"معايير الجودة المستنبطة من سورة يوسف عليه السلام (الجودة الاقتصادية أنموذجا)"

د/نوف بنت خلف الحضرمي

• **المقدمة**:

الحمد لله متمم النعم والصلاة والسلام على محمد خاتم الرسل وعلى آله وصحبه وسلم إلى يوم الدين و بعد ،،،

لا يختلف اثنان على سبق المسلمين والعرب في شتى ميادين العلوم والمعرفة العلمية والإنسانية فكانت نقطة الانطلاقة لكافة العلوم تحمل توقيع العرب والمسلمين الأوائل وما الثورة المعرفية الحديثة سوى امتدادا لذلك التاريخ العريق الذي خطه علماؤنا الاوئل وإذا نظرنا إلى نقطة البدء في تلك العلوم والمعارف فقد ارتكزت على علما ربانيا جعل المسلمين أمة رائدة يوم أن تمثلوا بقيم القرآن الكريم وانطلقوا منها إلى آفاق شاسعة شكلت المشعل المضيء لكافة ميادين المعرفة وما النظريات الحديثة وخاصة ما يتعلق بالعلوم الإنسانية منها سوى تطوير وإضافة ساعدت عليها التقنيات الحديثة .

وإذا كنا ننادي لتطبيق الجودة النوعية في كافة المجالات العلمية فقد سبقنا إلى ذلك في عصورنا المضيئة ديننا الإسلامي الشامخ، عندما جاء القرآن الكريم بتوجيه الرباني M وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ L }[1] .

وتؤكد السنة الشريفة في نصوصها النبوية على هذا الأمر،فحينما نقرأ قوله عليه الصلاة والسلام " لا تزول يوم القيامة قدما عبد حتى يسأل عن أربع عن عمره فيما أفناه وعن جسده فيما أبلاه وعن علمه ماذا عمل به وعن ماله من أين أخذه وفيما أنفقه وهي دلالة واضحة على أهمية استغلال الوقت الاستغلال الأمثل حتى نال هذه المرتبة ليسأل الشخص كيف أفنى عمره في مراحل حياته المختلفة ومنها الحياة العملية[2] .

وركزت مضامين الشريعة الإسلامية على إتقان جودة العمل في واقعه وشموله وتوازنه وتأكيده على استمرارية التحسين في كل مجالات الحياة لضمان مستوى عال للإتقان المستمر للجودة ،وربط ذلك بأمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قناعة ومسؤولية فردية نابعة من القناعة الفكرية الإسلامية .

---

(1) سورة التوبة:الآية ١٠٥

(2) صحيح : أخرجه الترمذي وقال : هذا حديث حسن صحيح في كتاب صفة القيامة ، باب في القيامة رقم (٢٤١٦- ٢٤١٧) ٤ / ٥٢٩

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

وإذا كانت نظريات الجودة قد ادعت أسبقيتها في ذلك عندما ركزت على جانبين مهمين هما تحسين المنتج في اقل مدة زمنية ،فان المتأمل فيما جاء به النص القرآني الكريم وسياق القصص التي تضمنها فإننا نجد تطبيق الجودة في أدق معانيها تسعى لتحقيق التميز المستمر لكل مضامين الأداء،ويهدف هذا البحث تجلية هذا الأمر من خلال دراسة الجودة في سورة يوسف عليه السلام عبر أحداث القصة التي جاءت بها السورة الكريمة ،وقد اقتصر البحث والتأمل على عدد من آيات السورة في جانبها الاقتصادي ، لذا جاء البحث في أربعة مباحث هي على النحو التالي:

المبحث الأول: ويشمل تعريفا للجودة في مفهومها اللغوي والاصطلاحي ثم التطرق إلى مفهوم الجودة في الإسلام.

المبحث الثاني: وخصص لإلقاء الضوء على أسس ومعايير الجودة الحديثة،كما ركز على أهم الآراء عند العلماء الذين نظروا للجودة .

المبحث الثالث: ويتضمن عرض للآيات اليوسيفية التي تمثل الجودة في جانبها الاقتصادية مع تفسيرا لها.

المبحث الرابع: ويشمل معايير الجودة الاقتصادية المستنبطة من سورة يوسف عليه السلام.

وقد خلص البحث إلى عدد من النتائج والتوصيات ضمنت في خاتمته ولا أدعي هنا أن البحث قد استوفى كافة الجوانب التي تشمل الجودة بكل تفصيلاتها لكني اعتقد أنه إضاءةٍ غير مسبوقة لدراسة الجودة من خلال القصص القرآني لعلها تجد بحثا أوسع من قبل الباحثين أو تكون أساسا لدراسات قادمة متخصصة في هذا المجال .

- **المبحث الأول**:
- **مفهوم الجودة**:

الجودة في اللغة من (أجاد) أي أتى بالجيد من قول أو عمل ". وأجاد الشيء: صيره جيدا (٣) والجيد: نقيض الرديء، وجاد الشيء جودًه بمعنى صار جيداً[٤] .

- **المرادفات** :
- **الإتقان** :

الأصل الاشتقاقي (ت ق ن) يدل على إحكام الشيء وجودة الأداء[٥]. والتجويد تسمية قديمة أطلقها العلماء على العلم الذي يتوصل من خلاله القارئ إلى معرفة كيفية إتقان التلاوة وتحسين الأداء. وهي مفردة تعني في مستوياتها العالية التفوق والإبداع والإتقان..

- **الكفاءة** :

الأصل الاشتقاقي (ك ف ا) يدل على الحسب الذي لا مستزاد فيه والجودة هي نتيجة الاهتمام أساسا بالكيف والنوع لا بالكم والحجم. وأما

(٣) أنيس، إبراهيم وآخرون ،المعجم الوسيط ،ج ١،ط ٢ ، ص ١٤٥
(٤) ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم ،لسان العرب ،ط٢ (بيروت: دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي ،١٩٩٢م) ،ص٤١١.
(٥) أنيس، إبراهيم وآخرون ،مرجع سابق ص ٨٦.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

معنى الجودة في المعاجم الإنجليزية فيكثر فيها التعدد والتداخل، فقد أشار البعض بأنها تعني الامتياز، وأحيانا تعني بعض العلامات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته(٦).

وتعددت معاني الاصطلاح للجودة، ولا يزال يكتنفها بعض الغموض، يقول أليس Ellis " الجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما،لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتميز على حد سواء(٧).

كما يعرفها جوران(٨) بأنها: " الملاءمة للاستخدام "، أما جابلونسكي فيعرفها بقولة : "هي شكل تعاوني لإنجاز الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل"(٩).

ويرى ديمنج أن الجودة "عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر وتحسين للجودة في جميع الأنشطة"(١٠).

ويعرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها "أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة مدى مقدار تحسن الأداء كما ونوعا"(١١). كما عرفت الجودة بأنها نقيض الرديء ولابد من إدخال تحسينات جوهرية على المنتج وبالتالي فإن المستفيد يحس بشكل واضح مردودات هذا التحسن(١٢).

ويرى البعض أن الجودة هي "التجاوب المستمر مع حاجات العميل ومتطلباته (١٣)"، بينما يرى آخرون أن الجودة تعني الحصول على أكبر معدل من الرضا مقابل أقل معدل استهلاك لمدخلات عملية الإنتاج(١٤).

ومما سبق يمكن القول إن الجودة معيار للتميز والكمال ينبغي تحقيقه وقياسه وهي مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في جانب معين لاشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية وإدارية .

---

(٦) مصطفى، أحمد سيدو الأنصاري، محمد مصيلحي ،برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ،(قطر : المركز العربي للتدريب لدول الخليج،٢٠٠٢م)،ص ٣.

(٧) دوهرني، جفري، ترجمة عدنان الأحمد وآخرين، تطوير نظم الجودة في التربية (دمشق : المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر،١٩٩٩م)، ص ٩.

(٨) الخطيب ،محمد بن شحات ،الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم (الرياض: دار الخريجي للتوزيع والنشر،١٤٢٤هـ) ،ص٣٣

(٩) الشمري ،حامد بن مالح ، إدارة الجودة الشاملة صناعة النجاح في سباق التحديات ط٢ (الرياض: ١٨٢٨-٢٠٠٧م)، ص ٣٠.

(١٠) الخطيب ، مرجع سبق ذكره،ص١٣

(١١) المرجع السابق ص ٣٠

(١٢) تميم ،ضاحي خلفان ،مرحباً بالحكومة الالكترونية ،: " نشرة إدارة الجودة " شرطة دبي عدد ٤ ٢٠٠٠

(١٣) هيو كوش ،ترجمة طلال بن عايد الأحمدي ،مراجعة خالد بن سعيد إدارة الجودة الشاملة : تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضمان استمرار الالتزام بها، (الرياض: معهد الإدارة العامة٢٠٠٢م)، ص٨.

(١٤) هلال، محمد عبد الغني حسن ،مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب ، (القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية ،١٩٩٨م)،ص١٦.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

ومن هذه المفاهيم والتعاريف انبعثت النظريات الحديثة للجودة التي تسعى إلى توخّي سُبُلَ الإتقان والدقة في الأداء وضرورة التطوير والتحسين المستمر فيما يُعرف في عالم اليوم بمتطلبات ومعايير الجودة، بالرغم من إن أصولها سماوية ربانية نزلت في النصوص الشرعية (القرآن والسنة) وقام بتدريسها خير معلم للبشرية سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وسار على نهجه الصحابة والتابعون فدرست للأوربيين وغيرهم في فنّ الإبداع والإتقان المبني على الأمانة والصدق والثقة التي هي أهمُ مكوّنات الجودة الحديثة.

إنّ الإسلام قد سبق الحضارة الغربية في إبرازه لمفهوم الجودة وحثه عليها، ومدحه لها، وتكفي هنا الإشارة إلى بعض ذلك في السياق التالي:

- **الجودة في الإسلام:**

الجودة هي إحدى مبادئ الإسلام التي دعا إليها القرآن الكريم نجد ذلك في قول الله تعالى: M صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِىٓ أَتْقَنَ كُلَّ L (١٥)، أي ذلك صنع الله البديع الذي أحكم كل شيء خلقه وأودع فيه من الحكمة ما أودع(١٦)، وجاء في القرآن وصف الله عز وجل M L (١٧)، وهذا دليل على وجود علم وحكمة وإتقان صنع.

كما يدعو الإسلام أيضا إلى التأكد من جودة العمل الذي يقوم به الإنسان وخلوه من النقص والعيوب، فقد حث الرسول صلى الله عليه وسلم على إتقان العمل فقال: "**إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه**"(١٨) والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، وأن يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني، بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل(١٩).

