الفصل الثالث
متطلبات الجودة

الفصل الثالث

متطلبات الجودة في القرآن الكريم ومعاييرها

في القرآن الكريم آيات تشتمل على إجراءات معينة عند تنفيذ الأعمال وكيفية اجرائها ومتى يجب القيام بها ومن الذي سيقوم بها وما مؤهلاته فهي تحكم علاقة الإنسان بهذا الوجود وما فيه ،والعمل المطلوب يجب ان يتم طبقا لأسلوب معين قال تعالى: ﴿ قَالَ يَٰٓأَيُّهَا ٱلْمَلَؤُا۟ أَيُّكُمْ يَأْتِينِى بِعَرْشِهَا قَبْلَ أَن يَأْتُونِى مُسْلِمِينَ ﴿٣٨﴾ ﴾ [النمل: ٣٨].

وقد نصت التكاليف القرآنية على اجراءات التوثيق والشهادة كما في آية الدين قال تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓا۟ إِذَا تَدَايَنتُم بِدَيْنٍ إِلَىٰٓ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَٱكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَّيْنَكُمْ كَاتِبٌۢ بِٱلْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَن يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ ٱللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ ٱلَّذِى عَلَيْهِ ٱلْحَقُّ وَلْيَتَّقِ ٱللَّهَ رَبَّهُۥ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْـًٔا ۚ فَإِن كَانَ ٱلَّذِى عَلَيْهِ ٱلْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَن يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُۥ بِٱلْعَدْلِ ۚ وَٱسْتَشْهِدُوا۟ شَهِيدَيْنِ مِن رِّجَالِكُمْ ۖ فَإِن لَّمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَٱمْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ ٱلشُّهَدَآءِ أَن تَضِلَّ إِحْدَىٰهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَىٰهُمَا ٱلْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ ٱلشُّهَدَآءُ إِذَا مَا دُعُوا۟ ۚ وَلَا تَسْـَٔمُوٓا۟ أَن تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰٓ أَجَلِهِۦ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِندَ ٱللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَٰدَةِ وَأَدْنَىٰٓ أَلَّا تَرْتَابُوٓا۟ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوٓا۟ إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۖ وَلَا يُضَآرَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِن تَفْعَلُوا۟ فَإِنَّهُۥ فُسُوقٌۢ بِكُمْ ۗ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ وَيُعَلِّمُكُمُ ٱللَّهُ ۗ وَٱللَّهُ

بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾ ﴾ [البقرة: ٢٨٢].

المبحث الأول : متطلبات الجودة في القرآن الكريم:

١- التخطيط والإعداد الفكري الاستراتيجي لصنع الأرضية المناسبة لتحمل واجب الجودة والرقابة عليها وتحسينها لا بد من التخطيط العلمي النفسي والاجتماعي لتبني فكرة الجودة الشاملة ولا بد من الإعداد لمراقبة الجودة في كل مكان وتنفيذ كل ما يتطلبه التخطيط من سلطة قوية خاضعة للمراقبة، ومتمتعة بإمكانيات هائلة، ليسهل إنجاز الخطط التي ترسمها السلطة المفوض إليها التخطيط.

ومن مميزات التخطيط :

١) انه استقراء للمستقبل لضبط الأعمال حتى لا تقع الأخطاء.

٢) يمكن في التخطيط وضع بدائل للخطط إذا ما وجد مشكلة عند التنفيذ.

٣) يساعد التخطيط على التفكير العميق ومشاركة العمال.

٤) يساعد التخطيط على معرفة الإمكانيات البشرية والمادية.

٥) يساعد التخطيط على الرقابة والتنفيذ مع تخفيض التكاليف.

وتتضمن مرحلة التخطيط القيام بعدة أنشطة من أهمها:

١) تحليل البيئة الداخلية بما فيها عناصر القوة ومواطن الضعف:

قال تعالى: ﴿ فَلَمَّآ أَحَسَّ عِيسَىٰ مِنْهُمُ ٱلْكُفْرَ قَالَ مَنْ أَنصَارِىٓ إِلَى ٱللَّهِ ۖ قَالَ ٱلْحَوَارِيُّونَ نَحْنُ أَنصَارُ ٱللَّهِ ءَامَنَّا بِٱللَّهِ وَٱشْهَدْ بِأَنَّا مُسْلِمُونَ ﴿٥٢﴾ ﴾ [آل عمران: ٥٢].

قال أهل التفسير: لمّا بعث الله عيسى رسولا إلى بني إسرائيل دعاهم إلى دين الله القويم فأبى أكثرهم وسخروا منه فلما استشعر عيسى منهم الكفر والاستمرار في العناد والضلالة وقصد الإيذاء سأل الناس قائلا : من يتبعني ويعينني وينصر دعوتي بادر أَنْصَارُ اللهِ، إيثارهم على أنفسهم بصفاء وإخلاص لا كدر فيه ولا شوب[١] وأخبروه أَنَّهُمْ سَيُعِينُونَهُ وَسَيُؤَازِرُونَهُ[٢] منقادون لجميع أوامره وعلى استعداد لنصرته.[٣]وهم جادون في ذلك عاملين عمل الواصل لا السائر، وقالوا: لتكون شهادتك علينا أجدر لثباتنا ولتشهد لنا بها يوم القيامة[٤] لا نحتاج إلى تدريب يسير ولا نظر إلى غير، [٥]بل نضحّي بحياتنا،[٦] متجردين للحق ورفع رأيته.

٢) **تحليل البيئة الخارجية سواء الفرص المتاحة أو التهديدات المتوقعة** وذلك بهدف الاستعداد لها مسبقا وفي قصة بلقيس وهي تحاول تحليل البيئة الخارجية باختبار سليمان عليه السلام قال تعالى: ﴿ قَالَتْ إِنَّ الْمُلُوكَ إِذَا دَخَلُوا قَرْيَةً أَفْسَدُوهَا وَجَعَلُوا أَعِزَّةَ أَهْلِهَا أَذِلَّةً وَكَذَٰلِكَ يَفْعَلُونَ ﴿٣٤﴾ وَإِنِّي مُرْسِلَةٌ إِلَيْهِم بِهَدِيَّةٍ فَنَاظِرَةٌ بِمَ يَرْجِعُ الْمُرْسَلُونَ ﴿٣٥﴾ ﴾[النمل: ٣٤ ـ ٣٥].

عن قتادة قال : قالت إني باعثة إليهم بهدية فمصانعتهم بها عن ملكي أن كانوا أهل دنيا فمنتظرة ﴿بِمَ يَرْجِعُ الْمُرْسَلُونَ﴾ بأي شيء يرجعون، بقبولها

---

(١) - نظم الدرر (٢ / ١٥٧)

(٢) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ٥٠٥٥)

(٣) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ٣٤٦)

(٤) - نظم الدرر - (٢ / ١٥٧)

(٥) - نظم الدرر - (٧ / ٩٠٧)

(٦) - نحو تفسير موضوعي - (١ / ٤٦٠)

أم بردها؛ لأنها عرفت عادة الملوك، وحسن موقع الهدايا عندهم، فإن كان مَلِكًا قَبِلَها وانصرف. وإن كان نبيًا ردها ولم يَقبل منا إلا أن نُتبعه على دينه.

قال قتادة: يرحمها الله إن كانت لعاقلة في إسلامها وشركها، قد علمت أن الهدية تقع موقعها من الناس.[١]

إن صياغة الرؤيا القيادية التي تعكس طموحات القيادة والمؤسسة ففي قصة سليمان عليه السلام رؤيته القيادية أن تعلم بلقيس قدرته بإذن الله فيسهل إيمانها بالله قال تعالى: ﴿ قَالَ نَكِّرُوا لَهَا عَرْشَهَا نَنظُرْ أَتَهْتَدِي أَمْ تَكُونُ مِنَ الَّذِينَ لَا يَهْتَدُونَ ﴿٤١﴾ ﴾ [النمل: ٤١].

عن ابن عباس في قوله نكروا لها عرشها قال: زيد فيه ونقص لننظر أتهتدي قال: لننظر إلى عقلها، فوجدت ثابتة العقل وقيل: ليريها قدرة الله تعالى وعظيم سلطانه في معجزة يأتي بها في عرشها أحب أن تنظر فتعرف به نبوته، حيث صار منتقلًا من المكان البعيد إلى هناك، وذلك يدل على كمال قدرة الله تعالى، وعلى صدق سليمان عليه السلام.[٢]

وكذا وضع رسالة المؤسسة من خلال تحديد سبب وجود المؤسسة بما يكشف عن الأنشطة الرئيسة التي تؤديها ونلاحظ رسالة سليمان عليه السلام الأمر بعبادة الله وحده وأنه مرسل لغاية دعوة الناس لتوحيد الله تعالى. قال تعالى: ﴿ قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَؤُا إِنِّي أُلْقِيَ إِلَيَّ كِتَابٌ كَرِيمٌ ﴿٢٩﴾ إِنَّهُ مِن سُلَيْمَانَ وَإِنَّهُ

(١) - الدر المنثور - (٦ / ٣٥٧) النكت والعيون - (٤ / ٢٠٩) البحر المديد - (٥ / ٣٢١) التحرير والتنوير - (١٠ / ٣٥٦)

(٢) - الدر المنثور - (٦ / ٣٦٢) اللباب في علوم الكتاب - (١٥ / ١٦٣)

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ ﴿٣٠﴾ أَلَّا تَعْلُوا۟ عَلَىَّ وَأْتُونِى مُسْلِمِينَ ﴿٣١﴾ ﴾ [النمل:٢٩ – ٣١].

