مبادئ الجودة في ضوء السنة النبوية

د / إبراهيم عبد الرازق ويح

أستاذ الحديث وعلومه المساعد

بكلية الشريعة و أصول الدين

جامعة الملك خالد

د/ صفاء عبد الرازق العتربي

أستاذ الإدارة والإشراف التربوي المساعد

بكلية التربية للبنات

جامعة الملك خالد

شكر وتقدير

هذا البحث تم دعمه من قبل البرنامج البحثي العام بعمادة البحث العلمي

جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية

ورقمه : (٣٣٩)

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد

فإن الإسلام دين الكمال والإحسان، والإصلاح والإتقان، لذا توجب علينا هويتنا الإسلامية الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة بقالبه الإسلامي الصحيح، لأنه مفهوم أصيل في ديننا الإسلامي الحنيف ينطلق من منظومة القيم الإسلامية الرصينة التي تمثل الإحسان والدقة والإتقان في العمل، ويظهر ذلك في عديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية.

ومن الملاحظ أن مفهوم الجودة في وقتنا الحاضر أصبح ينسب إلى الفكر غير الإسلامي، لأن ظهور استعماله اقترن ببعض أسماء مفكرين غير مسلمين اهتموا بتوضيح مفهوم الجودة وأبعاده ومضامينه، ومبادئه، وعناصره وأسسه، وكان لهم السبق في تطبيق تلك الأسس والمبادئ وتطويرها، ووضع المعايير التي تقاس بها تلك الجودة، ومن هؤلاء المفكرين: إدوارد ديمنج، وفيليب كروسبي.

وهذا لا يجعلنا ننكر ضرورة استفادتنا من الخبرة غير القليلة التي وصل إليها هؤلاء المفكرون، ومرت بها الدول الأخرى خلال تطبيقها للجودة الشاملة، مع الحرص على تأصيل أسس هذه الخبرة إسلاميًا بالتعرف على مفهوم الجودة، ثم مبادئ الجودة في ضوء السنة النبوية المطهرة، للرد على من يروج لها باعتبارها قيمة غربية ذات تأثير في جوانب الحياة، في ضوء النظريات الغربية المتمثلة في الإعداد الشكلي القائم على إعداد أوراق وملفات من أجل الحصول على ما يسمى بالاعتماد الأكاديمي وعدم الاهتمام بالجوهر الأساسي الذي يتضح في الجودة في الإسلام، وسبقه

لهذه النظريات.

وسوف يتضح ذلك في ثنايا البحث من خلال الأحاديث الدالة على ذلك، حيث تتضح الجودة في الجانب العقدي: في الترقي من درجة الإسلام إلى الإحسان، وفي العبادات: كالصلاة – من حيث المطالبة بالاطمئنان في أدائها، وفي الزكاة – بعدم إخراج المعيب في الصدقة، وفي الصوم – المطالبة بالصوم الخالص من الرياء، وفي الحج – بعدم الجدال والرفث، وفي المعاملات: بعدم الغش في البيوع ، والصدق في التجارة، كل ذلك بقصد الجودة والإتقان، رجاء الفوز برضا الله سبحانه وتعالى عن فاعله.

إشكالية البحث:

يأتي هذا البحث ليجيب على السؤال الرئيس:

ما واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي في معاملاتنا اليومية ؟، ويتفرع منه الأسئلة التالية:

١- ما مفهوم الجودة الشاملة في ضوء السنة النبوية المطهرة ؟

٢- ما المبادئ الأساسية للجودة الشاملة في ضوء السنة النبوية المطهرة؟

٣- ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في ضوء السنة النبوية المطهرة؟

٤- ما هي أبرز معالم إدارة الجودة الشاملة في السنة النبوية ؟.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في إبراز مبادئ الجودة من خلال الأحاديث النبوية الدالة على ذلك، حيث إن جل الدراسات التي تناولت الجودة من المنظور الإسلامي ركزت على الجودة في التعليم، دون استيعاب لمبادئها في ضوء السنة، لذا جاء هذا البحث ليُجَلي هذه المبادئ في ضوء السنة، وتتجلى بشكل واضح في:

١- إبراز شمولية الإسلام لكل معاني الجودة من خلال القرآن والسنة

النبوية .

٢- بيان مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة من خلال الأحاديث النبوية الدالة علي ذلك.

٣- تطبيق مفهوم الجودة الشاملة باعتبارها مطلب إسلامي أساسي في مختلف جوانب الحياة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى إبراز مبادئ الجودة في ضوء السنة النبوية الشريفة، من خلال الأحاديث الدالة على ذلك، في الجانب العقدي، وجانب العبادات، والمعاملات، وبيان كون الجودة قيمة إسلامية أصيلة، للوصول إلى النجاح الدنيوي والأخروي بدلا من النظريات الغربية التي تركز على النجاح الدنيوي فقط.

وتتلخص أهداف البحث بإيجاز فيما يلي :

١- توضيح ثقافة الجودة الشاملة في ضوء السنة النبوية.

٢- دراسة مبادئ إدارة الجودة باعتبارها عنصر هام وفعال في مختلف جوانب الحياة من خلال الأحاديث الدالة على ذلك.

٣- التعريف بمتطلبات الجودة الشاملة في ضوء السنة النبوية.

الدراسات السابقة:

- أشرف السعيد أحمد محمد: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، رؤية إسلامية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة، عام ٢٠١٠ م.

- إبراهيم طه محمد العجلوني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي،دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق، ٢٠٠٦ م.

- بدرية بنت صالح الميمان: الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم

والمبادئ والمتطلبات(قراءة إسلامية)، بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، المقام في فرع الجمعية في القصيم يومي الثلاثاء والأربعاء ٢٨ – ٢٩ ربيع الآخر الموافق ١٥– ١٦ مايو ٢٠٠٧م، بعنوان "الجودة في التعليم العام".

– خالد بن جميل مصطفى زقزوق: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، ٢٠٠٨ م.

وبالنظر في الدراسات السابقة نجد أن بعضها يشير إلى الجودة في التعليم من المنظور الإسلامي، والبعض الآخر يشير إلى الجودة في المؤسسات التعليمية والإدارية، ولم يكن هناك استيعاب لمبادئها من خلال الجوانب التي يتناولها البحث، حيث يرتكز هذا البحث على تناول مبادئ الجودة في ضوء السنة من خلال الأحاديث الدالة على ذلك.

منهجية البحث:

اقتضت ضرورة البحث وخصوصية الموضوع استخدام المنهج الاستقرائي والاستنباطي وفق ما يلي:

– جمع المادة العلمية من مصادر وكتب السنة، وما تحتويه الأحاديث من موضوعات تدل على الجودة.

– استقراء المراجع في الجودة وربطها بالمبادئ التي تعتمد عليها السنة النبوية.

– تخريج الأحاديث من مصادرها، وبيان معناها، وذلك من خلال كتب الشروح وغيرها.

خطة البحث:

قسمت البحث إلى مقدمة، وفصلين، وخاتمة.

المقدمة: وتشتمل على أهمية البحث وأهدافه.

الفصل الأول: مفهوم الجودة.

ويحتوي على ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً.

المبحث الثاني: مفهوم الجودة في الإسلام.

المبحث الثالث: المفاهيم المرادفة للجودة.

الفصل الثاني: مجالات الجودة في ضوء السنة.

ويشتمل على خمسة مباحث:

المبحث الأول: الجودة في المجال العقدي.

المبحث الثاني: الجودة في العبادات.

المبحث الثالث: الجودة في المعاملات.

المبحث الرابع: الجودة في الإدارة الإسلامية.

المبحث الخامس: الموازنة بين مبادئ الجودة الشاملة والجودة الإسلامية.

الفصل الأول : مفهوم الجودة

ويحتوي على المباحث التالية :

المبحث الأول : مفهوم الجودة لغة واصطلاحا .

المبحث الثاني : مفهوم الجودة في الإسلام .

المبحث الثالث : المفاهيم المرادفة للجودة .

المبحث الأول : مفهوم الجودة لغةً واصطلاحاً

أولاً : مفهوم الجودة لغةً

الجودة لفظ عربي أصيل، وهو مصدر مشتق من الفعل (جود)، يقال: جاد يجود جُودَةً وجَوْدَةً، أي: صار جَيِّدًا، وتدور معاني الجودة في اللغة حول: الإتقان، والتجويد، وكثرة العطاء، ومن أبرز أقوال اللغويين في تحرير معناها ما يلي:

قال ابن فارس:"الْجِيمُ وَالْوَاوُ وَالدَّالُ أَصْلٌ وَاحِدٌ، وَهُوَ التَّسَمُّحُ بِالشَّيْءِ، وَكَثْرَةُ الْعَطَاءِ"(١).

وقال الخليل : "جاد الشّيء يَجُودُ جَودَةً فهو جيد، وجاد الفرس يجود جُودةً فهو جوادٌ، وجاد الجواد من الناس يَجُودُ جُودًا، وقومٌ أجوادٌ، وجَوَّدَ في عدوِه تجويداً"(٢)

وقال ابن منظور:" الجَيِّد: نَقِيضُ الرَّدِيءِ، .... وَجَادَ الشيءُ جُودة وجَوْدة أَي صَارَ جيِّداً، وأَجدت الشيءَ فَجَادَ، والتَّجويد مِثْلُهُ... وَيُقَالُ: هَذَا شَيْءٌ

(١) مقاييس اللغة (١/ ٤٩٣).

(٢) العين (٦/ ١٦٩) .

جَيِّدٌ بَيِّن الجُودة والجَوْدة، وَقَدْ جَادَ جَوْدة وأَجاد: أَتى بالجَيِّد مِنَ الْقَوْلِ أَو الْفِعْلِ. وَيُقَالُ: أَجاد فُلَانٌ فِي عَمَلِهِ وأَجْوَد وَجَادَ عَمَلُهُ يَجود جَوْدة ". [1]

وبالتأمل فيما ذكره اللغويون حول اشتقاق الجودة وبيان معناها، يتضح لنا أنها تعني: كثرة العطاء، والإتيان بأفضل ما يمكن من الأقوال والأفعال، في كل مجالات الحياة، وهذا هو المعنى المقصود بالجودة في العصر الحديث.

ثانياً: مفهوم الجودة اصطلاحاً

تتباين وجهات نظر الباحثين المعاصرين في تعريف الجودة، نظرا لتغاير أهدافهم، وتخصصاتهم، حيث إنها مصطلح معاصر، لا يزال يكتنفه بعض الغموض، وذلك على الرغم من الاهتمام المتزايد بها، "واستخدم مصطلح إدارة الجودة الشاملة Management Quality Total لأول مرة عام ١٩٨٥ من قبل الطيران في البحرية الأمريكية يصف فيه الطريق إلى تحسين الجودة بالأسلوب الياباني للإدارة، وهي طريقة لتحقيق نجاحات مستمرة وصغيرة ومتواصلة على المدى البعيد من خلل تحقيق رضا الزبون".[2]

ومن أشمل ما وقفت عليه من هذه التعريفات ما يلي:

١- فلسفة حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة، للوصول لأعلى جودة في

(١) لسان العرب (٣/ ١٣٥)، وانظر : تاج العروس (٧/ ٥٢٧) .

(٢) إدارة الجودة الشاملة، ص ٢٢، أد. محمد عبد الوهاب العزاوي، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، ٢٠٠٤، ٢٠٠٥.

مخرجاتها[١].

٢- فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من مفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية، وبين المهارات الفنية المتخصصة من اجل الارتقاء بمستوى الأداء والتطوير والتحسين المستمرين[٢].

٣ – أسلوب إداري يهدف إلى تطوير أداء المؤسسات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة ترتكز على فكرة الشمولية لتطوير تلك المؤسسات[٣].

٤- خلق ثقافة متميزة في الأداء، بحيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر ودءوب ؛ لتحقيق توقعات المستفيدين، وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية، مع تحقيق الجودة بشكل أفضل، وفاعلية عالية، وفي أقصر وقت ممكن[٤].

وبناء على ما سبق: فإن الجودة الشاملة مفهوم إداري حديث، يتسع

---

(١) مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة صـ ٢٠، تأليف : عمر وصفي عقيلي، دار الأوائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى ٢٠٠١م .

(٢) إدارة الجودة الشاملة، ص ٢٠، د. احمد يوسف دودين، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٢م.

(٣) الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، اتجاهات معاصرة، ص١٣، د. طارق عبد الرؤف عامر، د. إيهاب عيسى المعصراوي، نشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٤م.

(٤) الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، ص٤٨٣،٤٨٤ د. سعود النمر وآخرون، نشر مكتبة الشقري، ولمزيد من تعريفات الجودة الشاملة راجع: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الأجهزة الأمنية، ص١٢ : ١٤، رسالة ماجستير إعداد علي بن عبد الله المهيدب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٤٢٦هـ،٢٠٠٥م.

ليشمل كل ما يتعلق بالمنظومة المراد تطبيق ثقافة الجودة فيها، بكل الوسائل الممكنة، والأساليب المتاحة؛ لتحقيق أهدافها بصورة متميزة.

ومما لا شك فيه: أن الجودة الشاملة قد أحدثت تغييرا كبيرا في فلسفة الإدارة، بما تحمله من نظم عصرية متطورة، وأساليب منظمة، ودقة كاملة، مما يسهم بصورة واضحة في تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمات التي تعنى بتطبيقها.

المبحث الثاني: مفهوم الجودة في الإسلام

إن مفهوم الجودة في الإسلام يتسع ليشمل كافة نواحي الحياة، الدينية والدنيوية على حد سواء، وقد جاءت الآيات القرآنية، والأحاديث النبوية، لترسخ لهذا المفهوم بصورة عميقة، تعمل على رفعة المجتمع، وتقدمه.

ومن الملاحظ أن هذه الآيات والأحاديث لم تستخدم لفظ الجودة بكثرة، بل استخدمت ألفاظا أخرى أكثر عمقا، وأشد دلالة على المعنى المراد بالجودة المعاصرة كالإتقان، والإحسان، ونحوها مما يؤدي المعنى، ويحقق المقصود، إذ أن اللغة العربية لا تتوقف في معانيها عند لفظ واحد، بل تتسع أبنيتها للعديد من المعاني، وإن كنا لا نعدم بعض الإشارات النبوية التي صرحت بالجودة، كما يأتي في ثنايا هذه الدراسة. .

حيث تمثل إدارة الجودة في الإسلام جزءاً من النظرة الكلية لجودة الحياة في المجتمع، وتنبثق تلك النظرة من التوجيه القرآني : في قوله تَعَالَىٰ:﴿ مَنْ عَمِلَ صَٰلِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا۟

يَعۡمَلُونَ ﴾ [١]، حيث يمثّل العمل الصالح الإطار العام لممارسات الجودة في المجتمع، في كافة المجالات من اقتصادية وعلمية وروحية وغيرها، ليضمن للإنسان في الدنيا حياةً طيبة، وفي الآخرة جزاء جزيلا نتيجة ذلك العمل الصالح[٢].

فالجودة والإتقان من القيم الأصيلة في الإسلام حيث حث الإسلام على العمل المتقن وعلى مسؤولية العامل عن جودة العمل وسلامته من العيوب، فقد حث الرسول صلى الله عليه وسلم أتباعه على إتقان العمل فقال: "إن اللهَ –تبارك وتعالى– يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتقنه"[٣].

ويدلنا هذا الحديث على أنه يستحسن للصانع إذا صنع شيئا أن يحسن صورة ذلك الشيء، إذ إن ذلك من إتقان العمل وإحسانه.

---

(١) سورة النحل، الآية (٩٧).

(٢) إدارة الجودة في الإسلام، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة، خلال الفترة من ٢٣ . ٢٦ابريل ٢٠٠٦م، ص٧.

(٣) أخرجه أبو يعلى في المسند (٧/ ٣٤٩: ٤٣٨٦)، وابن عدي في الكامل (٢/ ٤٤٩)، ورواه أيضًا (٦/ ٢٣٥٩)، والطبراني في المعجم الأوسط (١/ ٢٧٥)، والبيهقي في شُعب الإيمان (٤/ ٣٣٤: ٥٣١٤)، جميعهم من طريق مُصْعَبِ بْنِ ثَابِتٍ، عَنْ هِشَامٍ، عَنْ أَبِيهِ، عن عائشة رضي الله عنها مرفوعا.

قال ابن عدي: وهذا لم يروه عن هشام غير مصعب هذا.

وقال الطبراني: لَمْ يَرْوِ هَذَا الْحَدِيثَ عَنْ هِشَامٍ إِلَّا مُصْعَبٌ.

وذكره الهيثمي في كشف الأستار (١/ ٢٨٣: ٥٨٨)؛ وابن حجر في زوائد البزار (ص ٨٠٠: ٣١٤)، قَالَ الْبَزَّارُ: لَا نَعْلَمُ رَوَاهُ هَكَذَا إِلَّا مصعب. اهـ.

وقال البوصيري في إتحاف الخيرة المهرة بزوائد المسانيد العشرة (٣/ ٣٨٢): هَذَا إِسْنَادٌ ضَعِيفٌ، لِضَعْفِ مُصْعَبِ بْنِ ثَابِتٍ.

وذكره المناوي في التيسير شرح الجامع الصغير (١/ ٢٦٩)، وضعّف إسناده.

فالحديث بهذا الإسناد ضعيف؛ لضعف مصعب بن ثابت، ومدار الإسناد عليه، وهو ليّن الحديث لكثرة غلطه، ولم يُتابَع كما قال البزار، وابن عدي، والطبراني–.

المبحث الثالث : الألفاظ المرادفة للجودة

من الألفاظ المرادفة للجودة :

١- الإتقان:

قال ابن سيده:" وأتقن الشَّيْء أحكمه، وتقن: متقن للأشياء حاذق بها[١]،(و) التِّقْنُ: (الرَّجلُ الحاذِقُ)، والجَمْعُ أتقانٌ[٢].

فإتقان العمل قيمة إسلامية كبرى إذ به تعظم الأعمال ويثقل وزنها والعبرة في الآخرة بقيمة الأعمال ووزنها لا بكثرتها، وقد اهتم القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة بالإتقان، فهو صفة من صفات رب الأرض والسماء، الذي أتقن كل شيء خلقه، وأحسن كل شيء وأبدعه، قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِىٓ أَتْقَنَ كُلَّ شَىْءٍ﴾ [٣] أي فأحسنه وجوده وأتقنه.

وفي المفهوم الإسلامي يمثل الإتقان ظاهرة حضارية تسمو بالجنس البشري، إذ به تقوم الحضارات ويعمر الكون، لأنه هدف أساسي من أهداف الدين لابتغاء المتمسك به رضا الله سبحانه وتعالى عنه، وهذا هو محور الإخلاص، فالإخلاص في العمل لا يكون إلا بإتقانه

فلا شك أن إتقان العمل وإحسانه من الدين، سواء كان العمل عبادة أو عادة، وقد دلت على ذلك الأدلة من كتاب الله تعالى ومن سنة رسوله صلى الله عليه وسلم، إذ يعرف الإحسانُ بأنه أعلى مرتبةٍ منْ

(١) المحكم والمحيط الأعظم، ٣٦٦/٦، تحقيق: عبد الحميد هنداوي، دار الكتب العلمية – بيروت، ١٤٢١ هـ – ٢٠٠٠ م.

(٢) تاج العروس٣١٦/٣٤.

(٣) سورة النمل، الآية (٨٨).

مراتبِ الدِّينِ؛ إذْ يَشْمَلُ الإسلامَ والإيمانَ، وهوَ أنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تراهُ، فإنْ لمْ تَكُنْ تَرَاهُ فإنَّهُ يَرَاكَ، وتظهرُ فيهِ المراقبةُ للَّهِ تعالى، لا يقولُ العبدُ إلاَّ حَقًّا لِعِلْمِهِ أنَّ اللَّهَ يَسْمَعُهُ، ولا يَعْمَلُ إلاَّ حَقًّا لعِلْمِهِ أنَّ اللَّهَ يَرَاهُ، ولا يُضْمِرُ إلاَّ حَقًّا لعِلْمِهِ أنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ خَائِنَةَ الأعينِ وما تُخْفِي الصدورُ، ويُجْزَى صاحبُ الإحسانِ على إحسانِهِ في الآخرَةِ بالحُسْنَى وزيادة، والحُسْنَى هيَ الجَنَّةُ، والزيادةُ هيَ النظرُ إلى وجهِ اللَّهِ تعالى، كما قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ لِّلَّذِينَ أَحْسَنُواْ ٱلْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ﴾[١].

والمتصفح لكتب السيرة النبوية يجد أن الرسول(ﷺ) كان ديدنه الإتقان في كل أموره ويتضح ذلك في حادثة الهجرة والتجهيز لها وترتيبه للأدوار واختيار الزمان والطريق للهجرة، وإرساء قواعد المجتمع الجديد في المدينة من بناء المسجد والمؤاخاة بين المسلمين، وإبرام المعاهدات مع اليهود، كل ذلك يدل على مدى حذقه وإتقانه في تدبير الأمور.

وبناء على ما سبق فان الإتقان يتطلب المعرفة والإحساس بالمسئولية وتفعيل روح العمل الجماعي، الذي يؤدي إلى تحقيق الهدف المنشود من العمل المتوج بالإتقان.

٢- الإحسان:

يختلف معنى الإحسان اصطلاحا باختلاف السّياق الّذي يرد فيه، فإذا اقترن بالإيمان والإسلام كان المراد به: الإشارة إلى المراقبة وحسن الطّاعة، أمّا إذا ورد «الإحسان» مطلقا فإنّ المراد به فعل ما هو حسن[٢].

---

(١) سورة يونس: الآية(٢٦).

(٢) نضرة النعيم في مكارم أخلاق الرسول الكريم – صلى الله عليه وسلم، ٦٧/٢، تأليف: عدد من المختصين بإشراف الشيخ/ صالح بن عبد الله بن حميد إمام وخطيب الحرم المكي الناشر : دار الوسيلة للنشر والتوزيع، جدة الطبعة : الرابعة.

والإحسان في صورته العليا صفة رب العالمين، لان الإساءة تنتج عن الجهل والعجز والقصور وما إلى ذلك من أوصاف مستحيلة على الله، لذا أمر الله به في قوله: ﴿ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ (١).

وطلب إلى الناس أن يفتشوا عن مأخذ في هذه الصناعة الباهرة يشينها(٢)،قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ مَّا تَرَىٰ فِي خَلْقِ ٱلرَّحْمَٰنِ مِن تَفَٰوُتٍۖ فَٱرْجِعِ ٱلْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ ۝٣ ثُمَّ ٱرْجِعِ ٱلْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنقَلِبْ إِلَيْكَ ٱلْبَصَرُ خَاسِئًا وَهُوَ حَسِيرٌ ﴾ (٣).

والله سبحانه وتعالى عندما نشر أبناء آدم فوق الثرى، وناط بهم رسالة الحياة كلفهم كي يكونوا ربانين أن يحسنوا العمل، وأن يبلغوا به درجة الكمال ولا يزالون يجاهدون حتى يبلغوا بأعمالهم درجة الكمال المستطاع،

فالإحسان من أهم وسائل نهضة المسلمين لأنه يقتضي من المسلم إتقان العمل المنوط به إتقان من يعلم علم اليقين أنّ الله- عزّ وجلّ- ناظر إليه مطّلع على عمله، وبهذا الإتقان تنهض الأمم وترقى المجتمعات، فهو يشمل الفرد والمجتمع والدولة، ولن تقوم تربية راشدة إلا إذا غرسنا معنى الإحسان في النفوس على انه من محاب الله تبارك وتعالى(٤).

ويربط الرسول (ﷺ) بين الإتقان والإحسان فيقول: (إن الله كتب الإحسان على كل شئ فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة، وإذا ذبحتم فأحسنوا

(١) سورة البقرة، الآية (١٩٥).

(٢) المحاور الخمسة للقرآن الكريم، ص١٦٢، الشيخ محمد الغزالي، دار الشروق،١٤٠٩هـ.

(٣) سورة الملك، الآية (٤،٣).

(٤) المحاور الخمسة للقرآن الكريم، ص١٦٧.

الذبح....الحديث) [١]، فالإحسان هنا مرادف لكلمة الإتقان، وقد أراد الرسول صلى الله عليه وسلم أن يزرع بذلك الرحمة في قبل المسلم ويكسبه عادة الإتقان في العمل حتى ولو لم يكن للعمل آثار اجتماعية كالذبح الذي ينتهي بإتمام العمل كيفما كان.

ويتضح مما سبق أن هناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان، غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان، بينما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم، وتتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية أيضاً، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان، ولذلك كان هو المصطلح الذي ركز عليه القرآن والسنة[٢].

وبالإجمال يمكن القول، أن الجودة تعني إجادة العمل والإتقان درجة عالية في الجودة والإحسان مرادف للإتقان غير أن الأخير أخص من حيث الدلالة لكونه يتضمن حذق الشيء والمهارة في أداءه وإحكامه ويبقى الإحسان هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل وإتقانه، بصفته قيمة روحية إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل يحبه الله عز وجل ويرضاه[٣].

---

(١) أخرجه مسلم في صحيحه كتاب الصيد والذبائح، باب الأمر بإحسان الذبح، ١٥٤٨/٣(١٩٥٥)، من حديث شداد بن اوس، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي، بيروت.

(٢) إتقان العمل ثمرة الإحسان (مقال) للأستاذ الدكتور عباس محجوب على الشبكة العنكبوتية، موقع: www.islamdoor.com/k11/etkan.htm.

(٣) التأصيل القرآني لجودة التعليم، ص٢٨١، د. سعد زاير، د. داود صبري، مجلة كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، العدد ٨، ٢٠١٢م.

الفصل الثاني
مجالات الجودة في ضوء السنة

ويشتمل على خمسة مباحث:

المبحث الأول: الجودة في المجال العقدي.

المبحث الثاني: الجودة في العبادات.

المبحث الثالث: الجودة في المعاملات.

المبحث الرابع: الجودة في الإدارة الإسلامية.

