

الفصل الأول

تعريف الجودة

obeykandi.com

الفصل الأول تعريف الجودة

المبحث الأول: الجودة في اللغة:

الجودة علم وضعت له قواعد وأسس وجعل له مقياسا دقيقا تضبط به الأحوال والأعمال من حيث التوثيق وهذا العلم فائق الدقة بالغ الإحكام وبالنظر لأحرف الجودة نجد معانيها في اللغة هي:

قال ابن فارس: «جود» الجيم والواو والذال أصل واحد، وهو التسامح بالشيء، وكثرة العطاء. ومن بذل الأكثر وأبقى لنفسه شيئا، فهو صاحب جود^(١) والجود: المطر الغزير أو ما لا مطر فوقه البتة وفي حديث الاستسقاء «ولم يأت أحد من ناحية إلا حدث بالجود»، ومطر جود بين الجود: الوبل يُروى كل شيء، وجيدت الأرض: سقاها الجود، جاد المطر القوم عم أرضهم وشملهم^(٢) قال الحسن فأما ما حكى سيبويه من قولهم أخذتنا بالجود وفوقه فإنما هي مبالغة وتشنيع وإلا فليس فوق الجود شيء، وقال الكرمانى: الجود: إعطاء ما ينبغي لمن ينبغي. وعبارة غيره: الجود صفة هي مبدأ إفادة ما ينبغي لمن ينبغي لا لعوض. فهو أخص من الإحسان^(٣). «الجود» عند الأخلاقيين صفة تحمل صاحبها على بذل ما ينبغي من الخير لغير عوض والجود بالضم: الجوع وقلة، وقيل: العطش. والجودة:

العطشة.^(٤) والجواد: يطلق على الفرس الذريع والسريع، والفرس صار جوادا

(١) - الفروق اللغوية - (١ / ٢٧٥)

(٢) - المعجم الوسيط (١ / ١٤٥)

(٣) - تاج العروس من جواهر القاموس - (٧ / ٥٢٧)

(٤) - انصاح للجوهري (٣ / ٢٣)

وفي عدوه أسرع فهو النجيب من الخيل وفي التنزيل العزيز ﴿ إِذْ عُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَنِيِّ الصَّافِنَاتُ الْإِيَادُ ﴾ [ص: ٣١] ^(١) والجواد: السخي والسخي والجواد: النعاس. والمجود: الذي يُجهد من النعاس وغيره وجاده النعاس: غلبه. وهذا من وُجدي: أي قدرتي. ^(٢) واجتديته: اتيته أسأله حاجة، وفي حديث ابن سلام «وإذا أنا بجواد» جمع جادة: وهي معظم الطريق. ^(٣)

والمصدر الجودة. ^(٤) وجاد الشيء جودة أي صار جيداً. عن ابن السكيت، يقال: هذا رجل جواد من قوم أجواد بين الجودة ^(٥) «الجودة» جودة الفهم «في اصطلاح أهل النظر» صحة الانتقال من الملزومات إلى اللوازم. ^(٦)

والجيد: ضد الرديء وجاد وأجاد: أتى بالجيد فهو مجواد ^(٧) واستجاده وجده وجده أو طلبه جيداً أو عده جيداً أو أعده جيداً ^(٨)، وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. «تجود» في العمل تأنق فيه وتجود الشيء تخيره وطلب أن يكون جيداً، وفيه «تجودتها لك» أي تخيرت الأجود منها ^(٩)، يقال جاد المتاع وجاد العمل فهو جيد ^(١٠) عن ابن السكيت، يقال: هذا شيء جيد، بين

(١) - المعجم الوسيط (١ / ١٤٥)

(٢) - المحكم والمحيط الأعظم - (٣ / ٢٣٠) المصباح المنير - العلمية - (١ / ١١٤)

(٣) - النهاية في غريب الأثر - (١ / ٨٣٥) لسان العرب - (٣ / ١٢٥) المعجم الوسيط (١ / ١٥٠)

(٤) - معجم مقاييس اللغة لابن فارس (١ / ٤٩٢)

(٥) - تهذيب اللغة (١١ / ١٠٧)

(٦) - المعجم الوسيط (١ / ١٤٥)

(٧) - القاموس المحيط - (١ / ٢٥٠) لسان العرب - (٢ / ١٣٥)

(٨) - لسان العرب - (٢ / ١٣٥) مختار الصحاح - (١ / ١١٩)

(٩) - النهاية في غريب الأثر - (١ / ٨٣٥) لسان العرب - (٢ / ١٣٥) المعجم الوسيط (١ / ١٥٠)

(١٠) - المعجم الوسيط (١ / ١٤٥)

الجودة من أشياء جياذ، فأجاده درهماً: أعطاه إياه وهو الذي يُعطي بلا مسألة صيانة للأخذ من ذلّ، وأجدتك ثوباً: أعطيتك جيداً.

وجادت العين جوداً وجؤوداً: كثر دمعها، والجودياء: الكساء . الجيد بالكسر: العنق أومقلده أومقدمه طوله أودقته مع حسن.^(١)

وما يُجدي علي شيئاً: أي ما يغني. والواجد: الغني. والوجد،: اليسار والسعة.

ولا يأتيك جذاً الدهر: أي آخره.

والمجيد: صاحب الجواد وهو الفرس السابق الجيد ومنه حديث الصراط «ومنهم من يمرّ كأجاويد الخيل»^(٢) وجاد الفرس أي صار رائعاً وجود جودة^(٣)، واستجاد الفرس: طلبه جواداً وفرس جواد بين الجودة بالضم: رائع، وجاده الهوى: شاقه وغلبه وائي لأجاد إليك: اشتاق وأساق. ويقال إني لأجاد إلى لقائه اشتاق إليه وأساق فأنا مجود، وجاده هواها: شاقه، وائي لأجاد إلى القتال: أي اشتاق، وقيل: معنى مجود أي شيق، من المجاز: «إني لأجاد إليك» أي إلى لقاءك، كأن هواه جاده الشوق، أي مطره. وإنه ليُجاد إلى كل شيء بهواه.^(٤)

والاجتهاد والتجاهد: بذل الوسع والمجهود، وهو العطاء الواسع والأداء الجيد الذي يبلغ حدّاً فائقاً «تجاودوا» في الشيء نظر أيهم أجود فيه يقال تجاودوا

(١) - القاموس المحيط - (١ / ٣٥١) تاج العروس من جواهر القاموس - (٧ / ٥٢٧) المحكم والمحيط الأعظم - (٣ /

٣٣٠) المصباح المنير- العلمية - (١ / ١١٤)

(٢) - النهاية في غريب الأثر - (١ / ٨٢٥) لسان العرب - (٣ / ١٢٥) المعجم الوسيط (١ / ١٥٠)

(٣) - لسان العرب - (٣ / ١٢٥)

(٤) - تاج العروس من جواهر القاموس - (٧ / ٥٣٠) المعجم الوسيط (١ / ١٤٥)

في المحاوره نظروا أيهم أجود حجة وفي الحديث نظروا أيهم أجود حديثاً^(١).
قال أبو سعيد سمعت أعرابياً قال كنت أجلس إلى قوم يتجاوبون ويتجاودون
فقلت له ما يتجاودون؟ فقال ينظرون أيهم أجود حجة.^(٢)

ومن مرقات الجودة الإتقان : الإحكام للأشياء. ورجل تقن وتقن متقن
للأشياء: حاذق.. والتقن الرجل الحاذق. وما سبق يتضح أن المعنى اللغوي
يتضمن : الحذق وإحكام الأشياء وجودة الأداء وأتقن الشيء أحكمه. وفي
التنزيل: ﴿.....صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ...﴾ [النمل: ٨٨] ورجل تقن وتقن:
متقن للأشياء حاذق بها.^(٣)

بعدها ابهرنا في أعماق اللغة العربية والتقطننا محارة الجودة وجدناها تحتوي
على ثلاثة درر ثمينة هي:

- الكثرة والسعة.
- الحسن والدقة.
- الجهد والغلبة.