٣) **وضع الأهداف الإستراتيجية بعيدة المدى لتكون متوافقة مع رسالة المؤسسة** .. قال تعالى: ﴿ فَلَمَّا جَآءَ سُلَيْمَٰنَ قَالَ أَتُمِدُّونَنِ بِمَالٍ فَمَآ ءَاتَىٰنِۦَ ٱللَّهُ خَيْرٌ مِّمَّآ ءَاتَىٰكُم بَلْ أَنتُم بِهَدِيَّتِكُمْ تَفْرَحُونَ ﴿٣٦﴾ ٱرْجِعْ إِلَيْهِمْ فَلَنَأْتِيَنَّهُم بِجُنُودٍ لَّا قِبَلَ لَهُم بِهَا وَلَنُخْرِجَنَّهُم مِّنْهَآ أَذِلَّةً وَهُمْ صَٰغِرُونَ ﴿٣٧﴾ قَالَ يَٰٓأَيُّهَا ٱلْمَلَؤُا۟ أَيُّكُمْ يَأْتِينِى بِعَرْشِهَا قَبْلَ أَن يَأْتُونِى مُسْلِمِينَ ﴿٣٨﴾ ﴾ [النمل: ٣٦ – ٣٨].

كانت أهداف سليمان واضحة رفض الرشوة لأنها تتعارض مع الرسالة التي يحملها ثم استعراض قوته ثم يقينه بالنصر.

قال أهل التفسير : وقد أبى سليمان قبول الهدية لأن الملكة أرسلتها بعد بلوغ كتابه ولعلها سكتت عن الجواب عما تضمنه كتابه من قوله: ﴿ وَأْتُونِى مُسْلِمِينَ ﴾ فتبيّن له قصدُها من الهدية أن تصرفه عن محاولة ما تضمنه الكتاب، فكانت الهدية رشوة لتصرفه عن بثّ سلطانه على مملكة سبأ وتوعدهم وهددهم بأنه مرسل إليهم جيشًا لا قِبَل لهم بحربه . لنخرجن من نخرج من الأسرى .[1]

مراعاة الجانب الإنساني بالاعتراف للآخرين بإنجازاتهم فمن الأمور المهمة الاعتراف بالفضل لأهله وشكرهم على أعمالهم الطيبة، وبأنهم كانوا متميزين بخصائصهم، منفردين بأساليبهم، وقد ظهر ذلك في هذا الحديث من قول عليّ ﷺ لأبي بكر الصديق ﷺ: «**إنّا قد عرفنا فضلك وما أعطاك**

(١) - التحرير والتنوير - (١٠ / ٣٥٨)

الله، ولم ننفس عليك خيرا ساقه الله إليك»،[١] وإن من محاسن الشريعة ومكارمها وسمو آدابها إبداء الاعتراف بالفضل لأهله والبر للبررة، وشكرهم على أعمالهم الطيبة والإقرار بالحقيقة، فهذا لا ينقص من قيمة الإنسان بل يزيده رفعة ومكانة بين الناس، فكما قيل: لا يعرف الفضل لأهل الفضل إلا أهل الفضل ويقول سيد قطب رحمه الله: إن أبرز إيحاءات قصة آدم – القيمة الكبرى التي يعطيها التصور الإسلامي للإنسان ولدوره في الأرض، ولمكانه في نظام الوجود، وللقيم التي يوزن بها . ثم لحقيقة ارتباطه بعهد الله، وحقيقة هذا العهد الذي قامت خلافته على أساسه .. ثم يقول: لا يجوز أن يعتدي على أي مقوم من مقومات إنسانيته الكريمة، ولا أن تهدر أية قيمة من قيمه لقاء تحقيق أي كسب مادي، أو إنتاج أي شيء مادي، أو تكثير أي عنصر مادي فهذه الماديات كلها مخلوقة أو مصنوعة من أجل تحقيق إنسانيته وتقرير وجوده الإنساني فلا يجوز إذن أن يكون ثمنها هو سلب قيمة من قيمه الإنسانية، أو نقص مقوم من مقومات كرامته.[٢]

واجب التكليف بالجودة والاحساسس بالمسؤولية

قال تعالى: ﴿ وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَٰٓئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي ٱلْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوٓا۟ أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ ٱلدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۖ

---

(١) - فقه الدعوة في صحيح الإمام البخاري - (٣ / ٣٢٠)

(٢) - في ظلال القرآن - (١ / ٣٢)

قَالَ إِنِّيٓ أَعۡلَمُ مَا لَا تَعۡلَمُونَ ﴿٣٠﴾ [البقرة: ٣٠].

ومن سماحة الإسلام أن يقبل الإنسان كما هو ، بميوله وضروراته: لا يحاول أن يحطم فطرته باسم التسامي والتطهر ولا يحاول أن يستقذر ضروراته التي لا يد له فيها إنما هو مكلف إياها في الحقيقة لحساب الحياة وامتدادها ونمائها إنما يحاول فقط أن يقرر إنسانيته ويرفعها، خليفة الله في أرضه، فهو المستحق لهذه الخلافة بما ركب في طبيعته من قوى وبما أودع في كيانه من طاقات. وهذا المنهج في معاملة الإنسان هو الذي يلاحظ الفطرة كلها لأنه من صنع خالق هذه الفطرة. وكل منهج آخر يخالف عنه في قليل أو كثير يصطدم بالفطرة فيخفق، ويشقى الإنسان فردًا وجماعة.[1]

واجب الرقابة:

مفهوم الرقابة :التأكد من كفاءة العملية وتأديتها لما هو مستهدف منها على الوجه المطلوب ومن ثم تحديد احتمالات الفشل وتجنبها بقدر المستطاع وباستخدام الوسائل الإحصائية والتقنيات المختلفة المتعلقة بطبيعة العملية بحيث نصل إلى الوقاية والمنع وعند حدوث أي أخطاء فان الرقابة على العملية تؤدي دورها من خلال الرقابة على عناصر العملية نفسها لاكتشاف سبب الخطأ وإزالته مع تجنب حدوثه مرة أخرى بدراسة ظروف حدوث الخطأ ومسبباته، يقول سيد قطب «رحمه الله»: فالخوف ينبغي أن يكون من الله . فهذا هو الخوف اللائق بكرامة الإنسان إن تقوى الله هي التي

---

(١) - في ظلال القرآن - (١ / ٢٢٢)

تصاحب الضمير في السر والعلن، وهي التي تكف عن الشر في الحالات التي لا يراها الناس ولا تتناولها يد القانون ولا صلاح لنفس ولا صلاح لمجتمع يقوم على القانون وحده بلا رقابة غيبية وراءه ، وبلا سلطة إلهيه يتقيها الضمير . اتقوا الله واطلبوا إليه الوسيلة وتلمسوا ما يصلكم من الأسباب .

توكيد الجودة:

مجموع الإجراءات والأعمال الرقابية الحاكمة لجميع عناصر المنظومة والتي توفر الثقة والاطمئنان إن جميع متطلبات جودة الخدمة أو المنتج قد تحققت وهناك ما يثبت ذلك من مستندات وتقارير ونتائج مسجلة

العناصر الثلاثة لتوكيد الجودة

١) إجراءات مؤهلة.

٢) عمالة مؤهلة.

٣) أجهزة ووسائل مؤهلة.

في القرآن الكريم نجد قصة سليمان عليه السلام وهو الذي ضرب المثل الأعلى في توكيد الجودة يتفقد الطير فيجد الهدهد غائبا عن الحشر فيسأل عنه ويتهدد إن لم يأت بما يثبت أنه كان لا يضيع وقته إنما في مهمة فالهدهد عمالة مؤهلة للدعوة حينما عاد أخبر سليمان عليه السلام أنه كان في مهمة رسمية تابعة لعمله في الدعوة وقد ضرب لنا مثل العامل المبدع الذي يبحث عن طرق التحسين المستمر ولابد أن يستعد للاختبار فأرسل سليمان عليه السلام مع الهدهد كتاب وهو الوسيلة ولو دققنا النظر إلى هذه الوسيلة لوجدنا أن هذه الوسيلة مؤهله نافعة للهدف الذي كتبت له وهي

متضمنة معايير ثابتة ولأن سليمان عليه السلام يريد توكيد جودة العمل:

أولا: الهدهد

١) يرسل الهدهد الذي أتى بالخبر لأنه يعرف المكان والزمان المناسب.

٢) أمر الهدهد أن ينتظر ردة الفعل ويعود بالجواب.

