



الفصل السابع

الاستعداد لدخول السوق



أهداف الفصل:

بعد دراسة هذا الفصل سيكون الطالب قادراً على أن:

- ✓ يوضح السلوك الإسلامي للبائع.
- ✓ يطبق سلوك البائع المسلم في حياته.
- ✓ يشرح حقوق الزبون.
- ✓ يحافظ على البيئة والممتلكات العامة.

الوحدة الأولى: أخلاقيات رائد الأعمال

هل اشتريت مرة شيئاً، ووجدت فيه عيباً لم يخبرك به البائع؟ هل سبق أن غشك أحد أصحاب المحال؟

نعم، كل ذلك يحدث، ولكنه منافع للتجارة الرابحة للتاجر المسلم، فعن عن حكيم ابن حزام رَضِيَ اللهُ عَنْهُ عن النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قال: «البيعان بالخيار ما لم يتفرقا، فإن صدقا، وبينا بورك لهما في بيعهما، وإن كذبا، وكتما محقت بركة بيعهما»⁽¹⁾.

وأنت بوصفك رائد أعمال تدخل مجال التجارة وأنت تنوي بها رضا الله؛ ابتغاء لطلب فضله وبركته في إنماء مالك وتجارتك. وهي سبب لتحويل العادات إلى عبادات، فأنت تبدأ بعمل مشروع إنتاجي صغير، وتبتغي به الخير لنفسك، وأن تتخذ التجارة وسيلة لصلة الأرحام وإيتاء ذي القربى، وتتمثل في ابتغاء الخير للآخرين بالمشاركة في توفير احتياجات المسلمين. ومن هنا، فعلى رائد الأعمال المسلم مراعاة عدد من السلوكيات الإسلامية بالبيع والشراء منها:

أولاً: الكسب الحلال.

التاجر المسلم يحل الحلال، ويحرم الحرام، ويقف حيث أوقفه الله، ويبتعد عما نهاه عنه. فلا يكدعه كثرة الربح ليرتكب ما حرم الله عليه، فالتجارة فيما حرم الله والمنتجات أو الخدمات التي تضر الإنسان والمجتمع هي سحت نهى الله ورسوله عنها. وأن يحرص أن يكون رزقه طيباً بعيداً عن شبهات الحرام مثل الربا والقمار وتضليل الناس والغش والخداع. ومن نقاء المال أداء الزكاة دون تأخير، ودفع أجر من يعمل معه وأداء الدين بلا مماطلة.

(1) أخرجه البخاري (رقم 2079) ومسلم (رقم 1532).

ثانيًا: أداء العمل بدقة وإخلاص.

يحرص التاجر المسلم على أن يؤدي عمله بإخلاص، ويبذل قصارى جهده لأدائه بإتقان. وقد بين الرسول صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ذلك بقوله في الحديث: «إِنَّ اللَّهَ يَحِبُّ مَنْ الْعَبَدَ إِذَا عَمَلَ عَمَلًا أَنْ يَتَّقَنَهُ»⁽²⁾. فعندما يبيع سلعة أو يقدم خدمة للآخرين، فيحرص كل الحرص على أن يكون الأداء مستوفياً لجميع الشروط الفنية ومقاييس السلامة. ومن ذلك يحرص أن يقدم منتجات ذات جودة عالية، وليست رديئة وسريعة العطب.

ثالثًا: الأمانة.

يجب على التاجر أن يكون أميناً في معاملته، وأن يكسب ثقة العملاء والجمهور بقوله وفعله، ويتجنب الحلف في البيع ولو كان صادقاً. ويتجنب المبالغة في مدح السلعة بغير حق. ويذكر محاسن المنتج كما يذكر قصوره بأمانة. ولا يخفي المعلومة عن العميل، أو يستغل جهله بالمنتجات والخدمات. وعليه اتباع الطريق القويم في معاملة الآخرين والنصح لهم، ويحب لهم ما يحب لنفسه.

رابعًا: أن يكون حسن الخلق.

إن من أهم الصفات التي ينبغي أن يتصف بها رائد الأعمال والتاجر المسلم بوجه خاص هي حسن الخلق. فبالخلق الحسن والمعاملة الحسنة يستطيع التاجر أن يكسب الزبائن كما يكسب العاملين لديه. فلا تصدر منه الكلمات النابية والألقاب المنقصة للآخرين. يكتسي محياه بالابتسامة والاستقبال البشوش، والحوار المحترم، والاستعداد لخدمة العميل.

