الفصل الثاني:

الإسلام الشامل

إن معنى الشمول في منهجية الجودة الشاملة هو أن تتضمن الجودة كل الأعمال والأفعال التي تحدث في أي موقع، وليس فقط الأعمال المتعلقة بالمنتج النهائي ومكوناته (أو الخدمة الرئيسية)، وهذا الأمر واضح في الإسلام غاية الوضوح، كما في قوله ﷺ: **"إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه"**.

فشمولية الأفراد تظهر في قوله ﷺ: "... **إذا عمل أحدكم**..." فقوله (أحدكم) يعني الأفراد في داخل وخارج المؤسسة: عملاء/ موظفين/ عاملين/ مساهمين/ ملاك/ موردين/ ...، وكذلك: أزواج/ زوجات/ أبناء/ جيران/ أقارب/ ...، وأيضًا: قضاة/ مدرسين/ كُتَّاب، وجميع أفراد المجتمع.

وشمولية الأعمال تتضح في قوله ﷺ: "... **إذا عمل أحدكم عملا**....." أي عمل، بما فيها الأعمال القلبية التي لا يعلمها إلا الله، وهذا هو التوجه والنية والعزم والحب والكره، والأعمال الحسية مثل: اتخاذ قرار/ إعداد مذكرة/ مراجعة دراسة/ تحدث/ استماع/ مناقشة/ نصح/ بيع/ شراء/ تعاقد/ عبادات (صلاة/ صوم/ زكاة/ دعاء/ ذكر/ ...).. الخ.

أما شمولية الجودة فتظهر في قوله ﷺ: "**.. إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه**" وهذا يعني أولًا أن يكون العمل مطابقًا لما شرع الله (العمل الصحيح)، وثانيًا أن يكون العمل على أعلى مستوى من الجودة (الأسلوب الصحيح).

ومن المهم التنبيه على كمال معنى الشمول في الإسلام، فالإسلام يربط بين عبادة المسلم وعمله وحياته وآخرته، ويعتبر الحياة محرابًا يتعبد فيه المسلم بالعمل كما يتعبد بالعبادات المختلفة.

قال تعالى: ﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ {الأنعام: ١٦٢}.

بل جعل لكل عبادة مشروعة أهدافًا سلوكية وعملية تتحقق إذا أُدِّيت العبادةُ على الوجه الصحيح، ومن ثم يؤثر ذلك تأثيرًا إيجابيًّا على إحسان وإتقان العمل.

قال تعالى: ﴿إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنكَرِ﴾ {العنكبوت: ٤٥}.

وقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾ {البقرة: ١٨٣}.

وقال تعالى: ﴿خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِم بِهَا﴾ {التوبة: ١٠٣} إلى آخر آيات العبادات.

وكما هو واضح، فالمسلم يخرج من هذه العبادات شخصية سوية متكاملة قادرة على العطاء الجيد في أي موقع.

ومن الصور الواضحة في هذا الربط قولُه تعالى: ﴿ فَإِذَا قُضِيَتِ ٱلصَّلَوٰةُ فَٱنتَشِرُواْ فِي ٱلۡأَرۡضِ وَٱبۡتَغُواْ مِن فَضۡلِ ٱللَّهِ وَٱذۡكُرُواْ ٱللَّهَ كَثِيرٗا لَّعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ﴾ {الجمعة : ١٠ } فوصفَ السعي للكسب بأنه ابتغاء من فضل الله وذكرَه بين الصلاة والذكر، ورتبَ على هذا الشمول الفلاح والنجاح.

قال رسول الله ﷺ: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه"

شمولية في الأفراد، وجودة النوايا والأعمال