الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة من خلال النصوص النبوية

Quality and Institutional Excellence For King Abdulaziz Quality Award Through Prophetic Texts

د. عبد الباسط بن عبد الرحيم محمود

أستاذ علوم الحديث المساعد بجامعة تبوك

الكلية الجامعية بضباء

ملخص البحث

الجودة ليست وليدة هذا العصر، والإسلام سبق إلى تقرير مبادئها، ومعانيها، بألفاظ مرادفة للجودة، كالإتقان والإحسان والتميز وغيرها، فجميع المجتمعات البشرية يسعون إلى ما يحقق لهم الحياة السعيدة، للحصول على أجود المنتجات، وهذا ما دفع العلماء عامة،إلى السعي لتطبيق مبادئ تقودهم إلى الحصول على الجودة في كل مجال وقد وجدت أن جميع الأسس النافعة، التي يتحدثون عنها في مجال الجودة، مقتبسة من ديننا، ولا غرابة في هذا إذا علمنا أن الإسلام سابق، وشامل لكل خير فسعيت للربط بين هذا العلم، وبين ما ورد في السنة النبوية، وبنيته على ما جاء في نموذج التميز، بمرتكزاته الثلاثة، فتحدثت عنها بالمنظور الشرعي.

الجودة؛ التميز؛ شمولية الإسلام؛ السنة النبوية.

Research Summary

Quality is not a product of this era, and Islam has already established its principles and meanings, in terms that are synonymous with quality, such as perfection, charity, excellence and others. To obtain quality in every field and I have found that all the beneficial foundations that they talk about in the field of quality are taken from our religion, and this is not surprising if we know that Islam is prior and comprehensive for all good, so I sought to link this knowledge with what was mentioned in the Prophetic Sunnah And it is based on what was stated in the Excellence Model, with its three pillars, so I talked about it from the legal perspective.

The quality; excellence; the inclusiveness of Islam; Sunnah.

المقدمة:

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أن محمدًا عبده ورسوله، صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم تسليمًا كثيرًا إلى يوم الدين أما بعد: فإن من رحمة الله تعالى ولطفه بخلقه؛ أن هيأ لهم الأرض، للعيش فيها، فبسطها، ودحاها، ومهدها، فهي مسخرة بكل ما فيها لمخلوقات الله، ثم كرم على هذه المخلوقات؛ الجنس البشري، قال سبحانه: ﴿ولقد كرمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلًا﴾[1]، وزيادة على هذا هيأ سبحانه هذه المخلوقات للناس، وسخرها لهم؛ لينعم الناس بحياة سهلة آمنة مطمئنة كريمة، قال سبحانه: ﴿وسخر لكم الفلك لتجري في البحر بأمره وسخر لكم الأنهار ۞ وسخر لكم الشمس والقمر دائبين وسخر لكم الليل والنار﴾[2]، وقال تعالى: ﴿وسخر لكم ما في السماوات وما في الأرض جميعًا منه إن في ذلك لآيات لقوم يتفكرون﴾[3]. ﴿والخيل والبغال والحمير لتركبوها وزينة ويخلق ما لا تعلمون﴾[4]. فعندما عقل الإنسان هذا المعنى، وأدرك حقيقته؛ علم أن سعيه في الأرض ينبغي أن يكون كما أراد الله، لتحقيق مصالحه، بالحفاظ على ما وهبه الله من النعم، وبعمارة الأرض كما أمر الله، فيسعى بالإصلاح فيها، ويتجنب الفساد والإفساد، ويقيم شعائر الله، كما أمر الله، قال تعالى: ﴿ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها﴾[5]، وقال تعالى: ﴿ولا تبغ الفساد في الأرض﴾[6]، فاستقام على هذا الأصل من وفقه الله، وانحرف عنه من أضله الله. مع أن جميع المجتمعات البشرية في هذه الحياة يسعون إلى ما يحقق لهم الحياة السعيدة، والعيش الرغيد، والحصول على أجود المنتجات، وأفضل المخرجات؛ لذا نجد علماء كل بلد ينبرون إلى تطبيق مبادئ؛ تقودهم إلى الحصول على الجودة في كل مجال سواء كان اجتماعيًا أو

(1) الإسراء، آية: 70.
(2) إبراهيم، آية: 32، 33.
(3) الجاثية، آية: 13.
(4) النحل، آية: 8.
(5) الأعراف، آية: 56.
(6) القصص، آية: 77.

صحيًا أو تعليميًا أو غير ذلك، وهذا ما جعلهم يبحثون بشكل جدي عن طرق الوصول إلى الجودة، ومعرفة تطوراتها، ومراحلها التي مرت بها. وقد شدني هذا الاهتمام الذي رأيت – لا سيما وأنني توليت زمام مقابلة لجنة المراجعين، عندما كنت مكلفًا بعمادة الكلية الجامعية – إلى أن أقرأ عن المجالات التي يدندن حولها متخصصو الجودة. وإذا عرفنا أن مجمل الأسس التي يتكلم عنها أصحاب الجودة، وأصولها هي مقتبسة من شرعنا، وديننا تبين لنا أنه لا يوجد هناك اختلاف جوهري لا سيما وأن المبادئ التي تم الحديث عنها في هذا البحث كلها مستقاة من القيم والتعاليم الإسلامية، وإن صاغها الغرب بصياغات مختلفة.

ومشكلة البحث تكمن في أن جميع الأسس التي يتكلم عنها أصحاب الجودة هي مقتبسة من شرعنا، وديننا، إذ الإسلام سابق لكل علم، وشامل لكل خير ونفع، فلم لا يكون هناك ربط بين هذا العلم، وبين ما ورد في نصوص السنة النبوية؟ فمن هنا نبعت هذه الفكرة، على أن أكتب عن الجودة ومجالاتها. والهدف من ذلك هو ربط الجودة بمعاييرها ومرتكزاتها بالنص النبوي فيكون حديثنا عنها من خلال النظرة الشرعية، وازدادت رغبتي وقوي عزمي بعد لقاء مبارك مع الأستاذ الدكتور محمد عيشوني – والذي اعتبره أستاذًا لي في هذا الأمر رغم قصر مدة اللقاء الذي كان بيني وبينه – والذي اقترح علي مشكورًا – أن أربط هذا العمل، بمبادئ ومعايير الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، فكانت مشورة مسددة، ورأيًا صائبًا، وقع موقعه من القلب؛ لا سيما وأنه وافق ما في نفسي.

لا سيما وأنه لا توجد في حد علمي دراسات سبقت في ربط مبادئ ومعايير الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة بنصوص السنة النبوية.