ويقول M " L (٢٠) ولم يقل: أكثر عملاً يريد أن يرشدنا إلى الاعتبار بالكيف والنوع لا بالعدد والكم.

فالتحسين والإبداع والتقييم المستمر لمستويات الأداء محلُّ إلزام شرعيٍّ لا يجوز الاستخفاف بها أو التّحقيرُ من شأنها، وجعلها من نوافل الطلب وأساس الإتقان في الأعمال في الإسلام هو توفر المعرفة أولا والدليل على ذلك قول الله تعالى: M وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ L (٢١)، والمعرفة بدون عمل لا تساوى

---

(١٥) سورة النمل، الآية: ٨٨.
(١٦) آل الشيخ، عبد الله بن محمد بن اسحاق ، لباب التفسير من ابن كثير، ط ١،ج٢: ١٤١٤هـ، ص ٢١١.
(١٧) سورة السجدة، الآية: ٧.
(١٨) الطبراني، أبو القاسم سليمان بن أحمد في المعجم الأوسط (ط دار الحرمين، عن جوامع الكلم).
(١٩) أبو عامر، آمال، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، رسالة ماجستير،(الجامعة الإسلامية: فلسطين-غزة،٢٠٠٨)
(٢٠) سورة الملك، الآية : ٢ .
(٢١) سورة الإسراء، الآية: ٣٦.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

شيئاً وقد أكد الله تعالى ذلك بقوله: ﴿وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ﴾ (٢٢)، ولهذا على أي إنسان أن يتذكر أن فوق رقابة البشر هناك رقابة ربانية وهي أعلى درجات المساءلة الفردية والجماعية لقوله تعالى: ﴿وَقِفُوهُمۡ إِنَّهُم مَّسۡـُٔولُونَ﴾ (٢٣).

كما دلت الكثير من الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة،والتطبيق العملي للإدارة الإسلامية، أنها طبقت العديد من المبادئ الأساسية لحركة إدارة الجودة الشاملة، ولعل ما ستعمله الصفحات التالية من إضاءة حول الجودة في سورة يوسف عليه السلام خير دليل على ذلك .

- **المبحث الثاني:**
- **أسس ومعايير الجودة:**

قدم علماء وفلاسفة الجودة وروادها الكثير من الإسهامات الهادفة التي قادت بدورها وطورت في أسس ومعايير الجودة، من خلال مجالات شتى وكان لها عظيم الأثر على العديد من المنظمات والمؤسسات التي أتبعت أسلوب الجودة في أعمالها، ومن إبرز هؤلاء الرواد إدوارد ديمنج- Edward Deming ، جوزيف جوران Joseph M Juran ، فيليب كروسبي Philip Crosby ، كاورو إيشيكاوا Kaoru Ishikawa وأونوا: ownwa وفيما يلي عرض لذلك:

- **أولا : إدوارد ديمنج: Edward Deming:**

هو مهندس تصنيع، يعتبر الأب الروحي لجودة الإنتاج ورقابة الجودة،وقد ابتكر ما يسمى بدائرة ديمنج : خطط، نفذ، افحص، وتصرف ،وجدير بالذكر أنه قد بدأ استخدام الجودة في مجال الصناعة " . ولقد لجأ إليه اليابانيون لتحديد معايير الجودة في مجالات المؤسسات الاقتصادية وكانت له الأسبقية في تحديد (١٤) معيارا للجودة على النحو التالي:

- ✓ لابد من تحديد الأهداف من أجل تحسين الإنتاج وتطويره.
- ✓ تبني فلسفة للجودة الشاملة ومنهج للقيادة للقدرة على التغيير للأفضل.
- ✓ تحسين الأداء والجودة هي المحرك الأساس .
- ✓ التأكيد على جودة الكيف دون الكم لتدعيم الثقة بين العملاء والمؤسسة.
- ✓ تحسين وتعديل الإنتاج ونظام الخدمة مع العمل على نقص التكلفة.
- ✓ تدريب الأفراد على وظائف الجودة الشاملة.
- ✓ تدريب القيادات ومساعدة الأفراد على تطوير الأداء.
- ✓ إزالة الحواجز بين الأقسام والعاملين والعمل بروح الفريق الواحد.
- ✓ التعرف على معوقات العمل بين الأقسام داخل المؤسسة والعمل على إزالتها.
- ✓ الحد من استخدام الشعارات والنقد المستمر دون هدف لان ذلك يخلق جوا من العداءات بين الأفراد.
- ✓ وضع معايير لاعتماد الإدارة على الأهداف وإعداد قادة يتواجدون

(٢٢) سورة التوبة، الآية: ١٠٥.
(٢٣) سورة الصافات، الآية ٢٤.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

باستمرار.

- ✓ مسئولية المشرفين يجب أن تهتم بالجودة.
- ✓ وضع برامج تربوية تنشيطية من أجل التحسن الذاتي ورفع المستوى.
- ✓ وضع كل فرد في المؤسسة في المكان المناسب وتحويل الأفراد بين الأقسام المختلفة لتحسين العمل(٢٤).

ويعتبر ديمنج أحد أسباب نجاح وتفوق اليابان في مجال الجودة الاقتصادية حيث ابتكر ما يسمى بدائرة ديمنج . المذكورة آنفا . وقد تقبل اليابانيون أفكاره وساروا على نهجه بضرورة تشجيع العاملين ومشاركتهم وجعلهم قادرين على المساهمة في إدخال تحسينات مستمرة من خلال فهمهم للعمليات وكيف يمكن تحسينها [٢٥] .

- **ثانيا : جوزيف جوران Joseph M . Juran :**

يعتبر جوران كذلك واحدا ممن يطلق عليهم آباء الجودة ، وكان جوران يعمل في إدارة التفتيش والمعاينة التابعة لشركة هوثورن الغربية حتى بداية الحرب العالمية الثانية ، ثم قام بزيارة اليابان وعمل على إعادة هيكلة الصناعة اليابانية ، وبالفعل تمكن جوران من مساعدة اليابانيين في التكيف مع أفكار الجودة واستخدام الأساليب الإحصائية [٢٦]

وهو صاحب المقولة الشهيرة " لا تحدث الجودة بالمصادفة ، بل يجب أن يكون مخططا لها."

كما يذكر أن جوران ساهم في تعليم اليابانيين كيفية تحسين الجودة وهو يعتقد بقوة التزام الإدارة العليا من حيث دعم الجهود الخاصة بالجودة وقد نادى جوران كذلك بتبني فكرة فريق العمل والتي تعمل بصفة مستمرة على تحسين مستويات الجودة،كما قام بتطوير نموذج للجودة أطلق عليه "ثلاثية جوران للجودة " ويشمل هذا النموذج ثلاث مراحل مختلفة هي:

- ✓ تخطيط الجودة.
- ✓ مراقبة الجودة.
- ✓ التحسين المستمر للجودة(٢٧) .

- **ثالثا : فيليب كروسبي Philip Crosby :**

يعد كروسبي من أشهر العلماء والرواد البارزين في مجال إدارة الجودة الشاملة، فهو أول من أسس كلية للجودة ، وأخذ منحى آخر يختلف عن كل من ديمنج وجوران (فديمنج) اهتم بتوجيه العمليات، والتوسع في استخدام الأساليب الإحصائية، والعمل على الحد من الانحرافات وجوران ركز اهتمامه على مشاركة الإدارة والتخطيط للجودة، ومراقبة الجودة والتحسين المستمر للجودة أما (كروسبي) فقد ركز على التشديد على المخرجات ، وحد من

---

(٢٤) ريتشاردل.ويليامز ،أساسيات إدارة الجودة الشاملة ط ١ (الرياض :مكتبة جرير ،١٩٩٩م)،ص٧

(٢٥) المرجع السابق ،ص١٠-١١

(٢٦) الخطيب ، مرجع سابق ،ص ص ٣٤-٣٥.

(٢٧) المرجع السابق ص ٣٥

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

العيوب في الأداء، وعلى ذلك قدم فلسفته لإدارة الجودة الشاملة من خلال أربعة معايير هي كما يلي:

- ✓ إن مفهوم الجودة هو التواؤم والمطابقة مع المتطلبات الأساسية.
- ✓ إن معيار الجودة هو (لا عيوب مطلقا) أداء الأعمال بدون أخطاء أو عيوب.
- ✓ إن الجودة تتحقق بالوقاية أكثر من تقييم الأداء.
- ✓ ان الجودة تقاس بالثمن المتحقق من عدم التطابق مع المتطلبات أو المعايير وليس بمؤشرات أخرى(٢٨) .

كما حدد أربع عشرة نقطة لتحسين الجودة وتعد أساساً لمفهوم الجودة والذي احدث تغييرا جوهريا في أسلوب الإدارة ونمط التفكير وهي كالتالي:

- ✓ الالتزام الإداري بالبحث والتطوير المستمر لتحسين الأداء.
- ✓ العناية بفريق تحسين الجودة .
- ✓ الالتزام بمعايير الجودة.
- ✓ حساب تكلفة الجودة .
- ✓ فهم الجودة والاهتمام بها من قبل كل الموظفين والتي تمكنهم من فهم الأداء الجيد.
- ✓ الفعل التصحيحي للخطوات التي تم تحديدها .
- ✓ تخطيط الجودة .
- ✓ تعليم الموظف وتدريبه للقيام بالمهام الموكلة إليه.
- ✓ تحديد أهداف للتحسين .
- ✓ المعرفة والمهارة المطلوبة.
- ✓ مرحلة انعدام العيوب.
- ✓ إزالة سبب الخطأ.
- ✓ مجلس الجودة من أجل مناقشة مشكلات تحسين الجودة.
- ✓ أداء الجودة مرة أخرى من أجل مناقشة مشكلات تحسين الجودة(٢٩) .

وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك شبهاً وتوافقاً بين أفكار كروسبي ومبادئ ديمنج من عدة جوانب ، حيث نجد أن كليهما يؤكد على:

- ✓ أهمية تحسين الجودة.
- ✓ ضرورة إزالة الأخطاء.
- ✓ تدريب الموظفين.
- ✓ التركيز على أهمية القيادة الإدارية.
- ✓ زيادة درجة الوعي لدى الموظفين بأهمية حل المشكلات التي تتعلق بالجودة.