ثانيا: الكتاب:

يبدأ كتابه بالتعريف بنفسه وباسم الله تعالى فكأنه جعل العنوان دالا على المضمون فهو يريد الدعوة لله ثم نجد أن الكتاب محتواه مؤهل للقيام بالعمل المطلوب وهو إيصال الدعوة لبلقيس ونظرا لحرص سليمان عليه السلام لضمان دقة وفاعلية الأداء طبقا لقوانين الكتب وأحوال الملوك فقد ختم كتابه كحال الملوك لأهميته وليعلم بلقيس انه باشر الكتاب بنفسه

المبحث الثاني: عناصر الجودة في القرآن الكريم:

تبنى القرآن الكريم سياسة الجودة في كل المجالات بدءا من الأخلاق إلى الأعمال والأقوال وحتى النيات التي هي نياط القلوب وفي كل أعمال المخلوقات بدءا من نسج العنكبوت إلى خلق السموات والأرض فحين نبحث عن كمال الجودة وتمامها نجدها في قوله تعالى: ﴿ بَدِيعُ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ﴾ فالجودة مظهر من مظاهر الإبداع التي شرعها الله تعالى لينضبط نظام الكون فالجودة والإحسان متلازمان قال تعالى: ﴿ وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُۥ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ ﴾ فدعاه إلى الإبداع والإحسان والإتقان، يعتقد الكثير من الناس أن الجودة في الكيف لا الكم فهل هذا

صحيح؟

في منهج القرآن الكريم قال تعالى: ﴿ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ...﴿٢﴾﴾ [الملك: ٢].

فالجودة هي كما قال سيد قطب رحمه الله: التوازن بين جميع أجزائها وأجهزتها وأوضاعها[١] ولها عناصر هي:

التحسين والتناسق والتسابق والتطابق والتطوير والتطبيق والتركيز والتعاون والتوفير في مقابل الكفاءة والإتقان والانتاج المتميز ورضا العميل وفريق العمل والريادة والامتياز والدقة والضبط.

التحسين: التزيين وهو ضد التقبيح، وقد قال ابن عاشور: التزيين تصْيير الشيء زَينًا أي حسَنًا، فهو تحسين الشيء المحتاج إلى التحسين، وإزالةُ ما يعتريه من القبْح أو التشويه والتحسين والتجميل، تصيير الشى زينًا حسنًا حتى ترغب النفوس فيه وتقبل عليه .[٢]

التناسق: يجعل الجودة رائعة التجانس والتجاذب ويجمع بين الراحة البصرية والراحة النفسية عند رؤية التناسق فيحس الإنسان جمال ما يرى

يقول سيد قطب رحمه الله : ظاهرة التناسق – ما تهيئه له قدرته وثقافته وتجربته وتقواه.[٣]

قال تعالى: ﴿ٱلَّذِى خَلَقَ سَبْعَ سَمَٰوَٰتٍ طِبَاقًا ۖ مَّا تَرَىٰ فِى خَلْقِ ٱلرَّحْمَٰنِ مِن تَفَٰوُتٍ ۖ فَٱرْجِعِ

---

(١) - في ظلال القرآن - (٢ / ٢٩١)

(٢) - التحرير والتنوير - (٣ / ١٢٤) الوسيط لسيد طنطاوي - (١ / ٢٤٧١)

(٣) - في ظلال القرآن - (٢ / ١٩٨)

ٱلْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ ﴿٣﴾ ﴾ [الملك: ٣]. سبع سموات بعضها فوق بعض تقوم كلها وفق نظام بديع، فلا عمد ولا أربطة تشدها وتربط بينها ولا يرى الناظر في خلق السموات خللا لينظر الناظر ويعيد النظر فيرى حَقِيقَةَ التَّنَاسُقِ وَالانْسِجَامِ في خلقها. [١]

وتفسير التطابق بالتوافق في الحسن والإشتمال على الحكم وجودة الصنع ما ترى في خلق الرحمن من تفاوت عدول عن الظاهر الذي تطابقت عليه الأخبار من غير داع إليه. [٢]

نحن ندرك انه لا تُحط الأبصار بكل جوانب عظمته وجلاله، في التأمل والتفكير، تستريح نفسك، تستووح معانى من الإحساس بالجمال، فإذا علا إدراكك. فإنك تفكر فى بديع الصنع ، وحسن هندسة التناسق، ثم أطياف الألوان ، ثم مهارة الصانع. [٣]

التسابق قال تعالى: ﴿ فَٱسْتَبِقُوا۟ ٱلْخَيْرَٰتِ ﴾ لأنّ بذلك الاستباق يكون ظهور أثر التّوفيق أوضَح وأجلى والاستباق: التسابق، وهو المنافسة[٤] وإذا كان التسابق من ناحية جودة المنتج الذي يخرجه ؛ فهذا لقياس قوته .

التطابق: معناه التماثل والتشابه وعدم التفاوت

التغير والتطوير: من وظائف الإدارة الإسلامية وظيفة (التغير والتطوير)، فالتغيير هو الانتقال من حالة سائدة إلى حالة مغايرة لها قد تكون مجربة في الماضي أو أن تكون حالة جديدة يراد تطبيقها على الحالات السائدة

---

(١) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ٥١٢٢)

(٢) - روح المعاني - (٢٩ / ٧٥)

(٣) - زهرة التفاسير - (١ / ٢٦١٥) في ظلال القرآن - (٢ / ١٩٨)

(٤) - التحرير والتنوير - (٤ / ٢٩٢)

والممارسات اليومية، والتطوير هو تلك الجهود المخططة التي تمتد إلى جميع مستويات المؤسسة التنظيمية بهدف زيادة فعاليتها وحيويتها ويتولى القيام بتلك الجهود عامل التغيير أو العامل السلوكي بمساعدة قيادات المؤسسة العليا وتمثل وظيفة التطوير الدعامة الرئيسية الدالة على استمرار العيش ودوام الحياة (الفهداوي: ١٦٥) وقد تتمثل وظيفة التطوير من باب الإصلاح والاعمار وهذا واضح من الآية في إمداد الله لهم الأموال التي يعمرون بها الأرض والبنين الذين يعينونهم على ذلك ويكونون زينة لهم في الدنيا، الشاهد قال تعالى: ﴿وَأَمْدَدْنَاكُم بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ﴾.[1]

المبحث الثالث متطلبات نجاح الجودة الشاملة

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب أرضية معينة فالإدارة أمر حتمي في أي مجتمع إنساني ولكل أنواع التنظيمات والجماعات مهما اختلفت أشكالها . فالجهد الجماعي لا يتم إلا بها ولا يتحقق التعاون الكامل بين الأفراد إلا من خلالها، ولا يتم تلبية حاجات الأفراد إلا بواسطتها " قال أهل التفسير: والقائد مظهر توحد الإرادة وجمع الكلمة، وليس موجد هذه الوحدة لتسخر لإرادته ؟ فإنه في هذه الحال إذا ذهب القائد، قام مقامه من يماثله أو على الأقل يقاربه ؟ لأن الجماعة لها إرادة موحدة، وليست خاضعة لإرادة مسلطة وهى الموجدة لقائدها، وليس قائدها هو الموجد لإرادته، والإدارة التي أقامته تقيم غيره مقامه إذا خلا مكانه.

ولا بد من متطلبات لنجاحها مثل:

١) اعتماد الإدارة العليا للجودة كنظام إداري وتطويره وتنوع أساليبه لأن

---

(١) - المبادىء الإدارية من سورة الإسراء - الكهف - مريم - (١ / ٣٨)

الاستقرار على طريقة واحدة قد يصيب الإنسان بالملل والتكاسل والفتور، ولذا فالتجديد مطلوب لحفز الهمم والإحساس بالحيوية المتجددة.[١]

٢) تشكيل فريق العمل والتنافس الشريف بين الإدارات وتأسيس مبدأ التنافس على الفضائل والتسابق إلى الخيرات[٢] وإذكاء روح التميز في العمل.

فالمنافسة هي: مجاهدة النفس للتشبه بالأفاضل واللحوق بهم من غير إدخال ضرر على غيره[٣] وأصل التنافس: التغالب في الشيء النفيس، وهو من النفس لعزتها، وقال البغوي: وأصله: من الشيء النفيس الذي تحرص عليه النفوس، ويريده كل أحد لنفسه، وينفَسُ به على غيره، أي: يضِنّ به.[٤] من الرغبة فيما تميل إليه النفوس[٥] قال تعالى: ﴿ ... وَفِي ذَٰلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ ٱلْمُتَنَٰفِسُونَ ﴿٢٦﴾ ﴾ [المطففين: ٢٦].

التنافس في الشئ هو الرغبة فيه والمغالاة في طلبه والتزاحم عليه[٦]

ولقد كانت روح التنافس صفة محببة عند أبي حيان، وهو يرى أن ما يشيع بين أهل العلم من تنافس وتدافع هو الذي زادهم رسوخا في العلوم وطموحا إلى المعالي، ومكنهم من بلوغ المقاصد[٧] وبين بعضهم دواعي التنافس

---

(١) - ٩٢ وسيلة دعوية - (١ / ٦)

(٢) - ٣٠ طريقة لخدمة الدين رضا أحمد صمدي - (١ / ١٠٢)

(٣) - تفسير حقي - (١٧ / ١٠٥)

(٤) - البحر المديد (٨ / ٤٠٢) الوسيط لسيد طنطاوي - (١ / ٤٤٦٧)

(٥) - تفسير ابن عبد السلام - (٧ / ٣٩٠)

(٦) - التسهيل لعلوم التنزيل لابن جزى - (٣ / ٢٩٦)

(٧) - الموازنة بين تفسير الكشاف الزمخشري وتفسير البحر المحيط لأبي حيان الأندلسي - (١ / ٨)

