ابـــن تِقْـــنِ فقالوا في المثل: أرْمَى من ابنِ تِقْنٍ.

قال أبو منصور: الأَصل في التِّقْن ابنُ تِقْنٍ هذا، ثم قيل لكل حاذق بالأَشياء تِقْنٌ، ومنه يقال: أَتْقَنَ فلانٌ عملَه إذا أَحْكَمَه [٣٦]. والإتقان: هو أن يؤدي الإنسان العمل على أكمل وجه، وأن يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع، وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل، بما تتيحه معرفة قدرات الإنسان فالإسلام عندما يكلف أتباعه بالإتقان في كل عمل يقومون به يجـعل ذلك في مقدورهم واستطاعتهم قال تعالى: ﴿**لاَ يُكَلِّفُ اللّهُ نَفْساً إِلاَّ وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ**﴾[٣٧]، وكان السلف يصفون المؤلفات الجيدة بقولهم غاية في الإتقان، وفي الرجال يقولون من أهل الإتقان أو متقن أو غاية في الإتقان، ومن ذلك أن الحاكم ــ رحمه الله ــ أخرج حديث عبد الله بن عمر y "أنه حدث يوماً: عن رسول الله ﷺ فارتعد وارتعدت ثيابه ثم قال: أو نحو هذا " ثم علق عليه قائلاً: (هذا حديث من أصول التوقي عن كثرة الرواية والحث على الإتقان فيه"[٣٨]. وقال الزمخشري رحمه الله: "إن على كلّ آخذ علماً ألا يأخذهُ إلا من أبرع أهله علماً، وأكثرهم دراية، وأغوصهم على لطائفه، وحقائقه، وإن احتاج إلى أن يضرب إليه أكباد الإبل، فكم من آخذ عن غير متقن، قد ضيع أيامه وعضّ عند لقاء النحارير أنامله"[٣٩]. قال الإمام الآلوسي رحمه الله تعالى في قوله جل وعلا:﴿ **قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَى إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمْ إِلَهٌ وَاحِدٌ فَمَن كَانَ يَرْجُو لِقَاء رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلاً صَالِحاً وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَداً**﴾[٤٠]. وقد تضافرت الأخبار أن كل عمل لغرض دنيوي لا يقبل، فقد أخرج أحمد، ومسلم، وغيرهما عن أبي هريرة عن النبي يرويه عن ربه تعالى أنه قال: "أنا خير الشركاء فمن عمل عملاً أشرك فيه غيره فانا بريء منه وهو للذي أشرك"[٤١]. إلى غير ذلك من الأخبار"[٤٢]. (فهذه الآية أعني الآية الخاتمة لسورة الكهف قد

اشتملت على الميزان المستقيم لقبول الأعمال الصالحة على عمومها، ويتمثل هذا الميزان بشرطين عظيمين هما: الأول: الإخلاص لله جل وعلا، ونقيض الإخلاص الشرك بنوعيه الأصغر والأكبر. الثاني: المتابعة للرسول ، قال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَلَا تُبْطِلُوا أَعْمَالَكُمْ**﴾(٤٣)، بل عد الله تعالى وجوب التحاكم للرسول شرطا للإيمان قال الله جل وعلا: ﴿**فَلاَ وَرَبِّكَ لاَ يُؤْمِنُونَ حَتَّىَ يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لاَ يَجِدُواْ فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجاً مِّمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُواْ تَسْلِيماً**﴾(٤٤)، وتوعد سبحانه وتعالى المخالفين لأمر الرسول بالفتنة في الدنيا، أو العذاب الأليم في الآخرة قال الله جل وعلا: ﴿**لَا تَجْعَلُوا دُعَاء الرَّسُولِ بَيْنَكُمْ كَدُعَاء بَعْضِكُم بَعْضاً قَدْ يَعْلَمُ اللَّهُ الَّذِينَ يَتَسَلَّلُونَ مِنكُمْ لِوَاذاً فَلْيَحْذَرِ الَّذِينَ يُخَالِفُونَ عَنْ أَمْرِهِ أَن تُصِيبَهُمْ فِتْنَةٌ أَوْ يُصِيبَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ**﴾(٤٥). قال حجة الإسلام الغزالي رحمه الله تعالى في بيان ذم الرياء: "اعلم أن الرياء حرام، والمرائي عند الله ممقوت، وقد شهدت لذلك الآيات، والأخبار، والآثار، أما الآيات فقوله تعالى: ﴿**فَوَيْلٌ لِّلْمُصَلِّينَ{٤} الَّذِينَ هُمْ عَن صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ{٥} الَّذِينَ هُمْ يُرَاؤُونَ{٦} وَيَمْنَعُونَ الْمَاعُونَ{٧}**﴾(٤٦)، وقوله عز وجل: ﴿**مَن كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ الْعِزَّةُ جَمِيعاً إِلَيْهِ يَصْعَدُ الْكَلِمُ الطَّيِّبُ وَالْعَمَلُ الصَّالِحُ يَرْفَعُهُ وَالَّذِينَ يَمْكُرُونَ السَّيِّئَاتِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ وَمَكْرُ أُولَئِكَ هُوَ يَبُورُ**﴾(٤٧)، قال مجاهد هم أهل الرياء، وقال تعالى: ﴿**إِنَّمَا نُطْعِمُكُمْ لِوَجْهِ اللَّهِ لَا نُرِيدُ مِنكُمْ جَزَاء وَلَا شُكُوراً**﴾(٤٨)، فمدح المخلصين ينفي كل إرادة سوى وجه الله، والرياء ضده(٤٩)، وقال سبحانه وتعالى: ﴿**قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَى إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمْ إِلَهٌ وَاحِدٌ فَمَن كَانَ يَرْجُو لِقَاء رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلاً صَالِحاً وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَداً**﴾(٥٠). وقول الرسولﷺ: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"(٥١). أصل في الدعوة إلى الإتقان والإجادة، ويؤخذ من هذا الحديث فوائد منها: الأولى: أن الله يحب الإتقان. الثانية: أن الإتقان والحث عليه ليس مقتصرًا على أمور العبادة فحسب؛ بل يمتد حتى يصل للأمور الدنيوية. الثالثة: شعور المسلم بالإنجاز السليم، وأنه عمل ما يحبه الله، وأنه بإتقانه راضٍ عن نفسه بعدم التقصير. وقد سعى الإسلام دائما إلى تحقيق الإتقان في كل مجالات الحياة، وربط ذلك بأمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قناعة ومسؤولية فردية، لأن الإتقان البشري يقتضي دائما القناعة الفكرية، وتوفر الشروط المفعلة للأداء السليم والأداء المتميز دون تفريط، ومثال ذلك على النحو الآتي: ففي الصلاة: عَنْ أَبِي مَسْعُودٍ الْأَنْصَارِيِّ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهﷺ– : "يَؤُمُّ الْقَوْمَ أَقْرَؤُهُمْ لِكِتَابِ الله، فَإِنْ كَانُوا فِي الْقِرَاءَةِ سَوَاءً، فَأَعْلَمُهُمْ بِالسُّنَّةِ، فَإِنْ كَانُوا فِي السُّنَّةِ سَوَاءً، فَأَقْدَمُهُمْ هِجْرَةً، فَإِنْ كَانُوا فِي الْهِجْرَةِ سَوَاءً، فَأَقْدَمُهُمْ سِلْمًا، وَلَا يَؤُمَّنَّ الرَّجُلُ الرَّجُلَ فِي

سُلْطَانِهِ، وَلَا يَقْعُدْ فِي بَيْتِهِ عَلَى تَكْرِمَتِهِ إِلَّا بِإِذْنِهِ"[٥٢]، وفي قراءة القرآن: عَنْ عَائِشَةَ، عَنِ النَّبِيِّ قَالَ: "مَثَلُ الَّذِي يَقْرَأُ القُرْآنَ، وَهُوَ حَافِظٌ لَهُ مَعَ السَّفَرَةِ الكِرَامِ البَرَرَةِ، وَمَثَلُ الَّذِي يَقْرَأُ، وَهُوَ يَتَعَاهَدُهُ، وَهُوَ عَلَيْهِ شَدِيدٌ فَلَهُ أَجْرَانِ"[٥٣]. وفي قصة مشروعية الأذان: حينما رأى عبد الله ابن زيد الرؤيا قال له: "ألقه على بلال فإنه أندى منك صوتاً"[٥٤].

ثم إن تحقيق رضا رب العالمين يكون بتحقيق العمل الصالح بجميع أبعاده الدينية والاجتماعية والكونية، وبتحقيق النية الصالحة في العمل، ومطابقة العمل للسنة، وتمام العمل ووفائه، والصدق في أداء العمل والإخلاص فيه، والمجاهدة، والاستمرارية فيه، ومراقبة الله في الأعمال التي تستوجب الرقابة الذاتية وتقييم جودة العمل [٥٥]. عَنْ عَبْدِ الْوَهَّابِ بْنِ الْوَرْدِ عَنْ رَجُلٍ مِنْ أَهْلِ الْمَدِينَةِ قَالَ: كَتَبَ مُعَاوِيَةُ إِلَى عَائِشَةَ أُمِّ الْمُؤْمِنِينَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنْ اكْتُبِي إِلَيَّ كِتَابًا تُوصِينِي فِيهِ وَلَا تُكْثِرِي عَلَيَّ فَكَتَبَتْ عَائِشَةُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا: إِلَى مُعَاوِيَةَ سَلَامٌ عَلَيْكَ أَمَّا بَعْدُ فَإِنِّي سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ يَقُولُ "مَنْ الْتَمَسَ رِضَا اللَّهِ بِسَخَطِ النَّاسِ كَفَاهُ اللَّهُ مُؤْنَةَ النَّاسِ، وَمَنْ الْتَمَسَ رِضَا النَّاسِ بِسَخَطِ اللَّهِ وَكَلَهُ اللَّهُ إِلَى النَّاسِ وَالسَّلَامُ عَلَيْكَ"[٥٦]. الإتقان من أهم أسس التربية الإسلامية؛ إذ لا يكفي الفرد أن يؤدي العمل فحسب، بل لا بد أن يكون صحيحًا، ولا يمكن أن يكون صحيحًا إلا إذا كان متقنًا؛ فالإتقان سمة أساسية في الشخصية المسلمة يربيها الإسلام فيه منذ أن يدخل فيه، وهي التي تحدث التغيير في سلوكه ونشاطه، فالمسلم مطالب بالإتقان في كل عمل تعبدي، أو سلوكي، أو معاشي؛ فكل عمل يقوم به المسلم بنيّة العبادة هو عمل مقبول عند الله يُجازى عليه سواء كان عمل دنيا أم آخرة، فالشعوبٌ مسلمة تدين بدين الإتقان، ودين العمل للدنيا والآخرة ودين النجاح، ودين الحث على مكابدة الحياة، واستسهال الصعاب؛ الإتقان عندنا ليس هدفًا سلوكيًّا قاصرًا على الفرد فحسب، بل هو سمةٌ حضاريةٌ تقدميةٌ للمجتمع المسلم تنمحي بسببه بعض السلوكيات البغيضة كالفوضى واللامبالاة ، بل تنمحي بسببه الأنانية، فالعمل المتقنَ يستوعب الأعمال اللازمة والمتعدية.

الأساس الثالث: مبدأ المطابقة:

مما لا ريب فيه أن القرآن الكريم قد أنزل بالحق، قيما بنفسه، مهيمنا على غيره من الكتب السماوية فضلا عن غيرها من كتب البشر التي سمتها الحصر والقصور، وذلك لهداية القرآن الكريم للخصال القويمة، قال الله تعالى: ﴿**الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنزَلَ عَلَى عَبْدِهِ الْكِتَابَ وَلَمْ يَجْعَل لَّهُ عِوَجَا{١} قَيِّماً لِّيُنذِرَ بَأْساً شَدِيداً مِن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْراً حَسَناً**﴾[٥٧]، وقال الله تعالى:﴿**إِنَّ هَـذَا الْقُرْآنَ يِهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ**

الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْراً كَبِيراً﴾[٥٨]، وقال الله تعالى: ﴿**وَأَنزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقاً لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِناً عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنزَلَ اللّهُ وَلاَ تَتَّبِعْ أَهْوَاءهُمْ عَمَّا جَاءكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلٍّ جَعَلْنَا مِنكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجاً وَلَوْ شَاء اللّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَـكِن لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُم فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعاً فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ**﴾[٥٩]. وقد ذكر القرآن الكريم أصولا تعبدية تستوعب مضامينها مبدأ المطابقة، ومن ذلك: أولا: أوامر القرآن بوجوب مطابقة الأعمال الظاهرة للبواعث والنيات الباطنة، وعد التزوير في هذا الباب خطيئة تحبط الأعمال قال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تُبْطِلُواْ صَدَقَاتِكُم بِالْمَنِّ وَالأذَى كَالَّذِي يُنفِقُ مَالَهُ رِئَاء النَّاسِ وَلاَ يُؤْمِنُ بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ صَفْوَانٍ عَلَيْهِ تُرَابٌ فَأَصَابَهُ وَابِلٌ فَتَرَكَهُ صَلْداً لاَّ يَقْدِرُونَ عَلَى شَيْءٍ مِّمَّا كَسَبُواْ وَاللّهُ لاَ يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ**﴾[٦٠]، وقال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَلَا تُبْطِلُوا أَعْمَالَكُمْ**﴾[٦١]، وقد توعد سبحانه وتعالى المخالفين لأمر الرسول بالفتنة في الدنيا، أو العذاب الأليم في الآخرة قال الله تعالى: ﴿**لَا تَجْعَلُوا دُعَاءَ الرَّسُولِ بَيْنَكُمْ كَدُعَاءِ بَعْضِكُم بَعْضاً قَدْ يَعْلَمُ اللَّهُ الَّذِينَ يَتَسَلَّلُونَ مِنكُمْ لِوَاذاً فَلْيَحْذَرِ الَّذِينَ يُخَالِفُونَ عَنْ أَمْرِهِ أَن تُصِيبَهُمْ فِتْنَةٌ أَوْ يُصِيبَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ**﴾[٦٢]. ثانيا: أوامر القرآن بوجوب مطابقة الأفعال للأقوال، وعد التفاوت في هذا الباب خطيئة توجب المقت من الله سبحانه، وقال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ{٢} كَبُرَ مَقْتاً عِندَ اللَّهِ أَن تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ{٣} إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفّاً كَأَنَّهُم بُنيَانٌ مَّرْصُوصٌ{٤}**﴾[٦٣]، وقال الله تعالى: ﴿**أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنسَوْنَ أَنفُسَكُمْ وَأَنتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلاَ تَعْقِلُونَ**﴾[٦٤]. ثالثا: أوامر القرآن بوجوب مطابقة الأقوال، والأفعال لموازين الشريعة، وذلك من خلال فريضة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والتواصي بالحق والصبر وعد التفاوت في هذا الباب خطيئة يجب تقويمها من الله سبحانه، وقال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَاراً وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ**﴾[٦٥]، وقال الله تعالى: ﴿**وَأْمُرْ أَهْلَكَ بِالصَّلَاةِ وَاصْطَبِرْ عَلَيْهَا لَا نَسْأَلُكَ رِزْقاً نَّحْنُ نَرْزُقُكَ وَالْعَاقِبَةُ لِلتَّقْوَى**﴾[٦٦]؛ وقال الله تعالى: ﴿**يَا بُنَيَّ أَقِمِ الصَّلَاةَ وَأْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَانْهَ عَنِ الْمُنكَرِ وَاصْبِرْ عَلَى مَا أَصَابَكَ إِنَّ ذَلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ**﴾[٦٧]. ومما يدل على مبدأ المطابقة في السنة النبوية: قول رسول الله "مَنْ أَحْدَثَ فِي أَمْرِنَا هَذَا مَا لَيْسَ مِنْهُ فَهُوَ رَدٌّ"[٦٨]، قال الحافظ ابن حجر رحمه الله تعالى: "وهذا الحديث معدود من أصول الإسلام، وقاعدة من قواعده؛ فإن مَن اخترع في الدين ما لا يشهد له أصل من

أصوله فلا يلتفت إليه"[٦٩]. فالمطابقة هي ميزان جودة الأعمال في ظاهرها، ومعيار جودة الأداء وإتقان الممارسة، ويكون عن طريق: أولا: الفحص لتقييم المطابقة ويشمل القياس والمعايرة، والفحص يشكل عنصراً أساسياً للنماذج الأخرى، على سبيل المثال هو التقنية الرئيسية المستخدمة في منح شهادة المطابقة. ثانيا: التفتيش: يتطلب نمو التجارة العالمية، وزيادة تحرير التجارة الدولية، – بالإضافة والتطور السريع للتصنيع الحديث، وتوزيع التكنولوجيا وجود هيئات وطنية للتفتيش كطرف آخر، وهذه الهيئات تفحص المؤسسات العلمية، وطرق العمل فيها، وتقدم تقاريرها بناء على المؤشرات مثل: الجودة، وصلاحية الاستخدام، والاستمرارية؛ والهدف العام من هذه الهيئات تحقيق مصلحة المستفيدين. وهذا يمثل مبدأ التطابق مع المعايير والمقاييس الموضوعية في نظام إدارة الجودة الشاملة. والهدف الرئيس من تقييم المطابقة هو إعطاء مستخدميها الثقة بأن متطلبات المنتجات، الخدمات، الأنظمة، العمليات والمواد قد تم تلبيتها، فيجب أن يكون هنالك حاجة لوضع معايير تعزز ثقة القطاع الخاص والعام والمنظمين في قطاع هيئات تقييم المطابقة والاعتماد خصوصا في البلدان الأخرى، وهذه الثقة يمكن تحقيقها من خلال التعاون الدولي لهيئات تقييم المطابقة، وكذلك هيئات الاعتماد، وهذا التعاون يشكل ما يعرف باتفاقيات الاعتراف المتبادل، والتي بواسطتها تعترف الأطراف ذات العلاقة بنتائج بعضها بعضا.لكل من الفحص والتفتيش، ومنح شهادات المطابقة، والاعتماد. واتفاقيات الاعتراف المتبادل يمكن أن تكون خطوة مهمة باتجاه تقليل تعدد تقييم المطابقة والتي تخضع لها المنتجات والخدمات والأنظمة والعمليات والمواد خصوصا عندما يتاجر بها عبر الحدود. وقد عرف عن النبي ﷺ وأصحابه متابعتهم المستمرة للعمل وحرصهم على إتقانه، ومما يشهد لذلك ما ورد في حديث المسيء صلاته، عن رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ قَالَ: بَيْنَمَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ جَالِسٌ وَنَحْنُ حَوْلَهُ إِذْ دَخَلَ رَجُلٌ فَأَتَى الْقِبْلَةَ فَصَلَّى، فَلَمَّا قَضَى صَلَاتَهُ جَاءَ فَسَلَّمَ عَلَى رَسُولِ اللَّهِﷺ وَعَلَى الْقَوْمِ فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ: "وَعَلَيْكَ اذْهَبْ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ"، فَذَهَبَ فَصَلَّى فَجَعَلَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَرْمُقُ صَلَاتَهُ، وَلَا يَدْرِي مَا يَعِيبُ مِنْهَا فَلَمَّا قَضَى صَلَاتَهُ جَاءَ فَسَلَّمَ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ وَعَلَى الْقَوْمِ فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "وَعَلَيْكَ، اذْهَبْ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ" فَأَعَادَهَا مَرَّتَيْنِ، أَوْ ثَلَاثًا، فَقَالَ الرَّجُلُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا عِبْتَ مِنْ صَلَاتِي فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ–: إِنَّهَا لَمْ تَتِمَّ صَلَاةُ أَحَدِكُمْ حَتَّى يُسْبِغَ الْوُضُوءَ كَمَا أَمَرَهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ..."[٧٠]. وقد حرص الإسلام على مداومة الاتصال بالمستفيدين لمعرفة ردود أفعالهم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها فقد ورد في الحديث عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ رضي الله عنهما أنه قَالَ:

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ: "لَيْسَ الْخَبَرُ كَالْمُعَايَنَةِ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ أَخْبَرَ مُوسَى بِمَا صَنَعَ قَوْمُهُ فِي الْعِجْلِ فَلَمْ يُلْقِ الْأَلْوَاحَ فَلَمَّا عَايَنَ مَا صَنَعُوا أَلْقَى الْأَلْوَاحَ فَانْكَسَرَتْ"(٧١). وقد حذر الرسول ﷺ من عدم المتابعة ومعرفة حاجات ورغبات المستفيدين، ففي الحديث عن أَبِي مَرْيَمَ الْأَزْدِيَّ قَالَ: دَخَلْتُ عَلَى مُعَاوِيَةَ فَقَالَ: مَا أَنْعَمَنَا بِكَ أَبَا فُلَانٍ، فَقُلْتُ: حَدِيثًا سَمِعْتُهُ أُخْبِرُكَ بِهِ، سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ: "مَنْ وَلَّاهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ شَيْئًا مِنْ أَمْرِ الْمُسْلِمِينَ فَاحْتَجَبَ دُونَ حَاجَتِهِمْ، وَخَلَّتِهِمْ وَفَقْرِهِمْ، احْتَجَبَ اللَّهُ عَنْهُ دُونَ حَاجَتِهِ وَخَلَّتِهِ، وَفَقْرِهِ"(٧٢)، وذلك توجيه منه على الالتزام بالجودة ومتابعة العمل.

