المجلة العراقية
لبحوث السوق وحماية المستهلك

المجلد (8) العدد (1)
لسنة 2016

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

علي فرحان عبدالله الفكيكي
الجامعة العالمية للعلوم الاسلامية
بريطانيا– لندن

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

تأريخ استلام البحث: 2015 /10/2 تأريخ قبول النشر: 2016 /2/7

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 فريدة في إدارة الجودة الشاملة.

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

المجلة العراقية
لبحوث السوق وحماية المستهلك

المجلد (8) العدد (1)
لسنة 2016

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 المنتوج بالشكل المطلوب من أجل كسب اكبر عدد ممكن من المستهلكين، ومن ثم فتح اسواق جديدة لتصريف هذه المنتوجات التي جاءت بشكل يلبي حاجة السوق، لتحقيق أعلى الايرادات، إذ يعتبر المستهلك بالنسبة للمؤسسة مركز 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 الزبائن 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 بارزا 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 الاتي:

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:

اولاً/ 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 الادارة 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 بيَّنها بالتفصيل وعرضها قبل منذ اكثر من 1437 سنة.

كذلك السنة النبوية الطاهرة مكملة، فجاء 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 حديثا، وتكوين رؤية شاملة او شبه شاملة عن اتجاهات الجودة الشاملة من منهجيها 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 الاصيلة 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/ أالهدف 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. التعريف بمبادئ ومتطلبات الجودة وفق المنهج الاسلامي.

رابعاً/ منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج (المسحي المكتبي)، من خلال الاطلاع على الكتب والمقالات والدوريات والرسائل والاطاريح 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 الموغلة في القدم. حيث جاء الدين الإسلامي الحنيف منذ بزوغ فجره على البشرية ليؤكد قيمة العمل وضرورة إتقانه والإجادة في العمل شرعاً ومنهاجاً في الحياة (28).

اولاً: 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

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

3. الجودة اصطلاحاً:

أ- عرفتها (المنظمة العالمية للتقييس بموجب المواصفةISO 9000/2000) بأنها: الدرجة التي تشبع الحاجات والتوقعات الظاهرية 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 الموضوعة (26).

ثانياً/ ضمان الجودة:

إن ضمان الجودة يمثل واحدة من المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته. ووفقا 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 والفكري 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 الشركة في إعداد وتنفيذ خططها، فضلاً عن تركيزها على تلبية حاجات ورغبات الزبائن للوصول إلى الأهداف التي تصبو إليها الشركة 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 تعززّ المشاركة للعاملين وعمليات التخطيط الاستراتيجي والتركيز على االزبائن 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 بشكل عام، وذلك على النحو التالي:

1. **الثقافة والوعي بفلسفة ومفهوم إدارة الجودة الشاملة:** تبدأ إدارة الجودة الشاملة ببث الوعي بمفهوم الجودة وإتقان العمل، وإدراك مفهوم الجودة من خلال تقديمه كقيمة دينية وأخلاقية يجب الالتزام به، وبجعله معياراً لإنتاج السلع والخدمات بأفضل أسلوب وأحسن نوعية تلائم احتياجات العميل، إضافة إلى تبني قيم ومفاهيم العمل الجماعي وتعزيز ممارساتها.
2. **اقتناع والتزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة:** ويعدّ هذا حجر الأساس في 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، فالعاملون هم الأكثر دراية بمشكلات العمل، وأكثر معرفة بإيجاد الحلول المناسبة لها, كما تتطلب إدارة 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

والخطوات الرئيسية التي تتبع لتحقيق تلك الأهداف، وتقديم رسائل مختصرة وشاملة عن هذه المراحل، ووضع أهداف خاصة لكل مرحلة تحققها، إضافة إلى التخطيط لبقاء التنظيم واستمراره من خلال عمليات التنبؤ المدروس والمنظم للمستقبل، ووضع التقديرات والاحتمالات الدقيقة لاتجاهات الأحداث المستقبلية بناء على أسس علمية .

5. **التركيز على الزبائن:** يعد رضا الزبائن سواء الداخليون (العاملون) أو الخارجيون (المستفيدون من الخدمات) المحور الأساس للجودة ومعيار النجاح لأية منظمة إدارية تقدم خدمات أو منتجات للجمهور، ولذا, تسعى إدارة الجودة الشاملة بشكل مستمر إلى تحقيق رضا الزبائن, وضمان ولائهم للمنتج أو الخدمة التي تقدمها المنظمة, ليس هذا فقط وإنما محاولة معرفة متطلباتهم وتوقعاتهم المستقبلية والعمل على تلبيتها،حتى لا يكون مصير المنظمة الخسارة والتلاشي.
6. **التحسين المستمر:** تعتمد برامج إدارة الجودة الشاملة على جهود التحسين والتطوير المستمر، ولذا يجب تقويم عناصر المنظمة بشكل مستمر، والعمل على وضع برامج لتحسينها بشكل مستمر لتتلاءم مع الزبائن 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 جودة عالية .
8. **منع الأخطاء قبل وقوعها:** تستند إدارة الجودة الشاملة إلى مبدأ الوقاية من الأخطاء قبل 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 وبطرق مختلفة، ومن خلال القيام 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 الأفراد في المنظمة, ولذا فإن تطبيقها يتطلب خلق روح الحماسة والاندفاع نحو إتقان العمل، وإطلاق طاقات العاملين الكامنة لتحقيق الأهداف، وزيادة شعورهم بالانتماء والولاء للمنظمة, وذلك من خلال منحهم بعض الامتيازات مثل الضمان الاجتماعي والأمن الوظيفي والتأمين الصحي، بل إن كلمة التشجيع وإظهار التقدير والاحترام عند إجادة 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 يرتكز عليها برنامج إدارة الجودة الشاملة, وذلك لتمكين العاملين من الأداء بشكل مميّز 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 الجودة الشاملة.

