جوهر الجودة كمنهج حياة في الفكر الإسلامي

The Essence of Quality as a Life Approach in Islamic Thought

إعداد: **د. آسيا حماد أدم سليمان**: أستاذ مساعد، كلية التربية، جامعة المجمعة، السعودية، وكلية الآداب، جامعة النيلين، السودان.

Prepared by: Dr. **Asia Hamad Adam Suliman**: Assistant Professor, Majmaah University, Saudi Arabia, and Al Neelain University, Sudan.

Email: a.solomon@mu.edu.sa

الملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع الجودة الشاملة تحت عنوان (جوهر الجودة كمنهج حياة في الفكر الاسلامي) وتعتمد على منهج التفسير الموضوعي الذى يعتمد على تتبع آيات القرآن الكريم ذات الصلة بالموضوع ودراستها، مفسرةً للآيات إجمالياً وما يندرج من الهدي النبوي، مبينةً نظرة الاسلام للجودة الشاملة وأهميتها وحكمها، وكذلك مبينةً أسس ومعايير ومجالات الجودة في الاسلام والتي ترتبط بحياة المسلم إرتباطاً وثيقاً بل هي منهج للحياة كلها، ثم بيان أثرها على الفرد والمجتمع المسلم، وذلك لتأصيل هذا المبدأ العظيم والدعوة إليه حفاظاً على هوية الأمة الاسلامية وتميزها بالخيرية الدائمة.

انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الجودة في الاسلام وظيفة تكليفية شرعية و فريضة يثاب عليها المسلم وذلك بناءً على أدلة الكتاب والسنة الشريفة. كذلك الجودة في الاسلام بُنيت على أسس ومعايير صالحة لكل زمان ومكان وقادرة على تحقيق التطور والنهوض بأمة الاسلام.

الكلمات المفتاحية: جوهر، الجودة، منهج، الفكر الاسلامي

Abstract:

This study dealt with the topic of total quality under the title (The Essence of Quality as a Life Approach in Islamic Thought) and it relies on the objective interpretation approach that depends on following and studying the verses of the Noble Qur'an related to the subject. An explanation of the verses in general and what is included in the Prophet's guidance, showing the Islamic view of comprehensive quality, its importance and its ruling. As well as showing the foundations, standards, and areas of quality in Islam, which are closely related to the life of the Muslim, but rather a method for the whole life. Then a statement of its impact on the individual and the Muslim community, in order to consolidate this great principle and to call for it in order to preserve the identity of the Islamic nation and its distinction with permanent charity.

The study concluded with results confirming that quality in Islam is a legal duty and a duty for which the Muslim will be rewarded, based on the evidence of the Book and the honorable Sunnah. Quality in Islam was also built on foundations and standards that are valid for every time and place and capable of achieving development and advancement for the nation of Islam.

Keywords: Essence, Quality, Life Approachm, Islamic Thought

المقـــدمة:

هناك قصور قد طرأ على المفاهيم والمبادئ العامة للمسلم في هذا العصر والذي انعكس على كل مواقف المسلم ومواقعه، بل أثر سلباً على الأمة المسلمة التي كانت وحدها تملك أسباب الريادة والنهوض.

ولأن صلاح هذه الأمة ونهضتها مرهون بمعرفة الحقيقة واتباعها، فإذا عرفنا أن مصطلح الجودة الشاملة والذى تعارف الناس عليه حديثاً وأصبح مقياساً للتميز والتطور هو في الأصل مبدأ أساسي من مبادئ الإسلام، ولما كان القرآن الكريم هو الكتاب الحق وفيه تبيان لكل ما يحقق الحياة الفاضلة ويهدي للتي هي أقوم، كان لابد من الرجوع إليه للبحث عن نظرة الاسلام لهذا المصطلح وكيفية عرضه وما هو أسلوبه في الدعوة إليه، وبذلك ندرك بعض الاسباب الحاملة لنا على كتابة هذا البحث. ولأجل ترسيخ هذا المبدأ وتأكيد أصالته سعيت أن أقدم دراستي هذه في التفسير الموضوعي بعنوان (الجودة سلوك حياتي إسلامي) من خلال قراءة الآيات ذات الصلة بالموضوع وتفسيرها وتحليلها وبيان موقف القرآن الكريم بوضوح تجاه هذا المبدأ.

وتبرز أهمية هذا البحث في مدى حاجة الأمة الاسلامية الى التعريف بهذا المبدأ العظيم وضرورة إظهار موقف الاسلام تجاهه ومن ثم الدعوة إليه لما له من أثر كبير في تحقيق خيرية هذه الأمة وصلاحها بل هو السبيل إلى رفعتها ومجدها.

إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

يعيش العالم الاسلامي اليوم في مستوى متدن بالمقارنة مع ما يسمى بالدول العظمى وهذا الضعف ناتج عن تخلي الأمة الإسلامية عن مبادئها الأصيلة وإبتعادها عن المنهج الرباني في تنظيم

شؤون حياتها. وفي محاولتها للنهوض قد أضطرت الى إستيراد مناهج نهضوية لمجتمعات أخرى بدلا من الرجوع إلى الأصل الذي يصلح لكل زمان ومكان.

- ما هي نظرة القرآن الكريم والسنة الشريفة لمصطلح الجودة الشاملة؟
- ماهي علاقة الجودة بحياة المسلم؟
- ما هي أهم أسس و معايير الجودة ومجالاتها في الاسلام.
- ما هو أثر منهج الجودة في الاسلام وما هي إنعكاساته في تحقيق التطور والرفاهية في حياة الفرد المسلم والمجتمع؟
- ما الأضرار المترتبة على عدم تحقق الجودة في حياة المسلم وهل يعتبر عدم الالتزام بها معصية لله تعالى؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الأمور الآتية:

1- التعريف بالجودة من منظور الاسلام وحكمها.

2- بيان أهمية الجودة كمبدأ أساسي في الاسلام، وأن حياة المسلم ترتبط بها ارتباطاً وثيقاً.

3- التعريف بمعايير الجودة ومجالاتها في الاسلام.

4- الدعوة الى الالتزام بالجودة لأنها السبيل الى رفعة الأمة ومجدها.

5- ضرورو إعادة بناء المسلم واتقانه من خلال فهمه لهذه المعاني السامية وتطبيقها.

6- المحافظة على هوية الأمة الاسلامية والاعتزاز بقيمها ومبادئها الأصيلة.

7- التعرف على أسلوب التفسير الموضوعي الذي تتم من خلاله دراسة الموضوع.

الدراسات السابقة:

إن الذين كتبوا في موضوع الجودة كُثر، ومجالات كتاباتهم متعددة متباينة لأنهم تناولوا الموضوع على أساس إداري باعتبار أن الجودة الشاملة وسيلة للتميز والتطور الاداري . وهناك دراسة تحت عنوان: أحكام الجودة في الفقه الاسلامي "البيع نموذجاً" للباحث: محمد عواد السكر

وعلي جمعة الرواحنة، وقد تناولت موضوع الجودة من جانب فقهي و نبهت الدراسة إلى أحكام و معايير الجودة في البيع.

دراستي للموضوع تختلف عن الدراسات السابقة في كونها مرتبطة بالقرآن الكريم وتعتمد على منهج التفسير الموضوعي من خلال تناول القرآن الكريم للموضوع وكيفية عرضه، والذي سأعتمد فيها على كتب التفسير المختلفة، ومتون الحديث وشروحاته وبعض المصادر لاتمام الفائدة.

منهج الدراسة:

يعتمد هذا البحث على أسلوب التفسير الموضوعي وفقاً للمنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال استقراء الآيات القرآنية ذات الصلة بموضوع البحث ثم تحليلها ودراسة الموضوع في ضوئها.

خطة الدراسة:

- **مقدمة:** تبين أهمية البحث و هدفه ومشكلته وخطته.
- **المبحث الأول: التعريف بالجودة ونظرة الإسلام إليها**
- **المبحث الثاني: معايير الجودة ومجالاتها في الاسلام**
- **خاتمة:** تبين أهم نتائج البحث وأبرز التوصيات.

المبحث الأول: التعريف بالجودة ونظرة الإسلام إليها

المطلب الأول: الجودة في اللغة والاصطلاح الحديث

أولاً: الجودة في اللغة:

أصلها الاشتقاق من (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيئ وكثرة العطاء، وأجاد الشيئ، جوده تجويداً أي أتى بالجيد من القول والفعل جودَ يجودِ، تجويداً، فهو مجود، جود العمل، أتقنه وأحسن صنعه. جود المقرئ آيات من القرآن الكريم: حافَظ على إخراج الحروف من مخارجها مع تنغيم وتجويد[1].

(1) ابن منظور، لسان العرب (ج2/ ص 254).

ويقال أجاد فلان في عمله وجاد عمله، والجيد ضد الردئ. وجمع الجود جياد. وجاء في محكم التنزيل (إِذْ عُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ الصَّافِنَاتُ الْجِيَادُ)[1] والجياد في الآية بمعنى الجيدة في الجري والسريعة في الانقياد وكثيرة العطاء والرائعة في الجمال والجياد جمع جواد وهو الشديد الجري، والجواد من الناس هو السريع البذل، فالمقصود وصفها بالفضيلة والكمال حالتي وقوفها وحركتها، ففي الوقوف وصفها بالصفون، وحال حركتها وصفها بالجودة، يعني أنها إذا وقفت كانت ساكنة مطمئنة في مواقفها على أحسن الأشكال، فإذا جرت كانت سراعاً في جريها[2] فالجودة تعني الإتقان والإحكام والتحسين والتفوق والإبداع و يمكن القول على أنها: عد الشئ جيدا خاليا من العيوب.

ثانياً:الجودة في الإصطلاح:

تدور ألفاظ الجودة في القرآن الكريم حول معاني الاتقان والاحسان والإبداع والصلاح، وقد ارتبط لفظ الاحسان بجميع مستويات التعامل، وهو أن يؤدي العمل تحت مراقبة الله تعالى، وكذلك الإبداع فهو صفة للخالق سبحانه وتعالى فهو المبدع الأول وفي قوله تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ)[3] دلالة واضحة على جودة الخلق وإحسان الخالق وإبداعه، وأما لفظ الصلاح فقد ارتبط بالعمل المبني على قاعدة الإيمان وهذا يعني أن الله تعالى يقبل عمل المؤمن إذا كان العمل صالحاً ويثيبه عليه خيرا.

وقال المناوي: عمل إتقان وإحسان، بقصد نفع خلق االله الذي استعمله في ذلك، ولا يعمل على نية أنه إن لم يعمل ضاع، ولا على مقدار الأجرة بل على حسب إتقان ما تقتضيه الصنعة[4].

وقيل إنَّ الجودة هي : تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما، بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنًا، أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد.

وقد تعددت تعريفات مصطلح الجودة في العصر الحديث تبعاً لإختلاف وجهات نظر الباحثين في التعامل مع هذا المصطلح. ولقد ارتبط مصطلح الجودة بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية فشملت (الجودة الإدارية)، (الجودة الصناعية)، (الجودة الزراعية) و(الجودة التعليمية). وجميع هذه المجالات

(1) سورة ص، الآية 31.

(2) الرازي، مفاتيح الغيب (ج 26/ ص 390) .

(3) سورة التين، الآية 4.

(4) المناوي، فيض القديرفي شرح الجامع الصغير، (ج2/ص287)، ط1.

باتت محكومة بمقاييس ومعايير ومواصفات، كما أصبحت في حد ذاتها مقياساً لتصنيف المؤسسات من حيث التطور والريادة. ويتم تعريف مصطلح الجودة حسب السياق الذي يستخدم فيه.

وعرفها معهد الجودة الفدرالي على أنها: "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من اجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة"[1].

ونتيجة لما سبق عرضه يمكن تعريف الجودة بأنها تلك المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج من حيث المبادرات والأنشطة التى من خلالها تتحقق تلك الموصفات.

المطلب الثاني: نظرة الاسلام إلى الجودة

يُعد الإسلام منهاجاً متكاملاً في الإصلاح لكل جوانب الحياة، وكل اهتمامات الإنسان وتعاملاته، وقد تميز الإسلام بمفهوم الجودة والإتقان والإحسان في كافّة الميادين والمجالات، فالجودة في نظر الإسلام هي الإجادة والإحسان والإتقان.

وقد حثّ الإسلام على بناء مجتمع قوي متماسك من خلال الإتقان والإخلاص في العمل، وتنمية الرقابة الذاتية تحقيقا للجودة في أداء الأعمال، وفي قوله تعالى: (صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ)[2] الذي أتقن كل شيءٍ أحكم خلقه وسواه على ما ينبغي. إنه خبير بما تفعلون عالم بظواهر الأفعال وبواطنها فيجازيكم عليها[3].

ومن أوجه اهتمام الاسلام بالجودة فقد جعلها الله تعالى إختباراً في الحياة كلها وذلك في قوله تعالى:(الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ)[4] أي: أصوب العمل وأخلصه، فإن الله خلق عباده، وأخرجهم لهذه الدار، وأخبرهم أنهم سينقلون منها، وأمرهم ونهاهم، وابتلاهم بالشهوات المعارضة لأمره، فمن انقاد لأمر الله وأحسن العمل، أحسن الله له الجزاء في الدارين، ومن مال مع شهوات النفس، ونبذ أمر الله، فله شر الجزاء[5]. ففي الآية ترغيب للمسلم على

(1) الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، (ص15)، ط1.

(2) سورة النمل، الآية 88.

(3) البيضاوي، أنوار التنزيل وأسرار التأويل (ج4/ص169).

(4) سورة الملك، الآية 2.

(5) السعدي، تيسير الكريم الرحمن (ص875).

الإخلاص في العمل و تحري أفضل السبل والوسائل في أدائه حتى يقع ضمن القبول الرباني على وجه ينال به الثواب، فالعبرة ليست بكثرة العمل بقدر ماهي بحسنه.

أما السنة الشريفة فقد بينت أن الاسلام ينظر إلى الجودة الشاملة كمرتبة من مراتب الدين الثلاث والتي يرتقي بها المسلم إلى تحقيق معاني العبودية الخالصة لله تعالى، ومن ذلك ما ورد في حديث حبريل عليه السلام: في بيان لمراتب الدين الإسلاميّ والتى يُقصد بها الدرجات التي يصل إليها مُعتنق الإسلام أو المُسلِم، ولا يقصد بهذهِ المراتب أو الدرجات أنّها تقسيماتٌ طبقيّة أو أنّها رتبٌ يتميّز بها المُسلمونَ عن بعضهِم البعض، بل هيَ خُلاصة أعمال العبد ومدى تقرّبهِ إلى مولاهُ عزّ وجلّ.

قال عبد الله بن عمر: " حدثني أبي عمر بن الخطاب، قال: بينما نحن عند رسول الله صلى الله عليه وسلم ذات يوم إذ طلع علينا رجلٌ شديد بياض الثياب شديد سواد الشعر، لا يرى عليه أثر السفر ولا يعرفه منا أحد، حتى جلس إلى النبي صلى الله عليه وسلم، فأسند ركبتيه إلى ركبتيه، ووضع كفيه على فخذيه، وقال: يا محمد أخبرني عن الإسلام، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: الإسلام أن تشهد أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله صلى الله عليه وسلم، وتقيم الصلاة، وتؤتي الزكاة، وتصوم رمضان، وتحج البيت إن استطعت عليه سبيلاً، 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 المسئول عنها بأعلم عن السائل، قال: فأخبرني عن أماراتها؟ قال: أن تلد الأمة ربتها، وأن ترى الحفاة العراة رعاء الشاء يتطاولون في البنيان، قال: ثم انطلق فلبث ملياً ثم قال لي: يا عمر أتدري من السائل؟ قلت: الله ورسوله اعلم، قال: فإنه حبريل أتاكم يعلمكم دينكم"[1].

يبين هذا الحديث مراتب الدين الثلاثة: (الاسلام والإيمان والإحسان) وهى تشمل جميع العبادات الظاهرة والباطنة من أعمال القلوب والجوارح والسرائر وذلك هو الدين كله:

- فالمرتبة الأولى: الإسلام وهى المرتبة العامة، وأركانها خمسة: شهادة أن لا إله إلا الله، وأن محمدًا رسول الله، وإقام الصلاة، وإيتاء الزكاة، وصوم رمضان، وحج البيت، وكل عمل مما شرعه الله داخل في الإسلام.

(1) كتاب الإيمان، مسلم، مسلم بن الحجاج، (1431هـ)، صحيح مسلم، بيروت: دار التراث العربي.

- المرتبة الثانية: الإيمان وأركانها ستة: أن تؤمن بالله، وملائكته، وكتبه، ورسله، واليوم الآخر، وبالقدر خيره وشره.
- المرتبة الثالثة: الإحسان وهو ركن واحد ومعناه أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك. وهذهِ المرتبة هيَ أعلى مراتب الدين، فعبادة المسلم لله كأنه يراه تجعله يجتهد في العبادة غاية الإجتهاد والإحسان. أي: يعبده كأنه واقف بين يديه فيأتي بالعبادة على التمام والكمال مستشعراً أن الله مطلع عليه فيحذر أن يراه حيث نهاه. ولا يصل العبد إلى هذه المرتبة إلا حينَ يُخلص قلبهُ لله تعالى ويُكثر من طاعته وتتحقّق لديهِ التقوى. ومن هنا يتضح لنا أن الجودة الشاملة مبدأ أساسي في الاسلام حيث أنها اختبار للمسلم في جميع مجالات حياته حتى يرتقي بها إلى الوصول الى الكمال النسبي في العبادة والذي ينال به الفوز في الحياة وبعد الممات، فالإخلاص والاحسان وصلاح الأعمال هى معايير الجودة الشاملة في الإسلام.

المطلب الثالث: منهج الاسلام في الدعوة إلى الجودة الشاملة وحكمها

جاء الاسلام لصياغة الانسان صياغة جديدة، ولتشكيل سلوكه بسلوك يتناسب مع فطرته ويتفق مع إنسانيته، وينسجم مع وظيفته، فكانت الجودة حاضرة في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه، وقد حث القرآن الكريم إلى الجودة الشاملة في جميع الأعمال التي يفترض أن يقوم بها المسلم .

يأتي منهج الله تعالى في دعوته للإنسان إلى الجودة الشاملة من منطلق إبداع الخالق عز وجل وإحسانه وإتقانه لخلق الإنسان وذلك في قوله تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ)[1] أعدل قامة وأحسن صورة، وذلك أنه خلق كل حيوان منكبا على وجهه إلا الإنسان خلقه مديد القامة يتناول مأكوله بيده مزينا بالعقل والتمييز[2]، و في الآية دلالة واضحة على جودة الخلق وإحسان الخالق وإبداعه. وإن من موجبات الشكر لله على إبداع خلقه لزاماً على الإنسان أن يكُون محسناً مبدعاً في عمله وصنعته ومهنته.

كذلك هذا الابداع والاحسان من الخالق عز وجل لابد أن يقابل بالمثل، ولذلك كان منهج الله في دعوته للانسان أن أوجب على الانسان أن يبدع ويحسن ويتقن في جميع أعماله حيث أنه شرط لقبول أي عمل عند الله سبحانه وتعالى.

(1) سورة التين، الآية 4.

(2) البغوي، عبدالله، (1431هـ)، معالم التنزيل، ط1، الرياض:دار السلام للنشر والتوزيع.

وفي قوله تعالى:(وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًاً مِّمنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لله وَهُوَ مُحْسِنٌ)[1] لا أحد أحسن دينا ممن أسلم وجهه أي أخلص دينه لله وهو محسن في عمله ويقال: وهو موحد واتبع ملة إبراهيم حنيفا أي مستقيما، ويقال: مائلاً إلى دين الإسلام[2].

والجودة في الإسلام تعتبر مبدأً أساسياً مصدره الكتاب والسنة، فالقرآن الكريم والسنة الشريفة يدعوان إلى الجودة الشاملة في جميع مجالات الحياة ثم يُحفز المسلم على تطبيقها والإلتزام بها حيث يكون له الثواب في الدنيا والآخرة. ومن أهم أسس أو معايير الجودة التى يدعو إليها القرآن الكريم الإحسان، وذلك في قوله تعالى: (وَقُولُواْ لِلناسِ حُسْناً)[3] ، وقوله: (وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)[2] وقوله: (وَلَا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)[4]. جاءت الآية الأولى في سياق أمر خاص لبني إسرائيل، وفي الآيتين الثانية والثالثة أمر عام من الله تعالى لعباده بأن يحسنوا القول في تعاملاتهم، وهذه الأوامر المحكمة إنما هى دعوة إلى أحد معايير الجودة مما يقتضي وجوبها في جميع االمجالات والمعاملات، والقول الحسن في الآيات يشمل: اللطف واللين وعدم الغلظة أَيْ: كَلِّمُوهُمْ طَيِّبًا، ولينُوا لَهُمْ جَانِبًا، وَيَدْخُلُ فِي ذَلِكَ الْأَمْرُ بِالْمَعْرُوفِ وَالنَّهْيُ عَنِ الْمُنْكَرِ وأن يكون خيراً[4]، فالإحسان هنا هو معيار الجودة والتميز، ومن البديهي أن يدّعو المبدع إلى الإبداع وأن يحّض المحسن إلى الإحسان.

ويتضح مما سبق أن مفاهيم الجودة كلها ترتبط بجميع مجالات حياة المسلم ارتباطاً وثيقاً حيث أن الله تعالى دعا إلي الاتقان والاحسان والإخلاص والعدل وغيره من مشتقات الجودة بصيغ مختلفة في القرآن الكريم، منها صيغة الأمر التي تقتضي وجوب هذه المفاهيم، فالأساس في منهج القرآن في دعوته الى مفاهيم الجودة هو تحفيز المسلم بأن يأتي بالعبادة على الوجه الأكمل والجيد المتقن فتلقى القبول من الله تعالى، وفي المقابل يُرَد العمل السيئ مما يجعل حكم الجودة بأنه تكليف شرعي ومسؤولية فردية يترتب عليها الجزاء والحساب بل هي فريضة واجبة على كل مسلم.

(1) سورة النساء، اللآية 125.

(2) السمرقندي، أبوالليث (1431هـ)، بحر العلوم، ط1، الرياض:دار السلام للنشر والتوزيع.

(3) سورة البقرة، الآية 83.

(4) سورة الإسراء، الآية 53.

المبحث الثاني: أسس معايير ومجالات الجودة في الأسلام

المطلب الأول: أسس ومعايير الجودة في الاسلام

لقد اهتم الإسلام بالجودة في كافة الميادين والمجالات، وبالرغم من تطور مصطلح الجودة ومعاييرها في العصر الحديث، إلا أن الاسلام قد جاء بها منذ أربعة عشر قرناً وكان سباقاً في بيان أسسها ومضامينها من خلال آيات القرآن الكريم ونصوص السنة الشريفة، وقد ارتبط مصطلح الجودة في الاسلام بمفردات ومفاهيم عظيمة. ولعل من أبرز هذه المفاهيم (الاتقان ـ الاحسان ـ الاخلاص)، وتعتبر هذه المفاهيم الثلاثة من أهم معايير الجودة، حيث أنها ترتبط بجميع مجالات الحياة ويتحقق من خلالها مفهوم الجودة الشاملة في الاسلام. هنالك مفردات أخرى ذات علاقة بمفهوم الجودة لكنها تتعلق بجوانب ومجالات محددة ولذلك لم يرد تفصيلها في هذه الدراسة بل اقتصرت على المفاهيم ذات الطابع الشمولي، وسوف يتضح ذلك من خلال التعريف بهذه المفاهيم.

أولا: مفهوم الإتقان:

الاتقان في اللغة : اسم مصدره (أتقن) من أتقن الشيء أي: أحكمه، أجاده وضبطه، وإتقانه إحكامه، فالإتقان الإحكام للأشياء. ورجل متقن للأشياء، أي حاذق. والإتقان بمعنى الإحسان والإحكام للشيء[1]. كما جاء في محكم التنزيل: (الر كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِنْ لَدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ)[2] أي: أُتقنت وأُحسنت، صادقة أخبارها، عادلة أوامرها ونواهيها، فصيحة ألفاظه بهية معانيه، فالإتقان أحد مظاهر مؤشرات الحكمة في العقل، والحكيم هو المتقن للأمور[3].

أما اصطلاحاً: الإتقان معرفة الادلة بعللها، وضبط القواعد الكلية بجزئياتتها. وقيل: الاتقان معرفة الشيء بيقين. وقيل: عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان، من مفاهيم تؤثر على الإنتاج في المستقبل بمعايير عالية للغاية.

والأصل في الاتقان والإبداع يرجع إلى الله تعالى فهو الخالق المبدع المحسن في كل مخلوقاته وبما أن الله أتقن خلق كل شيء إلا أن خلق الإنسان جاء مميزاً عن باقي مخلوقات الله، وهذا التميز والتكريم يتوجب على الانسان شكر الخالق عز وجل، ولذلك وجب عليه أن يبدع ويحسن ويتقن في جميع أعماله، فالاتقان والإبداع البشري تكليف شرعي من الخالق ومسؤولية فردية يحاسب عليها

(1) ابن منظور، لسان العرب (ج3/ص73).

(2) سورة هود، الآية 1.

(3) السعدي، تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان (ج12/ص50).

الإنسان، (أَيَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى)[1] فالمسلم مطالب بالإتقان في جميع أعماله التعبدية والمعاشية إكمالاً وإحكاماً وتجويداً فلا يأتي بشئ منها على الوجه الأكمل إلا ويثاب عليه، ويتضح ذلك في قوله تعالى: (وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ)[2].

وقد يلاحظ تداخل بين مفهوم الاتقان والإحسان إلا أن لكل منهما مجاله. ومن هنا ندرك أن الجودة تعني إتقان العمل، والإتقان درجة عالية من الجودة. والإحسان مرادف للإتقان غير أنه أخص منه، حيث أنه يتضمن حذق الشيء والمهارة في أدائه وإحكامه. والإحسان هو الأصل بصفته قوة وجدانية إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل. وفي الحديث الشريف، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل احدكم عملا أن يتقنه)[3] أي: يؤديه على أكمل وجه، وفق معايير عالية الدقة والإحكام. وهذا يتطلب المعرفة التامة والإحساس بالمسؤلية وتعميق روح العمل الجماعي القائم على المساءلة والمحاسبة. فالحديث يحث الإنسان على إتقان العمل الذي يعمله وذلك يشمل الأعمال الدينية والدنيوية، حتى تكون النتائج إيجابية وينال المسلم محبة الله ورضاءه.

والإتقان بالنسبة للمسلم مطلب شرعي ينبع من داخل نفسه لأن الفطرة السليمة تسعى الى الكمال دائما، وفقدان الإتقان وعدم الإلتزام بتطبيقه يؤدي إلى التخلف والفوضى والتسيب. وهذا ما اتسمت به المجتمعات الإسلامية وأصبح سبباً في تخلفها وضياع هويتها لأنها تخلت عن المفهوم الشرعي لهذا المعنى، فالمسلم مطالب بالإتقان في جميع أعماله التعبدية والمعاشية إكمالاً وإحكاماً وتجويداً فلا يأتي بشئ منها على الوجه الأكمل إلا ويثاب عليه.

ثانياً: مفهوم الإحسان:

الإحسان في الغة: الإحسان ضد الإساءة. مصدر أحسن، أي: جاء بفعل حسن أو فعل ماهو خير للآخرين. و أحسَنَ في اللغة: أن فعل ما هو حسن، وأحسنَ الشيء أي أجاد صنعه[4].

(1) سورة القيامة، الآية 36.

(2) سورة التوبة، الآية 105.

(3) أبن ماجة سنن بن ماجة، ج2/ ص 1058.

(4) معجم اللغة العربية المعاصرة/276).

الإحسان اصطلاحاً: الإحسان نوعان: إحسان في عبادة الخالق: بأن يعبد الله كأنه يراه فإن لم يكن يراه، فإن الله يراه. وهو الجد في القيام بحقوق الله على وجه النصح، والتكميل لها. وإحسان في حقوق الخلق: وهو بذل جميع المنافع من أي نوع كان، لأي مخلوق يكون[1].

وقد ورد لفظ الإحسان ومشتقاته في القرآن الكريم بصيغ عديدة ومختلفة فمنها ما جاء بصيغة الفاعل، ومنها ماجاء بصيغة المصدر أو الحال، ولم ترد بصيغة الأمر إلا في موضعين في قوله تعالى: (وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)[2]، وفي قوله تعالى: (وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ)[3]. يقول الله تعالى مخبراً عن قول قوم قارون له: لاتبغ يا قارون على قومك بكثرة مالك، بل التمس خيرات الآخرة بما أوتيت من مال، بالعمل في طاعة الله في الدنيا (ولا تنسى نصيبك من الدنيا) أي: لاتترك حظك من الدنيا، أن تأخذ فيها بنصيبك من الآخرة فتعمل بما ينجيك من عقاب الله، لأنك تجد في آخرتك ما قدمت في الدنيا[4].

وجاء منهج الله داعيا الإنسان إلى الجودة والاتقان والإحسان بما جاء في قوله تعالى: (وَمَنْ يُسْلِمْ وَجْهَهُ إِلَى اللَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَى وَإِلَى اللَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ)[5] وهذا توجيه للإنسان بأن لا يعظم إلا الله وألا ينصرف قلبه إلا إلى الله بطاعته والإنقياد له والإمتثال لأمره واجتناب نهيه في حال كونه محسناً، أي مخلصاً عمله لله. وهو محسن من الإحسان، وهو أداء العمل على وجه حسن بأن يعبد الله كأنه يراه فإن لم يكن يراه، فإنه يراه. وأما في الأمور الدنيوية فمن المعلوم بالضرورة أنه إذا أمكن التوصل إلى الغرض بالتلطف من القول لم يحسن سواه، فإن جميع آداب الدين والدنيا داخلة تحت قوله تعالى: (وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا)[6] ويأتي الإحسان بمعنى النصح، وإحكام العمل وإتقانه ومقابلة الخير بأكثر منه، والشر بأقل منه. فالإحسان في العمل ذو شقين، الأول:

(1) موسوعة الأخلاق، ص160.

(2) سورة البقرة، الآية 195.

(3) سورة القصص، الآية 77.

(4) الطبري، محمد، جامع البيان (ج623/19).

(5) سورة لقمان، الآية 22.

(6) سورة البقرة، الآية 83.

استعمال أقصى درجات المهارة والإتقان فيه. وأما الثاني فهو: التوجه بالعمل لوجه الله عز وجل. وفي العبادة : بذل الجهد في تحسينها وإتمامها وإكمالها[1].

وإحسان الأعمال وإتقانها، من صفات الكمال، لذلك يطلب الإسلام من كل شخص أن يحسن عمله ويتقنه دون تقصير أو إهمال يتضح ذلك في قوله تعالى: (الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ)[2] أي: أحسن خلق كل شيء. أتقنه وأحكمه. وقيل: علم كيف يخلق كل شيء من قولك: فلان يحسن كذا إذا كان يعلمه. وقيل خلق كل حيوان على صورته، لم يخلق البعض على صورة البعض. فكل حيوان كامل في خلقه، وكل عضو من أعضائه مقدر بما يصلح به معاشه[3].

فالحسن المذكور في الآية مقصود به الاتقان وليس الجمال. فالله تعالى خلق كل شيء لحكمة معينة يعلمها هو، ولتحقيق مصالح محددة أرادها هو بحكمته. ولهذا خلق كل شيء من المخلوقات على الصورة التي تحقق تلك الحكمة وتؤدي تلك المصالح.

وقد حثت السنة الشريفة على ضرورة معاملة الناس بالحسنى حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :(اتق الله حيث ما كنت واتبع السيئة الحسنة تمحها وخالق الناس بخلق حسن)[4]، اتق الله أي: اتخذ وقاية من عذاب الله عز وجل، باتباع أوامره واجتناب نواهيه.

وأيضاً ما جاء في قوله صلى الله عليه وسلم: (وَإِذَا حُيِّيتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا) قال: ترون هذا في السلام وحده؟ هذا في كل شيء، من أحسن إليك فأحسن إليه وكافئه فإن لم تجد فأدع له أو أثن عليه عند أخوانه[5].

وكذلك الإحسان مطلوب في أي عمل يقوم به المسلم، . ويؤكد ذلك ما جاء في الحديث: (إن الله كتب الإحسان على كل شيئ، فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة)[6].

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

(1) الحجازي، محمد، (1413هـ)، التفسير الواضح (ج459/1)،ط10، بيروت:دار الجيل.
(2) سورة السجدة، الآية 7.
(3) البغوي، (ج595/3)، بيروت: إحياء التراث.
(4) الترمزي، (ج423/3).
(5) السيوطي، الدر المنثورفي التفسير بالمأثور (ج608/2).
(6) مسلم، صحيح مسلم (ج72/6).

الإحسان مرتبة من مراتب الدين التى يسعى الانسان الوصول إليها بما يحقق له الكمال النسبي في العبادة فالمسلم مدعو إلى أن يكون محسناً لعمله مبدعاً فيه.

ثالثاً: مفهوم الإخلاص:

الاخلاص في اللغة: مشتق من خلص يخلص خلوصا واخلاصا، وهو بمعنى صفا وزال منه شوائبه[1].

واصطلاحا: يعني صدق العبد في توجهه الى الله اعتقادًا وعملا طلبًا للثواب وخشية من العقاب وطمعًا في نيل رضى الله، دون السعي في نيل السمعة أو الرياء، وأن يفعل الطاعة خالصة لله لا يريد بها السمعة. قال تعالى: (وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ)[2] وقيل هو تصفية الفعل عن ملاحظة المخلوقين: أي أن الإنسان يصفي أعماله عن نظر الناس إليه ويراقب الله في الخفاء والعلن. وقيل هو استواء أعمال العبد في الظاهر والباطن: أي أن العبد يخلص نيته لله في باطنه وأن يكون قصده ابتغاء وجه الله[3].

يعد الإخلاص من أهم أعمال القلوب التى تندرج في معنى الإيمان وأعظمها قدرا وشأنا، فالمسلم مأمور بتحقيق الإخلاص لله في جميع أعماله والإبتعاد عن كل ما ينافي الإخلاص لأنه شرط من شروط قبول عمل المسلم. ولكي يتحقق الإخلاص لابد من استشعار عظمة الله وقدرته ووجوده في كل وقت وحين واستشعار مراقبته سرًا وعلنا. مع اليقين التام بان الله مطلع على أعمالنا ومراقب لها.

وحتى يتحقق الإخلاص لابد من توفر البواعث والأسباب التي تدفع لأداء العمل. وكل فعل يحبه الله ويرضاه واجب فيه إخلاص النية فإذا أخلص العبد النية وعمل عملا صالحا ولو يسيرا فإن الله يتقبله ويضاعفه. وبالنية الصادقة ينال المرء ثواب العمل وإن لم يعمله.

(1) القاموس المحيط.

(2) سورة البينة، الآية 5.

(3) إبن القيم، الفوائد/67.

وقد ارتبط صلاح العمل في القرآن الكريم بالإخلاص، فالعمل لا يكون صالحاً إلا إذا كان خالصاً لوجه الله، ولابد لأي عمل في الإسلام أن يكون خالصاً وصالحاً فكل عمل فقد الإخلاص لله لم يقبل وذلك في قوله تعالى: (وَقَدِمْنَا إِلَى مَا عَمِلُوا مِنْ عَمَلٍ فَجَعَلْنَاهُ هَبَاءً مَنْثُورًا)[1].

وأيضاً ما جاء في قوله صلى الله عليه وسلم: (وَإِذَا حُيِّيتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا) قال: ترون هذا في السلام وحده؟ هذا في كل شيء، من أحسن إليك فأحسن إليه وكافئه فإن لم تجد فأدع له أو أثن عليه عند أخوانه[2].

وكذلك الإحسان مطلوب في أي عمل يقوم به المسلم، . ويؤكد ذلك ما جاء في الحديث: (إن الله كتب الإحسان على كل شيئ، فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة)[3].

ومما سبق فإن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل، وبذلك تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان وثمرة من ثماره. وكذلك الإحسان مرتبة من مراتب الدين التى يسعى الانسان الوصول إليها بما يحقق له الكمال النسبي في العبادة فالمسلم مدعو إلى أن يكون محسناً لعمله مبدعاً فيه.

ثالثاً: مفهوم الإخلاص:

الاخلاص في اللغة: مشتق من خلص يخلص خلوصا واخلاصا، وهو بمعنى صفا وزال منه شوائبه[4].

واصطلاحا: يعني صدق العبد في توجهه الى الله اعتقادًا وعملا طلبًا للثواب وخشية من العقاب وطمعًا في نيل رضى الله، دون السعي في نيل السمعة أو الرياء، وأن يفعل الطاعة خالصة لله لا يريد بها السمعة. قال تعالى: (وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ)[5] وقيل هو تصفية الفعل عن ملاحظة المخلوقين: أي أن الإنسان يصفي أعماله عن نظر الناس إليه ويراقب الله في

(1) سورة الفرقان، الاية 23.

(2) السيوطي، الدر المنثورفي التفسير بالمأثور (ج608/2).

(3) مسلم، صحيح مسلم (ج72/6).

(4) القاموس المحيط.

(5) سورة البينة، الآية 5.

الخفاء والعلن. وقيل هو استواء أعمال العبد في الظاهر والباطن: أي أن العبد يخلص نيته لله في باطنه وأن يكون قصده ابتغاء وجه الله[1].

يعد الإخلاص من أهم أعمال القلوب التى تندرج في معنى الإيمان وأعظمها قدرا وشأنا، فالمسلم مأمور بتحقيق الإخلاص لله في جميع أعماله والإبتعاد عن كل ما ينافي الإخلاص لأنه شرط من شروط قبول عمل المسلم. ولكي يتحقق الإخلاص لابد من استشعار عظمة الله وقدرته ووجوده في كل وقت وحين واستشعار مراقبته سرًا وعلنا. مع اليقين التام بان الله مطلع على أعمالنا ومراقب لها.

وحتى يتحقق الإخلاص لابد من توفر البواعث والأسباب التي تدفع لأداء العمل. وكل فعل يحبه الله ويرضاه واجب فيه إخلاص النية فإذا أخلص العبد النية وعمل عملا صالحا ولو يسيرا فإن الله يتقبله ويضاعفه. وبالنية الصادقة ينال المرء ثواب العمل وإن لم يعمله.

وقد ارتبط صلاح العمل في القرآن الكريم بالإخلاص، فالعمل لا يكون صالحاً إلا إذا كان خالصاً لوجه الله، ولابد لأي عمل في الإسلام أن يكون خالصاً وصالحاً فكل عمل فقد الإخلاص لله لم يقبل وذلك في قوله تعالى: (وَقَدِمْنَا إِلَى مَا عَمِلُوا مِنْ عَمَلٍ فَجَعَلْنَاهُ هَبَاءً مَنْثُورًا)[2].

المطلب الثاني : مجالات الجودة في الإسلام

أولا: مجال العمل:

مجال العمل من أهم وأوسع مجالات تطبيق الجودة الشاملة، فالإيمان مرتبط بصلاح العمل، والمؤمن مطالب بالإتقان والإحسان والإخلاص في جميع أعماله التعبدية والمعايشية في الدنيا وما يترتب عليه في آخرته، قال تعالى: (قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)[3] عبادتي كلها، أو قرباني أو حجي. ومحياي ومماتي وما أنا عليه في حياتي وما أموت عليه من الإيمان والطاعة، أو طاعات الحياة والخيرات المضافة إلى الممات كالوصية والتدبير، أو الحياة والممات أنفسهما. لِلَّهِ رب العالمين لا شريك له خالصة له لا أشرك فيها غيراً. وبذلك القول أو الإخلاص[4].

(1) إبن القيم، الفوائد/67.

(2) سورة الفرقان، الاية 23.

(3) سورة الأنعام، الآية 162.

(4) تفسير البيضاوي، أنوار التنزيل وأسرار التأويل ج191/2.

وفي تكرر مدح الإنسان في القرآن الكريم بقوله تعالى: (أَمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ)[1] دلالة واضحة إلى ارتباط العمل الصالح بالإيمان. فالإيمان هو المنبع الأساسي للفضيلة وهو المقوم لسلوك الإنسان ليرقى به إلى درجة الكمال البشري. فحسب قوة الإيمان يكون عمل الإنسان واجتهاده في الخير واجتنابه الشر، ولذا وجب على الإنسان أن يكون في سائر أحواله مستقيما على الإيمان والعمل الصالح. فيسعد في الدنيا والآخرة وينجو من عذاب الله. وعلى المسلم أن يجاهد نفسه في هذا الأمر. وكلما أخل الإنسان بشيئ مما ينقص الإيمان، نال من الخسران بحسب ذلك النقص أو الضعف. ويترتب على ذلك النقص خلل في إحسان عمل الإنسان وإجادته.

ثانياً: مجال التعليم والتربية:

الإجادة وحسن الإفادة من التعليم ترتفع بالمتعلم إلى مرتبة ينال بها خيري الدنيا والآخرة في قوله تعالى: (يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ)[2][4] لأهل العلم درجات، الذين أوتوا العلم في الدنيا ولهم درجات في العقبى. قال: وللعلماء مثل درجة الشهداء. وقوله: (إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ غَفُورٌ)[3] أهل العلم هم أكثر الناس خوفاً وخشيةً من الله تعالى.

وأما مجال التربية: فهى ملازمة للتعليم، وقد اهتم الإسلام بالتنشئة الصحيحة التي تقوم على قيم ومعايير تحقق معنى العبودية لله من خلال تعليم الأبناء فضائل الإسلام التى تعتبر عاملاً مهماً في صلاح الأجيال، والتى تسهم في بناءالمجتمع وتضامنه كما جاء في قوله تعالى: (وَأْمُرْ أَهْلَكَ بِالصَّلَاةِ وَاصْطَبِرْ عَلَيْهَا لَا نَسْأَلُكَ رِزْقًا نَحْنُ نَرْزُقُكَ وَالْعَاقِبَةُ لِلتَّقْوَى)[4].

ثالثا:مجال المعاملات:

اهتم الإسلام بالجودة والإتقان في جميع المعاملات التى تنظم علاقة المسلمين فيما بينهم سواء كانت مالية بجميع أنواعها، أو أسرية كالزواج والطلاق، أونظام السياسة والحكم والقضاء أوالعلاقات الدولية.

(1) سورة البقرة، الآية 25.

(2) سورة المجادلة، الآية 11.

(3) سورة فاطر، الآية 28.

(4) سورة طه، الآية 123.

فقد شرع الإسلام أحكاماً ووضع حدوداً تتطلب من المسلمين مراعاة الجودة العالية والشعور بالمسؤلية في تطبيقها، حيث أنه أي تفريط أو تقصير يمكن أن يؤدي إلى التسيب والفوضى والفساد اللاتي أصبحت وباء تعاني منه معظم الدول الإسلامية، ويتضح ذلك في قوله صلى الله عليه وسلم: (كلُّكم راعٍ ومسؤولٌ عن رعيتِه، فالإمامُ راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيتِه، والرجلُ في أهلِه راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيتِه، والمرأةُ في بيتِ زوجِها راعيةٌ، وهي مسؤولةٌ عن رعيتِها، والخادمُ في مالِ سيدِه راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيتِه)[1].

رابعا:مجال الأخلاق:

للأخلاق في الإسلام مكانة عظيمة وقد دلت على مكانتها نصوص كثيرة من القرآن الكريم ومن السنة الشريفة، وقد دعا الإسلام إلى التحلي بها، والتزامها، ووعد الله من فعل ذلك بالثواب الجزيل، كما وعد من خالفه بالعذاب الأليم. وقد وصف الله نبيه الكريم بها في قوله: (وَإِنَّكَ لَعَلى خُلُقٍ عَظِيمٍ)[2]، وإنما بعث لتقويم وتكميل مكارم الأخلاق وذلك في قوله صلى الله عليه وسلم: (إنما بُعثتُ لأتمم مكارم الأخلاق)[3].

على المسلم أن يتعامل مع الأخلاق بإتقان وإحسان وإبداع وأن يجاهد نفسه لأجل الوصول إلى الكمال البشري، ولنا في رسول الله أسوة حسنة، ولأجل نيل ثواب حسن الخلق في الآخرة، والفوز بحب رسول الله صلى الله عليه وسلم والقرب منه يوم القيامة وذلك في قوله: (ما من شئ أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من حسن الخلق)[4]، وقوله: (أن من أحبكم إلي وأقربكم مني مجلساً يوم القيامة أحاسنكم أخلاقا)[5].

المطلب الثالث: آثار تحقق الجودة في حياة الفرد والمجتمع المسلم والأضرار المترتبة على فقدانها

إحسان الأعمال و إتقانها من صفات الكمال، لذلك يطلب الإسلام من كل شخص أن يحسن عمله ويتقنه دون تقصير، فإن تحقق ذلك سوف يكون له عظيم الأثر في حياة الفرد المسلم أولاً ثم المجتمع ثانياً.

---

(1) صحيح البخاري (893/12) برقم 2409.

(2) سورة القلم، الآية 4.

(3) رواه الإمام أحمد في مسنده (512/14) برقم 8952.

(4) رواه الترمذي في سننه (362/4) برقم 2002.

(5) رواه الترمذي في سننه (370/4) برقم 2018.

أولاً على الفرد:

- يتم التقييم مباشرة من المولى عز وجل بقبول العمل والرضا عنه فينال المسلم حسن الجزاء في الدنيا والآخرة.
- تنزيه الإيمان من الشوائب والإرتقاء إلى مراتب الصالحين.
- الإحساس بالرضا والطمأنية والسعادة.
- كسب محبة الله تعالى ومحبة الناس.
- يترك أثراً طيباً أينما حل.
- يظفر بالنجاح والتوفيق في حياته لأن الجزاء من جنس العمل.
- تحقيق الريادة والتميز.

ثانياً: على المجتمع:

- تطبيق منهج الإسلام في الجودة الشاملة يحبب الناس في دين الله ويجذبهم إليه.
- تكامل وتضامن وتماسك المجتمع لأن الأمم تقوى بمادئها.
- التطور والرقي والإزدهار في شتى مجالات الحياة.
- الريادة والتميز بالرجوع إلى العهد الأول فقد كنا خير أمة.
- تحقيق الاستقرار الاقتصادي والسياسي والأمني.
- ترسيخ مكارم الدين والتنزيه عن الرزائل.
- المحافظة على النعم والموارد وإستدامتها لأن تحقق الجودة يعتبر شكر لله وبالشكر تدوم النعم فشكر الله على نعمه وعطائه، حافظ للنعم الموجودة وجالب للنعم المفقودة.

وأما الأضرار المترتبة على عدم تحقق الجودة:

الإسلام كان سباقاً في وضع الأسس التى تعمل على بناء مجتمع فاضل ومعافى، وقد تمثلت تلك الأسس في مفاهيم ومعايير الجودة الشاملة لكل مجالات الحياة سواء كانت تعبدية أو معايشية، ولكن لم تتبلور هذه المفاهيم والمعايير بالشكل المتكامل مما أدى إلى قصور في تطبيق الجودة الشاملة، فبرزت السلبيات التى أصابت الأمة في صميم سيرها إلى الرقي الحضاري، فبعد أن كانت خير أمة أخرجت للناس، وقائدة الأمم إلى الخير والهدى، صارت تنعت بالتخلف والضعف، ويظهر ذلك جلياً في عدم إتقان العمل والتسيب والفساد بأنواعه، والفوضى وعدم الإستقرار الذي أدى إلى تخلف أمتنا الظاهر، وجهلها الفاضح، وضعفها بين الأمم.

الخاتمة:

جاء الاسلام لهداية البشرية فهو دين كامل شامل لكل مجالات الحياة سواء كانت تعبدية أو معايشية، وهذا الكمال يقتضي كفاية القرآن الكريم والسنة الشريفة كمنهج لحياة المسلم، فقد دعى القرآن الكريم وكذلك السنة إلى الأسس والمبادئ العظيمة، والتشريعات الحكيمة التى تمثل أفضل معايير الجودة على الإطلاق، حيث أنها تحقق الجودة الشاملة والكفاءة والتميز، فالاسلام هو أصل الجودة.

النتائج:

لقد خلصت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج:

- أوضحت هذه الدراسة أن ألفاظ الجودة في القرآن الكريم تدور حول الإتقان والإحسان والإخلاص.
- تميز الإسلام بمفهوم الجودة والإتقان والإحسان في كافّة الميادين والمجالات، فالجودة منهج حياة في نظر الإسلام .
- الجودة حاضرة منذ أربعة عشر قرناً في كل تعاليم الإسلام وبكل مضامينه فقد حث عليها القرآن الكريم في جميع الأعمال التي يفترض أن يقوم بها المسلم، فجاءت شاملة.
- الإتقان والإبداع البشري تكليف شرعي وفريضة واجبة ومسؤولية فردية يحاسب عليها المسلم.
- إحسان الأعمال و إتقانها من صفات الكمال، لذلك يطلب الإسلام من كل مسلم أن يحسن عمله ويتقنه دون تقصير أو إهمال.

- ارتبط صلاح العمل في القرآن الكريم بالإخلاص، فالعمل لا يكون صالحاً إلا إذا كان خالصاً لوجه الله، فكل عمل فقد الإخلاص لله لم يقبل.

- أن صلاح العمل وإخلاصه هو البرهان الحقيقي الذي يدل على صحة الإيمان.

- الجزاء والحساب يتعلق بنوعية العمل وكيفية الأداء.

- الإحتكام إلى معايير الجودة الشاملة التى جاء بها الإسلام هو السبيل إلى نهضة هذه الأمة وتطورها.

- القصور في تطبيق معايير الجودة الشاملة يؤدي إلى الفوضى والتخلف وعدم الإستقرار الاقتصادي والسياسي والأمني.

التوصيات:

- ما تم تقديمه في هذه الدراسة هو دعوة لكل مسلم بأن يساهم في نهضة هذه الأمة من خلال إتقانه وإحسانه لما كلف به من أعمال في شتى المجالات.

- علينا أن نتدبر القرآن بعيون مستبصرة وقلوب متفتحة، وأن نضع أيدينا على مفاتيح نهضتنا.

- أوصي المسلمين بأن يكونوا قدوة حسنة بمبادئهم وقيمهم العظيمة حتى يساهموا في ترغيب الناس وجذبهم إلى الاسلام.

- ضرورة المساهمة في الحفاظ على هوية الأمة الإسلامية بأن يدرك المسلمون أن الأصل في الجودة هو الإسلام.

- القيام بمزيد من الدراسات التأصيلية لمفهوم الجودة الشاملة في الاسلام وحث المسلمين على الالتزام والتطبيق.

قائمة المصادر والمراجع:

1. ابن القيم، محمد بن أبي بكر، (1393ه)، الفوائد، ط2.
2. ابن حنبل، أحمد، (1431ه)، مسند أحمد، ط1، مؤسسة الرسالة.
3. ابن كثير،الحافظ أبي الفداء اسماعيل(1420)، تفسير القرآن العظيم، ط2، دار طيبة للنشر والتوزيع.
4. ابن ماجة، محمد بن يزيد القزويني، (1431ه) سنن بن ماجة، ج2/ ص1058، دار إحياء الكتب العربية – فيصل عيسى البابي الحلبي.
5. ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي أبو الفضل جمال الدين، (1414ه)، لسان العرب، (الطبعة الثالثة)، بيروت: دار صادر.
6. البخاري، محمد بن اسماعيل، (1422ه) صحيح البخاري، ط1، بيروت: دار المعرفة للطباعة والنشر.
7. البغوي، عبدالله بن أحمد، (1431)، معالم التنزيل، ط1، الرياض:دار السلام للنشر والتوزيع.
8. البيضاوي، عبدالله بن عمر،(1431ه)، أنوار التنزيل وأسرار التأويل، ط1، بيروت: دار التراث العربي.
9. الترمذي، محمد بن عيسى،(1437ه)، سنن الترمذي، ط2، دار التأصيل.
10. الحجازي، محمد محمود، (1413هـ)، التفسير الواضح، ط10، بيروت: دار الجيل.
11. الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، ص15 ، ط1 .
12. الرازي، محمد بن عمر الحسيني، (1401ه ـــ 1981م)، التفسير الكبير أو مفاتيح الغيب، (الطبعة الأولى)، بيروت: دار الكتب العلمية.
13. السعدي، عبدالرحمن بن ناصر، (1420ه ـــ2000م)، تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان، (الطبعة الرابعة)، القاهرة: دار التقوى للطباعة والنشر.
14. السمرقندي، نصر الدين بن محمد بن احمد (1431)، بحر العلوم، ط1، الرياض:دار السلام للنشر والتوزيع.
15. السيوطي، جلال الدين عبد الرحمن بن أبى بكر، (1424ه ـــ 2004م)، الدر المنثور في التفسير بالمأثور، (الطبعة الثانية)، بيروت: دار الكتب العلمية.
16. الطبري، محمد بن جرير، (1412هـ ـــ 1992م)، جامع البيان في تأويل القرآن، (الطبعة الثانية)، بيروت: دار الكتب العلمية.
17. عمر، أحمد مختار، (2008)، معجم اللغة العربية المعاصرة، ط1، عالم الكتب.

18.الفيروز أبادي، محمد بن يعقوب (141هـ - 1998م)، القاموس المحيط، (الطبعة الخامسة)، بيروت: مؤسسة الرسالة.

19.مسلم، مسلم بن الحجاج، (1431ه÷)، صحيح مسلم، بيروت: دار التراث العربي.

20.المناوي، فيض القديرفي شرح الجامع الصغير، ج2، ص287، ط1.