الأساس الرابع: مبدأ الرقابة الذاتية:

الرقابة الذاتية: هي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلَّف بأداء العمل، ومؤتمنٌ عليه، من غير حاجة إلى مسؤول يذكِّره بمسؤوليته، وهذا المبدأ يوافق رقابة الجودة في نظام إدارة الجودة الشاملة. تنطوي المنظومة الإسلامية بشعبها المتعددة العقدية، والتشريعية، والسلوكية على حقيقتين غيبيتين جليلتين تفتقر إليهما كل مدرسة أو نظرية ترنو للجودة، والإحسان، والإصلاح، وهاتان الحقيقتان العظيمتان هما: الحقيقة الأولى: الرقابة الإلهية ونعني بها الشعور العميق برقابة الله سبحانه وتعالى للمسلم في كل حركاته وسكناته الظاهرة والباطنة، إنها حقيقة حضوره سبحانه وتعالى في نفسية الإنسان، وأن هناك رقيبا أعلى يعلم الأسرار والخفايا، بل لا تخفى عليه خافية في الأرض ولا في السماء، فهو سبحانه وتعالى عالم الغيب والشهادة القائل في محكم تنزيله: ﴿**وَعِندَهُ مَفَاتِحُ الْغَيْبِ لاَ يَعْلَمُهَا إِلاَّ هُوَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَمَا تَسْقُطُ مِن وَرَقَةٍ إِلاَّ يَعْلَمُهَا وَلاَ حَبَّةٍ فِي ظُلُمَاتِ الأَرْضِ وَلاَ رَطْبٍ وَلاَ يَابِسٍ إِلاَّ فِي كِتَابٍ مُّبِينٍ**﴾(٧٣)، والقائل جلّ في علاه: ﴿**وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ وَنَعْلَمُ مَا تُوَسْوِسُ بِهِ نَفْسُهُ وَنَحْنُ أَقْرَبُ إِلَيْهِ مِنْ حَبْلِ الْوَرِيدِ**﴾(٧٤)، وقال الله تعالى: ﴿**وَمَا تَكُونُ فِي شَأْنٍ وَمَا تَتْلُو مِنْهُ مِن قُرْآنٍ وَلاَ تَعْمَلُونَ مِنْ عَمَلٍ إِلاَّ كُنَّا عَلَيْكُمْ شُهُوداً إِذْ تُفِيضُونَ فِيهِ وَمَا يَعْزُبُ عَن رَّبِّكَ مِن مِّثْقَالِ ذَرَّةٍ فِي الأَرْضِ وَلاَ فِي السَّمَاءِ وَلاَ أَصْغَرَ مِن ذَلِكَ وَلا أَكْبَرَ إِلاَّ فِي كِتَابٍ مُّبِينٍ**﴾(٧٥). إن الله تعالى إذن هو الرقيب الأعلى، وهو ملهم النفس والوجدان، بل رقابته العلية تصور لنا التفتيش الذاتي للحركات والسكنات في أجلى مشاهده، حتى لكأنك ترى بعيون قلبك تلك المطاردة لخلجات النفس الداعية لاتباع الهوى... حقا إنه مشهد مثير يعبر عن الرقابة الربانية والذاتية معا لأفعال الإنسان. فكل حياة الإنسان محكومة بالرقابة والمسؤولية من الله تبارك وتعالى.الحقيقة الثانية: حتمية الجزاء الأخروي، ترتبط هذه الحقيقة بحقيقة الرقابة الإلهية ارتباطا وثيقا، ومعنى هذه الحقيقة: أن الله

تبارك اسمه سيبعث الناس بعد موتهم أحياء للثواب والعقاب، إنه اليوم الذي لا تضيع فيه مظلمة، وإن كانت حبة خردل يقول رب العزة سبحانه: ﴿**رَفِيعُ الدَّرَجَاتِ ذُو الْعَرْشِ يُلْقِي الرُّوحَ مِنْ أَمْرِهِ عَلَى مَن يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ لِيُنذِرَ يَوْمَ التَّلَاقِ{١٥} يَوْمَ هُم بَارِزُونَ لَا يَخْفَى عَلَى اللَّهِ مِنْهُمْ شَيْءٌ لِّمَنِ الْمُلْكُ الْيَوْمَ لِلَّهِ الْوَاحِدِ الْقَهَّارِ{١٦} الْيَوْمَ تُجْزَى كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ لَا ظُلْمَ الْيَوْمَ إِنَّ اللَّهَ سَرِيعُ الْحِسَابِ{١٧}**﴾[٧٦].

ولترسيخ مبدأ الرقابة الإلهية، والرقابة الذاتية على سلوك المسلم شاع في القرآن الكريم والسنة النبوية الثابتة اقتران ركني الإيمان بالله واليوم الآخر بعضهما ببعض، فمن ذلك قول الحق سبحانه وتعالى: ﴿**وَمِنَ النَّاسِ مَن يَقُولُ آمَنَّا بِاللّهِ وَبِالْيَوْمِ الآخِرِ وَمَا هُم بِمُؤْمِنِينَ**﴾[٧٧]، وقوله سبحانه وتعالى: ﴿**وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَـذَا بَلَداً آمِناً وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُم بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ قَالَ وَمَن كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُ قَلِيلاً ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَى عَذَابِ النَّارِ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ**﴾[٧٨]، وقوله عز وجل: ﴿**وَمَاذَا عَلَيْهِمْ لَوْ آمَنُواْ بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ وَأَنفَقُواْ مِمَّا رَزَقَهُمُ اللّهُ وَكَانَ اللّهُ بِهِم عَلِيماً**﴾[٧٩]. وما أخرجه الشيخان من حديث أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ: "مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ فَلاَ يُؤْذِ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ [٨٠]. والبعث في اليوم الآخر مقصده تحديد مسؤولية الإنسان النهائية عن أعماله التي اجترحها في حياته الدنيا، ولم يلق حسابها العادل، وذلك بالمثول أمام العدالة الإلهية المطلق يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم، عَنْ أَبِي بَرْزَةَ الْأَسْلَمِيِّ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ:" لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَ فَعَلَ وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَ أَنْفَقَهُ وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَ أَبْلَاهُ "[٨١].. وهذا الحديث الشريف ينمي عنصر الرقابة الذاتية في جميع أمور الأفراد ولو استشعر كل مسلم هذا الحديث لصلح حاله وأرتقى المجتمع الإسلامي. يقول الحق سبحانه وتعالى: ﴿**وَنَضَعُ الْمَوَازِينَ الْقِسْطَ لِيَوْمِ الْقِيَامَةِ فَلَا تُظْلَمُ نَفْسٌ شَيْئًا وَإِن كَانَ مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِّنْ خَرْدَلٍ أَتَيْنَا بِهَا وَكَفَى بِنَا حَاسِبِينَ**﴾[٨٢]، يقول الذواقة سيد قطب رحمه الله تعالى في قوله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لَيَبْلُوَنَّكُمُ اللّهُ بِشَيْءٍ مِّنَ الصَّيْدِ تَنَالُهُ أَيْدِيكُمْ وَرِمَاحُكُمْ لِيَعْلَمَ اللّهُ مَن يَخَافُهُ بِالْغَيْبِ فَمَنِ اعْتَدَى بَعْدَ ذَلِكَ فَلَهُ عَذَابٌ أَلِيمٌ**﴾[٨٣]؛ "ولقد كان هذا الاختبار بالصيد السهل في أثناء فترة الإحرام أحد الاختبارات التي اجتازتها هذه الأمة بنجاح، وكانت عناية الله سبحانه بتربية هذه الأمة بمثل هذه الاختبارات من مظاهر رعايته واصطفائه ، ولقد كشف الله للذين آمنوا في هذا الحادث عن حكمة الابتلاء: ﴿لِيَعْلَمَ اللّهُ مَن يَخَافُهُ بِالْغَيْبِ﴾ إن مخافة الله بالغيب هي قاعدة

هذه العقيدة في ضمير المسلم. القاعدة الصلبة التي يقوم عليها بناء العقيدة، وبناء السلوك، وتناط بها أمانة الخلافة في الأرض بمنهج الله القويم. إن الناس لا يرون الله؛ ولكنهم يجدونه في نفوسهم حين يؤمنون. إنه تعالى بالنسبة لهم غيب، ولكن قلوبهم تعرفه بالغيب وتخافه. إن استقرار هذه الحقيقة الهائلة –حقيقة الإيمان بالله بالغيب ومخافته والاستغناء عن رؤية الحس والمشاهدة؛ والشعور بهذا الغيب شعوراً يوازيبل يرجح الشهادة؛ حتى ليؤدي المؤمن شهادة: بأن لا إله إلا الله. وهو لم ير الله. إن استقرار هذه الحقيقة على هذا النحو يعبر عن نقلة ضخمة في ارتقاء الكائن البشري، وانطلاق طاقاته الفطرية، واستخدام أجهزته المركوزة في تكوينه الفطري على الوجه الأكمل؛ وابتعاده بمقدار هذا الارتقاء عن عالم البهيمة التي لا تعرف الغيب بالمستوى الذي تهيأ له الإنسان بينما يعبر انغلاق روحه عن رؤية ما وراء الحس، وانكماش إحساسه في دائرة المحسوس، عن تعطل أجهزة الالتقاط والاتصال الراقية فيه، وانتكاسه إلى المستوى الحيواني في الحس المادي(٨٤)، وإذا كان اهتمام الإسلام بتربية المسلم على هذا المستوى من الرقابة الذاتية، فإن الإسلام قد أقر مشروعية الرقابة الخارجية (الرئاسية) نظراً لاختلاف العاملين في إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة، فحرص الإسلام على وضع معايير، ونظم رقابية، ومحاسبية، بحيث يقلل من حدوث الأخطاء، ويحد من حدوثها؛ ويشهد لذلك من السنة النبوية ما يأتي: الحديث الأول: عن عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ يَقُولُ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ يَقُولُ: "كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ قَالَ: وَحَسِبْتُ أَنْ قَدْ قَالَ: وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ"(٨٥). الحديث الثاني: عن الْمُسْتَوْرِدِ بْنِ شَدَّادٍ، قَالَ: سَمِعْتُ النَّبِيَّ يَقُولُ: "مَنْ كَانَ لَنَا عَامِلًا فَلْيَكْتَسِبْ زَوْجَةً، فَإِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُ خَادِمٌ فَلْيَكْتَسِبْ خَادِمًا، فَإِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُ مَسْكَنٌ فَلْيَكْتَسِبْ مَسْكَنًا"، قَالَ: قَالَ أَبُو بَكْرٍ: أُخْبِرْتُ أَنَّ النَّبِيَّ قَالَ: "مَنِ اتَّخَذَ غَيْرَ ذَلِكَ فَهُوَ غَالٌّ أَوْ سَارِقٌ"(٨٦)، وذلك من باب الوقاية لكي لا يستغل الموظف وظيفته استغلال سيئاً نظراً لحاجته ؛ فقد كان رسول الله وخلفاؤه الراشدون يراعون في تقدير الأجر، والأعباء العائلية للفرد والعامل، وصعوبة العمل، ومستوى غلاء المعيشة في المناطق المختلفة من الدولة الإسلامية، وكان الرسول يعطي المتزوج من الجند حظين والأعزب حظاً واحداً من الفيء. الحديث الثالث: عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللهِ مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا، فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَلًا فَقَالَ: "مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟" قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللهِ، قَالَ: "أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ

النَّاسُ، مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي"[٨٧]، كان رَسُولُ اللَّه يعلِّم هذا البائع أن يعتمد على نفسه في الرقابة الذاتية، ولا ينتظر أحداً يحتسب عليه."إن الرقابة الإسلامية سواء أكانت داخلية أم خارجية تؤدي للتأكد من تنفيذ الأهداف الموضوعة بصورة دقيقة وفقاً للمقاييس والمعايير والضوابط الشرعية"[٨٨]، وهذا ما يتفق مع مبدأ رقابة الجودة في نظام إدارة الجودة الشاملة.الحديث الرابع: عن عبد الله بن عباس رضي الله عنهما قال: كنت خلف النبي يوماً فقال: "يا غلام، إني أعلمك كلمات: احفظ الله يحفظك، احفظ الله تجده تجاهك، إذا سألت فأسأل الله، وإذا استعنت فأستعن بالله، واعلم أن الأمة لو اجتمعت على أن ينفعوك بشيء لم ينفعوك إلا بشيء قد كتبه الله لك، وإن اجتمعوا على أن يضروك بشيء لم يضروك إلا بشيء قد كتبه الله عليك رفعت الأقلام وجفت الصحف"[٨٩].الحديث الخامس: عَنْ أَبِي حُمَيْدٍ السَّاعِدِيِّ، أَنَّهُ أَخْبَرَهُ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ اسْتَعْمَلَ عَامِلًا، فَجَاءَهُ العَامِلُ حِينَ فَرَغَ مِنْ عَمَلِهِ، فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ هَذَا لَكُمْ وَهَذَا أُهْدِيَ لِي. فَقَالَ لَهُ: "أَفَلاَ قَعَدْتَ فِي بَيْتِ أَبِيكَ وَأُمِّكَ، فَنَظَرْتَ أَيُهْدَى لَكَ أَمْ لاَ؟" ثُمَّ قَامَ رَسُولُ اللَّهِ عَشِيَّةً بَعْدَ الصَّلاَةِ، فَتَشَهَّدَ وَأَثْنَى عَلَى اللَّهِ بِمَا هُوَ أَهْلُهُ، ثُمَّ قَالَ: "أَمَّا بَعْدُ، فَمَا بَالُ العَامِلِ نَسْتَعْمِلُهُ، فَيَأْتِينَا فَيَقُولُ: هَذَا مِنْ عَمَلِكُمْ، وَهَذَا أُهْدِيَ لِي، أَفَلاَ قَعَدَ فِي بَيْتِ أَبِيهِ وَأُمِّهِ فَنَظَرَ: هَلْ يُهْدَى لَهُ أَمْ لاَ، فَوَالَّذِي نَفْسُ مُحَمَّدٍ بِيَدِهِ، لاَ يَغُلُّ أَحَدُكُمْ مِنْهَا شَيْئًا إِلَّا جَاءَ بِهِ يَوْمَ القِيَامَةِ يَحْمِلُهُ عَلَى عُنُقِهِ، إِنْ كَانَ بَعِيرًا جَاءَ بِهِ لَهُ رُغَاءٌ، وَإِنْ كَانَتْ بَقَرَةً جَاءَ بِهَا لَهَا خُوَارٌ، وَإِنْ كَانَتْ شَاةً جَاءَ بِهَا تَيْعَرُ، فَقَدْ بَلَّغْتُ " فَقَالَ أَبُو حُمَيْدٍ: ثُمَّ رَفَعَ رَسُولُ اللَّهِ يَدَهُ، حَتَّى إِنَّا لَنَنْظُرُ إِلَى عُفْرَةِ إِبْطَيْهِ"[٩٠]. وهذا يدل على تطبيق مفهوم الرقابة في صدر الإسلام.

الأساس الخامس: مبدأ الشعور بالمسؤولية:

تتسع دائرة الشعور بالمسؤولية لدى المسلم من الدائرة الفردية الخاصة بتكميل المسلم نفسه، ثم ينطلق إلى الدائرة العامة الي تبدأ بالأسرية وتمتد إلى دائرة المجتمع، وتنتهي إلى دائرة الأمة والعالم، ويتناسب شعوره بالمسؤولية تناسباً طردياً مع ما أوتي من قوة، أو ثروة، أو سلطة، وتطبيق الأفراد لهذا المفهوم من أكبر دعائم نجاح إدارة الجودة الشاملة، والذي يتفق مع مبدأ في أن الجودة الشاملة مسؤولية جميع العاملين [٩١]. من الأصول الثوابت في القرآن الكريم أن المسؤولية ذات طابع شخصي قال الله تعالى: ﴿**وَكُلَّ إِنسَانٍ أَلْزَمْنَاهُ طَآئِرَهُ فِي عُنُقِهِ وَنُخْرِجُ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَاباً يَلْقَاهُ مَنشُوراً{١٣} اقْرَأْ كِتَابَكَ كَفَى بِنَفْسِكَ الْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيباً{١٤} مَّنِ اهْتَدَى فَإِنَّمَا يَهْتَدِي لِنَفْسِهِ وَمَن ضَلَّ فَإِنَّمَا يَضِلُّ عَلَيْهَا وَلاَ تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَى وَمَا كُنَّا مُعَذِّبِينَ حَتَّى نَبْعَثَ رَسُولاً{١٥}**﴾[٩٢]، ولله در الإمام فخر الدين الرازي رحمه الله الذي استدل

على وجوب تحقق المعجزة بالمسلك الحاجي[٩٣]، الذي حاصله: استحالة تزك العناية الإلهية الخلق فوضى بلا نظام يحقق مصالحهم الدنيوية و الأخروية ، تلك العناية الإلهية التي تصحح ترتب الجزاء الأبدي في الآخرة على المسؤولية الشخصية، فلما كانت الأنظار تقصر، والأهواء تتغلب، والعقول تختلف، اشتدت حالة الناس إلى وحي إلهي يطلق نفوسهم من قيود الأوهام، ويحررها من إسار الشهوات، ويهديهم طريق الرشاد، وينذرهم عاقبة العكوف على التقليد الأعمى للآباء والأجداد، فوجبت البعثة بهذا اللزوم، ووجبت المعجزة – التي تقيم الحجة وتقطع المعذرة لإثبات صدق البعثة فالجزاء الأخروي يقوم على أساس الرقابة الدقيقة في الدنيا ؛لأن الجزاء يدون رقابة واطلاع دقيق على الحدث عمل ناقص، كما أن الرقابة الدقيقة للحدث بدون جزاء عمل عبثي ينزه عنه الإنسان الحكيم فضلا عن أحكم الحاكمين سبحانه، قال شيخ الإسلام أبو السعود رحمه الله في قوله تبارك وتعالى: ﴿**أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَثًا وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لَا تُرْجَعُونَ{١١٥} فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ رَبُّ الْعَرْشِ الْكَرِيمِ{١١٦}**﴾[٩٤]، أي: ألم تعلمُوا شيئاً فحسبتُم أنَّما خلقناكُم بغيرِ حكمةٍ بالغةٍ حتَّى أنكرتُم البعثَ. فعبثاً حالٌ من نون العظمةِ أي عابثينَ، أو مفعولٌ له أي إنَّما خلقناكم للعَبَث﴿ وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لَا تُرْجَعُونَ ﴾عطفٌ على أنَّما فإنَّ خلقَكم بغير بعثٍ من قبيل العَبَثِ وإنَّما خلقناكُم لنعيدَكُم ونجازيَكُم على أعمالِكم. وقُرئ تَرجعون بفتحِ التَّاءِ من الرُّجوعِ، ﴿ فَتَعَالَى اللَّهُ﴾ استعظامٌ له تعالى ولشؤونِه التي تُصرَّفُ عليها عبادُه من البدءِ والإعادةِ والإثابةِ والعقابِ بموجب الحكمةِ البالغةِ أي ارتفعَ بذاتِه وتنزَّه عن مماثلةِ المخلوقينَ في ذاتِه وصفاتِه وأحوالِه وأفعالِه وعن خلوِّ أفعالِه عن الحكمِ والمصالحِ والغاياتِ الحميدةِ ﴿ الْمَلِكُ الْحَقُّ﴾ الذي يحقُّ له المُلكُ على الإطلاق إيجاداً وإعداماً بَدءاً وإعادة إحياءً وإماتةً عقاباً وإثابةً، وكلُّ ما سواهُ مملوكٌ له مقهورٌ تحتَ ملكوتِه﴿لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ﴾ فإنَّ كلَّ ما عداهُ عبيدُه ﴿رَبُّ الْعَرْشِ الْكَرِيمِ﴾، فكيف بما تحتَهُ ومحاط به من الموجوداتِ كائناً ما كان"[٩٥].

ويقول القاضي البيضاوي رحمه الله تعالى في قوله عز وجل: ﴿**أَيَحْسَبُ الْإِنسَانُ أَن يُتْرَكَ سُدًى{٣٦} أَلَمْ يَكُ نُطْفَةً مِّن مَّنِيٍّ يُمْنَى{٣٧} ثُمَّ كَانَ عَلَقَةً فَخَلَقَ فَسَوَّى{٣٨} فَجَعَلَ مِنْهُ الزَّوْجَيْنِ الذَّكَرَ وَالْأُنثَى{٣٩} أَلَيْسَ ذَلِكَ بِقَادِرٍ عَلَى أَن يُحْيِيَ الْمَوْتَى{٤٠}**﴾[٩٦]، "مهملاً لا يكلف ولا يجازى، وهو يتضمن تكرير إنكاره للحشر والدلالة عليه من حيث إن الحكمة تقتضي الأمر بالمحاسن والنهي عن القبائح، والتكليف لا يتحقق إلا بالمجازاة وهي قد لا تكون في الدنيا فتكون في الآخرة"[٩٧].