كالجرجاني فقال: (والتفاضل داعية التنافس، والتنافس سبب التحاسد، وكم من فضيلة لو لم تستثرها المحاسد لم تبرح في الصدور كامنة، ومنقبة لو لم تزعجها المنافسة لبقيت على حالها ساكنة، لكنها برزت فتناولتها ألسنة الحساد تجلوها، وهي تظن أنها تمحوها، وتشهرها وهي تحاول أن تسترها، حتى عثر بها من يعرف حقها، واهتدى بها من هو أولى بها، فظهرت على لسانه في معرض، واكتست من فضله أزين ملبس.[١] فالتنافس عبارة عن طلب الأنفس.[٢]

ومن الثابت في علم النفس أن المنافسة وسيلة فعالة لرفع المستوى وتنمية الموهبة، وأن انعدامها بين الأفراد من شأنه أن يبطئ ذلك.[٣]

والتنافس بإمكانه أن يؤثر بكيفية مميزة على مختلف مكونات النهج الإبداعي. ويبدو لنا أن التجربة الحديثة نسبيًا التي قام بها جلوفر (Glover) سنة ١٩٧٩م توضح وتبرهن بما فيه الكفاية على صحة هذا الرأي.[٤]

والحق سبحانه يريد في الكون حركة متبادلة، وهذه الحركة المتبادلة لا تنشأ إلا بوجود نوع من التنافس الشريف البنّاء، التنافس الذي يُثري الحياة، ولا يثير شراسة الاحتكاك، [٥] وفي القرآن الكريم دعوة إلى التنافس في

---

(١) - الموازنة بين تفسير الكشاف الزمخشري وتفسير البحر المحيط لأبي حيان الأندلسي - (١ / ٧)

(٢) - مقاصد الرعاية لحقوق الله عز وجل - (١ / ١٥١)

(٣) - إعانة الربان للمقالات الدعوية في مجلة البيان - (١ / ٤٦٩)

(٤) - إعانة الربان للمقالات الدعوية في مجلة البيان - (٢ / ٢)

(٥) - تفسير الشعراوي - (١ / ٢٠٢٢)

الخير والتسابق في افتتاح مشروعاته.[١]

٣- إلمام الموظفين بمفاهيم إدارة الجودة الشامل ونشر ثقافة التميز والإبداع وتوضيح فوائد تطبيقها

الإبداع هو : العملية التي تؤدي إلى ابتكار أفكار جديدة، تكون مفيدة ومقبولة اجتماعيًا عند التنفيذ" أو"هو مزيج من الخيال العلمي المرن، لتطوير فكرة قديمة، أو لإيجاد فكرة جديدة، مهما كانت الفكرة صغيرة، ينتج عنها إنتاج متميز غير مألوف، يمكن تطبيقه واستعماله"[٢].والتفكير الإبداعي هو: "عملية ذهنية مصحوبة بتوتر وانفعال صادق ينظم بها العقل خبرات الإنسان ومعلوماته بطريقة خلاقة تمكنه من الوصول إلى كل جديد مفيد".

٤- إيجاد صناديق مغلقة للإقتراحات والشكاوي

هذا النظام يجب أن يوفر فرصة للموظف لتجربة فكرته بشكل مصغر ثم تنفيذ الفكرة بشكل واسع على المؤسسة بأكملها، بل ويجب أن يحصل الموظف على التكريم المعنوي الذي يستحقه، ويستحسن أن يحصل على فائدة مالية من اقتراحه.[٣]

٥- عمل ابحاث ودراسات لفوائد الجودة لترويج برامج إدارة الجودة الشاملة

٦- رسم الخطط التدريبية لكوادر العمل ومعرفة الهيكل التنظيمي الحالي للمنظمة.

---

(١) - المناهل الحسان - (١ / ٢٤٧)

(٢) - سلسلة الإبداع للدكتور على الحمادي - (١ / ٣)

(٣) - كتابات في الإبداع وإدارة الوقت والذات - (١ / ٣)

٧- تبادل خبرات وتجارب العاملين بنفس المجال عن طريق إنشاء برامج التدريب والالتزام بها.

٨- اصدار المكافآت وشهادات التقدير والترقيات والإعلان عن المتميزين

بوضع طرق وأساليب رسمية وغير رسمية لتحفيز وتكريم الموظفين، فمهما كان الموظف متميز ومجتهد فإنه يحتاج إلى الإحساس بأن المدير والآخرين يقدرونه.[١]

١) المثابرة في دعم أو رفض السلوك كتشجيع وتحفيز العاملين في الاستمرار في برامج الجودة.

٢) إيجاد قيادة فعالة في الجودة تتمثل في الشخصيات الأربعة القائد المبدع والقائد المنفذ والقائد المخطط والقائد المحفز.[٢]

القائد المبدع: يحب الإبداع والتجديد ويكره الروتين ويتعب فيه. يعتمد على إحساسه الداخلي، يهتم بما وراء الحدث وارتباط المعلومة. يعطي المعلومات بشكل عام وبطريقة غير مباشرة وبدون تفاصيل، يتكيف مع المستقبل ويفكر فيه، مجدد ومطور، يستخدم طُرقًا جديدة ومختلفة لحل المشكلات والوصول إلى الأهداف. يتعلم الأمور الجديدة من خلال أفكار عامة، ينتقل من فكرة إلى أخرى بطريقة غير منتظمة في كلامه. يميل أن يفكر في عدة أشياء في آن واحد ويكره شرود الذهن. يرى التفاصيل مملة. سريع الفهم للتلميح ذكي تجذبه الحقيقة والواقعية، يحب الوضوح في التعبير والحرفية يكره المثالية. منجز

---

(١) - كتابات في الإبداع وإدارة الوقت والذات - (١ / ٢)

(٢) - لمزيد من المعلومات عن الشخصيات الأربعة مراجعة كتاب بوصلة الشخصية

وعملي أكثر يفضل النواحي العلمية

القائد المنفذ: يحب الجلوس لوحده، لا يعتبر متحدث جيد، يركز في الأحداث الخارجية لا يحب القراءة إذا لم يدرب نفسه عليها، لا يحب الاحتكاك الكثير مع الناس. يفكر في الأمور بعمق داخل نفسه أصدقاؤه المقربون قليلون ولكن بعمق. يستمع أكثر من الكلام، صعب الوصول إلى شخصيته، يفكر بدون كلام عادة، يحتاج إلى الوحدة أو الخصوصية: مستمع جيد، يركز في الأحداث الداخلية، بسبب بقاء وه لوحده قد يصبح قارئًا ممتازًا يجذبه الخيال والتوقعات، يحب المثالية، يحب التخطيط ويتقنه وقد لا ينجز ما وضعه في الخطة.

القائد المخطط : يخطط ولكنه يحب الإنتاج أكثر من التخطيط، يحب الروتين والنظام في كلامه ولا يحب التغيير والتجديد يعتمد على تجاربه وخبراته، يهتم بالحدث والمعلومة نفسها بدون متعلقاتها. يعطي المعلومات بطريقة منتظمة ١، ٢، ٣ ، بالتفصيل، يتكيف مع الواقع وينهمك فيه. تقليدي. يستخدم طرق قياسية وثابتة ومتكررة لحل المشكلات. يتعلم الجديد من خلال المحاكاة ينتقل في الأفكار بطريقة منهجية ومنظمة. يحب التركيز على ما تعلمه الآن ولا يفكر في الموضوع إلا في وقته. يرى التفصيل مهم. غالبًا لا يفهم التلميح

القائد المحفز يتفاعل مع الناس بسهولة. تعجبه التجمعات والحفلات ويطيل الجلوس فيها. يكون قريبًا من الناس اجتماعي، يتعرف إلى الغرباء بسرعة له أصدقاء كثيرون سهل الوصول إلى شخصيته تفهمه وتقرأه يمل من الجلوس لوحده يتكلم أكثر ويسمع أقل يرد على الهاتف

أو الطارق بسرعة. مقبول اجتماعيا وينشغل بالناس بسرعة. يفضل توليد الأفكار مع مجموعته. يستهلك الطاقة بحرية. يتكلم بدون تفكير.[١]

نستنتج:

١) اعتبار الجودة فلسفة مشتركة وجزء من عملية متكاملة شاملة ومترابطة تشمل جوهرة القيم والثقافة لذا لابد من التزام الجميع بالتغيير قال تعالى: ﴿ ... إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوْمٍ سُوٓءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُۥ ۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِۦ مِن وَالٍ ﴿١١﴾ ﴾ [الرعد: ١١].

٢) تطبيق أسلوب الإدارة على المكشوف، هذا يعني أن تجعل جميع المعلومات المتعلقة بالمؤسسة يعلمها الموظفون، وقد يقول المديرون التقليديون أن الموظفين لا يحتاجون إلى معرفة الوضع المالي للمؤسسة، لكن المبدع يعمل على إخبارهم بالوضع المالي للمؤسسة ويعلمهم كيف يكون مجهودهم مؤثرًا بالسلب أو الإيجاب على وضع المؤسسة، يعطيهم فرصة لمقابلة الإدارة والمسؤولين على مختلف مستوياتهم الإدارية، بما يعين على فتح باب الاتصال بين جميع جهات المؤسسة لخلق وعي بوضع المؤسسة في قلب وعقل كل موظف.[٢]

المبحث الرابع : الدليل الارشادي من القرآن الكريم في تطبيق الجودة

زخر القرآن الكريم بالمعلومات عن الجودة فلم لا يكون الدليل القرآني هو

---

(١) - راجع كتاب أنماط الشخصية وبوصلة الشخصية

(٢) - كتابات في الإبداع وإدارة الوقت والذات - (١ / ٣)

المنفذ من قبلنا ونحن المؤمنون بشريعة السماء نحتاج لتشريع سماوي لا قانونًا عقليًا أرضيًا يقينا لا يتفق كمال الاتفاق في جميع جوانب الحياة.