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 خطوات العمل مع توزيع مسؤوليات كل عمل من الأعمال وذلك على النحو التالي (2):

1. الهدف:

- رضا المستفيد.
- خلو المنتج من العيوب.
- إنتاج منتج صحيح من أول مرة.

2. محاور الاهتمام:

- العمليات والنظم والتحسين المستمر.

- المستفيدون والموردون.
- اندماج كل العاملين في المؤسسة في أعمال الجودة.

3. الاستراتيجية:

- تحديد وإيضاح إجراءات العمل.
- التوجه نحو هدف موضوعي طويل المدى.
- ضبط تكلفة الجودة واتخاذ اللازم من الإجراءات الوقائية.
- التأكيد باستمرار على ضمان الجودة وحل المشكلات وإزالة العقبات بطرق وأساليب منهجية.

4. مسؤولية التنفيذ:

- الإدارة العليا.
- فرق العمل.
- مشاركة كل العاملين.

المبحث الثالث/ إدارة الجودة الشاملة على وفق المنهج الإسلامي:

أن قصص القرآن الكريم تلفت الأنظار إلى روعة الفن القصصي القرآني وتألقه، وتحدد معالم الشخصيات، وتلقي أضواء على البيئة الاجتماعية والدينية والسياسية المحيطة بالقصة. لقد اجتذبت سورة يوسف الكثير من الكتاب والأدباء، والمفكرين والباحثين، فضلاً عن المفسرين وأهل البلاغة قديماً وحديثاً، وسورة يوسف مكية، وآياتها مائة وإحدى عشرة، ومما تتميز به قصة يوسف أنها جاءت جميعها في سورة واحدة، ولم تتوزع في عدة سور، كما هو حال العديد من القصص الأخرى، ما يسهل على القارئ والكاتب تدبرها ودراستها، ولذلك فهي من القصص التي تعتبر بغالبية عناصرها مألوفة لعامة المسلمين، إذ تسلط الضوء على معالم التخطيط الإداري والاقتصادي في حل الأزمة، خلال سنوات القحط التي أصابت مصر وما حولها، وكذلك تتعلق بقضايا أسرية واجتماعية فضلاً عن أبعادها الدينية والدعوية(17).

إذ قص الله سبحانه وتعالى فى القرآن الكريم قصصا للأنبياء والمرسلين وما دار بينهم وبين أقوامهم، وما حدث من وقائع وأحداث في زمانهم، بأساليب متنوعة يتحقق بها إعجاز القرآن الكريم، ذلك أن أسلوب القصص القراني 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:

القصص شيء جذاب، تخطف الأفئدة، وتنبه البصائر، وتحفز الهمم، وتورث المواعظ فكيف إذا كانت هذه القصص تفيض من القرآن الكريم، والتنزيل المبين الذي يشع حقاً، وينشر صدقاً، ويشف حسناً وبياناً وهي وسيلة مهمة توفقنا لقضية هامة حول القرآن وهي التدبر والتأمل، فلعلنا نحاول أن نتدبر هذا الكتاب الذي أهملته الأمة، وغفلت عنه غفلة شديدة، فنحن إذن في مائدة القرآن نتدبر قصصه ونعيش عبره، ونقبس من مواعظه وقصص القرآن ذات أثر إيماني وتربوي على أهليها ومتأمليها لأنها قصص حق، ليس فيها مجال للدجل والكذب أو الزيادة أنها أحسن القصص لفظاً ومعنى وأسلوباً وصياغة، تشرح النفس (21).

القص: تتبع الأثر يقال: قصصتُ أثره: أي تتبعته ، والقصص مصدر، قال تعالى:{ **فَارْتَدَّا عَلَى آثَارِهِمَا قَصَصاً**}. أي رجعا يقصان الأثر الذي جاءا به وقال على لسان أم موسى {**وَقَالَتْ لِأُخْتِهِ قُصِّيهِ**}. أي تتبعي أثره حتى تنظري من يأخذه. والقصص كذلك: الأخبار المتتبعة قال تعالى عز وجل:{ **إِنَّ هَذَا لَهُوَ الْقَصَصُ الْحَقُّ وَمَا مِنْ إِلَهٍ إِلا اللَّهُ وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ**}. وقال عز وجل: {**لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لِّأُوْلِي الأَلْبَابِ**}. والقصة: الأمر، والخبر، والشأن، والحال وقصص القرآن فيها أخبار عن أحوال الأمم الماضية، والنبوات السابقة ، والحوادث الواقعة, وقد اشتمل القرآن على كثير من وقائع الماضي، وتاريخ الأمم، وذكر البلاد والديار. وتتبع آثار كل قوم، وحكى عنهم صورة ناطقة لما كانوا عليه.