ومما يشهد لمبدأ الشعور بالمسؤولية من السنة النبوية قول الرسول:

١. "كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ قَالَ: وَحَسِبْتُ أَنْ قَدْ قَالَ: وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ"(٩٨). فدلالة هذا الحديث واضحة بان تحمل المسؤولية واجب على كل مسلم كل حسب طاقته واستطاعته.

٢. عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رضي الله عنه قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ "السَّاعِي عَلَى الأَرْمَلَةِ وَالمِسْكِينِ، كَالْمُجَاهِدِ فِي سَبِيلِ اللَّهِ، أَوِ القَائِمِ اللَّيْلَ الصَّائِمِ النَّهَارَ"(٩٩). وهذا الحديث يبين أن مسؤولية المحتاجين في المجتمع تقع على كاهل الأغنياء والمقتدرين. وان لهم الأجر كل حسب جهده واستطاعته. وكذلك يدل الحديث الذي يليه.

٣. عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ :"مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ الدُّنْيَا، نَفَّسَ اللهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسَّرَ اللهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا، سَهَّلَ اللهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللهِ، يَتْلُونَ كِتَابَ اللهِ، وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ، إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمِ السَّكِينَةُ، وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ، وَذَكَرَهُمُ اللهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ، وَمَنْ بَطَّأَ بِهِ عَمَلُهُ، لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ"(١٠٠)، أما الموظف الذي لا يحبّ خدمة الناس، ولا يفتح لهم أبوابه مع قدرته على ذلك فهو مقيتٌ عند الله وعند الناس، ففي الحديث عن أَبي مَرْيَمَ الْأَزْدِيَّ قَالَ: دَخَلْتُ عَلَى مُعَاوِيَةَ فَقَالَ: مَا أَنْعَمَنَا بِكَ أَبَا فُلَانٍ، فَقُلْتُ: حَدِيثًا سَمِعْتُهُ أُخْبِرُكَ بِهِ، سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ: "مَنْ وَلَّاهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ شَيْئًا مِنْ أَمْرِ الْمُسْلِمِينَ فَاحْتَجَبَ دُونَ حَاجَتِهِمْ، وَخَلَّتِهِمْ وَفَقْرِهِمْ، احْتَجَبَ اللَّهُ عَنْهُ دُونَ حَاجَتِهِ وَخَلَّتِهِ، وَفَقْرِهِ" قَالَ: فَجَعَلَ رَجُلًا عَلَى حَوَائِجِ النَّاسِ"(١٠١) .

الأساس السادس: مبدأ استغلال الوقت والمحافظة عليه:

إنَّ الصلاة تربي الإنسان على احترام الوقت ، والاهتمام بالموعد والنّظام والانضباط، وقال الله تعالى: ﴿**وَالَّذِينَ هُمْ عَلَى صَلَاتِهِمْ يحافظون**﴾(١٠٢)، وقال الله تعالى: ﴿**إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ كِتَاباً مَّوْقُوتاً**﴾(١٠٣)، وكلّ ذلك من متطلّبات الجودة العالية، ثم إنه إذا كانت

الجودةُ تهتم بالمحافظة قيمة الوقت فمن أهم المبادئ الإسلامية استغلال الأوقات أحسن استغلال، وقضائها فيما يفيد في الدنيا والآخرة قال تعالى: ﴿**الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ**﴾(١٠٤). ومما يشهد لتقدير مورد الوقت من السنة النبوية ما يأتي: الحديث الأول: عَنْ أَبِي بَرْزَةَ الْأَسْلَمِيِّ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ: "لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَ فَعَلَ وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَ أَنْفَقَهُ وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَ أَبْلَاهُ"(١٠٥). فتنظيم الوقت وحسن إدارته واستغلاله من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة. الحديث الثاني: عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ: "نِعْمَتَانِ مَغْبُونٌ فِيهِمَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ: الصِّحَّةُ وَالفَرَاغُ"(١٠٦). الحديث الثالث: عَنْ عَمْرِو بْنِ مَيْمُونٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ لِرَجُلٍ وَهُوَ يَعِظُهُ: "اغْتَنِمْ خَمْسًا قَبْلَ خَمْسٍ: شَبَابَكَ قَبْلَ هَرَمِكَ، وَصِحَّتَكَ قَبْلَ سَقَمِكَ، وَغِنَاكَ قَبْلَ فَقْرِكَ، وَفَرَاغَكَ قَبْلَ شُغْلِكَ، وَحَيَاتِكَ قَبْلَ مَوْتِكَ"(١٠٧). الحديث الرابع: عَنْ صَخْرٍ الْغَامِدِيِّ، عَنِ النَّبِيِّ قَالَ: "اللَّهُمَّ بَارِكْ لِأُمَّتِي فِي بُكُورِهَا". وَكَانَ إِذَا بَعَثَ سَرِيَّةً أَوْ جَيْشًا بَعَثَهُمْ مِنْ أَوَّلِ النَّهَارِ وَكَانَ صَخْرٌ رَجُلًا تَاجِرًا، وَكَانَ يَبْعَثُ تِجَارَتَهُ مِنْ أَوَّلِ النَّهَارِ فَأَثْرَى وَكَثُرَ مَالُهُ"، قَالَ أَبُو دَاوُدَ: "وَهُوَ صَخْرُ بْنُ وَدَاعَةَ"(١٠٨). إلى غير ذلك من الشواهد الإسلامية المتعددة التي تحث على الاستغلال الأمثل لجميع الموارد البشرية والمادية للقيام بعمارة الأرض. وبطبيعة الحال فإنه لا مجال للمقارنة بين المنهج الرباني والمنهج البشري، فالمقارنة هي للتأكيد على حقيقة مهمة وهي أن المنهج الإداري في الإسلام هو المعيار الذي نحتكم إليه لنزن مدى صلاحية ونضج الفكر والنشاط الإداري البشري (١٠٩). كما أن هناك حقيقتين لا بد من التأكيد عليهما: الحقيقة الأولى: أن نموذجية النظام الإسلامي لا تلغي أو تقلل من قيمة النشاط البشرين وما يتضمنه من نظريات إدارية ما دامت لا تقدح في المنهج الإسلامي أو تتعارض مع أصوله ومبادئه وقيمه، فقد أثرت هذه النظم والنظريات الفكر الإنساني بإبداعات ونماذج وطرائق تطبيقية.

الحقيقة الثانية: أن المنهج الإسلامي يتميز بالثبات في الأصول والمبادئ والقيم، ويتميز في نفس الوقت بالمرونة والانفتاح على النظم والنظريات الأخرى قديمها وحديثها للانتفاع بما توصلت إليه.

الأساس السابع: مبدأ استمرارية طلب العلم:

إن الاسترشاد بمبدأ استمرارية طلب العلم، أو ما يسمى في المفاهيم الحديثة بالتعليم المستمر يعد من أهم مفردات مفهوم إدارة الجودة الشاملة القائمة على الاطلاع الدائم، وعدم الاكتفاء بالوصول إلى مرحلة محددة، ويكفي الإسلام شرفا، والقرآن الكريم فخرا أن كانت أول

كلماته التي تربط الأرض بالسماء قوله تعالى: ﴿**اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ{١} خَلَقَ الْإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ{٢} اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ{٣} الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ{٤} عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ{٥}**﴾[١١٠]، ولو لم ينزل في شرف العلم والعلماء إلا قوله تعالى لكفى ﴿**شَهِدَ اللّهُ أَنَّهُ لاَ إِلَـهَ إِلاَّ هُوَ وَالْمَلاَئِكَةُ وَأُوْلُواْ الْعِلْمِ قَآئِمَاً بِالْقِسْطِ لاَ إِلَـهَ إِلاَّ هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ**﴾[١١١]، إنها أعظم وأعدل وأصدق شهادة في القرآن الكريم، شهد الحق فيها لنفسه بالألوهية والعدل سبحانه، وشهد على ذلك صنفان من الخلق: **الأول:** الملائكة المقربون. **الثاني:** أولوا العلم من البشر، ويدخل في العلماء الرسل الكرام دخولا أوليا، قال الإمام الزمخشري رحمه الله تعالى: "فإن قلت: ما المراد بأولي العلم الذي عظمهم هذا التعظيم حيث جمعهم معه، ومع الملائكة في الشهادة على وحدانيته وعدله؟ قلت: هم الذين يثبتون وحدانيته وعدله بالحجج الساطعة، والبراهين القاطعة"[١١٢]. وقد حصر القرآن الكريم مقام الخشية في العلماء ، قال الله تعالى: ﴿**أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ أَنزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجْنَا بِهِ ثَمَرَاتٍ مُّخْتَلِفاً أَلْوَانُهَا وَمِنَ الْجِبَالِ جُدَدٌ بِيضٌ وَحُمْرٌ مُّخْتَلِفٌ أَلْوَانُهَا وَغَرَابِيبُ سُودٌ{٢٧} وَمِنَ النَّاسِ وَالدَّوَابِّ وَالْأَنْعَامِ مُخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ كَذَلِكَ إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاء إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ غَفُورٌ{٢٨}**﴾[١١٣]، والملحظ البديع في هذه الآية الكريمة هو سياقها الخاص الوارد في سياق العلم العام الشامل لجميع العلوم الطبيعية: من إنزال المطر، وإخراج النبات المتنوع، والجبال المتنوعة، والناس والدواب والأنعام على اختلاف أنواعها، إنه سياق عام يمجد العلم على إطلاقه لأنه وسيلة فريدة توصل إلى الحقيقة المطلقة وهي حقيقة وجود الخالق جل وعلا.ومما يشهد لتقدير مورد الوقت من السنة النبوية ما يأتي: أولا: المنزلة العالية للعلم والعلماء، وقد عدهم الرسول ورثة للأنبياء ففي الحديث: "الْعُلَمَاءَ هُمْ وَرَثَةُ الْأَنْبِيَاءِ وَرَّثُوا الْعِلْمَ مَنْ أَخَذَهُ أَخَذَ بِحَظٍّ وَافِرٍ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَطْلُبُ بِهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ"، وقالَ رسول الله "مَنْ يُرِدِ اللهُ بِهِ خَيْرًا يُفَقِّهْهُ فِي الدِّيْنِ"[١١٤]. تؤكد على استمرارية التعلم وتعزيز قدرات المتعلم على التعلم الذاتي. ثانيا: العلم غايته الجنة، وردت أحاديث عدة في فضل العلماء منها: عن أبي هريرة رضي الله عنه أن الرسولﷺ قال: "من سلك طريقاً يلتمس فيه علماً سهّل له به طريقاً إلى الجنة"،[١١٥] وعن ابن مسعود رضي الله عنه قال: قال رسول اللهﷺ: "لا حسد إلا في اثنتين: رجل آتاه مالاً فسلّطه على هلكته في الحق، ورجل آتاه الله الحكمة فهو يقضي بها ويعلمها"[١١٦].والمراد بالحسد في هذا الحديث الغبطة بأن يتمنى مثل حال المغبوط، لا أن يتمنى زوال نعمة غيره فذلك هو الحسد المنهي عنه في قوله تعالى: ﴿**وَمِن شَرِّ حَاسِدٍ إِذَا حَسَدَ**﴾[١١٧]، والعلم المفروض هو مالا مندوحة عن تعلمه كمعرفة الخالق جل وعلا، ونبوة محمد، وكيفية

الصلاة ونحوها فإن تعلمها فرض عين، والظاهر أن المراد به كل ما يحتاجه المسلم من أمور العقيدة وشرائع الإسلام من الحلال والحرام. ثالثا: اعتبر الرسول العلم من الصدقات الجارية بعد الموت: يقول الرسول: "إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاث: صدقة جارية أو علم ينتفع به أو ولد صالح يدعو له"(١١٨). فأفاد هذا الحديث أن ابن آدم إذا مات توقف عمله فينقطع الثواب المترتب عليه إلا من ثلاث خصال فإنه يدوم ثوابها للعامل بعد موته، وذلك لدوام أثر تلك الأعمال حيث ينتفع غيرهم من بعدهم وهذه الخصال هي الصدقة الجارية كالوقف، والعلم الذي ينتفع به من المصنفات التي تبقى بعد مؤلفها وينتفع منها الناس ولو بعد وفاته، وثالثة تلك الخصال هي الولد المسلم إذا كان صالحاً مستقيماً باراً بوالديه فيدعو لهما بعد وفاتهما بالمغفرة والرحمة. إن هذا الحديث دعوة للمسلمين بالمساهمة في المشاريع الخيرية ببناء المساجد والحرص على نشر العلم وتعليم القرآن وطباعة المؤلفات ومساعدة الفقراء وأبناء السبيل بالمال والطعام والشراب والمسكن لينالوا أجرها وثوابها عند الله تعالى. ومما تجدر الإشارة إليه جدا أن الإمام الزرنوجي صنف كتاباً خاصاً في أساليب التعلم الذاتي سمَّاه "تعليم المتعلم طريق التعلم" بحيث يرشد المتعلم إلى الأساليب التي تمكنه من التعلم الذاتي بالقراءة، والاستماع، والمحاورة، والمناقشة، والتعلم التعاوني، وربط التعلم بالعمل .إن تحقيق الامتياز لا يمكن إلا بالاستمرارية التعلم من قبل الطالب حتى نهاية الدور الأدائي، إن الإسلام ربط بين العلم وسعادة الآخرة حيث يقول الرسولﷺ "من سلك سبيلاً يطلب به علماً سلك الله به سبيلاً إلى الجنة"(١١٩)؛ على الرغم انه أكد في حديث أخر بقوله " طلب العلم فريضة على كل مسلم"(١٢٠)، قال الإمام أحمد بن حنبل: "ولولا العلم كان الناس أحوج إلى العلم منهم إلى الطعام والشراب لأن الطعام والشراب يحتاج إليه في اليوم مرة أو مرتين، والعلم يحتاج إليه في كل وقت"(١٢١).

الأساس الثامن: مبدأ الأمانة والصدق والثقة:

الأساس التاسع: مبدأ اختيار القيادة المناسبة:

ولكي تنجح الجودة فلابدّ من التركيز على القيادات العملية المتميّزة، بالحضور الميدانيّ، والمشاركة الفعلية، بعيدا عن التنظير ورفع الشعارات، وإتقان العمل، والخوف من خوض غمار التجربة، والقوّة هي المؤهل الأول لتولي المناصب والوظائف، قال الله تعالى: ﴿**قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ**﴾(١٢٢)، وقد أشاد النبي ﷺ بالمؤمن القوي، فقال: "المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف، وفي كل خير، احرص على ما

ينفعك، واستعن بالله ولا تعجز، فإن أصابك شيء فلا تقل لو إني فعلت كذا وكذا، ولكن قل قدر الله، وما شاء فعل، فإن لو تفتح عمل الشيطان)[١٢٣]، والعموم في الحديث يدلّ على جميع أنواع القوة، فالمؤمن القويّ جسداً، والمؤمن القويّ عقلاً، والمؤمن القويّ إيماناً خيرٌ من غيرهم من المؤمنين الضعفاء في هذه الأنواع.ولذا جاء في صحيح مسلم أنَّ أبا ذر طلب الإمارة من النبي ﷺ فقال له: "يا أبا ذر إنك ضعيف وإنها أمانة وإنها يوم القيامة خزي وندامة إلا من أخذها بحقها وأدى الذي عليه فيها"[١٢٤]، وفي هذا إشارة إلى أنَّ العمل الميداني وتحمّل المسؤوليات يحتاجُ إلى مواصفات معيّنة لابدَّ من توافرها فيمن يقع عليه الاختيارُ لذلك، خصوصا من طلب الولاية في أمر ولم يكن مؤهّلاً فيه لضعفه، أو طمعه، أو قلة خبرته، يقول النوويُّ معلقا على هذا الحديث: "هذا الحديث أصلٌ عظيمٌ في اجتناب الولايات، لاسيما لمن كان فيه ضعفٌ عن القيام بوظائف تلك الولاية. وأما من كان أهلا للولاية، وعدل فيها فله فضلٌ عظيم"[١٢٥]. إن الجودة تعني الاستغناء عن تولية غير المؤهَّلين من المتنفّذين، والمتسلِّقين وغيرهم، قال الإمام أحمد رحمه الله: "لا ينبغي للرجل أن ينصب نفسه للفتيا حتى يكون فيه خمس خصال؛ أولها: أن تكون له نية، فإن لم يكن له نية لم يكن عليه نور، ولا على كلامه نور، والثانية: أن يكون له علم وحلم ووقار وسكينة. الثالثة: أن يكون قوياً على ما هو فيه وعلى معرفته. الرابعة: الكفاية وإلا مضغه الناس. الخامسة: معرفة الناس [١٢٦]. وكان أبو بكر الصدِّيق يستعمل خالد بن الوليد على الجيش، وكان عمر يفضّل أبا عبيدة بن الجراح، والسرّ في ذلك كما قال شيخ الإسلام ابن تيمية: "أن خالداً كان شديداً كعمر بن الخطاب، وأبا عبيدة كان ليِّناً كأبي بكر، وكان الأصلح لكلٍّ منهما أن يولي من ولاه، ليكون أمره معتدلاً"[١٢٧]، ثم إن القيادة ليست منوطة بالقدرات العملية فحسب، وإنما للقدرات النفسية والأخلاقية كذلك، فقد يكون القائد مناسبا من حيث قدراته العلمية، على حين كونه غير مناسب من حيث قدراته المعنوية، وهذا لا يقدح فيه بأي حال من الأحوال. فهذا البراء بن مالك قال فيه النبيﷺ: "كَمْ مِنْ أَشْعَثَ أَغْبَرَ ذِي طِمْرَيْنِ لَا يُؤْبَهُ لَهُ لَوْ أَقْسَمَ عَلَى اللَّهِ لَأَبَرَّهُ مِنْهُمْ الْبَرَاءُ بْنُ مَالِكٍ " [١٢٨]، فعلى الرغم من كونه مستجاب الدعاء إلا أنه لا يصلح لقيادة الجيش لفرط شجاعته فقد كان شجاعاً شديدَ الجراءة، له في الحرب مكانة مكينة، يقتحم المهالكَ فمنع عمر توليته قيادة الجيش حتى لا يكثر القتل بين صفوف المسلمين، وكذا الأمر في المؤسسات التعليمية، فقد يكون الرجل على علم بالإدارة، لكنه غضوب لا يصلح للعمل الإداري. وبناءً على اختلاف المهام واختلاف القدرات يكلف كل واحد بما يوافق قدراته المناسبة للمهمة المكلف بها؛ ومما يرشح هذا المبدأ الأصيل ما ورد في السيرة أن الرسول أوجد لكل طاقة ما

يناسبها من عمل، ووزع المسؤوليات: ففي عهده تولى علي بن أبي طالب وعثمان بن عفان كتابة الوحي [١٢٩]، وزيد بن ثابت كان يكتب مراسلات الحكام والولاة بلغات مختلفة [١٣٠]. وقد حرص الرسول على توضيح هذا المبدأ، الذي يصور الفوارق الفردية بين الناس، فعن أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ: "أَرْحَمُ أُمَّتِي بِأُمَّتِي أَبُو بَكْرٍ، وَأَشَدُّهُمْ فِي أَمْرِ اللَّهِ عُمَرُ، وَأَصْدَقُهُمْ حَيَاءً عُثْمَانُ، وَأَعْلَمُهُمْ بِالْحَلَالِ وَالْحَرَامِ مُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ، وَأَفْرَضُهُمْ زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ، وَأَقْرَؤُهُمْ أُبَيٌّ، وَلِكُلِّ أُمَّةٍ أَمِينٌ، وَأَمِينُ هَذِهِ الْأُمَّةِ أَبُو عُبَيْدَةَ بْنُ الْجَرَّاحِ [١٣١].