يقول سيد قطب «رحمه الله»: لا يجوز أن نعلق هذه الحقائق النهائية التي يذكرها القرآن، بفروض العقل البشري ونظرياته، ولا حتى بما يسميه «حقائق علمية» مما ينتهي إليه بطريق التجربة القاطعة في نظره. إن الحقائق القرآنية حقائق نهائية قاطعة مطلقة. أما ما يصل إليه البحث الإنساني – أيًا كانت الأدوات المتاحة له – فهي حقائق غير نهائية ولا قاطعة: وهي مقيدة بحدود تجاربه وظروف هذه التجارب وأدواتها. فمن الخطأ المنهجي – بحكم المنهج العلمي الإنساني ذاته – أن نعلق الحقائق النهائية القرآنية بحقائق غير نهائية.[1]

وحينما نستنبط الدليل القرآني للجودة نجد أن القرآن الكريم اعتنى بأمور منها:

(٢) بناء القيادة العليا : بنى القرآن الكريم القيادات وقد تنوعت شخصية القائد في القرآن الكريم ونجدها واضحةً جليةً في الفصل الأخير القيادات ونستعرض بشكل مختصر بعض القيادات التي رباها القرآن الكريم.

ففي تربية موسى عليه السلام قال الله تعالى فيه: ﴿...وَأَلْقَيْتُ عَلَيْكَ مَحَبَّةً مِّنِّي وَلِتُصْنَعَ عَلَىٰ عَيْنِيٓ ﴿٣٩﴾﴾ [طه: ٣٩]. وقال مرة ﴿فَإِنَّكَ بِأَعْيُنِنَا ﴿٤٨﴾﴾ [الطور: ٤٨]. ﴿وَٱصْطَنَعْتُكَ لِنَفْسِى ﴿٤١﴾﴾ [طه: ٤١].

---

(١) - في ظلال القرآن - (١ / ١٥٥)

قال المفسرون: تتربى بالحنو والشفقة بمرأى مني ومحبة وإرادة مصحوبًا برعايتي وحفظي وحراستي لا أكلك إلى غيري، في أحسن تربية ونشأة إنى أنظر إليك لئلا تخالف به عن مرادى وبغيتى وألقيت عليك محبة مني فصرت بذلك محبوبًا بين العباد وأنا مراعيك، ومراقبك كما يراعى الإنسان الشيء بعينه إذا اعتنى به.

قال ابن عاشور: والاصطناع: صنع الشيء باعتناء ،وهو الاصطفاء لتبليغ الشريعة بهيئة من يصطنع شيئًا لفائدة نفسه فيصرف فيه غاية إتقان صنعه.

قال الزمخشري: ومجاز هذا أنَّ مَنْ صنعَ للإنسانِ شيئًا وهو حاضر ينظر إليه صنعه كما يُحِبُّ، ولا يمكنه أن يخالف غرضه. (١)

نلاحظ كيف يبني القرآن الكريم في القيادات المحبة في القلوب والتأييد من الله فنحن نحتاج لقادة يتمتعون بهذه المعاني

الحكم والعلم: كل القيادات القرآنية منحت صفات ربانية منها العلم والحكم ففي موسى عليه السلام قال الله تعالى: ﴿ وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُۥ وَٱسْتَوَىٰٓ ءَاتَيْنَٰهُ حُكْمًا وَعِلْمًا ۚ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِى ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٤﴾ ﴾ [القصص: ١٤].

أي وهبناه الحكمة من القول والعمل والعلم وهي الإصابة في الأمور فى القول والفعل **(وَعِلْمًا)** أى : فقها فى الدين، وفهما سليما للأمور﴿ وَعِلْمًا ﴾، وإدراكا قويما لشئون الحياة. ﴿ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِى ٱلْمُحْسِنِينَ ﴾ بيان لسنة من

---

(١) - أيسر التفاسير للجزائري - (٣ / ٣٤٧) البحر المديد - (٤ / ٣٩٨) التبيان تفسير غريب القرآن - (١ / ٢٨٧) التحرير والتنوير - (٩ / ١٢١) التفسير الميسر - (٥ / ٣٣٣) اللباب في علوم الكتاب - (١٣ / ٢٢٨) النكت والعيون - (٥ / ٣٨٧) الوسيط لسيد طنطاوي - (١ / ٢٨٢٥)

سننه – تعالى– التى لا تتخلف. ومثل هذا الجزاء الحسن، والعطاء الكريم، الذى أكرمنا به موسى وأمه نعطى ونجازى المحسنين وقد جعل إيتاءه الحكم والعلم مجازاة على إحسانه، فكل من أحسن فى أقواله وأعماله، أحسن الله – تعالى– جزاءه، وأعطاه الكثير من آلائه .وكما جزينا موسى على طاعته وإحسانه نجزي مَن أحسن مِن عبادنا. (١)

وفي لوط عليه السلام قال تعالى: ﴿ وَلُوطًا ءَاتَيْنَٰهُ حُكْمًا وَعِلْمًا وَنَجَّيْنَٰهُ مِنَ ٱلْقَرْيَةِ ٱلَّتِى كَانَت تَّعْمَلُ ٱلْخَبَٰٓئِثَ ۗ إِنَّهُمْ كَانُوا۟ قَوْمَ سَوْءٍ فَٰسِقِينَ ﴿٧٤﴾ وَأَدْخَلْنَٰهُ فِى رَحْمَتِنَآ ۖ إِنَّهُۥ مِنَ ٱلصَّٰلِحِينَ ﴿٧٥﴾ ﴾ [الأنبياء: ٧٤ – ٧٥].

قال الزمخشري: حكمًا: حكمة، وهو ما يجب فعله، أن الله آتاه من النبوة والعلم ما يمنع أقواله وأفعاله من أن يعتريها الخلل ومتضمنة حسن الحكم والقضاء بين الخصوم. (٢)

وفي يوسف عليه السلام قال تعالى: ﴿ وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُۥٓ ءَاتَيْنَٰهُ حُكْمًا وَعِلْمًا ۚ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِى ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿٢٢﴾ ﴾ [يوسف: ٢٢].

يقول ابن عاشور : الحكم والحكمة مترادفان، وهو: علم حقائق الأشياء والعمل بالصالح واجتناب ضده وقيل: الحكم هو الحكمة والفهم و قَدْ كَانَ عَلَيْهِ السَّلَامُ مُحْسِنًا فِي عَمَلِهِ، ومثل هذا الجزاء الذي جزينا به يوسف على إحسانه نجزي المحسنين على إحسانهم.

---

(١) - أيسر التفاسير للجزائري - (٤ / ٥٧) التفسير الميسر - (٧ / ٥١) اللباب في علوم الكتاب - (١٥ / ٢٢٤) الوسيط لسيد طنطاوي - (١ / ٣٢٥٢)

(٢) - أضواء البيان - (٤ / ١٦٨) أيسر التفاسير للجزائري - (٣ / ٤٢٨)

قال مجاهد: العقل والفهم والعلم قبل النبوة، وقال أهل المعاني: يعني إصابة في القول، وعلمًا بتأويل الرؤيا وموارد الأُمور ومصادرها.[١]

وفي داود عليه السلام قال تعالى: ﴿ وَشَدَدْنَا مُلْكَهُۥ وَءَاتَيْنَٰهُ ٱلْحِكْمَةَ وَفَصْلَ ٱلْخِطَابِ ﴿٢٠﴾ ﴾ [ص: ٢٠]. قَوَّى اللَّهُ مُلْكَ دَاوُدَ بِكَثْرَةِ الجُنْدِ، وَبَسْطَةِ الثَّرَاءِ، وَعِظَمِ الهَيْبَةِ ، وَنُفُوذِ الكَلِمَةِ، والنَّصْرِ عَلَى الأَعْدَاءِ، وَأَعْطَاهُ العَقْلَ والفَهْمَ والفِطْنَةَ وَكَمَالَ العِلْمِ وَإِتقانَ العَمَلِ، فَكَانَ يَسُوسُ مُلْكَهُ بِالْحِكْمَةِ والحَزْمِ مَعًا ،وعِلْمَ حُسْنِ الفَصْلِ فِي الخُصُومَاتِ.[٢]

من هدي القرآن للتي هي أقوم: بيان أن الجزاء من جنس العمل، فمن أحسن في عبادة الله، وأحسن إلى عباد الله آتاه الله حكمًا وعلمًا.[٣]

تأمل في قصة يوسف عليه السلام:

١) إصراره على إظهار براءته

٢) حزم يوسف بأنه بريء من تلك المعصية فذكره تعالى في قوله: ﴿ هِيَ رَٰوَدَتْنِى عَن نَّفْسِى ۚ ...﴿٢٦﴾ ﴾ [يوسف: ٢٦]. ﴿ قَالَ رَبِّ ٱلسِّجْنُ أَحَبُّ إِلَىَّ مِمَّا يَدْعُونَنِىٓ إِلَيْهِ ۖ ...﴿٣٣﴾ ﴾ [يوسف: ٣٣].[٤]

عرف الملك فضل يوسف عليه السلام بعد تفسيره الرؤيا فقال لأصحابه أخرجوه من السجن وأحضروه ليستمع منه ويتحقق من صدقه ويجعله من

