

إدارة الجودة الشاملة في القرآن - قصة نبي الله يوسف (ع) نموذجاً

اثمار ظاهر حبيب الشوهاني
كلية الصيدلة / جامعة UCL
بريطانيا - لندن

علي فرحان عبدالله الفكيكي
الجامعة العالمية للعلوم الإسلامية
بريطانيا - لندن

تأريخ قبول النشر: 2016 / 2 / 7

تأريخ استلام البحث: 2015 / 10 / 2

الخلاصة

يسعى هذا البحث الى توضيح أهمية إدارة الجودة الشاملة، كونها عملية حضارية تشمل مختلف اوجه النشاط في المجتمع بما يحقق رفاهية الإنسان، وكذلك تطوير كفاءته وقدرته. كما ان لها الدور الفعال في تحقيق الاهداف المنشودة التي تعود بالنفع والخير للإنسانية، ومفهوم إدارة الجودة الشاملة في القرآن مفهوم واسع وشامل ومتكامل، يهدف إلى تحسين حياة الانسان الاقتصادية والاجتماعية وفق شرائع الله عز وجل. والجودة في القرآن وسيلة لتحقيق سعادة الانسان ورفاهيته في الدنيا والاخرة.

فسيتم في بحثنا هذا تسليط الضوء عن عملية ناجحة في مجال إدارة الجودة الشاملة بما يضمن حماية المستهلك ودعم الاقتصاد والتي عرضتها قصة نبي الله يوسف (ع)، تلك القصة النموذجية التي ذكرها القرآن الكريم في معرض المدح لها وإقرار ما فيها، وهي تشكل نموذجاً فريداً في إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، المنهج الغربي، المنهج الإسلامي.



Total Quality Management in the Qur'an

Ali F.A .Al- Fkaiki
ICIS -London

Athmar D.H.Al- shohani
UCL – London

Abstract

The aim of this research is to clarify the importance of total quality management. Total quality management considered as a cultural process covering the various aspects of activities in society that helps human well-being, as well as the development of its efficiency and ability. They also have an effective role in achieving the desired goals that will benefit humanity. The concept of total quality management in the Qur'an is a broad, comprehensive and well integrated concept that aims to improve human life economically and socially. Quality in the Qur'an is a mean to achieve human beings happiness.

In this research we will highlight a successful story of quality management from Qur'an that ensures consumer protection and support of economy which is the story of the Prophet Youssef (p). It is a unique story that are mentioned and praised in Qur'an as an example of total quality management.

key words: Quality, Total Quality Management, The Western approach, The Islamic approach.

المقدمة

إن موضوع إدارة الجودة الشاملة له مكانة كبيرة في جميع القطاعات، وأن للجودة دور مهم وفعال في اظهار المنتج بالشكل المطلوب من أجل كسب اكبر عدد ممكن من المستهلكين، ومن ثم فتح اسواق جديدة لتصرف هذه المنتوجات التي جاءت بشكل يلبي حاجة السوق، لتحقيق أعلى الإيرادات، إذ يعتبر المستهلك بالنسبة للمؤسسة مرئز اهتمام، فهي تستقي منهم المواصفات التي تحولها إلى مقاييس أو معايير تنتج وفقها، فكل منتج خال من هذه المعايير محكوم عليه بالفشل، ولهذا تتسابق المؤسسات إلى الظفر بأكبر عدد من المستهلكين الحاليين و المرتقبين مع بذل الجهد في الحفاظ على الزائن الحاليين.

حيث اكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، وحظي موضوع الخداع التسويقي باهتمام كبير من قبل الدارسين والباحثين، فضلا عن اهتمام الجهات الرسمية بموضوع حماية المستهلك في معظم دول العالم المتقدمة والنامية، وبرزت قضية حماية المستهلك كقضية مهمة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على المنظمات أخذها في الاعتبار عند وضع الخطط واتخاذ القرارات، كما احتلت قضية حماية المستهلك مكاناً بارزاً بين القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية المطروحة في المؤتمرات والندوات وحازت اهتمام العديد من الكتاب والباحثين(10).

ومن ابرز تعريفات حماية المستهلك هي الفلسفة التي تتبناها مختلف المنظمات بالدولة نحو توفير السلع أو تقديم الخدمات للمستهلك بأقل تكلفة مادية وجسمانية ونفسية من خلال المتغيرات البيئية السائدة بالدولة(1).

ويرى البعض أن حماية المستهلك هي مجموعة القواعد والسياسات التي تهدف إلى منع الضرر والأذى عن المستهلك، وكذلك ضمان حصوله على حقوقه(14).

ويذكر تعريف آخر أن حماية المستهلك تعني الإجراءات اللازمة لحماية كل شخص يسعى للحصول على سلعة أو خدمة بهدف إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية(8).

وفي ضوء ما تقدم تكونت هيكلية البحث التي تكونت من أربعة مباحث وعلى النحو الآتي:
المبحث الأول: المنهجية العلمية للبحث.

المبحث الثاني: التأطير النظري لإدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة على وفق المنهج الإسلامي.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول/ المنهجية العلمية للبحث:

أولاً/ مشكلة البحث:

تسعى كثير من المؤسسات الحكومية والغير الحكومية والشركات الصناعية والتجارية والزراعية إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة للتنمية ولتتماشى مع الاتجاهات الحديثة في الإدارة في آن واحد، إذ يعاني المجتمع الإسلامي من ندرة النماذج التي تصلح للاقتداء بها في الإدارة العامة بصورة عامة وإدارة الجودة بصورة خاصة.

إذ أخذت الدول الإسلامية والعربية تتسارع في البحث عند الدول الغربية عن نماذج تطبيقية والاقتداء بها، مع أن القرآن الكريم بيّنها بالتفصيل وعرضها قبل منذ أكثر من 1437 سنة.

كذلك السنة النبوية الطاهرة مكملة، ف جاء هذا البحث لتسلط الضوء لأبرز مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل عام في القرآن الكريم، من خلال قصة نبي الله يوسف (ع) بصفتها تجربة ناجحة.

ثانياً/ أهمية البحث:

1. استخراج الأدلة والشواهد من كتاب الله الكريم لمبادئ الجودة الشاملة ومتطلباتها.
2. يسعى البحث للتعرف أبرز مبادئ إدارة الجودة المستنبطة من قصة نبي الله يوسف (ع) من القرآن الكريم وكذلك مبادئ إدارة الجودة الغربية التي ظهرت حديثاً، وتكوين رؤية شاملة او شبه شاملة عن اتجاهات الجودة الشاملة من منهجها الاسلامي والغربي.
3. توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة على وفق المنهج الاسلامي في ضوء النصوص الشرعية الاسلامية واللغة العربية، كونه مفهوم منبثق من ثقافة القيم الإسلامية الاصيلية ودوره في المجتمع.
4. يأتي هذه البحث تأكيداً على ضرورة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة لأنها مطلب إسلامي أساسي في العمل.
5. هذا البحث عبارة عن تأكيد للهوية الإسلامية ويأمل الباحثان أن يكون هذا البحث نواة لدراسة وافية وشاملة في المستقبل.

ثالثاً/ أهدف من البحث:

- يهدف البحث إلى قراءة مفهوم ومبادئ ومتطلبات الجودة الشاملة قراءة إسلامية وكما يأتي:
1. توضيح مفهوم الجودة الشاملة في قصة نبي الله يوسف (ع) على وفق المنهج الإسلامي.
 2. التعرف بمبادئ ومتطلبات الجودة وفق المنهج الإسلامي.

رابعاً/ منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج (المسحي المكتبي)، من خلال الاطلاع على الكتب والمقالات والدورات والرسائل والاطارح العلمية والدراسات العربية والأجنبية والتي تناولت إدارة الجودة الشاملة للخروج بنتائج تحقق أهداف البحث.

خامساً/ حدود البحث:

يلتزم الباحثان بتوضيح وعرض لأهم وأبرز مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التخطيط والتنفيذ والسيطرة والتنظيم على سنوات الرخاء والشدة في قصة نبي الله يوسف (ع) في القرآن الكريم.

المبحث الثاني

التأطير النظري لإدارة الجودة الشاملة

إن الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة في منظمات الأعمال المعاصرة وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة لم يكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحالي، بل أن له جذوره الموعلة في القدم. حيث جاء الدين الإسلامي الحنيف منذ بزوغ فجره على البشرية ليؤكد قيمة العمل وضرورة إتقانه والإجادة في العمل شرعاً ومنهجاً في الحياة (28).

أولاً: تعاريف الجودة:

1. **الجودة في اللغة:** من جاد، وتعني كون الشيء جيداً. ويقال جاد المتاع، وجاد العمل فهو جيد(4).

جاد الشيء، أي صار جيداً(9). وأجاد أتى بالجيد، فالجودة مصدر من لفظ (جاد)(24).

2. **الجودة في الإسلام:** أنها المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولاً، ثم تتحقق تلك المواصفات التي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن الأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال(20). إذ إن الجودة عند العرب مؤشر للرضا، فلا يصف العرب شيئاً ذي

بالجودة إلا إذا كان مستوفياً لرغباتهم أو احتياجاتهم. وخلاصة القول إن الجودة عند العرب رديف للحسن، بل إنها نهاية الحسن إن اكتملت شرائطها(18).

3. الجودة اصطلاحاً:

أ- عرفتھا (المنظمة العالمية للتقييس بموجب المواصفة ISO 9000/2000) بأنها: الدرجة التي تشبع الحاجات والتوقعات الظاهرة والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسة المحددة مسبقاً(28).

ب- عرفها الخطيب (11) بأنها: مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة لاشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية. ويرى ايشكاوا بأن الجودة للسلعة والخدمة، وطريقة الأداء، وللمعلومات، ولأماكن العمل، أضف إلى ذلك جودة الأهداف الموضوعية (26).

ثانياً/ ضمان الجودة:

إن ضمان الجودة يمثل واحدة من المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته. ووفقاً لما يشير(29). فإن ممارسات وتطبيقات الجودة مرت في المراحل التطورية الآتية:

1. مرحلة الرقابة على الجودة بوساطة العامل، وامتدت حتى مطلع القرن العشرين.
2. مرحلة الرقابة على الجودة بوساطة رئيس العاملين: وامتدت خلال العقدين الأول والثاني من القرن العشرين.
3. مرحلة الرقابة على الجودة عن طريق الفحص والتفتيش: وامتدت خلال العقدين الثالث والرابع من القرن العشرين.
4. مرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة: وهذه المرحلة امتدت عبر العقدين الخامس والسادس من القرن العشرين.
5. مرحلة الرقابة الشاملة وضمان الجودة: وهذه بدأت وامتدت من العقد السابع من القرن العشرين وحتى اليوم.
6. مرحلة إدارة الجودة الشاملة وهذه المرحلة بدأت وامتدت منذ نهاية الثمانينات من القرن العشرين حتى اليوم.

ثالثاً/ المفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، وأن التحديات التي تشهدها منظمات الأعمال في المجتمع الإنساني المعاصر تقترن بالجوانب النوعية على الصعيدين السلعي والخدمي، وتستخدم النوعية كسلاح تنافسي رئيسي في هذا الاتجاه، وقد تم الاهتمام بالإطار الفلسفي والفكر لإدارة الجودة الشاملة حيث أن هذا المفهوم يؤشر ثلاث مرتكزات هادفة في هذا المجال وهي (5):

1. تحقيق رضا المستهلك.
2. مساهمة العاملين في المنظمة.
3. استمرار التحسن والتطوير في الجودة.

وقد عرفها كل من:

1. الخياط (12) بأنها: فلسفة فكرية وإدارية وتنظيمية تعتمد أساليب التحسين المستمر للمنتجات من خلال مشاركة جميع العاملين في الشراكة في إعداد وتنفيذ خططها، فضلاً عن ترميزها على تلبية حاجات ورغبات الزائن للوصول إلى الأهداف التي تصبو إليها الشراكة في النمو والبقاء وشعارها الجودة مسؤولية الجميع.
2. السلمي (15) بأنها: ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل، وثقافة تنظيمية جديدة، تهدف إلى التطوير المستمر في العمليات، وتخفيض التكاليف، وتحسين الإنتاجية، وتطوير جودة المنتجات.
3. العصيمي (19) بأنها: عبارة عن ثقافة مؤسسية، والتزام الإدارة العليا بتطبيقها، من خلال القيام بممارسات فعلية تعزز المشاركة للعاملين وعمليات التخطيط الاستراتيجي والترميز على الزائن الداخليين والخارجيين، والتحسين المستمر للأداء والخدمات المقدمة، وتحديد معايير للقياس وتحليل المهام والأعمال، ومنع الأخطاء قبل وقوعها، وتقديم التحفيز اللازم للعاملين، وتوفير التدريب اللازم.

رابعاً/ أسس إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها:

تعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً فعالاً يعتمد على تغيير طرق العمل وتحسين الأداء الإداري لتحقيق الرضا لدى المستفيدين من الخدمات المقدمة، ولذا تتضمن إدارة الجودة الشاملة مجموعة من الأسس والمتطلبات الواجب الالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيق هذا المفهوم.(7).

ويورد كل من (6؛ 11؛ 19؛ 25) أسس إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها

ب ك

1. الثقافة والوعي بفلسفة ومفهوم إدارة الجودة الشاملة:

الوعي بمفهوم الجودة وإتقان العمل، وإدراك مفهوم الجودة من خلال تقديمه كقيمة دينية وأخلاقية يجب الالتزام به، وجعله معياراً لإنتاج السلع والخدمات بأفضل أسلوب وأحسن نوعية تلائم احتياجات العميل،

2. اقتناع والتزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة: =

نجاح إدارة الجودة الشاملة، لأن اقتناع الإدارة العليا والعاملين بما سوف تقدمه عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من ترشيد وزيادة في الأرباح وقدرة على المنافسة، سيزيد من عمليات الدعم الموجّه للمؤسسة الإدارية.

3. مشاركة العاملين: تعد مشاركة العاملين من خلال فرق العمل وحلقات الجودة التي لها

صلاحية اتخاذ القرار مبدأ أساسياً من مبادئ إدارة الجودة الشاملة

= ب كلات العمل، وأكثر معرفة بإيجاد الحلول المناسبة لها، ك

الجودة الشاملة الاستجابة لاقتراحات وآراء العاملين الإيجابية، لأن ذلك يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي وزيادة مستوى الانتماء والولاء بشكل ينعكس إيجابياً على الإنتاجية، وإبداء الأفراد استعداداً كبيراً للمشاركة في تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية وتكلفة قليلة .

4. التخطيط الاستراتيجي: يبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوضع رؤية مستقبلية واضحة

محددة، ووضع أهداف بعيدة المدى تسعى المنظمة لتحقيقها، إضافة إلى تحديد المراحل

ئيسية التي تتبع لتحقيق تلك الأهداف، و

هذه المراحل، ووضع أهداف خاصة لكل مرحلة تحققها، إضافة إلى التخطيط لبقاء التنظيم واستمراره من خلال عمليات التنبؤ المدروس والمنظم للمستقبل، ووضع التقديرات لمستقبلية بناء على أسس علمية .

5. التمييز على الزائن: يعد رضا الزائن سواء الداخليون () أو الخارجيون (المستفيدون من الخدمات)

تحقيق رضا الزائن، فقط وإنما محاولة معرفة متطلباتهم وتوقعاتهم المستقبلية والعمل على تلبيتها، حتى لا يكون مصير المنظمة الخسارة والتلاشي.

6. التحسين المستمر: لى جهود التحسين والتطوير

ولذا يجب تقويم عناصر المنظمة بشكل مستمر، والعمل على وضع برامج لتحسينها بشكل مستمر لتتلاءم مع الزائن ورغباتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية .

7. القياس والتحليل: هناك معايير يتم بموجبها قياس جودة الخدمة المقدمة ونوعيتها، وهذه

المعايير هي من أسس ومتطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة، وتتضمن هذه المعايير تحقيق مستويات أفضل من أداء العاملين، ومراعاة الدقة والتنظيم والوقت في حالة تقديم الخدمات، والتي يجب على الأفراد العاملين الالتزام بها، وبالتالي تقديم خدمات ذات

8. منع الأخطاء قبل وقوعها:

وقوعها، وإلى أن تكلفة الوقاية أقل بكثير من تكلفة العلاج، ولذا تتم القرارات في بيئة

إدارة الجودة الشاملة وفق بيانات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري :

بعمليات الفحص والمراجعة والتحليل المستمر للعمليات الإدارية والإنتاجية

في أثناء تقديم الخدمة، وذلك لتجنب الأخطاء والسيطرة على الانحرافات في الأداء قبل حدوثها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

9. تحفيز العاملين: يعتمد نجاح إدارة الجودة الشاملة بشكل كبير على مساهمة , ولذا فإن تطبيقها يتطلب خلق روح الحماسة والاندفاع نحو إتقان العمل، وإطلاق طاقات العاملين الكامنة لتحقيق الأهداف، :
منحهم بعض الامتيازات مثل الضمان الاجتماعي والأمن الوظيفي والتأمين الصحي، بل إن كلمة التشجيع وإظهار التقدير والاحترام عند إجابة العمل تحفز العاملين لتحقيق مستويات أفضل من الأداء، إضافة إلى أهمية توفير مناخ تنظيمي يقوم على الاحترام والتقدير بين الجميع، وإتاحة فرص التطور والمشاركة وحرية التعبير والثقة المتبادلة، ومثل هذه الآليات ينتج عنها تنمية علاقات عمل إيجابية تشجع العاملين وتحفزهم على ممارسة الجودة الشاملة.

10. تدريب العاملين: يعد التدريب أحد أهم المقومات الأساسية التي يركز عليها برنامج , وذلك لتمكين العاملين من الأداء بشكل مميز يحد من الأخطاء وإعادة الأعمال، والتدريب هو أهم وأفضل وسيلة متاحة لإكساب العاملين المهارات والمعارف والسلوكيات اللازمة لأداء العمل بجودة وإتقان، فأن التدريب لتطوير المهارات الإدارية للعاملين وتطوير مهارات التفكير مع التحديث المستمر في عمليات الجودة يعد أمراً حيوياً في إدارة الجود .

خامساً/ تنفيذ إدارة الجودة الشاملة:

يعتمد تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في أية مؤسسة إنتاجية أو خدمية على وجود هدف أو مجموعة من الأهداف، وهذا الهدف يوجه العاملين على اختلاف مستوياتهم للتركيز على محاور اهتمام معينة وبالتالي إلى تبنى استراتيجية تحدد :
ك (2):

1. الهدف:

- رضا المستفيد.

- من العيوب.

-

2. محاور الاهتمام:

- العمليات والنظم والتحسين المستمر.

- المستفيدون والموردون.

- اندماج كل العاملين

3. الاستراتيجية:

- تحديد وإيضاح إجراءات العمل.

-

- بط

- التأكيد باستمرار على ضمان الجودة وحل المشكلات وإزالة العقبات بطرق وأساليب

-

4. مسؤولية التنفيذ:

-

-

- مشاركة كل العاملين.

المبحث الثالث/ إدارة الجودة الشاملة على وفق المنهج الإسلامي:

وتحدد معالم الشخصيات، وتلقي أضواء على البيئة الاجتماعية والدينية والسياسية المحيطة

يوسف الكثير ك الباحثين،

وحديثاً، وسورة يوسف مكية، وآياتها مائة وإحدى عشرة، ومما

تتميز به قصة يوسف أنها جاءت جميعها في سورة واحدة، ولم

حال العديد من القصص الأخرى، ما يسهل على القارئ والكاتب تدبرها ودراستها، ولذلك فهي

من القصص التي تعتبر بغالبية عناصرها مألوفة لعامة المسلمين، ط

التخطيط الإداري والاقتصادي في حل الأزمة، خلال سنوات القحط التي أصد

ك تتعلق بقضايا أسرية واجتماعية فضلاً عن أبعادها الدينية والدعوية(17).

قص الله سبحانه وتعالى في القرآن الكريم قصصاً للأنبياء والمرسلين وما دار بينهم

وبين أقوامهم، وما حدث من وقائع وأحداث في زمانهم، بأساليب متنوعة يتحقق بها إعجاز ا

الكريم، ذلك أن أسلوب القصص القرآني ذا خصائص يمتاز بها عن سائر الأساليب فله في

المعنى واللفظ ألوان من التوجيه، وإن المتأمل والمتدبر في آيات القرآن الكريم يجد أن الله سبحانه وتعالى كرر ذكر كثير من الأنبياء في أكثر من سورة، وأكثر من موضع.
اولاً/ معنى القصص:

يا

المواعظ فكيف إذا كانت هذه القصص تفيض من القرآن الكريم، والتزبل المبين الذي يشع حقاً، وينشر صدقاً، ويشف حسناً وبيانا وهي وسيلة مهمة توفقنا لقضية هامة حول القرآن وهي

ي

شديدة، فنحن إذن في مائدة القرآن نتدبر قصصه ونعيش عبره، ونقبس من مواعظه وقصص القرآن ذات أثر إيماني وتروبي على أهلها ومتألميها لأنها قصص حق، ليس فيها مجال

= =

(21).

يا : يا : قصصت أثره: ي يا : { فارتداً
عَلَى آثَارِهِمَا قَصَصًا}. أي رجعا يقصان الأثر الذي جاء به وقال على لسان أم موسى
{وَقَالَتْ لِأُخْتِهِ قُصِّيه}. ي يعي أثره حتى تتظرب من يأخذه. ك : يا
: {إِنَّ هَذَا لَهُوَ الْقَصَصُ الْحَقُّ وَمَا مِنْ إِلَهٍ إِلَّا اللَّهُ وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ
الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ}. : {لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةً لِأُولِي الْأَلْبَابِ}. :

الأمر، والخبر، والشأن، والحال وقصص القرآن فيها أخبار عن أحوال الأمم الماضية،
يا , وقد اشتمل القرآن على كثير من وقائع الماضي، وتاريخ
الأمم، وذكر البلاد والديار. يا ك ك كانوا عليه.
فالقصة القرآنية ليست غريبة عن الطبيعة البشرية، ولا محلقة في جو ملائكي محض، لأنها
إنما جاءت علاجاً لواقع البشر، وعلاج الواقع البشري لا يتم إلا بذكر جانب الضعف والخطأ
على طبيعته، ثم بوصف الجانب الآخر الواقعي المتسامي الذي يمثل الرسل المؤمنون، و ي
تقول إليه القصة يعد الصبر والمكابدة والجهاد والمرايطة، أو الذي ينتهي عنده المطاف لعلاج
ذلك الضعف والنقص، والتردي البشري في مهاوي الشرك أو حماة الرذيلة، علاجاً ينهض
بالمهم، ويدفع بالنفس للسمو ما استطاعت إلى أعلى القمم، حيث تنتهي القصة بانتصار الدعوة
ية، ووصف النهاية الخاسرة للمشركين الذي استسلموا إلى الضعف والنقص، ولم يستجيبوا
لنداء رهم فيزيهوا أنفسهم(3).

ثانياً/ إدارة الجودة الشاملة في قصص الانبياء عليهم السلام:

تمتاز قصص القرآن الكريم بالواقعية وتقديم أمثلة حية يسهل الاقتداء بها، وقد ذكرت

ك = :

1. سيدنا نوح () حرص على بناء سفينة متينة الصنع، على أعلى درجات الجودة، قال تعالى ﴿: وَأَصْنَعِ الْفُلْكَ يَا عَيْنُنَا وَوَحِينَا﴾.

2. سيدنا شعيب () يدعو الناس إلى العناية بجودة المقاييس التجارية والاصلاح، اذ وقال الله ك : ﴿فَاَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكَ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾.

3. سيدنا ابراهيم () وبناء الكعبة بيت الله حين أمره الله سبحانه وتعالى بأن يسكن مكة هو وأهله، وكانت مكة في ذلك الوقت جدياء قاحلة، وبعد الاستقرار في مكة وبلوغ إسماعيل ()

ك : ﴿إِذْ يَرْفَعُ إِبْرَاهِيمُ الْقَوَاعِدَ مِنَ الْبَيْتِ وَإِسْمَاعِيلُ رَبَّنَا تَقَبَّلْ مِنَّا﴾. إسماعيل () يأتي بالحجارة وإبراهيم يبني، وارتفع البيت شيئاً فشيئاً، حتى أصبح عاليا لا تصل إليه الأيدي، عندها جاء إسماعيل () ليصعد عليه أبوه وكمل عمله، واستمررا على ذلك وهما يقولان: ﴿رَبَّنَا تَقَبَّلْ مِنَّا إِنَّكَ أَنْتَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ﴾.

4. سيدنا داوود () وصناعة الدروع، قال عز وجل في كتابه المجيد: ﴿وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَكُمْ لَتَحْمِلَكُمْ مِنَ بَأْسِكُمْ﴾.

ك

الكرم، وفي هذا الفصل تفصيل لمبادئ إدارة الجودة الشاملة الواردة في إحدى تلك القصص : قصة نبي الله يوسف () .

ثالثاً/ ملخص قصة يوسف (ع) كما وردت في القرآن الكريم:

قصة سيدنا يوسف () (أَحْسَنَ الْقَصَصِ)

﴿:إِنَّا نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ بِمَا أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ هَذَا الْقُرْآنَ وَإِنْ كُنْتَ مِنْ قَبْلِهِ لَمَنِ

الْغَافِلِينَ﴾. : ﴿لَقَدْ كَانَ فِي قَصصِهِمْ عِبْرَةً لِأُولِي الْأَلْبَابِ مَا كَانَ

حَدِيثًا يُفْتَرَى وَلَكِنْ تَصَدِّقَ الَّذِي بَيْنَ يَدَيْهِ وَتَفْصِيلَ كُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً لِقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ﴾.

لم تذكر قصة نبي بطولها في موضع واحد سوى هذه القصة، ذكرت بأكملها واستغرقت كل

كتب الناس فيها كتابات كثيرة، القصة

تبدأ بشيء عجيب، رؤيا يراها نبي الله يوسف () (21).

تختلف طريقة رواية قصة يوسف () في القرآن الكريم عن بقية قصص الأنبياء،

فجاءت قصص الأنبياء في عدة سور، بينما جاءت قصة يوسف كاملة في سورة واحدة.

:نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ بِمَا أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ هَذَا الْقُرْآنَ وَإِنْ كُنْتَ مِنْ

قَبْلِهِ لَمَنِ الْغَافِلِينَ}. واختلف العلماء لم سميت هذه القصة أحسن القصص؟ قيل إنها تنفرد

من بين قصص القرآن باحتوائها على عالم كامل من العبر والحكم. وقيل لأن يوسف تجاوز

عن إخوته وصبر عليهم وعفا عنهم. وقيل لأن فيها ذكر الأنبياء والصالحين، والعفة، وسير

الملوك والممالك، والرجال والنساء، وحيل النساء ومكرهن، وفيها ذكر التوحيد والفقه، وتعبير

الرؤيا وتفسيرها، فهي سورة غنية بالمشاهد والانفعالات وقيل إنها سميت أحسن

مآل من كانوا فيها جميعا كان إلى السعادة. . والمخطط ادناه يمثل المراحل التي مر

بها سيدنا يوسف () والمرحلة الرابعة والخامسة لانقاذ اقتصاد مصر هي موضوع بحثنا.



رابعاً/ قصر الحكم:

ك شينته رؤياه طالباً منهم تفسيراً لها: {وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَنَعُ

بَقَرَاتٍ سَمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَنَعٌ عَجَافٌ وَسَبْعَ سُنْبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي

فِي رُؤْيَايَ إِنْ كُنْتُمْ لِلرُّؤْيَا تَعْبُرُونَ}. المستشارين والكهنة لم يقوموا بالتفسير. .

لم يعرفوا تفسيرها، أو أنهم أحسوا أنها رؤيا سوء فخشوا أن يفسروها للملك، وأرادوا أن يأتي

التفسير من خارج الحاشية التي تعودت على قول كل ما يسر الملك فقط. وعللوا عدم التفسير

مختلطة ببعضها البعض، ليست رؤيا كاملة يمكن

{قَالُوا أَضْغَاثُ أَحْلَامٍ وَمَا نَحْنُ بِتَأْوِيلِ الْأَحْلَامِ بِعَالَمِينَ}.



الذي نجا من السجن تداعت أفكاره وذكره حلم الملك بحلمه الذي رآه في السجن، وذكره السجن بتأويل يوسف لحلمه. {وَقَالَ الَّذِي نَجَا مِنْهُمَا وَادَّكَرَ بَعْدَ أُمَّةٍ أَنَا أُنَبِّئُكُمْ بِتَأْوِيلِهِ فَأَرْسِلُونِ}. وأسرع إلى الملك وحدثه عن يوسف قال له إن يوسف هو الوحيد الذي يستطيع تفسير رؤياك وأرسل الملك ساقيه إلى السجن لیسأل يوسف. وبين لنا الحق سبحانه كيف = الملك ليوسف بتعبيرات الملك نفسها، لأنه هنا يصدد تفسير حلم، وهو يرد أن يكون التفسير مطابقا تماما لما رآه الملك وكان الساقى يسمي يوسف بالصدق، أي الصادق الكثير الصدق (27).

{يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَتْنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سَمَانَ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعُ عِجَافٍ وَسَبْعِ سُنْبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ}.

إن سيدنا يوسف () دون أن يطلب شرطا أو قيادا أو أجرا لتعبيره، عبر الرؤيا فورا تعبيرا دقيقا لا غموض فيه ولا حجاب مقرونا بما ينبغي عمله في المستقبل و قال تزرعون سبع سنين دأيا فما حصدتم فذروه في سنبله إلا قليلا مما ثم أنه يحل بكم القحط لسبع سنين متوالية فلا أطار ولا ك ي ك ي يأتي بعد ذلك سبع شداد يأكلن ما قدمتم لهن. يك قليلا مما تحصنون وإذا واطبتم على هذه الخطة فحينئذ لا خطر يهددكم لأنه ثم يأتي من بعد ويغات الناس أي يدرهم الغيث فتكثر خيراتهم، وليس هذا فحسب، = يه يعصرون المحاصيل لاستخراج الدهن والفاكهة لشراب عصيرها.

على هذه المسألة الدقيقة، وهي خزن المحاصيل في سنابلها لئلا تقسد بسرعة وليكون حفظها = ك . ويكون عدد البقرات العجاف والسنابل اليابسات لم يتجاوز السبع لكل منهما دليل آخ = . = =

سيأتي بعد هذه السنوات سنة مليئة بالخيرات والأمطار، فلا بد من التكبير للبذر في تلك السنة وأن يحتفظوا بشئ مما يخزن لها. في الحقيقة لم يكن يوسف مفسرا بسيطا للأحلام، بل كان قائدا يخطط من زاوية السجن لمستقبل البلاد، وقد قدم مقترحا من عدة مواد لخمس عشرة عاما على الأقل، وكما سنرى فإن هذا التعبير المقرون بالمقترح للمستقبل حرك الملك وحاشيته وكان = ط من جهة، وأن ينجو يوسف من سجنه وتخرج الحكومة من أيدي الطغاة من جهة . أن قدرة الله أكبر مما نتصور، فهو القادر بسبب رؤيا بسيطة يراها ملك مصر أن ينقذ أمة كبيرة من فاجعة عظيمة، ويخلص عبده الخالص بعد سنين من



يا . إضافة إلى هذا فقد ثبت لهم أن هذا السجين منهل العلم والمعرفة
 ارة، حيث أنه حينما فسر رؤيا الملك بين له الطرق الكفيلة
 ك . : { وَقَالَ الْمَلِكُ
 ائْتُونِي بِهِ أَسْتَخْلِصُهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَّمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ - قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى
 خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ - وَكَذَلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ يَتَّبِعُونَ مِنْهَا حَيْثُ يَشَاءُ
 نُنِيبُ بِرَحْمَتِنَا مَنْ نَشَاءُ وَلَا نَضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ } . وهكذا أمر الملك بإحضاره لكي يجعله
 ارة الخاص ونائبه في المهمات فيستفيد من علمه ومعرفته وخبرته لحل المشاكل
 يا . وعندما دخل يوسف على الملك وتكلم معه فعندما سمع من يوسف الأجوبة التي
 تحكي عن علمه وفراسته وذكائه الحاد، إزداد حبا له وقال إن لك اليوم عندنا منزلة رفيعة وإنك
 مادنا فلما كلمه قال إنك اليوم لدينا مكين أمين فلا بد أن تتصدى
 للمناصب الهامة في هذا البلد، وتهتم بإصلاح الأمور الفاسدة، وإنك تعلم حينما فسرت الرؤيا
 بأن أزمة اقتصادية شديدة سوف تعصف بهذا البلد. فاختر يوسف منصب
 ائن هذا البلد فإنني حفيظ عليم وعلى معرفة تامة بأسرار
 يظ . :
 الحكم من حل تلك المشاكل واضطروا لطلب المساعدة منه، فمن الأفضل له أن يسيطر على
 اقتصاد مصر حتى يتمكن من مساعدة المستضعفين وأن يخف
 والمصاعب ويسترد حقوقهم من الظالمين، ويقوم بترتيب الأوضاع المتردية في ذاك البلد
 الكبير، ويجعل الزراعة وتنظيمها هدفه الأول وخاصة بعد وقوفه على أن السنين القادمة هي
 سنوات الوفرة حيث تليها سنوات المجاعة والقحط، فيدعو الناس إلى الزرا
 في استعمال المنتجات الزراعية وتقنين الحبوب وخبزها والاستفادة منها في أيام
 ط () هذه المسؤولية بعنوان أنه حفيظ عليم كي يحفظ بيت المال
 المتضمن لأموال الشعب ويستثمره في سبيل منافعهم، وبخاصة حقوق الطبقة المد
 غالبا ما يستولي عليها المستكبرون. إضافة إلى هذا فإنه عن طرق معرفته بتعبير الرؤيا كان
 على علم بالأزمة الاقتصادية الشديدة التي سوف تعصف بالشعب المصري، بحيث لولا
 التخطيط الدقيق والإشراف المباشر عليها لمانت جماعات كثيرة من الشعب فبناء على هذا
 إنقاذ حياة الأمة والاحتفاظ بأرواح شعب برء يقتضي أن يستفيد يوسف () من هذه
 الفرصة التي أتاحت له ويستغلها لأجل خدمة جميع أفراد الشعب، وبخاصة المحرومين منهم



حيث إنهم عادة ما يكونون أول ضحايا الأزمة الاقتصادية وأكثر المتضررين من الغلاء. والآيات السابقة تشير إلى أن يوسف () رُز من بين جميع مناصب الدولة على الخزانة، وذلك لعلمه أنه إذا نجح في ترتيب اقتصاد مصر، فإنه يتمكن من إصلاح كثير من المفاصل الاجتماعية، كما أن تنفيذه للعدالة الاقتصادية يؤدي إلى سيطرته. اهتمت الروايات الإسلامية بهذا الموضوع

اهتماما كبيرا، فمثلا نرى في الرواية المعروفة المروية عن أمير المؤمنين علي بن ابي طالب () أنه جعل قوام الدين والدنيا في ركنين:

الناس، والركن الآخر هو العلم والمعرفة. ورغم أن المسلمين قد أهملوا هذا الجانب من الحياة الفردية والاجتماعية الذي إهتم به الإسلام كثيرا وتأخروا عن أعداء الإسلام في هذا الجانب، إلا أن يقظة المجتمعات الإسلامية المتزايدة وتوجههم نحو الإسلام يزد الأمل في النفوس بأن تزد من نشاطها الاقتصادي وتعتبره عبادة إسلامية كبرى، وتقوم ببناء نظام اقتصادي مدروس وفق خطط محكمة لكي تعود إليهم قوتهم ونشاطهم. وهنا نقطة أخرى يجب التنبيه عليها، وهي إننا نلاحظ أن يوسف () يخاطب الملك ويقول له: إني حفيظ عليم وهذه إشارة إلى أهمية والتقوى فقط في شخص لا

يؤهله لأن يتصدى لأحد المناصب الاجتماعية الحساسة، بل لابد من إجتماع ذلك العامل مع العلم والتخصص والقدرة على الإدارة، وكثيرا ما نشاهد الأضرار الناتجة عن سوء الإدارة، فهذه التعليمات الإسلامية صريحة في أهمية جانب الإدارة والقدرة عليها، ومع ذلك نرى تهاون بعض المسلمين بهذا الجانب، فالمهم لديهم هو نصب الأشخاص الذين يطمنون إلى تقواهم وأمانتهم لإدارة الأمور، مع أن السيرة النبي (ﷺ) وكذلك سيرة أمير المؤمنين علي بن ابي () ترشدان إلى أنهما كانا يهتمان اهتماما كبيرا بالجانب الإداري والقدرة على الإدارة مع اهتمامهم بأمانة الشخص وسلوكه الحسن. الرقابة على الاستهلاك الملاحظ في القضايا

() ومن هنا نشاهد أن يوسف في أيام حكومته، حاول بشدة أن يسيطر على الاستهلاك الداخلي في سنوات الوفرة لكي يتمكن من الاحتفاظ بجزء كبير من المنتجات الزراعية لسنوات القحط والمجاعة القادمة، وفي الحقيقة أن زيادة الإنتاج والرقابة متلازمان لا يفترقان، فالزيادة في الإنتاج لا تثمر إلا إذا أعقبتها رقابة صحيحة، ك () . إن السياسة الاقتصادية التي انتهجها يوسف ()

مصر أظهرت أن الخطة الاقتصادية الصحيحة والمتطورة مع الزمن لا يمكن أن تقتصر على متطلبات الجيل الحاضر، بل لابد وأن تراعي مصالح الأجيال القادمة، لأن التفكير بالمصالح المستعجلة للجيل الحاضر والتغاضي عن مصالح الأجيال القادمة كما لو استهلكنا جميع

= = =

وأبناءؤنا فلا بد من التفكير في مصالحهم وعدم التقرب بها (16).

خامساً/ الملامح الاقتصادية لخطة سيدنا يوسف (ع) في إنقاذ مصر:

في قصة سيدنا يوسف () أيضا العديد من الملامح الأخرى، والتي أهمها العبور بمصر من نفق الحاجة والفقر والاستيراد، إلي عصر من الرخاء والدعة والرفاهة. المدخل الاقتصادي العديد من السمات والأسس، نلقي الضوء هنا على ١٢ (22):

1. التخطيط الجيد:

الجيد، وبحسب عبد الحفيظ عبد الرحيم في كتابه التخطيط والتنمية في الإسلام فهناك ملامح إعجازية في الخطة الاقتصادية التي مبناهها سبع سنوات عجاف، ثم سبع سنين ١٢ : آجال التخطيط المعروفة في الفكر الاقتصادي حالياً ثلاثة، أولها التخطيط طويل الأمد ويمتد لفترة زمنية من 15 - 20 ١٣ نمو الاقتصاد، والثاني التخطيط المتوسط المدى وفترته من 5 - 7 ١٤ من مراحل تنفيذ التخطيط طويل الأجل في صورة خطط مرحلية متتابعة لتنمية الاقتصاد تكمل بعضها البعض في سبيل تحقيق الأهداف الطويلة الأجل المحددة في الخطة الطويلة المدى، أما الأجل الثالث فهو الأجل القصير وهو يتمثل في الخطط السنوية التي تنفذ من خطط المتوسطة وتحقق عن طريقها أهدافها. وهذه الخطط التنموية الطويلة الأجل قد ذكرها القرآن الكريم في قصة يوسف عليه السلام التي استغرقت خمسة عشرة سنة وأنجزها دون كلال في هذا الأفق الزمني الطويل نسبياً بصبر وأناة. أن في قصة يوسف ()

تفسيره لرؤيا الملك عدة ١٥ ١٦ {تزرعون سبع سنين دأباً} أي بصورة متتالية لتحقيق الأمن الغذائي في سنوات الضيق المقبلة، ثم تحقيق التوازن بين الانتاج والاستهلاك لإيجاد مزيد من الفائض الذي يسمح بإعادة الانتاج وتحقيق الرخاء يضيف عبد الحفيظ في كتابه أن خطة يوسف () لم تستعين بأية أموال من الخارج، وإنما كان الاعتماد الكلي على الانتاج المحلي المتاحة والعمل الدعوب المستمر دون كلال أو ملل



والترميز على الفائض ليعيش المجتمع في رخاء وهذا كله لا يتأتى إلا بمشاركة القوم البشرية وأثرها الإيجابي على العملية التخطيطية . وترى فيان صالح علي في بحثها: أبعاد اقتصادية في قصة النبي يوسف () : .

فكر سيدنا يوسف عليه السلام بتوسيعها، وأصبح الفائض في مصر هو ملك لكل الناس ويحق لأي فرد أن يأتي ليأخذ الطعام، ولكن تم تحديد الكمية بقدر بعير واحد فقط حتى يتمكن الجميع من الحصول على الطعام وجعل لكل شخص بطاقة خاصة به حتى يعرف من خلالها أنه حصل على الطعام كي لا يحصل أي نوع من الفوضى، وبدأ يوسف () .

() على الاحتكار والبطالة والتسول بخطة عبقرية لم يسبق لها مثيل، وقد اعتمدت تلك الخطة على أن يحضر كل من أراد الحصول على الطعام، معه بضاعة من صنع بلده، تماما ك .

2. الادخار الحكومي:

مظهر اقتصادي هام، تعرفت عليه الدول فيما بعد، وهو آليات الادخار والترشيد في " للباحث الهادي أحمد محمد جامعة " .

القضارف كلية الشريعة والدراسات الإسلامية أن سورة يوسف بشكل خاص وصف لكيفية الادخار في السنين والأيام الخصبة من أجل مكافحة الجفاف وأي .

يضيف: أن يوسف () قد أرشدهم إلى أهمية تلك السنين من الخصب ليأكلوا من خيرات تلك السنين ما يحتاجونه من غير إسراف، ويدخروا ما تبقى في ك . قال القرطبي في تفسير قوله تعالى: {ماقدمتم لهن}، ي .

على أن يتم التخزين بطريقة فنية تضمن عدم التسوس وتآكل المخزون، وذلك بترك السنابل دون درس، لئلا يتخللها الهواء فتفسدها الرطوبة والتسوس، وذلك يجمع بين الاستهلاك البشر من الحبوب والاستهلاك الحيواني من التبن بعد درس السنابل عند الحاجة، .

3. الذكاء التجاري:

يشير إلي أن العلم الحديث قد توصل إلي ما يسميه ك ب .

الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب لاتخاذ أفضل القرارات، ويقول الذ

أن تاريخ الذكاء التجاري يرجع الى السبعينات من القرن الماضي، عندما بدأت ثورة المعلومات تنتشر واعتمد عليها في تسيير المؤسسات التجارية والحكومية، وفي نفس الوقت ظهرت

ستطاعت أن تحقق أكبر عملية إنقاذ إقتصادي في العالم، وذلك عبر قيامه بعملية معقدة من جمع البيانات حتى تستطيع مصر تخزين محصولها علي أساس سليم، ولذا فقد تم جمع المعلومات الدقيقة حول عدد السكان في كل مدينة وقربة، عدد الحيوانات من بهائم وأغنام وغيرها، حجم استهلاك الأفراد والحيوانات، عدد الأراضي القابلة للزراعة، عدد ومساحة الأراضي الخاضعة لسيطرة الدولة وغير الخاضعة، عدد العمال العاملين في هذه الأراضي، عدد الوافدين من الدول أو الأماكن المجاورة، نسبة النمو السكاني. وغيرها من المعلومات

لى ما رآه المقال فقد أهلت تلك المعلومات أروقة الحكم،

ق

4. الأخلاق الإدارية:

يدل على نموذج نبي الله يوسف () انه شخص اجتمعت له الميزات الأخلاقية لقيادة والإدارة، من قوة ودراية نابعين من الحكمة التي علمه إياه المولى عز وجل، فضلا

الله يوسف () أن يصيغ منها نموذجا راقيا إبان ممارسته للحكم والاقتصاد.

ضرب مثلا في منع الاحتكار، ظهر ذلك في توزيعه من خير مصر علي البلاد المجاورة في سنوات الجفاف، كما ضرب مثلا في الورع وقوة التحمل وفقا لما ذكره ابن كثير في تفسيره : ورد عليه الناس من سائر الأقاليم والمعاملات، يمتارون لأنفسهم وعيالهم، كان عليه يشبع نفسه ولا يأكل هو والملك وجنودهما إلا أكلة واحدة في وسط النهار، حتى يتكفى الناس بما في أيديهم مدة السبع سنين. وفي ذلك تجلّى واضح لأهمية العنصر البشري والتكامل بينه وبين العناصر المادية الأخرى علي اختلافها، وفي ذلك يقول محمد علي لتمكين: أنه وبذلك أي بالعنصر البشري يحدث تكامل قوي بين الخطة والمخططين، بين حساب الأرقام، وحساب الأخلاق، بين الأسس المادية والقيم الروحية في المجتمع، بين الدين والحياة، يضيف: أن العنصر البشري قد تجلّى أيضا في

اختيار معاونين الذين ساعدوا نبي الله عليه السلام
الصادق على تنفيذ أوامره بدقة وهدوء.

سادساً/ مبادئ إدارة الجودة الشاملة كما وردت في قصة نبي الله يوسف(ع):
يستنتج الباحثان مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة نبي الله يوسف ()

:

1. مشاركة العاملين.
2. التخطيط والتنظيم والتنفيذ.
3. مشاركة العاملين.
4. مشاركة العاملين.
5. مشاركة العاملين.
6. مشاركة العاملين.

سابعاً/ دروس وعبر مستفادة من قصة نبي الله يوسف (ع):

لعل أهم الدروس والعبر من قصة سيدنا يوسف () (23) :

1. ان قصة نبي الله يوسف () فيها مشاهد قصصية كثيرة ومتنوعة منها ما يتعلق بالناحية السياسية، والانتاجية، والاقتصادية، والزراعية، وفيها بيان ما الخطأ الاقتصادية التي وضعها نبي الله يوسف () من أهمية كبيرة أصبحت لحد الان منهجاً تسير عليه الدول النامية من حيث توزيع الدخل وتأمينه للمجتمعات لكي يتمكنوا من العيش بسلام.

2. تعتبر قصة نبي الله يوسف () من القصص التي تزودنا بالاخلاق الحميدة وتدرک من

ك ي ط

الينا.

3. ان يكون المسلم متحلياً بالحنكة وحسن اختيار الالفاظ.

4. لقد تحقق في السورة كل انواع الاعجاز ففيها اعجاز النظم، والايجاز، وفصاحة الالفاظ ومعانيها الجامعة والاسلوب البديع، والبيان، وبلاغة المعنى ووضوحه.

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً/ يستنتج الباحثان من قصة نبي الله يوسف (ع) الآتي:

1. نبي الله يوسف () = = حيث شكل نظام
2. القدرة القيادية عند نبي الله يوسف () في التنسيق بين مختلف فرق العمل، وبيان ومشاركته للعاملين.
3. وإعلام الملك واهل مصر بالمنتج الذي يسعى إليه لحل مشكلتهم، وهو بناء الصوامع () =
4. نبي الله يوسف () شخصيا كان هذا اكبر حافز للعاملين الاداري يعايشهم ويشارهم ويشجعهم ويدعو لهم بالخير والاصلاح.
5. نبي الله يوسف () = وتفسيرها والتزامه وتواضعه مهارة الاستماع الى الصغير والكبير والفقير والغني والمؤمن والكافر.
6. الحرص على التغلب على المعوقات لإنجاز العمل، وعدم جعل المشكلات سبباً في . فنبي الله يوسف () = المتمثلين بقمة الفساد في مصر ، () مثال للإدارة والقيادة والأخلاق الإنسانية، فلم يستغل سلطاته الإدارية لظلم الذين اذوه في السجن والذين عرضوه للبيع في سوق النخسايين هذه هي اخلاق الانبياء والاوصياء (عليهم السلام).
7. نبي الله يوسف () = مثلاً في منع الاحتكار، ظهر ذلك في توزيعه من خير
8. يوسف () كان عنده علم بأساليب الإدارة والسياسة والتخطيط وهذا شرط رئيس في التمكين كي يستطيع إدارة المهمة التي وكلت اليه، يُضاف إليها مهارة إدارة مجموعات العمل والتنسيق بينها وكذلك هيكل مجموعة ممن اصلح درهم بالتدريب العملي وتحت إشرافه على تحمّل المسؤولية حيث غرس فيهم الثقة بالنفس والإيجابية مما ساهم في إنتاج أفضل المخرجات، إذ اتقن نبي الله يوسف () في توزيع العمل على المجموعات، لغرض تأهيل الناس وتعوديهم على العمل الجديد،

- فقسّم او هيكل نبي الله يوسف ()
المشروع الاقتصادي الذي انقذ اهل مصر ومن حولهم من التشرّد والضياع والفساد
بسبب المجاعة او سنوات العجاف فشكل المجموعات بدقة فائقة، وهي تسمى في وقتنا
يكا : ()
وقسم التخطيط والمتابعة والهندسي وقسم المخازن... ()
يكا :
- مجموعة جمع المعلومات الدقيقة حول عدد السكان في كل مدينة وقريّة وعدد الحيوانات
من بهائم و اغنام وغيرها حجم استهلاك الأفراد والحيوانات، عدد
عدد ومساحة الأراضي الخاضعة لسيطرة الدولة وغير الخاضعة، عدد الفلاحين في هذه
الأراضي، عدد الوافدين من الدول أو الأماكن المجاورة، نسبة النمو السكاني.
- مجموعة لتوعية الفلاحين وحثهم على الزراعة واستغلال سنوات الخير.
- مجموعة للتنسيق مع الفلاحين بتسويق محاصيلهم للصومعات.
- بناء الصومعات بمواصفات هندسية ليست بشرية وانما من
يكا :
تحيروا كيف يسيطرون على سنوات العجاف
وسنوات الخير الكثير وخير تاكيد كهنة المعبد الذين يمثلون اقوى سلطة لقد تعفن
خزونهم من الحبوب وهذا خير دليل.
يكا :
- مجموعة عملها هو شراء المحاصيل من الفلاحين بأسعار تنافسية مع اسعار كهنة
يكا :
يكا :
- العاملين.
يكا :
- مجموعة مقررة من نبي الله يوسف ()
يكا :
يكا :
المتمثلة بنبي الله يوسف () . أن تعاون وتنسيق المجموعات مع
بعضها البعض أثر في تحقيق الاهداف المرجوة والمخطط لها.

ثانياً/ التوصيات:

1. المديرين والموظفون على منهجية إدارة الجودة الشاملة من منظورها الإسلامي،
2. تطبيق المفهوم الإسلامي للجودة في المؤسسات والشركات كـ ينطلق من المفاهيم الأساسية في الإسلام المبنية على توحيد الله والعبودية .
3. الالتزام بمبدأ الشورى والتوكل على الله، والحث على الإتقان، والتركيز على الرقابة بجميع مستوياتها الذاتية، والمجتمعية، والحث على تقوية النظام الوقائي في العمل، وأهمية الترميز على التحفيز والتشجيع في العمل ()
4. تعزيز ثقافة الحوار البناء وتبادل الرأي والاحترام المتبادل والعلاقة الدافئة بين الرؤساء والمرؤوسين.
5. اختيار الشخص المناسب للمكان المناسب، لتحقيق أهداف الجودة. وأهمية الترميز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين في التخطيط والتنظيم والتنفيذ، لما لذلك من نفع وفائدة في سبيل تحقيق الجودة الشاملة.
6. تشجيع الباحثين على النشر في المجالات العالمية، وذلك من خلال تغطية الجامعة

المصادر

- القرآن الكريم.

1. (1997). ، دار النهضة العربية، القاهرة،
2. احمد، سيد مصطفى، والانصارى، محمد. (2002).
في المجال التروي، المرئز العربي للتدريب التروي لدول الخليج،
: 23 - 2002/6/26.
3. . القصص في القران الكرم، جامعة ام القرى، مكتبة الدكتور خليل
<http://uqu.edu.sa>

4. (1973). يط
5. ك (2000). إدارة الجودة الشاملة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
2 تعرب عبدالفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة "ب" يا " .
الجيزة، القاهرة، مصر.
6. (2005). ط1
7. (2003). نظرية ديمينج في إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها
، نموذج مقترح، اطروحة دكتوراه، قسم الإدارة التروية، كلية التروية، جامعة
،
8. ن عبد الباسط. (1996). -
9. الجوهرى، إسماعيل بن حماد. (1984). ط2، تحقيق:
عبد الغفور عطار، دار العلم للملايين، 2، بيروت، لبنان.
10. ي فؤاد محمد حسين. (2003). لأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات
ك تحليلية لأراء عينة من المديرين والمستهلكين
في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية إلى مجلس
ك
11. الخطيب، محمد بن شحات. (2003).
ط1، دار الخرجي للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
12. الخياط، زهراء صالح. (2005).
التشغيلي للمصارف.
نينون، رسالة ماجستير، العلوم المالية والمصرفية، كلية
13. ب (1995). ميزان ك (3062)
(3066)، دار الحديث للطباعة، قم المشرفة، ايران.

14. . (1999).
15. . (1995). دة الشاملة ومتطلبات التأهل للآيزو.
16. الشيرازي، ناصر مكارم. (2005). الأمثل تم في تفسير كتاب الله المنزل. طبعة جديدة
17. طارق حميدة. نظرات في سورة يوسف، () : <http://islamselect.net>.
18. . (2006).
- جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، الامارات العربية .
19. العصيمي، خالد بن محمد حمدان. (2007).
- سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية
- " " : /29
- فرع الجمعية بمنطقة القصيم، المملكة العربية السعودية.
20. . (2004). لمؤسسات التربية
(التطبيق ومقترحات التطوير).
21. الفتحي، أبي يزن حمزة. (2005). قصة يوسف () كـ
. www.shamela.ws
22. . (2013). ية لخطة سيدنا يوسف في إنقاذ
24 مايو، القاهرة، مصر.
23. فيان، صالح محمد. (2013). اقتصادية في قصة النبي يوسف عليه السلام في
كـ : كـ
الدين.
24. الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب. (1987). القاموس المحيط. ط2، تحقيق
مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان.
25. . (1999). التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، ط1،
26. محمد توفيق. (1995).

27. = .(2009) . =
نبي الله يوسف () " <http://syrianstory.com>
28. = : = .(2007) . = :
= : = . بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التروية،
= () = = " =
" 15- 16. المملكة العربية السعودية.
29. = ي .(2003) . : صياغة المنهج وتحليل
الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتقاء بمستوى أدائها.
مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، للمدة
10/23-21 =