الأساس العاشر: مبدأ التغيير:

أسس القرآن الكريم منهجا علميا رصينا يعتمد على قاعدة النظر والتفكر والتدبر، هذا المنهج الذي أنتج أعرق البيئات العلمية في الحضارة الإنسانية، ومن أبرز معالم هذا المنهج دعوته لمبدأ التعلم المستمر، والتغيير الدائم الساعي لتحقيق التطلعات في الرقي والإبداع، إن سيطرة السلوك المعتاد على المؤسسات العلمية والإنتاجية يشكل عقبة أمام التطور المنشود، علينا أن نتخلّص من النمط الروتينيّ للعملية التعلمية التلقينية الكلاسيكية بالبحث عن بدائل متطورة ومتنوعة تقفز بمستوى الأداء الخدمي، والإداري، والعلمي للمؤسسة التعليمية قال الله تعالى: ﴿**لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّن بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللّهِ إِنَّ اللّهَ لاَ يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللّهُ بِقَوْمٍ سُوءاً فَلاَ مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ**﴾[١٣٢]، وقال الله تعالى: ﴿**كَدَأْبِ آلِ فِرْعَوْنَ وَالَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ كَفَرُواْ بِآيَاتِ اللّهِ فَأَخَذَهُمُ اللّهُ بِذُنُوبِهِمْ إِنَّ اللّهَ قَوِيٌّ شَدِيدُ الْعِقَابِ{٥٢} ذَلِكَ بِأَنَّ اللّهَ لَمْ يَكُ مُغَيِّراً نِّعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَى قَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمْ وَأَنَّ اللّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ{٥٣}**﴾[١٣٣]. ومن أبرز معالم التربية الإسلامية أنها تجديدية وليست تقليدية جامدة، فهي تعترف بالتغيير والتطور، حيث حذر الرسول الكريم من أن يكون الفرد المسلم منقاداً عديم التفكير، بل عليه أن يوجه عقله وتفكيره للبحث في أسرار الكون واكتشاف كنهه، فالتربية الإسلامية تتصف دوماً بالتجدد لتواجه متطلبات العصر، واحتياجات المجتمع الإسلامي في كل زمان ومكان. إنّ من أكبر التحدّيات التي تواجه القائمين على الجودة هي تلك العقائد الكلاسيكية الراسبة في بعض النفوس التي لا تؤمن بالتغيير ولا بالتطوير ولا تطمح في تحسين أدائها، وتلك التي ترى في مثل هذا التّصرّف تآمراً على النمط التقليدي البدائي الذي عاشت عليه، ثمّ آمنت أنّ كلَّ تغيير أو تطوير لا يمرُّ إلاَّ من خلالها.

الأساس الحادي عشر: مبدأ التحسين المستمر:

التحسين المستمر والاستفادة من تقنيات العصر مع المحافظة على الثوابت، والمعتمد على الدراسات العلمية وتقييم أدوات التنفيذ؛ وتبدأ عملية التحسين بالتعرف على الإيجابيات وتعزيزها، وتشخيص النقص بالتعرف على السلبيات وتفاديها، والاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم، ومواكبة تغيرات العصر، فالأجيال تتعاقب وتتغير طبائعهم وأفهامهم وأفكارهم وعوائدهم. قال الله تعالى: ﴿**إِنَّ هَـذَا الْقُرْآنَ يِهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْراً كَبِيراً**﴾(١٣٤)، وقال الله تعالى: ﴿**قَيِّماً لِّيُنذِرَ بَأْساً شَدِيداً مِن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْراً حَسَناً**﴾(١٣٥)، والدلالة في الآيتين الكريمتين على مبدأ التحسين المستمر هو الثناء على المؤمنين العاملين للصالحات بالفعل المضارع ﴿يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ﴾ الذي يقتضي في علم البلاغة الدوام والاستمرار، وإذا كانت الجودةُ تعني التَّحسين المستمرّ، لأجل تنمية الحياة البشرية المستدامة، وتقدمها فإنّ النبي ﷺ كان من دعائه: "اللهُمَّ أَصْلِحْ لِي دِينِي الَّذِي هُوَ عِصْمَةُ أَمْرِي، وَأَصْلِحْ لِي دُنْيَايَ الَّتِي فِيهَا مَعَاشِي، وَأَصْلِحْ لِي آخِرَتِي الَّتِي فِيهَا مَعَادِي، وَاجْعَلِ الْحَيَاةَ زِيَادَةً لِي فِي كُلِّ خَيْرٍ، وَاجْعَلِ الْمَوْتَ رَاحَةً لِي مِنْ كُلِّ شَرٍّ"(١٣٦)، وهذا هو مفهوم الجودة الذي يعني التطوير المستمر لسبل الحياة الكريمة.وببعث روح التجديد والتطوير في هذا الفكر، فعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رضي الله عنه عَنْ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ قَالَ: «إِنَّ اللَّهَ يَبْعَثُ لِهَذِهِ الْأُمَّةِ عَلَى رَأْسِ كُلِّ مِائَةِ سَنَةٍ مَنْ يُجَدِّدُ لَهَا دِينَهَا»(١٣٧)، فالحديث يبعث الأمل في نفوس الأمة بأن جذوتها لن تخبو، وأن دينها لن يموت، وأن الله يقيض لها كل فترة زمنية من يجدد لها شبابها، فالدين ثابت لا يتغير ولا يتبدل، إنما التجديد فيما خفي واندرس من معالمه، فيكون إظهار معالمه على يد عالم مجدد؛ لأن شريعتنا الخالدة قادرة على مواجهة التطور، ومعالجة قضايا عصرنا، وقيادة ركب الحياة، إذ إن الشريعة لا تضيق بجديد، ولا تقف عاجزة أمام مشكلة، بل عندها لكل مشكلة حل، ولكل داء دواء.وقد تواترت المواقف النبوية التي تشير إلى متابعته لأصحابه، وتأكيده على تحسين الأداء والتأكيد على أنه عملية مستمرة، ففي الحديث "سَدِّدُوا وَقَارِبُوا، وَأَبْشِرُوا، فَإِنَّهُ لَنْ يُدْخِلَ الْجَنَّةَ أَحَدًا عَمَلُهُ" قَالُوا: وَلَا أَنْتَ؟ يَا رَسُولَ اللهِ قَالَ: "وَلَا أَنَا، إِلَّا أَنْ يَتَغَمَّدَنِيَ اللهُ مِنْهُ بِرَحْمَةٍ، وَاعْلَمُوا أَنَّ أَحَبَّ الْعَمَلِ إِلَى اللهِ أَدْوَمُهُ وَإِنْ قَلَّ"(١٣٨). من صفات الموظف الناجح الذي يسعى لتحسين أدائه وأداء مؤسسته، التجديد في الأساليب الوظيفية واللوائح التنظيمية، كما يعرف سمة الحيوية في المؤسسة، أما الجمود والرتابة (الروتين) فهو مؤشِّر الفشل؛ ذلك أن ما يصلح لوقتٍ قد لا يصلح لوقت آخر،

وما يناسب أناساً لا يناسب آخرين، وما كان مفيداً في السابق قد لا يكون مفيداً الآن، ثم إن الحياة بطبيعتها تتجدد يومياً، فمع كل صباحٍ تكتب الحياة لبشر وحيوانات وكائنات، فيحلُّون في الدنيا ويضيفون عليها شيئاً جديداً، ويغادر آخرون مخلِّفين تغييراً بشكلٍ ما، والحياة الوظيفية تتجدد أيضاً فشركات تنشأ، وشركات تنهار، ومنتجاتٌ تظهر وأخرى تندثر، وأنظمة تقرَّر ومثلها تلغى. لذا فإن من لا يواكب التطوُّر سيظلّ في آخر الرَّكْب، وليس المصلِّي كالسابق [١٣٩]. ويشمل التحسين جميع عناصر العملية التعليمية، وجميع وحدات العمل في المؤسسة، وهو تعهد استراتيجي ثابت من قبل جميع العاملين في المؤسسة بتأمين الجودة، فالمعرفة متجددة والمدير والموظفون في المؤسسة يحتاجون إلى تحسين أدائهم، والتعرف على كل جديد في مجال عملهم عن طريق الدورات والبرامج التأهيلية، كما أن التحسين المستمر يجب أن يكون لجميع أعمال المؤسسة ومرافقها، ولتحقيق التحسين المستمر للعمل عني الإسلام بتنمية كفاءة العاملين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة لإنجاز أعمالهم بجودة عالية، فقد حث الإسلام على التزود من العلم بصفة مستمرة، إن التحسين المستمر في ظل الجودة الشاملة يتجلى في قدرة التنظيم على تصميم وتطبيق نظام إبداعي يحقق باستمرار رضا المستفيدين من العملية التعليمية، وذلك من خلال السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل فعَنْ عَائِشَةَ زَوْجِ النَّبِيِّ ﷺ، أَنَّهَا كَانَتْ تَقُولُ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: "سَدِّدُوا وَقَارِبُوا، وَأَبْشِرُوا، فَإِنَّهُ لَنْ يُدْخِلَ الْجَنَّةَ أَحَدًا عَمَلُهُ" قَالُوا: وَلَا أَنْتَ؟ يَا رَسُولَ اللهِ قَالَ: "وَلَا أَنَا، إِلَّا أَنْ يَتَغَمَّدَنِيَ اللهُ مِنْهُ بِرَحْمَةٍ، وَاعْلَمُوا أَنَّ أَحَبَّ الْعَمَلِ إِلَى اللهِ أَدْوَمُهُ وَإِنْ قَلَّ"[١٤٠]. ويمكن الاستلال أيضاً بحادثة تأبير النخل؛ عن رافع عن خديج قال: "قدم النبي المدينة وهم يأبرون النخل، يقولون يلقحون النخل، فقال: ما تصنعون؟ قالوا: كنا نصنعه، قال لعلكم لو لم تفعلوا كان خيراً، فتركوه، فنفضت أو فنقصت، قال: فذكروا ذلك له، فقال: إنما انا بشر، إذا أمرتكم بشيء من دينكم فخذوا به، وإذا أمرتكم بشيء من رأي فإنما أنا بشر". [١٤١]. حيث ان الدنيا وعلومها تحتاج إلى تطوير مستمر وبحث دائم حتى تواكب متطلبات العصر ومستجداته.

الأساس الثاني عشر: مبدأ تنمية الموارد البشرية:

يقصد بتنمية الموارد البشرية زيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات، ومراعاة المستجدات والمتغيرات والتطورات التي تحدث في المجتمع، والانفتاح على علوم الآخرين. فعن أنس بن مالك رَضيَ اللهُ عنهُ قالَ: سَمِعتُ رَسُولَ اللهِ يَقُول: (مَنْ خَرَجَ في طَلَبِ العِلْمِ فهو في سَبِيْلِ اللهِ حتى يَرْجِعَ) [١٤٢]. فانفتاح المحتوى

التعليمي على المستجدات والمتغيرات والتطورات هو من خصائص التربية الإسلامية، لكيلا يكون الفرد إمعة، فقد دعا الغزالي إلى الانفتاح على العلوم أياً كانت موضوعاتها، وانتاجه العلمي رحمه الله تعالى في مجال الفلسفة الإسلامية وعلم المنطق شهير.

الأساس الثالث عشر: مبدأ التحفيز (الثواب والعقاب):

التحفيز: معناه أن تعطي الشخص دفعة لعمل ما تريد بإثارته لفعل الشيء،وهو مجموعة من الدوافع التي تدفع لعمل شيء ما، وهو بهذه العبارة يعني التغيير الايجابي نحو الأفضل، ويحث المنهج الإسلامي علي تحفيز الأفراد لإنجاز الأعمال علي أفضل وجه ممكن، ويشهد لمبدأ التحفيز من القرآن الكريم، والسنة النبوية أدلة كثيرة؛ أولا: الشواهد القرآنية على مبدأ التحفيز استفاض في القرآن الكريم تقرير أسلوب الترغيب والترهيب (نظرية الثواب والعقاب في التربية)... ففي القرآن الكريم مئات الآيات التي تذكر الوعد بالجنة للمتقين، والوعيد بالنار للكافرين، قال الله تعالى: ﴿**هَذَانِ خَصْمَانِ اخْتَصَمُوا فِي رَبِّهِمْ فَالَّذِينَ كَفَرُوا قُطِّعَتْ لَهُمْ ثِيَابٌ مِّن نَّارٍ يُصَبُّ من فَوْقِ رُؤُوسِهِمُ الْحَمِيمُ{١٩} يُصْهَرُ بِهِ مَا فِي بُطُونِهِمْ وَالْجُلُودُ{٢٠} وَلَهُم مَّقَامِعُ مِنْ حَدِيدٍ{٢١} كُلَّمَا أَرَادُوا أَن يَخْرُجُوا مِنْهَا مِنْ غَمٍّ أُعِيدُوا فِيهَا وَذُوقُوا عَذَابَ الْحَرِيقِ{٢٢} إِنَّ اللَّهَ يُدْخِلُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جَنَّاتٍ تَجْرِي من تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ يُحَلَّوْنَ فِيهَا مِنْ أَسَاوِرَ من ذَهَبٍ وَلُؤْلُؤاً وَلِبَاسُهُمْ فِيهَا حَرِيرٌ{٢٣} وَهُدُوا إِلَى الطَّيِّبِ مِنَ الْقَوْلِ وَهُدُوا إِلَى صِرَاطِ الْحَمِيدِ{٢٤}**﴾[١٤٣]، وقال الله تعالى: ﴿**ثُمَّ أَوْرَثْنَا الْكِتَابَ الَّذِينَ اصْطَفَيْنَا مِنْ عِبَادِنَا فَمِنْهُمْ ظَالِمٌ لِّنَفْسِهِ وَمِنْهُم مُّقْتَصِدٌ وَمِنْهُمْ سَابِقٌ بِالْخَيْرَاتِ بِإِذْنِ اللَّهِ ذَلِكَ هُوَ الْفَضْلُ الْكَبِيرُ{٣٢} جَنَّاتُ عَدْنٍ يَدْخُلُونَهَا يُحَلَّوْنَ فِيهَا مِنْ أَسَاوِرَ مِن ذَهَبٍ وَلُؤْلُؤاً وَلِبَاسُهُمْ فِيهَا حَرِيرٌ{٣٣} وَقَالُوا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَذْهَبَ عَنَّا الْحَزَنَ إِنَّ رَبَّنَا لَغَفُورٌ شَكُورٌ{١٦٥} الَّذِي أَحَلَّنَا دَارَ الْمُقَامَةِ من فَضْلِهِ لَا يَمَسُّنَا فِيهَا نَصَبٌ وَلَا يَمَسُّنَا فِيهَا لُغُوبٌ{٣٥} وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ نَارُ جَهَنَّمَ لَا يُقْضَى عَلَيْهِمْ فَيَمُوتُوا وَلَا يُخَفَّفُ عَنْهُم مِّنْ عَذَابِهَا كَذَلِكَ نَجْزِي كُلَّ كَفُورٍ{٣٦} وَهُمْ يَصْطَرِخُونَ فِيهَا رَبَّنَا أَخْرِجْنَا نَعْمَلْ صَالِحاً غَيْرَ الَّذِي كُنَّا نَعْمَلُ أَوَلَمْ نُعَمِّرْكُم مَّا يَتَذَكَّرُ فِيهِ مَن تَذَكَّرَ وَجَاءكُمُ النَّذِيرُ فَذُوقُوا فَمَا لِلظَّالِمِينَ مِن نَّصِيرٍ{٣٧}**﴾[١٤٤]. وقد أشار القرآن الكريم إلى ما هو أعم من اللذة المادية في الجنة (النعيم المقيم)، قال الله تعالى:﴿ **وَاصْبِرْ نَفْسَكَ مَعَ الَّذِينَ يَدْعُونَ رَبَّهُم بِالْغَدَاةِ وَالْعَشِيِّ يُرِيدُونَ وَجْهَهُ وَلَا تَعْدُ عَيْنَاكَ عَنْهُمْ تُرِيدُ زِينَةَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَلَا تُطِعْ مَنْ أَغْفَلْنَا قَلْبَهُ عَن ذِكْرِنَا وَاتَّبَعَ هَوَاهُ وَكَانَ أَمْرُهُ فُرُطاً**﴾[١٤٥]، وقال الله تعالى:﴿ **فَلَا تَعْلَمُ نَفْسٌ مَّا أُخْفِيَ لَهُم مِّن قُرَّةِ أَعْيُنٍ جَزَاء بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ**﴾[١٤٦]. ثانيا: الشواهد من السنة النبوية على مبدأ التحفيز،

حرص النبي وهو القائد والمربي والإمام والنبي على تحفيز أصحابه في غير ما موضع، وقد كانت آثار هذا التحفيز النبوي بادية واضحة في سيرته، ولأنه القدوة والأسوة كما قال الله سبحانه وتعالى:﴿ لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيراً﴾(١٤٧)، ولهذا قال الإمام ابن كثير في تفسيره: "هذه الآية الكريمة أصل كبير في التأسي برسول الله في أقواله وأفعاله وأحواله"(١٤٨). ومن أنواع التحفيز التي استخدمها النبي:

أولا: التحفيز المعنوي عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ زَيْدِ بْنِ عَاصِمٍ، قَالَ: لَمَّا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ يَوْمَ حُنَيْنٍ، قَسَمَ فِي النَّاسِ فِي الْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ، وَلَمْ يُعْطِ الأَنْصَارَ شَيْئًا، فَكَأَنَّهُمْ وَجَدُوا إِذْ لَمْ يُصِبْهُمْ مَا أَصَابَ النَّاسَ، فَخَطَبَهُمْ فَقَالَ: "يَا مَعْشَرَ الأَنْصَارِ، أَلَمْ أَجِدْكُمْ ضُلَّالًا فَهَدَاكُمُ اللَّهُ بِي، وَكُنْتُمْ مُتَفَرِّقِينَ فَأَلَّفَكُمُ اللَّهُ بِي، وَعَالَةً فَأَغْنَاكُمُ اللَّهُ بِي" كُلَّمَا قَالَ شَيْئًا قَالُوا: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمَنُّ، قَالَ: "مَا يَمْنَعُكُمْ أَنْ تُجِيبُوا رَسُولَ اللَّهِ". قَالَ: كُلَّمَا قَالَ شَيْئًا، قَالُوا: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمَنُّ، قَالَ: "لَوْ شِئْتُمْ قُلْتُمْ: جِئْتَنَا كَذَا وَكَذَا، أَتَرْضَوْنَ أَنْ يَذْهَبَ النَّاسُ بِالشَّاةِ وَالبَعِيرِ، وَتَذْهَبُونَ بِالنَّبِيِّ إِلَى رِحَالِكُمْ، لَوْلاَ الهِجْرَةُ لَكُنْتُ امْرَأً مِنَ الأَنْصَارِ، وَلَوْ سَلَكَ النَّاسُ وَادِيًا، وَشِعْبًا لَسَلَكْتُ وَادِيَ الأَنْصَارِ وَشِعْبَهَا، الأَنْصَارُ شِعَارٌ وَالنَّاسُ دِثَارٌ"(١٤٩)، إِنَّكُمْ سَتَلْقَوْنَ بَعْدِي أُثْرَةً، فَاصْبِرُوا حَتَّى تَلْقَوْنِي عَلَى الحَوْضِ"(١٥٠). بهذه الكلمات خاطب النبي قلوب الأنصار ومشاعرهم قبل أن يخاطب آذانهم، وأكد لهم حقيقة الأمر، وحفزهم حتى رضوا بالله ورسوله والدار الآخرة، وكان من وصفهم (فبكى القوم حتى أخضلوا لحاهم وقالوا: "رضينا برسول الله قسما وحظا"(١٥١). ومن أكثر شعب التحفيز المعنوي التحفيز بالتلقيب المناسب

فقد كان النبيﷺ يحفز أصحابه رضوانه عليهم ويصفهم بألقاب يحملونها في حياتهم وبعد مماتهم وهي منقبة لهم عظيمة وكبيرة. فلقب أبا بكر بالصديق تحفيزاً له على تصديقه ومؤازرته للنبي، ولقب خالداً بن الوليد بسيف الله تحفيزاً له لشجاعته وإقدامه في الغزوات، ولقب أبا عبيدة بأمين هذه الأمة، وغيرها من الألقاب التي بقيت لهم وسام شرف من قائد الأمة ورضي الله عنهم وأرضاهم. **ثانيا:** التحفيز المادي: مثل أن تقول لشخص إن أتقنت هذا العمل فلك أجر إضافي، ومن تنويع النبي في التحفيز أن كان يحفز بعض أصحابه بالعطاء المادي، وذلك مثل توزيعه الغنائم بعد الغزوات مباشرة بعد أخذ الخمس، ومثل ذلك قصة الأنصار السابقة ففيها دليل على تحفيزه للمؤلفة قلوبهم، وقد كان النبي يعطي عطاء من لا يخشى الفقر، تحفيزاً للناس لهذا الدين وترغيباً لهم بالإسلام، فعَنْ مُوسَى بْنِ أَنَسٍ، عَنْ أَبِيهِ، قَالَ: "مَا سُئِلَ رَسُولُ اللهِ عَلَى الْإِسْلَامِ شَيْئًا إِلَّا أَعْطَاهُ، قَالَ: فَجَاءَهُ رَجُلٌ فَأَعْطَاهُ غَنَمًا بَيْنَ جَبَلَيْنِ، فَرَجَعَ إِلَى قَوْمِهِ، فَقَالَ: يَا قَوْمِ