وبما أن هذا النموذج – أعني نموذج التميز – مبني على ثلاث مرتكزات هي:

أولًا: مبادئ الجودة والتميز المؤسسي. ثانيًا: معايير الجائزة. ثالثًا: أداة التقييم المؤسسي إتقان.

ومنهج البحث يكمن في أن أتخذ من هذه المرتكزات الثلاث، الوارد ذكرها في هذا النموذج، مجتمعة؛ أساسًا في كتابتي لهذا البحث، وأذكر – جاهدًا غير متكلف – ما ورد في السنة من النصوص التي تبين علاقتها بهذه المرتكزات بمبادئها ومعاييرها، وسبق الإسلام إليها، وإن كانت المسميات فيها مختلفة، وأسميته: الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك

عبد العزيز للجودة من خلال النصوص النبوية، سائرًا على النحو التالي: ما كان من النصوص النبوية في الصحيحين أو أحدهما؛ فإنني أكتفي بتخريجه منهما أو من أحدهما إن كان ليس مما هو متفق عليه، وما كان في غيرهما فإنني اجتهد في انتقاء ما هو حجة، صالح للاستدلال، وإن لم أجد غير الضعيف؛ عرجت على ما فيه ضعف يسير فقط. وأستأنس بأقوال المتقدمين والمعاصرين في التصحيح والتضعيف. وجعلت هذا البحث في ثلاثة مباحث وتحت كل مبحث عدة مطالب، وخاتمة، وثبتًا للمصادر. أما المبحث الأول ففيه: ثلاثة مطالب. المطلب الأول: ويشتمل على: تعريف الجودة من حيث المعنى اللغوي والاصطلاحي. المطلب الثاني: مرادفات لفظ الجودة، والعلاقة بين تلك المرادفات وبين الجودة. المطلب الثالث: الأضداد لهذه الكلمة.

المبحث الثاني: وفيه مطلبان: المطلب الأول: الجودة من خلال المنظور الشرعي. المطلب الثاني: أساليب الجودة مع بيان ما يدل عليها من النصوص النبوية.

المبحث الثالث: مجالات ومبادئ ومعايير الجودة التي جاء ذكرها في نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، من خلال النصوص النبوية. ثم ختمت هذا البحث بخاتمة موجزة بينت فيها بصورة ملخصة ما اشتمل عليه البحث، وما توصلت إليه من خلاله. ثم ذيلته بثبت للمصادر والمراجع.

وبعد: فإن هذا جهد المقل، فما كان من صواب فمن الله وحده، وما كان من زلل وخطأ فمن نفسي والشيطان، وأسأل العفو والغفران، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

المبحث الأول

المطلب الأول:

- تعريف الجودة في اللغة: نقيض الرديء، والجمع جياد، وجيادات جمع الجمع. وجاد الشيء جودة وجودة أي: صار جيدًا، ويقال: جاد جودة وأجاد، أي: أتى بالجيد من القول أو الفعل[1].

(1) محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت 1414ه، ط 3، ج 3 ص 135. محمد بن يعقوب الفيروز آبادي، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، بيروت 1426ه – 2005م، ط 8 ، ص 275.

أما في الاصطلاح: فقد تنوعت التعريفات لها، عند المختصين والباحثين في مجال الجودة، فمن تلك التعاريف:

- أنها هي: تحقيق وتجاوز آمال وتوقعات العميل، بتكلفة يشعر العملاء معها بحصولهم على قيمة مناسبة.
- وقيل هي: أجمال الملامح والمواصفات التي تميز منتجًا أو خدمة، ويمكن أن تتحقق عن طريقها حاجة معلومة معينة.
- ويعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها: جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرًا على الوفاء باحتياجات معينة [1].
- وتعرفها المنظمة الدولية للتقييس الآيزو بأنها: الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسة المحددة مسبقًا [2].

فيمكن أن نقول إن الجودة هي: وسيلة لقياس الأعمال؛ وأداة تعكس لنا مدى إتقان العاملين، لتحقيق احتياجات وتوقعات المستفيدين، فنصل من خلالها إلى المستوى الجيد منها فينمى ويطور، والرديء فيستبعد، أو يقوم ويتم إصلاحه.

المطلب الثاني:

- بعض المرادفات للجودة والعلاقة بينها وبين الجودة:

لم ترد الجودة بلفظها في النصوص الشرعية، ولكن جاءت كلمات مرادفة لها، تتفق معها في معناها وإن اختلفت في رسمها ومبناها، مثل الإتقان والإحسان، والضبط، والحزم، والتميز، إلى غير ذلك مما يشتمل على معنى الجودة، ويدل عليه.

الإتقان:

في اللغة: من أتقن الشيء أي: أحكمه، وإتقانه إحكامه، والإتقان: الإحكام للأشياء. قال تعالى: ﴿صنع اللّٰه الذي أتقن كل شيء﴾ [3][4].

---

(1) أ.د. بهجت راضي، و أ.م.د. هشام العربي، إدراة الجودة الشاملة، المفهوم والفلسفة، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات القاهرة 2016م، ط 1، ص 18، 19.

(2) محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري عمان 2005م، ص 15.

(3) النمل، آية:88.

(4) محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت 1414ه، ط 3، ج 13 ص73.

ـ الإحسان:

في اللغة: ضد الإساءة؛ فيقال: أحسن الشيء ويحسن الشيء ويستحسنه أي يعمله ويعده حسناً[1].

ـ الضبط:

وهو في اللغة: مصدر ضبط: قال الليث: الضبط لزوم شيء لا يفارقه في كل شيء. وضبط الشيء حفظه بالحزم، والرجل ضابط أي حازم، وهو القوي على عمله. ويقال: فلان لا يضبط عمله إذا عجز عن ولاية ما وليه[2].

ـ الحزم:

وهو: الضبط والإتقان، والحذر من فوات الأمر. والإنسان الحازم هو من ضبط أمره وأخذ فيه بالثقة. والحازم، هو: العاقل المميز ذو الحنكة.[3]

ـ العتيق:

لقد ألف الناس معنى واحدًا لهذه الكلمة وهو: القديم، إلا أن مما يغيب عن الكثير منهم هو أن من معانيها الشيء الذي بلغ غايته وتمامه في كل شيء، قال الجوهري رحمه الله: العتق: الكرم، والجمال، والحرية[4]. والعتيق: الكريم الرائع من كل شيء[5]. قال الذهبي رحمه الله: وقال ابن الأعرابي: العرب تقول للشيء قد بلغ النهاية في الجودة: عتيق[6].