فالقصة القرآنية ليست غريبة عن الطبيعة البشرية، ولا محلقة في جو ملائكي محض، لأنها إنما جاءت علاجًا لواقع البشر، وعلاج الواقع البشري لا يتم إلا بذكر جانب الضعف والخطأ على طبيعته، ثم بوصف الجانب الآخر الواقعي المتسامي الذي يمثل الرسل المؤمنون، والذي تؤول إليه القصة بعد الصبر والمكابدة والجهاد والمرابطة، أو الذي ينتهي عنده المطاف لعلاج ذلك الضعف والنقص،والتردي البشري في مهاوي الشرك أو حمأة الرذيلة،علاجًا ينهض بالهمم،ويدفع بالنفس للسمو ما استطاعت إلى أعلى القمم،حيث تنتهي القصة بانتصار الدعوة الإلهية، ووصف النهاية الخاسرة للمشركين الذي استسلموا إلى الضعف والنقص، ولم يستجيبوا لنداء ربهم فيزكوا أنفسه(3).

ثانياً/ إدارة الجودة الشاملة في قصص الانبياء عليهم السلام:

تمتاز قصص القرآن الكريم بالواقعية وتقديم أمثلة حية يسهل الاقتداء بها، وقد ذكرت قصص القرآن الكريم نماذج عملية على السعي إلى إدارة الجودة الشاملة ونذكر منها:

1. سيدنا نوح (ع) حرص على بناء سفينة متينة الصنع، على أعلى درجات الجودة، قال تعالى جل جلاله: **{وَاصْنَعِ الْفُلْكَ بِأَعْيُنِنَا وَوَحْيِنَا}**.

2. سيدنا شعيب(ع) يدعو الناس إلى العناية بجودة المقاييس التجارية والاصلاح،اذ وقال الله تعالى في كتاب الكريم: **{فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ}**.

3. سيدنا ابراهيم (ع) وبناء الكعبة بيت الله حين أمره الله سبحانه وتعالى بأن يسكن مكة هو وأهله، وكانت مكة في ذلك الوقت جدباء قاحلة، وبعد الاستقرار في مكة وبلوغ إسماعيل (ع) أذن الله تعالى لهما ببناء الكعبة، ورفع قواعدها. قال الله تعالى:**{إِذْ يَرْفَعُ إِبْرَاهِيمُ الْقَوَاعِدَ مِنَ الْبَيْتِ وَإِسْمَاعِيلُ رَبَّنَا تَقَبَّلْ مِنَّا}**. فجعل إسماعيل (ع) يأتي بالحجارة وإبراهيم يبني، وارتفع البيت شيئا فشيئا، حتى أصبح عاليا لا تصل إليه الأيدي، عندها جاء إسماعيل (ع) بحجر ليصعد عليه أبوه ويكمل عمله، واستمرا على ذلك وهما يقولان:**{رَبَّنَا تَقَبَّلْ مِنَّا إِنَّكَ أَنْتَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ}**. حتى تم البناء واستوى.

4. سيدنا داوود(ع) وصناعة الدروع، قال عز وجل في كتابه المجيد: **{وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَكُمْ لِتُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ}**.

كانت تلك أمثلة مختصرة، لنماذج في إدارة الجودة الشاملة وردت في قصص القرآن الكريم، وفي هذا الفصل تفصيل لمبادئ إدارة الجودة الشاملة الواردة في إحدى تلك القصص وهي: قصة نبي الله يوسف (ع).

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

أن قصة سيدنا يوسف (ع) سماها تبارك وتعالى **(أَحْسَنَ الْقَصَصِ)**، إذ قال الله تعالى:**{نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ بِمَا أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ هَذَا الْقُرْآنَ وَإِنْ كُنتَ مِنْ قَبْلِهِ لَمِنْ الْغَافِلِينَ}**. وفي آخرها قال عز وجل: **{لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لِّأُوْلِي الأَلْبَابِ مَا كَانَ حَدِيثاً يُفْتَرَى وَلَـكِن تَصْدِيقَ الَّذِي بَيْنَ يَدَيْهِ وَتَفْصِيلَ كُلَّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ}**. لم تذكر قصة نبي بطولها في موضع واحد سوى هذه القصة، ذكرت بأكملها واستغرقت كل

أجزاء السورة وهي غاصة بالفوائد والدروس والعبر، وقد كتب الناس فيها كتابات كثيرة، القصة تبدأ بشيء عجيب، رؤيا يراها نبي الله يوسف (ع) (21).

إذ تختلف طريقة رواية قصة يوسف (ع) في القرآن الكريم عن بقية قصص الأنبياء، فجاءت قصص الأنبياء في عدة سور، بينما جاءت قصة يوسف كاملة في سورة واحدة. قال تعالى عز وجل:**{نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ بِمَا أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ هَذَا الْقُرْآنَ وَإِن كُنتَ مِن قَبْلِهِ لَمِنَ 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 القصص، لأن مآل من كانوا فيها جميعا كان إلى السعادة. والله اعلم. والمخطط ادناه يمثل المراحل التي مر بها سيدنا يوسف(ع) والمرحلة الربعة والخامسة لانقاذ اقتصاد مصر هي موضوع بحثنا.

– المخطط من اعداد الباحثان.