أَسْلِمُوا، فَإِنَّ مُحَمَّدًا يُعْطِي عَطَاءً لَا يَخْشَى الْفَاقَةَ "[١٥٢]. وكذلك الحال تحفيز الرسول ﷺ المسلمين على احياء الارض الموات فعن سعيد بن زيد عن النبي قال "مَنْ أَحْيَى أَرْضًا مَيِّتَةً فَهِيَ لَهُ وَلَيْسَ لِعِرْقِ ظَالِمٍ حَقٌّ "[١٥٣]، يعد هذا تحفيزا على استصلاح الأراضي وزراعتها. ثالثا: التحفيز بالقول: وهذا النوع من أكثر أنواع التحفيز التي كان يكثر منها وسأكتفي بثلاثة أمثلة على ذلك منها: الحديث الأول: عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رضي الله عنه قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ: "كَافِلُ الْيَتِيمِ لَهُ أَوْ لِغَيْرِهِ أَنَا وَهُوَ كَهَاتَيْنِ فِي الْجَنَّةِ" وَأَشَارَ مَالِكٌ بِالسَّبَّابَةِ وَالْوُسْطَى [١٥٤]. الحديث الثاني: عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ قَالَ: "مَنْ قَالَ: سُبْحَانَ اللَّهِ وَبِحَمْدِهِ، فِي يَوْمٍ مِائَةَ مَرَّةٍ، حُطَّتْ خَطَايَاهُ، وَإِنْ كَانَتْ مِثْلَ زَبَدِ البَحْرِ"[١٥٥]. الحديث الثالث: عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللهِ قَالَ: "أَتَدْرُونَ مَا الْمُفْلِسُ؟ "قَالُوا: الْمُفْلِسُ فِينَا مَنْ لَا دِرْهَمَ لَهُ وَلَا مَتَاعَ، فَقَالَ: "إِنَّ الْمُفْلِسَ مِنْ أُمَّتِي يَأْتِي يَوْمَ الْقِيَامَةِ بِصَلَاةٍ، وَصِيَامٍ، وَزَكَاةٍ، وَيَأْتِي قَدْ شَتَمَ هَذَا، وَقَذَفَ هَذَا، وَأَكَلَ مَالَ هَذَا، وَسَفَكَ دَمَ هَذَا، وَضَرَبَ هَذَا، فَيُعْطَى هَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، وَهَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، فَإِنْ فَنِيَتْ حَسَنَاتُهُ قَبْلَ أَنْ يُقْضَى مَا عَلَيْهِ أُخِذَ مِنْ خَطَايَاهُمْ فَطُرِحَتْ عَلَيْهِ، ثُمَّ طُرِحَ فِي النَّارِ"[١٥٦]. الحديث الرابع: عَنْ خَبَّابِ بْنِ الأَرَتِّ، قَالَ: شَكَوْنَا إِلَى رَسُولِ اللَّهِ وَهُوَ مُتَوَسِّدٌ بُرْدَةً لَهُ فِي ظِلِّ الكَعْبَةِ، فُلْنَا لَهُ: أَلاَ تَسْتَنْصِرُ لَنَا، أَلاَ تَدْعُو اللَّهَ لَنَا؟ قَالَ: "كَانَ الرَّجُلُ فِيمَنْ قَبْلَكُمْ يُحْفَرُ لَهُ فِي الأَرْضِ، فَيُجْعَلُ فِيهِ، فَيُجَاءُ بِالْمِنْشَارِ فَيُوضَعُ عَلَى رَأْسِهِ فَيُشَقُّ بِاثْنَتَيْنِ، وَمَا يَصُدُّهُ ذَلِكَ عَنْ دِينِهِ، وَيُمْشَطُ بِأَمْشَاطِ الحَدِيدِ مَا دُونَ لَحْمِهِ مِنْ عَظْمٍ أَوْ عَصَبٍ، وَمَا يَصُدُّهُ ذَلِكَ عَنْ دِينِهِ، وَاللَّهِ لَيُتِمَّنَّ هَذَا الأَمْرَ، حَتَّى يَسِيرَ الرَّاكِبُ مِنْ صَنْعَاءَ إِلَى حَضْرَمَوْتَ، لاَ يَخَافُ إِلَّا اللَّهَ، أَوِ الذِّئْبَ عَلَى غَنَمِهِ، وَلَكِنَّكُمْ تَسْتَعْجِلُونَ"[١٥٧].

ومما سبق يتبين لنا ان مبدــ التحفيز بالثواب أو العقاب له أثره في إتقان العمل وبتالي الوصول إلى الجودة المنشودة.

المطلب الثاني: التأصيل الشرعي لأسس الجودة الشاملة المتعلقة بالمجموع وفيه أسس:

الأساس الأول: مبدأ العمل الجماعي والتعاون:

من المعلوم من دين الإسلام بالضرورة خطاب القرآن الكريم العام للثقلين إلى يوم القيامة، ثبت ذلك بمسلمات مشهورة، من أبرز تلك المسلمات تغليب صيغة الجمع في خطاب القرآن الكريم للمكلفين من البشر، قال الإمام الآلوسي في قوله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُواْ رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِن قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ**﴾[١٥٨]، "لما بين سبحانه فرق المكلفين وقسمهم

إلى مؤمنين، وكفار، ومذبذبين، ، وقال في الطائفة الأولى: ﴿**الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ**﴾(١٥٩)، وفي الثانية: ﴿**إِنَّ الَّذِينَ كَفَرُواْ سَوَاءٌ عَلَيْهِمْ أَأَنذَرْتَهُمْ أَمْ لَمْ تُنذِرْهُمْ لاَ يُؤْمِنُونَ**﴾(١٦٠)، وفي الثالثة: ﴿**يُخَادِعُونَ اللّهَ وَالَّذِينَ آمَنُوا وَمَا يَخْدَعُونَ إِلاَّ أَنفُسَهُم وَمَا يَشْعُرُونَ**﴾(١٦١)، وشرح ما ترجع إليه أحوالهم دنيا وأخرى فقال سبحانه في الأولى: ﴿**أُوْلَـئِكَ عَلَى هُدًى مِّن رَّبِّهِمْ وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ**﴾(١٦٢)، وفي الثانية: ﴿**خَتَمَ اللّهُ عَلَى قُلُوبِهِمْ وَعَلَى سَمْعِهِمْ وَعَلَى أَبْصَارِهِمْ غِشَاوَةٌ وَلَهُمْ عَذَابٌ عظيمٌ**﴾(١٦٣)، وفي الثالثة: ﴿**فِي قُلُوبِهِم مَّرَضٌ فَزَادَهُمُ اللّهُ مَرَضاً وَلَهُم عَذَابٌ أَلِيمٌ بِمَا كَانُوا يَكْذِبُونَ**﴾(١٦٤)، أقبل عز شأنه عليهم بالخطاب على نهج الالتفات هزاً لهم إلى الإصغاء، وتوجيهاً لقلوبهم نحو التلقي، وجبراً لما في العبادة من الكلفة بلذيذ المخاطبة... والناس: اسم جمع على ما حققه جمع ، والجموع وأسماؤها المحلاة بأل للعموم حيث لا عهد خارجي كما يدل عليه وقوع الاستثناء والأصل فيه الاتصال هو يقتضي الدخول يقيناً ولا يتصور إلا بالعموم ... ثم هذا الخطاب في نحو قوله تعالى: ﴿**إِن يَشَأْ يُذْهِبْكُمْ أَيُّهَا النَّاسُ وَيَأْتِ بِآخَرِينَ وَكَانَ اللّهُ عَلَى ذَلِكَ قَدِيراً**﴾(١٦٥)، حيث قال الأصوليون: وليس عاماً لمن بعد الموجودين في زمن الوحي، أو لمن بعد الحاضرين مهابط الوحي، والأول: هو الوجه، وإنما يثبت حكمه لهم بدليل آخر من نص، أو قياس، أو إجماع ، وأما بمجرد الصيغة فلا"(١٦٦). فالإسلام يؤكد في تشريعاته التعبدية التي هي أعم من الشعائر المحضة المتمثلة بأركان الإسلام الخمسة وأضرابها على العمل الجماعي، يبرز هذا في دائرتين: الدائرة الأولى: التي يستوعب مجالها الشعائر التعبدية المحضة، وأهمها أركان الإسلام الخمسة جاءت في القرآن الكريم بصيغة الجمع وهي كالآتي: أولا: الشهادتان وهو مفتاح الإسلام، قال الله تعالى: ﴿**قُولُواْ آمَنَّا بِاللّهِ وَمَا أُنزِلَ إِلَيْنَا وَمَا أُنزِلَ إِلَى إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ وَإِسْحَاقَ وَيَعْقُوبَ وَالأسْبَاطِ وَمَا أُوتِيَ مُوسَى وَعِيسَى وَمَا أُوتِيَ النَّبِيُّونَ مِن رَّبِّهِمْ لاَ نُفَرِّقُ بَيْنَ أَحَدٍ مِّنْهُمْ وَنَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ**﴾(١٦٧). ثانيا: إقام الصلاة قال الله تعالى: ﴿**وَأَنْ أَقِيمُواْ الصَّلاَةَ وَاتَّقُوهُ وَهُوَ الَّذِيَ إِلَيْهِ تُحْشَرُونَ**﴾(١٦٨)، والصلاة من العبادات التي يظهر فيها العمل الجماعي فجمع بين التكليف الفردي والأداء الجماعي لينمي روح الجماعة، فحث على الصلاة في جماعة حتى ولو كان المسلم في حالة الخوف والحرب، قال الله تعالى: ﴿**حَافِظُواْ عَلَى الصَّلَوَاتِ والصَّلاَةِ الْوُسْطَى وَقُومُواْ للّهِ قَانِتِينَ{٢٣٨} فَإِنْ خِفْتُمْ فَرِجَالاً أَوْ رُكْبَاناً فَإِذَا أَمِنتُمْ فَاذْكُرُواْ اللّهَ كَمَا عَلَّمَكُم مَّا لَمْ تَكُونُواْ تَعْلَمُونَ{٢٣٩}**﴾(١٦٩)، وقال جل وعلا: ﴿**وَإِذَا كُنتَ فِيهِمْ فَأَقَمْتَ لَهُمُ الصَّلاَةَ فَلْتَقُمْ طَآئِفَةٌ مِّنْهُم مَّعَكَ وَلْيَأْخُذُواْ أَسْلِحَتَهُمْ فَإِذَا سَجَدُواْ فَلْيَكُونُواْ مِن وَرَآئِكُمْ وَلْتَأْتِ طَآئِفَةٌ أُخْرَى لَمْ يُصَلُّواْ**

فَلْيُصَلُّواْ مَعَكَ وَلْيَأْخُذُواْ حِذْرَهُمْ وَأَسْلِحَتَهُمْ وَدَّ الَّذِينَ كَفَرُواْ لَوْ تَغْفُلُونَ عَنْ أَسْلِحَتِكُمْ وَأَمْتِعَتِكُمْ فَيَمِيلُونَ عَلَيْكُم مَّيْلَةً وَاحِدَةً وَلاَ جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِن كَانَ بِكُمْ أَذًى مِّن مَّطَرٍ أَوْ كُنتُم مَّرْضَى أَن تَضَعُواْ أَسْلِحَتَكُمْ وَخُذُواْ حِذْرَكُمْ إِنَّ اللّهَ أَعَدَّ لِلْكَافِرِينَ عَذَاباً مُّهِيناً﴾[١٧٠]. ثالثا: إيتاء الزكاة قال الله تعالى:﴿ **الَّذِينَ إِن مَّكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنكَرِ وَلِلَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ**﴾[١٧١]. رابعا: الصيام قال الله تعالى:﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ كُتِبَ عَلَيْكُمُ الصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ**﴾[١٧٢]. خامسا: الحج قال الله تعالى:﴿ **فِيهِ آيَاتٌ بَيِّـنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَن دَخَلَهُ كَانَ آمِناً وَلِلّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلاً وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ**﴾[١٧٣]. الدائرة الثانية: التي يستوعب مجالها جميع جوانب الحياة المادية والمعنوية ضمن الأعمال الصالحة، وأفعال الخير، فجاء الأمر في القرآن الكريم بها بصيغة الجمع ومن ذلك:أولا: قوله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تُحِلُّواْ شَعَآئِرَ اللّهِ وَلاَ الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلاَ الْهَدْيَ وَلاَ الْقَلآئِدَ وَلا آمِّينَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلاً مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَاناً وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُواْ وَلاَ يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُواْ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُواْ اللّهَ إِنَّ اللّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ**﴾[١٧٤]. ثانيا: قوله تعالى:﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ**﴾[١٧٥]. ثالثا: قوله تعالى:﴿ **وَالْعَصْرِ{١} إِنَّ الْإِنسَانَ لَفِي خُسْرٍ{٢} إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ{٣}** ﴾[١٧٦]. ونختار من السنة النبوية مجموعة من الأحاديث الشريفة التي تدعو المسلمين للعمل بروح الفريق، وهذه الأحاديث هي: الحديث الأول: عن النُّعْمَانَ بْنَ بَشِيرٍ، يَقُولُ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ: "تَرَى المُؤْمِنِينَ فِي تَرَاحُمِهِمْ وَتَوَادِّهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ، كَمَثَلِ الجَسَدِ، إِذَا اشْتَكَى عُضْوًا تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ جَسَدِهِ بِالسَّهَرِ وَالحُمَّى"[١٧٧]. الحديث الثاني: عَنْ ابْنِ عُمَرَ قَالَ: خَطَبَنَا عُمَرُ بِالْجَابِيَةِ فَقَالَ: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنِّي قُمْتُ فِيكُمْ كَمَقَامِ رَسُولِ اللَّهِ فِينَا فَقَالَ: أُوصِيكُمْ بِأَصْحَابِي، ثُمَّ الَّذِينَ يَلُونَهُمْ، ثُمَّ الَّذِينَ يَلُونَهُمْ، ثُمَّ يَفْشُو الْكَذِبُ حَتَّى يَحْلِفَ الرَّجُلُ وَلَا يُسْتَحْلَفُ، وَيَشْهَدَ الشَّاهِدُ وَلَا يُسْتَشْهَدُ، أَلَا لَا يَخْلُوَنَّ رَجُلٌ بِامْرَأَةٍ إِلَّا كَانَ ثَالِثَهُمَا الشَّيْطَانُ، عَلَيْكُمْ بِالْجَمَاعَةِ وَإِيَّاكُمْ وَالْفُرْقَةَ فَإِنَّ الشَّيْطَانَ مَعَ الْوَاحِدِ، وَهُوَ مِنْ الِاثْنَيْنِ أَبْعَدُ؛ مَنْ أَرَادَ بُحْبُوحَةَ الْجَنَّةِ فَلْيَلْزَمْ الْجَمَاعَةَ مَنْ سَرَّتْهُ حَسَنَتُهُ وَسَاءَتْهُ سَيِّئَتُهُ فَذَلِكُمْ الْمُؤْمِنُ"[١٧٨]. الحديث الثالث والرابع والخامس: عن أبي ذر رضي الله عنه قال: قال رسول الله "وَأَنَا آمُرُكُمْ بِخَمْسٍ؛ اللَّهُ أَمَرَنِي بِهِنَّ: السَّمْعُ، وَالطَّاعَةُ، وَالْجِهَادُ، وَالْهِجْرَةُ، وَالْجَمَاعَةُ؛ فَإِنَّهُ مَنْ فَارَقَ الْجَمَاعَةَ، قِيدَ شِبْرٍ، فَقَدْ خَلَعَ رِبْقَةَ[١٧٩] الإِسْلَامِ مِنْ عُنُقِهِ؛ إِلاَّ أَنْ يَرْجِعَ، وَمَنِ ادَّعَى دَعْوَى

الْجَاهِلِيَّةِ فَإِنَّهُ مِنْ جُثَا جَهَنَّمَ "، فَقَالَ رَجُلٌ: يَا رَسُولَ اللَّهِ وَإِنْ صَلَّى وَصَامَ؟، قَالَ: "وَإِنْ صَلَّى وَصَامَ، وزعم أنّه مُسْلِمٌ؛ فَادْعُوا بِدَعْوَى اللَّهِ الَّذِي سَمَّاكُمُ الْمُسْلِمِينَ الْمُؤْمِنِينَ عِبَادَ اللَّهِ"(١٨٠). وعن ابن عباس عن الرسول قال: "يد الله مع الجماعة ومن شذ في النار"(١٨١). عَنْ أَبِي الدَّرْدَاءِ، قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ يَقُولُ: "مَا مِنْ ثَلَاثَةٍ فِي قَرْيَةٍ وَلَا بَدْوٍ لَا تُقَامُ فِيهِمُ الصَّلَاةُ إِلَّا قَدِ اسْتَحْوَذَ عَلَيْهِمُ الشَّيْطَانُ، فَعَلَيْكَ بِالْجَمَاعَةِ، فَإِنَّمَا يَأْكُلُ الذِّئْبُ الْقَاصِيَةَ"، قَالَ زَائِدَةُ: قَالَ السَّائِبُ: يَعْنِي بِالْجَمَاعَةِ: الصَّلَاةَ فِي الْجَمَاعَةِ (١٨٢). عن عبد الله بن عمر قال: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ يَقُولُ: "مَنْ خَلَعَ يَدًا مِنْ طَاعَةٍ لَقِيَ اللَّهَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ لَا حُجَّةَ لَهُ، وَمَنْ مَاتَ وَلَيْسَ فِي عُنُقِهِ بَيْعَةٌ مَاتَ مِيتَةً جَاهِلِيَّةً"(١٨٣)، الحديث السادس: عن عبد الله بن عمر قال النبي: "صلاة الجماعة أفضل من صلاة صلاة الفرد بسبع وعشرين درجة"(١٨٤). الحديث السابع: عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَدِمَ عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ عَوْفٍ الْمَدِينَةَ فَآخَى النَّبِيُّ بَيْنَهُ وَبَيْنَ سَعْدِ بْنِ الرَّبِيعِ الْأَنْصَارِيِّ وَكَانَ سَعْدٌ ذَا غِنًى فَقَالَ لِعَبْدِ الرَّحْمَنِ: أُقَاسِمُكَ مَالِي نِصْفَيْنِ وَأُزَوِّجُكَ؟ قَالَ: بَارَكَ اللَّهُ لَكَ فِي أَهْلِكَ وَمَالِكَ دُلُّونِي عَلَى السُّوقِ فَمَا رَجَعَ حَتَّى اسْتَفْضَلَ أَقِطًا وَسَمْنًا فَأَتَى بِهِ أَهْلَ مَنْزِلِهِ، فَمَكَثْنَا يَسِيرًا أَوْ مَا شَاءَ اللَّهُ فَجَاءَ وَعَلَيْهِ وَضَرٌ مِنْ صُفْرَةٍ، فَقَالَ لَهُ النَّبِيُّ مَهْيَمْ (١٨٥)، قَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ تَزَوَّجْتُ امْرَأَةً مِنْ الْأَنْصَارِ، قَالَ: مَا سُقْتَ إِلَيْهَا، قَالَ: نَوَاةً مِنْ ذَهَبٍ، أَوْ وَزْنَ نَوَاةٍ مِنْ ذَهَبٍ، قَالَ: أَوْلِمْ وَلَوْ بِشَاةٍ"(١٨٦). فهذا الحديث يبين كيف يحث الإسلام على التعاون والعمل الجماعي فالرسول عندما هاجر من مكة إلى المدينة وأراد أن يشرع في تأسيس الدولة الإسلامية قام ببناء المسجد أولاً، ثم لم ينتقل مباشرة إلى تفاصيل الحكم والإدارة، بل كانت الخطوة العظيمة الثانية التي قام بها الرسول هي المؤاخاة بين المهاجرين والأنصار، والمؤاخاة هنا تعني بناء العلاقات الإنسانية على أساس الأخوة الإسلامية بين أفراد فريق العمل الواحد وتنمية روح العمل الجماعي بينهم. ومن هنا نفهم كيف قام المجتمع الإسلامي الأول عندما استقبل الأنصار إخوانهم المهاجرين وتنازلوا عن شطر أموالهم، ونفّذوا هذا عملياً سيرا على أدبيات الأخوة الإسلامية. الحديث الثامن: عن أبي موسى رضي الله عنه عن النبي قال: "المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا"(١٨٧). أسلوب العمل الجماعي وبث روح الفريق في الجماعة ينبع من العقيدة الإسلامية ذاتها مما يزيد الدافعية لدي أفراد فريق العمل ويجعل هناك نوعا من الرقابة الذاتية النابعة من الفرد نفسه على تصرفاته وأعماله، ثم إن الخطاب الإسلامي يغلب عليه صيغة الجمع لا صيغة المفرد كما أكد الإسلام على أهمية التعاون أثناء تأدية الأعمال التطوعية، من الفرد، وأكد الإسلام على أهمية الرغبة الاختيارية أثناء تأدية الأعمال. مشاركة الرسول ﷺ لأصحابه في

حفر الخندق حول المدينة دلالة على بركة التعاون، وأثر العمل التعاوني في سرعة الإنجاز ودقته، ولا شك أن تأصيل هذا المبدأ يتطابق مع مبدأ مشاركة العاملين في إدارة الجودة الشاملة، مما يشيع ضرورة العمل بروح الفريق الواحد المبني على التعاون لتحقيق أهداف العمل. ومما تجدر الإشارة إليه أهمية مشاركة الأفراد بطريقة تمنحهم صوتاً حقيقياً عن طريق هياكل العمل، والسماح للعاملين بصنع القرارات التي تهتم بتحسين العمل داخل أقسامهم الخاصة، فبدون المشاركة وتمكين العاملين، وتوزيع الصلاحيات، والمهام، وإعطاء الفرص لرفع الروح المعنوية لفريق العمل والإخلاص الثابت، والملموس من الجميع لجعل مبادئ الجودة الشاملة وممارساتها جزءاً لا ينفصم من ثقافة المؤسسة، كما دعا الإسلام إلى إشراك العاملين في اتخاذ القرارات من أجل الإفادة من قدراتهم الإبداعية، فلا يخفى على آحاد المسلمين مشورة الرسول ﷺ لأصحابه في شأن الحرب خاصة في غزوة بدر وأحد والخندق. ويعود العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد على العمل بفوائد عديدة أهمها: أولا: أنه يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. ثانيا: تحسين جودة الخدمات التعليمية. ثالثا: يزيد من فعالية المشاركة، والحد من التنافس والصراع غير الإيجابي بين العاملين. رابعا: يؤدي إلى زيادة فاعلية القرارات والارتقاء بنوعيتها. خامسا: يعمل على إشباع احتياجات العاملين ورفع روحهم المعنوية. ولكي تحقق فرق العمل الجودة الشاملة لا بد أن يكون عملها موجها بالأهداف والاستراتيجيات العامة، وأن يتم اختيار أعضائها من العاملين الذين يتوفر لديهم إحساس مشترك وواضح الاتجاه والهدف.