(1) زين الدين أبو عبد الله محمد الرازي، مختار الصحاح، تحقيق يوسف الشيخ محمد، الدار النموذجية بيروت 1420ه-1999م، ط 5، ص 73.

(2) محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت 1414ه، ط 3، ج 7 ، ص340، 341.

(3) المصدر السابق، ج 12، ص131، محمد عبد الرؤوف المناوي، التوقيف على مهمات التعريف، عالم الكتب، القاهرة 1410ه-1990م، ط 1، ص 139.

(4) زين الدين أبو عبد الله محمد الرازي، مختار الصحاح، تحقيق يوسف الشيخ محمد، الدار النموذجية بيروت 1420ه-1999م، ط 5، ص 199.

(5) مجد الدين المبارك بن محمد بن الأثير، النهاية في غريب الحديث والأثر، تحقيق طاهر الزاوي، ومحمود الطناحي، المكتبة العلمية بيروت 1399هـ - 1979م، ج 3 ص 179.

(6) أبو عبد الله محمد بن أحمد الذهبي، سير أعلام النبلاء، دار الحديث القاهرة 1427ه- 2006م، ج 2 ص 356.

ـ التميز:

من ماز الشيء فيقال تميز وانماز أي: فضل بعضه على بعض[1]. وامتاز الشخص: تفوق، وتميَّز الرَّجلُ: انفرد عن غيره بصفة أو عمل عُرف به واشتهر[2].

إذًا فجميع ما تقدم من الألفاظ، وما قد يشاركها في هذا المعنى؛ كلها مرادفات للجودة، وتدل على معناها، وبينها ترابط يدل على: إحكام الشيء وإتقانه والإتيان بالشيء الجيد منه، والحرص على ضبطه مما يجعله متميزًا على غيره؛ باحتراز وعقل وحنكة واستظهار.

المطلب الثالث: من الأضداد لمعنى الجودة:

هناك بعض الألفاظ التي تضاد الجودة في لفظها ومعناها، وتؤثر في جوهرها ومغزاها، من ذلك: النفاق، والمداهنة، والخيانة، والكذب، والغش، والرداءة، والفساد، والعجز، والكسل، وغيرها من الألفاظ والصفات التي حرمها الشرع، أو نهى عنها وحذر منها أشد تحذير، قال النبي صلى الله عليه وسلم: "أربع خلال من كن فيه كان منافقا خالصًا من إذا حدث كذب وإذا وعد أخلف وإذا عاهد غدر وإذا خاصم فجر[3]. وكما في حديث عبد الله بن عمرو: "من كانت فيه خصلة منهن كانت فيه خصلة من النفاق حتى يدعها"[4]. قال النووي رحمه الله: معناه أن هذه الخصال خصال نفاق وصاحبها شبيه بالمنافقين في هذه الخصال ومتخلق بأخلاقهم.[5]

ومنها الكذب فهو من أكبر أسباب الفشل، ورداءة المخرجات، وسوء الإنتاج، فلا أفشل من الكذب في الإدراة، ولا أضعف من مدير كذوب.

---

(1) محمد بن يعقوب الفيروز آبادي، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، بيروت 1426ه – 2005م، ط 8 ، ج 1 ص 526.

(2) أحمد مختار عبد الحميد، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب 1429ه- 2088م، ط 1، ج 3 ص 2144.

(3) أي مال عن الحق وقال الباطل، وأصل الفجور: الميل عن القصد. أبو زكريا يحيى بن شرف النووي، المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، دار إحياء التراث العربي بيروت 1392ه، ط 2، ج 2 ص 48.

(4) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 3 ص1160، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 1 ص 78.

(5) أبو زكريا يحيى بن شرف النووي، المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، دار إحياء التراث العربي بيروت 1392ه، ط 2، ج 2 ص 47.

وما أروع التربية على الصدق بترك الكذب مع النفس ومع الناس حتى مع الصغار، فالتربية السليمة، التي تتصف بالجودة تشمل مبادئ عظيمة ومتعددة، من أهمها الصدق، والبعد عن الكذب، والغش مثل الكذب في دناءته، والنفاق شر هذه الصفات الدنيئة وأخبثها.

المبحث الثاني

المطلب الأول: ـ الجودة في منظور الشريعة:

الجودة تعني بلوغ الكمال قدر المستطاع في كل المجالات على اختلافها، وهي مثالية منشودة لكل المجتمعات على اختلاف قيمها ومبادئها ومعتقداتها، والمجتمع المسلم يمتاز عن غيره من المجتمعات؛ بدينه الذي يدين به، وبأخلاقه، وآدابه، وتعاملاته، وروابطه الأسرية والاجتماعية؛ لأنه مجتمع يدين بالله رباً؛ فلا رب سواه، ولا معبود بحق غيره سبحانه، وبالإسلام ديناً، فهو خاتم الأديان، وبمحمد رسولًا، وهو خاتم الأنبياء والرسل، عليه أفضل الصلاة والسلام. ودين الإسلام، دين كامل وشامل؛ فلا يحتاج إلى زيادة ولا يعتريه نقص، ويشمل كل نواحي الحياة، فكل كمال؛ فالدين يحث عليه ويأمر به، وكل نقص وعيب؛ فإن الدين يمقته، وينهى عنه، ومما لا شك فيه أن مسألة الجودة مما يندرج تحت هذه الشمولية، فهي ليست وليدة عصر العولمة، ولا تنظير المفكرين من غربيين وأشباههم، وإنما هي جزء من محاسن وكمال وسمات هذا الدين العظيم. ولا مانع أن نذكر في هذا المقام مثالًا لبيان الشمولية التي ذكرتها آنفًا، وذلك في قصة سلمان الفارسي رضي الله عنه مع المشركين الذين جاؤوا منتقصين ومستهزئين بالنبي صلى الله عليه وسلم، ولدين الإسلام، قال رضي الله عنه: قال لنا المشركون – وهم يستهزؤون – إني أرى صاحبكم يعلمكم! حتى يعلمكم الخراءة، فقال: أجل "إنه نهانا أن يستنجي أحدنا بيمينه، أو يستقبل القبلة، ونهى عن الروث والعظام" وقال: "لا يستنجي أحدكم بدون ثلاثة أحجار"[1]. قال موسى بن معاوية: قد علم رسول الله أصحابه كل شيء حتى الخراءة

(1) مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 1 ص 224. أبو بكر عبد الله بن محمد بن أبي شيبة، الكتاب المصنف في الأحاديث والآثار، تحقيق كمال الحوت، مكتبة الرشد الرياض 1409ه، ط 1، ج 1 ص 143.