المبحث الخامس: الموازنة بين مبادئ الجودة الشاملة والجودة الإسلامية.

المبحث الأول : الجودة في المجال الْعَقَدِي

يهتم الإسلام بالعقيدة ويوليها عناية كبيرة، من حيث ثبوتها ووضوحها، ومن حيث آثارها في نفوس معتقديها، لذا مكث الرسول صلى الله عليه وسلم في مكة ثلاثة عشر عاما يعمل على تأكيد البناء العقدي، وتمكنه في نفوس أصحابه رضي الله عنهم، فالعقيدة إذا تمكنت من القلب حررته من العبودية لغير الله تعالى، ومن الأمثلة على ذلك قول ربعي بن عامر في حواره مع رستم ملك الفرس:" الله ابتعثنا لنخرج من شاء من عبادة العباد إلى عبادة الله، ومن ضيق الدنيا إلى سعتها، ومن جور الأديان إلى عدل الإسلام، فأرسلنا بدينه إلى خلقه لندعوهم إليه، فمن قبل ذلك قبلنا منه ورجعنا عنه، ومن أبى قاتلناه أبدا حتى نفضي إلى موعود الله.

قالوا: وما موعود الله؟ قال: الجنة لمن مات على قتال من أبى، والظفر لمن بقي"[1].

(١) البداية والنهاية، أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي البصري ثم الدمشقي(المتوفى: ٧٧٤هـ)، دار احياء التراث العربي، ١٤٠٨هـ، ج٧، ص٤٧.

لذا فإن العقيدة الإسلامية هي العقيدة الوحيدة التي تحقق الأمن والاستقرار، والسعادة والسرور، قَالَ تَعَالَىٰ:﴿بَلَىٰ مَنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُۥ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ فَلَهُۥٓ أَجْرُهُۥ عِندَ رَبِّهِۦ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴾ (١).

وقَالَ تَعَالَىٰ:﴿ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَلَمْ يَلْبِسُوٓاْ إِيمَٰنَهُم بِظُلْمٍ أُوْلَٰٓئِكَ لَهُمُ ٱلْأَمْنُ وَهُم مُّهْتَدُونَ﴾(٢).

كما أن العقيدة الإسلامية تحقق العافية والرخاء، قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ ٱلْقُرَىٰٓ ءَامَنُواْ وَٱتَّقَوْاْ لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَٰتٍ مِّنَ ٱلسَّمَآءِ وَٱلْأَرْضِ ﴾ (٣).

كما أنها سبب في حصول التمكين في الأرض، قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ وَنُرِيدُ أَن نَّمُنَّ عَلَى ٱلَّذِينَ ٱسْتُضْعِفُواْ فِى ٱلْأَرْضِ وَنَجْعَلَهُمْ أَئِمَّةً وَنَجْعَلَهُمُ ٱلْوَٰرِثِينَ ﴾ (٤).

وقَالَ تَعَالَىٰ:﴿ وَعَدَ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ مِنكُمْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِى ٱلْأَرْضِ كَمَا ٱسْتَخْلَفَ ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ ٱلَّذِى ٱرْتَضَىٰ لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُم مِّنۢ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِى لَا يُشْرِكُونَ بِى شَيْـًٔا وَمَن كَفَرَ بَعْدَ ذَٰلِكَ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْفَٰسِقُونَ ﴾ (٥).

---

(١) سورة البقرة، الآية (١١٢).
(٢) سورة الأنعام، الآية (٨٢).
(٣) سورة الأعراف، الآية (٩٦).
(٤) سورة القصص، الآية (٥).
(٥) سورة النور، الآية (٥٥).

لذا كانت العقيدة هي أول الواجبات على المكلفين، ومما يدل على ذلك : ما جاء عن ابن عباس – رضي الله عنهما – قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لِمُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ حِينَ بَعَثَهُ إِلَى اليَمَنِ: «إِنَّكَ سَتَأْتِي قَوْمًا أَهْلَ كِتَابٍ، فَإِذَا جِئْتَهُمْ، فَادْعُهُمْ إِلَى أَنْ يَشْهَدُوا أَنْ لاَ إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ، فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِي كُلِّ يَوْمٍ وَلَيْلَةٍ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ، فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً تُؤْخَذُ مِنْ أَغْنِيَائِهِمْ فَتُرَدُّ عَلَى فُقَرَائِهِمْ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ، فَإِيَّاكَ وَكَرَائِمَ أَمْوَالِهِمْ وَاتَّقِ دَعْوَةَ المَظْلُومِ، فَإِنَّهُ لَيْسَ بَيْنَهُ وَبَيْنَ اللَّهِ حِجَابٌ» (١).

وبالتأمل في هذا الحديث نجد أن العقيدة الصحيحة هي الأساس الذي يقوم عليه الدين، وتصح معه الأعمال، وتقبل به الأقوال، فمن صحت عقيدته صح عمله، ومن فسدت عقيدته فسد عمله، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ قُلْ إِنَّمَآ أَنَا۠ بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰٓ إِلَيَّ أَنَّمَآ إِلَٰهُكُمْ إِلَٰهٌ وَٰحِدٌ ۖ فَمَن كَانَ يَرْجُواْ لِقَآءَ رَبِّهِۦ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَٰلِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِۦٓ أَحَدًۢا ﴾(٢).

وقَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَلَقَدْ أُوحِيَ إِلَيْكَ وَإِلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِكَ لَئِنْ أَشْرَكْتَ لَيَحْبَطَنَّ عَمَلُكَ وَلَتَكُونَنَّ مِنَ ٱلْخَٰسِرِينَ ﴾ (٣).

لذا نجد أن جميع الرسل بعثوا بالدعوة إلى العقيدة الصحيحة، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَمَآ أَرْسَلْنَا مِن قَبْلِكَ مِن رَّسُولٍ إِلَّا نُوحِيٓ إِلَيْهِ أَنَّهُۥ لَآ إِلَٰهَ

(١) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب : الزكاة، بَاب: أَخْذِ الصَّدَقَةِ مِنَ الأَغْنِيَاءِ وَتُرَدَّ فِي الفُقَرَاءِ حَيْثُ كَانُوا، (٢/ ١٢٨)، رقم الحديث ١٤٩٦.

(٢) سورة الكهف، الآية (١١٠).

(٣) سورة الزمر، الآية (٦٥).

إِلَّآ أَنَا۠ فَٱعۡبُدُونِ ﴾ (١).

فعقيدة الإسلام موقوفة على كتاب الله تعالى، وما صح من سنة النبي – صلى الله عليه وسلم –، فهي عقيدة ثابتة، مستقرة، خالدة، لا مجال للاجتهاد فيها؛ لذا فإنه يشترط لصحة العقيدة وجودتها إفراد الله تعالى بالألوهية والعبودية، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَمَا خَلَقۡتُ ٱلۡجِنَّ وَٱلۡإِنسَ إِلَّا لِيَعۡبُدُونِ ﴾ (٢).

كما يشترط تنزيهه – تعالى– عن كل شرك ظاهر أو خفي، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ قُلۡ إِنَّمَآ أَنَا۠ بَشَرٞ مِّثۡلُكُمۡ يُوحَىٰٓ إِلَيَّ أَنَّمَآ إِلَٰهُكُمۡ إِلَٰهٞ وَٰحِدٞۖ فَمَن كَانَ يَرۡجُواْ لِقَآءَ رَبِّهِۦ فَلۡيَعۡمَلۡ عَمَلٗا صَٰلِحٗا وَلَا يُشۡرِكۡ بِعِبَادَةِ رَبِّهِۦٓ أَحَدَۢا ﴾ (٣).

وتتجلى جودة العقيدة في أبرز صورها من خلال حديث جبريل – عليه السلام – في الإسلام، والإيمان، والإحسان، حيث ذكر في هذا الحديث مراتب الدين الثلاثة، وقد جعل النبي – صلى الله عليه وسلم – لكل مرتبة خصائص وصفات تتميز بها عن غيرها، تبدأ بالإسلام، مرورا بالإيمان، ووصولا للإحسان.

فَعَنْ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ قَالَ: بَيْنَمَا نَحْنُ عِنْدَ رَسُولِ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ذَاتَ يَوْمٍ، إِذْ طَلَعَ عَلَيْنَا رَجُلٌ شَدِيدُ بَيَاضِ الثِّيَابِ، شَدِيدُ سَوَادِ الشَّعَرِ، لَا يُرَى عَلَيْهِ أَثَرُ السَّفَرِ، وَلَا يَعْرِفُهُ مِنَّا أَحَدٌ، حَتَّى جَلَسَ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَأَسْنَدَ رُكْبَتَيْهِ إِلَى رُكْبَتَيْهِ، وَوَضَعَ كَفَّيْهِ عَلَى فَخِذَيْهِ، وَقَالَ: يَا مُحَمَّدُ أَخْبِرْنِي عَنِ الْإِسْلَامِ، فَقَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «الْإِسْلَامُ أَنْ تَشْهَدَ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ

(١) سورة الأنبياء، الآية (٢٥).
(٢) سورة الذاريات، الآية (٥٦).
(٣) سورة الكهف، الآية (١١٠).

عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَتُقِيمَ الصَّلَاةَ، وَتُؤْتِيَ الزَّكَاةَ، وَتَصُومَ رَمَضَانَ، وَتَحُجَّ الْبَيْتَ إِنِ اسْتَطَعْتَ إِلَيْهِ سَبِيلًا»، قَالَ: صَدَقْتَ، قَالَ: فَعَجِبْنَا لَهُ يَسْأَلُهُ، وَيُصَدِّقُهُ، قَالَ: فَأَخْبِرْنِي عَنِ الْإِيمَانِ، قَالَ: «أَنْ تُؤْمِنَ بِاللهِ، وَمَلَائِكَتِهِ، وَكُتُبِهِ، وَرُسُلِهِ، وَالْيَوْمِ الْآخِرِ، وَتُؤْمِنَ بِالْقَدَرِ خَيْرِهِ وَشَرِّهِ»، قَالَ: صَدَقْتَ، قَالَ: فَأَخْبِرْنِي عَنِ الْإِحْسَانِ، قَالَ: «أَنْ تَعْبُدَ اللهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ»، قَالَ: فَأَخْبِرْنِي عَنِ السَّاعَةِ، قَالَ: «مَا الْمَسْئُولُ عَنْهَا بِأَعْلَمَ مِنَ السَّائِلِ» قَالَ: فَأَخْبِرْنِي عَنْ أَمَارَتِهَا، قَالَ: «أَنْ تَلِدَ الْأَمَةُ رَبَّتَهَا، وَأَنْ تَرَى الْحُفَاةَ الْعُرَاةَ الْعَالَةَ رِعَاءَ الشَّاءِ يَتَطَاوَلُونَ فِي الْبُنْيَانِ»، قَالَ: ثُمَّ انْطَلَقَ فَلَبِثْتُ مَلِيًّا، ثُمَّ قَالَ لِي: «يَا عُمَرُ أَتَدْرِي مَنِ السَّائِلُ؟» قُلْتُ: اللهُ وَرَسُولُهُ أَعْلَمُ، قَالَ: «فَإِنَّهُ جِبْرِيلُ أَتَاكُمْ يُعَلِّمُكُمْ دِينَكُمْ» (١).

فكمال الجودة في الحديث يظهر في مرتبة الإحسان، " فلو قال – صلى الله عليه وسلم – : أن تعبد الله متقنا عبادته، مؤديا لها على أكمل وجوهها لكان تفسيرا للإحسان بحقيقته، ولكنه لا يكون مؤديا لفائدة جديدة، إذ مقصود السائل معرفة الطريق إلى هذا الإتقان ... فعناية العامل بإتقان عمله حينما يرى الرقيب عليه ليس مبعثها في الحقيقة رؤية العامل لذلك الرقيب، بل علمه برؤية الرقيب له، حتى أنه لو كان بالعامل من ضعف البصر – مثلا – ما يمنعه من رؤية ذلك الرقيب، ولكنه سمع صوته، أو أخبر بمخبر بقدومه، وإشرافه عليه – كانت الثمرة في الحالين واحدة فكذلك أنت أيها المؤمن إن أردت أن تكون من أهل الإحسان في العمل فأشعر قلبك أن عين الله تراقبك، في خلوتك، وجلوتك، وأنه لا تخفى عليه منك خافية قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ مَا يَكُونُ مِن نَّجْوَىٰ ثَلَٰثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ

(١) أخرجه مسلم في صحيحه، بلفظه، كِتَاب الْإِيمَان، بَاب: معرفة الْإِيمَانِ، وَالْإِسْلَامِ، والقَدَرِ وَعَلَامَةِ السَّاعَةِ، (١/ ٣٦)، رقم الحديث (١) .

إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَآ أَدْنَىٰ مِن ذَٰلِكَ وَلَآ أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا۟ ثُمَّ يُنَبِّئُهُم بِمَا عَمِلُوا۟ يَوْمَ ٱلْقِيَٰمَةِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ بِكُلِّ شَىْءٍ عَلِيمٌ ﴾ (١). فإذا أشعرت نفسك مراقبة الله إياك بسمعه وبصره راقبته أنت أيضاً بقلبك وفكرك، وهذه المراقبة القلبية أخت المشاهدة الحقيقية، لأنها شهود بالبصيرة كما أن تلك شهود بالبصر، وبها تجني من ثمرات الإحسان ما كنت تجنيه لو كنت شاهد عيان"(٢).

ويتضح مما سبق أن الإحسان يشتمل على الإتقان والمراقبة والأداء على أكمل وجه، فقد سبق الإسلام بذلك النظريات التي تدعو إلى جودة الأداء في العمل والتحسين المستمر، إذ يقول الدكتور العزاوي في كتابه إدارة الجودة الشاملة:" أن التحسين المستمر في ظل إدارة الجودة الشاملة يتجلى في قدرة التنظيم على تصميم وتطبيق نظام إبداعي يحقق باستمرار رضا تام للزبون، من خلال السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل"(٣).

وبالنظر فيما ذكر في الإسلام نجد أنه جمع بين السعي إلى الالتزام بجودة العمل وبين الرقابة الذاتية، التي تجعل المقصر يحاسب نفسه بوازع داخلي، بخلاف متطلبات الجودة العالمية التي تضع قوانين وأدوات للرقابة على العاملين، ومما لاشك فيه أن المؤثر الداخلي أقوى من المؤثرات الخارجية.

(١) سورة المجادلة، الآية (٧).

(٢) المختار من كنوز السنة للدكتور محمد عبد الله دراز،٢٨٨ : ٢٩٠ بتصرف يسير، طبعة قطر.

(٣) إدارة الجودة الشاملة، د محمد عبد الوهاب العزاوي، ص٣٨.

المبحث الثاني
الجودة في العبادات

لقد اهتم الإسلام بإتقان العبادة – بكافة صورها وأشكالها – من صلاة، وصيام، وزكاة، وحج، لما لذلك من أثر بالغ في ضبط سلوك المسلم، وتقوية صلته بربه – سبحانه وتعالى –، وفيما يلي بيان ذلك:

أولاً : الصلاة :

اشترط الإسلام لوجوب الصلاة شروطاً – كالإسلام، والبلوغ، والعقل –ووضع لها أركاناً– كتكبيرة الإحرام، والركوع، والسجود–، واشترط لصحتها شروطاً– كدخول الوقت، والطهارة من الحدث الأصغر والأكبر، وستر العورة –، إلى غير ذلك مما فصله الفقهاء في مصنفاتهم، ولا مجال للاستطراد في ذكره تفصيلاً.

ولا شك أن كافة ما اشترطه الفقهاء مستنبط من فعله – صلى الله عليه وسلم – في الصلاة، فَعَنْ أَبِي سُلَيْمَانَ مَالِكِ بْنِ الحُوَيْرِثِ، قَالَ: أَتَيْنَا النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَنَحْنُ شَبَبَةٌ مُتَقَارِبُونَ، فَأَقَمْنَا عِنْدَهُ عِشْرِينَ لَيْلَةً، فَظَنَّ أَنَّا اشْتَقْنَا أَهْلَنَا، وَسَأَلَنَا عَمَّنْ تَرَكْنَا فِي أَهْلِنَا، فَأَخْبَرْنَاهُ، وَكَانَ رَفِيقًا رَحِيمًا، فَقَالَ: «ارْجِعُوا إِلَى أَهْلِيكُمْ، فَعَلِّمُوهُمْ وَمُرُوهُمْ، وَصَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي، وَإِذَا حَضَرَتِ الصَّلاَةُ، فَلْيُؤَذِّنْ لَكُمْ أَحَدُكُمْ، ثُمَّ لِيَؤُمَّكُمْ أَكْبَرُكُمْ»[1].

وهذا ما يتعلق بالجانب العملي، والتنظيمي للصلاة، وهناك جوانب أخرى عقلية، وقلبية، لا بد من تحقيقها، ضماناً للجودة المنشودة في

(١) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب : الأدب، بَاب : رَحْمَةِ النَّاسِ وَالبَهَائِمِ، (٨/ ٩)، رقم الحديث ٦٠٠٨ .

الصلاة، لعلها تنال القبول من الله – عز وجل – كحضور القلب والعقل، والذي هو مناط الخشوع، واستحضار عظمة الخالق – سبحانه –، إذ أنه ليس للمرء من صلاته إلا ما عقل منها، فَعَنْ عَمَّارِ بْنِ يَاسِرٍ، قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: «إِنَّ الرَّجُلَ لَيَنْصَرِفُ وَمَا كُتِبَ لَهُ إِلَّا عُشْرُ صَلَاتِهِ تُسْعُهَا ثُمْنُهَا سُبْعُهَا سُدْسُهَا خُمْسُهَا رُبْعُهَا ثُلُثُهَا نِصْفُهَا»(١).

ويعتبر حديث المسيء صلاته العمدة في بيان أركان الصلاة، وواجباتها، وهو جامع لصفات عدة، تحقق مراتب الإتقان العليا في الصلاة.

فَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ دَخَلَ المَسْجِدَ فَدَخَلَ رَجُلٌ، فَصَلَّى، فَسَلَّمَ عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَرَدَّ وَقَالَ: «ارْجِعْ فَصَلِّ، فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ»، فَرَجَعَ يُصَلِّي كَمَا صَلَّى، ثُمَّ جَاءَ، فَسَلَّمَ عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَقَالَ: «ارْجِعْ فَصَلِّ، فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ» ثَلاَثًا، فَقَالَ: وَالَّذِي بَعَثَكَ بِالحَقِّ مَا أُحْسِنُ غَيْرَهُ، فَعَلِّمْنِي، فَقَالَ: «إِذَا قُمْتَ إِلَى الصَّلاَةِ فَكَبِّرْ، ثُمَّ اقْرَأْ مَا تَيَسَّرَ مَعَكَ مِنَ القُرْآنِ، ثُمَّ ارْكَعْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ رَاكِعًا، ثُمَّ ارْفَعْ حَتَّى تَعْدِلَ قَائِمًا، ثُمَّ اسْجُدْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ سَاجِدًا، ثُمَّ ارْفَعْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ جَالِسًا، وَافْعَلْ ذَلِكَ فِي صَلاَتِكَ كُلِّهَا»(٢).

والمتأمل في هذا الحديث يجد حرص النبي – صلى الله عليه وسلم

(١) أخرجه أبو داود في سننه، بلفظه، كتاب : الصلاة، بَاب : ما جاء في نقصان الصلاة، (١/ ٢١١)، رقم الحديث ٧٩٦، وحسنه الألباني .

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب : الأذان، بَاب : وُجُوبِ القِرَاءَةِ لِلْإِمَامِ وَالمَأْمُومِ فِي الصَّلَوَاتِ كُلِّهَا، فِي الحَضَرِ وَالسَّفَرِ، وَمَا يُجْهَرُ فِيهَا وَمَا يُخَافَتُ، (١/ ١٥٢)، رقم الحديث ٧٥٧ .

– على متابعة هذا الصحابي في صلاته، مع توجيهه وإرشاده إلى ما يحقق كمال الإتقان في الصلاة، وهذا ما يسمى في مبادئ الجودة بمداومة الاتصال بالمستفيدين– التغذية الراجعة، وهي الطريقة التي يستخدمها شخص للتأثير على شخص آخر لتغيير أو لتعديل فكره أو سلوكه، وهي اتصال بين شخصين أو مجموعتين يبين كل منهما كيف يؤثر على الآخر، والتغذية المرتدة تمكن قائد الفريق أو الإدارة من أن يصبح على دراية بالمشاكل الداخلية قبل أن تستفحل خطورتها، وقد حرص الإسلام على مداومة الاتصال بالمستفيدين لمعرفة ردود أفعالهم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها(١)، فقد ورد في الحديث عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " لَيْسَ الْخَبَرُ كَالْمُعَايَنَةِ، إِنَّ اللهَ عَزَّ وَجَلَّ أَخْبَرَ مُوسَى بِمَا صَنَعَ قَوْمُهُ فِي الْعِجْلِ، فَلَمْ يُلْقِ الْأَلْوَاحَ، فَلَمَّا عَايَنَ مَا صَنَعُوا، أَلْقَى الْأَلْوَاحَ فَانْكَسَرَتْ " (٢).

فالصلاة أساس الفلاح في الدنيا والآخرة، قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ قَدۡ أَفۡلَحَ ٱلۡمُؤۡمِنُونَ ﴾(٣).

(١) الجودة الشاملة في التعليم العام، المفهوم والمبادئ والمتطلبات(قراءة إسلامية)، بدرية بنت صالح الميمان، بحث مقدم إلى اللقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية(جستن) المقام في فرع الجمعية في القصيم يومي الثلاثاء والأربعاء ٢٨ – ٢٩ ربيع الآخر الموافق ١٥ – ١٦ مايو ٢٠٠٧م، ص٣١.

(٢) أخرجه أحمد في مسنده، بلفظه، (٤/ ٢٦٠)، حديث رقم ٢٤٤٧، وإسناده صحيح.

(٣) سورة المؤمنون، الآية (١).

ثانيا : الصوم

تتجلى الرقابة الذاتية في عبادة الصوم، حيث إنه يكسب صاحبه التقوى، وقوة الإرادة، والانضباط السلوكي، والإقلاع عن المعاصي، والتقيد بالطاعات، ومكارم الأخلاق، وَحُسْنَ العادات، وهذه هي السمات الأساسية التي يجب توفرها في المسلم، فالصائم لا بد وأن يراقب نفسه، وتصرفاته، وسلوكه، فإذا هَمَّ بعمل من شأنه أن يبطل صيامه، تذكر ربه، وقال لنفسه: إني صائم، وهذه هي عين الرقابة الذاتية، وهي أعظم قاعدة يسعى إليها المختصون بشؤون الجودة، بترسيخها في نفوس العاملين، وقد سبقت السنة النبوية كافة النظريات الحديثة ذات الصلة بهذه القضية، وذلك من خلال جملة من الأحاديث النبوية، ومنها :

١- ما رواه أبو هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ، يَقُولُ: قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " قَالَ اللهُ عَزَّ وَجَلَّ: كُلُّ عَمَلِ ابْنِ آدَمَ لَهُ إِلَّا الصِّيَامَ، فَإِنَّهُ لِي وَأَنَا أَجْزِي بِهِ، وَالصِّيَامُ جُنَّةٌ، فَإِذَا كَانَ يَوْمُ صَوْمِ أَحَدِكُمْ، فَلَا يَرْفُثْ يَوْمَئِذٍ وَلَا يَسْخَبْ، فَإِنْ سَابَّهُ أَحَدٌ أَوْ قَاتَلَهُ، فَلْيَقُلْ: إِنِّي امْرُؤٌ صَائِمٌ "

«وَالَّذِي نَفْسُ مُحَمَّدٍ بِيَدِهِ، لَخُلُوفُ فَمِ الصَّائِمِ أَطْيَبُ عِنْدَ اللهِ، يَوْمَ الْقِيَامَةِ، مِنْ رِيحِ الْمِسْكِ»(١).

٢- وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ لَمْ يَدَعْ قَوْلَ الزُّورِ وَالعَمَلَ بِهِ، فَلَيْسَ لِلَّهِ حَاجَةٌ فِي أَنْ يَدَعَ طَعَامَهُ وَشَرَابَهُ» (٢).

---

(١) أخرجه مسلم في صحيحه، بلفظه، كتاب: الصيام، باب: فضل الصيام، (٢/ ٨٠٧)، رقم الحديث ١٦٣ .

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: الصوم، بَاب: مَنْ لَمْ يَدَعْ قَوْلَ الزُّورِ، وَالعَمَلَ بِهِ فِي الصَّوْمِ (٣/ ٢٦)، رقم الحديث ١٩٠٣ .

ففي هذين الحديثين، إشارة واضحة إلى الحرص على جودة الصوم، وإتقانه، تحقيقا للأداء الأمثل في هذه العبادة، والتي شرعت لتربي في نفس صاحبها التقوى، والمراقبة، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُتِبَ عَلَيۡكُمُ ٱلصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبۡلِكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَتَّقُونَ ﴾[1].

ونقل الحافظ ابن حجر عن السبكي الكبير[2] أن " الرَّفَثَ وَالصَّخَبَ وَقَوْلَ الزُّورِ وَالْعَمَلَ بِهِ مِمَّا عُلِمَ النَّهْيُ عَنْهُ مُطْلَقًا، وَالصَّوْمُ مَأْمُورٌ بِهِ مُطْلَقًا، فَلَوْ كَانَتْ هَذِهِ الْأُمُورُ إذَا حَصَلَتْ فِيهِ لَمْ يَتَأَثَّرْ بِهَا لَمْ يَكُنْ لِذِكْرِهَا فِيهِ مَشْرُوطَةً فِيهِ مَعْنًى يَفْهَمُهُ، فَلَمَّا ذُكِرَتْ فِي هَذَيْنِ الْحَدِيثَيْنِ نَبَّهَتْنَا عَلَى أَمْرَيْنِ: أَحَدُهُمَا: زِيَادَةُ قُبْحِهَا فِي الصَّوْمِ عَلَى غَيْرِهَا، وَالثَّانِي: الْبَحْثُ عَلَى سَلَامَةِ الصَّوْمِ عَنْهَا، وَأَنَّ سَلَامَتَهُ مِنْهَا صِفَةُ كَمَالٍ فِيهِ، وَقُوَّةُ الْكَلَامِ تَقْتَضِي أَنْ يُقَبَّحَ ذَلِكَ لِأَجْلِ الصَّوْمِ، فَمُقْتَضَى ذَلِكَ أَنَّ الصَّوْمَ يَكْمُلُ بِالسَّلَامَةِ عَنْهَا.

قَالَ: فَإِذَا لَمْ يَسْلَمْ عَنْهَا نَقَصَ، ثُمَّ قَالَ: وَلَا شَكَّ أَنَّ التَّكَالِيفَ قَدْ تَرِدُ بِأَشْيَاءَ، وَيُنَبَّهُ بِهَا عَلَى أُخْرَى بِطَرِيقِ الْإِشَارَةِ، وَلَيْسَ الْمَقْصُودُ مِنَ الصَّوْمِ الْعَدَمَ الْمَحْضَ كَمَا فِي الْمَنْهِيَّاتِ، لِأَنَّهُ يُشْتَرَطُ لَهُ النِّيَّةُ بِالْإِجْمَاعِ، وَلَعَلَّ الْقَصْدَ بِهِ فِي الْأَصْلِ الْإِمْسَاكُ عَنْ جَمِيعِ الْمُخَالَفَاتِ، لَكِنْ لَمَّا كَانَ ذَلِكَ يَشُقُّ خَفَّفَ اللَّهُ وَأَمَرَ بِالْإِمْسَاكِ عَنِ الْمُفْطِرَاتِ، وَنَبَّهَ الْغَافِلَ بِذَلِكَ عَلَى

(١) سورة البقرة، الآية (١٨٣).

(٢) الشَّيْخ الإِمَام الْفَقِيه الْمُحدث الْحَافِظ الْمُفَسّر الْمُقْرِئ الأصولي الْمُتَكَلّم النَّحْوِيّ، أبو الحسن، تقي الدين، عَليّ بن عبد الْكَافِي بن عَليّ بن تَمام بن يُوسُف، السُّبْكِيّ، المتوفى سنة ٧٥٦هـ . انظر ترجمته في : طبقات الشافعية الكبرى لتاج الدين السبكي (١٠/ ١٣٩) .

الْإِمْسَاكِ عَنِ الْمُخَالَفَاتِ، وَأَرْشَدَ إِلَى ذَلِكَ مَا تَضَمَّنَتْهُ أَحَادِيثُ الْمُبَيِّنِ عَنِ اللَّهِ مُرَادَهُ، فَيَكُونُ اجْتِنَابُ الْمُفْطِرَاتِ وَاجِبًا، وَاجْتِنَابُ مَا عَدَاهَا مِنَ الْمُخَالَفَاتِ مِنَ الْمُكَمِّلَاتِ، وَاللَّهُ أَعْلَمُ"(١).

وبناء على ما سبق: فإن الصوم ينمي الرقابة الذاتية في نفس المسلم، والتي تُعَدُّ عنصرا أساسيا عند أصحاب نظريات الجودة الحديثة.

ثالثاً: الزكاة:

من أهم الجوانب التي تحققها الزكاة، جانب التكافل الاجتماعي، وهو من أقوى القواعد التي تحقق الجودة على مستوى البشرية أجمع، لأنه يضمن العدل والمساواة والترابط الاجتماعي، ويدفع الأزمات الاقتصادية، و تتضح عظمة الدين الإسلامي في تنوع مصارف الزكاة، للقضاء على الفقر، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ إِنَّمَا ٱلصَّدَقَٰتُ لِلْفُقَرَآءِ وَٱلْمَسَٰكِينِ وَٱلْعَٰمِلِينَ عَلَيْهَا وَٱلْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِى ٱلرِّقَابِ وَٱلْغَٰرِمِينَ وَفِى سَبِيلِ ٱللَّهِ وَٱبْنِ ٱلسَّبِيلِ ۖ فَرِيضَةً مِّنَ ٱللَّهِ ۗ وَٱللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾(٢).

وتتجلى مظاهر الجودة في فريضة الزكاة، في عدد من المحاور أبرزها ما يلي :

١- يشترط لقبول الزكاة أن يكون أصل المال حلالاً، وهو ما يعرف في نظريات الجودة الحديثة باسم : جودة المنتج، ومن الأحاديث النبوية التي تشير إلى هذا المعنى ما رواه أبو هريرة، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " أَيُّهَا النَّاسُ، إِنَّ اللهَ طَيِّبٌ لَا يَقْبَلُ إِلَّا طَيِّبًا، وَإِنَّ اللهَ أَمَرَ

(١) فتح الباري لابن حجر (٤/ ١١٧، ١١٨) .

(٢) سورة التوبة، الآية (٦٠).

الْمُؤْمِنِينَ بِمَا أَمَرَ بِهِ الْمُرْسَلِينَ، قَالَ تَعَالَى:﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلرُّسُلُ كُلُواْ مِنَ ٱلطَّيِّبَٰتِ وَٱعْمَلُواْ صَٰلِحًا إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾ (١)، وَقَالَ تَعَالَى:﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُلُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا رَزَقْنَٰكُمْ وَٱشْكُرُواْ لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴾ (٢) ثُمَّ ذَكَرَ الرَّجُلَ يُطِيلُ السَّفَرَ أَشْعَثَ أَغْبَرَ، يَمُدُّ يَدَيْهِ إِلَى السَّمَاءِ، يَا رَبِّ، يَا رَبِّ، وَمَطْعَمُهُ حَرَامٌ، وَمَشْرَبُهُ حَرَامٌ، وَمَلْبَسُهُ حَرَامٌ، وَغُذِيَ بِالْحَرَامِ، فَأَنَّى يُسْتَجَابُ لِذَلِكَ؟ " (٣).

قال النووي:" وهذا الحديث أحد الأحاديث التي هي قواعد الإسلام ومباني الأحكام وقد جمعت منها أربعين حديثاً في جزء وفيه الحث على الإنفاق من الحلال والنهي عن الإنفاق من غيره وفيه أن المشروب والمأكول والملبوس ونحو ذلك ينبغي أن يكون حلالاً خالصاً لا شبهة فيه وأن من أراد الدعاء كان أولى بالاعتناء بذلك من غيره" (٤).

٢- كما يشترط في الزكاة إخراج الجيد من الأموال؛ وتجنب إخراج المعيب منها، رعاية لحال الفقير، ولا شك أن هذا المعنى يندرج أيضا في سياق جودة المنتج، ومن الأحاديث النبوية التي تشير إلى هذا المعنى ما رواه أَنَسٌ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ أَبَا بَكْرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، كَتَبَ لَهُ الصَّدَقَةَ الَّتِي أَمَرَ اللَّهُ رَسُولَهُ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «وَلاَ يُخْرَجُ فِي الصَّدَقَةِ هَرِمَةٌ وَلاَ

(١) سورة المؤمنون، الآية (٥١).

(٢) سورة البقرة، الآية (١٧٢).

(٣) أخرجه مسلم في كتاب الزكاة، باب قبول الصدقة من الكسب الطيب وتربيتها (٢/ ٧٠٣)، حديث رقم ١٠١٥.

(٤) شرح النووي على مسلم (٧/ ١٠٠).

ذَاتُ عَوَارٍ، وَلاَ تَيْسٌ إِلَّا مَا شَاءَ المُصَدِّقُ» (١).

قال ابن حجر: "وَتَقْدِيرُ الْحَدِيثِ: لَا تُؤْخَذُ هَرِمَةٌ، وَلَا ذَاتُ عَيْبٍ أَصْلًا، وَلَا يُؤْخَذُ التَّيْسُ – وَهُوَ فَحْلُ الْغَنَمِ – إِلَّا بِرِضَا الْمَالِكِ، لِكَوْنِهِ يَحْتَاجُ إِلَيْهِ، فَفِي أَخْذِهِ بِغَيْرِ اخْتِيَارِهِ إِضْرَارٌ بِهِ – وَاللَّهُ أَعْلَمُ –، وَعَلَى هَذَا: فَالِاسْتِثْنَاءُ مُخْتَصٌّ بِالثَّالِثِ"(٢).

٣- ويتجلى مبدأ الجودة والإتقان في زكاة الفطر، حيث إنها فرضت لتنقية الصوم من كل شائبة قد تصيبه، وهو ما يساعد في قبوله، وتحصيل ثوابه، فَعَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ، قَالَ: «فَرَضَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ زَكَاةَ الْفِطْرِ طُهْرَةً لِلصَّائِمِ مِنَ اللَّغْوِ وَالرَّفَثِ، وَطُعْمَةً لِلْمَسَاكِينِ، فَمَنْ أَدَّاهَا قَبْلَ الصَّلَاةِ فَهِيَ زَكَاةٌ مَقْبُولَةٌ، وَمَنْ أَدَّاهَا بَعْدَ الصَّلَاةِ فَهِيَ صَدَقَةٌ مِنَ الصَّدَقَاتِ» (٣).

رابعا: الحج :

إن أداء مناسك الحج بصورة متقنة، ومنظمة، يؤدي إلى تحقيق الجودة المنشودة في هذه الفريضة العظيمة، وهو ما يعرف في نظريات الجودة الحديثة باسم: جودة الإجراءات والأساليب والتحفيز.

حيث تظهر جودة الإجراءات والأساليب في الإحرام، والمواقيت، والطواف، والسعي، والوقوف بعرفة، والمبيت بمزدلفة، ورمي الجمار، والتحلل.

---

(١) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: الزكاة، بَابٌ: لاَ تُؤْخَذُ فِي الصَّدَقَةِ هَرِمَةٌ وَلاَ ذَاتُ عَوَارٍ، وَلاَ تَيْسٌ، إِلَّا مَا شَاءَ المُصَدِّقُ، (٢/ ١١٨)، رقم الحديث ١٤٥٥.

(٢) فتح الباري لابن حجر (٣/ ٣٢١)

(٣) أخرجه ابن ماجه في سننه، بلفظه، كتاب: الزكاة، باب: صدقة الفطر، (٥٨٥/١)، رقم الحديث ١٨٢٧، وإسناده حسن.

وكل هذه الإجراءات مأخوذة من فعله – صلى الله عليه وسلم –، فَعَنْ جابر – رضي الله عنه – قال: " رَأَيْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَرْمِي عَلَى رَاحِلَتِهِ يَوْمَ النَّحْرِ، وَيَقُولُ: «لِتَأْخُذُوا مَنَاسِكَكُمْ، فَإِنِّي لَا أَدْرِي لَعَلِّي لَا أَحُجُّ بَعْدَ حَجَّتِي هَذِهِ»(١).

وتظهر ملامح التحفيز النبوي على تحقيق الجودة المنشودة في عبادة الحج، من خلال قوله – صلى الله عليه وسلم –: «العُمْرَةُ إِلَى العُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالحَجُّ المَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الجَنَّةُ»(٢).

وقوله – صلى الله عليه وسلم –: «مَنْ حَجَّ لِلَّهِ فَلَمْ يَرْفُثْ، وَلَمْ يَفْسُقْ، رَجَعَ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ»(٣).

فالحج المبرور ترسيخ لمبدأ الإتقان، الذي يعتمد على الأساليب والإجراءات المؤدية إلى تحقيقه في واقع الناس وحياتهم.

(١) أخرجه مسلم في صحيحه، بلفظه، كتاب: الحج، بَاب: اسْتِحْبَابِ رَمْيِ جَمْرَةِ الْعَقَبَةِ يَوْمَ النَّحْرِ رَاكِبًا، وَبَيَانِ قَوْلِهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ «لِتَأْخُذُوا مَنَاسِكَكُمْ»، (٩٤٣/٢)، رقم الحديث ٣١٠.

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب: الحج، بَاب: وُجُوبِ العُمْرَةِ وَفَضْلِهَا، (٢/٣)، رقم الحديث ١٧٧٣.

(٣) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: الحج، باب: فضل الحج المبرور، (٢/ ١٣٣)، رقم الحديث ١٥٢١ .

المبحث الثالث

الجودة في المعاملات

إن الجودة في باب المعاملات لها عدة جوانب، تعتبر أساساً فقهياً تنبني عليه كثير من الأحكام المتعلقة بهذه العقود، ومن أبرز هذه الجوانب ما يلي:

أولاً: الصدق في مجال التجارة، والمعاملات المالية، فَعَنْ أَبِي سَعِيدٍ، عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: «التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ، وَالصِّدِّيقِينَ، وَالشُّهَدَاءِ»(١).

وقد ذكر المباركفوري في معنى الحديث:" أَيْ: مَنْ تَحَرَّى الصِّدْقَ وَالْأَمَانَةَ كَانَ فِي زُمْرَةِ الأبرار مِنَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَمَنْ تَوَخَّى خِلَافَهُمَا كَانَ فِي قَرْنِ الْفُجَّارِ مِنَ الْفَسَقَةِ وَالْعَاصِينَ"(٢).

–وعن رِفَاعَةَ بن رافع، أَنَّهُ خَرَجَ مَعَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَى المُصَلَّى، فَرَأَى النَّاسَ يَتَبَايَعُونَ، فَقَالَ: «يَا مَعْشَرَ التُّجَّارِ»، فَاسْتَجَابُوا لِرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَرَفَعُوا أَعْنَاقَهُمْ وَأَبْصَارَهُمْ إِلَيْهِ، فَقَالَ: «إِنَّ التُّجَّارَ يُبْعَثُونَ يَوْمَ القِيَامَةِ فُجَّارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ، وَبَرَّ، وَصَدَقَ»(٣).

وقد جاء في معنى الحديث:" لَمَّا كَانَ مِنْ دَيْدَنِ التُّجَّارِ التَّدْلِيسُ فِي الْمُعَامَلَاتِ وَالتَّهَالُكُ عَلَى تَرْوِيجِ السِّلَعِ بِمَا يَتَيَسَّرُ لَهُمْ مِنَ الْأَيْمَانِ الْكَاذِبَةِ

---

(١) أخرجه الترمذي في سننه، بلفظه، أبواب البيوع، بَاب: مَا جَاءَ فِي التُّجَّارِ وَتَسْمِيَةِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِيَّاهُمْ، (٣/ ٥٠٧)، رقم الحديث ١٢٠٩، وقال: هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ.

(٢) تحفة الأحوذي (٤/ ٣٣٥).

(٣) أخرجه الترمذي في سننه، بلفظه، أبواب البيوع، بَاب: مَا جَاءَ فِي التُّجَّارِ وَتَسْمِيَةِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِيَّاهُمْ، (٣/ ٥٠٧)، رقم الحديث ١٢١٠، وقال: هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صحيح.

وَنَحْوِهَا حَكَمَ عَلَيْهِمْ بِالْفُجُورِ، وَاسْتَثْنَى مِنْهُمْ مَنِ اتَّقَى الْمَحَارِمَ وَبَرَّ فِي يَمِينِهِ وَصَدَقَ فِي حَدِيثِهِ، وَإِلَى هَذَا ذَهَبَ الشَّارِحُونَ، وَحَمَلُوا الْفُجُورَ عَلَى اللَّغْوِ وَالْحَلِفِ"(١).

- وَعَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " البَيِّعَانِ بِالخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، – أَوْ قَالَ: حَتَّى يَتَفَرَّقَا – فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا"(٢).

قال الحافظ ابن حجر:" قَوْلُهُ مُحِقَتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا يَحْتَمِلُ أَنْ يَكُونَ عَلَى ظَاهِرِهِ وَأَنَّ شُؤْمَ التَّدْلِيسِ وَالْكَذِبِ وَقَعَ فِي ذَلِكَ الْعَقْدِ فَمَحَقَ بَرَكَتَهُ وَإِنْ كَانَ الصَّادِقُ مَأْجُورًا وَالْكَاذِبُ مَأْزُورًا وَيَحْتَمِلُ أَنْ يَكُونَ ذَلِكَ مُخْتَصًّا بِمَنْ وَقَعَ مِنْهُ التَّدْلِيسُ وَالْعَيْب دون الآخر وَرجحه ابن أَبِي جَمْرَةَ وَفِي الْحَدِيثِ فَضْلُ الصِّدْقِ وَالْحَثُّ عَلَيْهِ وَذَمُّ الْكَذِبِ وَالْحَثُّ عَلَى مَنْعِهِ وَأَنَّهُ سَبَبٌ لِذَهَابِ الْبَرَكَةِ وَأَنَّ عَمَلَ الْآخِرَةِ يُحَصِّلُ خَيْرَيِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ"(٣).

ثانياً: تحريم الغش بكل صوره، سواء في البيع أو غيره من التعاملات الأخرى، فَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا، فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَلًا فَقَالَ: «مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟» قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللهِ، قَالَ: «أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»(٤).

---

(١) مرقاة المفاتيح شرح مشكاة المصابيح (٥/ ١٩١١).

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: البيوع، بَاب: إِذَا بَيَّنَ البَيِّعَانِ وَلَمْ يَكْتُمَا وَنَصَحَا، (٣/ ٥٨)، رقم الحديث ٢٠٧٩.

(٣) فتح الباري لابن حجر (٤/ ٣٢٩).

(٤) أخرجه مسلم في صحيحه، بلفظه، كتاب: الإيمان، بَاب: قَوْلِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا»، (١/ ٩٩)، رقم ١٦٤.

قال الخطابي:" قوله "ليس منا من غش" معناه: ليس على سيرتنا ومذهبنا يريد أن من غش أخاه وترك مناصحته فإنه قد ترك اتباعي والتمسك بسنتي"(١).

وليس الأمور مقصوراً على تحريم الغش في البيع والشراء، لكنه يتعداه إلى سائر المعاملات، حتى يصل إلى باب الولاية والحكم، فعن مَعْقِلِ بْنِ يَسَارٍ الْمُزَنِيَّ، قال: سَمِعْتُ رَسُولَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: «مَا مِنْ عَبْدٍ يَسْتَرْعِيهِ اللهُ رَعِيَّةً، يَمُوتُ يَوْمَ يَمُوتُ وَهُوَ غَاشٌّ لِرَعِيَّتِهِ، إِلَّا حَرَّمَ اللهُ عَلَيْهِ الْجَنَّةَ»(٢).

قال القاضي عياض: "ومعناه بَيّن في التحذير من غش المسلمين لمن قلده الله شيئاً من أمرهم، واسترعاه عليهم، ونصبه خليفة لمصلحتهم، وجعله واسطة بينه وبينهم في تدبير أمورهم في دينهم ودنياهم، فإذا خان فيما اؤتمن عليه ولم ينصح فيما قُلِّده واستخلف عليه إما بتضييع لتعريفهم ما يلزمُهم من دينهم وأخذهم به والقيام بما يتعين عليه من حفظ شرائعهم والذب عنها لكل مُتَصَد لإدخال داخِلَةٍ فيها، أو تحريف لمعانيها، أو إهمال حدودهم، أو تضييع حقوقهم، أو ترك حماية حوذتهم ومجاهدة عدوهم، أو ترك سيرة العدل فيهم – فقد غشهم.

وقد نبه صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أن ذلك من كبائر الذنوب الموبقة المبعدة عن الجنة إذا دخلها السابقون والمقربون، إن أنفذ الله عليه وعيده الموجب لعذابه بالنار، أو إيقافه بالبرزخ، والأعراف المدة التي يشاء الله

(١) معالم السنن (٣/ ١١٨).

(٢) أخرجه مسلم في صحيحه، بلفظه، كتاب: الإيمان، بَاب: اسْتِحْقَاقِ الْوَالِي الْغَاشِّ لِرَعِيَّتِهِ النَّار، (١/ ١٢٥)، رقم الحديث ٢٢٧.

تعالى، أو يحرم الجنة رأساً إن فعل ذلك مستحلاً" [١].

ثالثاً: السماحة في البيع والشراء:

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: «رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمْحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى»[٢].

قال الحافظ ابن حجر:" وَفِيهِ الْحَضُّ عَلَى السَّمَاحَةِ فِي الْمُعَامَلَةِ وَاسْتِعْمَالِ مَعَالِي الْأَخْلَاقِ وَتَرْكُ الْمُشَاحَةِ وَالْحَضُّ عَلَى تَرْكِ التَّضْيِيقِ عَلَى النَّاسِ فِي الْمُطَالَبَةِ وَأَخْذُ الْعَفْوِ مِنْهُم"[٣].

والسماحة في مصطلح الجودة يطلق عليها جودة الخدمة، وقد عرف بعض الباحثين جودة الخدمة فقال:" هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها "[٤].

وبناء على ما سبق: فإن امتثال المجتمع المسلم للهدي النبوي في أبواب المعاملات يضمن له جودة عالية في هذا الباب، تتفوق على كل نظريات الجودة الحديثة.

---

(١) إكمال المعلم بفوائد مسلم (١/ ٤٤٦، ٤٤٧).

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: البيوع، بَاب: السُّهُولَةِ وَالسَّمَاحَةِ فِي الشِّرَاءِ وَالبَيْعِ، وَمَنْ طَلَبَ حَقًّا فَلْيَطْلُبْهُ فِي عَفَافٍ، (٣/ ٥٧)، رقم الحديث ٢٠٧٦.

(٣) فتح الباري لابن حجر (٤/ ٣٠٧).

(٤) بوعنان نور الدين، جودة الخدمة واثرها على رضا العميل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ٢٠٠٦ ،٢٠٠٧، ص٦٥.

المبحث الرابع

الجودة في الإدارة الإسلامية

إن المتأمل في القرآن والسنة، يدرك اهتمام الإسلام بالإدارة اهتماماً بالغاً، بوصفها الأساس لكل إصلاح مجتمعي، وهو ما تسعى كل المؤسسات المعنية بالجودة إلى ترسيخه، والتأكيد عليه.

ولا شك أن جودة الإدارة تحافظ على الاستقرار، والأمن؛ حيث إنها تقوم على القدوة الحسنة من الرئيس والمرؤوس على حد سواء.

ومن أبرز عناصر الجودة الإسلامية في مجال الإدارة ما يلي:

أولاً: الاهتمام بوجود قائد، أو مدير للعمل؛ حفاظا على التماسك، ومنعاً للعشوائية، والتخبط في اتخاذ القرارات.

فَعَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «إِذَا خَرَجَ ثَلَاثَةٌ فِي سَفَرٍ فَلْيُؤَمِّرُوا أَحَدَهُمْ»(١).

قال الخطابي: "إنما أمر بذلك ليكون أمرهم جميعاً ولا يتفرق بهم الرأي ولا يقع بينهم خلاف فيعنتوا"(٢).

ثانياً: تنمية إحساس القائد، أو المدير بمهام مسؤولياته، وما كلف بإدارته من الأعمال، وذلك بدافع من الرقابة الذاتية، التي يتميز بها المسلم عن غيره.

فَعَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ، قال: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: «كُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، الإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا

(١) أخرجه أبو داود في سننه، بلفظه، كتاب: الجهاد، بَاب: فِي الْقَوْمِ يُسَافِرُونَ يُؤَمِّرُونَ أَحَدَهُم، (٣/ ٣٦)، رقم الحديث ٢٦٠٨، والحديث حسن بمجموع طرقه.

(٢) معالم السنن (٢/ ٢٦١،٢٦٠) .

وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا، وَالخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ»، قَالَ: – وَحَسِبْتُ أَنْ قَدْ قَالَ: «وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ»(١).

قال النووي: "قَالَ الْعُلَمَاءُ الرَّاعِي هُوَ الْحَافِظُ الْمُؤْتَمَنُ الْمُلْتَزِمُ صَلَاحَ مَا قَامَ عَلَيْهِ وَمَا هُوَ تَحْتَ نَظَرِهِ فَفِيهِ أَنَّ كُلَّ مَنْ كَانَ تَحْتَ نَظَرِهِ شَيْءٌ فَهُوَ مُطَالَبٌ بِالْعَدْلِ فِيهِ وَالْقِيَامِ بِمَصَالِحِهِ فِي دِينِهِ وَدُنْيَاهُ وَمُتَعَلِّقَاتِهِ"(٢).

ثالثاً: التنظيم الإداري، وذلك بتوزيع المهام الإدارية على أصحاب الكفاءة، بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب، بعيداً عن الأهواء الخاصة، والمصالح الشخصية.

ومما ورد في القرآن الكريم في هذا المعنى : قوله تعالى – في قصة نبي الله موسى عليه السلام – : قَالَ تَعَالَى:﴿ قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴾(٣) قَالَ تَعَالَى:﴿ وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا قَالُوا أَنَّى يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِنَ الْمَالِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللَّهُ يُؤْتِي مُلْكَهُ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴾(٤).

وتعد قصة نبي الله يوسف عليه السلام، وقصة الملك العادل ذي

(١) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: الجمعة، بَاب: الجُمُعَةِ فِي القُرَى وَالمُدُن، (٢/ ٥)، رقم الحديث ٨٩٣ .

(٢) شرح النووي على مسلم (١٢/ ٢١٣)

(٣) سورة القصص، الآية (٢٦).

(٤) سورة البقرة، الآية (٢٤٧).

القرنين – من أعظم قصص القرآن التي تتجلى فيها كفاءة القيادة الإدارية المؤهلة للنجاح والتميز، وقصة ذي القرنين في بناء السد لتحقيق الأمن.

وقد ورد في السنة النبوية جملة من الأحاديث التي تؤكد اهتمام النبي– صلى الله عليه وسلم– بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وذلك بالنظر إلى كفاءته وتميزه في مجال بعينه، ومن هذه الأحاديث ما يلي:

١– عَنْ أَبِي مَسْعُودٍ الْبَدْرِيِّ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «يَؤُمُّ الْقَوْمَ أَقْرَؤُهُمْ لِكِتَابِ اللَّهِ وَأَقْدَمُهُمْ قِرَاءَةً فَإِنْ كَانُوا فِي الْقِرَاءَةِ سَوَاءً فَلْيَؤُمَّهُمْ أَقْدَمُهُمْ هِجْرَةً فَإِنْ كَانُوا فِي الْهِجْرَةِ سَوَاءً، فَلْيَؤُمَّهُمْ أَكْبَرُهُمْ سِنًّا وَلَا يُؤَمُّ الرَّجُلُ فِي بَيْتِهِ وَلَا فِي سُلْطَانِهِ وَلَا يُجْلَسُ عَلَى تَكْرِمَتِهِ إِلَّا بِإِذْنِهِ»(١).

٢– عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «أَرْحَمُ أُمَّتِي بِأُمَّتِي أَبُو بَكْرٍ، وَأَشَدُّهُمْ فِي أَمْرِ اللَّهِ عُمَرُ، وَأَصْدَقُهُمْ حَيَاءً عُثْمَانُ، وَأَقْرَؤُهُمْ لِكِتَابِ اللَّهِ أُبَيُّ بْنُ كَعْبٍ، وَأَفْرَضُهُمْ زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ، وَأَعْلَمُهُمْ بِالحَلَالِ وَالحَرَامِ مُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ أَلَا وَإِنَّ لِكُلِّ أُمَّةٍ أَمِينًا وَإِنَّ أَمِينَ هَذِهِ الأُمَّةِ أَبُو عُبَيْدَةَ بْنُ الجَرَّاحِ»(٢).

٣– عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنُ عَمْرٍو، أَنَّ النَّبِيَّ– صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ– قَالَ: «خُذُوا القُرْآنَ مِنْ أَرْبَعَةٍ: مِنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ، وَسَالِمٍ، وَمُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ،

---

(١) أخرجه أبو داود في سننه، بلفظه، كتاب: الصلاة، بَاب: مَنْ أَحَقُّ بِالْإِمَامَة، (١/١٥٩)، رقم الحديث ٥٨٢، وإسناده صحيح.

(٢) أخرجه الترمذي في سننه، بلفظه، أَبْوَاب: الْمَنَاقِبِ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ– صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ–، بَاب: مَنَاقِبِ مُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ، وَزَيْدِ بْنِ ثَابِتٍ، وَأُبَيٍّ، وَأَبِي عُبَيْدَةَ بْنِ الجَرَّاحِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُم، (٥/ ٦٦٥)، رقم الحديث ٣٧٩١، وقال الترمذي: "هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ ".

وَأُبَيِّ بْنِ كَعْبٍ»[1].

قال النووي:" قَالَ الْعُلَمَاءُ سَبَبُهُ أَنَّ هَؤُلَاءِ أَكْثَرُ ضَبْطًا لِأَلْفَاظِهِ وَأَتْقَنُ لِأَدَائِهِ وَإِنْ كَانَ غَيْرُهُمْ أَفْقَهَ فِي مَعَانِيهِ مِنْهُمْ أَوْ لِأَنَّ هَؤُلَاءِ الْأَرْبَعَةُ تَفَرَّغُوا لِأَخْذِهِ مِنْهُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُشَافَهَةً وَغَيْرُهُمْ اقْتَصَرُوا عَلَى أَخْذِ بَعْضِهِمْ مِنْ بَعْضٍ أَوْ لِأَنَّ هَؤُلَاءِ تَفَرَّغُوا لِأَنْ يُؤْخَذَ عَنْهُمْ أَوْ أَنَّهُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَرَادَ الْإِعْلَامَ بِمَا يَكُونُ بَعْدَ وَفَاتِهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ تَقَدُّمِ هَؤُلَاءِ الْأَرْبَعَةِ وَتَمَكُّنِهِمْ وَأَنَّهُمْ أَقْعَدُ من غيرهم في ذلك فليؤخذ عنهم"[2].

٤- عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ زَيْدٍ، قَالَ: لَمَّا أَصْبَحْنَا أَتَيْنَا رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - فَأَخْبَرْتُهُ بِالرُّؤْيَا، فَقَالَ: «إِنَّ هَذِهِ لَرُؤْيَا حَقٌّ، فَقُمْ مَعَ بِلَالٍ فَإِنَّهُ أَنْدَى وَأَمَدُّ صَوْتًا مِنْكَ، فَأَلْقِ عَلَيْهِ مَا قِيلَ لَكَ، وَلْيُنَادِ بِذَلِكَ».

قَالَ: فَلَمَّا سَمِعَ عُمَرُ بْنُ الخَطَّابِ نِدَاءَ بِلَالٍ بِالصَّلَاةِ خَرَجَ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَهُوَ يَجُرُّ إِزَارَهُ، وَهُوَ يَقُولُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، وَالَّذِي بَعَثَكَ بِالحَقِّ، لَقَدْ رَأَيْتُ مِثْلَ الَّذِي قَالَ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «فَلِلَّهِ الحَمْدُ، فَذَلِكَ أَثْبَتُ»[3].

قال الخطابي: "وفي قوله ألقها على بلال فإنه أندى صوتا منك دليل على أن من كان أرفع صوتاً كان أولى بالأذان لأن الأذان إعلام

(١) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: فضائل القرآن، بَاب: القُرَّاءِ مِنْ أَصْحَابِ النَّبِيِّ - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّم -، (٦/ ١٨٦)، رقم الحديث ٤٩٩٩.

(٢) شرح النووي على مسلم (١٦/ ١٧،١٨).

(٣) أخرجه الترمذي في سننه، بلفظه، أَبْوَابُ الصَّلَاةِ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّم -، بَاب: مَا جَاءَ فِي بَدْءِ الْأَذَان، (١/ ٣٥٨)، رقم الحديث ١٨٩، وقال الترمذي: «حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ».

فكل من كان الإعلام بصوته أوقع كان به أحق وأجدر "(١).

قال النووي: "وَأَمَّا السَّبَبُ فِي تَخْصِيصِ بِلَالٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ بِالنِّدَاءِ وَالْإِعْلَامِ فَقَدْ جَاءَ مُبَيَّنًا فِي سُنَنِ أَبِي دَاوُدَ وَالتِّرْمِذِيِّ وَغَيْرِهِمَا فِي الْحَدِيثِ الصَّحِيحِ حَدِيثِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ زَيْدٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لَهُ أَلْقِهِ عَلَى بِلَالٍ فَإِنَّهُ أَنْدَى صَوْتًا مِنْكَ قِيلَ مَعْنَاهُ أَرْفَعُ صَوْتًا وَقِيلَ أَطْيَبُ فَيُؤْخَذُ مِنْهُ اسْتِحْبَابُ كَوْنِ الْمُؤَذِّنِ رَفِيعَ الصَّوْتِ وَحَسَنَهُ وَهَذَا مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ قَالَ أَصْحَابُنَا فَلَوْ وَجَدْنَا مُؤَذِّنًا حَسَنَ الصَّوْتِ يَطْلُبُ عَلَى أَذَانِهِ رِزْقًا وَآخَرَ يَتَبَرَّعُ بِالْأَذَانِ لَكِنَّهُ غَيْرُ حَسَنِ الصَّوْتِ فَأَيُّهُمَا يُؤْخَذُ فِيهِ وَجْهَانِ أَصَحُّهُمَا يُرْزَقُ حَسَنُ الصَّوْتِ وَهُوَ قول بن شُرَيْحٍ وَاللَّهُ أَعْلَمُ"(٢).

٥- عَنْ أَبِي مُوسَى، قَالَ: مَرِضَ النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَاشْتَدَّ مَرَضُهُ، فَقَالَ: «مُرُوا أَبَا بَكْرٍ فَلْيُصَلِّ بِالنَّاسِ» قَالَتْ عَائِشَةُ: إِنَّهُ رَجُلٌ رَقِيقٌ، إِذَا قَامَ مَقَامَكَ لَمْ يَسْتَطِعْ أَنْ يُصَلِّيَ بِالنَّاسِ، قَالَ: «مُرُوا أَبَا بَكْرٍ فَلْيُصَلِّ بِالنَّاسِ» فَعَادَتْ، فَقَالَ: «مُرِي أَبَا بَكْرٍ فَلْيُصَلِّ بِالنَّاسِ، فَإِنَّكُنَّ صَوَاحِبُ يُوسُفَ» فَأَتَاهُ الرَّسُولُ، فَصَلَّى بِالنَّاسِ فِي حَيَاةِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ"(٣).

وقد ذكر البدر العيني من فوائد هذا الحديث:" فِيهِ تَقْدِيم أبي بكر وترجيحه على جَمِيع الصَّحَابَة"(٤).

---

(١) معالم السنن (١/ ١٥٣).

(٢) شرح النووي على مسلم (٤/ ٧٧).

(٣) أخرجه البخاري في صحيحه، بلفظه، كتاب: الأذان، بَاب: أَهْلُ العِلْمِ وَالفَضْلِ أَحَقُّ بِالإِمَامَةِ، (١/ ١٣٦)، رقم الحديث ٦٧٨.

(٤) عمدة القاري شرح صحيح البخاري (٥/ ١٩٠).

المبحث الخامس

الموازنة بين مبادئ الجودة الشاملة والجودة الإسلامية

إن الباحث في الدراسات المعاصرة للجودة الشاملة، يدرك بوضوح وجود عدد من الفروق الجوهرية بينها وبين مبادئ الجودة الإسلامية، ومن أبرز هذه الفروق ما يلي:

١- تتسع مفاهيم الجودة الإسلامية لتضم في ثناياها كافة عناصر الجودة الشاملة، لكنها تختلف في جوهرها، حيث إنها تستمد قوتها من ارتباطها بالإسلام، وهو الدين الشامل والكامل، الذي ارتضاه الله – تعالى – ليكون خاتماً لسائر الشرائع، وبهذا: فإنها تنطلق من المنهج الرباني، الذي يتضمن سعادة البشرية في الدنيا والآخرة.

٢- تهتم الجودة الإسلامية بالمعاني، وتهدف إلى تحقيق المطلوب وإنجازه، بعيداً عن التقعر في استخدام المصطلحات الجامدة التي تستغرق جهوداً كبيرة من الباحثين المعاصرين في مجال الجودة الشاملة.

٣- تعتمد الجودة الإسلامية بصورة كبيرة على تفعيل مبدأ الرقابة الذاتية، التي يشعر من خلالها المسلم بمراقبة الله – تعالى – له، واطلاعه عليه، وهو ما يدفع المسلم دفعاً نحو الإتقان والتجويد؛ طلباً للثواب في الآخرة، بخلاف الجودة الحديثة التي ترتكز في معظم جوانبها على مبدأ الثواب والعقاب المادي، والاستعانة بالرقابة الخارجية؛ لضمان جودة العمل.

٤- ترتكز الجودة الإسلامية على غرس الإخلاص في نفوس المسلمين؛ لما له من أثر بارز في تحقيق الأهداف المنشودة، بعيدا عن المكاسب المتوقعة، بخلاف الجودة الحديثة التي ترتكز على التحفيز المادي البحت، بعيداً عن التحفيز المعنوي، الذي يجعل صاحبه حريصاً على إتقان العمل وتجويده.

٥- تهتم الجودة الإسلامية بالشمولية في الإتقان والإحسان في كافة مظاهر حياة المسلم، سواء كانت متعلقة بالدين أم بالدنيا، بينما ترتكز عناصر الجودة الحديثة على التحسين والتطوير للجانب الدنيوي في حياة الناس.

٦- مبادئ الجودة الإسلامية الشاملة تؤكد أسبقية الإسلام في هذا المجال، ويظهر ذلك بوضوح من خلال نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية، وهو ما ينسف بقوة كل الادعاءات الكاذبة التي تروج زوراً وبهتاناً للريادة الغربية المعاصرة في مجالات الجودة الشاملة.

الخاتمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد

فمن خلال بحثي في موضوع مبادئ الجودة في ضوء السنة النبوية، توصلت إلى ما يلي:

أولاً: أهم النتائج:

١- إن مفهوم الجودة في الإسلام يتسع ليشمل كافة نواحي الحياة، الدينية والدنيوية على حد سواء، وقد جاءت الآيات القرآنية، والأحاديث النبوية، لترسخ لهذا المفهوم بصورة عميقة، تعمل على رفعة المجتمع، وتقدمه.

٢- إن الجودة تعني إجادة العمل، والإتقانُ درجةٌ عاليةٌ في الجودة، والإحسانُ مرادفٌ للإتقان، غير أن الأخير أخص من حيث الدلالة؛ لكونه يتضمن حذق الشيء، والمهارة في أدائه وإحكامه.

ويبقى الإحسان هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب، وجودة العمل وإتقانه، بصفته قِيْمَةً رُوْحِيَّةً إيمانيةً دافعةً وَمُحَفِّزَةً لكل عمل يحبه الله – عز وجل – ويرضاه.

٣- جمع الإسلام بين السعي إلى الالتزام بجودة العمل وبين الرقابة الذاتية، التي تجعل المقصر يحاسب نفسه بوازع داخلي، بخلاف متطلبات الجودة العالمية التي تضع قوانين وأدوات للرقابة على العاملين.

٤- تُنَمِّي العباداتُ بكافة صورها الرقابةَ الذاتيةَ في نفس المسلم، والتي تُعَدُّ عنصرا أساسيا عند أصحاب نظريات الجودة الحديثة.

٥- امتثال المجتمع المسلم للهدي النبوي في أبواب المعاملات من الصدق، وعدم الغش، والسماحة في البيع والشراء، يضمن له جودة عالية

في هذا الباب، تتفوق على كل نظريات الجودة الحديثة.

٦- جودة الإدارة تحافظ على الاستقرار، والأمن؛ حيث إنها تقوم على القدوة الحسنة من الرئيس والمرؤوس على حد سواء، وقد ورد في ثنايا البحث ما يدل على ذلك من أحاديث.

ثانياً: التوصيات:

مناشدة جميع الباحثين في مجال الجودة – بكافة قطاعاتها – الرجوع إلى المصادر الإسلامية، وعلى رأسها : القرآن والسنة، لاستخراج المبادئ والقواعد التي تصلح حياتهم، وذلك لأسبقية المنهج الإسلامي في ترسيخ مبادئ الجودة، واستمداده لها من وحي السماء.

مع الاستعانة بكل ما تصل إليه أيديهم من بحوث معاصرة ترسخ لفكر الجودة في المجتمع، وذلك لتحقيق النفع في كافة شؤون الحياة.

فهرس المصادر والمراجع

١- **إتحاف الخيرة المهرة بزوائد المسانيد العشرة**، المؤلف: أبو العباس شهاب الدين أحمد بن أبي بكر بن إسماعيل بن سليم بن قايماز بن عثمان البوصيري الكناني الشافعي (المتوفى: ٨٤٠هـ)، تقديم: فضيلة الشيخ الدكتور أحمد معبد عبد الكريم، المحقق: دار المشكاة للبحث العلمي بإشراف أبو تميم ياسر بن إبراهيم، دار النشر: دار الوطن للنشر، الرياض، الطبعة: الأولى، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م.

٢- **إتقان العمل ثمرة الإحسان**، (مقال) للأستاذ الدكتور عباس محجوب على الشبكة العنكبوتية، موقع: www.islamdoor.com/k11/etkan.htm.

٣- **إدارة الجودة الشاملة**، أد. محمد عبد الوهاب العزاوي، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، ٢٠٠٤، ٢٠٠٥.

٤- **إدارة الجودة الشاملة**، د. احمد يوسف دودين، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٢م.

٥- **إدارة الجودة في الإسلام، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة**، دولة الإمارات العربية المتحدة، خلال الفترة من ٢٣ – ٢٦ أبريل ٢٠٠٦م.

٦- **الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة**، د. سعود النمر وآخرون، نشر مكتبة الشقري، ولمزيد من تعريفات الجودة الشاملة راجع: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الأجهزة الأمنية، ص١٢ : ١٤، رسالة ماجستير إعداد علي بن عبد الله المهيدب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٤٢٦هـ،٢٠٠٥م.

٧- **البداية والنهاية**، أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي البصري

ثم الدمشقي(المتوفى: ٧٧٤هـ)، دار احياء التراث العربي، ١٤٠٨هـ.

٨- **تاج العروس من جواهر القاموس**، المؤلف: محمّد بن محمّد بن عبد الرزّاق الحسيني، أبو الفيض، الملقّب بمرتضى، الزَّبيدي (المتوفى: ١٢٠٥هـ)، المحقق: مجموعة من المحققين، الناشر: دار الهداية.

٩- **التأصيل القرآني لجودة التعليم**، د. سعد زاير، د. داود صبري، مجلة كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، العدد ٨، ٢٠١٢م.

١٠- **تحفة الأحوذي بشرح جامع الترمذي**، المؤلف: أبو العلا محمد عبد الرحمن بن عبد الرحيم المباركفورى (المتوفى: ١٣٥٣هـ)، الناشر: دار الكتب العلمية – بيروت.

١١- **التيسير بشرح الجامع الصغير**، المؤلف: زين الدين محمد المدعو بعبد الرؤوف بن تاج العارفين بن علي بن زين العابدين الحدادي ثم المناوي القاهري (المتوفى: ١٠٣١هـ)، الناشر: مكتبة الإمام الشافعي – الرياض، الطبعة: الثالثة، ١٤٠٨هـ – ١٩٨٨م.

١٢- **جودة الخدمة وأثرها على رضا العميل**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ٢٠٠٦ ،٢٠٠٧م، إعداد: بوعنان نور الدين.

١٣- **الجودة الشاملة في التعليم العام، المفهوم والمبادئ والمتطلبات(قراءة إسلامية)**، بدرية بنت صالح الميمان، بحث مقدم إلى اللقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية(جستن) المقام في فرع الجمعية في القصيم يومي الثلاثاء والأربعاء ٢٨ – ٢٩ ربيع الآخر الموافق ١٥ – ١٦ مايو ٢٠٠٧م.

١٤- **الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم – اتجاهات معاصرة**، د. طارق عبد الرؤف عامر، د. إيهاب عيسى المعصراوي، نشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٤م.

١٥- **سنن ابن ماجه**، المؤلف: ابن ماجة أبو عبد الله محمد بن يزيد القزويني، وماجة اسم أبيه يزيد (المتوفى: ٢٧٣هـ)، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، الناشر: دار إحياء الكتب العربية – فيصل عيسى البابي الحلبي.

١٦- **سنن أبي داود**، المؤلف: أبو داود سليمان بن الأشعث بن إسحاق بن بشير بن شداد بن عمرو الأزدي السِّجِسْتاني (المتوفى: ٢٧٥هـ)، المحقق: محمد محيي الدين عبد الحميد، الناشر: المكتبة العصرية، صيدا – بيروت.

١٧- **سنن الترمذي**، المؤلف: محمد بن عيسى بن سَوْرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، أبو عيسى (المتوفى: ٢٧٩هـ)، تحقيق وتعليق:أحمد محمد شاكر، وآخرون، الناشر: شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي – مصر، الطبعة: الثانية، ١٣٩٥هـ - ١٩٧٥م.

١٨- **شرح النووي على مسلم (المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج)**، المؤلف: أبو زكريا محيي الدين يحيى بن شرف النووي (المتوفى: ٦٧٦هـ)، الناشر: دار إحياء التراث العربي – بيروت، الطبعة: الثانية، ١٣٩٢هـ.

١٩- **شَرْحُ صَحِيح مُسْلِمِ لِلقَاضِى عِيَاض المُسَمَّى إِكمَالُ المُعْلِمِ بفَوَائِدِ مُسْلِم**، المؤلف: عياض بن موسى بن عياض بن عمرون اليحصبي السبتي، أبو الفضل (المتوفى: ٥٤٤هـ)، المحقق: الدكتور يحْيَى إِسْمَاعِيل، الناشر: دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، الطبعة: الأولى، ١٤١٩هـ - ١٩٩٨م.

٢٠- **شعب الإيمان،المؤلف: أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسْرَوْجِردي الخراساني، أبو بكر البيهقي (المتوفى: ٤٥٨هـ)**، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد، أشرف على تحقيقه وتخريج أحاديثه: مختار أحمد الندوي، صاحب الدار السلفية ببومباي – الهند، الناشر: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع

الدار السلفية ببومباي بالهند، الطبعة: الأولى، ١٤٢٣ هـ - ٢٠٠٣ م.

٢١- **صحيح البخاري (الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله – صلى الله عليه وسلم– وسننه وأيامه)**، المؤلف: محمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي، المحقق: محمد زهير بن ناصر الناصر، الناشر: دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي)، الطبعة: الأولى، ١٤٢٢هـ.

٢٢- **صحيح مسلم (المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله –صلى الله عليه وسلم–**، المؤلف: مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري (المتوفى: ٢٦١هـ)، المحقق: محمد فؤاد عبد الباقي، الناشر: دار إحياء التراث العربي – بيروت. الطبعة: الأولى، ١٤٢١هـ – ٢٠٠١م.

٢٣- **طبقات الشافعية الكبرى**، المؤلف: تاج الدين عبد الوهاب بن تقي الدين السبكي (المتوفى: ٧٧١هـ)، المحقق: د. محمود محمد الطناحي د. عبد الفتاح محمد الحلو، الناشر: هجر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة: الثانية، ١٤١٣هـ.

٢٤- **عمدة القاري شرح صحيح البخاري**، المؤلف: أبو محمد محمود بن أحمد بن موسى بن أحمد بن حسين الغيتابى الحنفى بدر الدين العينى (المتوفى: ٨٥٥هـ)، الناشر: دار إحياء التراث العربي – بيروت.

٢٥- **العين**، المؤلف: أبو عبد الرحمن الخليل بن أحمد بن عمرو بن تميم الفراهيدي البصري (المتوفى: ١٧٠هـ)، المحقق: د مهدي المخزومي، د إبراهيم السامرائي، الناشر: دار ومكتبة الهلال.

٢٦- **فتح الباري شرح صحيح البخاري**، المؤلف: أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل العسقلاني الشافعي، الناشر: دار المعرفة – بيروت، ١٣٧٩هـ، رقم كتبه وأبوابه وأحاديثه: محمد فؤاد عبد الباقي، قام بإخراجه وصححه

وأشرف على طبعه: محب الدين الخطيب، عليه تعليقات العلامة: عبد العزيز بن عبد الله بن باز.

٢٧- **الكامل في ضعفاء الرجال**، المؤلف: أبو أحمد بن عدي الجرجاني (المتوفى: ٣٦٥هـ)، تحقيق: عادل أحمد عبد الموجود - علي محمد معوض، شارك في تحقيقه: عبد الفتاح أبو سنة، الناشر: الكتب العلمية - بيروت، لبنان،الطبعة: الأولى، ١٤١٨هـ١٩٩٧م.

٢٨- **كشف الأستار عن زوائد البزار**، المؤلف: نور الدين علي بن أبي بكر بن سليمان الهيثمي (المتوفى: ٨٠٧هـ)، تحقيق: حبيب الرحمن الأعظمي، الناشر: مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة: الأولى، ١٣٩٩هـ - ١٩٧٩م.

٢٩- **لسان العرب**، المؤلف: محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعى الإفريقى (المتوفى: ٧١١هـ)، الناشر: دار صادر – بيروت، الطبعة: الثالثة - ١٤١٤ هـ .

٣٠- **المحاور الخمسة للقرآن الكريم**، الشيخ محمد الغزالي، دار الشروق،١٤٠٩هـ.

المحكم والمحيط الأعظم، تحقيق: عبد الحميد هنداوي، دار الكتب العلمية - بيروت، ١٤٢١هـ - ٢٠٠٠م.

٣١- **المختار من كنوز السنة**، للدكتور: محمد عبد الله دراز، طبعة قطر.

٣٢- **مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة**، تأليف : عمر وصفي عقيلي، دار الأوائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى ٢٠٠١م.

٣٣- **مرقاة المفاتيح شرح مشكاة المصابيح**، المؤلف: علي بن (سلطان) محمد، أبو الحسن نور الدين الملا الهروي القاري (المتوفى: ١٠١٤هـ)، الناشر: دار الفكر، بيروت – لبنان، الطبعة: الأولى، ١٤٢٢هـ - ٢٠٠٢م.

٣٤- **مسند أبي يعلى**، المؤلف: أبو يعلى أحمد بن علي بن المثُنى بن

يحيى بن عيسى بن هلال التميمي، الموصلي (المتوفى: ٣٠٧هـ)،المحقق: حسين سليم أسد، الناشر: دار المأمون للتراث – دمشق، الطبعة: الأولى، ١٤٠٤هـ – ١٩٨٤م.

٣٥- **مسند الإمام أحمد بن حنبل**، المؤلف: أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل بن هلال بن أسد الشيباني (المتوفى: ٢٤١هـ)، المحقق: شعيب الأرنؤوط – عادل مرشد، وآخرون، إشراف: د عبد الله بن عبد المحسن التركي، الناشر: مؤسسة الرسالة

٣٦- **معالم السنن**، وهو شرح سنن أبي داود، المؤلف: أبو سليمان حمد بن محمد بن إبراهيم بن الخطاب البستي المعروف بالخطابي (المتوفى: ٣٨٨هـ)، الناشر: المطبعة العلمية – حلب، الطبعة: الأولى ١٣٥١هـ – ١٩٣٢م.

٣٧- **المعجم الأوسط**، المؤلف: سليمان بن أحمد بن أيوب بن مطير اللخمي الشامي، أبو القاسم الطبراني (المتوفى: ٣٦٠هـ)،المحقق: طارق بن عوض الله بن محمد ، عبد المحسن بن إبراهيم الحسيني، الناشر: دار الحرمين – القاهرة.

٣٨- **معجم مقاييس اللغة**، المؤلف: أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، أبو الحسين (المتوفى: ٣٩٥هـ)،المحقق: عبد السلام محمد هارون،الناشر: دار الفكر،عام النشر: ١٣٩٩هـ – ١٩٧٩م.

٣٩- **نضرة النعيم في مكارم أخلاق الرسول الكريم – صلى الله عليه وسلم**، تأليف: عدد من المختصين بإشراف الشيخ/ صالح بن عبد الله بن حميد إمام وخطيب الحرم المكي الناشر : دار الوسيلة للنشر والتوزيع، جدة الطبعة : الرابعة.