رابعاً/ قصر الحكم:

يحكي الملك في قصر الحكم لحاشيته رؤياه طالباً منهم تفسيرا لها: **{وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي رُؤْيَايَ إِن كُنتُمْ لِلرُّؤْيَا تَعْبُرُونَ}**. لكن المستشارين والكهنة لم يقوموا بالتفسير. ربما لأنهم 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 بأن قالوا للملك أنها أجزاء من أحلام مختلطة ببعضها البعض، ليست رؤيا كاملة يمكن تأويلها، **{قَالُواْ أَضْغَاثُ أَحْلاَمٍ وَمَا نَحْنُ بِتَأْوِيلِ الأَحْلاَمِ بِعَالِمِينَ}**. وصل الخبر إلى الساقي

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 ليسأل يوسف. ويبين لنا الحق سبحانه كيف نقل الساقي رؤيا الملك ليوسف بتعبيرات الملك نفسها، لأنه هنا بصدد تفسير حلم، وهو يريد أن يكون التفسير مطابقا تماما لما رءاه الملك وكان الساقي يسمي يوسف بالصديق، أي الصادق الكثير الصدق وهذا ما جربه من شأنه من قبل(27).

{يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَّعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ}.

إن سيدنا يوسف (ع) دون أن يطلب شرطا أو قيدا أو أجرا لتعبيره، عبر الرؤيا فورا تعبيرا دقيقا لا غموض فيه ولا حجاب مقرونا بما ينبغي عمله في المستقبل و قال تزرعون سبع سنين دأبا فما حصدتم فذروه في سنبله إلا قليلا مما تأكلون ثم أنه يحل بكم القحط لسبع سنين متوالية فلا أمطار ولا زراعة كافية، فعليكم بالاستفادة مما جمعتم في سني الرخاء ثم يأتي بعد ذلك سبع شداد يأكلن ما قدمتم لهن. ولكن عليكم أن تحذروا من استهلاك الطعام إلا قليلا مما تحصنون وإذا واظبتم على هذه الخطة فحينئذ لا خطر يهددكم لأنه ثم يأتي من بعد ذلك عام فيه يغاث الناس، ويغاث الناس أي يدركهم الغيث فتكثر خيراتهم، وليس هذا فحسب، بل فيه يعصرون المحاصيل لاستخراج الدهن والفاكهة لشراب عصيرها. إضافة إلى أنه أكد له على هذه المسألة الدقيقة، وهي خزن المحاصيل في سنابلها لئلا تفسد بسرعة وليكون حفظها إلى سبع سنوات ممكنا. وكون عدد البقرات العجاف والسنابل اليابسات لم يتجاوز السبع لكل منهما دليل آخر على انتهاء الجفاف والشدة مع انتهاء تلك السنوات السبع. وبالطبع فإن سنة سيأتي بعد هذه السنوات سنة مليئة بالخيرات والأمطار، فلابد من التفكير 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 لخمسة عشر عاما على الأقل، وكما سنرى فإن هذا التعبير المقرون بالمقترح للمستقبل حرك الملك وحاشيته وكان سببا لإنقاذ أهل مصر من القحط القاتل من جهة، وأن ينجو يوسف من سجنه وتخرج الحكومة من أيدي الطغاة من جهة أخرى. 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