أفكان يدعهم لا يعرفهم الذبح ؟.[1] فكل أمر من أمور ديننا هو في قمة الإتقان والجودة، وكل ما ندين به في هذا الدين الحنيف، من معتقدات وعبادات، وعلاقات إنسانية، وعمل وعلم وغير ذلك؛ يجب أن يكون على أكمل وجه، كل على قدر استطاعته، ﴿فاتقوا الله ما استطعتم﴾[2].

فكل مجال من هذه المجالات إذا ما أعملنا فيه الأسلوب الشرعي؛ نكون قد حققنا الجودة الكاملة وسلكنا بها السبيل الأمثل لتحقيق الهدف المنشود وحصول السعادة الحقيقية في الدنيا والآخرة.

وبناءً على ما تقدم؛ نستطيع القول بأن الجودة من المنظور الشرعي هي عبارة عن:

وسيلة قياس الأعمال؛ وأداة تعكس لنا مدى إتقان العاملين، المراقبين لله تعالى في عملهم؛ لتحقيق احتياجات وتوقعات المستفيدين، بأمانة، تبعث في نفوسهم الثقة بالمخرجات والنتائج، فنصل من خلالها إلى المستوى الجيد؛ فينمى ويطور، ونكتشف الرديء؛ فيستبعد، أو يقوم ويتم إصلاحه.

ـ المطلب الثاني: أساليب الجودة، وربطها بنصوص السنة:

إن الحديث عن أساليب الجودة، وربطها بالنصوص الشرعية في السنة؛ هذا يعني أننا سنتحدث عن أساليب تكونت واجتمعت في عصر النبوة، وهي أساليب جمعت بين التنوع والبراعة، وبين الأولية والسبق، وإذا قرأنا عن أساليب الجودة من خلال ما كتبه المعاصرون عن الجودة وأساليبها؛ نجدهم يربطون الأساليب بالمراحل التي مرت بها الجودة؛ فكل مرحلة لها أساليبها، وكل مرحلة كانت تمثل حقبة زمنية لها بداية ونهاية، ولكن هذا الأمر يختلف إذا تحدثنا عنه من خلال المنظور الشرعي؛ فإن الجودة في الإسلام كانت واكتملت في عهد النبوة، وهذا من السبق كذلك الذي سبق به الإسلام غيره، وليس هو الأول من نوعه؛ بل في أمور أخرى كثيرة.

---

(1) أبو الحسن علي بن خلف ابن بطال، شرح صحيح البخاري، تحقيق ياسر بن إبراهيم، مكتبة الرشد الرياض 1423ه- 2003م، ط 2، ج 5 ص 424.

(2) التغابن، آية: 16.

فإن كان المتخصصون في هذا الجانب، يذكرون أساليب عديدة كأسلوب المحاسبة، وأسلوب الرقابة الإحصائية، وأسلوب المقارنة المرجعية، وأسلوب حل المشاكل، وأسلوب أنظمة الاقتراحات وأسلوب أنظمة التوقيت المناسب، وغيرها من الأساليب؛ فإن الإسلام لم يغفل عنها، وسبق إلى بيانها، وإن كانت بمسميات مختلفة، فقد احتوت السنة على أساليب متنوعة؛ تمثل غاية الجودة والإتقان، وقد ذكرت هذا في أثناء الحديث عن المبدأ السادس، والتاسع من المبادئ الآتي ذكرها.

المبحث الثالث:

ـ المطلب الأول: كلمة حول مجالات، ومبادئ، ومعايير الجودة:

مجالات الجودة ومجالات تطبيقها؛ متعددة ومتنوعة، وهذا أمر راجع إلى الاختلاف في تعدد خدماتها وأنشطتها ومنتجاتها[1]، إلا أنه يكاد يتفق معظم الذين كتبوا في هذا المجال على عدد المجالات في بعض خدمات الجودة.

ـ المطلب الثاني: مبادئ الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة:

1ـ القيادة بالإلهام والقدوة الحسنة: القيادة ليست مركزًا فخريًا، ولا منصبًا تشريفيًا؛ بل هي تكليف ومسؤولية؛ لذا لا يتولى زمامها إلا من كان كفأً لها، تتوفر فيه صفات القائد الناجح، فلا يولى عليها من يسعى للحصول عليها، ويطلبها ويستشرف لطلبها، وقد قال النبي صلى الله عليه وسلم لرجلين أتيا مع أبي موسى الأشعري رضي الله عنه فقال أحدهما: يا رسول الله، أمرنا على بعض ما ولاك الله عز وجل، وقال الآخر مثل ذلك، فقال عليه الصلاة والسلام: "إنا والله لا نولي على هذا العمل أحدًا سأله، ولا أحدًا حرص عليه"[2]. فالاستشراف للقيادة؛ أمر خطير، والسعي إليها مرض، والحرص عليها؛ ضعف، وطلبها؛ سبب في عدم الإعانة عليها، كما قال عليه الصلاة والسلام لعبد

(1) أ.د بهجت راضي، أ.م.د. هشام العربي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيقات، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات القاهرة 2016م، ط 1، ص 18.

(2) مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبدالباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 3 ص 1456.

الرحمن بن سمرة رضي الله عنه: "يا عبد الرحمن بن سمرة لا تسأل الإمارة فإن أعطيتها عن مسألة وكلت إليها وإن أعطيتها عن غير مسألة أعنت عليها..."[1]. ورسولنا صلى الله عليه وسلم أسوتنا، وهو قائدنا، وقدوتنا، بفعله، وقوله، وأخلاقه، وهنا سأذكر مثالًا يبين لنا القيادة بالقدوة الحسنة:

- في قصة حفر الخندق، كان النبي صلى الله عليه وسلم يعمل ويحمل التراب بنفسه، يقول البراء بن عازب رضي الله عنه: رأيت رسول الله صلى الله عليه وسلم يوم الأحزاب ينقل التراب وقد وارى التراب بياض بطنه وهو يقول: "لولا أنت ما اهتدينا ولا تصدقنا ولا صلينا فأنزل السكينة علينا وثبت الأقدام إن لاقينا إن الألى قد بغوا علينا إذا أرادوا فتنة أبينا"[2]. قال الحافظ ابن حجر رحمه الله: في مباشرته صلى الله عليه وسلم الحفر بنفسه تحريضا للمسلمين على العمل ليتأسوا به في ذلك[3].
ومثله في قصة خلعه عليه الصلاة والسلام لنعليه في الصلاة؛ فخلع الصحابة نعالهم[4].
- ومثله قصة تحلله عليه الصلاة والسلام من إحرامه عام الحديبية، في الحديث الطويل[5].