(2) أخرجه أبويعلى في المسند (رقم 4386) والبيهقي في الشعب (رقم 4929) وحسنه الألباني في صحيح الجامع (رقم 1880).

خامساً: الالتزام باللوائح والقوانين.

من المهم أن يقوم التاجر الصغير بالالتزام بالأنظمة التي تضعها الدولة تحقيقاً لمصالح الجميع وحفظاً لحقوق الناس ومراعاة للمجتمع واهتماماً بالبيئة والممتلكات العامة. ويسعى في ممارساته بعدم الإضرار بالناس أو بالمنافسين امتثالاً لقول رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «لا ضرر ولا ضرار»⁽³⁾.

نشاط 7-1

ابحث في الإنترنت عن خبر صحفي يشير إلى مخالفة نظامية ارتكبتها بعض المستثمرين أو إحدى منشآت القطاع الخاص، وناقش مع زملائك ما هي المخالفة وأي نظام مرتبط بها.

نشاط 7-2

قم مع مجموعة من زملائك بتمثيل دور رائد الأعمال الذي يراعي السلوكات الإسلامية بالبيع والشراء. وفي المقابل رائد أعمال لا يلتزم بالسلوك الإسلامي للبيع والشراء.

(3) - أخرجه أحمد في المسند (رقم 2865) وصححه الألباني في السلسلة الصحيحة (رقم 250).

الوحدة الثانية: إحداء التوازن بين المشروع والدراسة

إذا أردت أن تبدأ مشروعًا في أثناء الدراسة، فهناك عدد من الطرق التي تعينك على إحداء التوازن بين مشروعك ودراستك وهي كآآتي:

1. كن واقعيًا:



ضع أهدافًا واقعية لمشروعك بحيث يمكنك تحقيقها. وذلك سيجعلك أكثر التزامًا بها وحماسًا لتحقيقها.

2. التخطيط الجيد:

إن التخطيط الجيد يساعدك على الوصول إلى هدفك بنجاح، فاحرص على تخطيط أعمالك مبكرًا في بداية كل أسبوع لبعض الأعمال وفي بداية كل شهر لبعضها الآخر بحيث إنها جميعًا تشكل خطة المشروع الكاملة مقسمة إلى مراحل زمنية.

وفي الوقت نفسه اجعل مشروعك يمثل لك فسحة عظيمة من الوقت عندما تتعب من الاستذكار، وارجع إلى واجباتك عندما تزداد عليك ضغوط مشروعك. فالتحول بين العمل والدراسة سيجعلك تحقق توافقًا كافيًا بينهما، مع الإلمام أولاً بأول بكل ما يحدث في أي منهما.

3. إدارة الوقت:



إن تعلم مهارة إدارة الوقت من الأمور المهمة للجمع بين العمل والدراسة. ومن ذلك فيجب عليك تحديد أوقات للدراسة وأوقات للعمل وبذلك لا تتراكم الأعمال غير

المنجزة. وفي العادة فإن المشروع والدراسة قد يتضمنان أعمالاً تستنفد كثيراً من الوقت، وأعمالاً لا يتطلب تنفيذها وقتاً كثيراً. لذلك قم بالتخلص أو بتأجيل الأعمال التي تستنفد كثيراً من الوقت. وركز على الأعمال المهمة والعاجلة التي لا يمكن التغاضي عنها في أي المجالين وتلك التي لا تحتاج إلى وقت كثير لإتمامها.

4. تحقيق الاستفادة المزدوجة من العملين:

ابحث عن الفرص لاستغلال أي أعمال خاصة لكي تحقق بها فائدة لمشروعك. فمثلاً: إذا طلب منك أحد مدرسيك عمل بحث أو كتابة مقالة عن الصناعة، اختر الصناعة التي يعمل بها مشروعك. أيضاً من الممكن أن تستخدم مشروعك بوصفه مثالاً عملياً في المقررات الدراسية ذات العلاقة بإدارة الأعمال.

5. خصص لنفسك وقتاً للراحة:



احرص على أن تحدد وقتاً لممارسة الرياضة، ووقتاً لتناول الطعام مع أسرتك، ووقتاً للعبادة. وإذا اكتشفت أنك تضحي بتلك الأوقات لمشروعك أو دراستك، فيجب عليك إعادة التفكير في جدول عملك اليومي بحيث يتضمن الراحة التي تغذي الجانب الجسدي والاجتماعي والروحي.