الشدائد والمصائب أيضا. إضافة إلى هذا فقد ثبت لهم أن هذا السجين منهل العلم والمعرفة والنباهة وطاقة فذة وعالية في الإدارة، حيث أنه حينما فسر رؤيا الملك بين له الطرق الكفيلة للخلاص من المشكلة الاقتصادية المتفاقمة القادمة. ويستمر القرآن بذكر القصةَ: **{وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ أَسْتَخْلِصْهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَّمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ- قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَآئِنِ الأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ- وَكَذَلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الأَرْضِ يَتَبَوَّأُ مِنْهَا حَيْثُ يَشَاء نُصِيبُ بِرَحْمَتِنَا مَن نَّشَاء وَلاَ نُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ}**. وهكذا أمر الملك بإحضاره لكي يجعله مستشاره الخاص ونائبه في المهمات فيستفيد من علمه ومعرفته وخبرته لحل المشاكل المستعصية. 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 في موضع ثقتنا واعتمادنا فلما كلمه قال إنك اليوم لدينا مكين أمين فلابد أن تتصدى للمناصب الهامة في هذا البلد، وتهتم بإصلاح الأمور الفاسدة، وإنك تعلم حينما فسرت الرؤيا بأن أزمة اقتصادية شديدة سوف تعصف بهذا البلد. فاختار يوسف منصب الأمانة على خزائن مصر، وقال إجعلني مشرفا على خزائن هذا البلد فإني حفيظ عليم وعلى معرفة تامة بأسرار المهنة وخصائصها قال إجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم. وبعد أن عجزت أجهزة الحكم من حل تلك المشاكل واضطروا لطلب المساعدة منه، فمن الأفضل له أن يسيطر على اقتصاد مصر حتى يتمكن من مساعدة المستضعفين وأن يخفف عنهم قدر ما يستطيع الآلام 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 الزراعة وزيادة الإنتاج وعدم الإسراف في استعمال المنتوجات الزراعية وتقنين الحبوب وخزنها والاستفادة منها في أيام القحط والشدة, فقد تحمل(ع)، هذه المسؤولية بعنوان أنه حفيظ عليم كي يحفظ بيت المال المتضمن لأموال الشعب ويستثمره في سبيل منافعهم، وبخاصة حقوق الطبقة المحرومة والتي غالبا ما يستولي عليها المستكبرون. إضافة إلى هذا فإنه عن طريق معرفته بتعبير الرؤيا كان على علم بالأزمة الاقتصادية الشديدة التي سوف تعصف بالشعب المصري، بحيث لولا التخطيط الدقيق والإشراف المباشر عليها لماتت جماعات كثيرة من الشعب فبناء على هذا فإن إنقاذ حياة الأمة والاحتفاظ بأرواح شعب برئ يقتضي أن يستفيد يوسف(ع) من هذه الفرصة التي أتيحت 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(ع)، ركز من بين جميع مناصب الدولة على منصب الإشراف على الخزانة، وذلك لعلمه أنه إذا نجح في ترتيب اقتصاد مصر، فإنه يتمكن من إصلاح كثير من المفاسد الاجتماعية، كما أن تنفيذه للعدالة الاقتصادية يؤدي إلى سيطرته على سائر دوائر الدولة وجعلها تحت إمرته. وقد اهتمت الروايات الإسلامية بهذا الموضوع اهتماما كبيرا، فمثلا نرى في الرواية المعروفة المروية عن أمير المؤمنين علي بن ابي طالب (ع)، أنه جعل قوام الدين والدنيا في ركنين: أحدهما القضايا الاقتصادية وما يقوم عليه معاش الناس، والركن الآخر هو العلم والمعرفة وبرغم 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 يزيد الأمل في النفوس بأن تزيد 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 (ع)، يخاطب الملك ويقول له: إني حفيظ عليم وهذه إشارة إلى أهمية عنصر الإدارة إلى جانب عنصرالأمانة وأن توفر عنصر الأمانة 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 يطمئنون إلى تقواهم وأمانتهم لإدارة الأمور، مع أن السيرة النبي (صلى الله عليه وآله وسلم) وكذلك سيرة امير المؤمنين علي بن ابي طالب (ع) ترشدان إلى أنهما كانا يهتمان اهتماما كبيرا بالجانب الإداري والقدرة على الإدارة مع اهتمامهم بأمانة الشخص وسلوكه الحسن. الرقابة على الاستهلاك الملاحظ في القضايا الاقتصادية أنه قد لا تكون (زيادة الإنتاج) بمكان من الأهمية بقدر أهمية (الرقابة على الاستهلاك) 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 المنتوجات الزراعية لسنوات القحط والمجاعة القادمة، وفي الحقيقة أن زيادة الإنتاج والرقابة متلازمان لا يفترقان، فالزيادة في الإنتاج لا تثمر إلا إذا أعقبتها رقابة صحيحة، كما أن الرقابة تكون أكثر فائدة إذا أعقبتها زيادة في الإنتاج. إن السياسة

الاقتصادية التي انتهجها يوسف (ع)، في مصر أظهرت أن الخطة الاقتصادية الصحيحة والمتطورة مع الزمن لا يمكن أن تقتصر على متطلبات الجيل الحاضر، بل لابد وأن تراعي مصالح الأجيالالقادمة، لأن التفكير بالمصالح المستعجلة للجيل الحاضر والتغاضي عن مصالح الأجيال القادمة كما لو استهلكنا جميع ثروات الأرض تعتبر غاية الأنانية وحب الذات، إذ أن الأجيال القادمة هم في الواقع اخوتنا وأبناؤنا فلابد من التفكير في مصالحهم وعدم التفريط بها(16).

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

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

1. التخطيط الجيد:

الملاحظة الأولى في جميع العلوم ومنها الإدارة والاقتصاد هي أهمية التخطيط الجيد، وبحسب عبد الحفيظ عبد الرحيم في كتابه التخطيط والتنمية في الإسلام فهناك ملمح إعجازي في الخطة الإقتصادية التي مبناها سبع سنوات عجاف، ثم سبع سنبلات، ثم عام فيه الرخاء ورفع البلاء، فيقول أن: آجال التخطيط المعروفة في الفكر الاقتصادي حالياً ثلاثة، أولها التخطيط طويل الأمد ويمتد لفترة زمنية من 15– 20 سنة وفيه تتحدد الأهداف الرئيسية لنمو الاقتصاد، والثاني التخطيط المتوسط المدى وفترته من 5– 7 سنوات وهو يمثل مرحلة من مراحل تنفيذ التخطيط الطويل 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 خلالها الخطط المتوسطة وتتحقق عن طريقها أهدافها. وهذه الخطط التنموية الطويلة الأجل قد ذكرها القرآن الكريم في قصة يوسف عليه السلام التي استغرقت خمسة عشرة سنة وأنجزها دون كلل في هذا الأفق الزمني الطويل نسبياً بصبر وأناة. أن في قصة يوسف (ع)، في تفسيره لرؤيا الملك عدة اعتبارات, تتمثل في العمل الزراعي الدائب، **{تزرعون سبع سنين دأبا}** 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 (ع)، لم تستعين بأية أموال من الخارج، وإنما

كان الاعتماد الكلي على الانتاج المحلي المتاح والعمل الدءوب المستمر دون كلل أو ملل والتركيز على الفائض ليعيش المجتمع في رخاء وهذا كله لا يتأتى إلا بمشاركة القوى البشرية وأثرها الإيجابي على العملية التخطيطية والإنتاجية. وترى فيان صالح علي في ي بحثها: أبعاد اقتصادية في قصة النبي يوسف (ع) في ضوء القرآن الكريم: أنه وبعد وضع الخطة 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 (ع) باستقبال الوفود التي تدخل إلى مصر ويجلس بنفسه لمقابلتهم، ويبدأ بختم بطاقتهم دون اهانة وهكذا قضى (ع) 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 كمبدأ المقايضة الطعام مقابل البضاعة التي يحضروها.