(1) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 6 ص 2613، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 3 ص 1273.

(2) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 3 ص 1043.

(3) أحمد بن علي بن حجر، فتح الباري شرح صحيح البخاري، دار المعرفة بيروت 1379ه، ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي، تعليق العلامة عبد العزيز بن باز، ج 6 ص 46.

(4) أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل، المسند، تحقيق شعيب الأرناؤوط وآخرون، مؤسسة الرسالة 1421ه- 2001م، ط 1، ج 18 ص 379، عن أبي كامل. أبو داود سليمان بن الأشعث، السنن، تحقيق شعيب الأرناؤوط وآخرون، دار الرسالة العالمية، 1430ه- 2009م، ط 1، ج1 ص 485. أبو عبد الله الحاكم محمد بن عبد الله النيسابوري، المستدرك على الصحيحين، تحقيق مصطفى عطاء، دار الكتب العلمية بيروت 1411ه – 1990م، ط 1، ج 1 ص 391. كلهم عن حماد بن سلمة عن أبي نعامة السعدي عن أبي نضرة عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه به. قال الحاكم: صحيح على شرط مسلم ولم يخرجاه، ووافقه الذهبي. قال النووي: رواه أبو داود بإسناد صحيح. أبو زكريا يحيى بن شرف النووي، المجموع شرح المهذب، دار الفكر بيروت، ج 3 ص 132. وصححه الشيخ الألباني، محمد ناصر الدين الألباني، إرواء الغليل، إشراف زهير الشاويش، المكتب الإسلامي بيروت 1405ه-1985م، ط 2، ج 1 ص 314.

(5) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 974.

2ـ الاهتمام بالموارد البشرية: فالمورد البشري له أهميته ومكانته في كل ناحية من النوحي الحياتية، وفي كل مجال من المجالات وهذا المصطلح يطلق في علم الجودة ويراد به: مجموعة من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال، والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع[1].

فعندما هاجر النبي صلى الله عليه وسلم إلى المدينة، كان اليهود حينذاك هم المصيطرون على سوق المدينة؛ وهذا يعني استحواذهم على الوضع الاقتصادي في ذلك الوقت، وكان هذا الأمر سببًا رئيسيًا لإضعاف الدخل الفردي، لاسيما للمهاجرين؛ فعمل النبي صلى الله عليه وسلم على القضاء على ذلك بعدة وسائل منها:

1ـ المؤاخاة بين المهاجرين والأنصار[2]. كمؤاخاته بين عبد الرحمن ابن عوف وسعد بن الربيع، رضي الله عنهما.

2ـ حثه عليه الصلاة والسلام على العمل بشتى صوره، كإحياء الأراضي الميتة كما في حديث جابر[3]، والاحتطاب، كما في حديث أبي هريرة رضي الله عنه[4]، وترغيبه في الأكل من عمل اليد، كما في حديث المقدام بن معديكرب[5].

3ـ جعل للمسلمين استقلالية في إدارة الأعمال؛ بأن أنشأ لهم سوقاً منفصلة عن سوق اليهود آنذاك، مطهرًا تعاملات المسلمين من الربا والمكوس والغش والخداع، وقد أشار السمهودي إلى هذا في كتابه[6].

---

(1) أد. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر القاهرة، ط 2، ص:147.

(2) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 3 ص 1378.

(3) أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل، المسند، تحقيق شعيب الأرناؤوط وآخرون، مؤسسة الرسالة 1421ه- 2001م، ط 1، ج 23 ص 8. أبو عيسى محمد بن عيسى الترمذي، السنن، تحقيق أحمد محمد شاكر ومحمد فؤاد عبد الباقي، شركة مكتبة مصطفى الحلبي مصر 1395ه- 1975م، ط 2، ج 3 ص 654. أبو بكر أحمد بن الحسين البيهقي، السنن الكبرى، تحقيق محمد عطا، دار الكتب العلمية بيروت 1424ه- 2003م، ط 3، ج6 ص 244.

(4) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 730. المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 2 ص 721.

(5) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 730.

(6) أبو الحسن علي بن عبد الله السمهودي، وفاء الوفاء بأخبار دار المصطفى، دار الكتب العلمية بيروت 1419ه، ط 1، ج 2 ص256.

4ـ الإدارة بالعمليات: وهو مصطلح إداري فلسفي، يتكون من ثلاثة أركان، أنظمة متفاعلة، ومنتجات مادية ومعنوية، ومستفيدين أو مستعملين كما يعبر عنه الإداريون بمصطلحهم. والهدف منه بناء القدرات لدى الناس، وتحفيزهم، ورفع معنوياتهم، فيما ينفعهم، لضمان الاستمرارية، والإتقان، ومن ثم الاجتهاد في العمل، وقد قال عليه الصلاة والسلام: "المؤمن القوي، خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف، وفي كل خير احرص على ما ينفعك، واستعن بالله ولا تعجز..." الحديث، من حديث أبي هريرة رضي الله عنه[1]. وقوله عليه الصلاة والسلام: "لا تحقرن من المعروف شيئًا، ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق"[2].

5ـ تطوير الشراكات الناجحة: مصطلح الشراكات، مصطلح حديث، معناه: التعاون بين المؤسسات أو المنظمات الدولية لتقوية فعالية المتعاملين من أجل تحقيق لأهداف التي تم تحديدها، وهي تشمل كذلك ما يعرف بالتحالف الإستراتيجي[3]. فهو تعاون وتبادل للخبرات بين جهتين أو أكثر، وله صور متعددة فمبدأ الشراكات، تدخل فيه صور متعددة؛ منها التعاون "تعين صانعاً أو تصنع لأخرق"[4][5]، ومنها الشركة بين شخصين فأكثر، وقد عمل الصحابة رضي الله عنهم بهذا المبدأ فيما بينهم؛ فكان البراء بن عازب شريكًا لزيد بن أرقم في التجارة، وكانا يتاجران في الذهب والفضة والصرف، كما في البخاري وغيره[6]. وكل ذلك مما شرعه الدين القويم، وأقره وحث عليه لا سيما إذا كان بين المسلمين، أما غير المسلمين فقد قال القسطلاني: وإذا جاز مشاركة الذمي في

(1) المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 4 ص 2052.

(2) أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل، المسند، تحقيق شعيب الأرناؤوط وآخرون، مؤسسة الرسالة 1421ه- 2001م، ط 1، ج 25 ص 310. قال محققوا المسند: إسناده صحيح.