6. التفويض:



ستمر عليك أوقات لن يمكنك فيها القيام شخصياً بكل ما حددته على الرغم من تخطيطك وعملك الشاق. فالحل إلى التفويض، وامنح نفسك فسحة بعدم أداء بعض الأعمال. واستعن بمن حولك بالقيام ببعض الأعمال المساندة.

مصفوفة الأولويات:

مصفوفة الأولويات هي مصفوفة وضعها ستيفن كوفي تساعد على تحديد الأولويات عبر تقسيم الأنشطة إلى أربعة مربعات هي مهم، غير مهم، عاجل، غير عاجل.

المربع الأول: مهم وعاجل. وهي أمور مهمة من الناحية العملية ومستعجلة من الناحية الزمنية مثل الاختبار غداً.

المربع الثاني: مهم وغير عاجل. وهي أمور مهمة من الناحية العملية وغير مستعجلة من الناحية الزمنية مثل التخطيط لرحلة العمرة.

المربع الثالث: غير مهم وعاجل. وهي أمور غير مهمة من الناحية العملية، ولكنها مستعجلة من الناحية الزمنية مثل تعبئة الوقود للسيارة.

المربع الرابع: غير مهم وغير عاجل. وهي أمور غير مهمة من الناحية العملية وغير مستعجلة من الناحية الزمنية مثل الدردشة في الإنترنت أو تطبيقات المحادثة في الجوال.

غير عاجل	عاجل	
2	1	مهم
4	3	غير مهم

الوحدة الثالثة: التعامل مع الزبون

يقول رجال التسويق: إن «الزبون ملك» فهو مصدر الربحية الحقيقية للأعمال، وهو طريق الضمان لاستمرار المشروع، وبإهماله يزول المسوغ لقيام أي مؤسسة. فلا يمكن أن تدير المنشأة عملياتها عندما يتخلى عنها الزبون، هذا يعني أن رضا الزبون هو محور اهتمام صاحب المشروع. ومن المهم أن يراعي التاجر الصغير هذه التوجيهات في تعامله مع الزبون وهي حقوق معتمدة عالمياً منها:

1. إتاحة الفرصة للزبون لاختيار السلعة التي يريد. ومن ثم تعدد الأنواع والأصناف والخدمات المتنوعة دون احتكار سلعة أو خدمة معينة يجبر الزبون على شرائها. ويُمكن الزبون من المفاضلة بين المنتجات على أسس صحيحة، ويجعله يستطيع اقتناء المنتج الذي يريد بحرية.
2. بيان مواصفات السلعة بشكل واضح وصحيح للزبون. فيجد الزبون بيانات المنتج بشكل كامل وواضح تسهل قراءته. مثل السعر والمواصفات وتاريخ الإنتاج واسم الجهة المنتجة. ومن حق الزبون أن يحصل على الفاتورة عند الشراء أو الحصول على خدمة. ويكون دور البائع كالموجه أو المساعد أو المثقف للزبون بتزويده بالمعلومات الصادقة.
3. السماح للزبون بأن يستبدل بالسلعة أخرى جديدة أو إعادتها للتاجر مع استرجاع ثمنها إذا كان بها عيب. فعبارة «البضاعة لا ترد ولا تستبدل» لا تحفظ حقوق المستهلك. ومن المفترض أن يضع التاجر بوضوح سياسة الاستبدال.
4. أن يبيع سلعة أو يقدم خدمة يمكن أن يستخدمها الزبون بأمان، ولا تعرضه للمخاطرة، أو تسبب له الضرر. ومن ثم يتأكد التاجر أن السلعة آمنة ليست معيبة، أو أن الخدمة مستوفية لشروط الصحة والنظافة والأمان.

5. أن يتيح للزبون الاعتراض والشكوى والاقتراح، وأن يرحب بذلك، ويأخذ شكوى الزبون بجدية، ويرفع الظلم عنه، ويقبل اعتراضه، ويضع وسيلة واضحة ميسرة للاتصال المستمر بين الزبون والمنشأة، ويخبر الزبون بنتائج اعتراضه أو شكواه أو اقتراحه.

الحفاظ على البيئة والممتلكات العامة.