ففي درة الكثرة والسعة نجد العطاء اللامحدود والسخاء بلا طلب وتذلل
والسقاوية والكفاية من الجوع والعطش والغنى واليسار في كل موجود.
وفي درة الحسن والدقة تتجلى لنا أعظم معاني الروعة وأبهى مقاصد الإتقان
في الأقوال والأفعال وأندر لآئى التسامح والعطاء وافادة ما ينبغي لمن ينبغي.

(١) - المعجم الوسيط (١ / ١٤٥)

(٢) - لسان العرب - (٣ / ١٣٥)

(٣) - معجم المقاييس (١/٢٥٠) لسان العرب (١٣/٧٢) ، (تاج العروس ١٨/٨٨) المحكم والمحيط الأعظم - (٣ / ٣٤)

وفي ذرة الجهد والغلبة تبرز صفات القوة من بذل المجهود والوسع ومن السهر
للاعداد الجيد بكل شوق لبلوغ مراتب العلا بسرعة وتميز.

قال ابن سينا: من شرائط الجودة المساواة للمرسوم لئلا يتناول ما ليس منه
أو يخلى عما هو منه.^(١)

فالجودة لها قيمة وكلما زادت الجودة زادت قيمتها وهي تتفق مع فطرة
الإنسان السليمة فقد خلق الإنسان في أصل خلقته مالكا للأشياء فإذا عمل
بالعبودية كدرت مقتضى انسانية^(٢) فالجودة تكمن في حسن التعامل معه
ومنحه ميزته التي ميزه الله تعالى بها على سائر الخلق.

المبحث الثاني مفهوم الجودة عند علماء الجودة

كل أنظمة الإدارات الحديثة تضع مجموعة من الفلسفات الإدارية الفكرية
المتكاملة لتحقيق أهدافها من خلال تلمس الاحتياجات ومواطن الضعف
وتحويلها الى قوة مما يرفع مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفيها فترتقي
بالموظف وتحقق متطلبات العميل وهذا مفهوم الجودة بشكل عام وقد
تنوعت تعاريف علماء الجودة منها ما وجدته في رسالة ماجستير لأستاذ
صالح المعبدي.

مفاهيم عامة عن الجودة الشاملة:

- يعرف جوران Juran (١٩٨٠م) الجودة على أنها : "مدى ملاءمة المنتج للاستعمال".

(١) - عيون الحكمة لابن سينا - (١ / ٥٥)

(٢) - اللباب ٦/٥٦٢

- كما يعرف كروسبي Crosby (١٩٨٤م) الجودة على أنها : " مدى المطابقة مع المتطلبات".
- كما تعرف المواصفة الدولية ٢٠٠٠ : ٩٠٠٠ ISO الجودة بأنها : " درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل".
- كما عرف فيجنباوم Feigenbaum (١٩٩١م) الجودة بأنها : " نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة والصناعة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته".
- كما عرف عمرو وصفي الجودة بمعناها العام " إنها إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعه سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز " (جودة، ٢٠٠٦م).
- يعرف الجوير إدارة الجودة من خلال آيزو ٨٤٠٢ بأنها: " تمثل إحدى وظائف الإدارة ككل والتي تحدد وتطبق خطة الجودة " (الجوير، ٢٠٠٦م).
- عرف ديمينج Deming إدارة الجودة الشاملة (١٩٨٢م) على أنها : " تتطلب أن توجد داخل التنظيم بحيث تمثل جزءاً من ثقافته، وتتطلب مجموعة من الأساليب الإدارية التي تستهدف تقديم خدمات تلي احتياجات المستفيدين".

• كما عرف أوكلاند Oakland (١٩٨٩م) إدارة الجودة الشاملة على أنها: " طريقة لتحسين المنافسة والفعالية والمرونة لكل عناصر التنظيم وبالإضافة إلى ذلك فإنها تعدّ أساساً صلباً للتخطيط والتنظيم وفهم كل مناسط المنظمة ."

• كما عرف هليستن وكلفسجو (٢٠٠٠م) إدارة الجودة الشاملة على أنها : "مهمة لإحداث التغيير الثقافى المتواصل عن طريق التحسين التدريجي المستمر وهي تشمل القيم والأساليب والأدوات وان الهدف الكلي للجهاز هو زيادة رضا المستفيد مع خفض التكاليف " (الشمري ، ٢٠٠٤م).

• أما جابولونسكي Jablonski (١٩٩١م) فقد عرف إدارة الجودة الشاملة على أنها: " شكل من أشكال التعاون لإنجاز الأعمال، يعتمد على استثمار قدرات ومواهب العاملين و الإدارة لتحسين الجودة والإنتاجية بشكل مستمر بوساطة فريق العمل".

وهكذا نرى أن الجودة الشاملة لا تقتصر فقط على جودة المنتج أو الخدمة المقدمة للمستفيد، بل تأخذ أبعاداً أخرى لتشمل جودة الإجراءات، وجودة المعلومات، وجودة التخطيط والمتابعة، وجودة الأفراد، وجودة البرامج التطويرية، بالإضافة إلى كسب رضا المستفيدين من الخدمة أو المنتج.^(١) وأرى أن الجودة ركزت على ثلاثة محاور على المنتج ومدى صلاحيته للإستعمال ومطابقته للمتطلبات وصلاحه للمنافسه كما ركزت على العميل وعدته الطرف الأهم في تحقيق الجودة فتلبية متطلباته وتحقيق

(١) - التعاريف منقولة من رسالة ماجستير لأستاذ صالح المعبدى بعنوان الفصل الثاني ص ١١

توقعاته بتكاليف مخفضة يقيس درجة رضاه وسعادته مما يقدم له.

والتركيز الثالث كان على الإدارة فشملت نقاطاً أربع:

- (١) التخطيط والتنظيم والتنسيق والترتيب.
- (٢) التعاون لانجاز الأعمال ومراقبة التنفيذ.
- (٣) كيفية استثمار الطاقات واكتشاف الإبداع والتميز.
- (٤) التحفيز والتشجيع المستمر واشاعة ثقافة الجودة وتبنيها بقناعة ظاهرة عند الآخرين فالإنسان مجبول على حب الشاء من الآخرين؛ وذلك لضعفه الفطري، حتى يتدرج في سلم الكمال.

وهناك تعريفات اخرى منها:

- (١) مجموعة من المبادئ الإرشادية والفلسفية التي تمثل التحسين المستمر لأداء المنظمة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والمصادر البشرية لتحسين الخدمات والمواد التي يتم توفيرها للمنظمة، وكل العمليات التي تتم في التنظيم والدرجة التي يتم فيها تلبية حاجات العميل في الوقت الحاضر والمستقبل.
- (٢) الجودة تعني التطابق مع الاحتياجات وهي مجموعة السمات والخواص التي تحدد مدى ملاءمة المنتج لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله وتتقضي منع الأخطاء والوقاية منها وليس مجرد اكتشافها ومعيار الجودة (المواصفات القياسية) هو الخلو من العيوب ومقياسها هو التكلفة سواء تكلفة الأخطاء أو تكلفة الإصلاح ومنع حدوث الخطأ مرة أخرى ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن إحداث

عمليات التطوير المطلوبة ولا بد أن يكون المنتج أو الخدمة مطابقاً للمواصفات الموضوعه لها وإلا فإن القصور عن المواصفات مؤشر لعدم كفاءة الأداء.

(٣) فلسفة إدارة عصرية تركز على عدد من المفهومات الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين.

(٤) أنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت، مع الاعتماد على تقديم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء.

(٥) أنها تحول في الطريقة التي تُدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، حيث إن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.

(٦) أهمية بناء ثقافة الجودة وخلق ثقافة متميزة في الأداء، تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحلها الأولى وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل كلفة وأقصر وقت.