(3) انظر ويكيبيديا من خلال الرابط الآتي: https://ar.wikipedia.org/wiki .

(4) الأخرق: جاهل بما يجب أن يعمله، ولم يكن في يديه صنعة يكتسب بها. مجد الدين المبارك بن محمد بن الأثير، النهاية في غريب الحديث والأثر، تحقيق طاهر الزاوي، ومحمود الطناحي، المكتبة العلمية بيروت 1399هـ - 1979م، ج 2 ص 26.

(5) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 891. المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 1 ص 89.

(6) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 726.

المزارعة جاز في غيرها خلافًا لأحمد ومالك[1]. ومنها المشاركة المجتمعية، وهي كلمة عامة تدخل فيها جميع أنشطة المجتمع، فتضم جميع الأنشطة المباحة، وجميع فئات المجتمع، ومن أبرز صورها فعل الأشعريين، الذين أثنى عليهم رسول الله صلى الله عليه وسلم بقوله: "إن الأشعريين إذا أرملوا[2] في الغزو أو قل طعام عيالهم بالمدينة جمعوا ما كان عندهم في ثوب واحد ثم اقتسموه بينهم في إناء واحد بالسوية فهم مني وأنا منهم"[3]، من حديث أبي موسى الأشعري رضي الله عنه.

- ومن صورها؛ التعاون على إيجاد بيئة زراعية خضرة، قال صلى الله عليه وسلم: "ما من مسلم يغرس غرسًا أو يزرع زرعًا فيأكل منه طير أو إنسان أو بهيمة إلا كان له به صدقة"[4]، كما في حديث أنس بن مالك رضي الله عنه. ومنها السعي على الأرامل والمساكين، فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "الساعي[5] على الأرملة[6] والمسكين كالمجاهد في سبيل الله أو القائم الليل والصائم

(1) أبو العباس أحمد بن أبي بكر القسطلاني، إرشاد الساري لشرح صحيح البخاري، المطبعة الكبرى الأميرية مصر 1323ه، ط 7، ج 4 ص 291.

(2) أرملوا، أي: فني طعامهم. وأصله من الرمل؛ كأنهم لصقوا بالرمل من القلة. أبو زكريا يحيى بن شرف النووي، المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، دار إحياء التراث العربي بيروت 1392ه، ط 2، ج 16 ص 62. أحمد بن علي بن حجر، فتح الباري شرح صحيح البخاري، دار المعرفة بيروت 1379ه، ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي، تعليق العلامة عبد العزيز بن باز، ج 5 ص 130.

(3) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 880، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 4 ص 1944.

(4) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 817، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 3 ص 1189.

(5) الساعي هو الكاسب لهما، العامل لمؤنتهما. أبو زكريا يحيى بن شرف النووي، المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، دار إحياء التراث العربي بيروت 1392ه، ط 2، ج 18 ص 112.

(6) الأرملة، من لا زوج لها، سواء كانت تزوجت أم لا، وقيل هي من فارقت زوجها، وسميت أرملة من الإرمال وهو الفقر وذهاب الزاد الزاد بفقد الزوج. المصدر السابق.

النهار"[1]. ومنها كفالة الأيتام، ورعايتهم، قال عليه الصلاة والسلام: "أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا"، وقال بإصبعيه السبابة والوسطى[2].

6ـ التعلم والتحسين المستمر. التعلم أسلوب ذاتي يقوم به الإنسان ببذل جهده لرفع الجهل عن نفسه أولًا، ثم عن محيطه الذي يعيش فيه، قال عليه الصلاة والسلام: "إنما العلم بالتعلم"[3]. ولهذه الاستمرارية أسباب ودوافع، من أبرزها: عدم إرهاق النفس وتنفيرها من العلم؛ فلا بد أن يجعل لها وقتًا للترويح عنها، وأن يباعد بين الأوقات في التعلم والتعليم؛ خشية السآمة كما في حديث ابن عمر رضي الله عنهما.[4] 7ـ تعزيز الإبداع الإبداع وتسخير الابتكار: فالتعزيز هو التقوية فيقال: عززت القوم أي قويتهم[5]، والإبداع من بدع الشيء يبدعه بدعًا وابتدعه: أنشأه وبدأه.[6] والابتكار هو الاتيان بشيء غير مسبوق[7]. وهي من الصفات المهمة في القائد، وقد كان صلى الله عليه وسلم يعزز هذا الجانب في صحابته رضي الله عنهم، ومن أمثلة ذلك: تعزيزه عليه الصلاة والسلام لفعل عمر بن الخطاب رضي الله عنه بوقفه لأرضه التي بخيبر، واستشارته

(1) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 5 ص 2046، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 4 ص 2286.

(2) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 5 ص 2237.

(3) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 1 ص 37. ذكره معلقًا فقال: وقال النبي صلى الله عليه وسلم، فذكره. قال الحافظ ابن حجر: أخرجه ابن أبي عاصم في كتاب العلم من طريق ابن عمر عن عمر مرفوعًا، وإسناده حسن. أحمد بن علي بن حجر، فتح الباري شرح صحيح البخاري، دار المعرفة بيروت 1379ه، ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي، تعليق العلامة عبد العزيز بن باز، ج 1 ص 161.

(4) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 1 ص 39، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 4 ص 2172.

(5) محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت 1414ه، ط 3، ج 5 ص376.

(6) المصدر السابق ج 8 ص 6، 7.

(7) أحمد مختار عبد الحميد، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب 1429ه- 2088م، ط 1، ج 1 ص171.

للنبي صلى الله عليه وسلم فيها؛ فأشار عليه؛ بأن يحبس أصلها ويتصدق بها، كما في حديث ابن عمر رضي الله عنهما.[1]

ومثله قوله لأبي طلحة الأنصاري رضي الله عنه عندما تصدق بأرضه بير حاء: "بخٍ[2] ذلك مال رابح"[3]. وفي لفظ: "رائح"، وفي لفظ: "رايح"[4].

8- تبني المسؤولية المجتمعية: ويراد بها في المصطلح المعاصر؛ دعم وتنمية المجتمع بإحداث الأثر الإيجابي فيه بيئيًا واقتصاديًا واجتماعيًا، بما يحقق المتطلبات الأساسية[5]. وهذا مما يشترك فيه هذا المبدأ مع المبدأ الخامس المتقدم. ويضاف إليه فعل في تجهيز جيش العسرة وشراء بئر رومة[6]، وتوسعة المسجد[7].