---

(١)- أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ١٦١٩) التحرير والتنوير - (١٢ / ٤٤) التحرير والتنوير - (١٦ / ١٨) التفسير الميسر - (٤ / ١٢٢) الكشف والبيان (٥ / ٢٠٧)

(٢)- أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ٣٨٦٩)

(٣)- الأنوار الساطعات لآيات جامعات - (٣ / ١٤١)

(٤)- أضواء البيان - (٢ / ٢٠٦)

خاصته فامتنع يوسف عليه السلام من الخروج من السجن مع أنها فرصته ليثبت براءته ونزاهته مما نسب إليه وقد أبى يوسف عليه السّلام الخروج من السجن قبل أن تثبت براءته مما رمي به في بيت العزيز، لأن ذلك قد بلغ الملك لا محالة، إن تبرئة العرض من التهم الباطلة مقصد شرعي، وليكون حضوره لدى الملك مرموقًا بعين لا تنظر إليه بشائبة نقص، وهي راجعة إلى التحلي بالصبر حتى يظهر النصر.[١]

ومن قصة يوسف عليه السلام نتعلم:

١) اثبات قوته وقدرته على التميز لمّا جيء بيوسف عليه السلام وتحدث الملك إليه عرف حسن خلقه وصواب رأيه فوثق به ومنحه مكانة سامية وأمانة تامة وعند تعامله مع إخوانه نجد أنه أَوْفَى لَهُمْ كَيْلَهُمْ، وَحَمَلَ لَهُمْ أَحْمَالَهُمْ وأَحْسَنَ ضِيَافَتَهُمْ، وَجَهَّزَهُمْ بالزَّادِ الكَافِي لَهُمْ مُدَّةَ سَفَرِهِمْ، وأَعْطَاهُمْ مَا هُمْ فِي حَاجَةٍ إِلَيْهِ.[٢]

٢) تحين الفرص لإثبات الجدارة طلب يوسف عليه السلام تولي الأمر واعطى الملك تفاصيل شخصيته أنّه حافظ أمين ذو علم وبصيره.

٣) إقناع القيادات بالمشاركة والمساندة.

٤) قال تعالى: ﴿ يَٰصَٰحِبَيِ ٱلسِّجۡنِ ءَأَرۡبَابٞ مُّتَفَرِّقُونَ خَيۡرٌ أَمِ ٱللَّهُ ٱلۡوَٰحِدُ ٱلۡقَهَّارُ ﴿٣٩﴾ ﴾ [يوسف: ٣٩]. وضوح الهدف.

---

(١) - التحرير والتنوير - (٧ / ٣٥٥)

(٢) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ١٦٥٦)

(٢) تقدير ومكافأة الانجازات

١) قرر القرآن الكريم مبدأ المكافآت على الإنجازات فالمكافآت في القرآن الكريم قسمان مكافأة مادية ومكأفاة معنوية قال تعالى: ﴿ ...لَا نُرِيدُ مِنكُمْ جَزَآءً وَلَا شُكُورًا ﴿٩﴾ ﴾ [الإنسان: ٩]. يعني لا نريد منكم مكافأة في الدنيا ولا الثواب في الآخرة [١] عن الشعبي قال : قال عيسى بن مريم: ليس الإحسان أن تحسن إلى من أحسن إليك تلك مكافأة إنما الإحسان أن تحسن إلى من أساء إليك[٢] تكون المكافأة لمن أولاك معروفا.[٣]

٢) المكافآت المادية قال تعالى: ﴿ ...قَالَتْ إِنَّ أَبِي يَدْعُوكَ لِيَجْزِيَكَ أَجْرَ مَا سَقَيْتَ لَنَا ۚ فَلَمَّا جَاءَهُ وَقَصَّ عَلَيْهِ الْقَصَصَ قَالَ لَا تَخَفْ ۖ نَجَوْتَ مِنَ الْقَوْمِ الظَّالِمِينَ ﴿٢٥﴾ ﴾ [القصص: ٢٥]. يعطيك مكافأة لك لأن المكافأة من شيم الكرام[٤] أن من عمل عملًا خالصًا لله، ثم حصل عليه مكافأة، فإنه لا بأس به، كما في قصة موسى مع صاحب مدين، قال الله تعالى: ﴿ وَلَمَّا وَرَدَ مَاءَ مَدْيَنَ وَجَدَ عَلَيْهِ أُمَّةً مِّنَ النَّاسِ يَسْقُونَ وَوَجَدَ مِن دُونِهِمُ امْرَأَتَيْنِ تَذُودَانِ ۖ قَالَ مَا خَطْبُكُمَا ۖ قَالَتَا لَا نَسْقِي حَتَّىٰ يُصْدِرَ الرِّعَاءُ ۖ وَأَبُونَا شَيْخٌ كَبِيرٌ ﴿٢٣﴾ ﴾ [القصص: ٢٣].[٥]

٣) قال تعالى: ﴿ وَجَاءَ السَّحَرَةُ فِرْعَوْنَ قَالُوا إِنَّ لَنَا لَأَجْرًا إِن كُنَّا نَحْنُ

---

(١) - بحر العلوم. (٣ / ٥٠٤)

(٢) - الدر المنثور - (٢ / ٢١٢)

(٣) - تفسير القرطبي - (١ / ١٣٤)

(٤) - تفسير السراج المنير (٣ / ٩٤)

(٥) - الأنوار الساطعات لآيات جامعات - (٣ / ١٤١)

﴿ٱلْغَٰلِبِينَ ﴿١١٣﴾ قَالَ نَعَمْ وَإِنَّكُمْ لَمِنَ ٱلْمُقَرَّبِينَ ﴿١١٤﴾﴾ [الأعراف: ١١٣ – ١١٤].

قال السحَرةُ لفرعون: إننا نريد زيادة على الأجر مكافأة أخرى مكافأةً عظيمة اذا غلبنا موسى وأخاه، فقال فرعون مجيبًا لهم: نعم، إن لكم أجرًا عظيمًا على ما تقومون به، وأنتم أولا وأخيرًا من أهل الحظوة لدى العرش تكونوا من المقربين لدينا.

وفي هذا إغراء كبير لهم على أن يبذلوا أقصى جهدهم في الانتصار على موسى عليه السلام.[١] ثم توجه السحرة إلى موسى، بعد أن وعدهم فرعون ومنّاهم، واظهروا الثقة بأنفسهم واعتدادَهم بسحرهم.[٢]

وفي قصة يوسف قال تعالى: ﴿قَالُوا۟ نَفْقِدُ صُوَاعَ ٱلْمَلِكِ وَلِمَن جَآءَ بِهِۦ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا۠ بِهِۦ زَعِيمٌ ﴿٧٢﴾﴾ [يوسف: ٧٢].

أعلن المؤذن أن هناك مكافأة لمن يحضره متطوعًا ولمن جاء بصواع الملك مكافأة ثمينة، وهي: حمل بعير أزوده به مِنَ المَؤُونَةِ أو من القمح العزيز، وأنا ضامن، وكفيل بذلك.[٣]

ومن المكافآت المعنوية:

مثل مكافأة الله تعالى للصادقين الصابرين المجاهدين من عباده المؤمنين بخير الدنيا والآخرة. وهنا المكافأة على مقدار الإحسان فإنه بذل أعَزّ الأشياء عليه في طاعة ربّه يبذل الله إليه من أحسن الخيرات التي بيده تعالى

---

(١) - أيسر التفاسير للجزائري - (٢ / ٦٤٧)

(٢) - تفسير القطان - (٢ / ٦٦)

(٣) - سلسلة التفسير لمصطفى العدوي - (٢٩ / ١٠) في ظلال القرآن - (٤ / ٣٣٣) أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ١٦٦٩)

قال تعالى: ﴿ وَسَيُجَنَّبُهَا ٱلْأَتْقَى ﴿١٧﴾ ٱلَّذِى يُؤْتِى مَالَهُۥ يَتَزَكَّىٰ ﴿١٨﴾ وَمَا لِأَحَدٍ عِندَهُۥ مِن نِّعْمَةٍ تُجْزَىٰٓ ﴿١٩﴾ إِلَّا ٱبْتِغَآءَ وَجْهِ رَبِّهِ ٱلْأَعْلَىٰ ﴿٢٠﴾ وَلَسَوْفَ يَرْضَىٰ ﴿٢١﴾ ﴾ [الليل: ١٧ – ٢١].

وسيُزحزَح عن النار شديد التقوى، الذي يبذل ماله ابتغاء المزيد من الخير. وليس إنفاقه ذاك مكافأة لمن أسدى إليه معروفا، لكنه يبتغي بذلك وجه ربه الأعلى ورضاه، ولسوف يعطيه الله في الجنة ما يرضى به.[1] ولا بأس إعطاء المكافأة للفائزين في المباراة.[2]

يقول الشيخ الشعراوي «رحمه الله»: إن الإنسان مطبوع على حب الثناء من غيره، لأن حب الثناء يثبت له وجودًا ثانيا، ووجودك الثاني هو أن تعبر عن نفسك بعملك الذي يكون مبعث الثناء عليك، والناس لا تثني على وجودك، لكنها تثني على فعلك.