للمحافظة على سلامة البيئة يجب علينا جميعاً الحد من الممارسات التي تضر البيئة، وتشوه جمال الطبيعة. ويتمثل دور التاجر الصغير في المحافظة على سلامة البيئة بعدد من الالتزامات منها:

1. عدم تلويث البيئة والحرص على نظافة المكان الذي يرتزق منه سواء كان مصنفاً أو مكاناً لتقديم خدمة معينة للزبون؛ لأن النظافة أساس كل تقدم ورقي، وعنوان الحضارة، ومظهر من مظاهر الإيمان. وإن النظافة العامة تجعل الزبون يثق في صحة مبيعاتك وسلامتها.

2. يحرص التاجر الصغير على التخلص من النفايات بطريقة صحيحة، والالتزام بتوضيح أماكن وضع النفايات، بل وتخصيص حاويات مغطاة وإخراجها في المكان المخصص لها في مواعيدها. وذلك حفاظاً على سلامة الناس، ووقاية من انتشار الحشرات الضارة والأوبئة والأمراض.

3. الحرص في التعامل مع المياه، وعدم الإسراف في استخدامها، وعدم الإسراف في الكهرباء والحرص على توفير الطاقة بقدر الاستطاعة.

4. نشر الوعي البيئي بين الزبائن والمتعاملين معك بوضع عبارات توجيهية داخل محلّك، مثل كتابة (ممنوع رمي النفايات، ممنوع التدخين، الرجاء الالتزام بنظافة المكان، اترك المكان نظيفاً)، وغيرها من العبارات التي تسهم في تذكير الزبون بضرورة الاهتمام بالصحة العامة.

قم مع مجموعة من زملائك بتمثيل دور رائد الأعمال الذي يتعامل مع الزبون،
وبيّن كيف يمكن أن يراعي حقوق الزبون.

إضاءة

تطبيق بلاغ

تطبيق طرحته وزارة التجارة والصناعة بحيث يمكنك من خلال هذا التطبيق تقديم بلاغ عن مخالفة تجارية من جهازك الآيفون مع إمكانية إرفاق صور المخالفة وتحديد الموقع بشكل مباشر وكذلك الاطلاع على بلاغاتك.

كذلك يتيح لك التطبيق استعراض إعلانات الاستدعاءات والحملات التي تطلقها الوزارة والأخبار الخاصة بالمستهلك.

تمارين وتطبيقات للمراجعة

1. اختر أحد الأنظمة والقوانين التي تنظم الجانب الأخلاقي في العمل، وبيّن كيف يمكن مراعاتها في البيع والشراء.
2. هل مررت بتجربة سلبية كانت بسبب معاملة أحد التجار معك؟ ما هي هذه التجربة؟
3. هل أنت تجيد فن التعامل مع الزبون؟ تحدث عن كيف تتعامل مع الزبون لو كنت بائعاً؟
4. من أهم الأساليب التي يستخدمها التجار لكسب الزبون (الزبون على حق ولو كان مخطئاً) هل شاهدت تطبيق ذلك عملياً، وهل تستطيع أن تجعل أسلوبك وطريقتك مع الزبون على مبدأ (أنت على حق ولو كنت مخطئاً)؟

5. ما هو دور المنشآت التجارية في الحفاظ على البيئة، واذكر أمثلة واقعية على ذلك؟

6. تمرين حسابي: قارنت جمانة سياسة الاسترجاع في اثنين من المتاجر الكبيرة وهما متجر (أ) و متجر (ب). الجدول يظهر المدة التي يقبل كل متجر الاسترجاع خلالها لعدد من السلع.

متجر (ب)	متجر (أ)	نوع السلعة
عشرون يوماً	أربعة أسابيع	- تلفازات
ثلاثون يوماً	سنة أسابيع	- غسالات
خمسون يوماً	سنة أسابيع	- الملابس

ما عدد الأيام التي يسمح بها متجر (أ) لإرجاع كل نوع من السلع؟

الإجابة:

- عدد أيام إرجاع التلفازات =
- عدد أيام إرجاع الغسالات =
- عدد أيام إرجاع الملابس =

في أي نوع من السلع تكون مدة الاسترجاع لدى متجر (ب) أطول من متجر (أ)؟

7. استخدم مصفوفة الأولويات لتحديد أولويات الأعمال في مشروعك الخاص. قم بهذا العمل مع مجموعة من زملائك.