• **رابعا** : **كاورو إيشيكاوا** Kaoru Ishikawa :

يرى إيشيكاوا أن مفهوم الجودة متعدد الجوانب ويتضمن التالي :

- ✓ مفهوم التحول من برنامج مراقبة الجودة المستند إلى التفتيش إلى

(٢٨) الخطيب ،مرجع سابق ، ص٣٨.
(٢٩) الشمري،مرجع سابق، ص ٣٤.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

برنامج شامل يقوم على العمليات والنشاطات الداخلية التي تراعي العملاء بصفتهم جزء لا يتجزأ من عملية تحسين الجودة.

- ✓ تحديد الخطوات اللازمة للتعرف على الأسباب الرئيسة للمشكلة القائمة ومحاولة التغلب عليها.
- ✓ تحديد مجالات الجودة في السلعة أو الخدمة التي يتقبلها العميل .

ومن أبرز المبادئ الأساسية التي وصفها إيشيكاوا لمراقبة الجودة الشاملة مايلي :

- ✓ إن الجودة مبنية على وجهة نظر العميل.
- ✓ إن الجودة هي جوهر العمليةٍ الإدارية وينبغي أن ينظر إليها على أساس إنها استثمار طويل الأجل بدلا مِن التركيز على الأرباح قصيرة الأجل.
- ✓ إن الجودة تعتمد اعتمادا كليا على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين والموظفين.
- ✓ استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات والمعلومات من أجل المساعدة في عملية اتخاذ القرارات(٣٠) .

- **خامسا : أونوا ownwa :**

يعد أونوا من الخبراء اليابانيين في مجال إدارة الجودة الشاملة ومن أهم مساهماته تطوير نظام الإنتاج الشهير لشركة تويوتا.

كما قام أونوا بتطوير مفهوم الإنتاج في الوقت المناسب ومفهوم التصنيع المرن ، ومن خلال عمله في شركة تويوتا قام بالترويج لفكرة التخلص النهائي من عوامل وأسباب إهدار الطاقات والوقت ،حيث برزت قيمة عنصر الوقت إلى حيز الوجود كسلاح من أسلحة المنافسة التجارية .

كما يعد أونوا أول من جمع العمال في صورة فرق يرأس كل فريق رئيس للعمال ،كذلك قام بتأسيس فكرة حلقات الجودةٍ التي من خلالها يتم استقطاب العديد من الآراء والمقترحات ودراستها جيدا ومن ثم الاستفادة من بعضها البعض[٣١] .

وتذكر مددين [٣٢] خلاصة لأهم الإسهامات التي قدمها رواد الجودة الشاملة وهي على النحو التالي :

- ✓ إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يهدف إلى إحداث تغيير فكري وسلوكي في الأفراد العاملين لتحويلهم من منطق كشف الأخطاء إلى منطق منع الأخطاء وأداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة وفي الوقت المحدد.
- ✓ العملاء هم الركيزة الأساسية لجميع عمليات تحسين الجودة.
- ✓ أكدت جميع النماذج السابقة على أهمية التعليم والتدريب

---

(٣٠) الخطيب ،مرجع سبق ذكره، ص ٤٨.
(٣١) الخطيب ،مرجع سابق ،ص ٥٤.
(٣٢)مددين، سحر خلف سليمان ،تقويم الأداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ،رسالة ماجستير ، غير منشورة ،(مكة المكرمة: جامعة أم القرى ،كلية التربية، ١٤٢٧هـ)

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

المستمر،لضمان تطوير الموارد البشرية.

- ✓ تتطلب الجودة من الإدارة العليا الاهتمام والتركيز على مستوى الأداء من خلال المتابعة المستمرة ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة والملائمة.
- ✓ تعتمد إدارة الجودة الشاملة على تفهم ومشاركة وإقناع كل فرد بالمنظمة بأن الجودة مسئولية الجميع، مع التأكيد على فرق العمل لتحسين الجودة باستمرار.
- ✓ يستحسن أن تتاح الفرصة لجميع العاملين للمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة.
- ✓ تركز الأفكار التي أسهم بها رواد الجودة الشاملة على تحسين الجودة في عمليات التقويم بدلا من تصيد الأخطاء.
- ✓ تؤدي فلسفة ديمنج في تحسين الجودة إلى خلق حاجة مستمرة للتقويم،مع التأكيد على جودة الكيف دون الكم وتبنى فلسفة التدريب والتعليم المستمر ، وتشجيع الإبداع والتعبير عن الشعور بالاعتزاز والثقة ومنع استخدام الحدود القصوى للأداء ؛ فلا حدود للتفوق.
- ✓ ينتج عن تطبيق فلسفة جوران في الجودة تحقيق تحسين الأداء عن طريق القياس والتقويم ، وحل المشكلات قبل وقوعها.
- ✓ وتؤكد مبادئ كروسبي على أن الجودة في التقويم هي التطابق مع المواصفات المتفق عليها ، مع التأكيد على التعليم المستمر ، ومراجعة وتقييم التحسينات ، واعتبار الجودة عملية مستمرة(٣٣) .

وأرى أن مددين أصابت فيما ذكرته سابقاً، مع التركيز على أهمية مؤازرة ومساندة الإدارة العليا لهذه الأسس والمبادئ والالتزام بها، وحث جميع العاملين بالمؤسسة . أيا كانت . بالتزام هذه المبادئ والمعايير والعمل على تطويرها وتحسينها ، وعدم إغفال أهمية الإنتاج في الوقت المحدد كأهم الطرق الموصلة إلى التحسين المستمر، إضافة إلى جانب التطوير الذاتي للجميع بصفة دائمة ومستمرة من خلال تحفيز العاملين على الرقي بمستواهم العلمي والمعرفي ،مع إعطاء الفرصة للجميع للإسهام بما لديهم من أفكار ومبتكرات تساعد على تطوير وتحسين وتبسيط وسلاسة الأداء والأعمال المناطة ، وتهيئة البيئة المناسبة لتقنيات الجودة .

- **المبحث الثالث** :

عرض الآيات القرآنية (٣٦-٥٧) من سورة يوسف عليه السلام المتضمنة لمعايير الجودة الاقتصادية.

M وَدَخَلَ مَعَهُ ٱلسِّجْنَ فَتَيَانِ ۖ قَالَ أَحَدُهُمَآ إِنِّيٓ أَرَىٰنِيٓ أَعْصِرُ خَمْرًا ۖ وَقَالَ ٱلْءَاخَرُ
μ ¶ ۦ رَأْسِى خُبْزًا تَأْكُلُ ٱلطَّيْرُ مِنْهُ ۖ نَبِّئْنَا بِتَأْوِيلِهِۦٓ ۖ إِنَّا نَرَىٰكَ مِنَ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿٣٦﴾
وَإِن كَانَ قَمِيصُهُۥ قُدَّ مِن دُبُرٍ فَكَذَبَتْ ۝ مِنَ ٱلصَّٰدِقِينَ ﴿٢٧﴾ فَلَمَّا رَءَا قَمِيصَهُۥ قُدَّ مِن دُبُرٍ
μ ¶ ۦ إِنَّ كَيْدَكُنَّ عَظِيمٌ ﴿٢٨﴾ يُوسُفُ أَعْرِضْ عَنْ هَٰذَا ۚ وَٱسْتَغْفِرِى لِذَنۢبِكِ

(٣٣) مدد ين ، المرجع السابق.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

إِنَّكِ كُنتِ مِنَ ٱلْخَاطِـِٔينَ ﴿٢٩﴾ ۞ وَقَالَ نِسْوَةٌ فِى ٱلْمَدِينَةِ ٱمْرَأَتُ ٱلْعَزِيزِ تُرَٰوِدُ فَتَىٰهَا عَن
نَّفْسِهِۦ ۖ قَدْ شَغَفَهَا حُبًّا ۖ إِنَّا لَنَرَىٰهَا فِى ضَلَٰلٍ مُّبِينٍ
5 4 3 2 1 0 / . - , + *) (' &
G F E D C B A @ ? > = < ; : 9 8 7 6
X W V U T S R Q P O N M L K J I
i h g f e d c b a ` _ ^] \ [Z Y
{ z y x w v u t s r q p o n m l k j
| } ~ ٱلْـَٰٔنَ حَصْحَصَ ٱلْحَقُّ أَنَا۠ رَٰوَدتُّهُۥ عَن نَّفْسِهِۦ وَإِنَّهُۥ لَمِنَ ٱلصَّٰدِقِينَ ﴿٥١﴾ ذَٰلِكَ لِيَعْلَمَ أَنِّى لَمْ أَخُنْهُ بِٱلْغَيْبِ وَأَنَّ ٱللَّهَ لَا يَهْدِى كَيْدَ
! à ﴿٥٢﴾ ﴿٥١﴾ ﴿٥٠﴾ ﴿٤٩﴾ ﴿٤٨﴾ ﴿٤٧﴾ ﴿٤٦﴾ ﴿٤٥﴾ ﴿٤٤﴾ ﴿٤٣﴾ ﴿٤٢﴾ ﴿٤١﴾ ﴿٤٠﴾ ﴿٣٩﴾ ﴿٣٨﴾ ﴿٣٧﴾ ﴿٣٦﴾ ﴿٣٥﴾ ﴿٣٤﴾ ﴿٣٣﴾ ﴿٣٢﴾ ﴿٣١﴾ ﴿٣٠﴾ ﴿٢٩﴾
5 4 3 2 1 0 / . - , + *) (' & % $ # "
F E D C B A @ ? > = < ; : 9 8 7 6

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

U T S R QP O N M L K JIH G
e d c b a ` _ ^] \[Z Y X W V
. (٣٤) Lh g f

- **تفسير وشرح الآيات:**

"ودخل معه السجن فتيان" أي لما دخل يوسف عليه السلام السجن، كان من جملة من دخل معه السجن فتيان أي شابان، فرأى كل واحد منهما رؤيا،فقصها على يوسف ليعبرها، قال" أحداهما :Mإِنِّيٓ أَرَىٰنِيٓ أَعۡصِرُ خَمۡرٗا L وقال الآخر : M ¶ ¸ رَأۡسِي خُبۡزٗا L وذلك الخبز Mتَأۡكُلُ ٱلطَّيۡرُ مِنۡهُ نَبِّئۡنَا بِتَأۡوِيلِهِۦٓ L أي بتفسيره وما يؤول إليه أمره، وقولهما : " Mإِنَّا نَرَىٰكَ مِنَ ٱلۡمُحۡسِنِينَ L أي من أهل الإحسان إلى الخلق فأحسن إلينا في تعبيرك لرؤيانا، كما أحسنت إلى غيرنا،فتوسلا ليوسف بإحسانه.

