مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى الكتاب والسنة
(جودة الصلاة أنموذجاً)

د/ أمنية محمد عبد الجواد أبو يوسف

مدرس الدراسات الاسلامية بكلية الآداب- جامعة السويس

من ٩٧٥ إلى ١٠٣٠

The Principles of Total Quality and their Applications in the Qur'an and Sunnah (The Quality of Prayer as a Model)

Dr. Umniah Mohammed Abdul Jawad Abu Yusuf
Teacher of Islamic Studies at the Faculty of Arts
University of Suez. Egypt

مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى الكتاب والسنة
(جودة الصلاة أنموذجاً)

أمنية محمد عبد الجواد أبو يوسف
قسم الدراسات الاسلامية بكلية الآداب- جامعة السويس -مصر
البريد الإلكتروني:omnia.mohamed@arts.suezuni.edu.eg

ملخص
مفهوم الجودة من السمات الأساسية للعصر الحاضر حيث اتبع استخدامه فى كل المجالات وأصبح العالم كله يعتنق مفهوم الجودة الشاملة، وكان الإسلام الرائد الأول فى وضع الأسس والمبادىء التى تدعو إلى اتقان العمل؛ لأن جودة العمل واتقانه صفة ملازمة لأى عمل يقوم به المسلم ليكون عمله متقبلا عند الله تعالى، ويهدف البحث الحالى إلى تأصيل مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة لمفاهيم الجودة الشاملة العشرة وهى (المطابقة ، التحسين المستمر، الرقابة، القيادة الفاعلة، العمل الجماعى، قيمة الوقت، تحقيق رضا المستفيد، التدريب، التحفيز، التغيير) ، مع التطبيق على فريضة الصلاة لأهميتها فى حياة المسلم وآخرته؛ وذلك لإثبات نظرة الإسلام المتكاملة والمتوازنة للكون والحياة والإنسان واستيعابه لحياة الأفراد والمجتمعات بجميع جوانبها العلمية والعملية ، وسبق المنظور الإسلامى لمفهوم الجودة للمفهوم الغربى الذى أصبح من أهم النظريات الإدارية فى القرن العشرين.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، الصلاة، المطابقة ،التدريب، التحفيز، قيمة الوقت.

The Principles of Total Quality and their Applications in the Qur'an and Sunnah (The Quality of Prayer as a Model)

omniah Mohammed Abdul Jawad Abu Yusuf
Department of Islamic Studies at the Faculty of Arts-
University of Suez- egypt.

Email:omnia.mohamed@arts.suezuni.edu.eg

Abstract :

The concept of quality is one of the basic features of the present era, as it followed its use in all fields and the whole world became embracing the concept of total quality, and Islam was the first pioneer in laying the foundations and principles calling for the perfection of work. Because the quality and mastery of work is an inherent characteristic of any work performed by a Muslim so that his work is acceptable to God Almighty, and the current research aims to establish the concept of total quality and its applications in the Holy Qur'an and the Sunnah of the Prophet that purifies the ten concepts of comprehensive quality which are (conformity, continuous improvement, control, effective leadership, action. Collective, time value, customer satisfaction, training, motivation, change(With the application to the obligatory prayer of its importance in the life and hereafter of the Muslim; This is to prove the integrated and balanced view of Islam of the universe, life and man and its understanding of the lives of individuals and societies in all its scientific and practical aspects, and preceded the Islamic perspective of the concept of quality of the Western concept, which became one of the most important administrative theories in the twentieth century

Keyword: overall quality, prayer, conformity, training, motivation, value of time.

مقدمة:

خلق الله تعالى هذا الكون وسخره للإنسان وأحسن خلقه وكرمه وفضله على سائر مخلوقاته لهدف وغاية عظيمة تتجلى فى تحقيق العـبودية لله تعالى:" وَمَا خَلَقْتُ ٱلْجِنَّ وَٱلْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ " (الذاريات: آية ٥٦) وعمارة هذا الكون:" هُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلْأَرْضَ ذَلُولاً فَٱمْشُواْ فِى مَنَاكِبِهَا وَكُلُواْ مِن رِّزْقِهِۦ ۖ وَإِلَيْهِ ٱلنُّشُورُ "(الملك: آية ١٥)، ومنحه القدرة على التصرف والحرية فى العمل ووضع القوانين التى تنتظم بها حياة البشر، فجعل سبحانه الدنيا هى دار الابتلاء، وجعل الآخرة هى دار الحساب والجزاء، ليرتقى الإسلام بالعقل البشرى الذى يقف عند حدود الدنيا الضيقة إلى فضاء غير محدود فى الحياة الآخرة.

ويستند الإسلام إلى نظرة متكاملة ومتوازنة للكون والحياة والإنسان فيستوعب حياة الأفراد والمجتمعات بجميع جوانبها العلمية والعملية، ويعتبر اتقان العمل هو مصدر القيمة الإنسانية لأن الإنسان مرهون مصيره فى الدارين بعمله قال تعالى:" وَأَنَّ سَعْيَهُۥ سَوْفَ يُرَىٰ * ثُم يُجْزَىٰهُ ٱلْجَزَآءَ ٱلْأَوْفَىٰ "(النجم: آية ٤٠- ٤١)، بل أن الله تعالى جعل حسن الأداء فى العمل هو معيار الاختبار فى الدنيا قال تعالى:" ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً "(الملك: آية ٢) وجعل النبى ﷺ جودة العمل واتقانه صفة ملازمة لأى عمل يقوم به المسلم لكى يكون عمله متقبلاً عند الله تعالى، فعن عائشة رضى الله عنها أن النبى ﷺ :" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه(١).

ومفهوم الجودة من السمات الأساسية للعصر الحاضر حيث اتبع استخدامه فى كل المجالات وازداد الطلب عليه فى كثير من جوانب الحياة المعاصرة فأصبح العالم كله اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة بعد أن ثبت أن تبنى مفهوم الجودة الشاملة فى المؤسسات العامة والخاصة يجد نجاحا

كبيراً، وأجريت العديد من الأبحاث والدراسات الأجنبية والعربية لمناقشة هذا المفهوم ومبادئه ومتطلباته حتى أصبح من أهم النظريات الإدارية فى القرن العشرين.

وكان الإسلام الرائد الأول فى وضع الأسس والمبادئ التى تدعو إلى إتقان العمل وتجويده، قال تعالى:" صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِىٓ أَتْقَنَ كُلَّ شَىْءٍ "(النمل: آية ٨٨) وقال تعالى :" إِنَّا كُلَّ شَىْءٍ خَلَقْنَٰهُ بِقَدَرٍ "(القمر: آية ٤٩) فشملت الجودة خلق الله سبحانه وتعالى كله، فقد أبدع الخلق والصنع والتصوير فى خلق السموات والأرض والإنسان، وبعث النبى محمدﷺ ليطبق الجودة والاتقان فى الأمور كلها، هذه الجودة وهذا الاتقان الذى يدفع الإنسان إلى أداء عمله على الوجه الأكمل بدون تقصير أو تفريط مع الإخلاص الكامل فى العمل لتحصيل ثواب المحسن والمتقن لعمله لقوله تعالى:" إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً "(الكهف: آية ٣٠).

انطلاقا مما سبق فإن هذا البحث يهدف إلى تأصيل مفهوم الجودة الشاملة فى الإسلام مبادئها وتطبيقاتها باستقراء نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية الصحيحة مع التطبيق على فريضة الصلاة لأهميتها فى حياة المسلم وآخرته، وإثبات أن مفهوم الجودة هو مفهوم أصيل فى الثقافة الإسلامية ينبثق عن المنظومة القيمية للإسلام والتى تمثل الدقة والإتقان والإحسان فيها مكانة عالية مما يستلزم تقديم المنظور الإسلامى للجودة عن غيره فى نفس المجال.

وتأتى أهمية البحث استجابة للحاجة الملحة إلى توضيح مفهوم الجودة وتطبيقاتها من المنظور الإسلامى والتى سبق بها المفهوم الغربى للجودة والذى يُنسب فى وقتنا الحاضر إلى الفكر غير الإسلامى ويزعم الكثير أن الفكر الإسلامى تابع فى هذا المضمار للفكر الغربى.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من الأبحاث والكتابات التى تناولت منطلقات نظام الجودة ومفاهيمه ومبادئه من منظور إسلامى، وأخرى تناولت جودة التعليم فى الإسلام توضيحاً للمفاهيم والفلسفات والمتطلبات، وأخرى

تناولت محددات الجودة فى الفقه الإسلامى وأبعادها التشريعية وحاولت بعض الدراسات الأخرى تطبيق أسس الجودة فى الإسلام على القصص القرآنى، ويأتى هذا البحث ليستكمل هذه الدراسات فى تناول مفهوم الجودة ومبادئها وتطبيقاتها فى القرآن والسنة النبوية مع التركيز على الانتقال من الجانب النظرى إلى الجانب التطبيقى من خلال تسليط الضوء على تطبيقات مبادئ الجودة على فريضة الصلاة بكل أبعادها.

ويعتمد البحث على المنهج الوصفى لتأصيل مفهوم الجودة الشاملة ومبادئها، ثم المنهج الاستقرائى لاستقراء اللأدلة التى تدعم مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى الكتاب والسنة ويسعى البحث إلى الإجابة على عدة أسئلة أهمها: ما مفهوم الجودة الشاملة فى الإسلام؟ وما دلالات مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى الكتاب والسنة؟ وما متطلبات ومبادئ الجودة فى فريضة الصلاة؟

وتقتصر حدود البحث الحالى على استعراض الأسس التى تبنى عليها مبادئ الجودة الشاملة العشرة وتطبيقاتها على فريضة الصلاة وهى: (المطابقة والتحسين المستمر والرقابة والقيادة والعمل الجماعى وقيمة الوقت وتحقيق رضا المستفيد والتدريب والتحفيز والتغيير) والاستدلال عليها بما جاء فى القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة.

وقد اقتضت طبيعة البحث أن يأتى فى مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة.

الفصل الأول : التأصيل الشرعى لمفهوم الجودة

أولا : مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً

ثانيا : الجودة الشاملة فى الإسلام

الفصل الثانى: مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى القرآن الكريم والسنة النبوية

الأساس الأول : مبدأ المطابقة

الأساس الثانى : مبدأ الرقابة

الأساس الثالث : مبدأ التحسين المستمر

الأساس الرابع : مبدأ العمل الجماعى

الأساس الخامس : مبدأ قيمة الوقت

الأساس السادس : مبدأ التركيز على رضا المستفيد
الأساس السابع : مبدأ التدريب
الأساس الثامن : مبدأ التحفيز
الأساس التاسع : مبدأ التركيز على رضا المستفيد
الأساس العاشر : مبدأ التغيير
الفصل الثالث : تطبيقات مبادئ الجودة الشاملة فى فريضة الصلاة
الفصل الأول : التأصيل الشرعى لمفهوم الجودة
أولا : مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً
الجودة فى اللغة: (جَوَد) الجيم والواو والدال أصل واحد، وهو التَّسَمُّحُ بالشيء، وكثرة العطاء، يقال رجل جواد بن الجود، وقوم أجواد، والجود: المطر الغزير، والجواد: الفرس السريع، والجمع جياد[٢].
والجودة من أجاد أى أتى بالجيد من قول أو عمل والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جوده معنى صار جيداً[٣].
وجاد يجود، جُد، جَوْدة وجُودة فهو جيد وجاد العمل حسن وعلا مستواه فأصبح فى غاية الجودة والإتقان، وجاد المتاع: صار جيداً نفيساً، وجاد الرجل أتى بالحسن من القول أو الفعل " شخص جيد"[٤].
الجودة فى الاصطلاح :
كَثُر تداول مصطلح الجودة فى أواخر القرن العشرين والقرن الحادى والعشرين بسبب التغيرات العالمية المتلاحقة والتى جعلت من الجودة مطلباً ضرورياً فتعددت التعريفات وتباينت حسب السياق الذى يستخدم فيه المصطلح والحقول المعرفية والإنتاجية المبينة له.
فيعرفها إبراهيم طه العجلونى بأنها" هى الدلالة على حسن الموصوف بالجودة، إذا استوفى شرائط معينة فى كل مجالات الحياة[٥].
وتُعرف الجودة فى المجال الصناعى بأنها:" ملائمة المنتج للاستعمال فى الغرضُ المخصص له بدرجة ترضى المستهلك"[٦].
بينما يرى آخرون أن مصطلح الجودة يشير إلى " المواصفات والخصائص المتوقعة فى المنتج وفى العمليات والأنشطة التى من خلالها تتحقق هذه

المواصفات، وتسهم فى إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر والأمان والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال(٧).

وهناك تعريف للجودة باعتبارها من الناحية الاقتصادية: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التى يحملها المنتج، أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض، والصلاحية للغرض(٨).

وبالرغم من التشابه فى بعض المداخل والتباين بين الباحثين فى مفهوم الجودة الشاملة إلا أنه يمكن القول بأنها جميعها تشمل الكفاءة والفاعلية معاً، وذلك لأنه إذا كانت الكفاءة تعنى الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة من أجل الحصول على نواتج ومخرجات معينة أو الحصول على مقدار محدد من المخرجات باستخدام أدنى مقدار من المدخلات (أقل تكلفة ممكنة) فهذا يمثل أحد الأسس التى ترتكز عليها الجودة الشاملة وهو تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرق وبأقل جهد وتكلفة، وإذا كانت الفاعلية فى أبسط معانيها تعنى تحقيق الأهداف أو المخرجات المنشودة فإن هذا أيضاً يمثل أساسا مهما للجودة الشاملة حيث يعتبر التحسين المستمر فى مراحل العمل المختلفة وفى أهداف المؤسسة من أهم أسس الجودة(٩).

ثانيا : الجودة فى الإسلام

أما اصطلاح الجودة فى الإسلام فقد سبق كل النظريات الحديثة، ويمكن إبراز ذلك من خلال مجموعة المفاهيم التى وردت فى القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، والتى تضمنت مبادئ وأصول الجودة الإسلامية بألفاظ متعددة:

أولاً : جاءت دعوة الإسلام إلى (الاتقان) باللفظ الصريح فى القرآن الكريم وفى السنة النبوية فكان ذلك بمثابة الأصل العظيم فى أداء العمل على درجة عالية من الحذق والمهارة، يقول تعالى:" صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِىٓ أَتْقَنَ كُلَّ شَىْءٍ"(النمل: آية ٨٨) والاتقان هنا هو الإحكام العجيب والاتقان البديع(١٠).

وفيه دلالة واضحة على ضرورة اتقان العمل على الوجه الأكمل فقد جعله تعالى سمة كونية يستلهم منها المسلم مبادئ عمله فالله تعالى هو صاحب الدعوة الأولى إلى الاتقان.

وعن عائشة رضى الله عنها عن النبىﷺ قال:" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" [١١]. وهنا أطلق ﷺ كلمة العمل بحيث تشمل كل المجالات سواء كان عملاً دينياً أو عملاً دنيوياً.

يقول الجرجانى: الاتقان معرفة الأدلة بعللها وضبط القواعد الكلية بجزئياتها ومعرفة الشيء بيقين[١٢].

والاتقان بهذا المعنى سلوك حضارى إسلامى دعا إليه الله سبحانه وحث عليه وبينه ﷺ ، والاتقان بهذا المعنى يرتبط ارتباطاً مباشراً بمفهوم الجودة بل ويجعل منه ملازماً لأى عمل يقوم به المسلم.

ثانياً : جاءت النصوص الشرعية بالدعوة إلى (الإحسان) وجعلته مقصدا فى أداء الأعمال يقول تعالى: " إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ "(النحل: آية ٩٠)، ويقول تعالى:" وَأَحۡسِنُوٓاْۛ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ "(البقرة: آية ١٩٥)، بل إن الله تعالى جعل حسن أداء العمل والتفاوت فيه هو معيار الاختيار" إِنَّا جَعَلۡنَا مَا عَلَى ٱلۡأَرۡضِ زِينَةٗ لَّهَا لِنَبۡلُوَهُمۡ أَيُّهُمۡ أَحۡسَنُ عَمَلٗا " (الكهف: آية).

وفى الحديث النبوى: " إن الله كتب الإحسان فى كل شيء [١٣]، يقول الراغب: الإحسان فعل ما ينبغى فعله من المعروف وهو ضربان أحدهما الإنعام على الغير، والثانى إحسان فى فعله، وذلك إذا عمل عملاً محموداً، أو عمل عملاً حسناً، وإحسان الشيء عرفانه وإيقانه فالناس أبناء ما يحسنون منسوبون إلى ما يعملون وما يعملونه من الأفعال الحسنة[١٤]، وهذا الإلزام الشرعى بالإحسان دلالة واضحة على أهمية إحسان الأعمال وتجويدها.

ثالثا : ورد فى النصوص الشرعية لفظ (الإحكام) وما ينبثق منه مثل الحكيم والحكمة والحكم، والإحكام أصل من الأصول التى بنى عليها الإسلام بدليل قوله تعالى:" الٓرۚ كِتَٰبٌ أُحۡكِمَتۡ ءَايَٰتُهُۥ ثُمَّ فُصِّلَتۡ مِن لَّدُنۡ حَكِيمٍ خَبِيرٍ "(هود: آية ١) تفسير ابن كثير الآية: أى هى محكمة فى

لفظها مفصلة فى معناها فهو كامل صورة ومعنى لأنه من عند الله الحكيم فى أقواله وأحكامه(١٥).

وقد جعل الله الحكمة هبة عظيمة يهبها من يشاء من عباده :" يُؤْتِي ٱلْحِكْمَةَ مَن يَشَآءُ ۚ وَمَن يُؤْتَ ٱلْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّآ أُو۟لُوا۟ ٱلْأَلْبَٰبِ "(البقرة: آية ٢٦٩)، يقول ابن القيم: الحكمة هى أعلى درجة من العلم، إذ تتضمن المعرفة والإصابة فى القول والعمل، فهى فعل ما ينبغى على الوجه الذى ينبغى فى الوقت الذى ينبغى(١٦). وهذه المعانى للإحكام والحكمة ترتبط بصورة مباشرة بمقاصد الجودة ومبادئها وأهدافها.

رابعـــا: (العمل الصالح) و (الإصلاح) مصطلحات إسلامية جاءت لتربط العمل الصالح بالإيمان الصحيح، بل جعلت نصوص الشريعة من العمل الصالح أساس لجودة الحياة الدنيا والآخرة قال تعالى:" مَنْ عَمِلَ صَٰلِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا۟ يَعْمَلُونَ "(النحل: آية ٩٧).

يفسر الألوسى الآية بأن من عمل صالحاً أى عمل كان، وهذا تحريض لكافة المؤمنين على كل عمل صالح (١٧). ويضيف العجلونى: أن العمل الصالح فى الإسلام هو الإطار العام لممارسات الجودة فى المجتمع فى كافة المجالات من اقتصادية وعلمية وروحية وغيرها، ليضمن للإنسان فى الدنيا حياة طيبة وفى الآخرة جزاء حسنا نتيجة ذلك العمل الصالح (١٨).

ولما كانت الجودة شرط قبوله العمل الصالح فقد ارتكزت فى الإسلام على أحد أهم أسس الجودة فى العصر الحديث.

الأساس الأول: هو الجودة فى القصد، ويقصد به إخلاص النية لله يقول تعالى:" وَمَآ أُمِرُوٓا۟ إِلَّا لِيَعْبُدُوا۟ ٱللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ ٱلدِّينَ حُنَفَآءَ وَيُقِيمُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤْتُوا۟ ٱلزَّكَوٰةَ ۚ وَذَٰلِكَ دِينُ ٱلْقَيِّمَةِ "(البينة: آية ٥). قال

ﷺ :" إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى، فمن كانت هجرته إلى الله ورسوله فهجرته إلى الله ورسوله فهجرته إلى الله ورسوله، ومن كانت هجرته إلى دنيا يصيبها أو إمرأة ينكحها فهجلاته إلى ما هاجر إليه [١٩].

فينبغى إخلاص العمل لله ليتحقق الشطر الأول من علامة جودته وإحسانه.

الأساس الثانى: الصواب بمعنى أن يكون العمل موافقا لهدى النبىﷺ ، قال تعالى:" قُلۡ إِن كُنتُمۡ تُحِبُّونَ ٱللَّهَ فَٱتَّبِعُونِي يُحۡبِبۡكُمُ ٱللَّهُ "(آل عمران: آية ٣١) وقوله ﷺ :" كل أمتى يدخلون الجنة إلا من أبى، قالوا : يا رسول الله، ومن يأبى؟ ، قال: من أطاعنى دخل الجنة ومن عصانى فقد أبى [٢٠].

خامسا: (علم التجويد) من أبرز علوم القرآن الكريم والذى يبحث فى كيفيات نطق حروف القرآن والعناية بمخارجها وصفاتها وما يعرض لها من أحكام وما يتعلق بذلك وقفاً وابتداءً ووصلاً وقطعاً وغايته بلوغ أفضل درجات إتقان التلاوة وتحسين القرآن [٢١].

واللافت للنظر أن التأليف فى علم التجويد لم ينقطع منذ ظهور مؤلفاته الأولى فى القرن الرابع الهجرى حتى وقتنا الحاضر مما يؤكد سبق علماء المسلمين فى استخدام مصطلح التجويد فى مؤلفاتهم وأدبياتهم وأن هذا المفهوم ليس بجديد على ثقافتنا الإسلامية.

انطلاقا مما سبق يتضح أن مفهوم الجودة له جذور عميقة وأصول سبق بها الإسلام كل النظريات الغربية وجاء مفهوم الجودة حاضراً فى كل تعاليم الإسلام عقيدة وشريعة وعبادات وأخلاق.

ومن هذا المنطلق يمكننا تبنى تعريف لمفهوم الجودة فى الإسلام بأنها: المواصفات والخصائص المتوقعة فى المنتج وفى العمليات والأنشطة التى من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولاً، ثم تتحقق تلك المواصفات التى تساهم فى إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر والأمان والتوفر والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال[٢٢].

ويفصل بدوى الشيخ ذلك بأنه يتم تحقيق رضا رب العالمين بتحقيق العمل الصالح بجميع أبعاده الدينية والاجتماعية والكونية، وبتحقيق النية الصالحة فى العمل ومطابقة العمل للسنة النبوية المطهرة وتمام العمل ووفاءه،

والصدق فى أداء العمل والإخلاص فيه والمجاهدة والاستمرارية فيه ومراقبة الله فى العمل التى تستوجب الرقابة الذاتية فى العمل وتقييم جودة العمل(٢٣).

الفصل الثانى: مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى القرآن الكريم والسنة النبوية

إن مبادئ الجودة وفقاً لمنطلقات العقيدة الإسلامية تتسع فى الأهداف والغايات بحيث لا تقف عند حدود المادة بل يتعداها ليشمل الإيمان والعبادات والأخلاق والآخرة، ويتضح ذلك بأقصى درجات الوضوح والبيان فى القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة.

وإذا كان علماء الغرب يتفقون على أن هناك سبعة مبادئ للجودة الشاملة وهى (القيادة الفعالة -التحسين المستمر - التركيز على رضا المستفيد- التخطيط الاستراتيجى- المشاركة والعمل الجماعى- اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- التدريب) (٢٤).

فإنه عند النظر فى هذه المبادئ وغيرها الكثير نجد أن لها أصول إسلامية واضحة اهتم الإسلام بها وسبق إليها تبرز من خلال بعض آيات القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة والتطبيقات الفعلية التى وردت فى سيرة المصطفى ﷺ.

وطبيعة الحال فإنه لا مجال للمقارنة بين المنهج الربانى والمنهج البشرى بآية حال، فالمقارنة هنا هى للتأكيد على حقيقة مهمة وهى أن المنهج الإسلامى هو المعيار الذى نحتكم إليه لِنَزِن مدى صلاحية ونُضج الفكر والنشاط البشرى.

مع تأكيد على الاتفاق مع د. خليفة عبد الله على حقيقتين، أولها أن نموذجية النظام الإسلامى لا تقلل أبداً من قيمة النشاط البشرى مادامت هذه النظريات لا تتعارض مع أصول ومبادئ وقيم الإسلام، ثانيها: أن المنهج الإسلامى يتميز بالثبات فى الأصول والمبادئ والمرونة والانفتاح على النظريات الأخرى قديما وحديثاً(٢٥).

الأساس الأول: مبدأ المطابقة

المطابقة هى معيار جودة الأداء وإتقان الممارسة، وتشمل الفحص لتقييم المطابقة بالقياس والمعايرة وهو التقنية الرئيسة المستخدمة فى منح شهادة مطابقة الجودة، والهدف الرئيس منها تقييم المطابقة لإعطاء المستخدمين الثقة بأن متطلبات المنتجات والخدمات والأنظمة والعمليات تحقق مصلحة المستفيد وتتطابق مع المعايير والمقاييس الموضوعية فى نظام إدارة الجودة(٢٦).

ويوافق كروسباى هذا الرأى فيعرف الجودة بأنها المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الرقابة وليس التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة(٢٧).وهذا التعريف الذى اعتمدته المنظمة العالمية بأنها الدرجة التى تتتبع الحاجات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا(٢٨).

وهذا ما نجد حرص الإسلام عليه بمنتهى الدقة فقد نزل القرآن الكريم ناسخاً لما قبله من الكتب السماوية داعياً إلى العمل الصالح والأخلاق القويمة ومبشراً لحسن الجزاء فى الآخرة قال تعالى:" إِنَّ هَـٰذَا ٱلْقُرْءَانَ يَهْدِى لِلَّتِى هِىَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ ٱلْمُؤْمِنِينَ ٱلَّذِينَ يَعْمَلُونَ ٱلصَّـٰلِحَـٰتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا "(الإسراء: آية ٩) وقال تعالى : " ٱلْحَمْدُ لِلَّهِ ٱلَّذِىٓ أَنزَلَ عَلَىٰ عَبْدِهِ ٱلْكِتَـٰبَ وَلَمْ يَجْعَل لَّهُۥ عِوَجَا ۜ * قَيِّمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ ٱلْمُؤْمِنِينَ ٱلَّذِينَ يَعْمَلُونَ ٱلصَّـٰلِحَـٰتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا "(الكهف: آية ١و٢) .

لذلك فقد أرسى القرآن الأصول التعبدية التى تستوعب مبدأ المطابقة، أولها : مطابقة الأعمال الظاهرة للنوايا القلبية وعُدّ مخالفة ذلك معصية تصل عقوبتها لإحباط العمل، قال تعالى:" يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَطِيعُواْ ٱللَّهَ وَأَطِيعُواْ ٱلرَّسُولَ وَلَا تُبْطِلُوٓاْ أَعْمَـٰلَكُمْ "(محمد: آية ٣٣) وقال تعالى:

" يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تُبۡطِلُواْ صَدَقَـٰتِكُم بِٱلۡمَنِّ وَٱلۡأَذَىٰ كَٱلَّذِى يُنفِقُ مَالَهُۥ رِئَآءَ ٱلنَّاسِ وَلَا يُؤۡمِنُ بِٱللَّهِ وَٱلۡيَوۡمِ ٱلۡأَخِرِ "(البقرة: آية ٢٦٤). وثانيها: مطابقة الأفعال للأقوال، وعدّ مخالفة ذلك معصية توجب المقت من الله سبحانه، قال تعالى:" يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفۡعَلُونَ * كَبُرَ مَقۡتًا عِندَ ٱللَّهِ أَن تَقُولُواْ مَا لَا تَفۡعَلُونَ * إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلَّذِينَ يُقَـٰتِلُونَ فِى سَبِيلِهِۦ صَفًّا كَأَنَّهُم بُنۡيَـٰنٌ مَّرۡصُوصٌ "(الصف: آية ٢: ٤).

ثالثها: مطابقة الأقوال والأفعال لصحيح الشريعة قال تعالى: " يَـٰبُنَىَّ أَقِمِ ٱلصَّلَوٰةَ وَأۡمُرۡ بِٱلۡمَعۡرُوفِ وَٱنۡهَ عَنِ ٱلۡمُنكَرِ وَٱصۡبِرۡ عَلَىٰ مَآ أَصَابَكَ إِنَّ ذَٰلِكَ مِنۡ عَزۡمِ ٱلۡأُمُورِ "(لقمان: آية ١٧).

وفى السنة النبوية قوله ﷺ :" من أحدث فى أمرنا هذا ما ليس منه فهو رد[٢٩]. يعلق ابن حجر العسقلانى على الحديث : وهذا الحديث معدود من أصول الإسلام وقاعدة من قواعده فإن من اخترع فى الدين ما لا يشهد له أصل من أصوله فلا يلتفت إليه[٣٠].

وهذا دليل على إرساء حرص الإسلام لمبدأ المطابقة بكل أشكالها.

الأساس الثانى : مبدأ الرقابة

وأرسى الإسلام القاعدة الأساسية التى يقوم عليها بناء العقيدة فى ضمير المسلم وفى سلوكه وبها يحقق أمانة الخلافة فى الأرض.

نجد فى الفكر الإدارى المعاصر مصطلح (رقابة الجودة) [٣١] هذا المنظور يوافق الشرية الإسلامية بشعبها المتعددة، العقيدة والشريعة والسلوك، فالإسلام يزرع فى قلب المؤمن نوعين من الرقابة.

الأول: هو الرقابة الإلهية وهو شعور المسلم برقابة الله عز وجل فى كل حركاته وسكناته يعلم سره وجهره وأقرب إليه تعالى من نفسه، يقول تعالى:

" وَعِندَهُۥ مَفَاتِحُ ٱلْغَيْبِ لَا يَعْلَمُهَآ إِلَّا هُوَ ۚ وَيَعْلَمُ مَا فِى ٱلْبَرِّ وَٱلْبَحْرِ ۚ وَمَا تَسْقُطُ مِن وَرَقَةٍ إِلَّا يَعْلَمُهَا وَلَا حَبَّةٍ فِى ظُلُمَٰتِ ٱلْأَرْضِ وَلَا رَطْبٍ وَلَا يَابِسٍ إِلَّا فِى كِتَٰبٍ مُّبِينٍ "(الأنعام: آية ٥٩)، وقال تعالى:" وَلَقَدْ خَلَقْنَا ٱلْإِنسَٰنَ وَنَعْلَمُ مَا تُوَسْوِسُ بِهِۦ نَفْسُهُۥ ۖ وَنَحْنُ أَقْرَبُ إِلَيْهِ مِنْ حَبْلِ ٱلْوَرِيدِ "(ق: آية ١٦).

الثانى: الرقابة الذاتية: فالمسلم رقيب على نفسه لأنه هو المسئول عن أعماله ومحاسب عليها يوم القيامة: يقول تعالى:" وَنَضَعُ ٱلْمَوَٰزِينَ ٱلْقِسْطَ لِيَوْمِ ٱلْقِيَٰمَةِ فَلَا تُظْلَمُ نَفْسٌ شَيْـًٔا ۖ وَإِن كَانَ مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِّنْ خَرْدَلٍ أَتَيْنَا بِهَا ۗ وَكَفَىٰ بِنَا حَٰسِبِينَ "(الأنبياء: آية ٤٧) وأقسم تعالى بالنفس اللوامة: " وَلَآ أُقْسِمُ بِٱلنَّفْسِ ٱللَّوَّامَةِ "(القيامة: آية ٢).

لذلك كان النبىﷺ يُعَلم أصحابه مبدأ الرقابة الذاتية، فعن عبد الله بن عباس رضى الله عنه قال : "كنت خلف النبى يوماً فقال:" يا غلام إنى معلمك كلمات : احفظ الله يحفظك، احفظ الله تجده تجاهك، إذا سألت فاسأل الله، وإذا استعنت فاستعن بالله [٣٢].

وقد أقر الإسلام أيضاً الرقابة الخارجية نظراً لاختلاف العاملين فى إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة، لذلك حرص النبى ﷺ على وضع نظام للرقابة وآليات للمحاسبة بحيث يقلل من حدوث الأخطاء ، فعن عمر رضى الله عنه عن النبى ﷺ قال:" كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته والمرأة راعية فى بيت زوجها ومسئولة عن رعيتها، والخادم راع فى مال سيده ومسئول عن رعيته وكلكم راع ومسئول عن رعيته [٣٣].

وهذا يدل على تطبيق مفهوم الرقابة فى الإسلام.

الأساس الثالث : مبدأ الاستمرارية مع التحسين (التحسين المستمر)

إن مبدأ الاستمرارية الذى سنه الإسلام فى طلب العلم هو ما يسمى فى المفاهيم الحديثة بالتعليم المستمر والذى يمثل أحد أهم مفردات مفهوم إدارة الجودة الشاملة والذى يعتمد على الاطلاع الدائم وعدم الاكتفاء بالوصول إلى مرحلة معينة بل السعى الدائم إلى التحسين.

فقد شرف الإسلام العلم والعلماء بقوله تعالى:" شَهِدَ ٱللَّهُ أَنَّهُۥ لَآ إِلَٰهَ إِلَّا هُوَ وَٱلْمَلَٰٓئِكَةُ وَأُوْلُواْ ٱلْعِلْمِ قَآئِمًۢا بِٱلْقِسْطِ ۚ لَآ إِلَٰهَ إِلَّا هُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْحَكِيمُ "(آل عمران: آية ١٨)

وعدّ النبى ﷺ العلماء ورثة الأنبياء" العلماء هم ورثة الأنبياء ورثوا العلم من أخذه أخذ بحظ وافر، ومن سلك طريقاً يطلب به علماً سهل الله له طريقاً إلى الجنة[٣٤] مع التأكيد على استمرارية العلم وتعزيز مكانة المتعلم :" من سلك طريقا يلتمس فيه علماً سهل الله به طريقاً إلى الجنة " وأجر ثواب العلم باق وإن مات صاحبه " إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاث: صدقة جارية أو علم ينتفع به أو ولد صالح يدعوا له[٣٥] ولدوام أثر هذه العبادات للعامل بعد موته، إنكب العالم على علمه لينتفع به بعد موته وحرص المسلمين على المساهمة فى المشاريع الخيرية ونشر العلم وتعليم القرآن وطباعة الكتب لنيل الثواب من الله تعالى.

مع الحث على إتقان هذه الأعمال والاجتهاد بها إلى أقصى ما يستطيع المسلم فقد جاء عن النبى ﷺ : " سددوا وقاربوا ، واعلموا أن لن يدخل أحدكم عمله الجنة، وإن أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل " [٣٦]، وفى الحديث التأكد على تحسين الأداء وأنه عملية تتسم بالاستمرارية. يؤكد ذلك قوله تعالى : " لِمَن شَآءَ مِنكُمۡ أَن يَتَقَدَّمَ أَوۡ يَتَأَخَّرَ "(المدثر: آية ٣٧)، يعلق ابن القيم على الآية : فإن لم يكن فى تقدم وهو متأخر ولابد، فالعبد سائر لا واقف وليس فى طبيعة الشريعة وقوف البتة[٣٧].

لذلك جاء الثناء على المؤمنين فى القرآن بالفعل المضارع: " إِنَّ هَـٰذَا ٱلْقُرْءَانَ يَهْدِى لِلَّتِى هِىَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ ٱلْمُؤْمِنِينَ ٱلَّذِينَ يَعْمَلُونَ ٱلصَّـٰلِحَـٰتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا "(الإسراء: آية ٩٠) وقال تعالى :" قَيِّمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ ٱلْمُؤْمِنِينَ ٱلَّذِينَ يَعْمَلُونَ ٱلصَّـٰلِحَـٰتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا "(الكهف: آية ٢).

وجاء فى دعاء النبىﷺ :" اللهم أصلح لى دينى الذى هو عصمة أمرى، وأصلح لى دنياى التى فيها معاشى، وأصلح لى آخرتى التى فيها معادى، واجعل الحياة زيادة لى فى كل خير، واجعل الموت راحة لى من كل شر"(٣٨).

وهذا المفهوم للجودة يجعل مبدأ التحسين المستمر لأجل تنمية الحياة البشرية المستدامة وتقدمها فالحياة تحتاج إلى تطور مستمر حتى تتواكب مع متطلبات العصر ومستجداته.

الأساس الرابع: مبدأ القيادة الفاعلة

زخر القرآن الكريم بالكثير من الأدلة التى أسست لمبادئ القيادة الفاعلة، لم يرد لفظ (القيادة) صراحة فى القرآن الكريم، بل أشار القرآن الكريم إلى الخلافة فى قوله تعالى:" يَـٰدَاوُۥدُ إِنَّا جَعَلْنَـٰكَ خَلِيفَةً فِى ٱلْأَرْضِ فَٱحْكُم بَيْنَ ٱلنَّاسِ بِٱلْحَقِّ "(ص: آية ٢٦)، والإمامة:" وَٱجْعَلْنَا لِلْمُتَّقِينَ إِمَامًا "(الفرقان: آية ٧٤) والحُكم :" وَلَقَدْ ءَاتَيْنَا بَنِىٓ إِسْرَٰٓءِيلَ ٱلْكِتَـٰبَ وَٱلْحُكْمَ وَٱلنُّبُوَّةَ "

(الجاثية: آية ١٦)، وورد فى القرآن الكريم لفظ الأسوة للدلالة على القيادة قال تعالى: " لَّقَدْ كَانَ لَكُمْ فِى رَسُولِ ٱللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ "(الأحزاب: آية ٢١)، يقول الألوسى: وليس بمستغرب ألا يكون مصطلح الأسوة من

مصطلحات القيادة لأن التأسى لا يكون إلا بالقادة ومن هنا وجه الإشارة فيما سلف إلى مصطلح الاقتداء الذى يقاسم مصطلح الأسرة المعنى كما تقاسم مصطلح القدوة اللفظ(٣٩).

والقائد الفاعل فى القرآن يؤسس مبدأ الشورى:" وَٱلَّذِينَ ٱسْتَجَابُواْ لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ "(الشورى: آية ٣٨)، والشورى تعنى تقليب الآراء المختلفة ووجهات النظر المطروحة فى قضية من القضايا واختبارها من أصحاب العقول والأفهام حتى يتوصل إلى الصواب منها، أو إلى أصوبها وأحسنها ليعمل به لكى تتحقق أحسن النتائج (٤٠).

ونجاح الجودة الشاملة يعتمد بشكل أساسى على مشاركة العاملين فى المؤسسة مع مُتَخِذْ القرار فالجميع يتقاسمون المسؤولية ومبدأ الشورى الإسلامى يتفق مع مبدأ اتخاذ القرارات وحل المشكلات فى إدارة الجودة الشاملة.

يعقب عبد القادر: والشورى تعد خير وسيلة لتدريب المستشار على المساهمة فى الإدارة واتخاذ القرار، وبالشورى يتم الوصول للرأى المحمود الذى يصلح به حال الأمة وتصلح به مشاكلها(٤١).

وجاءت الدعوة إل مبدأ الشورى من خلال أمره سبحانه للنبى: " فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ "(آل عمران: آية ١٥٩)، ولا يخفى أن الأمر هنا لنبى مرسل بمشاورة أصحابه لتأسيس مبدأ الشورى، فنجده صلى الله عليه وسلم انتهجه قولاً وعملاً فكان دائم التشاور مع أصحابه ومن ذلك استشارته لهم ﷺ فى شأن اختيار المكان الذى ينزل فيه المسلمين يوم بدر وأخذه برأى الحُباب بن المنذر حين قال:" أرأيت هذا المنزل أمنزل أنزلكه الله ليس لنا أن نتقدمه أو نتأخره؟ أو هو الرأى والحرب والمكيدة؟ فقال النبى بل هو الرأى والحرب والمكيدة، فقال الحباب:"

فإن هذا ليس بمنزل، وأشار على النبى برأيه فوافقه [٤٢]، وعندما أخذ النبى بمشورة أصحابه فيما يعمل بشأن أسرى بدر، وقبل النبى من أسرى بدر الفداء برأى الذين استشارهم"[٤٣].

فعندما يشاور القائد والرئيس مرؤوسيه يحفزهم إلى العمل وتحمل المسئولية ويشعرهم باحترامه وتقديره لهم مما يدفعهم إلى بذل أقصى ما لديهم لتحقيق مصلحة العمل كما أكد ﷺ على ما يتعلق بشخصية القائد فيجب أن يتمتع بشخصية قوية ، وجعل ذلك مطلبا للقائد، فحين طلب منه أبو ذر ﷺ الولاية، قال له يا أبا ذر إنك ضعيف وإنها أمانة وإنها يوم القيامة خزى وندامة إلا من أخذها بحقها وأدى الذى عليه فيها"[٤٤].

وقد أكد القرآن الكريم على مبدأ العدل كأحد أهم مبادئ القيادة الفعالة فى قوله تعالى:" إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِ" (النساء: ٥٨)، وقرر الإسلام مبدأ المسئولية للقائد قال ﷺ :" كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته" [٤٥].

وأكد مبدأ النصيحة والتناصح " الدين النصيحة" [٤٦].

كما أورد القرآن الكريم العديد من القيادات الفاعلة منها ما جاء فى قصة ذى القرنين فى بناء السد، وحِكْمَة يوسف عليه السلام فى استغلال الموارد المتاحة لتجنب المجاعة، وما زخرت به سيره ﷺ من التزامه بأعلى صفات القيادة الفاعلة والمؤثرة حتى أصبح قدوة لكل قائد فاعل إلى الآن.

الأساس الخامس: مبدأ العمل الجماعى

من عظمة الإسلام أنه جعل مبدأ العمل الجماعى ضرورة تتماشى مع الطبيعة البشرية، قال تعالى:" وَٱعۡتَصِمُواْ بِحَبۡلِ ٱللَّهِ جَمِيعٗا وَلَا تَفَرَّقُواْ "(آل عمران: آية ١٠٣)، وقال ﷺ :" عليكم بالجماعة وإياكم والفرقة فإن الشيطان مع الواحد وهو من الاثنين أبعد، ومن أراد بحبحة الجنة فعليه بالجماعة[٤٧].

وحذر القرآن الكريم من النزاع والفرقة:" وَلَا تَنَٰزَعُواْ فَتَفۡشَلُواْ وَتَذۡهَبَ رِيحُكُمۡ "(الأنفال: ٤٦) وقال تعالى أيضاً:" مُنِيبِينَ إِلَيۡهِ وَٱتَّقُوهُ وَأَقِيمُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَلَا تَكُونُواْ مِنَ ٱلۡمُشۡرِكِينَ * مِنَ ٱلَّذِينَ فَرَّقُواْ دِينَهُمۡ وَكَانُواْ شِيَعٗاۖ كُلُّ حِزۡبِۭ بِمَا لَدَيۡهِمۡ فَرِحُونَ "(الروم: آية ٣١-٣٢). وقال ﷺ :" ما من ثلاثة فى قرية ولابد وتقام فيهم الصلاة إلا قد استحوذ عليهم الشيطان فعليكم بالجماعة فإنما يأكل الذئب القاصية من الغنم(٤٨).

والعالم الآن عندما يسعى للتكتلات السياسية والاقتصادية فهذا المبدأ الذى حثنا الله تعالى ونبيه ﷺ علي الجماعة والاتحاد.

ولتقرير هذا المبدأ فى الإسلام جعله الله تعالى مظهرا يومياً يعيشه المسلمون فى صلاة الجماعة ومشهداً أكثر قوة فى صلاة الجمعة بل والاجتماع على الصيام والفطر والأعياد، ويتجلى مبدأ الجماعة والمشاركة فى أعظم صورة فى الاجتماع الأعظم فى الحج.

ونجاح الجودة الشاملة يعتمد على مشاركة العاملين فى المؤسسة مع الإدارة العليا فى اتخاذ القرارات وتنفيذ الأعمال مما يجعل الأفراد يشعرون بأهميتهم وجهودهم وإسهاماتهم فى تنفيذ الأعمال وإنجاحها لأنهم جزء من هذا النجاح من منطلق قوله تعالى:"وَأَمۡرُهُمۡ شُورَىٰ بَيۡنَهُمۡ "(الشورى:٣٨).

يقول بن القيم: لذلك نجد حكمة ﷺ فى توظيف طاقات أصحابه فاختار لكل منهم عملاً ووكل لكل منهم مسؤولية حسب طبيعة قدراته، فقد عهد إلى على بن أبى طالب وعثمان بن عفان كتابة الوحى، ويقوم بنفس المهمة أثناء غيابهما أُبى بن كعب وزيد بن ثابت، وكان الزبير بن العوام وجُهيم بن الصلت يقومان بكتابة أموال الصدقات، وحذيفة بن اليمان يعد تقديرات الدخل من النخيل والمغيرة بن شعبة والحسن بن نمر يكتبان المعاملات بين الناس، وزيد بن ثابت يكتب مراسلات الحكام والولادة بلغات مختلفة (٤٩).

وحرص ﷺ بإسناد هذه المزايا والصلاحيات إلى أصحابها، فعن أنس بن مالك قال:" قال رسول الله ﷺ : أرحم أمتى بأمتى أبو بكر، وأشدهم فى أمر الله عُمر وأصدقهم حياء عثمان بن عفان وأعلمهم بالحلال والحرام مُعاز بن جبل وأفرضهم زيد بن ثابت وأقرؤهم أُبى ولكل أمة أمين، وأمين هذه الأمة أبو عبيدة بن الجراح" (٥٠). وهذا كله دلالة على أهمية استكشاف المميزات الشخصية لكل شخص فى مجال العمل حتى يتم وضع الشخص المناسب فى المكان المناسب.

الأساس السادس: مبدأ قيمة الوقت

لا شك أن الإدارة الفعالة للجودة على اختلاف أنواعها تعد الوقت أعظم الموارد المتاحة للإنسان احترام الوقت والمحافظة عليه من أهم المبادئ الإسلامية.

ولأهمية أقسم الله تعالى به فى القرآن الكريم عدة مرات:" وَٱلۡفَجۡرِ * وَلَيَالٍ عَشۡرٍ "(الفجر: آية ٢،١)، " وَٱلضُّحَىٰ * وَٱلَّيۡلِ إِذَا سَجَىٰ "(الضحى : آية ٢،١)، وقال تعالى :" وَٱلَّيۡلِ إِذَا يَغۡشَىٰ * وَٱلنَّهَارِ إِذَا تَجَلَّىٰ "(الليل: آية ٢،١) ومن المعروف عند المفسرين أن الله تعالى إذا أقسم بشئ من خلقه، فذلك ليلفت أنظارهم إليه، وينبههم إلى جليل منفعته. وقوله تعالى " وَٱلۡعَصۡرِ * إِنَّ ٱلۡإِنسَٰنَ لَفِى خُسۡرٍ " لعل الله تبارك وتعالى قد أقسم بالعصر فى سورة العصر الجامعة لسبيل النجاة لينبهنا على قيمة الوقت وإجلاله يقول الإمام فخر الدين الرازى: "أقسم الله تعالى بالعصر لما فيه من الأعاجيب ، لأنه يحصل فيه السراء والضراء والصحة والسقم، والغنى والفقر، لأن العمر لا يقدّر بشىء نفاسة وغلاء(٥١).

كذلك فقد حدد الله تعالى أوقاتا محددة للعبادات المفروضة ففى الصلاة:" فَأَقِيمُواْ ٱلصَّلَوٰةَۚ إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ كَانَتۡ عَلَى ٱلۡمُؤۡمِنِينَ كِتَٰبٗا مَّوۡقُوتًا "(النساء: آية ١٠٣)، وفى الصيام قال تعالى : "أَيَّامًا

مَّعۡدُودَٰتٖ "(البقرة: آية ١٨٤)، وفى الحج قوله تعالى:" ٱلۡحَجُّ أَشۡهُرٞ مَّعۡلُومَٰتٞ "(البقرة: آية ١٩٧)، وفى إشارة أخرى واضحة من الله عز وجل على أهمية الوقت وضرورة إنفاقه فى الأعمال الصالحة النافعة:" وَسَبِّحۡ بِحَمۡدِ رَبِّكَ قَبۡلَ طُلُوعِ ٱلشَّمۡسِ وَقَبۡلَ ٱلۡغُرُوبِ "(ق: آية ٣٩).

بل ويأمر النبى ﷺ باستثمار الفراغ وألا يترك المسلم وقته يذهب هباء، بل يشغله بما يرضى الله تعالى من أعمال الخير فيقول:" نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس: الصحة والفراغ" (٥٢).

وإذا كان الناس جميعاً متساوون فى كمية الوقت المتاح فى اليوم يبقى الاختلاف فى كمية إدارته واستثماره ومدة الاستفادة من الوقت هى التى تحدد الفارق ما بين الناجح والفاشل، فوجب على المسلم استغلال هذا المورد الذى يعد من أهم الموارد التى أنعم الله علينا بها وهو الوقت.

قال ﷺ :" لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يُسأل عن عمره فيما أفناه وعن علمه فيم فعل وعن ماله من أين اكتسبه وفيم أنفقه وعن جسمه فيما أبلاه(٥٣). وفى الحديث إشارة واضحة إلى أن إدارة الوقت وحسن استغلاله من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة فى الحياة.

جودة الوقت فى الإسلام لا تقاس بالكم الزمنى فحسب، وإنما بفاعلية هذا الوقت وما يحقق من نفع وفائدة قال تعالى مشيراً إلى هذه الحقيقة :" لَيۡلَةُ ٱلۡقَدۡرِ خَيۡرٞ مِّنۡ أَلۡفِ شَهۡرٖ "(القدر: آية ٣)، وذلك بما حققته هذه الليلة من نفع للإنسان، فتلك الليلة تعدل عمر الإنسان إذا طال.

لذلك وجب على المسلم أن يدرك أن وقته هو حياته فيحفظه ويحصى كل ساعة منه، فيصرفها بعمل ينفعه فى دينه ودنياه، لأن الفوز بالجنة سببه ما أسلف العبد فى أيامه الخالية:" يَوۡمَئِذٖ تُعۡرَضُونَ لَا تَخۡفَىٰ مِنكُمۡ خَافِيَةٞ * فَأَمَّا مَنۡ أُوتِيَ كِتَٰبَهُۥ بِيَمِينِهِۦ فَيَقُولُ هَآؤُمُ ٱقۡرَءُواْ كِتَٰبِيَهۡ * إِنِّي

ظَنَنتُ أَنِّي مُلَاقٍ حِسَابِيَهْ * فَهُوَ فِي عِيشَةٍ رَّاضِيَةٍ * فِي جَنَّةٍ عَالِيَةٍ * قُطُوفُهَا دَانِيَةٌ * كُلُوا وَاشْرَبُوا هَنِيئًا بِمَا أَسْلَفْتُمْ فِي الْأَيَّامِ الْخَالِيَةِ "(الحاقة: آية ١٨-٢٤) أى بما قدمتم من أعمال صالحة فى الأيام الخالية(٥٤)

الأساس السابع: مبدأ التركيز على رضا المستفيد

جاءت تعاليم الإسلام تُرَغِّبُ فى قضاء حوائج الناس وإدخال السرور عليهم وجعل ذلك المبدأ أصلاً فى العلاقات الإنسانية، وجعل قاعدة العبادة بمعناها الواقع تشمل الدعوة إلى كل أبواب الخير، قال تعالى:" وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ ۚ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ "(آل عمران: آية ١٠٤) وقال تعالى:" يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ * وَجَاهِدُوا فِي اللَّهِ حَقَّ جِهَادِهِ ۚ هُوَ اجْتَبَاكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ ۚ مِّلَّةَ أَبِيكُمْ إِبْرَاهِيمَ ۚ هُوَ سَمَّاكُمُ الْمُسْلِمِينَ مِن قَبْلُ وَفِي هَٰذَا لِيَكُونَ الرَّسُولُ شَهِيدًا عَلَيْكُمْ وَتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ ۚ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَاعْتَصِمُوا بِاللَّهِ هُوَ مَوْلَاكُمْ ۖ فَنِعْمَ الْمَوْلَىٰ وَنِعْمَ النَّصِيرُ "(الحج: آية ٧٧-٧٨).

لذلك أرسى القرآن مبدأ وحدة النوع الإنسانى باعتبار الأصل، قال تعالى:" يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ

بِهِۦ وَٱلۡأَرۡحَامَۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيۡكُمۡ رَقِيبٗا "(النساء: آية ١)، بل ووحدة المقصد:" يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ وَجَعَلۡنَٰكُمۡ شُعُوبٗا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْۚ إِنَّ أَكۡرَمَكُمۡ عِندَ ٱللَّهِ أَتۡقَىٰكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٞ "(الحجرات: آية ١٣)، وكرامة النوع الإنسانى أيضاً واحدة:" وَلَقَدۡ كَرَّمۡنَا بَنِيٓ ءَادَمَ وَحَمَلۡنَٰهُمۡ فِي ٱلۡبَرِّ وَٱلۡبَحۡرِ وَرَزَقۡنَٰهُم مِّنَ ٱلطَّيِّبَٰتِ وَفَضَّلۡنَٰهُمۡ عَلَىٰ كَثِيرٖ مِّمَّنۡ خَلَقۡنَا تَفۡضِيلٗا "(الإسراء: آية ٧٠).

وحرص النبى ﷺ على بناء علاقات إنسانية ناجحة والحرص على رضا الآخرين ونفعهم فقال:" أحب الناس إلى الله أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله سرور تدخله على مسلم"(٥٥).

وحرص ﷺ على رضا المأموم وجعله شرطاً لقبول الصلاة فقال ﷺ :" ثلاثة لا يقبل الله منهم صلاة من تقدم قوماً وهم له كارهون"(٥٦).

وجميع ما سبق من شواهد تشير إلى أن الأعمال والخدمات التى تقوم بها المؤسسات والهيئات على اختلاف أنشطتها مطالبة بتحقيق رضا العميل بالشكل الذى يجعله راض عن هذه الخدمة أو هذا العمل.

وقد كان الرسول ﷺ يتلمس حاجات أصحابه وأفراد أمته ثم يرشدهم إلى ما فيه صلاحهم، وينفذ ما فيه مصلحة الأفراد والمجتمع، ففى غزوة بدر عندما وجد رسول الله ﷺ بين الأسرى من يجيد الكتابة، جعل فدية من لا يستطيع فداء نفسه أن يعلم عشرة صبيان من المسلمين، وكان فداء الرجل أربعة آلاف ولكن حرص النبى ﷺ فى ذلك الوقت على تعليم المسلمين القراءة والكتابة كان أكثر من الحاجة إل المال(٥٧).

بل وحرص الإسلام على مداومة الاتصال بالمستفيدين لمعرفة رأيهم فى مستوى جودة الخدمة التى تم تقديمها لها وأهم مقترحاتهم لتطوير العمل، قال ﷺ :" ليس الخبر كالمعاينة، إن الله عز وجل أخبر موسى بما صنع قومه فى العجل فلم يلق الألواح فلما عاين ما صنعها ألقى الألواح فانكسرت(٥٨).

كما حذر النبى ﷺ من قطع الاتصال بالمستفيدين فى حديث الشماخ الأزدى عن ابن عم له من أصحاب النبى ﷺ عندما أتى معاوية فدخل عليه فقال: " سمعت رسول الله ﷺ يقول :" من وُلى أمرى من أمر الناس ثم أغلق بابه دون المسكين والمظلوم أو ذى الحاجة أغلق الله تبارك وتعالى دونه أبواب رحمته عند حاجته وفقره أفقر ما يكون إليها" (٥٩) وذلك يبين حرصه الشديد على الجودة بالمتابعة المستمرة للعمل.

الأساس الثامن: مبدأ التدريب

يعد التدريب مدخلاً أساسياً إلى تحسين الإمكانات الحالية وتحسين لأداء وأحد أهم الوسائل الفعالة فى بلوغ الأهداف، ولثقافتنا الإسلامية دوراً كبيراً فى إرساء دعائم ومفاهيم التدريب الجاد الساعِ نحو الإصلاح، والمتناغم مع الإرادة القوية وصدق النية.

ويعد التدريب من أبرز النشاطات التى اهتم بها الإسلام وعدّها مصدراً لقوة المسلم يتأهب بها لمواجهة تحديات المستقبل قال تعالى:" وَأَعِدُّواْ لَهُم مَّا ٱسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ "(الأنفال آية ٦٠) وهـــــــذا ما يُعرف بحالة (التأهب) فى العصر الحديث وهو ما يمارسه العاملون بالمنظمات لمواكبة التغييرات التى تحدث فى بيئة العمل والتعامل معها بأعلى درجات المهنية(٦٠).

إن تأصيل التدريب نجده فى صنع الله تعالى مع أنبيائه، فالله تعالى أرسل رسلاً إلى أقوامهم وأمرهم بالإنذار والتبشير ولعلمه سبحانه أنهم سيواجهون الصحاب ويقفون أمام الطغاة، فقد أعدهم لذلك ودربهم عليه، فقد جعل تعالى منهم رعاة للغنم لتعلم الصبر والجلد ففى حديث أبى هريرة "عن النبى ﷺ ما بعث الله نبياً إلا رعى الغنم فقال أصحابه: وأنت ؟ قال : نعم كنت أرعاها على قراريط لأهل مكة"(٦١).

وقبل بدء الوحى علم الله تعالى نبيه العزلة ورغبه ليخلو لنفسه من زحام الحياة وشواغلها ويتفرغ لموحيات الكون ودلائل الإبداع، ثم الأمر بالدعوة ولإعداد النبى للمهمات الثقال أُمر بقيام الليل:" يَـٰٓأَيُّهَا ٱلْمُزَّمِّلُ * قُمِ ٱلَّيْلَ

إِلَّا قَلِيلاً * نِّصْفَهُۥٓ أَوِ ٱنقُصْ مِنْهُ قَلِيلاً * أَوْ زِدْ عَلَيْهِ وَرَتِّلِ ٱلْقُرْءَانَ تَرْتِيلاً * إِنَّا سَنُلْقِى عَلَيْكَ قَوْلاً ثَقِيلاً * إِنَّ نَاشِئَةَ ٱلَّيْلِ هِىَ أَشَدُّ وَطْئًا وَأَقْوَمُ قِيلاً " (المزمل: آية ١-٦) فقام ﷺ ليعيش معركة دائبة مستمرة أكثر من عشرين عاماً(٦٢).

وفى القرآن الكريم كيف درب الله تعالى موسى عليه السلام لمواجهة فرعون تدريباً شاملاً للمهمة التى أرسله من أجلها:" وَمَا تِلْكَ بِيَمِينِكَ يَـٰمُوسَىٰ * قَالَ هِىَ عَصَاىَ أَتَوَكَّؤُا۟ عَلَيْهَا وَأَهُشُّ بِهَا عَلَىٰ غَنَمِى وَلِىَ فِيهَا مَـَٔارِبُ أُخْرَىٰ * قَالَ أَلْقِهَا يَـٰمُوسَىٰ * فَأَلْقَىٰهَا فَإِذَا هِىَ حَيَّةٌ تَسْعَىٰ * قَالَ خُذْهَا وَلَا تَخَفْ ۖ سَنُعِيدُهَا سِيرَتَهَا ٱلْأُولَىٰ * وَٱضْمُمْ يَدَكَ إِلَىٰ جَنَاحِكَ تَخْرُجْ بَيْضَآءَ مِنْ غَيْرِ سُوٓءٍ ءَايَةً أُخْرَىٰ * لِنُرِيَكَ مِنْ ءَايَـٰتِنَا ٱلْكُبْرَى * ٱذْهَبْ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُۥ طَغَىٰ "(طه: آية ١٧: ٢٤).

ومن المواقف التدريبية فى القرآن ما علمه الله تعالى فى كتابه – أيضا – لرسوله محمد ﷺ من كيفية الإجابة على الأسئلة المستقبلية ومنها:" سَيَقُولُ ٱلسُّفَهَآءُ مِنَ ٱلنَّاسِ مَا وَلَّىٰهُمْ عَن قِبْلَتِهِمُ ٱلَّتِى كَانُوا۟ عَلَيْهَا ۚ قُل لِّلَّهِ ٱلْمَشْرِقُ وَٱلْمَغْرِبُ ۚ يَهْدِى مَن يَشَآءُ إِلَىٰ صِرَٰطٍ مُّسْتَقِيمٍ "(البقرة: آية ١٤٢)

وفى قضية داود عليه السلام عندما علمه الله تعالى صناعة الدروع حتى يتدرب عليها ويحسن صنعها:" وَلَقَدْ ءَاتَيْنَا دَاوُۥدَ مِنَّا فَضْلًا ۖ يَـٰجِبَالُ

أَوِّبِي مَعَهُۥ وَٱلطَّيْرَ ۖ وَأَلَنَّا لَهُ ٱلْحَدِيدَ *أَنِ ٱعْمَلْ سَٰبِغَٰتٍ وَقَدِّرْ فِى ٱلسَّرْدِ ۖ وَٱعْمَلُوا۟ صَٰلِحًا ۖ .."(سبأ: آية ١٠-١١).

هــذا وهناك عدداً وافراً من المواقف التدريبية فى سيرة المصطفى ﷺ : فقد علم معاذاً ودربه على الكلام مع الكفار حين ابتعثه إلى اليمن فقال: ادعهم إلى شهادة أن لا إله إلا الله فإن أطاعوك لذلك فأعلمهم أن الله قد افترض عليهم خمس صلوات فى كل يوم وليلة، فإن هم أطاعوا لذلك فاعلمهم أن الله افترض عليهم صدقة فى أموالهم تؤخذ من أغنيائهم وترد على فقرائهم(٦٣).

وعندما أمر ﷺ سعد بن معاذ أن يحكم فى يهود بنى قريظة بحضرته ﷺ ، فلما حكم حكمه الشهير صوب حكمه وهذا نوع من التدريب والتعليم .

كذلك فقد تبنى ﷺ بعض الأفكار الإبداعية مثل إقراره لرأى سلمان الفارسى رضى الله عنه فى حفر الخندق حول المدينة فى غزوة الأحزاب وكان أمراً تفعله الفرس ولا تفعله العرب.

مما يدل على سبق تعاليم الاسلام إلى مبدأ التدريب المستمر وحرصها عليه.

الأساس التاسع : مبدأ التحفيز

ينفرد المنظور الإسلامى للجودة بمبدأ الثواب والعقاب بضوابط إيمانية زخر بها القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، قال تعالى:" مَّنْ عَمِلَ صَٰلِحًا فَلِنَفْسِهِۦ ۖ وَمَنْ أَسَآءَ فَعَلَيْهَا ۗ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّٰمٍ لِّلْعَبِيدِ "(فصلت: آية ٤٦)، بل إن إثابة المحسن ،لى إحسانه وعقاب المسيء على إساءته مبدأ إسلامى أصيل لقوله تعالى:" هَلْ جَزَآءُ ٱلْإِحْسَٰنِ إِلَّا ٱلْإِحْسَٰنُ "(الرحمن: آية ٦٠) وقوله جل وعلا:" وَجَزَٰٓؤُا۟ سَيِّئَةٍ سَيِّئَةٌ مِّثْلُهَا ۖ "(الشورى: آية ٤٠).

ولدقة العدالة الإلهية جعل تعالى مثقال الذرة هو معيار الثواب والعقاب:" فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُۥ * وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا

يَرَهُۥ "(الزلزلة: ٧، ٨)، ولشحذهم العاملين لتأدية العمل بجوده جاء المبدأ الربانى للتحفيز على العمل الصالح فى قوله تعالى:" وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَٰنِ إِلَّا مَا سَعَىٰ * وَأَنَّ سَعْيَهُۥ سَوْفَ يُرَىٰ "(النجم: آية ٣٩-٤١) فوجود الحافز للعمل شئ أساسى فى تحسين العمل بحيث يزيد المحسن فى إحسانه ويشجع المقصر على التحسين والتطوير:" إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً "(الكهف: ٣٠).

فمبدأ تقديم الحافز سواء المادى والمعنوى وتشجيع الأفراد ضرورى لجودة العمل مع الوضع فى الاعتبار وضوح الأهداف مع استمرارية الحوافز وتحديد وقت الحافز والذى يجب أن يتلائم مع طبيعة العامل وحاجته لكى يقع الحافز موقعا جيداً من العامل، لذلك ربط الإسلام الحوافز بمعدلات الأداء قال تعالى: " وَلِكُلٍّ دَرَجَٰتٌ مِّمَّا عَمِلُواْ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَٰلَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ "(الأحقاف: ١٩).

وحرص النبى ﷺ على أن تكون الحوافز محددة معلومة مسبقاً قبل أن يقوم العامل بعمله مع وجوب الوفاء الفورى بها حتى يكون لها أثرها على مواصلة العامل لعمله بجودة عالية فعن عبد الله بن عمر قال : قال رسول الله ﷺ : " أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه" (٦٤).

ولأهمية مبدأ التحفيز وتأثيره الإيجابى على عجلة الإنتاج فقد اهتم الباحثون برصد مجموعة العوامل التى تؤثر على تحفيز العامل على العمل، فقد حصرت د. نوال سعد الطويرقى، أساليب التحفيز الإدارى الفعال التى استخدمها ﷺ فى :حوافز مادية مثل توزيعه ﷺ للغنائم مباشرة بعد انتهاء الغزوة وأخذ الخمس، وحوافز معنوية: مثل تشجيعه ﷺ لأصحابه بالكلمات المؤثرة مثل قوله :" اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة فاغفر للأنصار والمهاجرة، وكان ﷺ أكثر ما يستخدم الحوافز المعنوية حين يرى أن الأمر يحتاج إلى تشجيع وأن هناك من يستحق ذلك حقيقة لا مجاملة فيها(٦٥).

الأساس العاشر: مبدأ التغيير

من أبرز معالم الثقافة الإسلامية أنها متطورة متجددة ومتغيرة وليست تقليدية جامدة، يقول محمد سلامة: أسس القرآن الكريم منهجاً علمياً رصيناً يعتمد على قاعدة النظر والتفكير والتدبر، هذا المنهج الذى أنتج أعرق البيئات العلمية فى الحضارة الإنسانية ومن أبرز معالم هذا المنهج دعوته لمبدأ التعلم المستمر والتغيير الدائم الساعى لتحقيق التطلعات فى الرقى والإبداع، إن سيطرة السلوك المعتاد على المؤسسات العلمية والإنتاجية يشكل عقبة أمام التطور المنشود، علينا أن نتخلص من النمط الروتينى للعمليات الكلاسيكية بالبحث عن بدائل متطورة ومتنوعة تقفز بمستوى الأداء الخدمى والإدارى للمؤسسات(٦٦).

وضع القرآن هذا المبدأ فى التغيير قال تعالى:" لَهُۥ مُعَقِّبَٰتٌ مِّنۢ بَيۡنِ يَدَيۡهِ وَمِنۡ خَلۡفِهِۦ يَحۡفَظُونَهُۥ مِنۡ أَمۡرِ ٱللَّهِۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوۡمٖ سُوٓءٗا فَلَا مَرَدَّ لَهُۥۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِۦ مِن وَالٖ "(الرعد: آية ١١)، وقال تعالى:" كَدَأۡبِ ءَالِ فِرۡعَوۡنَ وَٱلَّذِينَ مِن قَبۡلِهِمۡۚ كَفَرُواْ بِـَٔايَٰتِ ٱللَّهِ فَأَخَذَهُمُ ٱللَّهُ بِذُنُوبِهِمۡۗ إِنَّ ٱللَّهَ قَوِيّٞ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ * ذَٰلِكَ بِأَنَّ ٱللَّهَ لَمۡ يَكُ مُغَيِّرٗا نِّعۡمَةً أَنۡعَمَهَا عَلَىٰ قَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡ وَأَنَّ ٱللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٞ "(الأنفال: آية ٥٣،٢٥).

فالتغيير سنة الحياة وليس المقصود التغيير من أجل التغيير فقط، بل التغيير الذى يعود بالنفع على الإنسان القائم على العمل الصالح والموجه نحو السلوك الأفضل لذلك جعل الله تعالى إلى شرط إحداث التغيير وهو القادر على كل شيء بالرغبة الحقيقية التى تنبع من داخل الإنسان.

ومن العرض السابق نتبين أن الإسلام كان له السبق إلى إرساء أسس الجودة ومبادئها مع تميز مفهوم الجودة فى الإسلام وشموله وضمان

صحة تطبيقه ، وانطلاقا مما سبق فإن مهمة المفكرين والعلماء هى تطبيق هذه المبادئ على العلوم المختلفة دون الحاجة إلى الاعتماد على الآخر.

المبحث الثالث : تطبيقات الجودة الشاملة فى فريضة الصلاة

إن الجودة بمعناها الشامل هى أسمى مقامات الدين الإسلامى، وذلك لأن العمل واتقانه هو مصدر القيمة الإنسانية فى الإسلام؛ لأن كل إنسان مرهون مصيره فى الدنيا والآخرة بعمله، قال تعالى:" وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَـٰنِ إِلَّا مَا سَعَىٰ * وَأَنَّ سَعْيَهُۥ سَوْفَ يُرَىٰ * ثُمَّ يُجْزَىٰهُ ٱلْجَزَآءَ ٱلْأَوْفَىٰ " (النجم: آية ٤١) ومن هذا المنطلق فإن الجودة مطلب أساسى دعا إليه الإسلام وأسس له بتعاليمه ومفاهيمه وتوجيهاته.

لذلك كان من البديهى أن تكون أركان الإسلام هى شهادة الجودة فى صحة عقيدة المسلم وعبادته، ففى حديث ابن عمر رضى الله عنهما قال :" قال رسول الله ﷺ :" بنى الإسلام على خمس: شهادة أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله، وإقام الصلاة، وإيتاء الزكاة، والحج وصوم رمضان"(٦٧).

والصلاة هى الركن الثانى من أركان الإسلام وهى واجبة على كل مسلم بالغ عاقل خالى من الأعذار ، ذكر كان أو أنثى تؤدى خمس مرات يومياً وقد أعطى الإسلام للصلاة أهمية كبيرة فهى:

أول ما يُحاسب به العبد يوم القيامة، وصلاح الصلاة صلاح لسائر العمل عن أبى هريرة رضى الله عنه قال سمعت رسول الله ﷺ يقول: إن أول ما يحاسب به العبد يوم القيامة من عمله صلاته، فإن صلحت فقد أفلح ونجح، وإن فسدت فقد خاب وخسر(٦٨).

والصلاة أولى الفرائض العملية فى الدين وهى عبادة تحقق دوام ذكر الله تعالى وتمثل تمام الطاعة والإسلام لله وحده والتجرد من الشرك، كما أنها تربى النفس على معانى التقوى والإنابة والصبر والتوكل، وتهيئ المسلم لحياة صالحة بين جماعة المؤمنين.

ولأهمية الصلاة البالغة فى الإسلام وأثرها الكبير فى حياة المسلم فقد حظيت بأعلى شروط ومعايير ومواصفات الجودة الشاملة.

أولا : احترام أوقات الصلاة

فبداية للصلاة مواقيت محددة وأوقات مخصصة لأنها تربى الإنسان على احترام الوقت والنظام والانضباط قال تعالى:" إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ كَانَتۡ عَلَى ٱلۡمُؤۡمِنِينَ كِتَٰبٗا مَّوۡقُوتٗا " (النساء: آية ١٠٣) ولأن المحافظة على قيمة الوقت من متطلبات الجودة العالمية فقد مدح الله تعالى المؤمنون بأنهم "عَلَىٰ صَلَاتِهِمۡ يُحَافِظُونَ " (الأنعام: آية ٩٢)، (المعارج: آية ٣٤)

وجعل الله تعالى للصلاة أوقاتاً ومواعيد محددة لأدائها، فَبُنيت الصلاة على استشعار أهمية الوقت وتنظيمه والاتعاظ بمروره، لذلك جاء منهج الإسلام فى الصلاة هادفاً إلى أن يكون المسلم متنبهاً دوماً لمسيرة الوقت، مراقبا لوقته خلال ليله ونهاره على مستوى اليوم والأسبوع والشهر والعام طالما هو على قيد الحياة. قال تعالى :" إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ كَانَتۡ عَلَى ٱلۡمُؤۡمِنِينَ كِتَٰبٗا مَّوۡقُوتٗا " (النساء: آية ١٠٣) أى أن الله تعالى جعل الصلاة فرضاً مكتوباً فى أوقات مخصوصة وكأنها ضابط المسلم على مرور الأيام.

واعتبار المسلم لجودة الوقت بأن يفتتح يومه بصلاة الفجر ويختتمه بصلاة العشاء وبينهما الظهر والعصر والمغرب، فكلما سمع المسلم الآذان شعر بتقدم الوقت وبأهميته أداء الصلاة فى وقتها.

ولحرصه ﷺ على هذه القيمة لوقت الصلاة فى حديث عبد اله بن مسعود ، قال سألت رسول الله ﷺ : أى العمل أحب إلى الله قال " الصلاة على وقتها"[٦٩]وعن أهمية ذلك يقول محمد شحاته :" الصلاة تتكرر فى اليوم والليلة خمس مرات، لذلك أى مسلم يقوم بالصلاة على أوقاتها يظل منتبها لمسيرة الزمن مراقباً مرور الوقت وفى ذلك تربية له على ممارسات عملية منتظمة لا يسهو فيها عن وقته، والصلوات الخمس كلها مؤقته، وقد ثبت فى الأحاديث الصحيحة أن جبريل عليه السلام جاء إلى النبى ﷺ يعرفه أوقاتها ويضبط له وقت كل منها ابتداء وانتهاء"[٧٠].

ثانيا : مطابقة النية للصلاة

يقول الجوزى : النية هى مطابقة العمل[٧١]، والنية فى الصلاة أصل يستوعب كل مضامين جودة المطابقة وتأتى أهمية النية فى فقه الصلاة، فمن العلماء من عدّها ركناً من أركان الصلاة، ومنهم من جعلها شرطاً من شروط صحة الصلاة يقول الإمام السيوطى: فجمهور الفقهاء أن النية ركن من أركان الصلاة لأن الركن ما كان داخلاً فى الشيء والنية داخلة فى الصلاة فتكون ركناً للصلاة لا شرطاً من شروطها لأن الشرط ينبغى أن يتقدم على الشئ ثم يستمر من خلاله، وهذا الأمر غير متوفر فى النية، أما القاضى أبو الطيب ، فيرى أن النية شرط من شروط الصلاة وليست ركناً لها لأن الركن يحتاج إلى نية فلو قلنا أنها رُكن لاحتاجت إلى نية تسبقها [٧٢].

ولأن النية هى الإدارة والقصد المنبعث المتوجه نحو أداء فعل ابتغاء وجه الله عز وجل وامتثالاً لأمره وحكمه فى ما أمر أو نهى [٧٣]. فتكون النية فى الصلاة استشعار من يريد أداء الصلاة فعلها بقلب مؤمن ويعتقد بوجوب أدائها ويعين الصلاة التى أراد أدائها، وعدد ركعاتها وهل سيصليها إماما أم مأموماً فيصبح شرط مطابقة نية الصلاة لفعل الصلاة هو الحكم على قبولها[٧٤].

ثالثا : الرقابة الالهية والذاتية على الصلاة

فإتقان الصلاة وتجويدها إنما يكون باستشعار الرقابة الإلهية على المصلى مما يدفعه إلى استشعار الرقابة الذاتية والخشوع والاطمئنان فى الصلاة كأساسين لتجويدها، وهما مما يبنى عليهما قبول صلاة المسلم عند الله تعالى.

ولا عبادة تتكرر مع المؤمن كالصلاة، فهى صلته بربه وهى عصمته من الفواحش والمنكرات وهى لا تكون خلاصاً وراحة للمصلى وتحقق رضا رب العالمين إلا إذا دبت فيها روح الخشوع، فلم تكن مجرد حركات وتلاوات وإذا تجردت الصلاة عن الخشوع لم يكن مؤديها قد أقامها قال الله تعالى:" وَٱسْتَعِينُواْ بِٱلصَّبْرِ وَٱلصَّلَوٰةِ ۚ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى ٱلْخَٰشِعِينَ "(البقرة: آية ٤٥) وقال تعالى فى مدح المؤمنين :" قَدْ أَفْلَحَ ٱلْمُؤْمِنُونَ * ٱلَّذِينَ

هُمۡ فِي صَلَاتِهِمۡ خَٰشِعُونَ "(المؤمنون: آية ٢،١) وهذا الخشوع إنما يحصل لمن استشعر الرقابة الإلهية عليه لذا علق سبحانه الفلاح بخشوع المصلى فى صلاته.

فمن فاته خشوع الصلاة لم يكن من أهل الفلاح، وهذا الخشوع لا يتأتى مع العجلة ونقر الصلاة، بل يحصل مع الطمأنينة واستشعار استحضار عظة وجلال الله تعالى.

ومن هذا المنطق فقد قَوّم النبى صلاة المسئ صلاته بأنه لم يصل لأنه لم يحقق جودة الصلاة باستشعار الرقابة الإلهية عليه فلم يخشع ولم يطمئن، عن أبى هريرة رضى الله عنه أن رجلاً دخل المسجد ورسول الله ﷺ جالس فى ناحية المسجد فصلى ثم جاء فسلم عليه، فقال له رسول الله ﷺ : وعليك السلام، ارجع فصلِّ فإنك لم تصل، فرجع فصلى ثم جاء فسلم، فقال: وعليك السلام، فارجع فصل فإنك لم تصل، فقال فى الثانية، أو فى التى بعدها: علمنى يا رسول الله ، فقال" إذا قمت إلى الصلاة فأسبغ الوضوء، ثم استقبل القبلة فكبر، ثم إقراء بما تيسر معك من القرآن، ثم اركع حتى تطمئن راكعاً، ثم ارفع حتى تستوى قائما، ثم اسجد حتى تطمئن ساجدا، ثم ارفع حتى تطمئن جالسا، ثم اسجد حتى تطمئن ساجداً، ثم ارفع حتى تطمئن جالساً، ثم اسجد حتى تطمئن ساجداً ثم ارفع حتى تطمئن ساجداً، ثم ارفع حتى تطمئن جالساً، ثم افعل ذلك فى صلاتك كلها[٧٥].

رابعا : التحسين المستمر لأداء الصلاة

ففى حديث النبى صلى الله عليه وسلم للمسىء صلاته دلالة على متابعة النبى ﷺ للصلاة وحرصه على تحسينها المستمر والإرشاد إلى اتقانها بكافة جوانبها.

ففى حديث أبى هريرة رضى الله عنه: صلى بنا رسول الله ﷺ يوماً ثم انصرف، فقال:" يا فلان ألا تحسن صلاتك؟ ألا ينظر المصلى إذا صلى كيف يصلى؟ فإنما يصلى لنفسه"[٧٦].

والنبى ﷺ يوجه إلى تحسين أداء الصلاة بالنظر والفكر والتأمل بأن يفكر المصلى ويتأمل فى صلاته ويقارنها بفعله ويبين ما ينبغى لأن تحسين الصلاة

يعود بالنفع عليه بالخير فالله تعالى غنى عن صلاته وجميع عبادته ومنها صلاته أما التحسين فلنفسه والإساءة فعليها.

خامسا :تأسيس الصلاة لمبادئ التدريب الفعال بكل جوانبها

من الناحية الدينية نجد أن تكرار الصلاة فى اليوم والليلة يعقد الصلة بين العبد وربه لما فيها من لذة مناجاة الخالق وإظهار العبودية لله وحده والتماس الأمن والسكينة والنجاة فى رحابه قال تعالى :" قَدۡ أَفۡلَحَ ٱلۡمُؤۡمِنُونَ * ٱلَّذِينَ هُمۡ فِي صَلَاتِهِمۡ خَٰشِعُونَ "(المؤمنون: آية ١) لذلك جاءت الصلوات الخمس مكفرة للذنوب، قال رسول الله ﷺ :" أرأيتم لو أن نهراً بباب أحدكم يغتسل فيه كل يوم خمس مرات، هل يبقى من درنه شئ؟ قالوا لا يبقى من درنه شئ، قال: فكذلك مثل الصلوات الخمس يمحو الله بهن الخطايا"(٧٧)، وفى حديث أبى هريرة أن رسول الله ﷺ قال:" الصلوات الخمس والجمعة إلى الجمعة كفارة لما بينهن مالم تغش الكبائر"(٧٨).

وتكرار الصلاة والوضوء يكسب الجسم النشاط ويتدرب على اليقظة المبكرة ليستقبل اليوم من قبل طلوع الشمس ويقف وقفة معتدلة محركاً يديه ومفاصله راكعا ساجداً فتصبح الصلاة تدريب حركى وعملى يشمل جميع جوانب الشخصية.

كما أن الصلاة تدريب على النظافة والتطهر والتزين والتجميل، فقد اشترط الله تعالى على المصلى طهارة الثوب والبدن والمكان من كل خبث وأوجب التطهر بالاغتسال والوضوء، فمفتاح الصلاة الطهور قال تعالى:" يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِذَا قُمۡتُمۡ إِلَى ٱلصَّلَوٰةِ فَٱغۡسِلُواْ وُجُوهَكُمۡ وَأَيۡدِيَكُمۡ إِلَى ٱلۡمَرَافِقِ وَٱمۡسَحُواْ بِرُءُوسِكُمۡ وَأَرۡجُلَكُمۡ إِلَى ٱلۡكَعۡبَيۡنِۚ وَإِن كُنتُمۡ جُنُبٗا فَٱطَّهَّرُواْۚ "(المائدة: آية ٦) فالمسلم يأخذ زينته للصلاة ويذهب إلى

المسجد طيب الرائحة:" يَٰبَنِيٓ ءَادَمَ خُذُواْ زِينَتَكُمۡ عِندَ كُلِّ مَسۡجِدٖ "(الأعراف: آية ٣١).

والصلاة لا تهتم بتدريب الجسد فقط بل وتشمل أيضاً التدريب الروحى حتى تكتمل الشخصية المسلمة، لذا فقد كان رسول الله ﷺ يقول لبلال:" أرحنا بها يا بلال "(٧٩). وما ذاك إلا ليعلم المسلمين أنه يحتاج إلى هذه اللحظات متصلاً بالله، وأن الصلاة فى حقيقتها تدريب على تكرار الصلة الروحية بين الانسان وربه، هذا التدريب يجعل الإنسان فى حاجة دائمة إلى الاستزادة من الشحنات الإيمانية التى تقويه على مجابهة الحياة والصلاة هى التى تدربه على ذلك.

سادسا : التغذية الراجعة فى الصلاة

ويؤكده قول الله تبارك وتعالى فى الحديث القدسى: قسمت الصلاة بينى وبين عبدى نصفين نصفها لى ونصفها لعبدى ولعبدى ما سأل، فإذا قال: ٱلۡحَمۡدُ لِلَّهِ رَبِّ ٱلۡعَٰلَمِينَ ، قال الله عز وجل: حمدنى عبدى، ويقول العبد: ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ ، يقول الله أثنى علىّ عبدى، ويقول العبد مَٰلِكِ يَوۡمِ ٱلدِّينِ يقول الله : عبدنى عبدى، يقول العبد: إِيَّاكَ نَعۡبُدُ وَإِيَّاكَ نَسۡتَعِينُ ، وهذه الآية بينى وبين عبدى، يقول العبد: ٱهۡدِنَا ٱلصِّرَٰطَ ٱلۡمُسۡتَقِيمَ *صِرَٰطَ ٱلَّذِينَ أَنۡعَمۡتَ عَلَيۡهِمۡ غَيۡرِ ٱلۡمَغۡضُوبِ عَلَيۡهِمۡ وَلَا ٱلضَّآلِّينَ ، فهذه لعبدى ولعبدى ما سأل(٨٠).وهذا الحديث يدل على أن الله يستمع لقراءة المصلي حيث كان مناجيا له ، ويرد عليه جواب ما يناجيه به كلمة كلمة .

سابعا :الصلاة تؤدى الى التغيير للإيجابى فى حياة المسلم

فمن الناحية الأخلاقية فالصلاة تدريب للنفس وتقوية للإرادة على الاعتزاز بالله تعالى والاستعانة به والتوكل عليه دون غيره، والسمو عن الدين ومظاهرها وأهوائها:" وَمَا خَلَقۡتُ ٱلۡجِنَّ وَٱلۡإِنسَ إِلَّا لِيَعۡبُدُونِ "

(الذاريات: آية ٥٦) وبالصلاة يتدرب الإنسان على السعى الى التغير للأفضل فيترك الفحشاء والمنكر، قال تعالى: " ٱتْلُ مَآ أُوحِىَ إِلَيْكَ مِنَ ٱلْكِتَٰبِ وَأَقِمِ ٱلصَّلَوٰةَ ۖ إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ تَنْهَىٰ عَنِ ٱلْفَحْشَآءِ وَٱلْمُنكَرِ ۗ وَلَذِكْرُ ٱللَّهِ أَكْبَرُ ۗ وَٱللَّهُ يَعْلَمُ مَا تَصْنَعُونَ "(العنكبوت: آية ٤٥) فالالتزام بأداء فريضة الصلاة يروض الإنسان على الابتعاد عن المحرمات التى نهى الله عز وجل عنها.

والصلاة أيضا تدريب عقلى فى ترويضها عقل المصلى من خلال الآيات القرآنية التى يتلوها فى صلاته والتى تدعو إلى التفكير والتدبر فى خلق السموات والأرض والإنسان وفى كل ذلك تقوية للإيمان فيصبح التغيير نابعا من داخلة، فتفرض الصلاة السمت العقلانى على شخصية المصلى من خلال تدريبه على الوقوف أمام الله تعالى باعتدال وانضباط واستشعار رهبة الموقف والتفكر والتدبر فى ما يقرأه المسلم فى صلاته أو يتلى عليه من قرآن والقلب يعمل مستحضراً رقابة الله عز وجل وخشيته والشوق إليهما ينعكس على حياته كلها.

ثامنا : العمل الجماعى فى الصلاة

وكما عظّم الله تعالى من أهمية الصلاة وثواب أداءها فقد جعل الصلاة فى جماعة أفضل من صلاة الفرد، فالمتأمل فى القرآن الكريم يجد أن الله تعالى أمر بالمحافظة على أداء الصلاة فى وقتها قال تعالى:" حَٰفِظُواْ عَلَى ٱلصَّلَوَٰتِ وَٱلصَّلَوٰةِ ٱلْوُسْطَىٰ وَقُومُواْ لِلَّهِ قَٰنِتِينَ " (البقرة: آية ٢٣٨)

ونلاحظ أن الأوامر الإلهية لإقامة الصلاة جاءت بصيغة الجمع يقول الإمام الطبرى" حافظوا" خطاب لجمع الأمة والآية أمر بالمحافظة على إقامة الصلوات فى أوقاتها بجميع شروطها، والمحافظة هى المداومة على الشئ والمواظبة عليه، أى واظبوا على الصلوات المكتوبات فى أوقاتهن وتعاهدوهن والزموهن وعلى الصلاة الوسطى منهن(٨١).

وبين النبىﷺ أن صلاة الجماعة فضلها عظيم وثوابها كبير وتزيد على صلاة المنفرد بدرجات، قال ﷺ :" صلاة الجماعة تفضل صلاة الفذ بسبع وعشرين درجة "(٨٢).

ويعلق ابن بطال على الحديث: سبع وعشرين درجة يدل على تضعيف ثواب المصلى فى جماعة على ثواب المصلى وحده بهذه الأجزاء وهذه الأوصاف المذكورة(٨٣).

وانطلاقا مما سبق فمبدأ الجماعة فى الصلاة سبب فى كمال إيمان المسلم لما فيها من فوائد كثيرة ومصالح عديدة تقتضى أن تصبح صلاة الجماعة فرض عين لأجل التواصل والتعاطف بين المسلمين فيتفقدون أحوالهم وينتشر المحبة والألفة بينهم وهذا العمل الجماعى له هدف جماعى وهو طلب الثواب من الله والخوف من عقابه، وإظهار لشعيرة من أعظم شعائر الإسلام وفيه إظهار لعز الإسلام إذا دخل المصلون المساجد يؤدون الصلاة مجتمعين ثم يخرجون جميعاً وفيه تعويد للأمة على أهمية المشاركة والاجتماع وعدم الفرقة والتعود على متابعة الإمام وضبط النفس.

كما أن صلاة الجماعة تحطم الفوارق الطبقية فلا غنى ولا فقير الجميع جنباً إلى جنب فى الصلاة كلٌ يرغب فى الثواب من عند الله.

وكل ذلك يؤكد على أن الإسلام هو أول من أسس لمبدأ العمل الجماعى والمشاركة من خلال فريضة صلاة الجماعة.

وامتثال إخلاص النية والتوجه لله عز وجل وحده فيها واتقان الوضوء وتجويده والصلاة فى جماعة وترك الدنيا خشوعاً لله تعالى لها الثواب العظيم، ففى حديث النبى ﷺ عن أبى هريرة رضى الله عنه قال :" صلاة الرجل فى جماعة تزيد على صلاته فى بيته، وصلاته فى سوقه، بضعاً وعشرين درجة، وذلك أن أحدهم إذا توضأ فأحسن الوضوء ثم أتى المسجد لا ينهزه إلا الصلاة، لا يريد إلا الصلاة فلم يخط خطوة إلا رُفع له بها درجة، وحط عنه بها خطيئة، حتى يدخل المسجد، فإذا دخل المسجد كان فى الصلاة ما كانت الصلاة هى تحبسه، والملائكة يصلون على أحدكم ما دام فى مجلسه الذى صلى فيه، يقولون : اللهم ارحمه، اللهم اغفر له، اللهم تب عليه، ولم يؤذ فيه، مالم يحدث فيه(٨٤).

تاسعا : القيادة الفاعلة فى صلاة الجماعة

حرص الإسلام فى الصلاة أيضاً على مبدأ القيادة الفعالة، فالإمام فى صلاة الجماعة هو القائد.

ويسن للإمام فى صلاة الجماعة أن يتقدم على المأمومين ولو يسيراً بحيث يكونوا من خلفه، وعلى المأمومين اتباع الإمام فى صلاته دون مسابقة أو موافقة له حتى لا تبطل صلاتهم، فإذا استوى الإمام راكعاً أو ساجداً اتبعه المأمومين فى ذلك، قال ﷺ :" إنما جعل الإمام ليؤتم به، فإذا كبر فكبروا، وإذا قرأ فأنصتوا، وإذا قال غير المغضوب عليهم ولا الضالين فقولوا آمين، وإذا ركع فاركعوا وإذا قال سمع الله لمن حمده فقولوا: اللهم ربنا ولك الحمد، وإذا سجد فاسجدوا وإذا صلى جالسا فصلوا جلوسا"(٨٥).

لذلك فالتصدى للإمامة فى الصلاة عمل كبير ومعايير جودة القائد لتحقيق جودة صلاة المأمومين عالية، أولها أنها ولاية شرعية ذات فضل لقوله ﷺ " يؤم القوم أقرؤهم لكتاب الله(٨٦). والإمام فى الصلاة يُقتدى به فى الخير لعموم قول الله سبحانه وتعالى فى وصفه لعباد الرحمن " وَٱلَّذِينَ يَقُولُونَ رَبَّنَا هَبْ لَنَا مِنْ أَزْوَٰجِنَا وَذُرِّيَّٰتِنَا قُرَّةَ أَعْيُنٍ وَٱجْعَلْنَا لِلْمُتَّقِينَ إِمَامًا "(الفرقان: آية ٧٤).

ولفضل الإمامة وأهميتها والتى تمنح القائد حق الطاعة فلابد أن يتمتع القائد بمجموعة من السمات الشخصية كالعمل الجماعى والتعاون والقدوة والاحترام والمسؤولية والعدل والعلم لذلك تولاها النبى ﷺ بنفسه وكذلك خلفاؤه الراشدين، ومازال يتولاها أفضل المسلمين علما وعملاً وأولى الناس بالإمامة الأقرأ العالم فقه صلاته فإن استووا فأفقههم، فإن استووا فأقدمهم هجرة فإن استووا فأقدمهم إسلاما(٨٧).

كما حث النبى ﷺ على متابعة المأموم للإمام وموافقته له فى نيته وقوله لأن ذلك من تجويد الصلاة وتمامها وحصول الثواب العظيم فلا يغفل ولا يسهو ليتحصل ثواب وأجر الصلاة كاملاً غير منقوص نائلاً بذلك المغفرة التى أخبر بها النبى ﷺ فيما جاء عند مسلم فى صحيحه، عن أبى هريرة رضى الله عنه

قال:" إذا أمّن الإمام فأمنوا، فإنه من وافق تأمينه تأمين الملائكة، غفر له ما قدم من ذنبه" (٨٨).

عاشرا : التحفيز على عبادة الصلاة

ولمّا عَظُمَ أمر الصلاة على هذا النحو، فقد أتى فى فضلها وثوابها ما لم يأت ف غيرها من العبادات، وأتى فى ذم تاركها والمفرط فيها الوعيد فى الدنيا والآخرة. فجاء التحفيز على إقامة الصلاة لأنها عون للعبد المسلم على كل ما يهمه من أمور دينه ودنياه "يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱسْتَعِينُواْ بِٱلصَّبْرِ وَٱلصَّلَوٰةِۚ إِنَّ ٱللَّهَ مَعَ ٱلصَّٰبِرِينَ " (البقرة: آية ١٥٣).

والصلاة الخاشعة المستوفية للشروط والأركان هى أعظم ما يتقوى بها على ترك المحرمات وترويض النفس على ترك مالا يرضى الله " ٱتْلُ مَآ أُوحِيَ إِلَيْكَ مِنَ ٱلْكِتَٰبِ وَأَقِمِ ٱلصَّلَوٰةَۖ إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ تَنْهَىٰ عَنِ ٱلْفَحْشَآءِ وَٱلْمُنكَرِۗ وَلَذِكْرُ ٱللَّهِ أَكْبَرُۗ وَٱللَّهُ يَعْلَمُ مَا تَصْنَعُونَ " (العنكبوت: آية ٤٥).

والصلاة نور فى الدنيا والآخرة، فهى نور فى القبر ويوم الحشر، قال ﷺ :" الطهور شطر الإيمان، والحمد لله تملأ الميزان وسبحان الله والحمد لله تملآن ما بين السموات والأرض، والصلاة نور، والصدقة برهان(٨٩).

والصلاة تكفر صغائر الذنوب قال ﷺ :" الصلوات الخمسة، والجمعة إلى الجمعة، ورمضان إلى رمضان، مكفرات ما بينهن إذا اجتنبت الكبائر" (٩٠).

وللتحذير من التفريط فى الصلوات المفروضة فالمفرط من أهل الوعيد قال رسول الله ﷺ :" خمس صلوات افترضهن الله على عباده من أحسن وضوؤهن وصلاتهن لوقتهن، فأتم ركوعهن وسجودهن وخشوعهن كان له عند الله عهد أن يغفر له ومن لم يفعل فليس له عهد، إن شاء غفر له، وإن شاء عذبه " (٩١).

وترك الصلاة يُخرج من دائرة الإيمان إلى الكفر، فعن جابر بن عبد الله قال: سمعت رسول الله ﷺ يقول : بين الرجل وبين الشرك والكفر ترك الصلاة

[٩٢]، فالصلاة فى الإسلام هى الحد الفاصل بين الإسلام والشرك والكفر، من تركها خرج من الإسلام ولم تثبت له أخوة المؤمنين إلا بالتوبة والإنابة لقوله تعالى:" فَإِن تَابُواْ وَأَقَامُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَءَاتَوُاْ ٱلزَّكَوٰةَ فَإِخۡوَٰنُكُمۡ فِي ٱلدِّينِ "(التوبة: آية ١١).

وورد فى القرآن والسنة التحذير من المصير الذى يلقاه تارك الصلاة قال تعالى:" مَا سَلَكَكُمۡ فِي سَقَرَ * قَالُواْ لَمۡ نَكُ مِنَ ٱلۡمُصَلِّينَ "(المدثر: آية ٤٢-٤٣) وقال تعالى :" فَخَلَفَ مِنۢ بَعۡدِهِمۡ خَلۡفٌ أَضَاعُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَٱتَّبَعُواْ ٱلشَّهَوَٰتِۖ فَسَوۡفَ يَلۡقَوۡنَ غَيّٗا " (مريم: آية ٥٩) يقول ابن كثير: الغى واد فى جهنم بعيد القعر خبيث الطعم[٩٣].

انطلاقاً مما سبق وباستقراء نصوص الكتاب والسنة يتبين لنا أن فريضة الصلاة فى الإسلام قد خضعت لجميع معايير ومبادئ الجودة الشاملة فى العصر الحديث.

الخاتمة

نحاول فى هذه الخاتمة التذكير المجمل بالقضايا العامة التى أثارها هذا البحث والنتائج التى انتهى إليها لنخرج من ذلك لما يمكن أن يكون تصوراً عاما لمبادىء الجودة الشاملة فى الإسلام.

فأسس ومنطلقات الجودة الشاملة موجودة فى كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه فى القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة والمبنية على فن الإبداع الذى أساسه الإبداع الإلهى، والاتقان المبنى على الأمانة والصدق والثقة.

ويتميز مفهوم الجودة فى الإسلام عن المفهوم الغربى بربانيته وغايته فى تحقيق عبادة الله تعالى وعمارة الكون ويتسع أفقه فيشمل الديا والآخرة وينطلق من نظرة الإسلام الشاملة ويقوم على أصول الاتقان والإحسان والحكمة والإصلاح والتجويد كما ورد فى القرآن الكريم والسنة المطهرة.

وترتكز مبادئ الجودة فى الإسلام على التحسين والإبداع والتقييم المستمر للتحسين من مستويات الأداء وتقدير قيمة الوقت وأهمية التدريب والتحفيز والتغيير والتركيز على رضا المستفيد والحث على العمل الجماعى واستشعار المراقبة الإلهية مع مطابقة النية للأفعال والأقوال الصحيحة.

إن مبادئ الجودة التى اتفق عليها جميع المهتمين بالجودة الشاملة فى الإدارة هى المبادئ الأساسية فى الإسلام عامة وفى الصلاة خاصة، ففريضة الصلاة ترتبط فى جميع أبعادها بالمفهوم المتكامل للجودة والذى يضع رضا رب العالمين وقبول صلاة المسلم فى المرتبة الأولى مع إتقان الصلاة واستحضار النية ومطابقتها للعمل ومراعاة دخول وقت الصلاة واستشعار عظمة الموقف والتدريب على التحسين المستمر لأداء الصلاة حرصاً على مرضاة الله عز وجل والفوز بالجنة والنجاة من النار فى الآخرة.

الجودة الحقيقية هى مطلب أساسى فى الدين بكل تفاصيله فى العبادات والمعاملات والأخلاق، وتجويد الصلاة يعد انطلاقة للمسلم لتجويد حياته العملية كلها فى شتى المجالات الدينية والدنيوية.

ويجب العمل على تقديم دراسات شاملة وموسعة فى المستقبل حول الجودة فى التصور الإسلامى بكل تفاصيلها لتأسيس اعتماد فكر إسلامى مستقل عن الجودة وإدارتها.

وبعد ، فهذه بعض النتائج التى ينتهى إليها البحث، فلئن سما إلى أن يكون لبنة صغيرة تكمل جهود من سبقونى إلى دراسة مفهوم الجودة فى الإسلام فإن هذه غاية أعتز بتحقيقها وما توفيقى إلاّ بالله.

---

(١) المعجم الأوسط: سليمان بن أحمد بن أيوب اللخمى، تحقيق، طارق عوض الله محمد بن عبد المحسن إبراهيم الحسينى، القاهرة- دار الحرمين، جـ١، ص ٢٧٥

(٢) المصباح المنير فى غريب الشرح الكبير: أحمد بن محمد بن على الفيومى المقرى، تحقيق: عبد العظيم الشناوى، دار المعارف- القاهرة، ط٢ـ جـ١ ، ص ٢٠٨

(٣) المعجم الوسيط: إبراهيم أنيس وآخرون، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ٢٠٠٤، جـ١ ص ١٤٥

(٤) معجم اللغة العربية المعاصرة، أحمد مختار عمر، عالم الكتب- القاهرة، ١٤٢٩هـ ٢٠٠٨م جـ١ ص ٤١٧

(٥) إدارة الجودة الشاملة فى الإسلام: إبراهيم طه العجلوين، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العربى الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الإمارات العربية المتحدة، ص ١٦٩.

(٦) ضبط الجودة: محمد عيشونى، ورقة بحثية بعنوان مفاهيم أساسية عن الضبط الشامل للجودة وإدارة الجودة الشاملة،٢٠٠٤م، ص ٧ بتصرف.

(٧) إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التربوية التعليق ومقترحات التطوير: صالح ناصر ، دار الشروق، عمان، ٢٠٠٤م، ص ١٦

(٨) إدارة الجودة الشاملة: د. عادل الشهراوى، ١٩٩٤م، ص ٨٧

(٩) معايير الجودة الشاملة لتطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوى، رسالة دكتوراة، جامعة، الزقازيق، كلية التربية، ص٢١و ٢٢

(١٠) التفسير الوسيط للقرآن الكريم: محمد سيد طنطاوى، دار السعادة، مجلد ١٠ ، ص ٣٦٣

(١١) المعجم الأوسط : سليمان بن أحمد بن أيوب اللخمى، تحقيق طارق عوض الله محمد وعبد المحسن إبراهيم الحسينى، القاهرة- دار الحرمين، جـ١، ص ٢٧٥.

(١٢) التعريفات: على بن محمد بن على الزين الشريف الجرجانى، تحقيق: محمد صديق، الرياض، دار الفضيلة، جـ٥، ص ١٢٩.

(١٣) صحيح مسلم : الإمام مسلم، مسلم بن الحجاج بن مسلم القشيرى النيسابورى، تحقيق نظر بن محمد الفارابى- دار طيبة،١٤٢٧هـ، ٢٠٠٦م، باب الأمر بإحسان الذبح وتحديد الشفرة حديث رقم ٥١٦٧، ص ١٥٤٩

(١٤) المفردات فى غريب القرآن: الحسين محمد المعروف بالراغب الأصفهانى، تحقيق صفوت عدنان الداودى، ط١، بيروت- دار القلم، جـ١ ص ٢٣٦

(١٥) تفسير القرآن العظيم: أبو الفدا اسماعيل بن عمر بن كثير القرشى الدمشقى: تحقيق سامى بن محمد سلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع ط٢، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م، جـ ٤، ص ٢٢١.

(١٦) مدارج السالكين بين منازل إياك نعبد وإياك نستعين محمد بن أبى بكر ابن القيم الجوزية محمد بن أبى بكر بن أيوب بن سعد الدمشقى، تحقيق: محمد المعتصم بالله البغدادى، دار الكتاب العربى، ١٤٢٣هـ، ٢٠٠٣م، جـ٢، ص ٤٧٩

(١٧) روح المعانى فى تفسير القرآن العظيم والسبع المثانى: أبى الفضل شهاب الدين السيد محمود الألوسى البغدادى، ضبطه وصححه: على عبد البارى عطية ، دار الكتب العلمية- بيروت لبنان،٢٠٠٨م، جـ٥ ، ص ٤٦٢

(١٨) عبد اللطيف العجلونى وإبراهيم طه: إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة فى الإسلام' محاولة للتجديد والتطوير، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمى الثانى لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- جامعة العلوم التطبيقية- عمان الأردن، ٢٠٠٦م، ص ٢٧.

(١٩) صحيح البخارى: محمد بن اسماعيل بن ابراهيم البخارى: كتاب بدء الوحى، كتاب كيف كان بدء الوحى إلى رسول الله ﷺ ، حديث رقم ١، جـ١ ، ص٧ دار ابن كثير- دمشق بيروت، ١٤٢٣هـ - ٢٠٠٢م.

(٢٠) صحيح البخارى : كتاب الاعتصام بالكتاب والسنة، باب الاقتداء بسنن رسول الله ﷺ، حديث رقم ٧٢٨، ص ١٧٩٨

(٢١) المفيد فى أحكام التجويد: جمعية المحافظة على القرآن الكريم، المكتبة الوطنية- الأردن، ٢٠٠١م، ص٧.
(٢٢) إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التربوية(التطبيق ومقترحات التطوير) دار الشروق، عمان، ٢٠٠م، ص ١٦.
(٢٣) الجودة الشاملة فى العمل الإسلامى: بدوى محمود الشيخ، القاهرة- دار الفكر العربى، ص ٢٨ بتصرف.
(٢٤) الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامى والرؤية الغربية: عادل بن عابد الشمرى، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعى، مجلد٨ ص
(٢٥) الدليل الإرشادى لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فى المدارس: خليفة بن عبد الله الفواز، ط ١، ١٤٢٥هـ ص ١٩٤
(٢٦) الجودة المطابقة مع المتطلبات: جوزيف حوران، ورقة بحثية ١٩٩٩م
(٢٧) أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة: محمد عيد البكر، مجلس النشر العلمى- الكويت عدد٦٠، مجلد ٢٥، ٢٢٠١م، ص١٢
(٢٨) إدارة الجودة الشاملة: محمد عبد الوهاب، دار اليازورى- عمان،٢٠٠٥م، ص١٤
(٢٩) صحيح البخارى: كتاب الصلح، باب إذا أصلحوا على صلح جور فالصلح مردود جـ٣/ ص ١٨٤ حديث رقم ٢٦٩٧، صحيح مسلم: كتاب الأقضية، باب نقض الأحكام الباطلة ورد محدثات الأمور، جـ٣ ص١٣٤٣، حديث رقم ١٧١٨
(٣٠) فتح البارى شرح صحيح البخارى: أحمد بن حجر العسقلانى، تحقيق: عبد القادر شيبة الحمد، ط١ ، الرياض، مكتبة فهد الوطنية، جـ٥، ص ٣٠٢
(٣١) مفاهيم الجودة من منظور إسلامى: على عبد اللطيف موقع :www.alamelgawda.com .
(٣٢) سنن الترمزى(الجامع الكبير) : محمد بن عيسى بن موسى السلمى الترمزى، تحقيق: عواد معروف، دار الغرب الإسلامى،١٩٩٧م ، كتاب أبواب صفة القيامة والرقائق والورع. وقال هذا حديث حسن صحيح.

(٣٣) صحيح البخارى : محمد بن إسماعيل بن ابراهيم بن المغيرة البخـــارى، دار ابـــن كثير- دمشق بيروت، ١٤٢٣هـــ ٢٠٠٢م كتاب الاستقراض باب العبد راع جـــــ ٣ ص ٢٤٢، حديث رقم ٢٤٠٩.

(٣٤) صحيح البخارى : كتاب العلم، باب العلم قبل القول والعمل، جـــ١ ، ص ١٣٠

(٣٥) صحيح مسلم : كتاب الهبات، باب ما يلحق الإنسان من الثواب بعد وفاته جـــــ ١١ ص ٦٨ رقم ٤٣١٠

(٣٦) صحيح البخارى: كتاب الرقاق، باب القصد والمداومة جـــ ٨ ص ٩٨ رقم ٦٤٦٣، صحيح مسلم كتاب صفة القيامة والجنة والنار، باب لن يدخل الجنة أحدا لا بمله بـــل برحمة الله جـــ ٤ ص ٢١٧١ رقم ٢٨١٨.

(٣٧) مدارج السالكين بين منازل إياك نعبد وإياك نستعين: ابن القـــيم ، مرجـــع ســـابق، جـــ١ ص ٢٨٧

(٣٨) صحيح مسلم: كتاب الذكر والدعاء والتوبة والاستغفار، باب التعوذ من شر ما عمل ومن شر مالم يعمل، جـــ ٤ ، ص ٢٠٨٧، رقم ٢٧٢٠

(٣٩) روح المعانى: فى تفسير القرآن والسبع المثانى: محمود شكرى الألوسى البغدادى، دار إحياء التراث العربى،٢٠٠٨م مجلد١، ص ٢٢٥.

(٤٠) النظام السياسى فى الإسلام: محمد عبد القادر أبو فارس، دار الفرقـــان، عمـــان- الأردن- ١٩٨٦م ص ٧٩.

(٤١) نفس المرجع: ص ٨٠.

(٤٢)السيرة النبوية: عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميرى المعافرى، تحقيـــق : عمـــر عبد السلام تدمرى، دار الكتاب العربـــى، ١٤١٠هـــــ - ١٩٩٠م، ط٣ جـــــ ٢ ص ٢٧٢

(٤٣) نفس المرجع: جـــ ٢ ص٤١١.

(٤٤) صحيح مسلم : باب كراهة الإدارة بغير ضـــرورة جـــــ ٦، ص ٧، حـــديث رقـــم ٤٨٣٣.

(٤٥) صحيح البخارى: سبق تخريجه

(٤٦) صحيح مسلم : باب بيان أن الدين النصيحة، جـــ١، ص ٥٣ ، حديث رقم ٢٠٥

(٤٧) الجامع الصحيح سنن الترمزى: محمد بن عيسى أبو عيسى الترمزى السلمى، تحقيق : أحمد محمد شاكر وآخرون، دار إحياء التراث العربى – بيروت، باب الفتن– كتاب لزوم الجماعة، جـ٤ ص٤٦٥ حديث رقم ٢١٦٥.

(٤٨) سنن أبى داود: سليمان بن الأشعث أبو داود السجستانى الأزدى، تحقيق: محمد محى الدين عبد الحميد، دار الفكر، باب فى التشديد فى ترك الجماعة جـ١، ص٢٠٥، حديث رقم ٥٤٧.

(٤٩) زاد المعاد فى هدى خير العباد: ابن القيم الجوزية، حقق نصوصه: شعيب وعبد القادر الأرنؤوط، بيروت– مؤسسة الرسالة، ١٩٨٩م، جـ١ ص٣٦٨.

(٥٠) سنن الترمزى: مرجع سابق، كتاب مناقب معاز بن جبل وزيد بن ثابت، حديث رقم ٢٧٢٣.

(٥١) مفاتيح الغيب: فخر الدين بن عمر الرازى، المطبعة البهية المصرية، القاهرة بدون تاريخ، جـ٣٢ ص٨٤.

(٥٢) صحيح البخارى: كتاب الرقائق، باب لا عيش إلا عيش الآخرةجـ٨، ص ٨٨ رقم ٦٤١٢.

(٥٣) سنن الترمزى: كتاب أبواب صفة القيامة والرقائق والورع عن رسول الله، باب فى القيامة الجزء٤، ص٦١٢، حديث رقم ٢٤١٧، وقال حديث حسن صحيح.

(٥٤) مدارك التنزيل وحقائق التأويل : النسفى، المكتبة الأموية، دمشق، بدون تاريخ، جـ٣، ص٥٧٩.

(٥٥) المعجم الأوسط: الطبرانى، سليمان بن أحمد بن أيوب اللخمى القسامى، تحقيق. طارق عوض عبد الله، محسن الحسينى دار الحرمين، ١٩٩٥م، ط١ باب الميم من اسمه محمد جـ ١٣ ص٢٨٢، حديث رقم ٦٢٠٤.

(٥٦) سنن داود: مرجع سابق، باب الرجل يؤم القوم وهم له كارهون، جـ١، ص٢١٧ حديث رقم ٥٩٣.

(٥٧) التعليم فى عصر السيرة والراشدين: أكرم ضياء العمرى، المجمع الملكى لبحوث الحضارة الإسلامية، الأردن– عمان، جـ ٢ ص ٣٦٨.

(٥٨) مسند الإمام أحمد بن حنبل: أحمد بن حنبل أبو عبد الله، مسند عبد الله بن عباس ، تحقيق: شعيب الأرنؤوط، مؤسسة الرسالة، جـ٤ ص ٢٩٦ حديث رقم ١٨٧٠.

(٥٩) مسند أحمد : نفس المرجع ، حديث رجل م أصحاب النبى ،جـ ٢٣ ص١٩٢ حديث رقم ١٦٠٥٦

(٦٠) الجودة الشاملة بين الإسلام والغرب: مرجع سابق، ص ٦

(٦١) صحيح البخارى: كتاب الإجارة: باب رعى الغنم على قراريط

(٦٢) التدريب وأهميته فى العمل الإسلامى: د. محمد قوسى الشريف، دار الأندلس الخضراء ط٤ ، ١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣م ص٦١، ٦٢ بتصرف.

(٦٣) صحيح مسلم: كتاب الإيمان، باب الدعاء إلى الشهادتين وشرائع الإسلام والصلاة والصدقة، جـ١ ص ٢٧ حديث رقم ١٢٠.

(٦٤) سنن ابن ماجة: ابن ماجة محمد بن يزيد القزوينى، تحقيق : محمد فؤاد عبد الباقى، دار إحياء الكتب العربية كتاب الرهون: باب أجر الأجراء، حديث رقم ج٢، ص ٥٦ حديث رقم ١٩٨٠.

(٦٥) العلاقات الإنسانية فى السيرة النبوية: د. نوال سعد الطويرقى: دار الأندلس الخضراء، ٢٠٠٢م، ص ٢١٥ وما بعدها بتصرف.

(٦٦) التأهيل الشرعى لمفهوم الجودة الشاملة: حارث محمد سلامة، مجلة المنارة للبحوث والمقالات مجلد٢٢، عدد، ٢٠١٦م ص ١٠٢.

(٦٧) صحيح البخارى: البخارى: كتاب الإيمان، باب قول النبى ﷺ بُنِىَ الإسلام على خمس، جـ١، ص١٢، حديث رقم ٨

(٦٨) سنن الترمزى، أبواب الصلاة عن رسول الله ﷺ : باب ما جاء أن أول ما يحاسب به العبد يوم القيامة الصلاة، جـ٢، ص٢٦٩، حديث رقم ٢١٣

(٦٩) صحيح البخارى: كتاب مواقيت الصلاة، باب فضل الصلاة لوقتها، حديث رقم ٥٢٧.

(٧٠) إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة: محمد أمين شحاته' رسالة ماجستير جامعة الدمام – السعودية ص ٨٥٥

(٧١) صحيح البخارى: كتاب مواقيت الصلاة، باب فضل الصلاة لوقتها، حديث رقم ٥٢٧.

(٧٢) وسائل الأسلاف إلى مسائل الخلاف: ابن المظهر شمس الدين يوسف المعروف بسبط ابن الجوزى، تحقيق سيد محمد مهنى، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، ص٨٠.

(٧٣) الأشباه والنظائر: عبد الرحمن بن أبى بكر جلال الدين السيوطى، دار الكتب العلمية، بيروت- لبنان، ١٩٩٠م، ص ٤٣ بتصرف.

(٧٤) غمز عيون البصائر: أحمد بن محمد مكى شهاب الدين الحسينى الحموى الحنفى، دار الكتب العلية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى ١٩٨٥م، ص١٠٤جـ١ بتصرف.

(٧٥) صحيح البخارى: كتاب الاستئذان، باب من رد فقال: عليك السلام، ص١٥٦٠، رقم الحديث ٦٢٥١.

(٧٦) صحيح مسلم: باب الأمر بتحسين الصلاة وإتمامها والخشوع فيها جـ٢ ص ٢٧ حديث رقم ٩٨٥

(٧٧) رواه البخارى ، كتاب مواقيت الصلاة، باب الصلوات الخمس كفارة، جـ١ ص ١٩٧ حديث رقم ٥٠٥.

(٧٨) رواه مسلم : باب الصلوات الخمس والجمعة إلى الجمعة ورمضان إلى رمضان، جـ١ ص ١٤٤ حديث رقم ٥٧٣.

(٧٩) المعجم الكبير: سليمان بن أحمد بن أيوب أبو القاسم الطبرانى، الناشر: مكتبة العلوم والحكم، تحقيق حمدى عبد المجيد السلفى، ط٢، ١٤٠٤هـ ١٩٨٣م، جـ ٦ ص ٢٧٧ حديث رقم ٦٣٢٠.

(٨٠) موطأ مالك: مالك بن أنس بن مالك الأصبحى الحميرى أبو عبد الله ، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقى، الناشر مصطفى الدالى الحلبى- دار إحياء التراث العربى، باب ما جاء فى القراءة خلف الإمام، ص ٨٦.

(٨١) الجامع لأحكام القرآن: محمد بن أحمد بن أبى بكر بن فرج الأنصارى القرطبى، تحقيق عبد الله بن عبد المحسن التركى، مؤسسة رسالة، جـ٣ ص ٢٠٨

(٨٢) صحيح البخارى: كتاب الأذان، أبواب صلاة الجماعة والإمامة، باب فضل صلاة الجماعة، حديث رقم ٦٢٧.

(٨٣) شرح صحيح البخارى: ابن بطال أبو الحسن على بن خلف بن عبد الله بن بطـــال ، تحقيق: ياسر بن إبراهيم، إبراهيم صبحى- مكتبة الرشد، جـــ٢ ص ٢٧٢.

(٨٤) صحيح مسلم: كتاب المساجد ومواضع الصلاة، باب فضل صلاة الجماعة وانتظـــار الصلاة، مجلد١ ص٢٩٨ حديث رقم ٦٤٩.

(٨٥)مسند أحمد: أحمد بن حنبل، مسند أنس بن مالك، جـــــ٣، ص١٦٢ حـــديث رقـــم ١٢٦٧٨

(٨٦) صحيح مسلم: كتاب المساجد ومواضع الصلاة، باب من أحـــق بالإمامـــة جـــــ٢، ص١٣٣، حديث رقم ١٥٦٤.

(٨٧) المنهاج فى شرح صحيح مسلم بن الحجاج ، صحيح مسلم بشرح النووى، يحيـــى بن شرف بن مرى بن حسن الخزامى الحوران، النووى الشافعى، الناشر : المطبعـــة المصرية بالأزهر، ١٣٤٧هـــ ١٩٢٩م، جـــ٥، ص١٧٨.

(٨٨) صحيح مسلم: كتاب الصلاة: باب التسمع والتحميد والتأمين، مج١ ص ١٩٣، رقم ٤١٠

(٨٩) صحيح مسلم: كتاب الطهارة ، باب وجوب الطهارة للصلاة، جـــ١ ص ١٤٠ حديث رقم ٥٥٦.

(٩٠) صحيح مسلم: سبق تخريجه.

(٩١) مسند أحمد: جـــ ٣٧ ص ٢٧٧ حديث رقم ٢٢٧٠٤، حديث رقم ٢١٦٤٦ بإســـناد صحيح.

(٩٢) رواه مسلم: كتاب الإيمان، باب بيان إطلاق اسم الكفر على من ترك الصلاة جـــ١، ص ٦١ حديث رقم ٢٥٦.

(٩٣) تفسير القرآن العظيم: ابن كثير القرشى الدمشقى، تحقيق: سامى بن محمد سلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع، ط٢، ١٤٢٠هـــ - ١٩٩٩م، جـــ٤ ص ٢٠٩.

أهم المراجع والمصادر

١. إدارة الجودة الشاملة فى الإسلام: إبراهيم طه العجلوين، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العربى الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الإمارات العربية المتحدة.

٢. إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التربوية التعليق ومقترحات التطوير: صالح ناصر ، دار الشروق، عمان، ٢٠٠٤م.

٣. إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التربوية(التطبيق ومقترحات التطوير) دار الشروق، عمان، ٢٠٠م.

٤. إدارة الجودة الشاملة: محمد عبد الوهاب، دار اليازورى- عمان،٢٠٠٥م،.

٥. إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة: محمد أمين شحاته' رسالة ماجستير جامعة الدمام – السعودية ٢٠١٢.

٦. أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة: محمد عيد البكر، مجلس النشر العلمى- الكويت عدد٦٠، مجلد ٢٥، ٢٢٠١م.

٧. الأشباه والنظائر: عبد الرحمن بن أبى بكر جلال الدين السيوطى، دار الكتب العلمية، بيروت- لبنان، ١٩٩٠م.

٨. التأصيل الشرعى لمفهوم الجودة الشاملة: حارث محمد سلامة، مجلة المنارة للبحوث والمقالات مجلد٢٢، عدد، ٢٠١٦م .

٩. التدريب وأهميته فى العمل الإسلامى: د. محمد قوسى الشريف، دار الأندلس الخضراء ط٤ ، ١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣مم.

١٠. التعريفات: على بن محمد بن على الزين الشريف الجرجانى، تحقيق: محمد صديق، الرياض، دار الفضيلة.

١١. التعليم فى عصر السيرة والراشدين: أكرم ضياء العمرى، المجمع الملكى لبحوث الحضارة الإسلامية، الأردن- عمان.

١٢. تفسير القرآن العظيم: أبو الفدا اسماعيل بن عمر بن كثير القرشى الدمشقى: تحقيق سامى بن محمد سلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع ط٢، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م.

١٣. التفسير الوسيط للقرآن الكريم: محمد سيد طنطاوى، دار السعادة، ٢٠٠٧.
١٤. الجامع الصحيح سنن الترمزى: محمد بن عيسى أبو عيسى الترمزى السلمى، تحقيق : أحمد محمد شاكر وآخرون، دار إحياء التراث العربى – بيروت.
١٥. الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامى والرؤية الغربية: عادل بن عابد الشمرى، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعى.
١٦. الجودة الشاملة فى العمل الإسلامى: بدوى محمود الشيخ، القاهرة- دار الفكر العربى.
١٧. الدليل الإرشادى لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فى المدارس: خليفة بن عبد الله الفواز، ط ١، ١٤٢٥هـ ص.
١٨. روح المعانى فى تفسير القرآن العظيم والسبع المثانى: أبى الفضل شهاب الدين السيد محمود الألوسى البغدادى، ضبطه وصححه: على عبد البارى عطية ، دار الكتب العلمية- بيروت لبنان،٢٠٠٨م.
١٩. روح المعانى: فى تفسير القرآن والسبع المثانى: محمود شكرى الألوسى البغدادى، دار إحياء التراث العربى،٢٠٠٨م .
٢٠. زاد المعاد فى هدى خير العباد: ابن القيم الجوزية، حقق نصوصه: شعيب وعبد القادر الأرنؤوط، بيروت- مؤسسة الرسالة، ١٩٨٩م.
٢١. سنن ابن ماجة: ابن ماجة محمد بن يزيد القزوينى، تحقيق : محمد فؤاد عبد الباقى، دار إحياء الكتب العربية.
٢٢. سنن أبى داود: سليمان بن الأشعث أبو داود السجستانى الأزدى، تحقيق: محمد محى الدين عبد الحميد، دار الفكر، ١٩٩٩
٢٣. سنن الترمزى(الجامع الكبير) : محمد بن عيسى بن موسى السلمى الترمزى، تحقيق: عواد معروف، دار الغرب الإسلامى،١٩٩٧م .
٢٤. السيرة النبوية: عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميرى المعافرى، تحقيق : عمر عبد السلام تدمرى، دار الكتاب العربى، ١٤١٠هـ - ١٩٩٠م.

٢٥.صحيح البخارى: محمد بن اسماعيل بن ابراهيم البخارى: كتاب بدء الوحى، كتاب كيف كان بدء الوحى إلى رسول الله ﷺ ، حديث رقم ١، جـ١ ، ص٧ دار ابن كثير- دمشق بيروت، ١٤٢٣هـ - ٢٠٠٢م.
٢٦.صحيح مسلم : الإمام مسلم، مسلم بن الحجاج بن مسلم القشيرى النيسابورى، تحقيق نظر بن محمد الفارابى- دار طيبة،١٤٢٧هـ، ٢٠٠٦م.
٢٧.ضبط الجودة: محمد عيشونى، ورقة بحثية بعنوان مفاهيم أساسية عن الضبط الشامل للجودة وإدارة الجودة الشاملة،٢٠٠٤م.
٢٨.عبد اللطيف العجلونى وإبراهيم طه: إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة فى الإسلام' محاولة للتجديد والتطوير، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمى الثانى لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- جامعة العلوم التطبيقية- عمان الأردن، ٢٠٠٦م.
٢٩.العلاقات الإنسانية فى السيرة النبوية: د. نوال سعد الطويرقى: دار الأندلس الخضراء، ٢٠٠٢م.
٣٠.غمز عيون البصائر: أحمد بن محمد مكى شهاب الدين الحسينى الحموى الحنفى، دار الكتب العلية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى ١٩٨٥م.
٣١.فتح البارى شرح صحيح البخارى: أحمد بن حجر العسقلانى، تحقيق: عبد القادر شيبة الحمد، ط١ ، الرياض، مكتبة فهد الوطنية.
٣٢.مدارج السالكين بين منازل إياك نعبد وإياك نستعين محمد بن أبى بكر ابن القيم الجوزية محمد بن أبى بكر بن أيوب بن سعد الدمشقى، تحقيق: محمد المعتصم بالله البغدادى، دار الكتاب العربى، ١٤٢٣هـ، ٢٠٠٣م.
٣٣.مدارج السالكين بين منازل إياك نعبد وإياك نستعين: ابن القيم محمد بن أبى بكر بن أيوب الزرعى، تحقيق: عماد زكى البارودى، المكتبة الوقفية - مصر.
٣٤.مدارك التنزيل وحقائق التأويل : النسفى، المكتبة الأموية، دمشق، بدون تاريخ.
٣٥.مسند الإمام أحمد بن حنبل: أحمد بن حنبل أبو عبد الله، مسند عبد الله بن عباس ، تحقيق: شعيب الأرنؤوط، مؤسسة الرسالة،٢٠٠٤.

٣٦.المصباح المنير فى غريب الشرح الكبير: أحمد بن محمد بن على الفيومى المقرى، تحقيق: عبد العظيم الشناوى، دار المعارف- القاهرة، ط٢ـ
٣٧.معايير الجودة الشاملة لتطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوى، رسالة دكتوراة، جامعة، الزقازيق، كلية التربية، ٢٠١٠.
٣٨.المعجم الأوسط: سليمان بن أحمد بن أيوب اللخمى، تحقيق، طارق عوض الله محمد بن عبد المحسن إبراهيم الحسينى، القاهرة- دار الحرمين، ٢٠٠٢.
٣٩.معجم اللغة العربية المعاصرة، أحمد مختار عمر، عالم الكتب- القاهرة، ١٤٢٩هـ ٢٠٠٨م.
٤٠.المعجم الوسيط: إبراهيم أنيس وآخرون، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ٢٠٠٤.
٤١.مفاتيح الغيب: فخر الدين بن عمر الرازى، المطبعة البهية المصرية، القاهرة بدون تاريخ.
٤٢.المفردات فى غريب القرآن: الحسين محمد المعروف بالراغب الأصفهانى، تحقيق صفوت عدنان الداودى، ط١، بيروت- دار القلم.
٤٣.المفيد فى أحكام التجويد: جمعية المحافظة على القرآن الكريم، المكتبة الوطنية- الأردن، ٢٠٠١م.
٤٤.النظام السياسى فى الإسلام: محمد عبد القادر أبو فارس، دار الفرقان، عمان- الأردن- ١٩٨٦م .
٤٥.وسائل الأسلاف إلى مسائل الخلاف: ابن المظهر شمس الدين يوسف المعروف بسبط ابن الجوزى، تحقيق سيد محمد مهنى، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان.
٤٦.