(٧) "ثقافة الجودة هي مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة

الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية".

٨) إحداث التكيف والتوازن بين متغيرين أساسيين: الأول هو توفير الاستقرار في الخدمة الذي يساعدها على تخطيط إنتاجها ومستلزماته بشكل جيد وبدرجة عالية من الدقة، والثاني هو إدخال تغييرات على العمليات داخل المنظمة عامة، والإنتاج بشكل خاص، لمواجهة وتلبية حاجات ورغبات العملاء التي تتغير بين الحين والآخر.

المبحث الثالث مفهوم الجودة والإتقان في القرآن الكريم:

يعدّ القرآن الكريم المنارة الشامخة التي يتلأأ ضوءها ما حيا حيالك الظلام فقد قطع عمرا من الدهر عقب نزوله يقترب من ألف وخمسمائة عام ليس له مثل ولا حتى مقارب في إحكام نسجه وتآلف نظمه وصحة معناه تحرز معانيه سبقاً في ميادين المعرفة مما يدهش العقول ويبهر الألباب وها هو يطل علينا من جديد بقدسيته ليتحدى كل ما أستحدثت من العلوم ليكون له سبق فيها فلا يوجد أصلح منه للتطبيق في كل زمان ومكان وتأتي الجودة في المنهج القرآني متجددة دائماً تنبض بالحياة وتنطق بالمرونة على مدى الأزمان فالمطابقة والموافقة مع المنهج القرآني تعطينا الصورة الحقة للعدل.

ومجرد البحث عن الإتقان نرى أسماء الله الحسنى وصفاته تشبع حاجتنا في ادراك معنى الجودة ولا يسع المقام لذكرها كاملة إنما نكتفي بذكر واحد منها وهو اسم الحكيم.

وفي معنى الحكيم: الذي لا يقول ولا يفعل إلا الصواب. المدقق في الأمور

المتقن لها ، وإنما ينبغي أن يوصف بذلك لأن أفعاله سديدة ، وصنعه متقن ، ولا يظهر الفعل المتقن السديد إلا من حكيم ، فالحكيم من يضع الأشياء في مواضعها ، وَيُحْكِمُ الأَمْرَ ويقضي فيه وَيُحَسِّنُ دَقَائِقَ الصَّنَاعَاتِ وَيُتَقَنُّهَا ويعلم خواصها ومنافعها ويرتب أسبابها ونتائجها ، ويقال للرجل إذا كان حكيمًا قد أَحْكَمْتَهُ التجاربُ.

وهو الذي يدل على أن جريان تصرفه وسلطانه إنما هو على مقتضى الإصلاح ومنع الفساد ، فلا يدخل تدبيره خلل ولا زلل ، والحكمة بكسر الحاء ضبط العلم وكماله ، فالحكيم إما بمعنى المتقن للأمور كلها أو بمعنى ذي الحكمة.^(١)

ففي اسم واحد من أسماء الله تعالى تتجلى كل صفات الجودة والإتقان في معناه.

والجودة في القرآن الكريم جاءت بمعاني متعددة منها.

الإحسان ، الإتقان ، الاستقامة ، الطيب ، الخير ، أولو بقية الخير ، البلوغ
ففي الإحسان : قَوْلُهُ عَزَّ وَجَلَّ:

﴿ الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ، وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ ﴾ [السجدة: ٧].

قال تعالى: ﴿ صَبَغَةَ اللَّهُ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنْ اللَّهِ صَبْغَةً وَنَحْنُ لَهُ عَبِيدُونَ ﴾ [البقرة: ١٣٨]. ﴿ وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِكُمْ إِلَى الْهَلَكَةِ وَأَخْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

(١) - التحرير والتقوير - (١ / ٢٩٨)

﴿ ١٩٥ ﴾ [البقرة: ١٩٥]. قال تعالى: ﴿ يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴾ [النساء: ٥٩].

قال تعالى: ﴿ وَإِذَا حُيِّتُمْ بِبِخْتِهِمْ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴾ [النساء: ٨٦].

قال تعالى: ﴿ وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ وَاتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا وَاتَّخَذَ اللَّهُ إِبْرَاهِيمَ خَلِيلًا ﴾ [النساء: ١٢٥].

قال تعالى: ﴿ أَفَحُكْمَ الْجَاهِلِيَّةِ يَبْغُونَ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللَّهِ حُكْمًا لِّقَوْمٍ يُوقِنُونَ ﴾ [المائدة: ٥٠].

قال تعالى: ﴿ لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَءَامَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ [المائدة: ٩٣].

قال تعالى: ﴿ وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْكَيْلِ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ لَا تُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ذَٰلِكُمْ وَصَّوْنُكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾ [الأنعام: ١٥٢].

قال تعالى: ﴿ ثُمَّ ءَاتَيْنَا مُوسَى الْكِتَابَ تَمَامًا عَلَى الَّذِي أَحْسَنَ وَتَفْصِيلًا لِّكُلِّ

شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً لَّعَلَّهُمْ بِلِقَاءِ رَبِّهِمْ يُؤْمِنُونَ ﴿١٥٤﴾ ﴿[الأنعام: ١٥٤].

قال تعالى: ﴿ وَكَتَبْنَا لَهُ فِي الْأَلْوَابِ مِنْ كُلِّ شَيْءٍ مَوْعِظَةً وَتَفْصِيلًا لِكُلِّ شَيْءٍ فَخُذْهَا بِقُوَّةٍ وَأْمُرْ قَوْمَكَ يَأْخُذُوا بِأَحْسَنِهَا سَأُوْرِيكُمْ دَارَ الْفَاسِقِينَ ﴿١٤٥﴾ ﴿[الأعراف: ١٤٥].

قال تعالى: ﴿ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ وَلَا يَرْهَقُ وُجُوهَهُمْ قَتَرٌ وَلَا ذِلَّةٌ أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٦﴾ ﴿[يونس: ٢٦].

قال تعالى: ﴿ وَهُوَ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ وَكَانَ عَرْشُهُ عَلَى الْمَاءِ لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَلَئِنْ قُلْتُمْ إِنَّكُمْ مَبْعُوثُونَ مِنْ بَعْدِ الْمَوْتِ لَيَقُولَنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنْ هَذَا إِلَّا سِحْرٌ مُّبِينٌ ﴿٧﴾ ﴿[هود: ٧].

قال تعالى: ﴿ نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ بِمَا أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ هَذَا الْقُرْآنَ وَإِنْ كُنْتَ مِنْ قَبْلِهِ لَمَنِ الْعَافِيك ﴿٣﴾ ﴿[يوسف: ٣].

قال تعالى: ﴿ وَزَوَّدْتُهُ الْتِي هُوَ فِي بَيْتِهَا عَن نَّفْسِهِ وَعَلَّقْتَ الْأَبْوَابَ وَقَالَتْ هَيْتَ لَكَ قَالَ مَعَاذَ اللَّهِ إِنَّهُ رَبِّي أَحْسَنَ مَثْوَايَ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ ﴿١٣﴾ ﴿[يوسف: ٢٣].

قال تعالى: ﴿ وَرَفَعَ أَبُوبِي عَلَى الْعَرْشِ وَخَرُّوا لَهُ سُجَّدًا وَقَالَ يَا أَبَتِ هَذَا تَأْوِيلُ رُءْيَايَ مِنْ قَبْلُ قَدْ جَعَلْنَا رُبِّي حَقًّا وَقَدْ أَحْسَنَ بِي إِذْ أَخْرَجَنِي مِنَ السِّجْنِ وَجَاءَ بِكُمْ مِنَ الْبَدْوِ مِنْ بَعْدِ أَنْ نَزَغَ الشَّيْطَانُ بَيْنِي وَبَيْنَ إِخْوَتِي إِنَّ رَبِّي لَطِيفٌ لِّمَا يَشَاءُ إِنَّهُ هُوَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴿١٠٠﴾ ﴿[يوسف: ١٠٠].