قال لهما مجيباً لطلبهما Mقَالَ لَا يَأۡتِيكُمَا طَعَامٞ تُرۡزَقَانِهِۦٓ إِلَّا نَبَّأۡتُكُمَا بِتَأۡوِيلِهِۦ L أي :فلتطمئن قلوبكما، فإني سأبادر إلى تعبير رؤيا كما، فلا يأتيكما غذاؤكما، أو عشاؤكما، إلا نبأتكما بتأويله،قبل أن يأتيكما.

ولعل يوسف عليه الصلاة والسلام قصد أن يدعوهما إلى الإيمان في هذه الحال، التي بدت حاجتهما إليه ليكون أنجع لدعوته، وأقبل لديهما.

ثم قال Mذَٰلِكُمَا L التعبير الذي سأعبره لكما Mمِمَّا عَلَّمَنِي رَبِّيٓ L، أي : هذا من علم الله علمنيه، وأحسن إلي به وذلك "Mإِنِّي تَرَكۡتُ مِلَّةَ قَوۡمٖ لَّا يُؤۡمِنُونَ بِٱللَّهِ وَهُم à هُمۡ Lâ والترك كما يكون للداخل في شيء ثم ينتقل عنه،يكون لمن لم يدخل فيه أصلا.

فلا يقال : إن يوسف، كان من قبل، على غير ملة إبراهيم M " ! , + *) (ثم فسر تلك الملة بقولة"M& % $ # L ثم فسر تلك الملة بقولة"M21 M. - L/ "بل نفرد الله بالتوحيد ونخلص له الدين والعبادة. L: 9 8 7 6 5 4 3 أي :هذا من فضل مِنْه وإحسانه وفضله علينا وعلى من هداه الله كما هدانا، فإنه لا أفضل مِن منه الله على العباد بالإسلام، والدين القويم، فمن قبله وانقاد له فهو حظه،وقد حصل له أكبر النعم وأجل الفضائل . M< ; 9 8 L فلذلك تأتيهم المنة والإحسان فلا يقبلونها، ولا يقومون لله بحق، وفي هذا من الترغيب للطريق التي هو عليها، ما لا يخفى، فإن الفتيين لما تقرر عنده، إنهما رأياه بعين التعظيم والإجلال،وإنه محسن معلم ذكر لهما إن هذه الحالة، التي أنا عليها، كلها منَ فضل الله وإحسانه، حَيْث مِن عليَ بترك الشرك واتباع ملة آبائي، ولهذا وصلت إلى ما رأيتما، فينبغي لكما أن تسلكا ما سلكت. ثم صرح لهما بالدعوة فقال M أي LF E D C B A @ ? > L

(٣٤) سورة يوسف، الآيات : ٣٧-٥٧ .

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

: أرباب عاجزة ضعيفة، لا تنفع ولا تضر، ولا تعطي ولا تمنع، وهي متفرقة، ما بين عبادة أشجار وأحجار، وملائكة، وأموات، وغير ذلك من أنواع المعبودات التي يتخذها المشركون، أذلك L D C B M الذي له صفات الكمال L E M في ذاته وصفاته وأفعاله فلا شريك له في شيء من ذلك .

القهار الذي انقادت الأشياء لقهره وسلطانه، فما شاء كان ومالم يشأ لم يكن L I H G F E D M[٣٥]، ومن المعلوم، أن من هذا شأنه ووصفه خير من الآلهة التي هي مجرد أسماء،لاكمال لها، ولا أفعال لديها، ولهذا قال: ما M L K J I N M L P

أي : كسوتموها أسماء سميتموها آلهة، وهي لاشيء،ولا فيها من صفات الإلوهية شيء L V U T S R Q M بل أنزل الله السلطان بالنهي عن عبادتها وبيان بطلانها،وإذا لم ينزل الله بها سلطانا،لم يكن طريق، ولا وسيلة،ولا دليل لها. L [Z Y X M وحده، فهو الذي يأمر وينهي، ويشرع الشرائع، ويسن الأحكام وهو الذي M] ^ _ ` a b c d e L أي :المستقيم الموصل إلى كل خير،وما سواه من الأديان، فإنها غير مستقيمة، بل مموجة، توصل إلى كل شر. M f g h i j L حقائق الأشياء وإلا فإن الفرق بين عبادة الله وحده لا شريك له، وبين الشرك به، من أظهر الأشياء وأبينها، ولكن لعدم العلم من أكثر الناس بذلك، حصل منهم ما حصل، من الشرك فيوسف عليه السلام، دعا صاحبي السجن لعبادة الله وحده، وإخلاص الدين له، فيحتمل إنهما استجابا وانقادا، فتمت عليهما النعمة، ويحتمل إنهما لم يزالا على شركهما،فقامت عليهما بذلك الحجة ثم إنه عليه السلام، شرع يعبر رؤياهما، بعد ما وعدهما بذلك، فقال: M n m l o p q r s t u v w x y z L . فِيهِ تَسْتَفْتِيَانِ ~ } | {

M n m l o L وهو الذي رأى إنه يعصر خمراً فإنه يخرج من السجن "M p q r L أي يسقي سيده، الذي كان يخدمه خمرا،وذلك مستلزم لخروجه من السجن، M t u L وهو الذي رأى إنه يحمل فوق رأسه خبزا، تأكل الطير منه M v w x y z L فإنه عبر عن الخبز، الذي تأكله الطير، بلحم رأسه وشحمه وما فيه من المخ،وإنه لا يقبر ويستر عن الطيور، بل يصلب، ويجعل في مكان تتمكن الطيور من أكله ، ثم أخبرهما بأن هذا التأويل تأوله لهما لابد من وقوعه فقال M | } ~ فِيهِ تَسْتَفْتِيَانِ L أي تسألان عن تفسيره وتعبيره . "وقال" M وَقَالَ لِلَّذِى ظَنَّ أَنَّهُۥ نَاجٍ مِّنْهُمَا M © عِندَ رَبِّكَ L أي :وقال يوسف عليه السلام أي اذكر له شأني وقصتي، لعله يرق لي فيخرجني مما أنا فيه M فَأَنسَىٰهُ ٱلشَّيْطَٰنُ ذِكْرَ رَبِّهِۦ L أي فأنسى الشيطان ذلك النجي ذكر الله

(٣٥) سورة هود ، الآية : ٥٦ .

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

تعالى وذكر ما يقرب إليه ومن جملة ذلك نسيان يوسف الذي يستحق أن يجازى بأتم الإحسان وذلك ليتم الله أمره وقضاءه.فلبث في السجن بضع سنين، ولما أراد الله أن يتم أمره ويأذن بإخراج يوسف من السجن قدر لذلك سببا لإخراج يوسف وارتفاع شأنه وإعلائه وكان هذا السبب رؤيا الملك التي جاء فيها M إِنِّيٓ أَرَىٰ سَبۡعَ بَقَرَٰتٖ سِمَانٖ يَأۡكُلُهُنَّ سَبۡعٌ عِجَافٞ وَسَبۡعَ سُنۢبُلَٰتٍ خُضۡرٖ وَأُخَرَ يَابِسَٰتٖۖ يَٰٓأَيُّهَا ٱلۡمَلَأُ أَفۡتُونِي فِي رُءۡيَايَ إِن كُنتُمۡ لِلرُّءۡيَا تَعۡبُرُونَ L.

اضطرب الملك لهذه الرؤيا وتوقع خطراً يصيبه أو يصيب البلد .وتوجّه لحاشيته " الملأ "بطلب الفتوى وتعبير الرؤيا وتأويلها . فتحيروا،ولم يعرفوا لها وجها، وردوا على طلبه بقولهم "M ! " # $ % & ' ( ) L وهذه الإجابة توحي بعجزهم وجمعهم ما بين الجهل والجزم، بأنها أضغاث أحلام، والإعجاب بالنفس،بحيث إنهم لم يقولوا: لا نعلم تأويلها، وهذا من الأمور التي لا تنبغي لأهل الدين والحجا ! والمقصود بقولهم : M " # L أي: الأحلام المتداخلة المجتمعة، التي تجاوزت واختلطت فيها بعض الحقائق ببعض الأباطيل. وهم بهذا يدعون الملك إلى صرف النظر عن هذه الأحلام، فلا دلالة لها عندهم وفي ذلك يقول السعدي إن ذلك من لطف الله بيوسف عليه السلام فإنه لو عبرها ابتداء . قبل أن يعرضها على الملأ من قومه وعلمائهم، فعجزوا عنها . لم يكن لها ذلك الموقع، ولكن لما عرضها عليهم، فعجزوا عن الجواب، وكان الملك مهتما لها غاية الاهتمام، فعبرها يوسف – وقعت عندهم موقعا عظيما،وهذا نظير إظهار الله فضله سبحانه من خفيت ألطافه، ودقت في إيصاله البر والإحسان إلى خواص أصفيائه،وأوليائه[٣٦].

وهنا، فوجئ ساقي الملك بعجز الملأ عن تأويل الرؤيا ؛ فتذكّر صاحبه السجين يوسف بعد هذه السنين، وعلمه بتأويل الرؤى، فطلب منهم إرساله إلى يوسف في السجن: M + , - . / 0 1 2 3 4 5 L لقد كان هذا الرجل واثقا بعلم يوسف وأن تأويل رؤيا الملك عنده،فقد سبق وأن جرّبه وصدق تأويله!

فأرسله الملك ليقول: M 7 8 9 : ; < = > ? @ A B C D E F G H I J K L ، لقد بدأ الساقي خطابه بقوله : M 7 8 9 L لقد وصفه بصفة الصدق، لأنه يعرفه معرفة تامة ؛ صادقٌ في كلامه وسلوكه وتأويله وفي صحبته،ومن خلال تفسير هذه الآيات الكريمة يتضح أول ما يلاحظ على قول الساقي ذكر اسم يوسف صراحة وهي صراحة تدل على منزلة يوسف الرفيعة في نفسه، تماما كما كانت له عليه السلام في نفس الشاهد الذي أكبر في يوسف عفته وطهره."يوسف أيها الصديق "وهي صيغة تدل على تتبع الساقي لكل ما حدث ومقارنته له بكل ما قاله يوسف فتبين له صدق قوله

(٣٦)السعدي ،عبدالرحمن بن ناصر تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان(مؤسسة الرسالة ،١٣٠٧ هـ -١٣٧٦)ص ٣٥٤

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

وكل ذلك امتداد للصدق الذي عرفه به طوال الفترة التي صاحبه فيها [٣٧].

وهذه الصيغة تدل أيضا على ثقة الساقي المطلقة في موافقة ما سيقوله يوسف، تعبيراً لرؤيا الملك، مع الأحداث المقبلة،وصدقه في كل ما سيصدر عنه من قول.

ويستعمل الساقي جملة "أفتنا " وليس أي جملة أخرى أخف وزناً وأقل أثرا .إنه يطلب الفتيا في هذه الرؤيا، والمعروف أنها لا تطلب إلا في الأمر الجلل.ولا يخفى إن قول الساقي هذا يعبر عن اهتمام صاحب الرؤيا نفسه بها.

وحينما لا يستفتي الساقي إلا يوسف، فذلك دليل على منزلته عنده تلك المنزلة التي ما لبثت أن كانت عند الملك.

ومع أن القران الكريم لا يشير إلى صاحب الرؤيا في قص الساقي لها على يوسف، إلا إنه ليس هناك ما يمنع أن يكون الساقي قد صرح ليوسف بصاحبها . ولم يشر القرآن إلى ذلك، اكتفاء بالإشارة الأولى الصريحة في قوله تعالى M ٱلْمَلِكُ إِنِّيٓ أَرَىٰ سَبْعَ بَقَرَٰتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ سُنۢبُلَٰتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَٰٓأَيُّهَا ٱلْمَلَأُ أَفْتُونِى فِى رُءْيَىَ إِن كُنتُمْ لِلرُّءْيَا تَعْبُرُونَ ﴿٤٣﴾ L .

وكان تعبير يوسف عليه السلام للرؤيا .قال تعالى Q P O NM L[ZY XW VU T SR وأول ما يلاحظ على الآية الأولى هو إنه يجيء على لسان يوسف M LO وليس ازرعوا قياساً على قوله بعد ذلك "فذروه" فلماذا؟

والجواب على ذلك هو أن جملة الفعل المضارع M LO مع إنها تشير بالزراعة وتنصح بها إلا أنها لا تنصح بشيء معدوم إنما الشيء موجود فعلا. ولكن هي إضافة إلى ذلك تنصح بالاستمرار في العمل بجد واجتهاد وتعب، وهو ما يؤكده في قوله L RM فكلمة L RM تعني في الأصل إدامة الحركة، كما أنّها بمعنى العادة المستمرة، فيكون معنى الكلام: عليكم أن تزرعوا تبعا لعادتكم المستمرة في مصر ولكن ينبغي أن تقتصدوا في مصرفه.. ويحتمل أن يكون المراد منه أن تزرعوا بجد وجهد أكثر فأكثر لأنّ دأبا و دؤوبا بمعنى الجدّ والتعب أيضا، أي اعملوا حتّى تتعبوا حتى إذا انتقل يوسف إلى الحديث عن الشيء الذي لم يعمل به أساسا،ولم يفكر فيه أصلا، تحول إلى جملة فعل الأمر،ذات الدور الأكثر إيجابية، إزاء الشيء الذي ينصح بالقيام به،هذه المرة ابتداء[٣٨].

الجزئية الثانية من الآية قال تعالى SM Y XW VU T Z L[ويلاحظ التحول من الفعل المضارع في الجزئية الأولى إلى الماضي

(٣٧) المرجع السابق ،ص ٣٥٥
(٣٨)باجودة ،حسن محمد ،الوحدة الموضوعيه في سورة يوسف عليه السلام،دار الكتب الحديثة ،ص ٤١٦.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

فالأمر في هذه الجزئية.

ونود الوقوف أولا عند "ما" من قوله LT SM وهي من الجائز أن تكون موصولة، ولكن تبقى مسألة الفاء من قوله LU M فان الكلام لايستقيم بدونها وكأنه قال فالذي حصدتم ذروه في سنبله . وعلى هذا يكون دور الفاء من فذروه إيجابيا، ونتبين إخلاص سيدنا يوسف في نصحه وقد جعل من أدلة ذلك التحول من صيغة المضارع في الجزئية الأولى إلى الصيغة الشرطية في الثانية[٣٩].

وينبغي أن يكون يوسف عليه السلام يقصد من هذا التحول شيئاً مهما،فلجملة فعل الأمر"فذروه"وزنا ووقعا يتمشى مع إخلاص يوسف النصيحة للقوم، ومع سنوات الشدة السبع التي ستعقب سنوات الرخاء.

وإن يوسف عليه السلام، بإلهام من الله تعالى، ليبدو من أكثر العلماء خبرة بالزراعة وطريقة حفظ المحصول من الآفات.

وقد استثنى بقوله L[ZY XM أي دبروا أكلكم في هذه السنين الخصبة [٤٠]، وليكن قليلاً،ليكثر ما تدخرون ويعظم نفعه ووقعه.

ومعروف إنه عليه السلام يريد من القوم أن يضاعفوا من عملهم ويحاولوا جاهدين زيادة الإنتاج عن المعتاد، لأن محصول السنة الواحدة من سنين الرخاء السبع سيوزع على مثلها من سبع الشدة .وفوق ذلك هو على يقين من إن الناس سيتجهون من كل حدب وصوب تجاه مصر طلبا للطعام،فعلى القوم أن يحتاطوا لذلك[٤١] . ثم Lq ponmM أي من بعد السنين المخصبات M Lc b أي مجدبات Lf ed M أي :يأكلن جميع ما أخرتموه ولو كان كثيرا، onmM أي تمنعونه من التقديم لهن . Lk j i hM Lq p أي السبع الشداد LW v u t srM أي: تكثر الأمطار والسيول، وتكثر الغلات، وتزيد على أقواتهم،حتى إنهم يعصرون العنب ونحوه،زيادة على أكلهم، ولعل استدلاله على وجود هذا العام الخصب، مع إنه غير مصرح به في رؤيا الملك ؛لأنه فهم من التعبير،بالسبع الشداد، إن العام الذي يليها تزول به شدتها،ومن المعلوم، انه لا يزول الجدب المستمر سبع سنين متواليات، إلا بعام مخصب جدا، وإلا لما كان للتقدير فائدة.

مما سبق نلحظ كم كان تعبير يوسف عليه السلام لهذه الرؤيا دقيقاً ومحسوبا، حيث كانت البقرة في الأساطير القديمة مظهر النعمة والغنى.. وكون البقرات سمانا دليل على كثرة النعمة، وكونها عجافا دليل على الجفاف والقحط، وهجوم السبع العجاف على السبع السّمان كان دليلا على أن يُستفاد من ذخائر السنوات السابقة.

---

(٣٩) المرجع السابق ،ص ٤١٧
(٤٠) السعدي،مرجع سبق ذكره ،ص ٣٥٥
(٤١) باجودة مرجع سابق ،ص ٤١٨

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

وسبع سنبلات خضر وقد أحاطت بها سبع سنبلات يابسات تأكيد آخر على هاتين الفترتين فترة النعمة وفترة الشدّة، ولذا ارتأى يوسف عليه السلام خزن المحاصيل في سنابلها لئلا تفسد بسرعة وليكون حفظها إلى سبع سنوات ممكنا. وبالطبع فإنّ سنة ستأتي بعد هذه السنوات مملوءة بالخيرات والأمطار، فلابدّ من التفكير للبذر في تلك السنة وأن يحتفظوا بشيء مما يخزن لها .

ولم يكتفِ يوسف بتأويل الرؤيا، بل زاد على ذلك بتقديم النصائح والتوجيهات، والمعلومات الضرورية لحفظ المحاصيل ومواجهة الأزمة الاقتصادية التي ستمر على البلاد.

فلما رجع الرسول إلى الملك والناس، وأخبرهم بتأويل يوسف عليه السلام للرؤيا عجبوا من ذلك، وفرحوا بها أشد الفرح .

يقول تعالى M y z { | ~ جَآءَهُ ٱلرَّسُولُ قَالَ ٱرۡجِعۡ إِلَىٰ رَبِّكَ فَسۡـَٔلۡهُ مَا بَالُ © ٱلَّٰتِي قَطَّعۡنَ أَيۡدِيَهُنَّۚ إِنَّ رَبِّي بِكَيۡدِهِنَّ عَلِيمٞ L أي قال الملك لمن عنده M { | L أي بيوسف عليه السلام، بأن يخرجوه من السجن ويحضروه إليه،M| ~ جَآءَهُ ٱلرَّسُولُ L وأمره بالحضور عند الملك، امتنع عن المبادرة إلى الخروج، حتى تتبين براءته التامة، وهذا من صبره وعقله وتمام رأيه.

وحينئذ"قال" للرسول :" Mٱرۡجِعۡ إِلَىٰ رَبِّكَ L يعني به الملك Mمَا بَالُ © ٱلَّٰتِي قَطَّعۡنَ أَيۡدِيَهُنَّۚ L أي أساله ما شأنهن وقصتهن، فإن أمرهن ظاهر متضح Mإِنَّ رَبِّي بِكَيۡدِهِنَّ عَلِيمٞ L فأحضرهن الملك، وقال: Mμ ¶ L أي : شأنكن M ، رَٰوَدتُّنَّ يُوسُفَ عَن نَّفۡسِهِۦۚ L فهل رأيتن منه ما يريب ؟

فبرأنه وقلن M 98 L ، ما علمنا عليه من سوء "أي لا قليل ولاكثير،فحينئذ زال السبب، الذي تبنى عليه التهمة، ولم يبق إلا ما عند امرأة العزيز، Mقَالَتِ ٱمۡرَأَتُ ٱلۡعَزِيزِ ٱلۡـَٰٔنَ حَصۡحَصَ ٱلۡحَقُّ L أي : تمحص وتبين، بعد ما كنا ندخل عليه من السوء والتهمة، ما أوجب له السجن Mأَنَا۠ رَٰوَدتُّهُۥ عَن نَّفۡسِهِۦ وَإِنَّهُۥ لَمِنَ ٱلصَّٰدِقِينَ L في أقواله وبراءته "ذلك" الإقرار الذي أقررت، إني راودت يوسف "Mلِيَعۡلَمَ أَنِّي لَمۡ أَخُنۡهُ بِٱلۡغَيۡبِ وَأَنَّ ٱللَّهَ لَا يَهۡدِي كَيۡدَ à L فإن كل خائن،لابد أن تعود خيانته ومكره على نفسه، ولابد أن يتبين أمره .

ثم لما كان في هذا الكلام، نوع تزكية لنفسها، وأنه لم يجر منها ذنب في شأن يوسف، استدركت فقالت :M $ # " L أي :من المراودة ، والكيد في ذلك M& ' (L أي: لكثرة الأمر لصاحبها بالسوء أي الفاحشة، وسائر الذنوب، فإنها مركب الشيطان،ومنها يدخل على الإنسان M* + , L فنجاه من نفسه الأمارة حتى صارت نفسه مطمئنة إلى ربها منقادة لداعي الهدى، متعاصية عن داعي الردى، فذلك ليس من النفس، بل من فضل الله ورحمته بعبده.