وما دام الإنسان يحب الثناء فسيغريه ذلك بأن يعمل ما يُثني به عليه، وما دام أنه يُغرى بما يُثني عليه فسيعمل بإتقان أكثر، وساعة يعمل فإن المحيط به ينتفع من عمله، والله يريد إشاعة النفع فلا يمنع سبحانه حب الثناء كي يزيد في الطاقة الفاعلة للأشياء؛ لأنه لو حرّم ذلك الثناء فلن يعمل إلا من كانت ملكاته سوية، وسيفقد المجتمع طاقات من كانت ملكاته قليلة، فصاحب الملكات القليلة يريد أن يمدح، فلا مانع من مدحه ليزيد من العمل بما فيه من غريزة حب الثناء فنكون قد زدنا من عدد طاقات العاملين وديننا الحنيف يدعونا إلى أن نشكر من قدم خيرا أو أسدى

---

(١) - التفسير الميسر - (١٠ / ٤٩٨)

(٢) - أيسر التفاسير للجزائري - (٣ / ٦٤٧)

معروفا حفزًا للهمم وتشجيعا لبذل الطاقات وفي الأثر: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله" إذن فحب الثناء من طبيعة الإنسان، ولكي تُغرى الناس بأن يعملوا لا بد أن تأتي لهم بأعمال تستوعب طاقاتهم المتعددة، أما إذا اقتصر إتقان العمل على من لا يحبون الثناء، فسنقلل الأيدي التي تفعل، ولذلك تجد العمل حيث توجد المكافأة التشجيعية التي يأخذها من يستحقها ويقابلها من التجريم والعقوبة لمن يهمل في عمله، فلا يمنح رئيس عمل مكافأة لمن عملوا على هواهم، بل عليه أن يمنحها لمن أدى عمله بإتقان. وحين يعلم الناس أنه لا يجازي بالخير ولا يكرّم بالقول إلا من فعل فعلًا حقيقيًا فالكل يفعل فعلًا حقيقيًا، لكن عندما تجد الناس أن المكافآت لا يأخذها أحد إلا بالتزلق وبالنفاق وبالأشياء غير المشروعة فسيفعلون ذلك، وهكذا تأتي الخيبة.

إن هذا القول يضع أساسًا ودستورًا إيمانيًا لمطلق الحياة، وعلاقة الحاكم بالمحكومين، وعلاقة الفرد بنفسه وبمن حوله.[1] ومنها:

١- تذليل العقوبات والصعوبات

في القرآن الكريم ذلل الله لنا الأرض لنمشي في سبلها لتحقيق هدف وجودنا وسخر لنا ما في الكون قال تعالى: ﴿هُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلْأَرْضَ ذَلُولًا فَٱمْشُوا۟ فِى مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا۟ مِن رِّزْقِهِۦ ۖ وَإِلَيْهِ ٱلنُّشُورُ ﴿١٥﴾﴾ [الملك: ١٥].

قال الشيخ الشنقيطي: التذليل تمكين الانتفاع منها وتسهيل الاستقرار عليها وتثبيتها[2] من شأن الإدارة السعي في تذليل الوسائل وتسخير

---

(١) - تفسير الشعراوي - (/ ٥٧٩)

(٢) - اضواء البيان - (٨ / ٢٣٨)

الصعوبات ليحقق الهدف المنشود، والتّسخير حقيقته تذليل كل ذي عمل شاق بقهر وتخويف أو بتعليم وسياسة بدون عوض[١] وعند وجود أوامر ومطالب لابد من تذليل الأمر الصعب لأنه يتخيل أنه صعب المنال ولا بد من استخدام وسائل تذليل صعَاب الأمور لتزداد قوة أجسام فريق العمل وقوة عقولهم وليتمكنوا من تطبيقها والانتفاع بها حتى وإن كانت صلبة تسوس وتلين وتذلل وتروض فيتناولها القائم والقاعد.

وعندما نجتاز المعوقات نبتهل شكرا لله على أن يسَّر قيادة الأمور العالقة فسرنا في الطريق بقوة وإخبات وسكون.

ترك اللوم والتأنيب على أخطاء مضت قال تعالى في قصة إخوة يوسف عليه السلام: ﴿ قَالَ لَا تَثْرِيبَ عَلَيْكُمُ ٱلْيَوْمَ ۖ يَغْفِرُ ٱللَّهُ لَكُمْ ۖ وَهُوَ أَرْحَمُ ٱلرَّٰحِمِينَ ﴿٩٢﴾ ﴾ [يوسف: ٩٢]. لا تأنيب ولا لوم ولا عتب.[٢]

٢- توفير الموارد المطلوبة، قال تعالى في قصة يوسف عليه السلام مع الملك: ﴿ قَالَ ٱجْعَلْنِى عَلَىٰ خَزَآئِنِ ٱلْأَرْضِ ۖ إِنِّى حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾ ﴾ [يوسف: ٥٥]. اجعلني حافظًا على خزائن ملكك فإني خازن أمين شديد الحفظ فلا يضيع منها شيء وَإِنِّي ذُو عِلْمٍ وَذُو بَصِيرَةٍ بِمَا أَقُومُ بِهِ مِنَ الأعمال .[٣]

٣- تحفيز الجهات المعنية بتنفيذ القرار بالتحسين وهذا دور القائد وهنا يوسف عليه السلام يأمر الغلمان بوضع البضاعة ثم يتفقد ويراقب بنفسه

---

(١) - التحرير والتنوير - (٥ / ٤٠١)

(٢) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ١٦٨٩) أيسر التفاسير للجزائري - (٣ / ٦٤٧)راجع كتاب كيف تكتسب الاصدقاء وتؤثر في الناس لديل كارينجي فقد تحدث عن اللوم انه عقيم واستفاض في الحديث عنه

(٣) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ١٦٥٢)

تنفيذ الأمر فقد قال تعالى: ﴿ وَقَالَ لِفِتْيَٰنِهِ ٱجْعَلُوا۟ بِضَٰعَتَهُمْ فِى رِحَالِهِمْ لَعَلَّهُمْ يَعْرِفُونَهَآ إِذَا ٱنقَلَبُوٓا۟ إِلَىٰٓ أَهْلِهِمْ لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ ﴿٦٢﴾ ﴾[يوسف: ٦٢].

ودخولهم عليه يدلّ على أنه كان يراقب أمر بيع الطعام بحضوره ويأذن به في مجلسه خشية إضاعة الأقوات لأن بها حياة الأمة[1]

٤- الحث على التفكير والإبداع

على القائد أن يبحث عن المبدعين الذين يتمتعون بسمات تدل عليهم من التفاؤل وعدم اليأس مهما أصابهم من إحباط وبإمكانهم وضع الخطط والحلول البديلة عند الفشل وعدم الاستسلام لليأس يتمتعون بالتصميم والارادة القوية وحب المغامرة فهم يعلمون هدفهم ويرفضون التخلي عنه ويجاهدون للوصول عليه وقد برزت لنا في القرآن الكريم شخصية موسى عليه السلام حينما أراد لقاء الرجل الصالح الذي ذكر في القرآن الكريم حين قال على لسان موسى عليه السلام :

﴿ وَإِذْ قَالَ مُوسَىٰ لِفَتَىٰهُ لَآ أَبْرَحُ حَتَّىٰٓ أَبْلُغَ مَجْمَعَ ٱلْبَحْرَيْنِ أَوْ أَمْضِىَ حُقُبًا ﴾. وهنا تظهر عزيمته وارادته القوية في تحقيق مطلبه.

قال ابن عاشور : فإن قوله ذلك يدل على أنه كان في عَمل نهايته البلوغ إلى مكان، فعلم أن ذلك العلم هو سَيْرُ سَفر .ويدل على أن فتاهُ استعظم هذه الرحلة وخشي أن تنالهما فيها مشقة تعوقهما عن إتمامها، أو هو بحيث يستعظمها للعلم بأنها رحلة بعيدة، وذلك شأن أسباب الأمور المهمة، ويدل

---

(١) - التحرير والتنوير - (٧ / ٣٦٣)

على أن المكان الذي يسير إليه مكان يجد عنده مطلبه.[١]

صفات القادة:

١) لديهم أهداف واضحة يريدون الوصول إليها. قال ابن عاشور في قصة موسى عليه السلام : قال تعالى ﴿ وَإِذْ قَالَ مُوسَىٰ لِفَتَىٰهُ لَآ أَبْرَحُ حَتَّىٰٓ أَبْلُغَ مَجْمَعَ ٱلْبَحْرَيْنِ أَوْ أَمْضِىَ حُقُبًا ﴿٦٠﴾ ﴾ [الكهف: ٦٠].

أسير أزمانًا طويلة فإني بالغ مجمع البحرين لا محالة ، وكأنه أراد بهذا تأييس فتاه من محاولة رجوعهما.[٢]

٢) القائد المتميز الذي يتجاهل تعليقات الآخرين السلبية.وقد ورد في القرآن موقف قوم نوح منه عليه السلام وكيف قابل استهزاءهم وسخريتهم ولم تمنعه السخرية من اتمام عمله قال تعالى: ﴿ وَيَصْنَعُ ٱلْفُلْكَ وَكُلَّمَا مَرَّ عَلَيْهِ مَلَأٌ مِّن قَوْمِهِۦ سَخِرُوا۟ مِنْهُ ۚ قَالَ إِن تَسْخَرُوا۟ مِنَّا فَإِنَّا نَسْخَرُ مِنكُمْ كَمَا تَسْخَرُونَ ﴿٣٨﴾ ﴾ [هود: ٣٨].