2. الادخار الحكومي:

مظهر اقتصادي هام، تعرفت عليه الدول فيما بعد، وهو آليات الادخار والترشيد في الإنفاق،وبحسب دراسة "الادخار في النظام الإسلامي" 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 وأيام الجدب لمواجهة الأزمات الاقتصادية في المستقبل. يضيف: أن يوسف (ع)، قد أرشدهم إلى أهمية تلك السنين من الخصب ليأكلوا من خيرات تلك السنين ما يحتاجونه من غير إسراف، ويدخروا ما تبقى في سنبله ولو كان قليلا. قال القرطبي في تفسير قوله تعالى: **{ماقدمتم لهن}**، أي ما ادخرتم لأجلهن. على أن يتم التخزين بطريقة فنية تضمن عدم التسوس وتآكل المخزون، وذلك بترك السنابل دون درس، لئلا يتخللها الهواء فتفسدها الرطوبة والتسوس، وبذلك يجمع بين الاستهلاك البشرى من الحبوب والاستهلاك الحيواني من التبن بعد درس السنابل عند الحاجة, ولذا فقد وضع الإسلام أقدم الموازنات الاقتصادية للأزمات التى تمر بها الأمة، وأعطاها أفضل الحلول.

3. الذكاء التجاري:

يشير إلي أن العلم الحديث قد توصل إلي ما يسمى بالذكاء التجاري، وهو يعني الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب لاتخاذ أفضل القرارات، ويقول الخبراء 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 تكنولوجيا ما يسمي بمخزن البيانات، أن نبي الله يوسف (ع)، من أهم الشخصيات التاريخية التي استطاعت 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 وقرية، 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 الضرورية لاتخاذ القرارات. وبناء على ما رآه المقال فقد أهّلت تلك المعلومات أروقة الحكم، لبناء مخازن القمح، بحسب التجمعات السكانية، كما تم توزيع القمح في أعوام الجدب بناء علي ما سبق جمعه من معلومات.

4. الأخلاق الإدارية:

يدل على نموذج نبي الله يوسف (ع)، انه شخص اجتمعت له الميزات الأخلاقية للقيادة والإدارة، من قوة ودراية نابعين من الحكمة التي علمه إياه المولى عز وجل، فضلا عن الأمانة التي ظهرت في عفته ومراعاته لمحارم الله تعالى.ولذا فقد قادت تلك الأخلاق نبي الله يوسف (ع)، أن يصيغ منها نموذجا راقيا إبان ممارسته للحكم والاقتصاد. فهو من ناحية قد 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 أنه لما: ورد عليه الناس من سائر الأقاليم والمعاملات، يمتارون لأنفسهم وعيالهم، كان عليه السلام، لا يشبع نفسه ولا يأكل هو والملك وجنودهما إلا أكلة واحدة في وسط النهار، حتى يتكفى الناس بما في أيديهم مدة السبع سنين. وفي ذلك تجلى واضح لأهمية العنصر البشري والتكامل بينه وبين العناصر المادية الأخرى علي اختلافها, وفي ذلك يقول محمد علي الصلابي في فقه النصر والتمكين: 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 تجلى أيضا في اختيار المعاونين الذين ساعدوا نبي الله عليه السلام في عمله، فكان من رجاله العون 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 (ع)، محصورة بعدة مجالات لعل أهمها حسب وجهة نظرهما هي:

1. القيادة.
2. مشاركة العاملين.
3. التخطيط والتنظيم والتنفيذ.
4. رضا الخالق عز وجل ورضا المخلوق.
5. التطوير المستمر.
6. تدريب العمال.

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

لعل اهم الدروس والعبر من قصة سيدنا يوسف (ع) من وجهة نظر(23) هي:

1. ان قصة نبي الله يوسف (ع)، فيها مشاهد قصصية كثيرة ومتنوعة منها ما يتعلق بالناحية السياسية، والانتاجية، والاقتصاية، والزرعية، وفيها بيان ما الخطة الاقتصادية التي وضعها نبي الله يوسف (ع)، من اهمية كبيرة اصبحت لحد الان منهجاً تسير عليه الدول النامية من حيث توزيع الدخل وتأمينه للمجتمعات لكي يتمكنوا من العيش بسلام وامان في ايام القحط.
2. تعتبر قصة نبي الله يوسف (ع)، من القصص التي تزودنا بالاخلاق الحميدة وتدرك من خلالها معنى الصبر والتوكل على الله والسيطرة على النفس وابعادها عن الوقوع في المعاصي واحترام من احسنوا 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:

اولاً/ يستنتج الباحثان من قصة نبي الله يوسف (ع) الاتي:

1. حرص نبي الله يوسف (ع) على معرفة الأسباب ويُتْبِع السببَ بالسببِ، حيث شكل نظام رقابي وتدقيقي عالي الدقة للسيطرة على سنوات الرخاء والشدة.
2. القدرة القيادية عند نبي الله يوسف (ع)، في التنسيق بين مختلف فرق العمل، وبيان صلاحياتها ومجالات عملها، واختيار الأكفياء لكل مجموعة منها، وتحت اشرفه ومشاركته للعاملين.
3. وضوح الأهداف من خلال رؤية الملك، وإعلام الملك واهل مصر بالمنتج الذي يسعى إليه لحل مشكلتهم، وهو بناء الصوامع (مخازن الحبوب) لحماية المجتمع من موت المجاعة المتمثل بسنوات العجاف.
4. مشاركة نبي الله يوسف (ع) شخصيا كان هذا اكبر حافز للعامين إذ ان رأس الهرم الاداري يعايشهم ويشاركهم ويشجعهم ويدعو لهم بالخير والاصلاح.
5. مصداقية نبي الله يوسف (ع) في التأويل الاحلام، وتفسيرها والتزامه وتواضعه، ونزاهته وامتلاكه مهارة الاستماع الى الصغير والكبير والفقير والغني والمؤمن والكافر.
6. الحرص على التغلب على المعوقات لإنجاز العمل، وعدم جعل المشكلات سبباً في توقف العمل. فنبي الله يوسف(ع)، لم يمنعه الكهنة المتمثلين بقمة الفساد في مصر من عمله رغم سلطتهم ونفوذهم وشرهم, وكان(ع) مثال للإدارة والقيادة والأخلاق الإنسانية، فلم يستغل سلطاته الإدارية لظلم الذين اذوه في السجن والذين عرضوه للبيع في سوق النخاسين هذه هي اخلاق الانبياء والاوصياء (عليهم السلام).
7. قد ضرب نبي الله يوسف (ع) مثلا في منع الاحتكار، ظهر ذلك في توزيعه من خير مصر على البلاد المجاورة في سنوات الجفاف.
8. أنَّ نبي الله يوسف (ع) 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 شانهم في السجن دربهم بالتدريب العملي وتحت إشرافه على تحمُّل المسؤولية حيث غرس فيهم الثقة بالنفس والإيجابية مما سهام في إنتاج أفضل المخرَجات، اذ اتقن نبي الله يوسف (ع)،

في توزيع العمل على المجموعات، لغرض تأهيل الناس وتعويدهم على العمل الجديد، فقسَّم او هيكل نبي الله يوسف (ع)، العمال الى مجموعات التي أسهمت في ذلك المشروع الاقتصادي الذي انقذ اهل مصر ومن حولهم من التشرد والضياع والفساد بسبب المجاعة او سنوات العجاف فشكل المجموعات بدقة فائقة، وهي تسمى في وقتنا الحالي الهيكلة الإدارية (قسم الادارة والموارد البشرية والقسم المالي والقسم الاعلامي وقسم التخطيط والمتابعة والهندسي وقسم المخازن...الخ) والمجموعات حسب استنتاج الباحثان هي:

أ- مجموعة جمع المعلومات الدقيقة حول عدد السكان في كل مدينة وقرية وعدد الحيوانات من بهائم و أغنام وغيرها حجم استهلاك الأفراد والحيوانات، عدد الأراضي القابلة للزراعة، عدد ومساحة الأراضي الخاضعة لسيطرة الدولة وغير الخاضعة، عدد الفلاحين في هذه الأراضي، عدد الوافدين من الدول أو الأماكن المجاورة، نسبة النمو السكاني.

ب- مجموعة لتوعية الفلاحين وحثهم على الزراعة واستغلال سنوات الخير.

ت- مجموعة للتنسيق مع الفلاحين بتسويق محاصيلهم للصومعات.

ث- مجموعة هندسية مهمتها بناء الصومعات بمواصفات هندسية ليست بشرية وانما من وحي رباني، حسب وجهة نظر الباحثان، إذ تحيروا كيف يسيطرون على سنوات العجاف وسنوات الخير الكثير وخير تاكيد كهنة المعبد الذين يمثلون اقوى سلطة لقد تعفن مخزونهم من الحبوب وهذا خير دليل.

ج- مجموعة صيانة الصومعات.

ح- مجموعة عملها هو شراء المحاصيل من الفلاحين بأسعار تنافسية مع اسعار كهنة المعبد.

خ- مجموعة عملها مراقبة تحركات الكهنة لانهم اشد خطراً من سنوات العجاف.

د- مجموعة تتولى الامن والحراسة.

ذ- مجموعة مهمتها إطعام العاملين.

ر- مجموعة مقربة من نبي الله يوسف (ع) وظيفتها تنقل الاوامر الاداري من الادارة العليا المتمثلة بنبي الله يوسف (ع)، الى مجموعات العمل. أن تعاون وتنسيق المجموعات مع بعضها البعض أثر في تحقيق الاهداف المرجوة والمخطط لها.