M/ O 1 2 L أي: هو غفور لمن تجرأ على المعاصي والذنوب، إذا تاب وأناب M 2 L بقبول توبته، وتوفيقه للأعمال الصالحة،وهذا من قول امرأة

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

العزيز، لا من قول يوسف فان السياق في كلامها، ويوسف في السجن لم يحضر.

فلما تحقق الملك والناس من براءة يوسف التامة، أرسل إليه الملك وقال L 9 8 7 6 5 4 M أي اجعله من خلصائي ومقربا لدي فأتوني به مكرما محترما L < ; M أعجبه كلامه، وزاد موقعه عنده فقال له L @ ? > M أي: عندنا L B A M أي : متمكن، أمين على الأسرار L = M يوسف طلبا للمصلحة العامة L H G F E D M أي : على خزائن جبايات الأرض وغلالها وكيلا، حافظا، مديرا. K J M أي : حفيظ للذي أتولاه فلا يضيع منه شيء في غير محله، وضابط للداخل والخارج، عليم بكيفية التدبير والإعطاء والمنع والتصرف في جميع التصرفات، وليس ذلك حرصا من يوسف على الولاية، وإنما هي رغبة منه في النفع العام وقد عرف من نفسه الكفاية والأمانة والحفظ ما لم يكونوا يعرفونه.فلذلك طلب من الملك، أن يجعله على خزائن الأرض وولاه إياه قال تعالى L N M أي بهذه الأسباب والمقدمات المذكورة U T S R Q P O M .L V

في عيش رغيد ونعمة واسعة، وجاه عريض، L [Z Y X M أي : هذا من رحمة الله بيوسف، التي أصابه بها، وقدرها له، وليست مقصورة على نعمة الدنيا L ` _ ^] M ويوسف عليه السلام من سادة المحسنين فله في الدنيا حسنة، وفي الآخرة حسنة ولهذا قال الله c b M من أجر الدنيا L h g f e M أي : لمن جمع بين التقوى والإيمان فبالتقوى ترك الأمور المحرمة، من كبائر الذنوب وصغائرها،وبالإيمان التام يحصل تصديق القلب، بما أمر الله بالتصديق به، وتتبعه أعمال القلوب وأعمال الجوارح، من الواجبات والمستحبات(٤٢) .

- **المبحث الرابع** :
- **معايير الجودة الاقتصادية المستنبطة من سورة يوسف عليه السلام** :

عندما نتأمل في القرآن الكريم ونبحث عن نموذج يُعرض في موضوع الجودة الاقتصادية فتلقائيا يذهب الذهن إلى سورة يوسف عليه السلام لأننا نجد فيها نموذجا لعمل إداري متكامل وتخطيطيا استراتيجيا رائعا ارتكز على تقنيات ومعايير الجودة الشاملة، التي تنادي بها النظريات والدراسات الحديثة،حيث تجلت معاني الجودة والإتقان في سلوكيات وعمل سيدنا يوسف عليه السلام في سياق السورة وظهرت بوضوح عندما دخل عليه السلام السجن في علاقته بمن حوله حتى إنهم بمجرد احتكاكهم ومخالطتهم لشخصية يوسف عليه السلام قالوا : M إِنَّا نَرَىٰكَ مِنَ ٱلْمُحْسِنِينَ L ويتوالى الإحسان والإتقان عندما جاءت رؤيا الملك التي عبرها خير تعبير ليتضح علمه ومعرفته من خلال إدارة الأزمة التي اتضحت له من الرؤيا للتغلب عليها بوضع خطة

(٤٢) السعدي ،مرجع سابق ،ص ٣٥٦

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

استراتيجية شاملة ومتكاملة لتحقيق الجودة الاقتصادية وفق معايير مقننة لايضعها إلا مخطط إداري محنك وخبير في مجال الزراعة والاقتصاد والإدارة وفيما يلي عرض لذلك:

- **المعيار الأول: التخطيط الدقيق** :

في الحقيقة لم يكن سيدنا يوسف عليه السلام مفسّراً للأحلام فحسب،بل كان قائداً ومشرفا وموجهاً ومخططا يخطط من زاويةٍ السجن لمستقبل البلاد، وقد قدّم مقترحا فريدا شاملا لأربعة عشر عاما على الأقل،وكما يلاحظ فإنّ هذا التعبير المقرون بالمقترح للمستقبل حرّك الملك وحاشيته تجاه هذا التخطيط لإنقاذ أهل مصر من القحطٍ القاتل . إنّ نبي الله يوسفٍ عليهٍ السلام دون أن يطلب شرطا أو قيدا أو أجرا لتعبيره، عبّر الرؤيا تعبيرا دقيقا لاغموض فيه ولا حجاب مقرونا بما ينبغي عمله في المستقبل و استثمرها كإشارة للمستقبل رسم في ضوئها خطة استراتيجية لتوكيد الجودة تهدف إلى تجاوز سني الجفاف والقحط التي توقعها وذلك باتخاذ عدد من التدابير مثل :

- ✓ ابتداع خطة للتخزين يستخدم فيها أسلوباً يحفظ الحبوب من التلف ويحميها من الآفات .
- ✓ رسم خطة للتوزيع تضمن الوفاء بالحد الأدنى من الاحتياجات خلال فترة الجدب.
- ✓ رسم خطة لإعادة الاستثمار عندما تتوفر الظروف المعينة على النجاح(٤٣).

وعليه نستنبط التالي:

- ✓ أولا : إن عمر الخطة (١٤)عاماً مما يعني إنها خطة طويلة الأجل.
- ✓ ثانيا : إنها خطة اقتصادية استراتيجية مقسمة إلى ثلاث خطط فرعية هي :

[أ] استثمار الظروف المعينة عل الإنتاج والعمل على تحصيل أكبر عائد منها ثم الاقتصاد في النفقات لإحراز فائض يكفي احتياجات الأمة في فترة الجفاف وتخزين هذا الفائض بطريقة تصونه من التلف وتحفظه من الآفات.

[ب] توزيع فائض الإنتاج المستفاد خلال الفترة الأولى . فترة الإنتاج - بطريقة تقابل الحد الأدنى من الجدب.

[ج] إعادة الاستثمار في السنة الأخيرة من سني الخطة لتعود للأمة حالة الرفاهية والسعة .

- **المعيار الثاني: المحافظة على الوقت**:

تعتبر الآيات الواردة في سورة يوسف . عليه السلام . حول رؤيا الملك للبقرات السبع وتفسيرها - أوّل موازنة تخطيطيَّة مبنيَّة على أسس علمية

---

(٤٣) سليمان ،يوسف عثمان محمد ، التخطيط والتوكل في ضوء التأصيل الإداري مجلة الجامعة ،العدد الثاني عشر ،١٤٢٧هـ

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

استطاع من خلالها نبي الله يوسف . عليه السلام . كسب الوقت في سنوات الرخاء بمضاعفة الناتج للإفادة منه في سنوات الجدب؛ وعليه كانت بمثابة أداة رقابية تنفذ هذه الخطة على مدار أربع عشرة سنة . وازن . فيها يوسف عليه السلام بين إنتاج وتخزين واستهلاك القمح في مصر الفرعونية مدة سنوات القحط وسنوات الرخاء، وتتضح أركان هذه الموازنة التخطيطية فيما يلي:

- ✓ إن عنصر الزمن اتضح من عدد سنوات القحط وسنوات الرخاء إذ تم إعداد خطتين للدولة مدة كل منها سبع سنوات.
- ✓ إن هذه الموازنة بمثابة خطةٍ طويلة الأجل امتدت أربعة عشر عاماً.
- ✓ ستخدام الموازنة أداة رقابية لتنفيذ الخطة بدقة.

فهي خطة زمنية وضعها يوسف عليه السلام بإلهام من الله عز وجل لكسب الوقت في سنوات الرخاء بمضاعفة الإنتاج وتخزينه بأسلوب علمي للاستفادة منه في سنوات الجدب.

وهذه حكمة قال تعالى M ¶ ³ ´ µ ¸ ¹ º » ¼ ½ ¾ ¿ À Á Â Ã Ä Å Æ Ç È É Ê Ë Ì Í Î Ï Ð Ñ Ò Ó Ô Õ Ö × Ø Ù Ú Û Ü Ý Þ ß à á â ã ä å æ ç è é ê ë ì í î ï ð ñ ò ó ô õ ö ÷ ø ù ú û ü ý þ ÿ L[٤٤]، والحكمة يلخصها لنا ابن القيم . رحمه الله . بقوله: "الحكمة فعل ما ينبغي، على الوجه الذي ينبغي، في الوقت الذي ينبغي"[٤٥]. وهذا ما فعله سيدنا يوسف عليه السلام من احترام للوقت واهتمام بالمواعيد وانضباط في الزراعة ونظام في التوزيع تؤكد تطبيق متطلبات ومعايير الجودة التي ينادي بها الفكر الإداري المعاصر فالوقت أحد عوامل الإنتاج التي ينبغي استخدامها الاستخدام الأمثل. فحسن إدارة الوقت و تنظيمه و استغلاله الاستغلال الأمثل على الوجه الذي يحقق أهداف المنظمة يعتبر من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة ،كما إن ماهية نظام الإنتاج في الوقت المحدد تعتبر هدفا مهما لمعظم المؤسسات بغية الوصول إلى المعيب الصفري إن أمكن، مما يعني الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة، و لقد استخدمت الإدارة اليابانية فلسفة الإنتاج في الوقت المحدد كإحدى أهم الطرق للوصول إلى هدف التحسين المستمر، و يقصد به الحصول على الخامات بالكمية المحددة أو الصحيحة بالجودة المحددة في الوقت المحدد و في موقع الإنتاج المحدد[٤٦].

- **المعيار الثالث: التمكين:**

التمكين هو: فعل متعمد لإعطاء سلطة أو مسؤولية بحيث يشعر الشخص بأنه مسئول و ليس مؤدي للعمل هذا على الصعيد الفردي أما على مستوى الفريق فيقصد به العمل سويا لتحسين أدائهم باستمرار وتحقيق أعلى قدر من الإنتاجية[٤٧]. وقد حصل عليه سيدنا يوسف عليه السلام حيث مَكَّنَه الله عندما إنس الملك لقدرات سيدنا يوسف قال تعالى M ¢ £ ¤ ¥ ¦ § ¨ © ª « ¬ ® ¯ ° ± ² ³ ´ µ ¸ ¹ º » ¼ ½ ¾ ¿ À Á Â Ã Ä Å Æ Ç È É Ê Ë Ì Í Î Ï Ð Ñ Ò Ó Ô Õ Ö × Ø Ù Ú Û Ü Ý Þ ß à á â ã ä å æ ç è é ê ë ì í î ï ð ñ ò ó ô õ ö ÷ ø ù ú û ü ý þ ÿ L

(٤٤) سورة البقرة، الآية: ٢٦٩
(٤٥) ابن القيم الجوزية محمد بن أبي بكر أيوب الزراعي أبو عبدالله ،مدارج السالكين ،ج ٢
(٤٦) الخطيب مرجع سابق ص٥٤
(٤٧) ملحم ،يحي سليم ،التمكين مفهوم إداري معاصر ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،٢٠٠٩م

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

عَلِيمٌ L. فهولا يأتي به من السجن ليطلق سراحه ولا ليرى هذا الذي يفسر الرؤى؛ ولا ليسمعه كلمة "الرضاء الملكي السامي ! " فيطير بها فرحا . . كلا ! إنما يطلبه ليستخلصه لنفسه ، ويجعله بمكان المستشار والنجي والصديق ائتوني به فأصبح هو عزيز مصر، بل هو سيد مصر الآمر الناهي، حكم فيه بشريعة الله . جل وعلا . " وهذا التمكين الكلي وفقه الله إليه في الدنيا وجعل له الأجر العظيم في الآخرة . M] ^ _ ` L وله الأجر الأعظم والأوفر والأدوم في الآخرة M b c d e f g h Lـ. هذه ثمرة التقوى . التمكين في الحياة الدنيا والأجر العظيم في الآخرة.

ولاشك أن هذا التمكين مَكَّن سيدنا يوسف عليه السلام من تحقيق أهدافه ونجاح خطته الاستراتيجية و ذلك لأن سياسة التمكين تؤدي إلى كفاءة أكبر، وإنتاجية عالية ولاسيما عندما يكون الاختيار سليما وفق معايير وأسس معينة فان ذلك سيعزز من عملية التمكين .

وهذا ما أكدته معظم أدبيات إدارة الجودة حالياً، حيث إن التمكين والقيادة الإدارية والالتزام بالجودة عناصر جوهرية لنجاح أي برنامج لإدارة الجودة الشاملة، وإن الهدف من عملية التمكين هو استحداث قوة عمل قوية وممكنة ولديها قدرة لإنتاج خدمات وسلع تفوق توقعات المستهلك الداخلي والخارجي، ولابد للقيادة الإدارية من بناء ثقافة تنظيمية ترتكز على عملية الاختيار والتدريب المطلوبة لتزويد العاملين بالمهارات اللازمة، والثقافة المطلوبة لتعزيز التعاون والتنسيق بدلا من التنافس في منظمات الجودة.

ويعزز خبراء الإدارة هذا الاتجاه بقولهم إن العاملين المتمكنين أو الممكنين يكون لديهم السلطة والمسؤولية والمساءلة والمهارة والخبرة والفهم لمتطلبات العمل والدافعية، والالتزام والثقة والرغبة الصادقة، ويشيرون إلى إن الاتصال والاندماج والتطوير منظومة متكاملة تتخلل كل النظريات الإدارية وذلك لاستحداث محيط مناسب للمشاركة والإبداع [٤٨].

- **المعيار الرابع : العلم والمعرفة:**

تزخر سورة سيدنا يوسف عليه السلام بذكر العلم في آيات كثيرة منها،وإن كان لكل لفظة مدلولها ومعناها إلا أن كثرة ورود العلم تشير إلى المكانة البالغة للعلم وأهله وحضوره داخل فصول القصة القرآنية، وقد وردِ ذكر العلم على ألسنةٍ متعددة وبصيغ متنوعةٍ في سياق هذه القصة، فحينا على لسان يعقوب وحينا على لسان يوسف وحينا على لسان إخوته، وفيما يلي عرض لبعض الآيات التي وورد فيها ذكر العلم بالسورة: M 2 3 4 5 6 7 8 9 : ; < = > ? @ A B C L [٤٩]. ورد ذكر العلم بهذه الآية مرتين : الأولى M 5 L وبه إشارة إلى أن تأويل الرؤى علم، لا يكون التأويل اعتباطا، وقد أوتيه يوسف عليه السلام الثانية : M J L .

(٤٨) ملحم ، مرجع سابق
(٤٩) سورة يوسف الآية :٦

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

M وَكَذَٰلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ يَتَبَوَّأُ مِنْهَا حَيْثُ يَشَاءُ نُصِيبُ بِرَحْمَتِنَا مَن نَّشَاءُ وَلَا نُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ L (٥٠) وَلَأَجْرُ الْآخِرَةِ خَيْرٌ لِّلَّذِينَ آمَنُوا وَكَانُوا يَتَّقُونَ M عَلَىٰ أَمْرِهِ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ L (٥٠) مِن تَأْوِيلِ الْأَحَادِيثِ وَاللَّهُ غَالِبٌ

M قَالَ لَا يَأْتِيكُمَا طَعَامٌ تُرْزَقَانِهِ إِلَّا نَبَّأْتُكُمَا بِتَأْوِيلِهِ قَبْلَ أَن يَأْتِيَكُمَا ذَٰلِكُمَا مِمَّا عَلَّمَنِي رَبِّي L (٥١) **جاء ذكر العلم هنا على لسانه عليه السلام، رادا الفضل لصاحب الفضل، ومقرا بأن العلم كله لله عز وجل.**

UTSR QP ON M LK JI HM
h g f e d c b a ` _ ^] \ [Z Y X W V
L j i (٥٢) **في الآية الكريمة هذه تكرر نفي العلم عن أكثر الناس كما** M ! " # $ % & ' ( ) L (٥٣) **في الآية الحادية والعشرين يتكرر نفي العلم غير إنه في هذه الآية كان النفي عن العلم بتأويل الأحلام، وهذا على لسان الملأ .**

M 9 8 7 : ; < = > ? @ A B
K J I H G F E D C (٥٤) **وفي هذه الآية ورد ذكر العلم على لسان صاحب السجن الذي نجا واذكر بعد مدة.**

M ~ } | { z y © وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ فَلَمَّا جَاءَهُ الرَّسُولُ قَالَ ارْجِعْ إِلَىٰ رَبِّكَ فَاسْأَلْهُ مَا بَالُ النِّسْوَةِ اللَّاتِي قَطَّعْنَ أَيْدِيَهُنَّ إِنَّ رَبِّي بِكَيْدِهِنَّ عَلِيمٌ L (٥٥) **وجميع الآيات السابقة تدل دلالة واضحة على أن سيدنا يوسف عليه السلام أوتي من العلم والمعرفة مما كان له الأثر الكبير في علو الشأن والسمو والرفعة، والتمكين في الأرض، يقول الله عز وجل:** M قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ L (٥٦) **وللتأكيد، يقول تعالى** M يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ Lâ (٥٧) **وفيه تلميح إلى وجوب تمييز أهل العلم والمعرفة . الكفاءات العلمية . وتقديمهم على غيرهم، فالكفاءة أحد متطلبات تحقيق الجودة ونجاحها فمن أبرز معاييرها التركيز على القيادات العملية المتميّزة،واختيارها وفق أسس ومعايير مقننة للاستغناء عن غير المؤهلين** (٥٨)**،وفي هذا إشارة إلى أنّ العمل الميداني وتحمّل المسؤوليات يحتاجُ إلى مواصفات معيّنة لابدَّ من توافرها في من يقع عليه الاختيارُ لذلك، خصوصا من طلب الولاية في أمر ولم يكن مؤهّلا فيه لضعفه أو طمعه، أو قلة خبرته ولذا جاء في صحيح مسلم أنّ أبا ذر . رضي الله عنه . طلب الإمارة من النبي صلى الله عليه وسلم فقال له: "يا أبا ذر إنك ضعيف وإنها أمانة وإنها يوم القيامة خزي وندامة إلا من أخذها بحقها وأدى الذي عليه فيها"** (٥٩)**.**

---

(٥٠) سورة يوسف الآية: ٢١
(٥١) سورة يوسف الآية: ٣٧
(٥٢) سورة يوسف الآية: ٤٠
(٥٣) سورة يوسف الآية: ٤٤
(٥٤) سورة يوسف الآية: ٤٦
(٥٥) سورة يوسف الآية: ٥٠
(٥٦) سورة الزمر الآية: ٩
(٥٧) سورة المجادلة الآية: ١٠
(٥٨) الخطيب ،مرجع سابق ص
(٥٩) محي الدين زكريا يحي بن شرف النووي ،صحيح مسلم،ج ١٢ ،ص ٥٢٧.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

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.." (٦٠).

- **المعيار الخامس** : **الأمانة والرقابة**:

برز هذا المعيار عندما اختار سيدنا يوسفٍ عليه السلام منصب الأمانة على خزائن مصر، وقال للملك اجعلني مشرفاً على خزائن هذا البلد فإنّي حفيظ عليم وعلى معرفة تامّة بأسرار المهنة وخصائصها. فبدأ بكلمة L K M" أي أمين ثم قال "عليم " أي على علم ومعرفة وهنا يكمن سر الجودة والإتقان في العلم المدعوم بالأمانة والإخلاص مماجعل سيدنا يوسف عليه السلام ضليع في تنظيم أمور الزراعة والاقتصاد، وهدفه الأوّل والأخير هو المصلحة العامة وخاصّة بعد وقوفه على أنّ السنين القادمة هي سنوات الوفرة حيث تليها سنوات المجاعة والقحط، فيدعو الناس إلى الزراعة وزيادة الإنتاج وعدم الإسراف في استعمال المنتجات الزراعية وتقنين الحبوب وخزنها والاستفادة منها في أيّام القحط والشدّة، وهكذا تولى يوسف عليه السلام منصب الإشراف على خزائن مصر، القائم على أمورها، وبذلك استطاع أن يتجاوز هذه الأزمة بنجاح لتوفر عناصر نجاح الجودة وهي العلم والكفاءة والأمانة و الرقابة والمحاسبة .