ويصنع الفلك السفينة وكلما مر عليه ملأ من قومه سخروا منه عمل نوح الفلك بيده فكان يمر عليه الملأ من قومه فيقولون له استهزاء به يا نوح بينما أنت تزعم أنك رسول رب العالمين إذ صرت نجارا قال: ﴿ إِن تَسْخَرُوا۟ مِنَّا فَإِنَّا نَسْخَرُ مِنكُمْ كَمَا تَسْخَرُونَ ﴿٣٨﴾ ﴾ [هود: ٣٨]. إن تسخروا منا فإنا نسخر منكم كما تسخرون . ان الداعية إلى الله

---

(١) - التحرير والتنوير - (٨ / ٤٧٦)

(٢) - التحرير والتنوير - (٨ / ٤٧٩)

تعالى يجب عليه ألا يتأثر بسخرية أحد منه ويعلم أنه على سنن غيره من الدعاة إلى الله تعالى وأن الله تعالى سينتصر له إما عاجلا وإما آجلا كما في نهاية كل سياق من هذه الآيات.[١]

٣) لا يخشون الفشل (أديسون جرب ١٨٠٠ تجربة قبل أن يخترع المصباح الكهربائي). لديهم الثقة بالنفس والإيمان غالبًا بأنه في "الإمكان أبدع مما كان".

٤) لا يحبون الروتين ويبادرون وإيجابيون ومتفاؤلون. البذل بإخلاص وتفان. و دائم التغلب على "العائق الوحيد".

٥) حب الاستكشاف والاستطلاع بالقراءة والملاحظة والتأمل والميل إلى الانفراد في أداء بعض أعماله، مع مهارات اجتماعية.[٢]

لبعض الناس قدرات فطرية تؤثر في الآخرين وتبث فيهم روح التحفيز وحب العمل لتحقيق معظم أو كل الأهداف المرجوة فهم يحرصون على التواصل الفعال مع الآخرين وفهم الاحتياجات والوفاء بالمتطلبات واستيفائها فما هي معاير الجودة

أهم معايير الجودة

١) التركيز على العميل.

٢) القيادة.

٣) مشاركة العاملين.

٤) التركيز على العمليات والنتائج معا.

---

(١) - انظر تفسير ابن أبي زمنين - (١ / ٢٨٧) أضواء البيان - (٨ / ٤٦٤)

(٢) - كتابات في الإبداع وإدارة الوقت والذات - (١ / ٤)

٥) الوقاية من الأخطاء.

٦) اتخاذ القرارت بناء على معلومات حقيقة.

٧) التحسين المستمر.[١]

أولا : التركيز على العميل

في قصة سليمان عليه السلام كانت الجودة تتمثل في رسالته وهي الدعوة إلى الله تعالى وما ذكر في القرآن يبين ان العميل المستهدف كانت بلقيس ملكة سبأ ونلاحظ ان الدعوة بدأت بتوضيح رسالته وأهدافه وهي الدعوة إلى الله فأرسل لها خطاب يتضمن رؤيتة ورسالته وأهدافه ثم رفض هديتها وتوعد بالحرب ثم اظهر لها المعجزات التي تؤيده ليستدرجها وأخضعها لامتحانات الصرح الممرد من قوارير والعرش فدخلت طائعة محبة في دين الله.

ثانيا : القيادة

القائد هنا هو سليمان عليه السلام فهو يتمتع بكل سمات القيادة الناجحة فهو يحمل عقيدة صادقة ثابتةً لا تقبل التحرك قيد أنمله.

يحفز جنده حين يسأل أيكم يأتيني بها ربما سيكون مميزًا وله مكانه عنده فتسابق الجند كل يعرض مواهبه.

يتمتع بقوة ظاهرة وباطنة أما الظاهرة فكانت جلية في تهديد للطير وتفقده الجند وهم موزعون بانتظام لا يتخلف منهم أحد وأما الباطنة فتتجلى في

---

(١) - اتفق عليها كل من الميمان ٢٠٠٧م ص٩٨، وآل حمدان ٢٠٠٧م ص٤٣ ،وجودة ٢٠٠٦م ص٣٠٨، وطعيمة ٢٠٠٦م ص٣٨، القرشي ١٩٩٩م ص٣٨

قدرة على السيطرة على الجن بسؤاله ربه ان يهب له ملكا لا ينبغي لأحد من بعده.

يتمتع بالفطنة وبعد النظر فينكر لبلقيس عرشها ليختبر رجاحة عقلها وكيف ستقبل دعوته.

مليء بالشجاعة والحزم فهو قادر أن يغزو بجيش يقوده لا قبل لبلقيس به عدة وعدداً.

ويتسم بسمات المؤمن الخاضع لأوامر الله ما إن جاءته مؤمنةً حتى عفا عما كان منها من تقديم الرشوة مع قدرته على عقابها.

وتظهر صفة الصبر والتصبر فهو قائد لا يمكن أن يتساهل مع جنده ولما غاب الطير تهدده ثم صبر نفسه بالأنتظار والسماع منه حتى النهاية وهو يسرد قصة سبأ وملكتها بلقيس وشعبها.

وما أحلى الحكمة حين يتذوقها أتباع القائد الهدهد جاءه بالخبر هل يرسل من هو افصح بيانًا بكلام الأنس ليفهم منه المراد أو يرسل من الوحوش من له نفوذ أم تكسبه الحكمة حنكة فيرسل من أتى بالخبر ويثق بقدرته على تبليغ الرساله وفهمه ووعيه لما هو مأمور به وأخيرا كان التعقيب في الآيات بأنه من المحسنين وكل ما سبق أشار إليها علماء الإدارة في صفات القيادي الإداري الناجح.

ثالثًا : مشاركة العاملين

إن مشاركة القائد للعاملين معه تمنحهم نوع من التحفيز وهو من الأهمية بمكان حيث يؤثر على عجلة الإنتاج والتنمية قال تعالى: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّبِيُّ جَٰهِدِ

﴿ٱلْكُفَّارَ وَٱلْمُنَٰفِقِينَ وَٱغْلُظْ عَلَيْهِمْ ۚ وَمَأْوَىٰهُمْ جَهَنَّمُ ۖ وَبِئْسَ ٱلْمَصِيرُ ﴿٧٣﴾﴾ [التوبة: ٧٣].

رابعًا : التركيز على العمليات والنتائج معا

يعلمنا القرآن الكريم مظاهر العمل المتكامل والترابط بين الأسباب والنتائج فكثيرا ما قرن الايمان بالله بالعمل الصالح فكأنهما سلسلة واحدها حلقاتها متصلة بعضها ببعض إذا انقطعت سببت خللا فالصلاح ليس فقد جلب النفع بل يتعداه إلى دفع الضر وهذا من مقاصد الشريعة.

خامسا : الوقاية من الأخطاء

لازالت قصة سليمان عليه السلام تسحرنا وتبهرنا بما فيها من عبر وعظات فهاهو سليمان عليه السلام يرسل الهدهد ويأمره أن يلقي الكتاب وينتظر الإجابة حتى لا يقع الكتاب بيد أحد فلا يستعني به وقد قال المفسرون أنه ألقاه إلى الملكة مباشرة.

سادسا : اتخاذ القرارت بناء على معلومات حقيقة

تلك القصة العجيبة التي تسافر بنا إلى عوالم مر عليها قرون من الزمان وكأننا نرى سليمان عليه السلام وهو يتريث في الحرب لمّا سمع أن الملكة وشعبها يعبدون الشمس من دون الله ويرسل لها الكتاب ويتخذ قراره بناء على الحقائق التى علمها.

سابعًا : التحسين المستمر

منهج الله يقوم على التحسين المستمر لحياة الإنسان، وطلب الأفضل من خلال استخدام عقله. يقول تعالى: ﴿لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ﴾.

إننا يجب أن نقوم بسلسلة مراجعات لكل الإجراءات بدون تجريم الأشخاص واحتقارهم، أو إذلالهم على أخطائهم. فالمراجعة تكون بهدف تصحيح المسار قال تعالى: ﴿ وَٱلَّذِينَ إِذَا فَعَلُوا۟ فَٰحِشَةً أَوْ ظَلَمُوٓا۟ أَنفُسَهُمْ ذَكَرُوا۟ ٱللَّهَ فَٱسْتَغْفَرُوا۟ لِذُنُوبِهِمْ ... ﴾. وصف لهم بملازمة ذكر الله وعدم الغفلة، ولذا إذا فعلوا فاحشة ذنبًا كبيرًا أو ظلموا أنفسهم ذكروا وعيد الله تعالى ونهيه علما فعلوا، فبادروا إلى التوبة وهي الإقلاع عن الذنب والندم عن الفعل والعزم على عدم العودة إليه، واستغفار الله تعالى منه. قال تعالى: ﴿ وَلَمْ يُصِرُّوا۟ عَلَىٰ مَا فَعَلُوا۟ وَهُمْ يَعْلَمُونَ ﴾.[1]

تسعى إدارة الجودة إلى التحسين المستمر، والتحسين المستمر الذي تسعى إليه الجودة لا يقتصر فقط على الخدمة أو السلعة، بل يتعداه ليشمل مستوى الكفاءة في الأداء الوظيفي وتنمية العلاقات المبنية على المصارحة والثقة بين العاملين في المنشأة (العديلي: ٣٨).

---

(١) - أيسر التفاسير للجزائري - (١ / ٣٧٩)