قال تعالى: ﴿وَقِيلَ لِلَّذِينَ اتَّقَوْا مَاذَا أَنْزَلَ رَبُّكُمْ قَالُوا خَبِيرًا لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ وَلَدَارُ الْآخِرَةِ خَيْرٌ وَلَنِعْمَ دَارُ الْمُتَّقِينَ ﴿٣٠﴾﴾ [النحل: ٣٠].

قال تعالى: ﴿مَا عِنْدَكُمْ يَنْفَدُ وَمَا عِنْدَ اللَّهِ بَاقٍ وَلَنَجْزِيَنَ الَّذِينَ صَبَرُوا أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٦﴾ مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾﴾ [النحل: ٩٦ - ٩٧].

قال تعالى: ﴿أَدْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾﴾ [النحل: ١٢٥].

قال تعالى: ﴿إِن أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنفُسِكُمْ وَإِن أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْسُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْا تَتَبِيرًا ﴿٧﴾﴾ [الإسراء: ٧].

قال تعالى: ﴿وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾﴾ [الإسراء: ٥٣].

قال تعالى: ﴿إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لِّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴿٧﴾﴾ [الكهف: ٧].

قال تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ

﴿عَمَلًا ٣٠﴾ [الكهف: ٣٠].

قال تعالى: ﴿وَإِذَا نُتِلَىٰ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا بَيِّنَاتٍ قَالَ الَّذِينَ كَفَرُوا لِلَّذِينَ ءَامَنُوا أَيُّ الْفَرِيقَيْنِ خَيْرٌ مَّقَامًا وَأَحْسَنُ نَدِيًّا ٧٣﴾ ﴿وَكَمْ أَهْلَكْنَا قَبْلَهُم مِّن قَرْنٍ هُمْ أَحْسَنُ أَثْنًا وَرِيًّا ٧٤﴾ [مريم: ٧٣ - ٧٤].

قال تعالى: ﴿ثُمَّ خَلَقْنَا النُّطْفَةَ عَلَقَةً فَخَلَقْنَا الْعَلَقَةَ مُضْغَةً فَخَلَقْنَا الْمُضْغَةَ عِظْمًا فَكَسَوْنَا الْعِظْمَ لَحْمًا ثُمَّ أَنشَأْنَاهُ خَلْقًا ءَاخَرَ فَتَبَارَكَ اللَّهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ ١٤﴾ [المؤمنون: ١٤].

قال تعالى: ﴿أَصْحَابُ الْجَنَّةِ يَوْمَئِذٍ خَيْرٌ مُّسْتَقَرًّا وَأَحْسَنُ مَقِيلًا ٢٤﴾ [الفرقان: ٢٤].

قال تعالى: ﴿وَلَا يَأْتُونَكَ بِمَثَلٍ إِلَّا جِئْنَاكَ بِالْحَقِّ وَأَحْسَنَ تَفْسِيرًا ٣٣﴾ [الفرقان: ٣٣].

قال تعالى: ﴿وَأَتَّبِعْ فِيهَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الذَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَتَسَّكَّرْ فِيهَا كَمَا تَتَسَّكَّرُ فِي الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَتَّبِعْ أَفْسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ٧٧﴾ [القصص: ٧٧].

قال تعالى: ﴿وَالَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُكَفِّرَنَّ عَنْهُمْ سَيِّئَاتِهِمْ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَحْسَنَ الَّذِي كَانُوا يَعْمَلُونَ ٧﴾ [العنكبوت: ٧].

قال تعالى: ﴿وَلَا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۗ إِلَّا الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْهُمْ ۗ وَقُولُوا ءَامَنَّا بِالَّذِي أُنزِلَ إِلَيْنَا وَأَنْزَلَ إِلَيْكُم ۗ وَاللَّهُ وَحْدٌ وَنَحْنُ لَهُ

﴿٤٦﴾ [العنكبوت: ٤٦].

قال تعالى: ﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ، وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ﴾ ﴿٧﴾ [السجدة: ٧].

قال تعالى: ﴿أَنْدَعُونَ بَعْلًا وَّنَذْرُونَ أَحْسَنَ الْخَالِقِينَ﴾ ﴿١٢٥﴾ [الصفات: ١٢٥].

قال تعالى: ﴿قُلْ يَاعِبَادِ الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ وَأَرْضُ اللَّهِ وَاسِعَةٌ إِنَّمَا يُوَفَّى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ﴾ ﴿١٠﴾ [الزمر: ١٠].

وقال تعالى: ﴿الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُو الْأَلْبَابِ﴾ ﴿١٨﴾ [الزمر: ١٨].

قال تعالى: ﴿اللَّهُ نَزَّلَ أَحْسَنَ الْحَدِيثِ كِتَابًا مُتَشَابِهًا مَثَابًا نَفَسَعْتُ مِنْهُ جُلُودَ الَّذِينَ يَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ ثُمَّ تَلِينُ جُلُودُهُمْ وَقُلُوبُهُمْ إِلَى ذِكْرِ اللَّهِ ذَلِكَ هُدَى اللَّهِ يَهْدِي بِهِ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُضِلِلِ اللَّهُ فَمَا لَهُ مِنْ هَادٍ﴾ ﴿٢٣﴾ [الزمر: ٢٣].

قال تعالى: ﴿اللَّهُ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ قَرَارًا وَالسَّمَاءَ بِنَاءً وَصَوَّرَكُمْ فَأَحْسَنَ صُورَكُمْ وَرَزَقَكُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ ذَلِكَمُ اللَّهُ رَبُّكُمْ فَتَبَارَكَ اللَّهُ رَبُّ الْعَالَمِينَ﴾ ﴿٦٤﴾ [غافر: ٦٤].

﴿وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾ ﴿٣٤﴾ وَمَا يُلْقَىٰهَا إِلَّا الَّذِينَ صَبَرُوا وَمَا يُلْقَىٰهَا إِلَّا ذُو حَظٍّ عَظِيمٍ

﴿٣٥﴾ [فصلت: ٣٤ - ٣٥].

قال تعالى: ﴿وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ إِحْسَانًا حَمَلَتْهُ أُمُّهُ كُرْهًا وَوَضَعَتْهُ كُرْهًا وَحَمَلُهُ وَفِصْلُهُ ثَلَاثُونَ شَهْرًا حَتَّىٰ إِذَا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَبَلَغَ أَرْبَعِينَ سَنَةً قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي بُنَيْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ ﴿١٥﴾ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ نَقَبَلُ عَنْهُمْ أَحْسَنَ مَا عَمِلُوا وَنَتَجَاوَزُ عَنْ سَيِّئَاتِهِمْ فِي أَصْحَابِ الْجَنَّةِ وَعَدَّ الصَّدَقِ كَانُوا ﴿١٦﴾﴾ [الأحقاف: ١٥ - ١٦].

قال تعالى: ﴿خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ وَصَوَّرَكُمْ فَأَحْسَنَ صُوَرَكُمْ وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ ﴿٢﴾﴾ [التغابن: ٣].

قال تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ ﴿٢﴾﴾ [الملك: ٢].

قال تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾﴾ [التين: ٤].

والإتيان قوله تعالى: ﴿وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾﴾ [النمل: ٨٨].

فالنظر في هذا الكون يشي بأنه محكم متقن قد وضع كل شيء منه في موضعه المناسب، وخلق بالمقدار المناسب، في غاية الجودة والإتيان، ولذلك فإن الناظر المتبصر في خلق الله لا يرى إلا الكمال والإتيان، ولو بحث عن عيب في الخلق لأعجزه قال تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَوَاتٍ طِبَاقًا مَا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِنْ تَفْوُتٍ فَأَرْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَى مِنْ فُطُورٍ ﴿٢﴾ ثُمَّ أَرْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنْقَلِبْ

إِلَيْكَ الْبَصَرُ خَاسِئًا وَهُوَ حَسِيرٌ ﴿٤﴾ [الملك: ٣ - ٤].^(١)

الاستقامة : قال تعالى: ﴿ فَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٢﴾ [هود: ١١٢].

قال تعالى: ﴿ فَلِذَلِكَ فَادْعُ وَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَلَا تَّبِعْ أَهْوَاءَ هُمْ وَقُلْ ءَامَنْتُ بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ مِنْ كِتَابٍ وَأُمِرْتُ لِأَعْدِلَ بَيْنَكُمْ اللَّهُ رَبُّنَا وَرَبُّكُمْ لَنَا أَعْمَلْنَا وَلَكُمْ أَعْمَلُكُمْ لَا حُجَّةَ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ اللَّهُ يَجْمَعُ بَيْنَنَا وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ ﴿١٥﴾ [الشورى: ١٥].

﴿...أَنَّمَا إِلَهُكُمُ اللَّهُ وَاحِدٌ فَاسْتَقِيمُوا إِلَيْهِ وَاسْتَغْفِرُوهُ وَوَيْلٌ لِلْمُشْرِكِينَ ﴿٦﴾﴾ [فصلت: ٦].

قال تعالى: ﴿...فَمَا اسْتَقَمُوا لَكُمْ فَاسْتَقِيمُوا لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧﴾﴾ [التوبة: ٧].

قال تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ ﴿٣٠﴾﴾ [فصلت: ٣٠].

قال تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴿١٣﴾﴾ [الأحقاف: ١٣].

قال تعالى: ﴿وَأَلُو اسْتَقَمُوا عَلَى الطَّرِيقَةِ لَأَسْقِينَهُمْ مَاءً عَذْقًا ﴿١٦﴾﴾ [الجن: ١٦].

(١) - أسماء الله الحسنى في الكتاب والسنة - (٢ / ٢٢٧) الأسماء والصفات للبيهقي - (١ / ٦٧)

أسماء الله الحسنى - (٢٢ / ٩٩) المعقودة في الله - (١ / ٣٩) ولله الأسماء الحسنى - الشيخ الجليل - (١ / ٢٢٤)

أمرنا الله سبحانه وتعالى بالإتقان في العمل وطلب منا الأداء على أحسن وجهه وقد تكرر لفظ مجيد الذي يعطي معنى الجودة والإتقان قال تعالى:

﴿ قَالُوا أَنْعَجِبِينَ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ رَحِمْتُ اللَّهُ وَبَرَكَتُهُ عَلَيْكُمْ أَهْلَ الْبَيْتِ إِنَّهُ حَمِيدٌ مَجِيدٌ ﴾ [هود: ٧٣].

قال تعالى: ﴿ قَبَّ وَالْقُرْآنِ الْمَجِيدِ ﴾ [ق: ١].

قال تعالى: ﴿ ذُو الْعَرْشِ الْمَجِيدِ ﴾ [البروج: ١٥].

قال تعالى: ﴿ بَلْ هُوَ قُرْآنٌ مَجِيدٌ ﴾ [البروج: ٢١].

مفاهيم عن حقيقة "الجودة":

- فائقة: الجودة تعني التفوق؛ تعرفها عندما تراها.
- قائمة على المنتج : حيث تتعامل الجودة مع اختلافات في الجودة لبعض الخصائص أو الصفات المميّزة. ويكون المنتج ذو الجودة العالية أصلب أو أكثر ليونة أو أكثر نعومة أو أكثر قوة.
- قائمة على المستخدم: تعني الجودة ملاءمة الاستخدام – أي قدرة المنتج أو الخدمة على إرضاء توقعات وتفضيلات الزبائن.
- قائمة على التصنيع : تعني الجودة الانسجام والمطابقة مع المتطلبات – الدرجة التي يلائم بها المنتج مواصفات تصميمه.
- قائمة على القيمة: فالمنتج ذو الجودة الأعلى هو المنتج الذي يُعطى

الزبائن أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعونه من أموال - أي المنتج الذي يفي باحتياجات الزبائن بالسعر الأقل.

دعانا القرآن الكريم للوفاء بالعهود وعدم نكثها أو الإخلال بمقتضاها بل أدائها على أتم وجه تحقيقاً لمبدأ العدل الرباني الذي قام على أساسه العالم كله.

قال تعالى: ﴿يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾﴾ [المائدة: ١].

أوفوا بالعقود التي عقدتموها على نفوسكم، من مجاهدة ومكابدة، فمن عقد عقدة مع ربه فلا يحلها، فإن النفس إذا استأنست بحلّ العقود لم ترتبط بحال، ولعبت بصاحبها كيف شاءت، فالله يأمر في هذه الآية المؤمنين بالوفاء بما عقدوه وارتبطوا به من قول أو فعل.^(١)

ويكون اختبار الله تعالى لإظهار الجودة والرداءة ففي الأنبياء والأولياء والصلحاء تظهر الجودة ألا ترى أن أيوب عليه السلام امتحن فصبر، فظهر للخلق درجته وقربه من الله تعالى وفي الكفار والمنافقين والفاسقين تظهر الرداءة.^(٢)

في ظل مفهومات الجودة الشاملة التي ذكرها علماء الجودة نجد إنها تركز على:

(١) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ٦٧٠) أيسر التفاسير للجزائري - (١ / ٥٨٦) البحر المديد - (٢ /

١٩٦) التحرير والتوير - (٤ / ١٩١)

(٢) - تفسير روح البيان (٦ / ٢٥٩)

(١) المنتج (٢) الإدارة (٣) المواصفات (٤) المستفيد (٥) فريق العمل.

المنتج : من حيث ملاءمته للاستعمال ومطابقته للمواصفات ووفائه بحاجات العملاء ومطالبهم حسب توقعاتهم بأقل التكاليف وأقل الخسائر والتلفيات

الإدارة : تبحث في دور الإدارة من حيث:

(١) تحديد وتنظيم وتطبيق خطة الجودة.

(٢) استحداث أساليب هدفها سعادة العميل ورضاه.

(٣) استثمار قدرات ومواهب العاملين وتكوين فريق العمل والتعاون من الإدارة.

(٤) التحسين التدريجي المستمر.

المواصفات :

هي متطلبات عالية توضع سلفاً تشمل القيم والأساليب والأدوات.

المستفيد:

عدّه علماء الجودة الهدف الأساس فالجودة لتحقيق رضا العميل والوفاء باحتياجاته ومتطلباته وسعادته.

فريق العمل:

(١) تقليل الجهد المادي البشري والنفسي والفكري.

(٢) المشاركة الوجدانية في العلاقات العامة.

(٣) الراحة النفسية والإبداع والابتكار.

- ٤) التدريب والتطوير والتعليم مدى الحياة من أجل التحسين المستمر.
- ٥) المشاركة في وضع القرارات وإيجاد الحلول المناسبة لمستجدات الأمور.

المبحث الرابع: مرادفات الجودة في القرآن الكريم

القضية الثائرة اليوم هي إعجاب كثير من المسلمين بتقدم الغرب في مضمار العلم المادي مما يجعلهم يعتقدون خطأ صلاحية تطبيق قواعد الغرب في كل زمان ومكان في تجاهل تام أن المنهج القرآني هو المنهج الفريد القادر على التعامل مع مشكلات العصر وإبداء الحلول لها والقادر على التعامل مع العقود الجديدة المستحدثة في ظل تحديات العولمة إن هذا الكتاب الذي لا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه العلم الفريد الذي يحق له الهيمنة على كل القوانين ففيه كل علم مستحدث أو سيستحدث، قال الله تعالى:

﴿... مَا فَرَقْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ...﴾ [الأنعام: ٣٨].

وانظر الى قوله تعالى: ﴿وَرَى الْجِبَالِ تَحْسَبُهَا جَمَادًا وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ [النمل: ٨٨].