- **المعيار السادس** :**المشاركة والعمل الجماعي**:

في سورة يوسف عليه السلام برز ذلك في قوله تعالى R Q P M Lb a ` _ ^] \ [Z Y X W U T S (٦١). قال المفسرون: أنا ومن اتبعني معطوف على الضمير في أدعو أي من اتبعني يدعو إلى الله كما أدعو وقد كان منهجه في الدعوة تكوين الجماعة الراشدة التي تحمل الأمانة- وتسير وفق أخلاق القرآن والنماذج الربانية مقتدين بيوسف عليه السلام في أقواله و أعماله و الذي تتمثل فيها كل جوانب الكمال الإنساني في إطار الإمكانات الإنسانية و في الإطار الموضوعي الذي تنحصر فيه قيم الاقتداء المتمثلة في علمه وورعه وشجاعته وجراءته في الحق، فمحور المجتمع وقوته هو الفرد المؤمن، وقد حث المشرع الحكيم على العمل و التعاون الجماعي في جميع الأمور حيث قال تعالى M وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ L (٦٢) و أوضح أن الشورى والتعاون من صفات المؤمنين : قال تعالى: M o n L p (٦٣) وقال رسول الله المصطفى : ((**المُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا وَشَبَّكَ بَيْنَ أَصَابِعِهِ**))(٦٤) وهذه إشارة إلى الأدلة القرآنية التي تشير

---

(٦٠) المرجع السابق ٥٢٧
(٦١) سورة يوسف ، الآية : ١٠٨ .
(٦٢) سورة المائدة ، الآية : ٢ .
(٦٣) سورة الشورى،الآية : ٣٨.
(٦٤)الحافظ ابن حجر العسقلاني فتح الباري بشرح صحيح البخاري ـــــ كتاب الأدب ـــــ باب تعاون المؤمنين بعضه بعضا ،صفحة ٥٦٨٣

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

وبكل وضوح إلى أحد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة.

فالمشاركة والعمل الجماعي بروح الفريق من المعايير الأساسية التي تتبناها إدارة الجودة في تطبيق مفاهيمها التي طرحها كل من العلماء جوران كروبسي وايشكاوا وأنوا وغيرهم، حيث أكدوا أن قوة المنظمات تكمن في الأشخاص الذين يعملون لديها ويعتبر العامل هو مصدر الأفكار التطويرية والمقترحات التي تساهم في حل مشاكل الجودة و تحسينها و من خلال هذا المبدأ قام اليابانيون منذ ١٩٦٠ بتطوير فرق و حلقات الجودة (Quality Circles) التي تعمل في إطار تشاوري جماعي (Team work) على بحث و اقتراح التحسينات المناسبة في العمليات بقصد تحسين الجودة [٦٥].

- **المعيار السابع : العمل الصالح و الإحسان:**

وأخيرا نجد الإحسان في سورة يوسف، والإحسان أشمل مما يفهمه كثير من الناس، بل كثير من الناس يفسر الإحسان بمعنى قاصر، وهو إعطاء المحتاج، أو التصدق على المحتاج. غير أن الإحسان في سورة يوسف، ورد في قرابة خمسة مواضع، في كل مراحل حياته، فكان سببا من أسباب السؤدد والقوة والتمكين. لقد كان محسنا في إدارة نفسه وإدارة من حوله ومن ثم إدارة شؤون الدولة وذلك بوضع سياسة للتخزين، و سياسة للاستهلاك.

فالإحسان مراقبة دائمة لله، وإحساس بقيمة العمل،وهو أعم وأشمل من الإتقان ويقابله مفهوم التحسين المستمر الذي تتبناه إدارة الجودة الشاملة "والمعروف "بالكايزن» ،الذي يعتمد على تقليل ضياع الوقت، والاستغلال الأمثل للطاقة والموارد، وهذه الوصفة كانت سر طفرة اليابان من دولة مسحوقة حربيا وفقيرة لجهة الموارد إلى رقم اقتصادي لا يغفل ،بحيث تعتمد على جهود التطوير المستمرة و فرص التحسين التي لا تنتهي مهما بلغت كفاءة وفعالية الأداء"[٦٦] .

- **الخاتمة :**

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، وأشكره على ما يسر من إتمام هذا البحث، الذي أسفر عن العديد من النتائج يمكن صياغتها كالآتي:

- ✓ الإسلام هو النظام الإلهي والمنهج الرباني الشامل الكامل لكل مناحي الحياة في عمومياتها وفروعها وتفصيلاتها وهو أساس الجودة في العبادات والمعاملات وكافة مجالات العمل دون تخصيص أو تحديد. قال تعالى (٦٧).
- ✓ أن الإسلام لايقوم على التخمين والتواكل،ولكنه يهتم بأدق الأساليب وأعمقها سواء في جوانب الاقتصاد أو السياسة أو غيرها من خلال التخطيط الدقيق للجودة الذي أكده القصص القرآني.
- ✓ شملت الآيات القرآنية المتضمنة للجودة في سورة يوسف عليه السلام أربعة

(٦٥) الخطيب مرجع سابق ص ٥٤
(٦٦) الخطيب مرجع سابق ص٦٢
(٦٧) سورة الأنعام الآية :٣٨

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

أنواع للتخطيط وهي:

- ✓ تخطيط إقليمي ،قومي من حيث المستوى شمل كافة مناطق الدولة
- ✓ تخطيط اقتصادي ، اجتماعي وسياسي في مجاله.
- ✓ تخطيط بعيد المدى من حيث بعده الزمني ويبرز ذلك في الخطة الاستراتيجية التي امتدت إلى أربعة عشر عاما اعتمدت على التشغيل الكامل للأمة والبرمجة الكاملة للوقت، ثم التشغيل الكامل للطاقة البشرية.
- ✓ تخطيط كلي في نوعه، شمل المجتمع بكل قطاعاته وأنشطته وظهر ذلك عندما خطط نبي الله يوسف عليه السلام لتغير جذري للبلاد أثناء دعوته للتوحيد ولتمكين دين الله في الأرض من خلال تحقيق التكامل القوي بين الخطة والمخطط، بين حساب الأرقام وحساب الأخلاق، بين الأسس المادية والقيم الروحية ، بين الدين والحياة.
- ✓ تتفق معايير الجودة الاقتصادية المستنبطة من سورة يوسف عليه السلام مع المعايير التي أقرتها فلسفة إدارة الجودة الحديثة ويتضح ذلك من خلال ماتم عرضه في المبحث الثاني من معايير وأسس قدمها علماء ورواد الجودة ،مما يؤكد أن الشريعة الإسلامية قد سبقت إلى الجودة كل المنظرين بوضعها الأسس الصحيحة والسليمة التي تعمل على بناءو ترسيخ الجودة الشاملة في حياتنا .

- **التوصيات** :

- ✓ ضرورة العمل على تقوية الجوانب المعنوية المتصلة بالجودة الشاملة بجهود علمية متخصصة مع الاستفادة من الطاقات الشرعية ، وعدم الاكتفاء بأخذ واستخدام النظريات والتطبيقات الغربية .
- ✓ توجيه طلاب الدراسات العليا والباحثين إلى القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث المتعمقة في الجودة من خلال القصص القرآني والنظر إلى ما فيه من توجيهات ربانية سبقت الدراسات الحديثة في كافة المجالات لان الدراسة في هذا المجال متعلقة بنصوص سماوية ،التعامل معها وفق ماورد في كتب التفسير إذ أن هذه الدراسة لا تعد وأن تكون منطلقا لأعمال بحثية جديدة في هذا المجال .

- **المراجع** :

١. القرآن الكريم .

٢. ابن القيم الجوزية، محمد بن أبي بكر أيوب الزراعي أبو عبدالله ،مدارج السالكين ،ج ٢.

٣. ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم ،لسان العرب ،ط٢ (بيروت: دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي ،١٩٩٢م) .

٤. أبو عامر، آمال، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، رسالة ماجستير،(الجامعة الإسلامية: فلسطين- غزة،٢٠٠٨).

٥. آل الشيخ، عبد الله بن محمد بن إسحاق ، لباب التفسير من ابن كثير، ط ١،ج٢: ١٤١٤هـ.

٦. أنيس إبراهيم وآخرون ،المعجم الوسيط ،ج ١،ط ٢ .

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

٧. باجودة ،حسن محمد ،الوحدة الموضوعية في سورة يوسف عليه السلام،دار الكتب الحديثة.

٨. تميم ،ضاحي خلفان ،مرحباً بالحكومة الالكترونية ،: " نشرة إدارة الجودة " شرطة دبي عدد ٤، ٢٠٠٠.

٩. الحافظ ابن حجر العسقلاني فتح الباري بشرح صحيح البخاري ـ كتاب الأدب ـ باب تعاون المؤمنين بعضه بعضا صفحة ٥٦٨٣.

١٠. الخطيب ، محمد بن شحات ،الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم (الرياض: دار الخريجي للتوزيع والنشر،١٤٢٤هـ) .

١١. الخطيب ،محمد بن شحات ،الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ،(الرياض : ١٤٢٤- ٢٠٠٣م) .

١٢. دوهرني، جفري، ترجمة عدنان الأحمد وآخرين، تطوير نظم الجودة في التربية (دمشق : المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر،١٩٩٩م)، ص ٩.

١٣. السعدي ،عبدالرحمن بن ناصر تيسير الكريم الرحمن في نفسير كلام المنان(مؤسسة الرسالة ،١٣٠٧ هـ - ١٣٧٦) .

١٤. سليمان ،يوسف عثمان محمد ،التخطيط والتوكل في ضوء التأصيل الإداري ، مجلة الجامعة ،العدد الثاني عشر ،١٤٢٧هـ

١٥. الشمري ،حامد بن مالح ، إدارة الجودة الشاملة صناعة النجاح في سباق التحديات، ط٢ ،(الرياض: ١٨٢٨- ٢٠٠٧م)، .

١٦. الطبراني، أبو القاسم سليمان بن أحمد في المعجم الأوسط (ط دار الحرمين، عن جوامع الكلم).

١٧. مددين، سحر خلف سلمان ،تقويم الأداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ،(مكة المكرمة: جامعة أم القرى ،كلية التربية، ١٤٢٧هـ)..

١٨. مصطفى، أحمد سيدو الأنصاري، محمد مصيلحي ،برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ،(قطر : المركز العربي للتدريب لدول الخليج،٢٠٠٢م) .

١٩. ملحم ،يحي سليم ،التمكين مفهوم إداري معاصر ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ٢٠٠٩م

٢٠. النووي، محي الدين زكريا يحي بن شرف ،صحيح الإمام مسلم،ج ١٢(بيروت:دار إحياء الكتب العربية).

٢١. هلال ،محمد عبد الغني حسن ،مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب ، (القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية ،١٩٩٨م) .

٢٢. هيو كوش ،ترجمة طلال بن عايد الأحمدي ،مراجعة خالد بن سعيد إدارة الجودة الشاملة : تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضمان استمرار الالتزام بها، (الرياض: معهد الإدارة العامة٢٠٠٢م) .

٢٣. ويليامز، ريتشاردل. ،أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، (الرياض :مكتبة جرير ،١٩٩٩م).

❋❋❋❋❋❋❋

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com