9- تحقيق نتائج متفوقة ومستدامة: تحقيق النتائج المتفوقة، والتي تتسم بالاستمرارية؛ من أهم مقاصد العمل الجيد، وقد حث نبينا صلوات ربي وسلامه عليه على التفوق والاستمرارية في العمل الصالح، باختلاف صوره؛ حتى في أشد الظروف وأخوفها

(1) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 3 ص 1019، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 3 ص 1255.

(2) بخ: كلمة تقال عند الإعجاب، بالتخفيف والتثقيل. أبو الحسن علي بن خلف ابن بطال، شرح صحيح البخاري، تحقيق ياسر بن إبراهيم، مكتبة الرشد الرياض 1423ه- 2003م، ط 2، ج 10 ص 375.

(3) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 530، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 2 ص 693.

(4) مال رايح بالياء - ومثله رائح - فمعناه:يروح عليه أجره كلما أطعمت الثمار، ومن روى رابح بالباء؛ فمعناه: ذو ربح وذلك أن صاحبه وضعه موضع الربح يوم القيامة. أبو الحسن علي بن خلف ابن بطال، شرح صحيح البخاري، تحقيق ياسر بن إبراهيم، مكتبة الرشد الرياض 1423ه- 2003م، ط 2، ج 3 ص 480.

(5) نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، الإصدار الثاني، ص 9.

(6) رومة: بضم الراء، وسكون الواو، وفتح الميم: أرض بالمدينة بين الجرف وزغابة نزلها المشركون عام الخندق، وفيها بئر رومة. وهي في عقيق المدينة، ونقل عن ابن مندة، أن رومة هو الغفاري صاحب البئر التي اشتراها منه عثمان بن عفان رضي الله عنه. أبو عبدالله ياقوت الحموي، معجم البلدان، دار صادر بيروت 1995م، ط 2، ج 1 ص 299، 3 ص 104.

(7) أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل، المسند، تحقيق شعيب الأرناؤوط وآخرون، مؤسسة الرسالة 1421ه- 2001م، ط 1، ج ج 1 ص 536. أبو عيسى محمد بن عيسى الترمذي، السنن، تحقيق أحمد محمد شاكر ومحمد فؤاد عبد الباقي، شركة مكتبة مصطفى الحلبي مصر 1395ه- 1975م، ط 2، ج 5 ص 627. وعلقه البخاري في صحيحه بصيغة الجزم عن عبدان. محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 3 ص 1021. حسنه الشيخ الألباني. محمد ناصر الدين الألباني، إرواء الغليل، إشراف زهير الشاويش، المكتب الإسلامي بيروت 1405ه-1985م، ط 2، ج 6 ص40.

وأحلكها؛ قال عليه الصلاة والسلام: "إن قامت على أحدكم القيامة، وفي يده فسيلة[1] فليغرسها"[2]. ومن الأساليب التي تحث على الاستمرارية، وتحقيق نتائج متفوقة، عدم النظر إلى قلة العمل وكثرته؛ لبقائه واستمراريته، فقليل دائم خير من كثير منقطع، فلما سئل النبي صلى الله عليه وسلم: أي الأعمال أحب إلى الله؟ قال: "أدومها وإن قل"[3]. ومنها: الاعتدال والتوسط في العمل؛ فلا تكلف النفس فوق طاقتها؛ فتمل، ولا تتهاون في العمل؛ فيمضي الوقت وتعتاد الكسل؛ فتخسر وتفشل، قال عليه الصلاة والسلام: "خذوا من العمل ما تطيقون فإن الله لا يمل حتى تملوا"[4]. والله أعلم، والحمد لله رب العالمين.

ـ النتائج:

أهم النتائج التي توصلت إليها في هذا البحث:

شمولية دين الإسلام، لجميع النواحي الدنيوية والأخروية، وأن كل فضيلة كان الإسلام سابق إليها، وجميع العلوم التي تفيد الإنسان بما لا يتعارض مع الشرع فالإسلام خدمها وحث عليها بما في ذلك الجودة بمختلف مبادئها ومعاييرها، ولا غرابة في ذلك إذا علمنا أن كل تلك المبادئ لها ما يدل عليها في السنة النبوية.

(1) الفسيلة: الصغيرة من النخل، وهو أول ما يقلع من صغار النخل الغرس فهو الفسيل. انظر محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت 1414ه، ط 3، ج 11 ص 519.

(2) أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل، المسند، تحقيق شعيب الأرناؤوط وآخرون، مؤسسة الرسالة 1421ه- 2001م، ط 1، ج 20 ص 251. أبو عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري، الأدب المفرد، تحقيق محمد ناصر الدين الألباني، دار الصديق للنشر والتوزيع 1418ه- 1997م، ط 4، ص180.

(3) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 5 ص 2373، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 1 ص 541.

(4) محمد بن إسماعيل البخاري، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق مصطفى البغا، دار ابن كثير، اليمامة، بيروت 1407ه-1987م، ط 3، ج 2 ص 695 ، المسند الصحيح المختصر، مسلم بن الحجاج النيسابوري، اعتناء محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي بيروت، ج 1 ص 541.

ـ الخاتمة:

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، وعلى آله وصحبه، وبعد: فهذه وريقات جمعت فيها بين مبادئ الجودة وبين السنة النبوية، وبينت أن الجودة ليست وليدة هذا العصر، وأن الإسلام سبق إلى تقرير مبادئها، ومعانيها، وإن كانت الأسماء مختلفة، إلا أنها وردت بألفاظ مرادفة للجودة، كالإتقان والإحسان والتميز وغيرها، فجميع المجتمعات البشرية في هذه البسيطة؛ يسعون إلى ما يحقق لهم الحياة السعيدة، والعيش الرغيد، والحصول على أجود المنتجات، وأفضل المخرجات؛ وهذا ما دفع العلماء عامة، وعلماء كل بلد خاصة، إلى السعي حثيثين مجتهدين لتطبيق مبادئ عديدة؛ تقودهم إلى الحصول على الجودة في كل مجال سواء كان اجتماعيًا أو صحيًا أو تعليميًا أو غير ذلك، وهذا ما جعلهم يبحثون بشكل جدي عن طرق الوصول إلى الجودة، ومعرفة تطوراتها، ومراحلها التي مرت بها. وهذا الاهتمام الذي رأيت – لا سيما وأنني توليت زمام مقابلة لجنة المراجعين، عندما كنت مكلفًا بعمادة الكلية الجامعية – هو ما دفعني إلى أن أقرأ عن المجالات التي يدندن حولها متخصصو الجودة، فوجدت أن جميع الأسس النافعة، التي يتحدثون عنها في مجال الجودة، والتي تخدم الإنسان والمجتمع، وتحقق له غايته؛ مقتبسة من شرعنا، وديننا، ولا غرابة في هذا إذا علمنا أن الإسلام سابق، وشامل لكل خير ونفع، فسعيت للربط بين هذا العلم، وبين ما ورد في نصوص السنة النبوية، وجعلت مضمون هذا البحث المختصر، مرتكزًا على ما جاء في نموذج التميز، الذي بني على ثلاثة مرتكزات هي: أولًا: مبادئ الجودة والتميز المؤسسي. ثانيًا: معايير الجائزة. ثالثًا: أداة التقييم المؤسسي إتقان. فتحدثت عنها بالمنظور الشرعي، وجعلتها أساسًا في كتابتي لهذا البحث، وذكرت فيه – جاهدًا غير متكلف – ما ورد في السنة من النصوص، والتي تبين علاقتها بهذه المرتكزات، بمبادئها ومعاييرها، وسبق الإسلام إليها. والله أسأل أن أكون قد وفقت فيما قصدت، وأفدت بلا ملال، وأفهمت بلا جدال، وبالحمد نختم المقال، ثم بالصلاة والسلام على النبي والصحب والآل.

قائمة المصادر والمراجع

- أ.د بهجت راضي، أ.م.د. هشام العربي. إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيقات، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، الطبعة الأولى، 2016م.
- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان، 2005م.
- أ.د. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الثانية.
- أبو العباس أحمد بن محمد بن أبى بكر بن عبد الملك القسطلاني، إرشاد الساري لشرح صحيح البخاري، المطبعة الكبرى الأميرية، مصر، الطبعة السابعة، 1323 هـ.
- محمد ناصر الدين الألباني، إرواء الغليل في تخريج أحاديث منار السبيل، إشراف: زهير الشاويش، المكتب الإسلامي، بيروت، الطبعة الثانية 1405 هـ - 1985م.
- زين الدين محمد عبد الرؤوف المناوي، التوقيف على مهمات التعاريف، عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 1410هـ-1990م.
- محمد بن إسماعيل أبو عبد الله البخاري الجعفي، الجامع الصحيح المختصر، تحقيق: د. مصطفى ديب البغا- دار ابن كثير، اليمامة، بيروت، الطبعة الثالثة، 1407 - 1987م.
- أحمد بن الحسين بن علي بن موسى أبو بكر البيهقي، السنن الكبرى، تحقيق: محمد عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت – لبنات، الطبعة: الثالثة، 1424 هـ - 2003 م.
- مجد الدين أبو طاهر محمد بن يعقوب الفيروز آبادي، القاموس المحيط، تحقيق: مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بإشراف: محمد نعيم العرقسُوسي، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، الطبعة الثامنة، 1426 هـ - 2005 م.
- أبو بكر بن أبي شيبة، عبد الله بن محمد بن إبراهيم بن عثمان، الكتاب المصنف في الأحاديث والآثار، تحقيق: كمال يوسف الحوت، مكتبة الرشد – الرياض، الطبعة: الأولى، 1409ه.
- أبو زكريا محيي الدين يحيى بن شرف النووي، المجموع شرح المهذب، مع تكملة السبكي والمطيعي، دار الفكر.
- أبو عبد الله الحاكم محمد بن عبد الله بن محمد النيسابوري المعروف بابن البيع، المستدرك على الصحيحين، تحقيق: مصطفى عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى،1411ه، 1990م.

- مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي، بيروت.
- أبو زكريا محيي الدين يحيى بن شرف النووي، المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، دار إحياء التراث العربي، بيروت، الطبعة الثانية، 1392ه.
- مجد الدين أبو السعادات المبارك بن محمد ابن عبد الكريم الجزري ابن الأثير، النهاية في غريب الحديث والأثر، تحقيق: طاهر أحمد الزاوي، محمود محمد الطناحي. المكتبة العلمية، بيروت، 1399هـ – 1979م.
- أبو داود سليمان بن الأشعث بن إسحاق السِّجِسْتاني، سنن أبي داود، تحقيق: شعَيب الأرناؤوط – محَمَّد كامِل قره بللي، دار الرسالة العالمية. الطبعة الأولى، 1430 هـ – 2009 م.
- أبو عيسى محمد بن عيسى بن سَوْرة الترمذي، سنن الترمذي، تحقيق وتعليق: أحمد محمد شاكر ومحمد فؤاد عبد الباقي، وإبراهيم عطوة. شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي، مصر، الطبعة الثانية، 1395 هـ – 1975 م.
- أبو الحسن علي بن خلف بن عبد الملك المعروف بابن بطال، شرح صحيح البخاري، تحقيق: أبو تميم ياسر بن إبراهيم، مكتبة الرشد، السعودية، الرياض، الطبعة الثانية، 1423هـ – 2003م.
- أبو عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري، الأدب المفرد للإمام البخاري، حقق أحاديثه وعلق عليه: محمد ناصر الدين الألباني، دار الصديق للنشر والتوزيع، الطبعة: الرابعة، 1418 هـ – 1997 م.
- أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل العسقلاني الشافعي، فتح الباري شرح صحيح البخاري، رقم كتبه وأبوابه وأحاديثه: محمد فؤاد عبد الباقي، قام بإخراجه وصححه وأشرف على طبعه: محب الدين الخطيب، تعليقات العلامة: عبد العزيز بن عبد الله بن باز، دار المعرفة، بيروت، 1379ه.
- محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الإفريقي، لسان العرب، دار صادر، بيروت، الطبعة: الثالثة – 1414 هـ.

ـ زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، تحقيق: يوسف الشيخ محمد، المكتبة العصرية، الدار النموذجية، بيروت، الطبعة الخامسة، 1420هـ / 1999م.

ـ عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

ـ أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل بن هلال الشيباني، مسند الإمام أحمد بن حنبل، تحقيق: شعيب الأرناؤوط - عادل مرشد، وآخرون، إشراف: د عبد الله بن عبد المحسن التركي، مؤسسة الرسالة، الطبعة الأولى، 1421 هـ - 2001 م.

ـ شهاب الدين أبو عبد الله ياقوت بن عبد الله الرومي الحموي، معجم البلدان، دار صادر، بيروت، الطبعة الثانية، 1995 م.

ـ د أحمد مختار عبد الحميد عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، الطبعة الأولى، 1429 هـ - 2008 م.

ـ نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، الإصدار الثاني. 1437هـ.

ـ علي بن عبد الله بن أحمد السمهودي، وفاء الوفاء بأخبار دار المصطفى، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى 1419ه.