الأساس الثاني: مبدأ الشورى:

الشورى: تعني تقليب الآراء المختلفة، ووجهات النظر المطروحة في قضية من القضايا، واختبارها من أصحاب العقول والأفهام حتى يتوصل إلى الصواب منها، أو إلى أصوبها وأحسنها ليعمل به لكي تتحقق أحسن النتائج[١٨٨] إن نجاح الجودة الشاملة يعتمد على مشاركة العاملين في المؤسسة مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات، وتنفيذ الأعمال مما يجعل الأفراد يحسون بأهميتهم ومساهمتهم في تنفيذ الأعمال وإنجاحها، لأنهم سيعتبرونه نجاحا لهم؛ وقد أسس الإسلام الالتزام بمبدأ الشورى من خلال تشاور الأفراد في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات ليستخرج من هذا التشاور أفضل الآراء وأجودها ، وهذا المبدأ الإسلامي يتفق مع المشاركة في اتخاذ القرار وحل المشكلات في إدارة الجودة الشاملة، فالشورى في حقيقة الأمر تعني توزيع المسؤولية حتى لا تقع على كاهل فرد واحد، فالجميع يتقاسمون المسؤولية، فلا يتلاوم الناس فيما بينهم فيتنافرون ويتشاجرون، ولا يرمي أحدهم بالنتيجة على الآخر، وإن

كانت النتيجة سيئة، والشورى تعد خير وسيلة لتدرب المستشار على المساهمة في الحكم والإدارة وتشركه فيه، وبالشورى يتم الوصول للرأي المحمود الذي يصلح به حال الأمة وتحل به مشاكلها(١٨٩). قرر القرآن الكريم مبدأ الشورى من خلال صورتين: الأولى: تصوير حال الجماعة المسلمة بتداول مبدأ الشورى، وذلك في سورة الشورى المكية، قال الله تعالى:﴿ وَالَّذِينَ **اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ**﴾(١٩٠). الثانية: جاءت الدعوة إلى مبدأ الشورى من خلال الأمر بها للرسول في غزوة أحد قال الله تعالى:﴿ فَبِمَا **رَحْمَةٍ مِّنَ اللّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظّاً غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّهِ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ**﴾(١٩١)، ولا يخفى العلم بمشاورة المعصوم لأصحابه، وما مشورته في بدر وأحد والخندق عنك ببعيد. فالأحاديث النبوية مستفيضة في تأسيسه لمبدأ الشورى، والتزامه نهج المشاورة قولا وعملا، ومن ذلك ما يأتي:

أولا: الشورى في السنة القولية: عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رضي الله عنه قَالَ: أن رَسُولُ الله قَالَ: ""لاَ تُنْكَحُ الأَيِّمُ حَتَّى تُسْتَأْمَرُ، وَلاَ تُنْكَحُ الْبِكْرُ حَتَّى تُسْتَأْذَنَ". قَالُوا يَا رَسُولَ اللَّهِ وكَيْفَ إِذْنُهَا قَالَ "أَنْ تَسْكُتَ""(١٩٢).

ثانيا: الشورى في السنة العملية:

أما السنة العملية فمليئة بالشواهد التي تدل على أن رسول الله كان دائم التشاور مع أصحابه، فالهدي النبوي يرفض الاستبداد بالرأي؛ وكثيراً ما نزل رسول الله على حكم أصحابه، وإن كان رأيه في بادئ الأمر يخالف ما ذهبوا إليه. والوقائع في ذلك كثيرة فمنها: الأول: استشارته لهم في الخروج إلى قتال قريش في غزوة بدر: فإنه لما بلغ الرسول ﷺ خروج قريش ليمنعوا غيرهم، استشار أصحابه -كما يقول ابن هشام – فقام أبو بكر الصديق، فقال: وأحسن، ثم قام عمر بن الخطاب فقال: وأحسن، ثم قام المقداد بن عمرو فقال: يا رسول الله امض لما أراك الله فنحن معك، والله لا نقول لك كما قالت بنو إسرائيل لموسى: ﴿**اذهب أنت وربك فقاتلا إنا هاهنا قاعدون**﴾(١٩٣)، ولكن اذهب أنت وربك فقاتلا إنا معكما مقاتلون، فوالذي بعثك بالحق لو سرت بنا إلى برك الغماد (موضع بناحية اليمن) لجالدنا معك من دونه حتى نبلغه، فقال له الرسول ﷺ: خيراً ودعا له به، ثم قال: أشيروا علي أيها الناس ــ وإنما يريد الأنصار ــ وذلك لأنهم حين بايعوه بالعقبة، قالوا: يا رسول الله إنا براء من ذمامك حتى تصل إلى ديارنا فإذا وصلت إلينا فأنت في ذمتنا، نمنعك ما نمنع به أبناءنا ونساءنا، فكان النبي ﷺ يتخوف ألا تكون الأنصار ترى عليها نصره إلا ممن دهمه بالمدينة من عدوه، وأنه ليس عليهم أن يسير بهم من

بلادهم إلى عدو خارجها فلما قال ذلك رسول الله ﷺ قال له سعد بن معاذ، وكان سيد الخزرج من الأنصار: والله لكأنك تريدنا يا رسول الله ؟ قال: أجل، فقال: لقد آمنا بك وصدقناك وشهدنا أن ما جئت به من الحق، وأعطيناك على ذلك عهودنا ومواثيقنا على السمع والطاعة، فامض يا رسول الله لما أردت فنحن معك. فوالذي بعثك بالحق لو استعرضت بنا هذا البحر فخضته لخضناه معك ما تخلف منا رجل واحد، وما نكره أن تلقى بنا عدونا غداً، إنا لصبر في الحرب، صدق في اللقاء، لعل الله يريك منا ما تقر به عيناك فسر على بركة الله. فسر رسول الله ثم قال: سيروا وأبشروا"[١٩٤]. الثاني: استشارته لهم في شأن اختيار المكان الذي ينزل فيه المسلمون يوم بدر، وأخذه برأي الحباب بن المنذر، حين قال له: أرأيت هذا المنزل، أمنزل أنزلكه الله ليس لنا أن نتقدمه أو نتأخره؟ أم هو الرأي والحرب والمكيدة؟ فقال النبي: بل هو الرأي والحرب والمكيدة. فقال الحباب: فإن هذا ليس بمنزل، وأشار على النبي برأيه فوافقه"[١٩٥]. الثالث: استشارته لأصحابه فيما يعمل بشأن أسرى في تلك الموقعة، وقبل النبي من أسرى بدر الفداء برأي الذين استشارهم [١٩٦]. الرابع: وقبوله لرأى الكثرة حين أشارت بالخروج يوم أحد فكان من عاقبة مشورتهم ما كان: فقد كان الرسول قد بلغه مجيء المشركين من قريش وأبنائهم إلى المدينة للانتقام مما أصابهم يوم بدر فلما سمع بنزولهم أحداً قال لأصحابه "أشيروا علي ما أصنع؟" فقالوا: يا رسول الله اخرج بنا إلى هذه الأكلب، وقالت الأنصار: يا رسول الله ما غلبنا عدو لنا قط أتانا في ديارنا فكيف وأنت فينا أي يرون عدم الخروج ــ وكان الرسول يعجبه ذلك الرأي، ثم أنه دعا بدرعه فلبسها، فلما رأوا ذلك ندموا، وقالوا: بئس ما صنعنا، نشير على رسول الله والوحي يأتيه، فقاموا فاعتذروا إليه وقالوا: اصنع ما رأيت. فقال: "لا ينبغي لنبي أن يلبس لامته فيضعها حتى يقاتل" فقبل ذلك رأى الكثرة التي أشارت عليه بالخروج"[١٩٧]. الخامس: استشارته أصحابه قبل غزوة الأحزاب، فأشار عليه سلمان الفارسي بحفر خندق يحول بين العدو وبين المدينة [١٩٨]. فعندما يشاور القائد والرئيس أفراد الرعية يحفزهم على العمل وتحمل المسؤولية، ويشعرهم باحترامه لهم وتقديره لهم، فيكون دافعا لهم لبذل أقصى ما لديهم لتحقيق مرغوب قائدهم.

الأساس الثالث: مبدأ العلاقات الإنسانية:

وإذا كانت أهم مفردات مفهوم إدارة الجودة الشاملة هي: الدّقّة، والنّظام، والتنظيم، فقد شرع الإسلامُ الكثير من الآداب التي تحكم العلاقة بين الناس على اختلاف المستويات، فقد جعل القرآن الكريم الإحسان وأخلاقياته العليا هي قاعدة الدين القويم، فكما أرسى القرآن الكريم قاعدة

العبادة المحضة وشعائرها، شرع قاعدة العبادة بمعناها الموسع لتشمل الدعوة إلى كل أبواب الخير في هذه الحياة، قال الله تعالى: ﴿**وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُولَـئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ**﴾(١٩٩)، قال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ{٧٧}**﴾(٢٠٠). وقال تعالى في وصف عباده المتقين: ﴿**وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْناً وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَاماً{٦٣} وَالَّذِينَ يَبِيتُونَ لِرَبِّهِمْ سُجَّداً وَقِيَاماً{٦٤} وَالَّذِينَ يَقُولُونَ رَبَّنَا اصْرِفْ عَنَّا عَذَابَ جَهَنَّمَ إِنَّ عَذَابَهَا كَانَ غَرَاماً{٦٥} إِنَّهَا سَاءتْ مُسْتَقَرّاً وَمُقَاماً{٦٦} وَالَّذِينَ إِذَا أَنفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَاماً{٦٧} وَالَّذِينَ لَا يَدْعُونَ مَعَ اللَّهِ إِلَهاً آخَرَ وَلَا يَقْتُلُونَ النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ وَلَا يَزْنُونَ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ يَلْقَ أَثَاماً{٦٨} يُضَاعَفْ لَهُ الْعَذَابُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَيَخْلُدْ فِيهِ مُهَاناً{٦٩} إِلَّا مَن تَابَ وَآمَنَ وَعَمِلَ عَمَلاً صَالِحاً فَأُوْلَئِكَ يُبَدِّلُ اللَّهُ سَيِّئَاتِهِمْ حَسَنَاتٍ وَكَانَ اللَّهُ غَفُوراً رَّحِيماً{٧٠} وَمَن تَابَ وَعَمِلَ صَالِحاً فَإِنَّهُ يَتُوبُ إِلَى اللَّهِ مَتَاباً{٧١} وَالَّذِينَ لَا يَشْهَدُونَ الزُّورَ وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَاماً{٧٢} وَالَّذِينَ إِذَا ذُكِّرُوا بِآيَاتِ رَبِّهِمْ لَمْ يَخِرُّوا عَلَيْهَا صُمّاً وَعُمْيَاناً{٧٣} وَالَّذِينَ يَقُولُونَ رَبَّنَا هَبْ لَنَا مِنْ أَزْوَاجِنَا وَذُرِّيَّاتِنَا قُرَّةَ أَعْيُنٍ وَاجْعَلْنَا لِلْمُتَّقِينَ إِمَاماً{٧٤} أُوْلَئِكَ يُجْزَوْنَ الْغُرْفَةَ بِمَا صَبَرُوا وَيُلَقَّوْنَ فِيهَا تَحِيَّةً وَسَلَاماً{٧٥} خَالِدِينَ فِيهَا حَسُنَتْ مُسْتَقَرّاً وَمُقَاماً{٧٦} قُلْ مَا يَعْبَأُ بِكُمْ رَبِّي لَوْلَا دُعَاؤُكُمْ فَقَدْ كَذَّبْتُمْ فَسَوْفَ يَكُونُ لِزَاماً{٧٧}**﴾(٢٠١). كل تلك الأفعال الحميدة التي دعا إليها الإسلام تعتبر دليلا واضحا على إرساء العلائق الإنسانية بين الناس ولا ننسى كل تلك الأدلة التي تكلمت عن الرحمة والتسامح والمودة، وقد أرسى القرآن الكريم أصولا بديعة في هذا الصدد منها: أولا: وحدة النوع الإنساني باعتبار الأصل والمنشأ قال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُواْ رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالاً كَثِيراً وَنِسَاء وَاتَّقُواْ اللّهَ الَّذِي تَسَاءلُونَ بِهِ وَالأَرْحَامَ إِنَّ اللّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيباً**﴾(٢٠٢)، ولا يكتفي القرآن الجليل بتقرير هذا الأصل الكريم، بل يتجاوزه ليقرر أصلا بديعا آخر. ثانيا: وحدة المقصد من اختلاف القبائل والشعوب وهو التعارف لا التناحر، قال الله تعالى:﴿ يَا **أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوباً وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ**﴾(٢٠٣)، فالأصل في الدين السماوي أن يكون عامل جمع لا عامل تفريق، وعامل سلام لا عامل اقتتال. ثالثا: كرامة النوع الإنساني باعتبار الأصل والمنشأ قال الله تعالى:﴿ وَلَقَدْ **كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلاً**﴾(٢٠٤)، فلا تفاضل عند الله

تعالى إلا باعتبار التقوى التي هي عنوان لكل خير وكمال. ومما يشهد لمبدأ العلاقات الإنسانية من السنة النبوية قول الرسول: الحديث الأول: عن عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ يَقُولُ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ يَقُولُ: "كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ قَالَ: وَحَسِبْتُ أَنْ قَدْ قَالَ: وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ"[٢٠٥] . وما هذا الحديث إلا توظيف للعلائق الإنسانية الحديث الثاني: عن عُمَرَ بْنَ أَبِي سَلَمَةَ، يَقُولُ: كُنْتُ غُلَامًا فِي حَجْرِ رَسُولِ اللَّهِ وَكَانَتْ يَدِي تَطِيشُ فِي الصَّحْفَةِ، فَقَالَ لِي رَسُولُ اللَّهِ: "يَا غُلَامُ، سَمِّ اللَّهَ، وَكُلْ بِيَمِينِكَ، وَكُلْ مِمَّا يَلِيكَ" فَمَا زَالَتْ تِلْكَ طِعْمَتِي بَعْدُ"[٢٠٦]، وهذا الحديث يبين آداب السلوك الذي بدوره يعكس العلاقة الإنسانية الطيبة بين البشر.الحديث الثالث: عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: "يُسَلِّمُ الصَّغِيرُ عَلَى الكَبِيرِ، وَالمَارُّ عَلَى القَاعِدِ، وَالقَلِيلُ عَلَى الكَثِيرِ"[٢٠٧] . والآداب الإسلامية تعلمنا قيمة النظام، ومحاسن ترتيب الأمور، وتغرس في نفوسنا تحديد المسؤوليات، وتوزيع المهام، وضبط العلاقات، ويعكس هذا تميز الأداء الذي يعد محور الانطلاق نحو تحقيق سعادة الإنسان في الدنيا والآخرة، لأجل بلوغ الكمال الإنساني إلى قمته قولاً وعملاً، فمطلوب الوصول بالإنسان إلى مرتبة الامتياز باعتباره خليفة الله علـــى الأرض [٢٠٨].

الخاتمة:

الحمد لله رب العالمين وبعد؛

إن أسس ومنطلقات مفهوم إدارة الجودة الشاملة موجودة في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه، وتحقيق الجودة مطلب لإرضاء الله عز وجل قبل إرضاء الآخرين، وإنه من المؤسف جدا أن تقع الأمة المسلمة في شرك التبعية للغرب والشرق عندما تستورد المعارف الإدارية والاقتصادية، وعندها الكتاب الخالد الذي لا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه، لقد كان المسلمون أساتذة للأوربيين وغيرهم في فنّ الإبداع والإتقان المبني على الأمانة والصدق والثقة التي هي أهمُّ مكوّنات الجودة الحديثة. نأسف لأنّ الإسلام قد سبق الحضارة الغربية في تأسيسه لمفهوم الجودة وحث عليها، ويكفي هنا أن أشير إلى بعض ذلك، ذهب الإسلام إلى ما هو أبعد من مفهوم الجودة وهو تحقيق الإتقان، وتحقيق ذلك مرهون بأمانة العمل والإخلاص فيه، والتأكيد على المسؤولية الفردية، وضرورة توفر المعرفة والخبرة، مع التأكيد على ان الإتقان البشري يقتضي أداء العمل بأمانة دون تفريط أو تقصير بحيث لا يبقى فيه قول لقائل. تركزت

معايير جودة الأهداف في واقعيتها وشمولها وتوازنها وتأكيدها على استمرارية التعلم، وإثارة التفكير العلمي والبحث والاستقصاء مع الحرص على ضرورة مراعاة الدافع والنظرة المستقبلية، والتأكيد على مبادئ العدل والمساواة واحترام إنسانية الإنسان. إن التحسين والإبداع والتقييم المستمر لمستويات الأداء هو محلُّ إلزام شرعيٍّ لا يجوز الاستخفاف به وجعله من نوافل العمل. إن الإسلام عقيدة وشريعة وأخلاق، وكفلسفة للكون والإنسان والحياة، هو كمال الجودة وتمامها. ومن خلال ذلك يفهم البعد المطلق في قوله تعالى:﴿ الْيَوْمَ **أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الإِسْلاَمَ دِيناً**﴾[٢٠٩]. إن معيار الجودة لدى المسلمين غير معيار الجودة لدى غيرهم؛ لأن الجودة لدى أولئك منطلقها مادي صرف... بخلاف الجودة لدى المسلمين فإن منطلقها دنيوي وأخروي لقوله تعالى:﴿ الَّذِي **خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ**﴾[٢١٠]. إن المتطلع إلى مبادئ ديننا الحنيف، لتبهره جوانب التكامل في تشريعاته، مما يجعل المسلم موقنا بتفرد الإسلام في شموليته، فهو يدعو الإنسان إلى أن يحسن صلته بخالقه، وفي الوقت ذاته يضع الأسس المتينة، والقواعد الراسخة في تعامله مع غيره من الخلق.

النتائج والتوصيات:

أولاً: ضرورة ربط العملية التعليمية من خلال نشر ثقافة الجودة وربطها بالمنظور الإسلامي في المؤسسات التعليمية على مختلف المستويات.

ثانياً: الاهتمام بتدريس مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي وتضمينها في النماذج الدراسية في مرحلتي التعليم الثانوي والجامعي مع تكثيف ذلك.

ثالثاً: إدخال مضامين الجودة والإتقان، وباستمرار مساقات التربية الإسلامية والثقافة الوطنية في مختلف مراحل الدراسة حتى في كل كليات الجامعات في الدول الإسلامية.

رابعاً: دعوة الإدارات التعليمية الإسلامية إلى حفز الطاقات نحو التطوير والتحسين المستمر الذي يؤهل المخرج التعليمي نحو الهدف الأساسي لعمليات التعليم والتطوير مع قياس الأداء وتقويمه في كل مرة، وهو أحد أهداف إجراءات التطوير في الثقافة الإسلامية.

خامساً: تحديث عمليات الاتصال التربوية والإدارة العلمية في المؤسسات التعليمية الجامعية من خلال توفير المُناخ الملائم لانضباط المخرج التعليمي الذي يواكب متطلبات العصر.

سادساً: إن بنى الجامعات لنظام التميز من خلال الجودة الشاملة، يعتبر العنصر الأساس في نجاحها وتطويرها، وتمكنها من أداء واجباتها المجتمعية والعلمية، والامتياز توجه مهم يعمق الحركة نحو غرس النوعية ورعايتها وضبطها، وقد جاء مفهوم نظام التميز للوصول إلى الامتياز، ليضفي مزيداً من الرصانة الجدية والوضوح، على الدعوات التي كانت دائماً تنادي بالاهتمام بالنوعية والجودة الشاملة في مجالات العمل المختلفة، وخاصة في المؤسسات التربوية والتعليمية. ومن الضروري أن تقوم كل جامعة بتطبيق نظام تحقيق الامتياز، ليشمل جميع أنواع عملياتها الأكاديمية والإدارية والمالية، وذلك من خلال إتباع نظامين ضروريين، هما ضمان النوعية وضبطها، وتطوير أسس تطبيق الجودة الشاملة وذلك بإنشاء دائرة تتابع تميز النوعية والجودة فيها، لضمان قدر كبير من الدعم والفعالية والاستمرارية في أداء مهماتها، وتحقيق الجدوى من جهودها.

سابعاً: للتربية والتعليم دور هام في إعداد القوي البشرية اللازمة في تنفيذ خطط التنمية الشاملة في المجتمع، ويعتبر التعليم الفعال الوقود الأساس في تحريك عجلة التقدم.

الهوامش.

(١) سورة الذاريات: الآية ٥٦.

(٢) سورة النجم: الآية ٣٩ ٤١.

(٣) سورة آل عمران: الآية ١٣٦- ١٣٠.

(٤) سورة المائدة: الآية ٥.

(٥) مسلم، الصحيح، كتاب الإيمان، باب مَعْرِفَةِ الإِيمَانِ وَالإِسْلاَمِ وَالْقَدَرِ وَعَلاَمَةِ السَّاعَةِ، رقم الباب (١)، رقم الحديث (٨)، ص ٢٣ - ٢٤.

(٦) ومن المؤسف جدا أن مفهوم إدارة الجودة في وقتنا الحاضر أصبح ينسب إلى الفكر غير الإسلامي، لأن ظهور استعماله اقترن ببعض أسماء مفكرين اهتموا بتوضيح مفهوم الجودة وأبعاده ومضامينه، ومبادئه، ومنطلقاته ومن هؤلاء: إدوارد ديمنج Edward Deming.

ويليام ادوارد ديمنج (١٩٠٠ –١٩٩٣م) (بالإنجليزية W. Edwards Deming) هو مهندس تصنيع أمريكي، حصل على الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء، أدرك ديمنج أن الموظفين هم وحدهم الذين يتحكمون بالفعل في عملية الإنتاج، فقام بطرح نظريته المسماة بدائرة ديمنج التي بناها على أربعة محاور: (خطط، نفذ، افحص، باشر)، ونادى بها كوسيلة لتحسين الجودة غير أنه تم تجاهله من قبل قادة الصناعة الأمريكيين وذلك في أوائل الأربعينيات من القرن الماضي، وهو أستاذ بجامعة نيويورك، سافر إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية بناء على طلب الحكومة اليابانية لمساعدة صناعاتها في تحسين الإنتاجية والجودة، وكان ديمنج مختصا متمكنا ومستشارا نابغة ناجحاً في مهمته لدرجة أن الحكومة اليابانية أنشأت في عام ١٩٥١م جائزة أسمتها باسمه (جائزة ديمنج) تمنح سنوياً للشركة التي تتميز من حيث الابتكار في برامج إدارة الجودة، وقد عُرف "ديمنج" بلقب (أبو الجودة) في اليابان، لكن الاعتراف بنبوغه في هذا المجال تأخر كثيراً في بلده (الولايات المتحدة الأمريكية. وفليب كروسبي Phlip Crosby. فيليب كروسبى، ويعد من أشهر رواد الجودة الأمريكيين، وهو مولود في عام ١٩٢٦م في مدينة ويلنج غرب ولاية فرجينيا، وفي عام ١٩٥٢م كانت البداية العملية لكروسبى عندما التحق بشركة (كروزبى) الأمريكية، وتنقل بين عدد من الوظائف إلى أن أصبح مديراً للجودة لمشروع صواريخ (بيرشيخ) في شركة (مارتن ماريتا) في الفترة من ١٩٦٥م إلى ١٩٧٩م.

(٧) يالجن، مقداد، سبل النهوض بالطلاب خلقياً وعملياً إلى مستوى أهداف الأمة، سلسلة كتاب تربيتنا، دار عالم الكتب، الرياض، (١٩٩٩م)، ص (٦٠ – ٥٨).

(٨) عبد العزيز بن عبد الله السنبل، التربية والتعليم في الوطن العربي على مشارف القرن الحادي والعشرين، منشورات وزارة الثقافة، دمشق، (٢٠٠٤م)، ص (٣١٤ ــ ٣١٣).

(٩) مع العلم ان هذه الأسس ليست خاصة بالجودة وحدها، فهي أسس يربي الشرع الإسلامي اتباعه عليها في كل حياتهم ، كما أن مصطلح جودة إذا أطلق اليوم أصبح له مدلول واضح ، فهو مصطلح يتعلق بالمخرجات المادية المحسوسة كمصطلح الأيزو الذي يعني توفر شروط محددة في السلعة والخدمة المقدمة للجمهور ، ومن الخطأ إقحام مثل هذه المصطلحات في تربية النفوس وتهذيبها كقول أحدنا الاحسان الذي يدربك على معرفة الله وعبادته كأنك تراه يعد من الجودة أو أن الجودة عبادة الله كأنك تراه ، كما أنه ليس كل من أتقن سلعته التي يقدمها للناس عنده مبدأ الإحسان فمن صنع وأتقن في حضارة اليوم هم من غير المسلمين وهم لا يعلمون عن الإحسان شيئا.

(١٠) مجمع القاهرة اللغوي، لمعجم الوسيط، (١ /١٤٥).

(١١) ابن منظور، لسان العرب، ١٩٩٢م، ٤١١/٢.

(١٢) أن الجودة ليست مفهوماً ينظر إليه كوحدة واحدة، ولكنه متعدد المداخل يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها، كما يختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديده؛ والجودة في المصطلح الحديث ارتبطت إجمالاً بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية (الجودة الإدارية) (الجودة التصميمية) (الجودة الصناعية) (الجودة الزراعية)... والجودة في هذه المجالات باتت محكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس، ولم تعد خاضعة للمزاج والذوق الشخصي، وهناك من ميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة هي: جودة التصميم التي تعني: تحديد المواصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في تصميم العمل، وجودة الأداء التي تعني: القيام بالأعمال وفق معايير محددة، وجودة المخرج التي تعني: الحصول على منتج أو خدمة وفق المواصفات والخصائص المتوقعة. اليحيوي، صبرية بنت مسلم يسلم، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة طيبة، المدينة المنورة، ٢٠٠١م، ص ٢٣.

ومن ثم فإن الإنتاجية الجيدة باتت تحتاج إلى شهادة جودة من شركات ومؤسسات نشأت لهذه الغاية.

(١٣) صالح ناصر، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير) عمان، دار الشروق (٢٠٠٤م)، (ص ١٦).

(١٤) أرماند فيخبوم ١٩٥٦م: الجودة: الرضا التام للعميل. كروسبي ١٩٧٩م: الجودة المطابقة مع المتطلبات. جوزيف جوران ١٩٨٩م: الجودة دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد، ديمنج ١٩٨٦م: درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة، قاموس أكسفور: الجودة: الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

(١٥) الشهراوي، د.عادل، إدارة الجودة الشاملة، ، إصدار عام ١٩٩٤م ص ٨٧.

(١٦) صبرية اليحيوي، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية، (ص/٢٥).

(١٧) سورة الملك: الآية ٢.

(١٨) الطبراني، المعجم الكبير، (ج ١٩/ ص ١٩٩)، وفي إسناده إرسال.

(١٩) سورة النحل: الآية ٩٠.

(٢٠) سورة الذاريات: الآية ١٩ ــ ١٥.

(٢١) سورة المعارج: الآية ٣٥ ــ ١٩.

(٢٢) البقاعي، إبراهيم بن عمر، نظم الدرر في تناسب الآيات والسور، سورة المعارج، ج ٩ ص ١٧٢.

(٢٣) النسائي، السنن، كِتَاب الضَّحَايَا ، بَاب: حُسْنِ الذَّبْحِ، ج ٧ ص ٢٦٣ ، برقم ٤٤٢٤ قال الشيخ الألباني: صحيح.

(٢٤) البخاري، محمد بن إسماعيل، الصحيح، كتاب بدء الوحي، باب سؤال النبي عن الإيمان والإسلام والإحسان، (ج ١/ ص ١٩، برقم ٥٠)، وفي باب قول الله: ﴿إِنَّ اللَّهَ عِندَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنَزِّلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَداً وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ سورة لقمان: الآية ٣٤ (ج ٦/ ص ١١٥، برقم٤٧٧٧)، ومسلم، ابن الحجاج الفشيري، الصحيح، كتاب الإيمان، باب معرفة الإيمان والإسلام والقدر وعلامة الساعة، (ج ١/ ص ٣٦، برقم ٨).

(٢٥) الحافظ الحكمي، أعلام السنة المنشورة، إدارة البحوث (ص ٧٢).

(٢٦) قال الإمام النووي: "فمقصود الكلام الحث على الإخلاص في العبادة، ومراقبة العبد ربه – تبارك وتعالى، في إتمام الخشوع والخضوع وغير ذلك" النووي، يحيى بن شرف، صحيح مسلم بشرح النووي، (ج ١/ ص ١٥٨).

(٢٧) ابن تيمية، أحمد بن عبد السلام، مجموع الفتاوى، (ج ٧/ ص ١٠).

(٢٨) البخاري الصحيح، كتاب الجهاد والسير، باب لا يعذب بعذاب الله، (ج ٤/ ص ٦١، برقم ٣٠١٧).

(٢٩) ابن حنبل، أحمد، المسند، (ج ١٠/ ص ١٠٥).

(٣٠) الحاكم، المستدرك، (ج ٤/ ص ٢٥٧، برقم ٧٥٦٣)، وقال: حديث صحيح على شرط البخاري ومسلم ولم يخرجاه.

(٣١) المُدية: الشفرة وهي السكين. الفراهيدي، الخليل بن أحمد، العين (ج ٨/ ص ٨٨).

(٣٢) مسلم، الصحيح، كتاب الأضاحي، باب استحباب الضحية وذبحها مباشرة بلا توكيل، (ج ٣/ ص ١٥٥٧، برقم الحديث ١٩٦٧).

(٣٣) الطبراني، المعجم الكبير، (ج ١٩/ ص ١٩٩)، وفي إسناده إرسال.

(٣٤) مسلم، الصحيح، كتاب الجنائز، باب في تحسين كفن الميت، (ج ٢/ ص ٦٥١، برقم ٩٤٣).

(٣٥) أحمد، المسند، (ج ١/ ص ٤٠٢) أسناده صحيح على شرط الشيخين.

(٣٦) ابن منظور، لسان العرب، ج ١٣/ ص ٧٢. ابن فارس، معجم مقاييس اللغة، ج ١/ ص٣٥٠. الأزهري، تهذيب اللغة، (ج ٣ / ص ١٩٦)، ابن سيده، المخصص، (ج ٣ / ص ٢٠٧)، ابن عباد، المحيط في اللغة، (ج ١/ ص ٤٦٦)، الجوهري، الصحاح في اللغة (ج ١ / ص٦٤)، ابن سيده، المحكم والمحيط الأعظم، (ج ٣ / ص ٣٤).

(٣٧) سورة البقرة الآية (٢٨٦).

(٣٨) الحاكم، المستدرك على الصحيحين، (ج ١/ ص ١٩٣، برقم ٣٧٧، ٣٧٦).

(٣٩) الزمخشري، محمود بن عمر، الكشاف عن حقائق التنزيل وعيون الأقاويل في وجوه التأول، (ج ٢/ ص ٢).

(٤٠) سورة الكهف: الآية ١١٠.

(٤١) مسلم، الصحيح، كتاب الإيمان: باب: مَنْ أَشْرَكَ فِي عَمَلِهِ غَيْرَ اللَّهِ، بلفظ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ "قَالَ اللَّهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى أَنَا أَغْنَى الشُّرَكَاءِ عَنِ الشِّرْكِ مَنْ عَمِلَ عَمَلاً أَشْرَكَ فِيهِ مَعِي غَيْرِى تَرَكْتُهُ وَشِرْكَهُ" ج ١٩ ص ٥٧، برقم ٧٦٦٦

(٤٢) الآلوسي، محمود شكري، روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، ج ١١ ص٤٣١.

(٤٣) سورة محمد: الآية ٣٣.

(٤٤) سورة النساء: الآية ٦٥.

(٤٥) سورة النور: الآية ٦٣.

(٤٦) سورة الماعون: الآية ٤ –٧.

(٤٧) سورة فاطر: الآية ١٠.

(٤٨) سورة الإنسان: الآية ٩

(٤٩) الغزالي، محمد بن محمد، إحياء علوم الدين، ج ٢ ص ٤٨٠.

(٥٠) سورة الكهف: الآية ١١٠.

(٥١) البيهقى في (شعب الإيمان) (٤/ ٣٣٤) وابن عدى في (الكامل) (٦/ ٢٣٥٩)، وفي إسناده ضعف.

(٥٢) مسلم، الصحيح، كتاب المساجد ومواضع الصلاة، باب من أحق بالإمامة، (ج ١/ ص ٤٦٥، برقم ٦٧٣).

(٥٣) البخاري، الصحيح، كتاب تفسير القرآن، (سورة النبأ: الآية ١٨)، (ج ٦/ ص ١٦٦، برقم ٤٩٣٧)، ومسلم، الصحيح، كتاب صلاة المسافرين وقصرها، باب فضل الماهر في القرآن والذي يتتعتع فيه، (ج ١/ ص٥٤٩، برقم ٧٩٨).

(٥٤) الترمذي، السنن، كتاب أبواب الصلاة، باب: ما جاء في بدء الأذان، (ج ١/ ص ٣٥٨، برقم ١٨٩) وقال الترمذي: "حسن صحيح".

(٥٥) الشيخ، بدوي محمود، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠م، (٤٠ – ٢٨).

(٥٦) الترمذي، السنن، كتاب أبواب الزهد، باب: ما جاء في حفظ اللسان، (ج ٤/ ص ٦٠٩، برقم٢٤١٤).

(٥٧) سورة الكهف: الآية ٢ – ١.

(٥٨) سورة الإسراء: الآية ٩.

(٥٩) سورة المائدة: الآية ٤٨.

(٦٠) سورة البقرة: الآية ٢٦٤.

(٦١) سورة محمد: الآية ٣٣.

(٦٢) سورة النور: الآية ٦٣.

(٦٣) سورة الصف: الآية ٤ – ٢.

(٦٤) سورة البقرة: الآية ٤٤.

(٦٥) سورة التحريم: الآية ٦.

(٦٦) سورة طه: الآية ١٢٢.

(٦٧) سورة لقمان: الآية ١٧.

(٦٨) البخاري، الصحيح كتاب الصلح، باب: إذا اصطلحوا على صلح جور فالصلح مردود، (ج ٣/ ص ١٨٤، برقم ٢٦٩٧)، مسلم، الصحيح، كتاب الأقضية، باب: نقض الأحكام الباطلة ورد محدثات الأمور، (ج ٣/ ص ١٣٤٣، رقم ١٧١٨).

(٦٩) العسقلاني، أحمد بن حجر، فتح الباري شرح صحيح البخاري، (ج ٥/ ص ٣٠٢).

(٧٠) النسائي، السنن، كتاب التطبيق، باب: الرخصة في ترك الذكر في السجود، (ج ٢/ ص ٢٢٥، برقم ١١٣٦).

(٧١) أحمد، المسند، (ج ١/ ص ٢٧١) وإسناده صحيح.

(٧٢) أبو داود، السنن، كتاب الخراج والإمارة والفيء، باب: فيما يلزم الإمام من أمر الرعية والحجبة عنهم، (ج ٣/ ص ١٣٥، برقم ٢٩٤٨).

(٧٣) سورة الأنعام: الآية ٥٩.

(٧٤) سورة ق: الآية ١٦.

(٧٥) سورة يونس: الآية ٦١.

(٧٦) سورة غافر: آيه ١٧– ١٥.

(٧٧) قال الآلوسي رحمه الله تعالى في سورة البقرة: الآية ٨. "واقتصر من متعلق الإيمان على الله واليوم الآخر مع أنهم كانوا يؤمنون بأفواههم بجميع ما جاء به النبي لأنهما المقصود الأعظم من الإيمان إذ من آمن بالله تعالى على ما يليق بجلال ذاته آمن بكتبه ورسله وشرائعه، ومن علم أنه إليه المصير استعد لذلك بالأعمال الصالحة، وفي ذلك إشعار بدعوى حيازة الإيمان بطرفيه المبدأ والمعاد وما طريقه العقل والسمع ويتضمن ذلك الإيمان بالنبوة"(روح المعاني، ج١ ص ١٤٦.:

(٧٨) سورة البقرة: الآية ١٢٦.

(٧٩) سورة النساء: الآية ٣٩.

(٨٠) صحيح البخاري، كتاب الأدب، باب: من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فلا يؤذ جاره، رقم الكتاب (٨٥) ، رقم الباب (٢٨)، رقم الحديث (٦٠١٤)، ج ٤ ص ٩٤.

(٨١) الترمذي، السنن كتاب أبواب صفة القيامة والرقائق والورع عن رسول الله، باب: في القيامة (ج ٤/ ص ٦١٢، برقم ٢٤١٧) وقال: حديث حسن صحيح.

(٨٢) سورة الأنبياء: الآية ٤٧.

(٨٣) سورة المائدة: الآية ٩٤.

(٨٤) قطب، سيد إبراهيم، في ظلال القرآن، الطبعة السابعة، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، ج ٣ ص ٤٣ – ٤٢.

(٨٥) البخاري، الصحيح، كتاب الجمعة، باب: الجمعة في القرى والمدن (ج ٢/ ص ٥، برقم ٨٩٣)، مسلم، الصحيح، كتاب الإمارة، باب: فضيلة الإمام العادل وعقوبة الجائر، والحث على الرفق بالرعية، والنهي عن إدخال المشقة عليهم، (ج ٣/ ص ١٤٥٩، برقم ١٨٢٩).

(٨٦) أبو داود، السنن، كتاب الخراج والإمارة والفيء، باب: في أرزاق العمال، (ج ٣/ ص ١٣٤، برقم ٢٩٤٥)، وإسناده صحيح.

(٨٧) مسلم، الصحيح، كتاب الإيمان، باب: قول النبي: "من غشنا فليس منا" (ج ١/ ص ٩٩، برقم ١٠٢).

(٨٨) الدرادكة، مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمَّان، الطبعة الأولى: ٢٠٠٦م، (ص/ ٣٥).

(٨٩) الترمذي، السنن، كتاب أبواب صفة القيامة والرقائق والورع، (ج ٤/ ص ٦٦٧، برقم ٢٥١٦) وقال: هذا حديث حسن صحيح.

(٩٠) البخاري، الصحيح، كتاب الزكاة، باب قوله تعالى" {والعاملين عليها} سورة التوبة: الآية: ٦٠) ومحاسبة المصدقين مع الإمام (ج ٢/ ص ١٣٠، برقم ١٥٠٠)، وفي كتاب مسلم، الصحيح، كتاب الإمارة، باب: تحريم هدايا العمال: (ج ٣/ ص ١٤٦٣، برقم ١٨٣٢).

(٩١) البيلاوي، حسن حسين، وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد (الأسس والتطبيقات) دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى: ٢٠٠٦م (ص/ ١٩٣-١٩٢).

(٩٢) سورة الإسراء ١٥ – ١٣.

(٩٣) الرازي، فخر الدين محمد بن عمر، دار الفكر، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، ١٤٠١هـ-١٩٨١م، ج ٢٨ ص ٢٣٠.

(٩٤) سورة المؤمنون: الآية ١١٥ – ١١٦.

(٩٥) أبو السعود، محمد بن محمد العمادي الحنفي، إرشاد العقل السليم إلى مزايا الكتاب الكريم، تحقيق عبد القدر أحمد عطا، مكتبة الرياض الحديثة، الرياض، بدون رقم طبعة، ولا تاريخ نشر، ج ٤، ص ٨٨.

(٩٦) سورة القيامة ٤٠ –٣٦.

(٩٧) البيضاوي، ناصر الدين أبو الخير عبد الله بن عمر بن محمد الشيرازي الشافعي، أنوار التنزيل وأسرار التأويل، إعداد وتقديم محمد عبد الرحمن المرعشلي، دار إحياء التراث العربي، دار التاريخ العربي، بيروت، الطبعة الأولى، ج ٥، ص ٢٦٨.

(٩٨) البخاري، الصحيح، كتاب الجمعة، باب: الجمعة في القرى والمدن (ج ٢/ ص ٥، برقم ٩٨)، مسلم، الصحيح، كتاب الإمارة، باب: فضيلة الإمام العادل وعقوبة الجائر، والحث على الرفق بالرعية، والنهي عن إدخال المشقة عليهم، (ج ٣/ ص ١٤٥٩، برقم ١٨٢٩).

(٩٩) البخاري، الصحيح، كتاب النفقات، باب: فضل النفقة على الأهل، (ج٧/ ص ٦٢، برقم ٥ ٣٥٣)، مسلم الصحيح، كتاب الزهد والرقائق، باب: الإحسان إلى الأرملة والمسكين واليتيم، (ج ٤/ ص ٢٢٨٦، برقم ٢٩٨٢).

(١٠٠) مسلم، الصحيح، كتاب الذكر والدعاء، باب: فضل الاجتماع على تلاوة القرآن، (ج ٤/ ص٢٠٧٤، برقم ٢٦٩٩).

(١٠١) أبو داود، السنن، كتاب الخراج والإمارة والفيء، باب: فيما يلزم الإمام من أمر الرعية والحجبة عنهم، (ج ٣/ ص ١٣٥، برقم ٢٩٤٨).

(١٠٢) سورة المعارج: الآية ٣٤.

(١٠٣) سورة النساء: الآية ١٠٣.

(١٠٤) سورة الملك: الآية ٢.

(١٠٥) الترمذي، السنن كتاب أبواب صفة القيامة والرقائق والورع عن رسول الله، باب: في القيامة (ج ٤/ ص ٦١٢، برقم ٢٤١٧) وقال: حديث حسن صحيح.

(١٠٦) البخاري، الصحيح، كتاب الرقاق، باب: لا عيش إلا عيش الآخرة، (ج ٨/ ص ٨٨، برقم ٦٤١٢).

(١٠٧) النسائي، السنن الكبرى، كتاب المواعظ، (ج ١٠/ ص ٤٠٠، برقم ١١٨٣٢)، الحاكم، المستدرك، (ج ٤/ ص ٣٤١، برقم ٧٨٤٦) وقال: صحيح على شرط الشيخين، ووافقه الذهبي.

(١٠٨) أبو داود، السنن، كتاب الجهاد، باب: في الابتكار في السفر، (ج ٣/ ص ٣٥، برقم ٢٦٠٦)، الترمذي، السنن، كتاب البيوع، باب ما جاء في التبكير بالتجارة، (ج ٣/ ص ٥٠٩، برقم ١٢١٢) وقال: "وَفِي البَاب عَنْ عَلِيٍّ، وَابْنِ مَسْعُودٍ، وَبُرَيْدَةَ، وَأَنَسٍ، وَابْنِ عُمَرَ، وَابْنِ عَبَّاسٍ،

وَجَابِرٍ.: «حَدِيثُ صَخْرٍ الغَامِدِيِّ حَدِيثٌ حَسَنٌ، وَلَا نَعْرِفُ لِصَخْرٍ الغَامِدِيِّ عَنِ النَّبِيِّ غَيْرَ هَذَا الحَدِيثِ"، ابن ماجه، السنن، كتاب التجارات، باب: ما يرجى من البركة في البكور: (ج ٢/ ص ٧٥٢، برقم ٢٢٣٦

(١٠٩) خليفة بن عبدالله الفواز، الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المدارس، الأحساء، الطبعة الأولى: ١٤٢٥هـ، (ص/ ١٩٤).

(١١٠) سورة العلق: الآية ٥ – ١.

(١١١) سورة آل عمران: الآية ١٨.

(١١٢) الزمخشري، الكشاف، ج ١، ص ٢٦٠.

(١١٣) سورة فاطر: الآية ٢٧ – ٢٨.

(١١٤) البخاري، الصحيح، كتاب العلم، باب: الْعِلْمُ قَبْلَ الْقَوْلِ وَالْعَمَلِ . (١٠) لِقَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى (فَاعْلَمْ أَنَّهُ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ) فَبَدَأَ بِالْعِلْمِ ، أَنَّ الْعُلَمَاءَ هُمْ وَرَثَةُ الْأَنْبِيَاءِ وَرَّثُوا الْعِلْمَ – مَنْ أَخَذَهُ أَخَذَ بِحَظٍّ وَافِرٍ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَطْلُبُ بِهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، ج ١، ص ١٣٠.

(١١٥) البخاري، الصحيح، كتاب العلم، باب: من يرد الله به خيرا يفقهه في الدين، (ج ١/ ص ٢٥، برقم ٧١)، مسلم، الصحيح، كتاب الزكاة، باب: النهي عن المسألة (ج ٢/ ص ٧١٩، برقم ١٠٣٨)،

(١١٦) مسلم، الصحيح، كتاب العلم، باب: فَضْلِ مَنْ يَقُومُ بِالْقُرْآنِ وَيُعَلِّمُهُ وَفَضْلِ مَنْ تَعَلَّمَ حِكْمَةً مِنْ فِقْهٍ أَوْ غَيْرِهِ فَعَمِلَ بِهَا وَعَلَّمَهَا، ج ٥ ص ٢٦٦: برقم ١٩٣٠.

(١١٧) سورة الفلق: الآية ٥.

(١١٨) مسلم، الصحيح، كتاب الهبات، باب مَا يَلْحَقُ الإِنْسَانَ مِنَ الثَّوَابِ بَعْدَ وَفَاتِهِ: ج ١١ص ٦٨ برقم ٤٣١٠ .

(١١٩) البخاري، الصحيح، كتاب العلم، باب: الْعِلْمُ قَبْلَ الْقَوْلِ وَالْعَمَلِ. (١٠) لِقَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى (فَاعْلَمْ أَنَّهُ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ) فَبَدَأَ بِالْعِلْمِ ، أَنَّ الْعُلَمَاءَ هُمْ وَرَثَةُ الْأَنْبِيَاءِ وَرَّثُوا الْعِلْمَ – مَنْ أَخَذَهُ أَخَذَ بِحَظٍّ وَافِرٍ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَطْلُبُ بِهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، ج ١ ص ١٣٠.

(١٢٠) الهيثمي، مجمع الزوائد ومنبع الفوائد، كتاب الهبات، باب في طلب العلم: ج ١ ص ٦٨.

(١٢١) ابن القيم، إعلام الموقعين عن رب العالمين، ج ٢ ص ٢٥٧.

(١٢٢) سورة القصص: الآية ٢٦.

(١٢٣) ابن ماجة، السنن، كتاب الإيمان، باب: اجتناب الرأي والقياس، ج١ ص ٣١ برقم ٧٩. قال الشيخ الألباني : حسن.

(١٢٤) مسلم، الصحيح، كتاب الإمارة ، باب:كراهة الإمارة بغير ضرورة، ج ٣ ص ١٤٥٧ برقم الحديث (١٨٢٥).

(١٢٥) ابن القيم، إعلام الموقعين عن رب العالمين، ج: ٤، ص ٢١.

(١٢٦) ابن القيم، إعلام الموقعين عن رب العالمين، ج: ٤، ص ٢١.

(١٢٧) الترمذي، السنن كتاب المناقب، باب مناقب البراء بن مالك، ج ٥ ص ٦٩٢ برقم ٣٧٨٩

(١٢٨) الترمذي، السنن، كتاب أبواب المناقب، باب: مناقب معاذ بن جبل، وزيد بن ثابت، وأبي، وأبي عبيدة بن الجراح (ج ٥/ ص ٦٦٥، برقم ٣٧٩١).

(١٢٩) ابن القيم، إعلام الموقعين عن رب العالمين، (ج ٤ / ص ٢١).

(١٣٠) ابن القيم، إعلام الموقعين عن رب العالمين، (ج ٤ / ص ٢١).

(١٣١) الترمذي، السنن كتاب المناقب، باب مناقب البراء بن مالك، ج ٥ ص ٦٩٢ برقم ٣٧٨٩.

(١٣٢) سورة الرعد: الآية ١١.

(١٣٣) سورة الأنفال: الآية ٥٣ – ٥٢.

(١٣٤) سورة الإسراء: الآية ٩.

(١٣٥) سورة الكهف: الآية ٢.

(١٣٦) مسلم، الصحيح، كتاب الذكر والدعاء والتوبة والاستغفار، باب: التعوذ من شر ما عمل ومن شر مالم يعمل، (ج ٤/ ص ٢٠٨٧، برقم ٢٧٢٠).

(١٣٧) أبو داود، السنن، كتاب الملاحم، باب: ما يذكر في قرن المائة، (ج ٤/ ص ٣٦٩، برقم ٥٢٧٤) وإسناده صحيح.

(١٣٨) البخاري، الصحيح، كتاب الرقاق، باب: القصد والمداومة على العمل، (ج ٨/ ص ٩٨، برقم ٦٤٦٣)، مسلم، الصحيح، كتاب صفة القيامة والجنة والنار، باب: لن يدخل الجنة أحد بعمله بل برحمة الله تعالى، (ج ٤/ ص ٢١٧١، برقم٢٨١٨).

(١٣٩) المصلِّي من الخيل: الذي يأتي ثانياً بعد السابق، وسمي بذلك لأنه يجيء ورأسه على صلا السابق، والصلا مكتنفا الذنَب. لسان العرب، ج ١٤ / ص ٤٦٦.

(١٤٠) البخاري، الصحيح، كتاب الرقاق، باب: القصد والمداومة على العمل، (ج ٨/ ص ٩٨، برقم ٦٤٦٣)، مسلم، الصحيح، كتاب صفة القيامة والجنة والنار، باب: لن يدخل الجنة أحد بعمله بل برحمة الله تعالى، (ج ٤/ ص ٢١٧١، برقم ٢٨١٨).

(١٤١) مسلم، الصحيح،رقم الحديث ٢٣٦٢.

(١٤٢) الترمذي، السنن، كتاب أبواب العلم، باب: فضل طلب العلم، (ج ٥/ ص ٢٩، برقم ٢٦٤٧)

(١٤٣) سورة الحج: الآية ١٩ – ٢٤.

(١٤٤) سورة فاطر: الآية ٣٢ – ٣٧.

(١٤٥) سورة الكهف: الآية ٢٨.

(١٤٦) سورة السجدة: الآية ١٧.

(١٤٧) سورة الأحزاب: الآية ٢١.

(١٤٨) ابن كثير، تفسير القرآن العظيم، (ج٦/ ص ٣٥٠).

(١٤٩) الأنصار شعار والناس دثار: أَي أَنتم الخاصَّة والبِطانَةُ، وَالدِّثَارُ: الثَّوْبُ الَّذِي فَوْقَ الشِّعَارِ. لسان العرب (ج ٤/ ص ٤١٢).

(١٥٠) البخاري، الصحيح، كتاب المغازي، باب: غزوة الطائف، (ج ٥/ ص ١٥٧، برقم ٤٣٣٠)، مسلم، الصحيح، كتاب الزكاة، باب: إعطاء المؤلفة قلوبهم على الإسلام وتصبر من قوي إيمانه، (ج ٢/ ص ٧٣٨، برقم ١٠٦١).

(١٥١) أحمد، المسند، (ج ١٨/ ص ٢٥٣). (١٧١) مسلم، الصحيح كتاب الفضائل، باب: ما سئل رسول الله شيئا قط فقال: لا، وكثرة عطائه، (ج ٤/ ص ١٨٠٦، برقم ٢٣١٢).

(١٥٢) البيهقي، السنن الكبرى، كتاب الزهد والرقائق، باب: الإحسان الى الأرملة والمسكين واليتيم، (ج ٦/ ص ١٤٢.

(١٥٣) مسلم، الصحيح، كتاب الزهد والرقائق، باب: الإحسان الى الأرملة والمسكين واليتيم، (ج ٤/ ص ٢٢٨٧، برقم ٢٩٨٣).

(١٥٤) البخاري، الصحيح، كتاب الدعوات، باب: فضل التسبيح، (ج ٨/ ص ٨٦، برقم ٦٤٠٥).

(١٥٥) مسلم، الصحيح، كتاب البر والصلة والآداب، باب: تحريم الظلم، (ج ٤/ ص ١٩٩٧، برقم ٢٥٨١).

(١٥٦) البخاري، الصحيح كتاب المناقب، باب: علامات النبوة في الإسلام، (ج ٤/ ص ٢٠١، برقم ٣٦١

(١٥٧) سورة البقرة: الآية ٢١. ٢.

(١٥٨) سورة البقرة: الآية ٢١.

(١٥٩) سورة البقرة: الآية ٣.

(١٦٠) سورة البقرة: الآية ٦.

(١٦١) سورة البقرة: الآية ٩.

(١٦٢) سورة البقرة: الآية ٥.

(١٦٣) سورة البقرة: الآية ٧.

(١٦٤) سورة البقرة: الآية ١٠.

(١٦٥) سورة النساء: الآية ١٣٣.

(١٦٦) الآلوسي، روح المعاني، ج ١ ص ٢٠٦.

(١٦٧) سورة البقرة: الآية ١٣٦.

(١٦٨) سورة الأنعام: الآية ٧٢.

(١٦٩) سورة البقرة: الآية ٢٢٩ ــ ٢٢٨.

(١٧٠) سورة النساء: الآية ١٠٢.

(١٧١) سورة الحج: الآية ٤١.

(١٧٢) سورة البقرة: الآية ١٨٣.

(١٧٣) سورة آل عمران: الآية ٩٧.

(١٧٤) سورة المائدة: الآية ٢.

(١٧٥) سورة الحج: الآية ٧٧.

(١٧٦) سورة العصر: الآية ٣ – ١.

(١٧٧) البخاري، الصحيح، كتاب الأدب، باب: رحمة الناس والبهائم، (ج ٨/ ص ١٠، برقم٦٠١١)، ومسلم، الصحيح، كتاب البر والصلة والآداب، باب: تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم، (ج٤/ ص ١٩٩٩، برقم ٢٥٦٨).

(١٧٨) الترمذي، السنن، كتاب أبواب الفتن عن رسول الله، باب: ما جاء في لزوم الجماعة، (ج ٤/ص ٤٦٦، برقم ٢١٦٦). قال أبو عيسى هذا حديث حسن صحيح غريب من هذا الوجه وقد رواه ابن المبارك عن محمد بن سوقة وقد روي هذا الحديث من غير وجه عن عمر عن النبي ﷺ قال الشيخ الألباني : صحيح. التبحبح: التمكن، والحلول والمقام، وبحبوحة كل شيء وسطه، وخياره. العين، (ج ٣/ ص ٣٣)، لسان العرب (ج ٢/ ص٤٠٧).

(١٧٩) الربقة، الربق: (بالكسر) عروة في حبل تجعل في عنق البهيمة، أو يدها تمسكها، فاستعارها للإسلام يعني: ما يشد المسلم به نفسه من عرى الإسلام أي: حدوده وأحكامه وأوامره ونواهيه. لسان العرب، (ج ١٠/ ص ١١٣). (١٨٦) واحدة الجثي: وهي الشيء المجموع؛ ومعنى الحديث: أنه من جماعات جهنم. ابن سلام، غريب الحديث (ج ٣/ ص ٢٠٥).

(١٨٠) أبو داود، سليمان بن الأشعث، السنن، كتاب السنة، باب: في قتل الخوارج (ج ٤/ ص ٢٤١، برقم ٤٧٥٨)، والترمذي، السنن، كتاب أبوب الأمثال، باب: ما جاء في مثل الصلاة والصيام والصدقة (ج ٥/ ص ١٤٨، برقم٢٨٦٣)، وقال: هذا حديث حسن صحيح غريب.

(١٨١) الترمذي، السنن، كتاب أبواب الفتن عن رسول الله، باب: ما جاء في لزوم الجماعة، (ج ٤/ ص ٤٦٦ برقم ٢١٦٦).

(١٨٢) أبو داود، السنن، كتاب الصلاة، باب: في التشديد في ترك الجماعة، (ج ١/ ص ١٥٠، برقم ٥٤٧).

(١٨٣) مسلم، الصحيح، كتاب الإمارة، باب: وجوب ملازمة جماعة المسلمين عند ظهور الفتن، (ج ٣/ ص ١٤٧٨، برقم ١٨٥١).

(١٨٤) البخاري، الصحيح، كتاب أبواب صلاة الجماعة، باب: فضل صلاة الجماعة، (ج ١/ص١٣١، برقم ٦٤٥)، مسلم، الصحيح، كتاب المساجد ومواضع الصلاة، باب: فضل صلاة الجماعة وبيان التشديد في التخلف عنها، (ج ١/ ص ٤٥٠، برقم ٦٥٠).

(١٨٥) مهيم: معناها: ما أمرك أو ما هذا الذي أرى بك ونحو هذا من الكلام، ابن قاسم، غريب الحديث، (ج ٢/ ص ١٩١).

(١٨٦) البخاري، الصحيح، كتاب النكاح، باب: باب قول الرجل لأخيه انظر أي زوجتي شئت حتى أنزل لك عنها،حديث رقم٤٧٨٥.

(١٨٧) البخاري، الصحيح، كتاب الصلاة، باب: تشبيك الأصابع في المسجد وغيره، (ج ١/ص ص ١٠٣، برقم٤٨١)، وكتاب المظالم والغصب، باب: نصر المظلوم (ج ٣/ ص ١٢٩، برقم ٢٤٤٦)، وكتاب الأدب، باب: تعاون المؤمنين بعضهم بعضا، (ج ٨/ ص ١٢، برقم ٦٠٢٦)، مسلم، الصحيح، كتاب البر والصلة والآداب، باب: تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم، (ج ٤/ ص ١٩٩٩، برقم ٢٥٨٥).

(١٨٨) أبو فارس، د.محمد عبد القادر، النظام السياسي في الإسلام، دار الفرقان، عمان – الأردن: ١٩٨٦م، (ص/ ٧٩).

(١٨٩) أبو فارس، د.محمد عبد القادر، النظام السياسي في الإسلام، دار الفرقان، عمان – الأردن: ١٩٨٦م، (ص/ ٧٩).

(١٩٠) سورة الشورى ٣٨.

(١٩١) سورة آل عمران ١٥٩.

(١٩٢) البخاري، الصحيح، كتاب النكاح، باب: لاَ يُنْكِحُ الأَبُ وَغَيْرُهُ الْبِكْرَ وَالثَّيِّبَ إِلاَّ بِرِضَاهَا، ج ١٧ ص ١٩٩، برقم ٥١٣٦.

(١٩٣) سورة المائدة: الآية ٢٤.

(١٩٤) ابن هشام، الأنصاري السيرة النبوية، (ج ٢/ ص٢٧٢).

(١٩٥) ابن هشام، الأنصاري السيرة النبوية، (٢ /٤١١)، ابن سعد، الطبقات، (ج ٢ / ص ٩)، وفيه انقطاع في روالآية ابن إسحاق، ووصله الحاكم (ج ٣ / ص ٤٢٦).

(١٩٦)

(١٩٧) ابن هشام، الأنصاري السيرة النبوية، (٢ /٤١١).

(١٩٨) ابن هشام، الأنصاري السيرة النبوية، ج٢، ص٢٤٤.

(١٩٩) سورة آل عمران: الآية ١٠٤.

(٢٠٠) سورة الحج: الآية ٧٧ – ٧٨.

(٢٠١) سورة الفرقان: الآية ٧٧ – ٦٣.

(٢٠٢) سورة النساء: الآية ١.

(٢٠٣) سورة الحجرات: الآية ١٣.

(٢٠٤) سورة آل عمران: الآية ١٠٤.

(٢٠٥) البخاري، الصحيح، كتاب الجمعة، باب: الجمعة في القرى والمدن (ج ٢/ ص ٥، برقم ٨٩٣)، مسلم، الصحيح، كتاب الإمارة، باب: فضيلة الإمام العادل وعقوبة الجائر، والحث على الرفق بالرعية، والنهي عن إدخال المشقة عليهم، (ج ٣/ ص ١٤٥٩، برقم ١٨٢٩)

(٢٠٦) البخاري، الصحيح، كتاب الأطعمة، باب: التسمية على الطعام والأكل باليمين، (ج ٧/ ص ٦٨، برقم ٥٣٧٦)، مسلم، الصحيح، كتاب الأشربة، باب: آداب الطعام والشراب وأحكامهما، (ج ٣/ ص ١٥٩٩، برقم ٢٠٢٢).

(٢٠٧) البخاري، الصحيح، كتاب الاستئذان، باب: تسليم القليل على الكثير، (ج ٨/ ص ٥٢، برقم ٦٢٣١)، مسلم، الصحيح، كتاب السلام، باب: يسلم الراكب على الماشي والقليل على الكثير، (ج ٤/ ص ١٧٠٣، برقم ٢١٦٠).

(٢٠٨) العمايرة، محمد، مبادئ الإدارة المدرسية، دار المسيرة، عمان: ١٩٩٩م، (ص/ ١٠٣).

(٢٠٩) المائدة: الآية ٣.

(٢١٠) سورة الملك: الآية ٢.