مواصفات قياسية على المستوى الإلهي لا تدركها الأبصار ولا تصل إليها العقول، وليس لمخلوق أن يقلدها إلا أنه يتفكر فيها ويسبح بحمد خالقه، فالحكمة والخبرة أساس الإتيان ومن قبلها يأتي العلم، فالعلم له الرصيد الكبير والحصة الأعلى في وضع المواصفات والمقاييس، فالجودة هي تطبيق الإجراءات وتحقيق المواصفات ظاهرياً، أما التقوى أو درجة التقوى فهي

درجة الاقتراب من المواصفات الربانية مع وجود ذلك العامل الخفي ألا وهو النية والاحتساب (أي الإخلاص). والإتقان أعم وأشمل من كلمة الجودة أو مجرد القيام بعمل جيد. فالإتقان يأتي نتيجة التحسين المستمر ليصل العمل إلى أكمل وجه وأفضل صورة وهو الهدف المنشود من تطبيق الجودة الشاملة. ونستنتج من ذلك أن ديننا الحنيف يحثنا ليس على تحقيق الجودة فحسب بل على تحقيق الهدف من عملية الجودة وهو إتقان الأعمال والرقى بها إلى أعلى مستويات الأداء الذي نتمناه قال تعالى:

﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾﴾ [التين: ٤].

والشكر لله على إبداع خلقه يفرض على الإنسان أن يكون محسناً مبدعاً في عمله وصنعتيه ومهنته لأن الجودة نعمة من الله قال الله تعالى:

﴿وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِنُحْصِنَكُم مِّنْ بِأْسِكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ ﴿٨٠﴾﴾ [الأنبياء: ٨٠].

فالشكر يكون للنعم وقد امتن الله بصنعة علمها داوود فانتفع بها الناس وهي صنعة الدروع، أي دروع السرد . قيل كانت الدروع من قبل داوود ذات حراشف من الحديد، فكانت تثقل على الكُماة إذا لبسوها فألهم الله داوود صنع دروع الحلق الدقيقة فهي أخف محملاً وأحسن وقاية فهل أنتم شاكرون^(١). ألهمه الجودة.

ونرى الحضارة البشرية سارت في طريقها خطوة خطوة وراء الكشوف . ولم تجئ طفرة، لأن خلافة الأرض تركت لهذا الإنسان، ولمداركه التي زوده

(١) - التحرير والتطوير - (٩ / ٢٦٨)

اللَّه بها ليخطو في كل يوم خطوة؛ ويعيد تنسيق حياته وفق هذه الخطوة. وإعادة تنسيق الحياة وفق نظام جديد ليست سهلة على النفس البشرية؛ فهي تهز أعماقها؛ وتغير عاداتها وتقتضي فترة من الزمان لإعادة الاستقرار الذي تطمئن فيه إلى العمل والإنتاج.

والقلق الذي يستولي على أعصاب العالم اليوم منشؤه الأول سرعة توالي الهزات العلمية والاجتماعية التي لا تدع للبشرية فترة استقرار، ولا تدع للنفس فرصة التكيف والتذوق للوضع الجديد.^(١)

ومن مرادفات الجودة في القرآن الكريم:

١- العزم: قال تعالى: ﴿... فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ (١٥٩)

إِنْ يَنْصُرْكُمْ اللَّهُ فَلَا غَالِبَ لَكُمْ وَإِنْ يَخْذُلْكُمْ فَمَنْ ذَا الَّذِي يَنْصُرْكُمْ مِنْ بَعْدِهِ وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ ﴿١٦٠﴾ [آل عمران: ١٥٩ - ١٦٠].

«من عزم الأمور» قيل: من أشدها وأحسنها. والعزم: إمضاء الأمر المرؤى المنقح.

قال القاضي: من العزم المشورة، قال ابن عطية: والعزم: جودة النظر في الأمر وتنقيحه، والحذر من الخطأ فيه.

وقال الزمخشري: من عزم الأمور أي: مما يجب عليه العزم من الأمور. وقيل: من عزم الأمور من جدها.^(٢)

(١) - في ظلال القرآن - (٥ / ١٦٦)

(٢) - أيسر التفاسير للجزائري - (١ / ٤٠٢) المحرر الوجيز (١ / ٥٨٧) تفسير القرطبي - (٤ / ٢٥٢) تفسير البحر

المحيط (٢ / ١٠٨)

٢- العتيق

قال تعالى: ﴿...وَلَيَطَّوَّفُوا بِالْبَيْتِ الْعَتِيقِ﴾ [الحج: ٢٩].

العتيق " صفة مدح تقتضي جودة الشيء كما قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه حملت على فرس عتيق. ^(١)

٣- الفراهة

قال تعالى: ﴿وَسَجَّحْتُنَّ مِنَ الْجِبَالِ بِيُوتًا فَزَاهِيَةً﴾ [الشعراء: ١٤٩].

اللفظة مأخوذة من الفراهة وهي جودة منظر الشيء وخبرته وقوته وكماله في نوعه ^(٢)

٤- الجياد

قال تعالى: ﴿إِذْ عُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ الصَّافِنَاتُ الْجِيَادُ﴾ [ص: ٣١].

والجياد: جمع جواد، وهو الفرس السريع العدو، الجيد الركض، سواء أكان ذاكراً أم أنثى، إذا كان سريع الجرى، فاره المظهر. ^(٣)

٥- الاستواء والحق

قال تعالى: ﴿خَلَقَ اللَّهُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَةً

لِّلْمُؤْمِنِينَ﴾ [العنكبوت: ٤٤].

المعنى بأن خلقها حق واجب متأكد في نفسه لما فيه من فيض الخيرات

(١) - المحرر الوجيز (٤ / ١٤٦) تفسير القرطبي - (١٢ / ٥٢)

(٢) - المحرر الوجيز (٤ / ٢٨٧) تفسير البحر المحيط (٧ / ٣٠) تفسير الثعالبي - (٣ / ١٥٠)

(٣) - الوسيط لسيد طنطاوي - (١ / ٣٦١٩)

ولتدل عليه، وقيل لبعض الحكماء: لم خلق الله السماوات والأرض؟ قال: ليظهر جوده.^(١)

قال تعالى: ﴿أَفَلَمْ يَنْظُرُوا إِلَى السَّمَاءِ فَوْقَهُمْ كَيْفَ بَيْنَناها وَزَيْنَناها وَمالها مِن فُرُوجٍ﴾ ﴿٦﴾ [ق: ٦].

وقال تعالى: ﴿ءَأَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا أَمِ السَّمَاءُ بَنَناها ﴿٢٧﴾ رَفَعَ سَمَناها فَسَوَّناها ﴿٢٨﴾﴾ [النازعات: ٢٧ - ٢٨].

والتسوية: التعديل وعدم التفاوت، وهي جعل الأشياء سواء، أي متماثلة وأصلها أن تتعلق بأشياء وقد تتعلق باسم شيء واحد على معنى تعديل جهاته ونواحيه ومنه قوله هنا: (فَسَوَّناها)، أي عدل أجزاءها وذلك بأن أتقن صنعها فلا ترى فيها تفاوتًا.^(٢) عام في جميع مخلوقاته من معنى الاستواء والحكمة والدقة في الصنع^(٣)

٦- البلوغ: قال تعالى: ﴿حِكْمَةٌ بَلَغَةٌ فَمَّا تُغْنِ النُّذُرُ﴾ ﴿٥﴾ [القمر: ٥].

وقال تعالى: ﴿أَمْ لَكُمْ أَيْمَانٌ عَلَينا بَلَغَةٌ إِلى يَوْمِ الْقِيَمَةِ إِنَّ لَكُمْ لِمَا تَحْكُمُونَ﴾ ﴿٣٩﴾ [القلم: ٣٩].

«بَالِغَةٌ» أي هذه الأيمان في قوتها وكمالها بحيث تبلغ إلى يوم القيامة، وكل شيء متناه في الجودة والصحة فهو بالغ، وأصل البالغة: الواصلة إلى

(١) - المحرر الوجيز (٥ / ٧٦)

(٢) - التحرير والتوير - (١٦ / ١٥٧)

(٣) - أضواء البيان - (٨ / ٢٢٨) البحر المديد (٥ / ٣٧٢)

ما يُطلب بها، الشيء البالغ إلى نهاية سيره.^(١)

٧- الأثارة والبقية

قال تعالى: ﴿ قُلْ أَرَأَيْتُمْ مَا تَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ أَرُونِي مَاذَا خَلَقُوا مِنَ الْأَرْضِ أَمْ لَهُمْ شِرْكٌ فِي السَّمَوَاتِ أَتُؤْتُونِي بِكِتَابٍ مِنْ قَبْلِ هَذَا أَوْ أَثَرُوهُ مِنْ عِلْمٍ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿٤﴾ [الأحقاف: ٤].

وعن ابن عباس أو أثارة من علم قال : جودة الخط^(٢)

البقاء: قال تعالى: ﴿ بَقِيَّتُ اللَّهِ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ وَمَا أَنَا عَلَيْكُمْ بِحَفِيظٍ ﴿٨١﴾ [هود: ٨٦]، قال تعالى: ﴿ فَلَوْلَا كَانَ مِنَ الْقُرُونِ مِنْ قَبْلِكُمْ أُولُوا بَقِيَّةَ يَنْهَوْنَ عَنِ الْفَسَادِ فِي الْأَرْضِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّنْ أَجَجْنَا مِنْهُمْ وَالَّذِينَ ظَلَمُوا مَا أَتَرَفُوا فِيهِ وَكَانُوا مُجْرِمِينَ ﴿١١٦﴾ [هود: ١١٦].

وقال تعالى: ﴿ وَمَا أوتِيتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَمَتَّعَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا وَزِينَتَهَا وَمَا عِنْدَ اللَّهِ خَيْرٌ وَأَبْقَى أَفَلَا تَعْقِلُونَ ﴿٦٠﴾ [القصص: ٦٠].

قال أهل التفسير: خير في نوعه وأبقى في مدته، فالأول رديء وتصحبه المنغصات ويعقبه الكدر، والثاني جيد صالح خال من المنغصات والمكدرات وباق لا يبلى ولا يفسد ولا يزول ولا يموت صاحبه ويخلفه وراءه، وقيل: معنى أولو بقية فيه ثلاثة أوجه:

(١) - زاد المسير - (٢٣٩ / ٨) التحرير والتوير - (٣٣٦ / ١٥) تفسير الرازي: (٤٥١٧ / ١) تفسير روح البيان (١٠ / ٩١)

زاد المسير - (٢٣٩ / ٨) غرائب القرآن ورجائب الفرقان - (٦ / ٣٣٩)

(٢) - الدر المنثور - (٤٣٤ / ٧) الروايات التفسيرية في فتح الباري - (٢ / ١٠٦٩)

أحدها: أولو طاعة، الثاني: أولو تمييز، الثالث: أولو حذر من الله تعالى. يقال: فلان بقیة الناس، وبقية الكرام؛ من الرأي والعقل والتمييز والدين، لأنَّ الرَّجُلَ يَسْتَبْقَى مِمَّا يَخْرُجُهُ أَجُودُهُ وَأَفْضَلُهُ وَالرَّجُلُ يَبْقَى بَعْدَهُ ذِكْرُ جُودِهِ وَفَضْلُهُ فَصَارَ مَثَلًا فِي الْجُودَةِ وَالْفَضْلِ.^(١) (ينهون) قومهم (عن الفساد في الأرض) ويمنعونهم من ذلك لكونهم ممن جمع الله له بين جودة العقل وقوة الدين وفي هذا من التوبيخ للكفار ما لا يخفى.^(٢)

٨- الطيب وأفعال الخير

قال تعالى: ﴿مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ الْعِزَّةُ جَمِيعًا إِلَيْهِ يَصْعَدُ الْكَلِمُ الطَّيِّبُ وَالْعَمَلُ الصَّالِحُ يَرْفَعُهُ...﴾ ﴿١٠﴾ ﴿فاطر: ١٠﴾.

قال تعالى: ﴿مَا كَانَ اللَّهُ لِيَذَرَ الْمُؤْمِنِينَ عَلَىٰ مَا أَنْتُمْ عَلَيْهِ حَتَّىٰ يَمِيزَ الْخَبِيثَ مِنَ الطَّيِّبِ...﴾ ﴿١٣٩﴾ ﴿آل عمران: ١٧٩﴾.

قال تعالى: ﴿قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَأْتِؤُلِيَ الْأَلْبَابَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ ﴿١٠٠﴾ ﴿المائدة: ١٠٠﴾.

قال تعالى: ﴿لِيَمِيزَ اللَّهُ الْخَبِيثَ مِنَ الطَّيِّبِ وَيَجْعَلَ الْخَبِيثَ بَعْضُهُ عَلَىٰ بَعْضٍ فَيَرْكُمُهُ جَمِيعًا فَيَجْعَلُهُ فِي جَهَنَّمَ أُولَئِكَ هُمُ الْخَاسِرُونَ﴾ ﴿٣٧﴾ ﴿الأنفال: ٣٧﴾.

(١) - انظر اللباب في علوم الكتاب - (١٠ / ٥٩٦) النكت والعيون (٢ / ٥١٠) تفسير البحر المحيط (٥ / ٢٢٦) تفسير

الثعالبي - (٢ / ٢٢٢) تفسير الرازي (١ / ٢٤٨٥) تفسير الكشاف (٢ / ٤١١) معاني القرآن - (٢ / ٢٨٨)

(٢) - فتح القدير - (٢ / ٧٧٠)

قال تعالى: ﴿وَهُدُوا إِلَى الطَّيِّبِ مِنَ الْقَوْلِ وَهُدُوا إِلَى صِرَاطِ الْحَمِيدِ﴾ (الحج: ٢٤).

لما كانت أفعال الخير تدل على جودة الطبع وعلو الهمة وكرم العنصر وإبائه النفس وشدة الحسن لأنه لا يوفق لها إلا مخلص يبدأ من سلالة الطبع وسهولة الانقياد وإلى عظمة الإيمان للدلالة على صفاء جبلته وجودة عنصره^(١) فسر الطيب بالحلال وبالجودة ويجزى الانسان بقدر جودته.^(٢)

فالطيب الجيد خلق وأقوال وأفعال طيبة من كل الوجوه كالجودة والحلال وهو تبييناً لصفات الحسن في المكسوب عاما وتعيداً للنعمة فيندرج تحتها حلال المال وحرامه وصالح العمل وفاسده وجيد الناس ورديتهم وصحيح العقائد وفاسدها والخبيث من هذا كله لا يصلح ولا يحب ولا يحسن له عاقبة والطيب ولو قل نافع جيد العاقبة^(٣) فالقول الطيب ان تستخدم في حديثك مع الناس اللين الذي يؤلف بينك وبينهم ولا ينفهم منك ويكون القول الطيب بالتجرد الكامل لله الخالق المنعم بكل خلجة في القلب وبكل نسمة في النفس وبكل لحظة في الحياة وبذلك القول الطيب، وبذلك العمل الخالص أمرنا وقد هدى الله تعالى الموفقين إلى الأفعال الحميدة والقول الطيب الذي يرضاه قال تعالى ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ وقال أبو العالية: (قولوا لهم القول الطيب السار الحسن، وجاوبوهم بأحسن ما تحبون أن تجاوبوا به).

(١) - نظم الدرر (٨ / ٤٣٣)

(٢) - تفسير النيسابوري - (٢ / ١٥٧)

(٣) - أيسر التفاسير للجزائري - (٤ / ٨٩) المحرر الوجيز (١ / ٣٥٨) تفسير البحر المحيط. (٤ / ٣٠) تفسير الرازي: (١ /

١٠٢١) تفسير اللباب لابن عادل (١ / ٨٩٥) تفسير الطبري - (٥ / ٥٦٨) غرائب القرآن و رغائب الفرقان - (٢ / ٤٥)

وقال أهل التفسير: العمل الصالح شرط في قبول القول الطيب والعمل الصالح هو العمل الطيب الذي يكون خيرا محضا للناس لا يكون معه شر لا في ذاته، ولا في نيته، وما يكون فيه النفع لأكثر الناس، أو سعادة آجلة لعامتهم، ويدخل في هذا دعوتهم إلى الهداية والرشاد فالباعث على العمل الطيب، الخلق الطيب فالقول الطيب يصعد إلى الله في علامة؛ والعمل الصالح يرفعه الله إليه ويكرمه بهذا الارتقاء. ومن ثم يكرم صاحبه ويمنحه العزة والاستعلاء "ومن النعيم النفسى في الجنة: أن أهل الجنة يسمرون ويتبادلون القول الطيب، والسلوك الحميد في الآخرة، فيضاف إلى إنعام الله إنعام بالسامرة التي ليس فيها فسوق في القول، بل مبادلة محبة ومحبة."^(١)

٩- الإتيان

قال تعالى: ﴿ وَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُ جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾ [النمل: ٨٨].

وجاء نحوه في آيات كثيرة؛ كقوله تعالى: ﴿ فَتَبَارَكَ اللَّهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ ﴾ وقوله تعالى: ﴿ مَا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِنْ تَفَوُّتٍ ﴾ [الملك: ٣]، وتسيير الجبال وإيجادها ونصبها قبل تسييرها، كل ذلك صنع متقن.

«صنَعَ اللهُ» من بدائع صنع الله تعالى، المبنية على أساس الحكمة، المستتعبة للغايات الجليلة، التي لأجلها رتبت مقدمات الخلق ومبادئ

(١) - انظر تفسير البحر المحيط. (١ / ٢٥٥) تفسير القرطبي - (١٤ / ٣٣٠) دراسة ترجيحات الشيخ محمد الأمين الشنقيطي في تفسيره أضواء البيان - (١ / ٢٥٥) زهرة التفاسير - (١ / ٤٩٦٦) في ظلال القرآن - (٢ / ١٣٠)

الإبداع، على الوجه المتين، والنهج الرصين كما يعرب عنه قوله: ﴿الَّذِي أَنْقَرَ كُلَّ شَيْءٍ﴾ أي: أحكم خلقه وسواه، على ما تقتضيه الحكمة.^(١)

١٠- الإحسان: قال تعالى ﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ﴾ [السجدة: ٧]. أي:

أبداع خلق كل شيء من مخلوقاته، أتقنه على وفق حكمته، فجعله في أحسن صورة.^(٢) لأنه أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ - أَتَقَنُ الصَّانِعِينَ وَالْمُصَوِّرِينَ. ومعنى أحسن أتقن وأحكم^(٣) قال تعالى: ﴿تَبَرَّكَ الَّذِي بِيَدِهِ الْمُلْكُ وَهُوَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

قَدِيرٌ ﴿١﴾ الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ ﴿٢﴾﴾ [الملك: ١ - ٢].

١١- الإحسان - كفاءة الأداء والقيام بالعمل على أكمل وجه، أو نفع الخلق، لم يقل نجزي العاملين مما يشعر بأن الجزاء إنما هو على الإحسان في العمل لا مجرد العمل فقط وأن الغاية من التكليف الإحسان في العمل من باب الترغيب في الإحسان لأن الله تعالى يحب أهله والقرآن يبشر أهل الإحسان في عقائدهم وأقوالهم وأعمالهم^(٤) لقد طلب الله من عباده ثلاثة أمور وورغبتهم في تحصيلها، وجعلها سبباً للنجاة من كل هول في الدنيا والآخرة: أحدها: تحقيق الإيمان بالله، والترقي فيه، والثاني: تحقيق الإيمان بالبعث وما بعده، حتى يكون نصب عينيه، والثالث: إتقان العمل إظهاراً للعبودية، وتعظيماً لكمال الربوبية، على قدر الاستطاعة من غير تفريط ولا إفراط.

(١) - أضواء البيان - (٦ / ١٤٥)

(٢) - البحر المديد (٥ / ٥٨٤)

(٣) - أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ٢٥٦٧) أيسر التفاسير للجزائري - (٤ / ٢٢٥)

(٤) - أضواء البيان - (٨ / ٤٠٤) أيسر التفاسير لأسعد حومد - (١ / ٤٦٥) أيسر التفاسير للجزائري - (٢ / ١٨٢)

قال تعالى: ﴿ وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ ﴾ ... ﴿١٢٥﴾ [النساء: ١٢٥]. الآية الكريمة قد أشارت إلى أن الدين الحق يقتضى أمرين: أولهما: إخلاص القلب والنية لله - تعالى - بحيث لا يكون عامرا إلا بذكر الله.

والثاني : إتقان العمل الصالح وإجادته حتى يصل إلى مرتبة الإحسان^(١)، فالإحسان في القرآن له معنى يخصه، وهو تحسين جميع الوظائف، بالإتيان بها على أكمل شروطها، وأتم وظائفها، خالصة من جميع شوائب عللها، سالمة من طوارق آفاتها لتحقيق التطور المستمر باستخدام الأساليب والموارد البشرية لتحسين استخدام الموارد المتاحة لإشباع الحاجات قال تعالى: ﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾ [النحل: ٩٠].

والإحسان والعدل من أهم مبادئ القرآن الكريم فالعدل حسن وجميل وصاحبه يستحق المدح والكرامة والظلم قبيح مذموم سيء وصاحبه يستحق الذم والإهانة.

١٢- التقدير

قال تعالى: ﴿ هُوَ الَّذِي جَعَلَ الشَّمْسُ ضِيَاءً وَالْقَمَرَ نُورًا وَقَدَرَهُ مَنَازِلَ لِتَعْلَمُوا عَدَدَ السِّنِينَ وَالْحِسَابَ مَا خَلَقَ اللَّهُ ذَلِكَ إِلَّا بِالْحَقِّ يُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴾ [يونس: ٥]، أي أتقن وأحكم بمقدار^(٢)

(١) - الوسيط لسيد طنطاوي - (١ / ١٠٨٢)

(٢) - التحرير والتنوير - (١٤ / ٢٠٨)

قال تعالى: ﴿ وَإِن مِّن شَيْءٍ إِلَّا إِعْدَدْنَا خَزَائِنَهُ وَمَا نُنزِلُ إِلَّا بِقَدْرِ مَعْلُومٍ ﴾ [الحجر: ٢١].

حين نتأمل مرادفات الجودة في القرآن الكريم نجد أنها تعطي معاني الجودة وأهدافها وعناصرها والأساليب في تطبيقها حتى حاجتنا في تطبيق الجودة وتعلمنا النظر في الأمر وتنقيحه، والحذر من الخطأ ليعطي معنى الأصالة وجودة المنظر فكأن العمل المحقق لمواصفات الجودة يريح النظر لأنه أتقن بالخبرة فصار قوياً وكاملاً في نوعه، وانتهى العمل في الوقت المحدد مع كمال الجودة.

ونأخذ من معنى الاستواء مفهوم أهداف الجودة من الحكمة والدقة في الصنع وتعديل الجهات والنواحي ومن الطيب نعلم أن أفعال الخير تابعة من جودة وسلالة الطبع وعلو الهمة وصفاء الجبله ويظل الإتيان دالاً على سمات أهل الجودة وما يتميزون في شخصياتهم من حسن الرأي وجودة العقل وقوة الدين ولهم القدرة على منع الأخطاء مع إخلاص القلب والنية لله تعالى.