ثانياً/ التوصيات:

1. أن يطلع المديرون والموظفون على منهجية إدارة الجودة الشاملة من منظورها الإسلامي، وذلك من خلال البحوث والدراسات التي تناولت هذا المجال.
2. تطبيق المفهوم الإسلامي للجودة في المؤسسات والشركات كونه ينطلق من المفاهيم الأساسية في الإسلام المبنية على توحيد الله والعبودية له .
3. الالتزام بمبدأ الشورى والتوكل على الله، والحث على الإتقان، والرتكيز على الرقابة بجميع مستوياتها الذاتية، والمجتمعية، والحث على تقوية النظام الوقائي في العمل، وأهمية التركيز على التحفيز والتشجيع في العمل (الأجر والثواب، رضا الله) لما له من أثر عظيم في تقوية الدافعية للعمل.
4. تعزيز ثقافة الحوار البناء وتبادل الرأي والاحترام المتبادل والعلاقة الدافئة بين الرؤساء والمرؤوسين.
5. اختيار الشخص المناسب للمكان المناسب، لتحقيق أهداف الجودة. وأهمية التركيز 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 المجلات العالمية، وذلك من خلال تغطية الجامعة للنفقات المترتبة على الباحث والمرتبطة بعملية النشر.

المصادر

- **القرآن الكريم.**

1. أحمد، إبراهيم، (1997). إدارة المبيعات وحماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.

2. احمد، سيد مصطفى، والانصاري، محمد. (2002). برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج, الدوحة، قطر الفترة من: 23- 2002/6/26.

3. إسلام محمود ربالة. القصص في القران الكريم، جامعة ام القرى، مكتبة الدكتور خليل الحدري http://uqu.edu.sa

4. أنيس، إبراهيم وآخرون. (1973). المعجم الوسيط، دار إحياء التراث العربي، القاهرة، مصر.

5. جابلونسكي، جوزيف. (2000). إدارة الجودة الشاملة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة: نظرة عامة، جـ2 تعريب عبدالفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" الجيزة، القاهرة، مصر.

6. الجضعي، خالد بن سعد. (2005). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية. ط1، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

7. الجضعي، خالد بن سعد. (2003). نظرية ديمينج في إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية. نموذج مقترح، اطروحة دكتوراه، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

8. جميعي، حسن عبد الباسط. (1996). حماية المستهلك- الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك. دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.

9. الجوهري، إسماعيل بن حماد. (1984). معجم الصحاح للجوهري. ط2، تحقيق: أحمد عبد الغفور عطار، دار العلم للملايين، ج2، بيروت، لبنان.

10. الحمدي، فؤاد محمد حسين. (2003). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك. دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية، العراق.

11. الخطيب، محمد بن شحات. (2003). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم. ط1، دار الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

12. الخياط، زهراء صالح. (2005). متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الأداء التشغيلي للمصارف. دراسة على مجموعة مختارة من المصارف الأهلية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

13. الري شهري، محمد. (1995). ميزان الحكمة. الجزء الثالث، ذم الغش (3062)، أفظع الغش (3066)، دار الحديث للطباعة، قم المشرفة، ايران.

14. سرى صيام، وآخرون. (1999). الحماية التشريعية للمستهلك فى مصر. المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، مصر.

15. السلمي، علي. (1995). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للآيزو. دار غريب، القاهرة، مصر.

16. الشيرازي، ناصر مكارم. (2005). الأمثل تم في تفسير كتاب الله المنزل. طبعة جديدة منقحة، المجلد السابع.

17. طارق حميدة. نظرات في سورة يوسف،(ع): http://islamselect.net .

18. العجلوني، إبراهيم. (2006). إدارة الجودة في الإسلام. المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، الامارات العربية .

19. العصيمي، خالد بن محمد حمدان. (2007). أسس ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية "جستن"، اللقاء السنوي الرابع عشر بعنوان: الجودة في التعليم العام، 29/ ربيع الآخر، فرع الجمعية بمنطقة القصيم، المملكة العربية السعودية.

20. عليمات، صالح ناصر. (2004). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير). دار الشروق، عمان، الاردن.

21. الفتحي، أبي يزن حمزة. (2005). الدروس الرمضانية. قصة يوسف (ع)، المكتبة الشاملة، www.shamela.ws .

22. فجر، عاطف صحصاح. (2013). الملامح الاقتصادية لخطة سيدنا يوسف في إنقاذ مصر. جريدة الحرية والعدلة 24 مايو، القاهرة، مصر.

23. فيان، صالح محمد. (2013). ابعاد اقتصادية في قصة النبي يوسف عليه السلام في ضوء القرآن الكريم، مجلة كلية العلوم الاسلامية، العدد الثالث عشر، جامعة صلاح الدين. العراق.

24. الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب.(1987). القاموس المحيط. ط2، تحقيق مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان.

25. اللوزي، موسى. (1999). التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، ط1, دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

26. ماضي، محمد توفيق. (1995). إدارة الجودة مدخل النظام متكامل. دار المعرفة، مصر.

27. العطية، مروان. (2009). دراسات أدبية، القصة في القرآن، قصص من القرآن قصة نبي الله يوسف (ع)" http://syrianstory.com.

28. الميمان، بدرية بنت صالح. (2007). الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات. بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية، والنفسية،(جستن)، المقام في فرع الجمعية في القصيم بعنوان "الجودة في التعليم العام"،15 –16. المملكة العربية السعودية.

29. الوادي، محمود ورعد الطائي. (2003). ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها. دراسة مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، للمدة من 21–10/23، جامعة الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن.