مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة نبي الله موسى عليه السلام
دراسة قرآنية تطبيقية

إعداد: د. فوزية الخليفي

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين نبينا محمد الخاتم الأمين، وعلى آله وأصحابه والتابعين لهم إلى يوم الدين.

اللهم انفعنا بما علَّمتنا وعلّمنا ما ينفعنا، وزدنا عِلمًا، واجعلنا من العالمين العاملين، إنك أنت العليم الحكيم.

أما بعد:

فلا تنقضي عجائب القرآن الكريم، ولا تتوقَّف شموليته لكل زمان ومكان؛ ففيه العلاج لكل مُعضِلة، والحلُّ لكلِّ مُشكِلة، قال-تعالى: ﴿مَّا فَرَّطْنَا فِي ٱلْكِتَٰبِ مِن شَىْءٍ﴾[1].

(١) سورة: (الأنعام: ٣٨).

يعدُّ مفهوم الجودة -وهو الإتقان والإحسان والإجادة- مفهومًا إسلاميًا راسخًا، حيث يحثُّ ديننا الإسلامي على إجادة العمل وإتقانه وتحسينه في جميع المجالات.

وإذا تتبعنا تاريخ القرآن الكريم نفسه نجده من أعظم نماذج الجودة في حياتنا، بدءًا من طريقة تلقّي النبي-صلى الله عليه وسلم-للوحي والاهتمام به، ثم تلقّى الصحابة-رضي الله عنهم-له وقراءته وتدوينه، ثم كتابة المصحف في عهد الصديق-رضي الله عنه، ثم جمعه وكتابته مرة أخرى عهد عثمان بن عفان-رضي الله عنه، ثم تطوّر كتابة القرآن على مرّ العصور؛ من حيث النقط والحروف، والإملاء والقواعد والخط،-تمَّ ذلك كلّه من خلال إشراف ومتابعة لجان متخصصة، نهاية إلى حفظ القرآن وإتقانه الذي يحصل بأسلوب منقطع النظير لكلّ طامعٍ وآمل في ذلك.

كما أنَّ الجانب التعبُّدي في الإسلام تضَّمن مفهوم الجودة؛ إذ يُعَوّد المسلم على الإحسان والإتقان في جميع تعبّده؛ كالوضوء، والتبكير إلى الصلاة، ووجود النية الصالحة، وحضور القلب، والحرص على حفظ العمل خالصًا لله وحده دون رياء، وهذا -بلا ريب- من شأنه أن يُنتج أداء متميزًا في جميع المجالات؛ لأنَّ مراقبة الله تعالى-وحده-من أهم دعائم ومعززَّات الجودة، التي تحقّق للعبد صلاحًا في دنياه وآخرته.

ولقد أصَّلَ الإسلام مفهوم الجودة ورغَّب في إجادة العمل وإتقانه وتحسينه، ودعا إلى ذلك في كثيرٍ من نصوص القرآن الكريم والسنة المطهرة، إذ جاء ذكر الإتقان في القرآن الكريم في قوله-تعالى: ﴿صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِيٓ أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ﴾[1]، ففي

(١) سورة : (النمل:٨٨).

هذه الآية بيان لإتقان الله لكل شيء في هذه الدنيا، ويقول-تعالى في صَدْر سورة يوسف: ﴿ نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ ٱلْقَصَصِ ﴾ (١).

كما حَفَلت نصوص السُّنة الشريفة بنصوص كثيرة، فيها حثٌّ من النبي-عليه الصلاة والسلام-على إجادة العمل وإحسانه وإتقانه، كقوله: **"إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ"** (٢)، ويقول ﷺ: **"إِنَّ اللهَ عَزَّ وَجَلَّ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ، وَلْيُحِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، وَلْيُرِحْ ذَبِيحَتَهُ"** (٣)، فالحديثان فيهما حثٌّ على أهميَّة الجودة وبذل أقصى الجهد لإتقان العمل.

ولقد أصبح مصطلح الجودة في وقتنا الحاضر أحد أهم مبادئ الإدارة، واشتدت المنافسة بين القطاعات والمؤسسات- العلمية وغيرها- لتحقيقها، وتنوَّعت الأساليب والتقنيات المستخدمة، وأيضًا تسارعت حركة التغيير؛ مما يجعل الجميع في حالة بحث وسعي دؤوب للتحسين والتطوير من أجل ضمان تميُّزًا ومكانة في مجال العمل.

وإذا علمنا أنَّ من أبرز أهداف القصة القرآنية أخْذَ الدروس والعبر منها، وإعمال الفِكْر في مراحلها، وتنزيلها على أرض الواقع، وجدنا أنَّ قصَّة نبي الله موسى-عليه السلام-إحدى النماذج الرائعة في القرآن، والتي صوَّرت لنا مثالًا

(١) سورة: (يوسف:٣).

(٢) أخرجه الطبراني في المعجم الأوسط (٢٧٥/١)، والبيهقي في شعب الإيمان (٢٣٢/٧)، كلاهما عَنْ عائشة-رضي الله عنها، وانظر: السلسلة الصحيحة: ١١١٣.

(٣) أخرجه أحمد في المسند (٣٣٧/٢٨)، عَنْ شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ-رضي الله عنه، قال محقّقه:(إسناده صحيح على شرط مسلم).

متميزًا رائدًا في إدارة الجودة الشاملة في جميع مراحل القصَّة، ففي هذه القصة عبر وعظات، ووقفات ولمحات، ولكل لمحة في هذه القصة حِكَم عظيمة تظهر لاحقًا.

وجاء اختيار قصة موسى تحديدًا؛ لذكر الله-تعالى-له-عليه السلام-في القرآن كثيرًا، فقد أورد الله-تعالى-قصته في كتابه العزيز مرارًا، مطوَّلة ومبسوطة ومختصرة، ولثناء الله عليه ثناء بليغًا، كقوله: ﴿قَالَ يَٰمُوسَىٰٓ إِنِّي ٱصْطَفَيْتُكَ عَلَى ٱلنَّاسِ بِرِسَٰلَٰتِي وَبِكَلَٰمِي فَخُذْ مَآ ءَاتَيْتُكَ وَكُن مِّنَ ٱلشَّٰكِرِينَ ﴿١٤٤﴾﴾[1].

وكثيرًا ما يذكر الله-تعالى-في القرآن الكريم موسى عليه السلام وكتابه التوراة، ويقرن ذكرهما بذكر محمد ﷺ وكتابه القرآن،ويثني عليهما وعلى كتابيهما، كقوله-تعالى: ﴿وَمَا قَدَرُوا۟ ٱللَّهَ حَقَّ قَدْرِهِۦٓ إِذْ قَالُوا۟ مَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ عَلَىٰ بَشَرٍ مِّن شَىْءٍ ۗ قُلْ مَنْ أَنزَلَ ٱلْكِتَٰبَ ٱلَّذِى جَآءَ بِهِۦ مُوسَىٰ نُورًا وَهُدًى لِّلنَّاسِ ۖ تَجْعَلُونَهُۥ قَرَاطِيسَ تُبْدُونَهَا وَتُخْفُونَ كَثِيرًا ۖ وَعُلِّمْتُم مَّا لَمْ تَعْلَمُوٓا۟ أَنتُمْ وَلَآ ءَابَآؤُكُمْ ۖ قُلِ ٱللَّهُ ۖ ثُمَّ ذَرْهُمْ فِى خَوْضِهِمْ يَلْعَبُونَ ﴿٩١﴾ وَهَٰذَا كِتَٰبٌ أَنزَلْنَٰهُ مُبَارَكٌ مُّصَدِّقُ ٱلَّذِى بَيْنَ يَدَيْهِ وَلِتُنذِرَ أُمَّ ٱلْقُرَىٰ وَمَنْ حَوْلَهَا ۚ وَٱلَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِٱلْءَاخِرَةِ يُؤْمِنُونَ بِهِۦ ۖ وَهُمْ عَلَىٰ صَلَاتِهِمْ يُحَافِظُونَ ﴿٩٢﴾﴾[2].

كما أنَّ نبينا الكريم ﷺ أثنى على موسى عليه السلام، إذ جاء عن رسول الله ﷺ أنه قال: "**لاَ تُخَيِّرُونِي عَلَى مُوسَى، فَإِنَّ النَّاسَ يَصْعَقُونَ يَوْمَ القِيَامَةِ، فَأَكُونُ فِي أَوَّلِ**

(١) سورة: (الأعراف: ١٤٤).

(٢) سورة: (الأنعام:٩١-٩٢).

مَنْ يُفِيقُ، فَإِذَا مُوسَى بَاطِشٌ بِجَانِبِ العَرْشِ، فَلاَ أَدْرِي أَكَانَ مُوسَى فِيمَنْ صعِقَ فَأَفَاقَ قَبْلِي، أَوْ كَانَ مِمَّنِ اسْتَثْنَى اللَّهُ"(١)

وممَّا لفت نظر الباحثة: ما جاء في صحيح البخاري -في حديث الإسراء والمعراج- عن رسول الله أنه قال: **"ثُمَّ فُرِضَتْ عَلَيَّ خَمْسُونَ صَلاَةً، فَأَقْبَلْتُ حَتَّى جِئْتُ مُوسَى، فَقَالَ: مَا صَنَعْتَ؟ قُلْتُ: فُرِضَتْ عَلَيَّ خَمْسُونَ صَلاَةً، قَالَ: أَنَا أَعْلَمُ بِالنَّاسِ مِنْكَ، عَالَجْتُ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَشَدَّ المُعَالَجَةِ، وَإِنَّ أُمَّتَكَ لاَ تُطِيقُ، فَارْجِعْ إِلَى رَبِّكَ، فَسَلْهُ، فَرَجَعْتُ، فَسَأَلْتُهُ، فَجَعَلَهَا أَرْبَعِينَ، ثُمَّ مِثْلَهُ، ثُمَّ ثَلاَثِينَ، ثُمَّ مِثْلَهُ فَجَعَلَ عِشْرِينَ، ثُمَّ مِثْلَهُ فَجَعَلَ عَشْرًا، فَأَتَيْتُ مُوسَى، فَقَالَ: مِثْلَهُ، فَجَعَلَهَا خَمْسًا، فَأَتَيْتُ مُوسَى فَقَالَ: مَا صَنَعْتَ؟ قُلْتُ: جَعَلَهَا خَمْسًا، فَقَالَ مِثْلَهُ، قُلْتُ: سَلَّمْتُ بِخَيْرٍ، فَنُودِيَ إِنِّي قَدْ أَمْضَيْتُ فَرِيضَتِي، وَخَفَّفْتُ عَنْ عِبَادِي، وَأَجْزِي الحَسَنَةَ عَشْرًا"**(٢).

فجاءت كلمات موسى عليه السلام: **"عَالَجْتُ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَشَدَّ المُعَالَجَةِ"**، لافتة للنظر، مستوقفة للفكر، يتردَّد-كثيرًا- في النفس: (ولابُدَّ أنه احتاج عليه السلام لإدارة دقيقة عظيمة وشاملة ليتمكَّن من تلك المعالجة الشديدة لقومه).

(١) جزء من حديث أخرجه البخاري في صحيحه،كتاب: الرقاق، باب: نفخ الصور (١٠٨/٨)، رقم:(٦٥١٧) عن أبي هريرة رضي الله عنه.

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب: الرقاق،باب:ذكر الملائكة (١٠٩/٤) رقم:(٣٢٠٧) عن أنس بن مالك عن مالك بن صعصعة-رضي الله عنهما.

وبالتأكيد أنَّ حُسن معالجة موسى عليه السلام لقومه، وإدارته لجميع أنواع أحوالهم، وسعيه في تجويد وتحسين أوضاعهم أتت بعد تأييد الله، فهو من أولى العزم من الرسل، مُبلِّغ رسالة التوحيد، محفوظ من الله: ﴿وَٱصْطَنَعْتُكَ لِنَفْسِى﴾[(١)].

وبالجملة فشريعة موسى عليه السلام شريعة عظيمة، وأمته كانت كثيرة، ووجد فيها أنبياء وعلماء، وعبَّاد وزهَّاد، وألبَّاء وملوك وسادات وأمراء، لكهنم تبدَّلوا كما بُدّلت شريعتهم، فمسخوا قردة وخنازير، وجرت عليهم خُطُوب وشئون، حتى نُسخت ملَّتهم.

وبناء على ما تقدَّم رغبت الباحثة بالوقوف على محطَّات ومراحل في قصَّة موسى-عليه السلام، للتعرُّف على مجالات إدارة الجودة الشاملة الواردة في كل مرحلة منها، **في بحثٍ تمَّ وسْمُه بـــ: (مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة نبي الله موسى عليه السلام: دراسة قرآنية تطبيقية)**، جعل الله ذلك خالصًا في ميزان الحسنات، ورفع به الدرجات، وجعله ذِكْرًا حَسَنًا في الدنيا والآخرة، آمين.

الهدف من البحث:

معرفة مبادىء إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى عليه السلام في القرآن الكريم؛ لتأصيل هذا الموضوع المعاصر، وربطه بالقرآن الكريم، بما يؤدي لتمسُّك المسلمين بدستورهم الخالد.

أهمية البحث وأسباب اختياره:

- الرغبة في تأكيد عظمة الإسلام وصلاحيته لكل زمان ومكان، والتزوّد بالمعلومات المعينة على إثبات ذلك.

(١) سورة:(طه:٤١).

– إبراز صلة الإسلام والمسلمين القوية واللصيقة بهذه الموضوعات المعاصرة والنظريات التي ظهرت حديثًا.

– الرغبة في تحقيق فائدة عملية وعلمية، تضفي جديدًا، وتقدّم مزيدًا يستفيد منه العاملون باعتبارهم مسلمين بالفطرة، وغيرهم من الناس في أصقاع الأرض.

– الرغبة في سلوك منهج تأصيلي لإبراز الأصول والثوابت الإسلامية؛ لتكون زادًا مستمرًا، وتطويرًا دائمًا في المجالين العلمي والعملي.

الدراسات السابقة:

أ– هناك عدة رسائل عن **إدارة الجودة الشاملة عامَّة**، مثل:

١– إدارة الجودة الشاملة. تأليف: جابلونيسكي جوزيف، سلسلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال،السنة: ١، العدد٦، (١٩٩١م) الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، القاهرة.

٢–إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للآيزو. علي السلمي، دار غريب، (د.ط)، القاهرة. (١٩٩٥م).

٣–إدارة الجودة الشاملة. تأليف: محمد عبد الوهاب العزاوي، الأردن:جامعة السراء، ٢٠٠٥م.

٤–إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة. تأليف: عبد الرحمن بن عنتر،جامعة الجزائر،مجلة الباحث ورقلة، العدد:٦ /٢٠٠٨م.

٥–إدارة الجودة المعاصرة. تأليف: راتب جليل الصويص،غالب جليل الصويص،الأردن:دار اليازوري، الطبعة الأولى.

٦–إدارة الجودة الشاملة. تأليف: مهدي صالح السامرائي، دار جرير، الأردن، عمان، الطبعة الأولى.

كما توجد أيضًا مراجع أجنبية عن ذلك، وهي كثيرة جدًا.

ب-كتبتْ عدة بحوث عن **إدارة الجودة الشاملة في الإسلام خاصَّة**، منها:

١- إدارة الجودة في الإسلام. تأليف: د. إبراهيم العجلوني، المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة (٢٠٠٦م).

٢- إدارة الجودة الشاملة: الإتقان في الفكر الإسلامي المعاصر. تأليف: عبد الرحمن بن إبراهيم الجويبر، مطابع الرشيد، المدينة المنورة ٢٠٠٦ م.

- أما الدراسات السابقة عن هذا البحث تحديدًا، وهو: (مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى عليه السلام: دراسة قرآنية تطبيقية) فلا توجد أيّة دراسات سابقة عن الموضوع، وهذا الحكم جاء بعد البحث والتنقيب والتقصّي.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن السؤال التالي:

- ما هي أبرز مباديء إدارة الجودة الشاملة المستنبطة من قصة موسى عليه السلام في القرآن الكريم ؟

مشكلة البحث:

جمع الآيات الكريمة، ومحاولة دراستها دراسة دقيقة، وعرض النظريات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة عليها، ومقارنتها بها، بما يستنتج منه ويستنبط موافقة لها أو قريبًا منها.

منهج البحث:

تطلب البحث اتباع المنهج: الاستقرائي، والإحصائي؛ من خلال إحصاء مواضع ذكر قصة موسى، والوصفي، والنقلي، والتحليلي، والاستنباطي، مع التركيز على الجانب التطبيقي.

خطة البحث:

يتكون البحث من: مقدمة، وتمهيد، ومبحثين، وخاتمة، وفهارس.

المقدمة: وتشتمل على: الهدف من البحث، وأهميته، وأسباب اختياره، والدراسات السابقة، ومشكلة البحث، ومنهج البحث، وخطة البحث.

التمهيد: ويشتمل على مطلبين:

- **المطلب الأول** : تعريف الجودة الشاملة لغة واصطلاحًا.
- **المطلب الثاني:** أهمية الجودة الشاملة في التطوير وتحقيق الأهداف.

أما المبحثان فهما:

- **المبحث الأول:** قصة موسى مختصرة كما وردت في القرآن الكريم، وكم مرة وردت فيه؟
- **المبحث الثاني:** مباديء إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى عليه السلام .
- **الخاتمة** : وفيها أبرز النتائج العلمية للبحث وتوصياته.

ثم خُتم البحث بفهرس المصادر والمراجع.

أسأل الله عز وجل الإخلاص والقبول في القول والعمل، وأن يغفر الزلل، ويُحسِن القصد ويُجزل الأجر.

التمهيد

المطلب الأول: تعريف الجودة الشاملة لغة واصطلاحًا

الجودة لغة:

أجاد الرجل: أتى بالجيّد من القول والفعل، والجيّدُ من الأشياء: ضد الرديء[(١)]، والجودة عند العرب مؤشرٌ للرضا، فلا يصف العرب شيئًا ذي بال بالجودة إلاَّ إذا كان مستوفيًا لرغباتهم واحتياجاتهم.

وخُلاصة القول: إنَّ الجودة عند العرب رديفٌ للحُسْن، بل إنها نهاية الحُسن إن اكتملت شرائطها[(٢)].

الجودة اصطلاحًا:

هي تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرًا ومستقبلًا[(٣)].

تعريف الشاملة لغة:

أي العامَّة، والجامعة، اسم فاعل من شَمَلَ وشمِل، ويقال: "كِتَابٌ شَامِلٌ"، و"حَدِيثٌ شَامِلٌ"، أيْ: عَامٌّ يَضُمُّ أهَمَّ الأفْكَارِ فِي مَوْضُوعِه، و(شَمِلَهُمْ) الْأَمْرُ بِالْكَسْرِ (شُمُولًا) عَمَّهُمْ[(٤)].

الشاملة اصطلاحًا:

---

(١) انظر: تاج العروس الزبيدي (١٩٤١/١)، لسان العرب لابن منظور (١٣٥/٣):(جاد).

(٢) الجودة الشاملة في العمل الإسلامي.تأليف: بدوي محمود(ص/١٧)،إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الإسلامي المعاصر. تأليف: عبدالرحمن الجويبر(ص/٣١).

(٣) انظر : إدارة الجودة الشاملة للجويبر(ص/٣٠)، إدارة الجودة في الإسلام.د.إبراهيم العجلوني(ص/٥).

(٤) انظر: مختار الصحاح. تأليف: محمد بن أبي بكر الرازي(١٣١/٢)،المعجم الرائد لجبران مسعود(ص/٨٣):(شمل).

تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل، بدءًا من التعرُّف على احتياجات المستفيد، وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضيًا عن الخدمات أو المنتجات المقدَّمة له.

أما تعريف إدارة الجودة الشاملة: فهي خلق ثقافة متميزة في الأداء، بحيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب؛ لتحقيق توقعات المستفيدين، وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية، مع تحقيق الجودة بشكل أفضل، وفاعلية عالية، وفي أقصر وقت ممكن [(١)].

وتعرف إدارة الجودة الشاملة أيضًا: بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فِرَق العمل [(٢)].

المطلب الثاني: أهمية إدارة الجودة الشاملة في التطوير وتحقيق الأهداف

تعدُّ إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وتقوم فلسفتها على مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبنَّاها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن.

كما تعتمد إدارة الجودة الشاملة على استخدام عدد من الأدوات الكمية والنوعية لقياس مدى التحسن في الجودة وتحقيق الأهداف.

(١) انظر: المفاهيم الأساسية عن إدارة الجودة الشاملة(ص/٧٨)، القيادة في إدارة الجودة الشاملة(١٠٩)، أساسيات التخطيط الإستراتيجي(ص/٩٦).

(٢) إدارة الجودة الشاملة. تأليف: جوزيف جابلونسكي (ص/ ٣٢).

ويؤدي تطبيق الجودة إلى تقليل العمليات الإدارية، وتبسيط النماذج، وتقليل شكاوى العملاء، والاهتمام بقضايا أخرى بالغة الأهمية، كالالتزام الإداري، وتفادي مقاومة التغيير، وبتكاليف إحداث هذا التغيير.

ولا يقتصر تطبيقها على القطاعات الخاصة، بل تُطبق بنفس الكفاءة على قطاعات الأعمال الحكومية العامة: التعليمية وغيرها[(١)].

لذا فإنَّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الخاصة والعامة يعدُّ أمرًا مهمًا جدًا، ويُبرز ذلك ما يترتب علىهذا التطبيق من مزايا وفوائد وتحسين. وقد لوحظ العديد من الشواهد التي تظهر للإدارة في حال (عدم الجودة) في المنشأة، ومنها: انخفاض الجودة، وزيادة الوقت المقرَّر للعمليات، وزيادة عمليات المراقبة، واتجاه العاملين من ذوي الخبرة لترك المنشأة، وزيادة عدد الاجتماعات، وكثرة حالات إلقاء اللوم على الآخرين، وزيادة عدد شكاوي العملاء، وغير ذلك.

لذا أصبح من الضروري تبنّي أسلوب إدارة الجودة الشاملة في كثير من المنشآت، وبما أنَّ التطوير عملية متكاملة، فإنه يجب السعي للتطوير الكامل ربطًا مع الجزئيات المختلفة، ثم معرفة الآثار المحتملة لهذا التطوير.

وتختلف معايير تقويم إدارة الجودة الشاملة من مؤسسة إلى أخرى، ومن نماذج تلك المعايير[(٢)]:

---

(١) انظر:كتاب المدير ورجل الأعمال.تأليف: تيودور ليفيت (ص /٤٥)، إدارة الجودة الشاملة.تأليف:جوزيف جابلونسكي (ص/٥).

(٢) هذا ما تستخدمه:Qualitlcolm Baldrige NationaMa l، وهي هيئة قومية أمريكية تأسَّست عام ١٩٨٧م، تقوم بمنح جوائز سنوية للمؤسسات الأمريكية التي تحقّق أفضل النتائج من تطبيق إستراتيجيات ناجحة لتحسين الجودة. انظر: إدارة الجودة الشاملة. تأليف: جوزيف جابلونسكي، ص١٢.

تستخدم تلك الهيئة في تقويمها نظام النقاط التي توزع على سبعة عناصر إدارية أساسية هي:

١-نوعية القيادة.

٢-المعلومات وتحليلها.

٣-التخطيط الإستراتيجي للجودة.

٤-إدارة الموارد البشرية.

٥-الضمانات التي تكفل الجودة للمنتجات أو الخدمات.

٦-نتائج الجودة.

٧- رضا العملاء.

وتُعطي الهيئة لكل عنصر من العناصر السابقة وزنًا معينًا، تحدّد بموجبه عدد النقاط التي تخصص لهذا العنصر، وعدد النقاط التي تخصص لكل عنصر فرعي[(١)].

وتوزع العناصر السابقة على النحو التالي:

(١) انظر: إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة. تأليف: عبد الرحمن بن عنتر(٦/ ١٧٨)،إدارة الجودة المعاصرة. تأليف: راتب وغالب جليل الصويص وآخرون (ص/٣١)، إدارة الجودة الشاملة. تأليف: مهدي السامرائي(ص/٢٨)، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية.تأليف: أحمد بن عيشاوي(ص/٩).

العنصر	عدد النقاط
القيادة	١٠٠
المعلومات وتحليلها	٦٠
التخطيط الإستراتيجي للجودة	٩٠
الموارد البشرية	١٥٠
ضمانات الجودة	١٥٠
نتائج الجودة	١٥٠
رضا العملاء	٣

وبذلك تتضمن ادارة الجودة الشاملة ثلاثة مقومات أساسية لنجاحها في أية منظومة، وهي:

١- إدارة تشاركيـــــة.

٢- التحسين المستمر في العمليات

٣- استخدام فرق العمـــل.

المبحث الأول

قصة موسى مختصرة كما وردت في القرآن الكريم، وكم مرة وردت فيه؟

قبل ذكر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة نبي الله موسى عليه السلام أودُّ أن أشير إلى مواضع ذكر قصته عليه السلام في القرآن الكريم، ثم أعرض القصة مختصرة.

وردت قصَّة نبي الله موسى عليه السلام في القرآن الكريم عشر مرات، وذكر اسمه عليه السلام **(١٣٦)** مرة، حتى قيل: إنَّه أكثر الأنبياء ذِكْرًا في القرآن الكريم[(١)]، وقيل أيضًا: "كاد القرآن أن يكون كلّه لموسى"[(٢)]، ومع ذلك لم تُسمَّ سورة من سور القرآن باسمه عليه السلام.

قال ابن تيمية–رحمه الله: "وثنَّى قصة موسى–عليه السلام–مع فرعون؛ لأنهما في طرفي نقيض في الحق والباطل، فإن فرعون في غاية الكفر والباطل؛ حيث كفر بالربوبية وبالرسالة، وموسى–عليه السلام–في غاية الحق والإيمان من جهة أن الله كلَّمه تكليمًا، لم يجعل الله بينه وبينه واسطة من خلقه، فهو مثبت لكمال الرسالة وكمال التكلم، ومثبت لرب العالمين بما استحقه من النعوت، وهذا بخلاف أكثر الأنبياء مع الكفار؛ فإنَّ الكفار أكثرهم لايجحدون وجود الله، ولم يكن أيضًا للرسل من التكليم ما لموسى، فصارت قصة موسى–عليه السلام–وفرعون أعظم القصص وأعظمها اعتبارًا لأهل الإيمان ولأهل الكفر"[(٣)].

---

(١) ذكر ذلك ابن تيمية في مجموع الفتاوى (٩/١٢)، وابن القيم في جلاء الأفهام (ص/١٩٩).

(٢) الإتقان في علوم القرآن. تأليف: جلال الدين السيوطي(١٩٨/١).

(٣) مجموع الفتاوى (٩/١٢).

ولعلَّ أيضًا من أسباب كثرة ذكر قصة موسى-عليه السلام-في القرآن أكثر من غيرها وجود التناسب الكبير بين شريعة موسى-عليه السلام-وشريعة نبينا محمد-صلى الله عليه وسلم، وبين كتابيهما؛ ولهذا يَكْثُر في القرآن ذكر موسى وكتابه، وبعده ذِكْر القرآن الكريم، كما قال-تعالى: ﴿ وَلَقَدْ ءَاتَيْنَا مُوسَىٰ وَهَٰرُونَ ٱلْفُرْقَانَ وَضِيَآءً وَذِكْرًا لِّلْمُتَّقِينَ ﴿٤٨﴾ ٱلَّذِينَ يَخْشَوْنَ رَبَّهُم بِٱلْغَيْبِ وَهُم مِّنَ ٱلسَّاعَةِ مُشْفِقُونَ ﴿٤٩﴾ وَهَٰذَا ذِكْرٌ مُّبَارَكٌ أَنزَلْنَٰهُ أَفَأَنتُمْ لَهُۥ مُنكِرُونَ ﴿٥٠﴾ ﴾[(١)]، وقال ابن القيم-رحمه الله: "ولهذا يذكر الله-سبحانه وتعالى-قصة موسى-عليه السلام-ويعيدها ويبديها، ويسلِّي رسول الله-صلى الله عليه وسلم، ويقول-رسول الله صلى الله عليه وسلم-عندما يناله من أذى الناس: "لقد أوذي موسى بأكثرِ من هذا فصبر"، فتأمَّل هذا التناسب بين الرسولين والكتابين والشريعتين"[(٢)].

وأمَّا ذكر موسى عليه السلام فقد جاء في السور التالية :

سورة الأعراف: الآيات(١٠٣-١٥٧)، سورة يونس (٧٥-٩٣)، سورة هود (٩٦-١٠١)، سورة طه (٩-٩٩)، المؤمنون (٤٥-٤٩)، الشعراء (١٠-٦٨)، النمل (٧-١٤)، القصص (٣- ٤٤)، غافر (٢٣-٥٤)، الزخرف (٤٦-٥٦).

قصة موسى عليه السلام مختصرة كما وردت في القرآن الكريم:

عاش موسى عليه السلام في عصر فرعون، وتبتديء القصة عندما حملت أم موسى به، وخافت أن يقتله فرعون فأخفت حملها- لأنَّ فرعون كان يقتل الذكور خوفًا من أن يأخذ أحدًا منهم مُلكه في مستقبل الأيام- ولمَّا ولدته أوحى الله عز وجل إليها أن تلقيه في التابوت، وتلقيه في اليم، فطاف في اليم، ثم التقطته زوجة فرعون

(١) سورة: (الأنبياء: ٤٨-٥٠).

(٢) جلاء الأفهام (ص/١٩٩-٢٠٠).

وأحَبَّته، وأدخلته قصر فرعون، وطلبت من زوجها فرعون أن يتخذاه ولدًا، وأسموه (موسى)، ومعنى هذا الاسم: أي: المنتشل من الماء[(١)].

نشأ موسى في قصر فرعون، وكبُر فيه وترعرع، وفي أحد الأيام مرَّ عليه السلام في طُرُق المدينة في وقت خَلَت فيه الطرقات من الناس، فوجد رجلين يقتتلان، أحدهما من بني إسرائيل، والآخر مصري فرعوني، فأراد الأخير أن يُسَخِّر الأول في عمل، فأبى عليه، ولما رأى موسى عليه السلام استغاث به، فجاء موسى فأخذ بجُمع يده فوكز الفرعوني وَكْزَة[(٢)]، فلما رآه قتيلًا بين يديه- ولم يكن يريد قتله- قال: ﴿هَٰذَا مِنْ عَمَلِ ٱلشَّيْطَٰنِ ۖ إِنَّهُۥ عَدُوٌّ مُّضِلٌّ مُّبِينٌ﴾[(٣)]، وندم موسى عليه السلام على ذلك، وطلب المغفرة من الله-تعالى-على ذنبه فغفر الله عز وجل له.

ثم: ﴿فَأَصْبَحَ فِى ٱلْمَدِينَةِ خَآئِفًا يَتَرَقَّبُ﴾[(٤)]، يمرُّ في طرقاتها على حذر، وبينما هو في طريقه: ﴿فَإِذَا ٱلَّذِى ٱسْتَنصَرَهُۥ بِٱلْأَمْسِ يَسْتَصْرِخُهُۥ﴾[(٥)] مرة أخرى، فأقبل عليه موسى عليه السلام، وقال له: ﴿إِنَّكَ لَغَوِىٌّ مُّبِينٌ ﴿١٨﴾﴾[(٦)]، أي: صاحب فِتَن ورجلُ

(١) موسى اسم علمٍ مذكر، والجمع مَوَاسٍ، وأمواس، وموسيات وهو من الأسماء الفرعونية، إلا أنّ أصله من اللغة العبرية، ويعني فيها المنتشَل والمنقَذ، واسم موسى اسم مركب مكوَّن من مقطعين؛ المقطع الأول هو (مو) ويعني الماء، أما المقطع الثاني فهو (شا) ويعني في الفرعونية الشجر، وقد أُطلِق هذا الاسم لأول مرة على نبي الله موسى عليه السلام .انظر: قاموس معاني الأسماء (ص/١١٠).

(٢) أي: ضربه في صدره بجُمْع كفه. انظر: معجم المعاني (ص/٢٣).

(٣) سورة: القصص (١٥).

(٤) سورة: القصص(١٨).

(٥) سورة: القصص (١٨).

(٦) سورة: القصص (١٨).

مخاصمات[(١)]، ومع ذلك أراد أن ينتصر للرجل من بني إسرائيل، فأراد أن يبطش بالذي هو عدوّ لهما، لكنّ الرجل من بني إسرائيل ظنَّ أنه يريد أن يبطش به: ﴿ فَلَمَّآ أَنْ أَرَادَ أَن يَبْطِشَ بِٱلَّذِى هُوَ عَدُوٌّ لَّهُمَا قَالَ يَٰمُوسَىٰٓ أَتُرِيدُ أَن تَقْتُلَنِى كَمَا قَتَلْتَ نَفْسًۢا بِٱلْأَمْسِ ۖ إِن تُرِيدُ إِلَّآ أَن تَكُونَ جَبَّارًا فِى ٱلْأَرْضِ وَمَا تُرِيدُ أَن تَكُونَ مِنَ ٱلْمُصْلِحِينَ ﴿١٩﴾ ﴾[(٢)].

فالتقط الناس كلمة الرجل، وعرفوا منها أنَّ موسى عليه السلام هو الذي قتل الفرعوني بالأمس، وشاع الخبر ووصل إلى قصر فرعون، فتذاكر آل فرعون في أمر موسى والقصاص منه، وعندما سمع ذلك ارتعب، وقرَّر الهرب، فغادر عليه السلام البلاد، واتجه إلى جهة بلاد الشام تلقاء مدين، وسار بلا ماء ولا زاد.

وصل موسى عليه السلام بعد رحلة طويلة إلى مدين، ورأى فتاتين تنتظران الرجال حتى انتهوا من ملء المياه، فقال لهما: ما خطبكما؟ فاعتذرتا عن عملهما في السقي دون الرجال من أسرتهما: ﴿ وَلَمَّا وَرَدَ مَآءَ مَدْيَنَ وَجَدَ عَلَيْهِ أُمَّةً مِّنَ ٱلنَّاسِ يَسْقُونَ وَوَجَدَ مِن دُونِهِمُ ٱمْرَأَتَيْنِ تَذُودَانِ ۖ قَالَ مَا خَطْبُكُمَا ۖ قَالَتَا لَا نَسْقِى حَتَّىٰ يُصْدِرَ ٱلرِّعَآءُ ۖ وَأَبُونَا شَيْخٌ كَبِيرٌ ﴿٢٣﴾ ﴾[(٣)]، أي: لا يستطيع أبونا القيام بهذه المهمة، فنهض موسى عليه السلام: ﴿ فَسَقَىٰ لَهُمَا ثُمَّ تَوَلَّىٰٓ إِلَى ٱلظِّلِّ فَقَالَ رَبِّ إِنِّى لِمَآ أَنزَلْتَ إِلَىَّ مِنْ خَيْرٍ فَقِيرٌ ﴿٢٤﴾ ﴾[(٤)].

---

(١) انظر: جامع البيان (٥٤٣/١٩)، تفسير القرآن العظيم (٢٠٣/٦).

(٢) سورة: القصص (١٩).

(٣) سورة: القصص (٢٣).

(٤) سورة: القصص (٢٤).

أعجب أبوهما الشيخ الكبير من عودة ابنتيه مبكرتين، فقصَّتا عليه قصة الرجل الغريب الذي سقى لهما، فأمر إحداهما أن تعود إلى موسى، وتبلّغه دعوة أبيها ليجزيه على عمله: ﴿ فَجَآءَتْهُ إِحْدَىٰهُمَا تَمْشِي عَلَى ٱسْتِحْيَآءٍ قَالَتْ إِنَّ أَبِي يَدْعُوكَ لِيَجْزِيَكَ أَجْرَ مَا سَقَيْتَ لَنَا ۚ فَلَمَّا جَآءَهُۥ وَقَصَّ عَلَيْهِ ٱلْقَصَصَ قَالَ لَا تَخَفْ ۖ نَجَوْتَ مِنَ ٱلْقَوْمِ ٱلظَّٰلِمِينَ ﴿٢٥﴾ ﴾[1]، لبَّى موسى عليه السلام الدعوة، وسار مع ابنة الشيخ، قيل: وقد طلب منها أن تسير خلفه وتدلُّه على الطريق، لئلا يقع بصره على جسدها، عفَّة منه عليه السلام، ثم دخل عليه السلام على الشيخ الكبير، فرحَّب به، وقدَّم له القِرى، وسأله عن خَطْبِه، فقصَّ عليه القصص، ووصف له حاله وحال بني إسرائيل في مصر، قال له: ﴿ لَا تَخَفْ ۖ نَجَوْتَ مِنَ ٱلْقَوْمِ ٱلظَّٰلِمِينَ ﴿٢٥﴾ ﴾، و: ﴿ قَالَتْ إِحْدَىٰهُمَا يَٰٓأَبَتِ ٱسْتَـْٔجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِيُّ ٱلْأَمِينُ ﴿٢٦﴾ ﴾[2]، فأُعجب الشيخ برأي ابنته، وعرض على موسى الزواج من إحدى ابنتيه اللَّتين سقى لهما عليه السلام، و: ﴿ قَالَ إِنِّيٓ أُرِيدُ أَنْ أُنكِحَكَ إِحْدَى ٱبْنَتَيَّ هَٰتَيْنِ عَلَىٰٓ أَن تَأْجُرَنِي ثَمَٰنِيَ حِجَجٍ ۖ فَإِنْ أَتْمَمْتَ عَشْرًا فَمِنْ عِندِكَ ۖ وَمَآ أُرِيدُ أَنْ أَشُقَّ عَلَيْكَ ۚ سَتَجِدُنِيٓ إِن شَآءَ ٱللَّهُ مِنَ ٱلصَّٰلِحِينَ ﴿٢٧﴾ ﴾[3]، وبذلك شرط عليه أن يكون مهر ابنته أن يخدمه ثماني سنين، فإن زادها إلى عشر سنين فهي زيادة غير مفروضة، فوافق موسى عليه السلام، ونجز العقد مع الشيخ، فقال: ﴿ ذَٰلِكَ بَيْنِي وَبَيْنَكَ ۖ أَيَّمَا ٱلْأَجَلَيْنِ قَضَيْتُ فَلَا عُدْوَٰنَ عَلَيَّ ۖ

(١) سورة: القصص: (٢٥).
(٢) سورة: القصص: (٢٦)
(٣) سورة: القصص: (٢٧).

﴿وَٱللَّهُ عَلَىٰ مَا نَقُولُ وَكِيلٌ ﴿٢٨﴾﴾(١)، وتمَّت المصاهرة بينهما، ثم لبث موسى عليه السلام عند صهره الشيخ في مدين يخدمه حسب الشرط، وقضى في خدمته أوفى الأجلين وهو عشر سنين.

تحرَّك قلب موسى عليه السلام أن يعود بأهله إلى مصر، وعَزَم على المسير واستعدَّ له، ولمَّا أراد الفراق أمر امرأته أن تسأل أباها أن يعطيها من غنمه ما يعيشون به، فأعطاها ما ولدت غنمه في ذلك العام من قالب لون(٢)، ويُروى أنَّ النبي-صلى الله عليه وسلم-سُئِلَ أَيُّ الْأَجَلَيْنِ قَضَى مُوسَى؟ قَالَ: **"أَبَرَّهُمَا وَأَوْفَاهُمَا"**، وَقَالَ رَسُولُ اللهِ-صلى الله عليه وسلم: **"إِنَّ مُوسَى لَمَّا أَرَادَ فِرَاقَ شُعَيْبٍ قَالَ لِامْرَأَتِهِ أَنْ تَسْأَلَ أَبَاهَا أَنْ يُعْطِيَهَا غَنَمِهِ مَا تَعِيشُ بِهِ فَأَعْطَاهَا مَا نُتِجَتْ غَنَمُهُ فِي ذَلِك الْعَامِ مِن قالبِ لَوْنٍ وَاحِدٍ، فَلَمَّا وَرَدَتْ الْغَنَمُ الْحَوْضَ وَقَفَ مُوسَى بِإِزَاءِ الْحَوْضِ، فَلَمْ يَصْدُرْ مِنْهَا شَيْءٌ إِلَّا ضَرَبَ جَنْبَهَا، فَحَمَلَتْ، فَنُتِجَتْ كُلُّهُنَّ قالبَ لَوْنٍ وَاحِدٍ، لَيْسَ فِيهِنَّ فَشُوشٌ، وَلَا ضَبُوبٌ، وَلَا نَعُولٌ، وَلَا كَمْشَةٌ تَفُوتُهُ الْكَفُّ، قَالَ: فَإِنِ افْتَتَحْتُمُ الشَّامَ وَجَدْتُمْ بَقَايَا مِنْهَا فَاتَّخِذُوها، وَهِي السَّامِرِيَّةُ"**(٣).

(١) سورة: القصص: (٢٨)

(٢) يقال: شاة قالب لون، أي: على غير لون أمها. انظر: معجم متن اللغة(٦٢٨/٤): (قلب).

(٣) أخرجه الطبراني في المعجم الكبير(١٣٤/١٧) حديث رقم:(٣٣٢) عَنْ عُتْبَةَ بْنِ النُّدَّرِ السُّلَمِيِّ-رضي الله عنه، وأخرجه الهيثمي في كشف الأستار(٦٣/٣)وعزاه للبزَّار، وقال في مجمع الفوائد(١٥٠/٤): (رواه البزَّار، وفيه ابن لهيعة، وحديثه حسن، وفيه كلام، وبقية رجاله رجال الصحيح، خلا عمر بن الخطاب السجستاني، وهو ثقة، ولم يضعّفه أحد).

سار موسى بأهله من أرض مدين في فصل الشتاء، واستاق الغنم، ولما بلغ إلى قُرب الطور ضلَّ الطريق في ليلة باردة، قالوا: وكانت امرأته حاملًا، وأراد موسى أن يُوري نارًا فصلد زنده فلم يقدح له، وكان له موعد تشريف، حيث امتنَّ الله عليه وأكرمه بالرسالة، فما أن وصل موسى منطقة جبل الطور: ﴿ إِذْ رَءَا نَارًا فَقَالَ لِأَهْلِهِ ٱمْكُثُوٓاْ إِنِّيٓ ءَانَسْتُ نَارًا لَّعَلِّيٓ ءَاتِيكُم مِّنْهَا بِقَبَسٍ أَوْ أَجِدُ عَلَى ٱلنَّارِ هُدًى ﴿١٠﴾ ﴾[1]، أي:من يدلّه على الطريق إلى مصر، فلما أتى موسى النار من جانب الشجرة المباركة،سمع نداء: ﴿ إِنِّيٓ أَنَا۠ رَبُّكَ فَٱخْلَعْ نَعْلَيْكَ ۖ إِنَّكَ بِٱلْوَادِ ٱلْمُقَدَّسِ طُوًى ﴿١٢﴾ وَأَنَا ٱخْتَرْتُكَ فَٱسْتَمِعْ لِمَا يُوحَىٰٓ ﴿١٣﴾ ﴾[2].

فأوحى الله ﷻ له ما أوحى، وكلّفه أن يحمل الرسالة إلى فرعون، وأعطاه الآيات، وطلب موسى من ربه أن يرسل معه أخاه هارون، ليكون له ردءًا، وأثنى موسى على أخيه بين يدي ربه بأنه أفصح منه لسانًا، وأضاف موسى: ﴿ قَالَ رَبِّ إِنِّي قَتَلْتُ مِنْهُمْ نَفْسًا فَأَخَافُ أَن يَقْتُلُونِ ﴿٣٣﴾ وَأَخِي هَٰرُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسِلْهُ مَعِيَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِيٓ ۖ إِنِّيٓ أَخَافُ أَن يُكَذِّبُونِ ﴿٣٤﴾ ﴾[3]، فقال له الله ﷻ: ﴿ سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ وَنَجْعَلُ لَكُمَا سُلْطَٰنًا فَلَا يَصِلُونَ إِلَيْكُمَا ۚ بِـَٔايَٰتِنَآ أَنتُمَا وَمَنِ ٱتَّبَعَكُمَا ٱلْغَٰلِبُونَ ﴿٣٥﴾ ﴾[4].

(١) سورة: طه (٢٠).
(٢) سورة: طه (١٢-١٣).
(٣) سورة: القصص (٣٣-٣٤).
(٤) سورة: القصص (٣٥).

ثم حمل موسى عليه السلام الرسالة، ومعه المعجزات، ودخل مصر، وقابل مع أخيه هارون فرعون، وكان من أمرهما المحاولات الكثيرة لإقناع فرعون وقومه بتوحيد الله والإيمان به وحده، دون حروب ومواجهات، لكن فرعون طغى واعتدى وتكبر وتجبَّر، فأتت بعد ذلك المواجهة والحروب التي أرادها فرعون في قصة طويلة، انتهت بانتصار موسى وأخيه هارون-عليهما السلام-عن طريق المعجزة العظيمة من الله عز وجل، وهي انشقاق البحر إلى نصفين، وغرق فرعون ومن معه من الظالمين.

بعد أن خرج موسى من مصر ومعه قومه، ذهب لمناجاة الله عز وجل، وتلقَّى منه الألواح، وفيها الوصايا الإلهية، تاركًا قومه مع أخيه هارون، ولما عاد إليهم وجدهم قد عبدوا العجل الذي اتخذه لهم السامري، ثم طلب منهم موسى العودة إلى توحيد الله.

وبعد ذلك طلب منهم أن يدخلوا الأرض المقدسة مجاهدين في سبيل الله بعدما أراهم المعجزات الباهرات، فعاندوه، وقالوا: ﴿ يَٰمُوسَىٰٓ إِنَّ فِيهَا قَوۡمٗا جَبَّارِينَ وَإِنَّا لَن نَّدۡخُلَهَا حَتَّىٰ يَخۡرُجُواْ مِنۡهَا فَإِن يَخۡرُجُواْ مِنۡهَا فَإِنَّا دَٰخِلُونَ ﴿٢٢﴾ ﴾[1]، وقالوا: ﴿ يَٰمُوسَىٰٓ إِنَّا لَن نَّدۡخُلَهَآ أَبَدٗا مَّا دَامُواْ فِيهَا ﴾، وقالوا له أيضًا: ﴿ فَٱذۡهَبۡ أَنتَ وَرَبُّكَ فَقَٰتِلَآ إِنَّا هَٰهُنَا قَٰعِدُونَ ﴿٢٤﴾ ﴾[2].

غضب موسى عليه السلام ودعا عليهم: ﴿ قَالَ رَبِّ إِنِّي لَآ أَمۡلِكُ إِلَّا نَفۡسِي وَأَخِيۖ فَٱفۡرُقۡ بَيۡنَنَا وَبَيۡنَ ٱلۡقَوۡمِ ٱلۡفَٰسِقِينَ ﴿٢٥﴾ ﴾[3]، فأجابه الله: ﴿ قَالَ فَإِنَّهَا مُحَرَّمَةٌ

(١) سورة: المائدة (٢٢).

(٢) سورة: المائدة (٢٤).

(٣) سورة: المائدة (٢٥).

﴿عَلَيْهِمْ أَرْبَعِينَ سَنَةً يَتِيهُونَ فِي الْأَرْضِ فَلَا تَأْسَ عَلَى الْقَوْمِ الْفَاسِقِينَ ﴿٢٦﴾﴾[1]، وهكذا لبثوا في التيه أربعين سنة.

وممَّا جاء في قصة موسى عليه السلام أنه قام في يومٍ خطيبًا في بني إسرائيل، فكانت خطبته جامعة رائعة، تعجَّبوا منه ومن علمه، فقام رجل منهم يسأل: يا نبي الله، هل يوجد على وجه الأرض رجل أعلم منك ؟، قال موسى:(لا)، فأوحى الله إلى موسى عليه السلام: أنَّ لله عبدًا بمجمع البحرين هو أعلم منك، فتاقت نفس موسى عليه السلام لطلب العلم من هذا الرجل والاستفادة منه، فرحل إليه عليه السلام –وهو نبيٌّ من أنبياء الله ومن أولي العزم من الرسل وهو الذي كلَّمه الله تكليمًا– من أجل أن يتعلَّم من رجل أكثر منه علمًا، إذ وصفه الله–تعالى–بقوله: ﴿فَوَجَدَا عَبْدًا مِّنْ عِبَادِنَا آتَيْنَاهُ رَحْمَةً مِّنْ عِندِنَا وَعَلَّمْنَاهُ مِن لَّدُنَّا عِلْمًا ﴿٦٥﴾﴾[2]، وهو الخضر عليه السلام، ودار ما دار بينهما من عرضٍ لطريقة التعلُّم، وطريقة طرح السؤال، وضرورة الصبر والمجاهدة على طلب العلم[3].

(١) سورة: المائدة (٢٦).

(٢) سورة: الكهف (٦٥).

(٣) وردت قصة موسى–عليه السلام–في كتب التفسير، والحديث، والتاريخ، وقد جاءت متفرقة في عدة مواضع من الكتب. وانظر: جامع البيان(٦٧٧/١)، (٧١/٢)، (٥١٣/١٩)، تفسير القرآن العظيم (٢٢٠/٦)، (٢١٩/٦) وغيرها.

المبحث الثاني

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى عليه السلام

يرى المختصُّون أنَّ أفضل مبادئ إدارة الجودة الشاملة تنحصر في مجالات رئيسة سبعة، هي:

١-قيادة ذات رؤية: (Visionary Leadership).

٢-التعاون الداخلي والخارجي: (Internal and External Cooperation).

٣-التعلم: (Learning).

٤-إدارة العملية: (Process Managment).

٥-التحسين المستمر: (Continuous Improvment).

٦-جاهزية العامل لتلبية متطلبات الجودة، وتدعى مواءمة العامل: (Employee Fulffillment).

٧-رضا المستفيد (العميل)[(١)]: (Customer Satisfaction).

وسأقوم بتنزيل المجالات السبعة لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقها على قصَّة موسى-عليه السلام-كالتالي:

---

(١) انظر: إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة. تأليف: عبد الرحمن بن عنتر(١٧٨/٦)،إدارة الجودة المعاصرة. تأليف: راتب وغالب جليل الصويص وآخرون (ص/٣١)، إدارة الجودة الشاملة. تأليف: مهدي السامرائي(ص/٢٨)، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية أحمد بن عيشاوي، مجلة الباحث،العدد٠٤/٢٠٠٦ص٩، إدارة الجودة الشاملة. تأليف: محمد عبد الوهاب العزاوي (٧ -٨)، و: Catherine demeng.comment reussirne demarche qualité.A' hôpital.p١٢.

١- قيادة ذات رؤية:

استطاع موسى-عليه السلام-أن يقود قومه بقيادة ذات رؤية واضحة، وذلك عندما دعاهم لتوحيد الله وحده، وحرص-بعد أن أيَّده الله بالمعجزات- على أن يقدِّم الأجود في دعوته لفرعون وقومه، ولذلك-أولًا- أظهر موسى الآيات الكونية الدالَّة على وحدانية الله تعالى، وأنه المستحقُّ للعبادة دون ما سواه، فلم يستجب فرعون، بل كابر وعاند: ﴿ وَقَالَ فِرْعَوْنُ يَٰٓأَيُّهَا ٱلْمَلَأُ مَا عَلِمْتُ لَكُم مِّنْ إِلَٰهٍ غَيْرِى فَأَوْقِدْ لِى يَٰهَٰمَٰنُ عَلَى ٱلطِّينِ فَٱجْعَل لِّى صَرْحًا لَّعَلِّىٓ أَطَّلِعُ إِلَىٰٓ إِلَٰهِ مُوسَىٰ وَإِنِّى لَأَظُنُّهُۥ مِنَ ٱلْكَٰذِبِينَ ﴿٣٨﴾ وَٱسْتَكْبَرَ هُوَ وَجُنُودُهُۥ فِى ٱلْأَرْضِ بِغَيْرِ ٱلْحَقِّ وَظَنُّوٓا۟ أَنَّهُمْ إِلَيْنَا لَا يُرْجَعُونَ ﴿٣٩﴾ ﴾[(١)].

ثم أظهر موسى له الآيات الباهرة، فأظهر يده بيضاء شديدة البياض، وألقى العصى، فكانت حيَّة تسعى ترهب كل من رآها، ومع ذلك كلّه، لم يستجب فرعون وقومه، واتهموه بالسحر: ﴿ فَلَمَّا جَآءَهُم مُّوسَىٰ بِـَٔايَٰتِنَا بَيِّنَٰتٍ قَالُوا۟ مَا هَٰذَآ إِلَّا سِحْرٌ مُّفْتَرًى وَمَا سَمِعْنَا بِهَٰذَا فِىٓ ءَابَآئِنَا ٱلْأَوَّلِينَ ﴿٣٦﴾ ﴾[(٢)]، وقال-تعالى: ﴿ وَلَقَدْ أَرَيْنَٰهُ ءَايَٰتِنَا كُلَّهَا فَكَذَّبَ وَأَبَىٰ ﴿٥٦﴾ قَالَ أَجِئْتَنَا لِتُخْرِجَنَا مِنْ أَرْضِنَا بِسِحْرِكَ يَٰمُوسَىٰ ﴿٥٧﴾ ﴾[(٣)]، وطلبوا موعدًا ليقابلوه بسحرهم، فأجابهم إلى طلبهم: ﴿ فَلَنَأْتِيَنَّكَ

(١) سورة: (القصص: ٣٨ - ٣٩).

(٢) سورة: (القصص: ٣٦).

(٣) سورة: (طه: ٥٦-٥٧).

بِسِحْرٍ مِّثْلِهِۦ فَٱجْعَلْ بَيْنَنَا وَبَيْنَكَ مَوْعِدًا لَّا نُخْلِفُهُۥ نَحْنُ وَلَآ أَنتَ مَكَانًا سُوًى ﴿٥٨﴾ قَالَ مَوْعِدُكُمْ يَوْمُ ٱلزِّينَةِ وَأَن يُحْشَرَ ٱلنَّاسُ ضُحًى ﴿٥٩﴾ ﴾[(١)].

قال الطبري: "قال موسى لفرعون حين سأله أن يجعل بينه وبينه موعدًا للاجتماع: موعدكم للاجتماع ﴿ يَوْمُ ٱلزِّينَةِ ﴾:يعني يوم عيد كان لهم، أو سوق كانوا يتزينون فيه، وأن يُساق الناس من كلّ فجّ وناحية، فذلك موعد ما بيني وبينك للاجتماع"[(٢)].

٢- التعاون الداخلي والخارجي:

أ- التعاون الداخلي:

حيث قام موسى عليه السلام بانتقاء أجود مُعين له في الدعوة-بعد الله- وهو أخوه هارون عليه السلام، فموسى عليه السلام يعلم أنَّ أخاه تتوفر فيه صفات الداعية المخلص الصادق، مع ما لديه من فصاحة اللسان، والقدرة على التعبير، ولذلك طلب من الله-تعالى-أن يجعل أخاه معه معاونًا ورِدْءا[(٣)]: ﴿ وَأَخِى هَـٰرُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّى لِسَانًا فَأَرْسِلْهُ مَعِىَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِىٓ إِنِّىٓ أَخَافُ أَن يُكَذِّبُونِ ﴿٣٤﴾ ﴾[(٤)].

فلمَّا سأل ذلك موسى قال الله-تعالى:﴿ سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ ﴾[(٥)]، أي: سنقوّي أمرك، ونُعِزُّ جانبك بأخيك الذي سألت له أن يكون نبيًّا معك، كما

(١) سورة: (طه: ٥٨-٥٩).

(٢) جامع البيان (٣٢٣/١٨).

(٣) انظر: أسلوب المحاورة في القرآن الكريم، تأليف: حنفي عبدالحليم (ص/١٩).

(٤) سورة: (القصص:٣٤).

(٥) سورة :(القصص:٣٥).

قال في الآية الأخرى: ﴿ قَالَ قَدْ أُوتِيتَ سُؤْلَكَ يَٰمُوسَىٰ ﴿٣٦﴾ ﴾[1]، وقال-تعالى: ﴿ وَوَهَبْنَا لَهُۥ مِن رَّحْمَتِنَآ أَخَاهُ هَٰرُونَ نَبِيًّا ﴿٥٣﴾ ﴾[2]، ولهذا قال بعض السلف: "ليس أحد أعظم منَّة على أخيه من موسى على هارون-عليهما السلام؛ فإنه شفع فيه، حتى جعله الله نبيًا ورسولًا معه إلى فرعون وملئه، ولهذا قال-تعالى-في حق موسى: ﴿ وَكَانَ عِندَ ٱللَّهِ وَجِيهًا ﴿٦٩﴾ ﴾[3][4].

وفي طلب موسى عليه السلام من الله-عز وجل-أن يجعل معه أخاه معينًا دليل أيضًا على حرص موسى عليه السلام على أجود أساليب الدعوة إلى الله-عز وجل، وهذا الطلب منه دليل على ميزة من مزاياه؛ لمراعاته تتبع أعلى مقاييس الجودة، وهي حرصه الشديد على أن يهيئ لرسالته أقصى ما يستطيع من وسائل النجاح[5].

ب- التعاون الخارجي: وظهر ذلك في أمرين، هما:

أولا: تعاون موسى عليه السلام مع المرأتين وعاونهما، وحَرِص على الجودة والإتقان في سائر عمله وحاله، وشَهِد له بذلك من تعامل معه، وخَبَر حاله، ويتضِّح ذلك من خلال وصف المرأة الصالحة له، قال الله-تعالى-على لسانها: ﴿ يَٰٓأَبَتِ ٱسْتَـْٔجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِىُّ ٱلْأَمِينُ ﴿٢٦﴾ ﴾[6]، فوصفته بالقوة والأمانة، وعلى هاتين الصفتين تدور الجودة في الإدارة وتتحقَّق.

---

(١) سورة: (طه:٣٦).

(٢) سورة: (مريم:٥٣).

(٣) سورة: (الأحزاب : ٦٩).

(٤) تفسير القرآن العظيم (٦/٢١٢).

(٥) انظر: أسلوب المحاورة في القرآن الكريم.تأليف: حنفي عبدالحليم (ص/١٩).

(٦) سورة: (القصص :٢٦).

وقد فسّر المفسرون قوته عليه السلام بقولهم: "وذلك أنَّ الرعاء كانوا إذا فرغوا من وردهم وضعوا على فم البئر صخرة عظيمة، فتجيء امرأتان، فتوردان غنمهما في فضل أغنام الناس، فلمَّا ذهب الرعاء قال لهم موسى: ما شأنكما؟ فأخبراه أنهما لا تقدران على ورود الماء حتى يذهب الرعاء، وأبوهما شيخ كبير، وهم نسوة ضعفاء، ولما عرف موسى حالهما رفع الحجر عن البئر، وكان لا يرفعه إلا عشرة من الرجال"[(١)].

وأما أمانته عليه السلام فإنَّ المرأة لما جاءت إلى موسى عليه السلام لتخبره أنَّ أباها يريد أن يعطيه أجره على فعله، قال لها: لا تمشي أمامي، وامشي خلفي، وأمَرَها أن ترمي الحجر يمينًا وشمالًا لتدلّه على الطريق، وكان يومًا فيه ريح[(٢)].

ثانيا: أنَّ موسى-عليه السلام-كان بينه وبين- فتاه- يوشع بن نون- تعاون من أجل أن يذهبا سويًا لطلب العلم.

٣- التعلُّم:

اتَّضَح لدى موسى عليه السلام الحرص ووضوح الرؤية في جودة التعلُّم، حين جاهد في طلب العلم، وسعى للبحث عنه، فرحل وهاجر عليه السلام- وهو نبيٌّ من أنبياء الله، ومن أولي العزم من الرسل، وهو الذي كلَّمه الله تكليمًا- من أجل أن يتعلَّم من رجل أكثر منه علمًا وهو الخضر عليه السلام.

وظهر حرص موسى عليه السلام على ذلك، عند مخاطبة العبد الصالح لنبي الله موسى باشتراطه- قبل السماح له بمشاركته الرحلة- شرطًا يتفق عليه الاثنان،

(١) جامع البيان (٥٦٣/١٩)، المحرر الوجيز (٢٨٤/٤)،الجامع لأحكام القرآن(٢٧٣/١٣)، تفسير القرآن العظيم (٢٠٥/٦).

(٢) المصادر السابقة.

ويكونان في حلٍّ إذا لم يلتزم الطرف الثاني به- وهو نبي الله موسى:﴿ قَالَ فَإِنِ ٱتَّبَعْتَنِى فَلَا تَسْـَٔلْنِى عَن شَىْءٍ حَتَّىٰٓ أُحْدِثَ لَكَ مِنْهُ ذِكْرًا ﴿٧٠﴾ ﴾[1].

أخرج الطبري عن ابن عباس-رضي الله عنهما-قال: **"سأل موسى ربه وقال: ربّ أيّ عبادك أحبّ إليك؟ قال: الذي يذكرني ولا ينساني، قال: فأيّ عبادك أقضي؟ قال: الذي يقضي بالحقّ، ولا يتبع الهوى، قال: أي ربّ أيّ عبادك أعلم؟ قال: الذي يبتغي علم الناس إلى علم نفسه، عسى أن يصيب كلمة تهديه إلى هدى، أو تردّه عن رَدى، قال: ربّ فهل في الأرض أحد؟ -أي أعلم- قال: نعم، قال: رب، فمن هو؟ قال: الخضر، قال: وأين أطلبه؟ قال: على الساحل عند الصخرة التي ينفلت عندها الحوت، قال: فخرج موسى يطلبه، حتى كان ما ذكر الله، وانتهى إليه موسى عند الصخرة، فسلم كلّ واحد منهما على صاحبه، فقال له موسى: إني أريد أن تستصحبني، قال: إنك لن تطيق صحبتي، قال: بلى، قال: فإن صحبتني ﴿ فَلَا تَسْـَٔلْنِى عَن شَىْءٍ حَتَّىٰٓ أُحْدِثَ لَكَ مِنْهُ ذِكْرًا ﴿٧٠﴾ فَٱنطَلَقَا حَتَّىٰٓ إِذَا رَكِبَا فِى ٱلسَّفِينَةِ خَرَقَهَا ۖ قَالَ أَخَرَقْتَهَا لِتُغْرِقَ أَهْلَهَا لَقَدْ جِئْتَ شَيْـًٔا إِمْرًا ﴿٧١﴾ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ إِنَّكَ لَن تَسْتَطِيعَ مَعِىَ صَبْرًا ﴿٧٢﴾ قَالَ لَا تُؤَاخِذْنِى بِمَا نَسِيتُ وَلَا تُرْهِقْنِى مِنْ أَمْرِى عُسْرًا ﴿٧٣﴾ فَٱنطَلَقَا حَتَّىٰٓ إِذَا لَقِيَا غُلَٰمًا فَقَتَلَهُۥ قَالَ أَقَتَلْتَ نَفْسًا زَكِيَّةًۢ بِغَيْرِ نَفْسٍ لَّقَدْ جِئْتَ شَيْـًٔا نُّكْرًا ﴿٧٤﴾ ﴾[2] إلى قوله: ﴿ لَتَّخَذْتَ عَلَيْهِ أَجْرًا ﴿٧٧﴾ ﴾[3]، قال: فكان قول موسى في الجدار لنفسه، ولطلب شيء من الدنيا،**

(١) سورة: (الكهف: ٧٠).

(٢) سورة: (الكهف: ٧٠ - ٧٤).

(٣) سورة: (الكهف: ٧٧).

وكان قوله في السفينة وفي الغلام لله، ﴿ قَالَ هَٰذَا فِرَاقُ بَيْنِي وَبَيْنِكَ ۚ سَأُنَبِّئُكَ بِتَأْوِيلِ مَا لَمْ تَسْتَطِع عَّلَيْهِ صَبْرًا ﴿٧٨﴾ ﴾[(١)]، فأخبره بما قال، أمَّا السفينة، وأما الغلام، وأما الجدار، قال: فسار به في البحر، حتى انتهى إلى مجمع البحور، وليس في الأرض مكان أكثر ماء منه، قال: وبعث ربك الخُطَّاف فجعل يستقي منه بمنقاره، فقيل لموسى: كم ترى هذا الخطاف رَزَأَ –أي أصب أو نقص– من هذا الماء؟ قال: ما أقلّ ما رَزَأ، قال: يا موسى فإنَّ علمي وعلمك في علم الله كقدر ما استقى هذا"[(٢)].

إذًا وضوح الرؤية والرسالة والقيم لدى الشركاء مهم جدًا قبل البدء بتأسيس أي شراكة، أو القيام بأيّ مُهمَّة.

٤– إدارة العملية:

أ– إذا تتبَّعنا قصَّة موسى–عليه السلام–وجدنا أنه أدار عملية الدعوة إلى الله والجهر بالحق بإبداع وتميُّز، ومع أنه لقي كثيرًا من المشقة والأذى في سبيل ذلك– مُحاطًا بعناية الله وتوفيقه وتسديده وحفظه – لكنه تحمَّل وصبر فانتصر وظفر، وسرُّ الظفر والتوفيق هو الإخلاص في الإيمان والعمل لله وحده، والإحسان له، وقد مَدَحَه الله–سبحانه–بذلك، وأثنى عليه فقال:﴿ وَاذْكُرْ فِي الْكِتَابِ مُوسَىٰ ۚ إِنَّهُ كَانَ مُخْلَصًا وَكَانَ رَسُولًا نَّبِيًّا ﴿٥١﴾ ﴾[(٣)]، والإخلاص يترتب عليه جودة العمل وإتقانه.

(١) سورة: (الكهف: ٧٨).

(٢) جامع البيان (٦٣/١٨).

(٣)سورة:(مريم: ٥١).

وقال-تعالى: ﴿ وَتَرَكْنَا عَلَيْهِمَا فِي الْآخِرِينَ (١١٩) سَلَامٌ عَلَىٰ مُوسَىٰ وَهَارُونَ (١٢٠) إِنَّا كَذَٰلِكَ نَجْزِي الْمُحْسِنِينَ (١٢١) إِنَّهُمَا مِنْ عِبَادِنَا الْمُؤْمِنِينَ (١٢٢) ﴾[1]، أي: وكذلك ترك الله الثناء الحَسَن والذكر الجميل على موسى وهارون عليهما السلام في الآخرين بعدهم، وذلك أنْ يقال: ﴿ سَلَامٌ عَلَىٰ مُوسَىٰ وَهَارُونَ (١٢٠) ﴾[2].

وهكذا يجزي الله أهل طاعته، والعاملين بما يرضيه عنهم، فلقد كانا-عليهما السلام-من عباد الله المخلصين له في الإيمان،كما أنهما كانا يتعاملان بالإحسان الذي هو أساس الجودة.

ب-كذلك أدار موسى-عليه السلام-عملية مواجهة فرعون وقومه بقوة إيمانه بالله-تعالى-ويقينه وثباته وتعلّقه به، قال-تعالى: ﴿ فَلَمَّا تَرَاءَى الْجَمْعَانِ قَالَ أَصْحَابُ مُوسَىٰ إِنَّا لَمُدْرَكُونَ (٦١) قَالَ كَلَّا إِنَّ مَعِيَ رَبِّي سَيَهْدِينِ (٦٢) فَأَوْحَيْنَا إِلَىٰ مُوسَىٰ أَنِ اضْرِب بِّعَصَاكَ الْبَحْرَ فَانفَلَقَ فَكَانَ كُلُّ فِرْقٍ كَالطَّوْدِ الْعَظِيمِ (٦٣) وَأَزْلَفْنَا ثَمَّ الْآخَرِينَ (٦٤) وَأَنجَيْنَا مُوسَىٰ وَمَن مَّعَهُ أَجْمَعِينَ (٦٥) ثُمَّ أَغْرَقْنَا الْآخَرِينَ (٦٦) إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَةً وَمَا كَانَ أَكْثَرُهُم مُّؤْمِنِينَ (٦٧) ﴾[3].

ها هو موسى عندما خاف قومه من فرعون أخذ يدير هذه المواجهة بكل ثبات ويقين: ﴿ قَالَ كَلَّا إِنَّ مَعِيَ رَبِّي سَيَهْدِينِ (٦٢) ﴾، ويتكرَّر منه دومًا حسن الظن بهداية رب العالمين وعظيم نصره، كما حصل له عند خروجه-عليه السلام-من

(١) سورة: (الصافات:١١٩-١٢٢).

(٢) انظر: جامع البيان(٢١/٩٥).

(٣) سورة: (الشعراء: ٦٠ - ٦٧).

مصر لأول مرَّة: ﴿ وَلَمَّا تَوَجَّهَ تِلْقَاءَ مَدْيَنَ قَالَ عَسَىٰ رَبِّيٓ أَن يَهْدِيَنِي سَوَآءَ ٱلسَّبِيلِ ﴾.

٥- التحسين المستمر:

وقد وضح ذلك جليًّا في شخصية موسى-عليه السلام-من خلال عدَّة أمور، منها:

أ- حرصه على أجود الطرق للسير فيها ومن ثمَّ الوصول للهدف، وهذا قبل تكليفه بالدعوة:

حيث خرج موسى عليه السلام من أرض مصر خائفًا من بطش فرعون وقومه، لايعرف أين يذهب؛ لكنَّه متعلّقًا بالله وحده، محسنًا ظنَّه به، متضرّعًا إليه، مستغيثًا به، طالبًا منه التيسير في توجُّهه، قال-تعالى:﴿ وَلَمَّا تَوَجَّهَ تِلْقَاءَ مَدْيَنَ قَالَ عَسَىٰ رَبِّيٓ أَن يَهْدِيَنِي سَوَآءَ ٱلسَّبِيلِ ﴾[(١)]، والمراد بـ ﴿ سَوَآءَ ٱلسَّبِيلِ ﴾، قيل: الطريق الأقوم، وقيل: الطريق المستقيم[(٢)].

وقال السعدي : "أي: وسط الطريق المختصر، الموصل إليها بسهولة ورفق، فهداه الله سواء السبيل"[(٣)].

وقال ابن عطية: "قال الحسن: أراد سبيل الهدى، وهذا أبدع، ونظيره قول الصديق رضي الله عنه عن النبي ﷺ: «هذا الذي يهديني السبيل»"[(٤)].

---

(١) سورة: (القصص: ٢٢).

(٢) انظر: جامع البيان(١٩/٥٥٠)، تفسير القرآن العظيم (٦/٢٠٣).

(٣) تفسير السعدي (ص/٦١٤).

(٤) المحرر الوجيز (٤/٢٨٣).

قال ابن عباس-رضي الله عنهما: "**خرج موسى متوجّهًا نحو مدين، وليس له عِلْمٌ بالطريق إلاَّ حُسن ظنه بربّه، فإنَّه قال: ﴿عَسَىٰ رَبِّيٓ أَن يَهۡدِيَنِي سَوَآءَ ٱلسَّبِيلِ ٢٢﴾**"[1]، فهداه الله إلى أرض مدين.

ب- حرصه على التمسُّك بالطعام الجيّد وعدم تغييره بالطعام الرديء:

بعد أن أغرق الله فرعون ومن معه، امتن-سبحانه وتعالى-على بني اسرائيل بنعم كثيرة، لكن -وكما هو معلوم- أنَّ بني إسرائيل لفرط صلفهم وسوء معاملتهم لنبيهم عاندوه كثيرًا، وطلبوا منه أشياء عدَّة، ومن ذلك أنهم أخذوا يطالبون موسى عليه السلام بتغيير بعض هذه النعم، ومنها تغيير الطعام الجيد-المن والسلوى- واستبداله بطعام أقلَّ جودة منه، فعاتبهم عليه السلام، قال-تعالى: **﴿وَإِذۡ قُلۡتُمۡ يَٰمُوسَىٰ لَن نَّصۡبِرَ عَلَىٰ طَعَامٖ وَٰحِدٖ فَٱدۡعُ لَنَا رَبَّكَ يُخۡرِجۡ لَنَا مِمَّا تُنۢبِتُ ٱلۡأَرۡضُ مِنۢ بَقۡلِهَا وَقِثَّآئِهَا وَفُومِهَا وَعَدَسِهَا وَبَصَلِهَاۖ قَالَ أَتَسۡتَبۡدِلُونَ ٱلَّذِي هُوَ أَدۡنَىٰ بِٱلَّذِي هُوَ خَيۡرٌۚ﴾**[2]؛ لأنهم قد بَطَرُوا ذلك ولم يصبروا عليه، وذكروا عيشهم الذي كانوا فيه، وكانوا قومًا أهل أعداس وبصل وبقول وفوم.

قال الطبري-رحمه الله: "قال لهم موسى: **﴿أَتَسۡتَبۡدِلُونَ ٱلَّذِي هُوَ أَدۡنَىٰ بِٱلَّذِي هُوَ خَيۡرٌۚ﴾**أي: أتأخذون الذي هو أخسُّ خطرًا وقيمة وقدرًا من العيش بدلًا بالذي هو خير منه خطرًا وقيمة وقدرًا؟! وذلك كان استبدالهم، وأصل

(١) أخرجه عنه الطبري في جامع البيان (٥٤٩/١٩).

(٢) سورة: (البقرة: ٦١).

الاستبدال: هو ترك شيء لآخر غيره مكان المتروك، ومعنى قوله: "أدنى" أخسُّ وأوضع وأصغر قدرًا وخطرًا"[(١)].

وقال ابن كثير-رحمه الله: "فيه تقريع لهم وتوبيخ على ما سألوا من هذه الأطعمة الدنيَّة مع ما هم فيه من العيش الرغيد، والطعام الهنيء الطيب النافع"[(٢)].

ج- حرصه عليه السلام -دائمًا- على تذكير قومه بنعم الله عليهم وبجودة الوضع الذي يتمتَّعون به حاليًا:

قال-تعالى:﴿ وَإِذْ قَالَ مُوسَىٰ لِقَوْمِهِ ٱذْكُرُوا۟ نِعْمَةَ ٱللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ أَنجَىٰكُم مِّنْ ءَالِ فِرْعَوْنَ يَسُومُونَكُمْ سُوٓءَ ٱلْعَذَابِ وَيُذَبِّحُونَ أَبْنَآءَكُمْ وَيَسْتَحْيُونَ نِسَآءَكُمْ ۚ وَفِى ذَٰلِكُم بَلَآءٌ مِّن رَّبِّكُمْ عَظِيمٌ ﴿٦﴾ ﴾[(٣)]، ومن النعم التي امتنَّ الله بها على بني اسرائيل أن نجَّاهم -أولًا- من فرعون وذُلّه وتقتيله لهم، واستحيائه لنسائهم، حيث شقَّ الله-تعالى-على فرعون وقومه البحر وأغرقهم، وخلَّص بني إسرائيل منهم، ثم امتن الله-تعالى-عليهم بأن أورث بني إسرائيل مُلْكَ فرعون وقومه:﴿ فَأَخْرَجْنَٰهُم مِّن جَنَّٰتٍ وَعُيُونٍ ﴿٥٧﴾ وَكُنُوزٍ وَمَقَامٍ كَرِيمٍ ﴿٥٨﴾ كَذَٰلِكَ وَأَوْرَثْنَٰهَا بَنِىٓ إِسْرَٰٓءِيلَ ﴿٥٩﴾ ﴾[(٤)]، كما أنه سبحانه متَّعهم بأنواع المتع، فظلَّل عليهم الغمام، وأنعم عليهم بأجود الطعام، وأمر موسى أن يضرب بعصاه البحر فانفجرت منه اثنتا عشر عينًا كرامة لهم، إلى غير ذلك من النعم.

(١) جامع البيان للطبري (١٩/٢).

(٢) تفسير القرآن العظيم (١٨٠/١).

(٣) سورة: (إبراهيم: ٦).

(٤) سورة:(الشعراء: ٥٧ - ٥٩).

ولكن بني إسرائيل بطروا النعم، وعاندوا موسى، وأرادوا زمنهم السابق، إذ ملُّوا من نعم الله واحتقروها، فلم ييأس موسى منهم، إذ كان كثير التذكير لقومه بنعم الله عليهم ووجوب شكره سبحانه ودوام حمده.

د- حرصه-عليه السلام-على التعلُّم، وكونه يخرج لطلب العلم، ويتعلم الصبر في طلبه، فهذا من التحسين المستمر لنفسه.

وقد تقدَّم بيان قصته-عليه السلام-في ذلك[(١)].

هـ- حرص موسى عليه السلام على تحسين أحوال قومه، وتحقيق أجود وأكمل مراتب عبودية الله-تعالى: من خلال إعادة الناس إلى التوحيد، وذلك أنَّ السامريّ قام بتبديل عقيدة الناس-بعد أن غاب عنهم موسى عليه السلام- وجعلهم يعبدون العجل الذي صنعه من الذهب، بعد أن جمعه من بني إسرائيل، ثم قذف في جوف العجل قبضة من التراب الذي أخذه من موضع حافر فرس جبريل، فصار له خوار كخوار العجل: ﴿فَأَخْرَجَ لَهُمْ عِجْلًا جَسَدًا لَّهُ خُوَارٌ﴾[(٢)].

وذكر الشيخ الأمين الشنقيطي: "أنَّ بني إسرائيل لَمَّا فَتَنَهُمُ السَّامِرِيُّ وأضلَّهم بعبادة الْعِجْل نَصَحَهُم نبِيُّ اللَّه هارون-عليه السلام، وأمرهم باتباعه في توحيد الله-تعالى، وأن يطيعوه في ذلك، فصارحوه بالتمرد، والعصيان، والديمومة على الكفر حتى يرجع موسى، وهذا يدُّل على أنَّ هارون بلغ معهم أيضًا غاية جهده وطاقته في نصحهم، وأنهم استضعفوه، وتمردوا عليه، ولم يطيعوه"[(٣)].

(١) انظر: (ص٣٥٥).

(٢) سورة: (طه:٨٨).

(٣) أضواء البيان في تفسير القرآن بالقرآن (٤/٨٧).

ومن المعلوم أنَّ من أهم دوافع ومعزّزات الجودة الشاملة: إحياء الضمير، وتعزيز وإيقاظ مبدأ المراقبة الذاتية، وتنمية الوعي، وقد حصل هذا من خلال موقف موسى وهارون-عليهما السلام-للقوم وتذكيرهم حين فرَّطوا وأضاعوا عبادة الله-تعالى.

٦- جاهزية العامل لتلبية متطلبات الجودة، وتُدعى: (مواءمة العامل):

أعدَّ الله نبيه موسى عليه السلام لرسالته في بني إسرائيل والدعوة إلى عبادته وحده إعدادًا خاصًّا ليناسب قومه، وجهَّزه لهذه المهمة العظيمة قبل نبوَّته، قال-تعالى: ﴿ وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُۥ وَٱسْتَوَىٰٓ ءَاتَيْنَٰهُ حُكْمًا وَعِلْمًا ۚ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِى ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٤﴾ ﴾[(١)]، فذكر-سبحانه-أنَّه لمَّا حان شدَّة بَدَن موسى-عليه السلام-وقِوَاه، وتناهي شبابه، وتمَّ خلقه واستحكم في أربعين سنة، آتاه الله الحكمة والفهم والفقه بدينه ودين آبائه، والمعرفة والعقل والعلم والعمل، وكل ذلك قبل النبوَّة[(٢)]؛ ليكون-عليه السلام-موائمًا ومناسبًا للقيام بها على أكمل وجه.

وكان له-عليه السلام-تسعة من بني إسرائيل يسمعون منه، ويقتدون به، ويجتمعون إليه، وكان هذا قبل النبوة[(٣)].

وقد أدَّى-عليه السلام-المهمة وأتمَّها، بدليل ثناء الله عليه: ﴿ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِى ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٤﴾ ﴾، فجزاه-سبحانه-على طاعته وإحسانه بصبره على أمره،

(١) سورة: (القصص:١٤).

(٢) انظر: جامع البيان (٥٣٥/١٩)، المحرر الوجيز(٢٥٣/١٣) ، تفسير القرآن العظيم (٢٠٢/٦).

(٣) انظر: المحرر الوجيز(٢٥٣/١٣)،الجامع لأحكام القرآن للقرطبي (٢٥٨/١٣).

وكذلك يجزي الله كلَّ من يحسن من الرسل -عليهم السلام- والعباد، فيصبر على أوامر الله وطاعته، وينتهي عما ينهى عنه[(١)].

٧- رضا المستفيد (العميل):

تُعدُّ إدارة الجودة الشاملة في الإسلام إدارة قيَمِيَّة، فهي تحثُّ على إعطاء المستفيد أجود المخرجات.

وقد حَرص موسى عليه السلام على جودة الأداء وتوفيته على الوجه الأكمل، وذلك عند اتفاقه مع شعيب والد المرأتين - وليس هو شعيبًا النبي وإنما هو رجل صالح- على العمل لديه، وذلك أنَّ شعيبًا عَرَض على موسى عليه السلام أن يستأجره لرعي الغنم ثمانية أعوام، وإن زاد عشرًا فهو فضل من موسى عليه السلام، على أن يزوّجه إحدى ابنتيه[(٢)]، فوافق موسى، ووفَّى، وأجاد في الوفاء، ورضي المستفيد -والدهما- عن أمانة موسى-عليه السلام-وقوته وأدائه.

وهكذا نجد في قصة موسى عليه السلام ما يثبت أنه قام بأعمال كثيرة هي بمثابة تخطيط لإصلاح الحاضر واستشراف المستقبل، مؤكدةً هذه القصة أنَّ جميع أسس ومبادئ الجودة قد حققها-عليه الصلاة السلام.

(١) انظر: جامع البيان (٥٣٦/١٩)، تفسير القرآن العظيم (٢٠٢/٦).

(٢) انظر: تفسير ابن كثير(٢٠٦/٦).

الخاتمة

الحمد لله الذي يسَّر هذا البحث، وأعان على إتمامه بفضله-سبحانه-وحده-وعظيم امتنانه، أمَّا بعد:

فقد ظهر للباحثة من خلال هذا البحث بعض النتائج والتوصيات، أهمها ما يلي:

أولا: النتائج :

١-تتميز إدارة الجودة في الإسلام بقوة الرقابة الذاتية للعاملين، فهم يشعرون دائمًا بمراقبة الله ﷻ لهم.

٢- هناك فرق كبير بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإسلام، وبين ومبادئ إدارة الجودة الشاملة عامَّة؛ لأنَّ هدف إدارة الجودة الشاملة في الإسلام مرتبطة بالإخلاص في العمل لله وحده.

٣- دراسة قصص القرآن تعين -بعد الله- على تدبُّر القرآن الكريم وفهمه؛ وبالتالي هي تزيد من معارف الإنسان وإدراكه وعلمه.

٤- أنَّ قصة موسى عليه السلام بينت لنا أفضل مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فشكَّلت قصته عبرة لمن يعتبر بها، ونقَّبت شخصيته عن قدوة لمن يقتدي به.

٥- تبرز قصة موسى عليه السلام أهمية إدارة الجودة الشاملة؛ فقد كان قومه له معاندين ولقوله مخالفين ، ومع ذلك عالجهم أشد المعالجة، وسعى في إصلاح أحوالهم في من جميع الجوانب.

ثانيا: أهم التوصيات:

أ- ضرورة العناية بالقصص القرآني، واستنباط ما فيها من فوائد وأمثلة عملية واقعية على الإبداع والتميز في إدارة الجودة الشاملة.

ب- إعداد دورات وحقائب تدريبية في ذلك لربط الناس بالقرآن الكريم- المتخصصين وغيرهم؛ فهو منهج للفلاح والسعادة والتميُّز في الدنيا والآخرة.

ت- ضرورة تطبيق مبادىء الجودة الشاملة والتعوّد عليها في جميع مناحي الحياة.

فهرس المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.

١- الأدب المفرد. تأليف: محمد بن إسماعيل البخاري (ت٢٥٦هـ) تحقيق : محمد فؤاد عبدالباقي، دار البشائر الإسلامية – بيروت : لبنان، ط: الثالثة ١٤٠٩هـ - ١٩٨٩م.

٢- الإدارة فن توجيه النشاط الإنساني. تأليف: الصويان، عام ١٩٩٥م.

٣- إدارة الجودة الشاملة. تأليف: جابلونيسكي جوزيف، سلسلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال،السنة: ١، العدد٦، (١٩٩١م) الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، القاهرة.

٤-إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للآيزو. علي السلمي، دار غريب، (د.ط)، القاهرة. (١٩٩٥م).

٥-إدارة الجودة الشاملة. تأليف: محمد عبد الوهاب العزاوي، الأردن:جامعة السراء، ٢٠٠٥م.

٦- إدارة الجودة في الإسلام. تأليف: د. إبراهيم العجلوني، المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة (٢٠٠٦م).

٧- إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الإسلامي المعاصر. تأليف: عبد الرحمن بن إبراهيم الجويبر، مطابع الرشيد، المدينة المنورة، ط٢، ٢٠٠٦ م.

٨- إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة. تأليف:بن عنتر عبد الرحمن،جامعة الجزائر، مجلة الباحث ورقلة، العدد:٦/٢٠٠٨م.

٩-إدارة الجودة المعاصرة. تأليف: راتب جليل الصويص،غالب جليل الصويص، وآخرون، الأردن:دار اليازوري، الطبعة الأولى.

١٠-إدارة الجودة الشاملة. تأليف: مهدي صالح السامرائي، دار جرير، الأردن، عمان، الطبعة الأولى.

١١-أسلوب المحاورة في القرآن الكريم. تأليف: حنفي عبدالحليم (ص/١٩) ، ط٣، (١٩٩٥م)، الهيئة المصرية للكتاب، مصر- القاهرة.

١٢- آفاق جديدة في البحث اللغوي المعاصر. تأليف: أ. د. محمود أحمد نحلة، دار الرسالة.

١٣- البرهان في علوم القرآن. تأليف: أبو عبد الله بدر الدين محمد بن بهادر الزركشي (ت٧٩٤هـ)، تحقيق: محمد أبو الفضل إبراهيم، الطبعة: الأولى، ١٣٧٦هـ- ١٩٥٧م، دار إحياء الكتب العربية عيسى البابي الحلبي وشركائه.

١٤- التعريفات. تأليف: علي بن محمد بن علي الجرجاني (ت٨١٦هـ)، تحقيق: جماعة من العلماء بإشراف الناشر، دار الكتب العلمية بيروت - لبنان، الطبعة : الأولى ١٤٠٣هـ -١٩٨٣م.

١٥- تفسير القرآن العزيز. تأليف: أبو عبد الله محمد بن عبد الله بن عيسى بن محمد المري الإلبيري، المعروف بابن أبي زَمَنِين المالكي (ت٣٩٩هـ)، تحقيق: أبو عبد الله حسين بن عكاشة - محمد بن مصطفى الكنز، الفاروق الحديثة - مصر- القاهرة ، الطبعة : الأولى ١٤٢٣هـ - ٢٠٠٢م.

١٦- تفسير القرآن العظيم. تأليف: أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير (ت٧٧٤هـ)، تحقيق : محمد حسين شمس الدين، دار الكتب العلمية، منشورات محمد علي بيضون — بيروت، ط: الأولى - ١٤١٩هـ.

١٧- تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان. تأليف: عبدالرحمن بن ناصر بن عبدالله السعدي (ت١٣٧٦هـ) تحقيق : عبدالرحمن بن معلا اللويحق، مؤسسة الرسالة، ط: الأولى ١٤٢٠هـ -٢٠٠٠ م.

١٨- جامع البيان في تأويل آي القرآن. تأليف: محمد بن جرير الطبري (ت٣١٠هـ)، تحقيق: أحمد محمد شاكر مؤسسة الرسالة، ط: الأولى ١٤٢٠هـ- ٢٠٠٠ م.

١٩- الجامع لأحكام القرآن. تأليف: أبو عبدالله محمد بن أحمد الخزرجي القرطبي (ت٦٧١هـ)، تحقيق : أحمد البردوني، وإبراهيم أطفيش، دار الكتب المصرية - القاهرة : مصر، الطبعة : الثانية، ١٣٨٤هـ - ١٩٦٤ م.

٢٠- جلاء الأفهام في فضل الصلاة على محمد خير الأنام. تأليف:محمد بن أبي بكر بن أيوب بن سعد شمس الدين ابن قيم الجوزية (ت٧٥١هـ)، تحقيق:شعيب الأرناؤوط - عبد القادر الأرناؤوط، دار العروبة - الكويت، الطبعة: الثانية، ١٤٠٧هـ- ١٩٨٧م.

٢١- الجودة الشاملة في العمل الإسلامي. تأليف: الشيخ محمود بدوي، دار الفكر العربي، مصر: القاهرة، ٢٠٠٠م.

٢٢- دراسات لأسلوب القرآن الكريم. تأليف: محمد عبدالخالق عضيمة (ت١٤٠٤هـ)، تصدير: محمود محمد شاكر. دار الحديث، القاهرة، ط: بدون.

٢٣- شرح صحيح البخاري. تأليف: علي بن خلف بن بطال (ت٤٤٩هـ)، تحقيق: أبو تميم ياسر بن إبراهيم، مكتبة الرشد، السعودية، الرياض، ط: الثانية ١٤٢٣هـ - ٢٠٠٣م.

٢٤- صيد الأفكار في الأدب والأخلاق والحكم والأمثال. تأليف: حسين بن محمد المهدي ، دار الرسالة.

٢٥- صيد الخاطر. تأليف: ابن القيم الجوزية (ت٥٩٧هـ) ، دار الفكر ، بيروت – لبنان – ٢٠٠٦م.

٢٦- طبقات النحويين واللغويين. تأليف: أبو بكر محمد بن الحسن بن عبيد الله الزبيدي الأندلسي الإشبيلي (ت٣٧٩هـ)، تحقيق: محمد أبو الفضل إبراهيم، دار المعارف، الطبعة: الثانية.

٢٧- العين. تأليف: أبو عبد الرحمن الخليل بن أحمد بن عمرو بن تميم الفراهيدي البصري (ت١٧٠هـ) تحقيق: د.مهدي المخزومي، د. إبراهيم السامرائي ، دار ومكتبة الهلال.

٢٨- فتح من الرحيم الرحمن في بيان كيفية تدبر كلام المنان. تأليف: أحمد بن منصور، المكتب الإسلامي.

٢٩- القاموس المحيط. تأليف: مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي، تحقيق : مكتب التراث في مؤسسة الرسالة، إشراف : محمد نعيم العرقسُوسي، مؤسسة الرسالة ، بيروت، ط: الثامنة ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥ م.

٣٠-كتاب المدير ورجل الأعمال. تأليف: تيودور ليفيت، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي، السنة الأول، العدد الخامس عشر،. القاهرة :مصر١٩٩٣م.

٣١-كشف الأستار عن زوائد البزار. تأليف: نور الدين علي بن أبي بكر بن سليمان الهيثمي (ت٨٠٧هـ) **تحقيق:** حبيب الرحمن الأعظمي،**الناشر:** مؤسسة الرسالة، بيروت، **الطبعة:** الأولى١٣٩٩هـ - ١٩٧٩ م.

٣٢- الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغوية. تأليف:أيوب بن موسى الحسيني القريمي الكفوي، أبو البقاء الحنفي (ت١٠٩٤هـ)، المحقق: عدنان درويش - محمد المصري،الناشر: مؤسسة الرسالة – بيروت.

٣٣- لسان العرب. تأليف: محمد بن مكرم بن منظور، دار صادر – بيروت، لبنان، الثالثة - ١٤١٤هـ.

٣٤- مجاز القرآن. تأليف: أبو عبيدة معمر بن المثنى التيمى البصري (ت٢٠٩هـ) ، تحقيق : محمد فواد سزگين ، مكتبة الخانجى – القاهرة ، الطبعة الأولى، ١٣٨١هـ.

٣٥- المجالسة وجواهر العلم. تأليف: أبو بكر أحمد بن مروان الدينوري المالكي (ت٣٣٣هـ)، تحقيق: أبو عبيدة مشهور بن حسن آل سلمان، جمعية التربية الإسلامية – البحرين، دار ابن حزم – بيروت ١٤١٩هـ.

٣٦-مجمع الزوائد ومنبع الفوائد. تأليف: أبو الحسن نور الدين علي بن أبي بكر بن سليمان الهيثمي (ت٨٠٧هـ)، **تحقيق:** حسام الدين القدسي، **الناشر:** مكتبة القدسي، القاهرة، ١٤١٤هـ، ١٩٩٤ م.

٣٧- المحرر الوجيز في تفسير الكتاب العزيز. تأليف: عبدالحق بن غالب بن عطية الأندلسي (ت٥٤٢هـ)، تحقيق : عبدالسلام عبدالشافي محمد، دار الكتب العلمية – بيروت، ط: الأولى - ١٤٢٢هـ.

٣٨- مختصر منهاج القاصدين. تأليف:ابن قدامة،تحقيق وتعليق:شعيب وعبدالقادر الأرناؤوط،مكتبة دار البيان، دمشق – بيروت ١٣٩٨هـ.

٣٩-مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب التربوية،دراسة وجهة نظر مشرفي التدريب و المشرفين المتعاونين بمنطقة المدينة المنورة.

للباحث: صلاح صالح درويش معمار، رسالة دكتوراه غير منشورة،السعودية،جامعة كولومبس الأمريكية ،كلية إدارة الأعمال، ١٤٢٩/١٤٣٠هـ.

٤٠- **المصباح المنير في غريب الشرح الكبير**. تأليف: أحمد الفيومي (تنحو ٧٧٠هـ)، المكتبة العلمية – بيروت.

٤١- **معاني القرآن**. أبو جعفر النحاس أحمد بن محمد (ت٣٣٨هـ)، تحقيق: محمد علي الصابوني، جامعة أم القرى- مكة المكرمة، الطبعة: الأولى ١٤٠٩هـ .

٤٢- **معاني القرآن وإعرابه**. المؤلف: إبراهيم بن السري بن سهل أبو إسحاق الزجاج (ت٣١١هـ)، تحقيق: عبدالجليل عبده شلبي ، عالم الكتب – بيروت ، الطبعة : الأولى ١٤٠٨هـ - ١٩٨٨ م.

٤٣-**معاني القرآن**. تأليف:أبو زكريا يحيى بن زياد بن عبد الله بن منظور الديلمي الفرَّاء (ت٢٠٧هـ)،تحقيق: أحمد يوسف النجاتي / محمد علي النجار / عبد الفتاح إسماعيل الشلبي،الناشر: دار المصرية للتأليف والترجمة – مصر،ط: ١.

٤٤- **معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية**. تأليف: أحمد بن عيشاوي ورقلة،مجلة الباحث، العدد ٠٤/٢٠٠٦م.

٤٥- **المعجم الكبير**. تأليف: سليمان بن أحمد أبو القاسم الطبراني (ت٣٦٠هـ)، تحقيق: حمدي بن عبد المجيد السلفي، دار النشر: مكتبة ابن تيمية – القاهرة، الطبعة: الثانية.

٤٦- **معجم مقاييس اللغة**. تأليف: أحمد بن فارس (ت: ٣٩٥هـ)، تحقيق : عبدالسلام محمد هارون، دار الفكر ١٣٩٩هـ - ١٩٧٩م.

٤٧- المعجم الوسيط. تأليف: إبراهيم مصطفى،أحمد الزيات،وآخرون، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، دار الدعوة.

٤٨- معجم متن اللغة (موسوعة لغوية حديثة). تأليف: أحمد رضا (عضو المجمع العلمي العربي بدمشق)، دار مكتبة الحياة – بيروت، لبنان، عام النشر ١٣٧٧هـ - ١٣٨٠هـ.

٤٩-معترك الأقران في إعجاز القرآن، ويُسمَّى (إعجاز القرآن ومعترك الأقران)،تأليف:عبد الرحمن بن أبي بكر جلال الدين السيوطي (ت٩١١هـ)، دار الكتب العلمية، بيروت-لبنان، الطبعة: الأولى ١٤٠٨هـ - ١٩٨٨ م.

٥٠- مفهوم التفكر في ضوء القرآن الكريم. تأليف: محمد هندي ، مجلة الدراسات القرآنية، جامعة الإمام محمد ابن سعود الإسلامية، العدد٢، ١٤٢٩هـ.

٥١- المفردات في غريب القرآن. تأليف: أبو القاسم الحسين بن محمد المعروف بالراغب الأصفهاني(ت٥٠٢هـ)، تحقيق: صفوان عدنان الداودي، دار القلم، الدار الشامية - دمشق، الطبعة الأولى١٤١٢هـ.

٥٢- النكت والعيون. تأليف: أبو الحسن علي بن محمد الماوردي (ت٤٥٠هـ)، تحقيق : السيد بن عبدالمقصود بن عبدالرحيم، دار الكتب العلمية - بيروت – لبنان.

المراجع الأجنبية:

Title: Implementing Total Quality. Author: Joseph R. -Jablanski.

.Company & Publisher: Pfeiffer.1991.

-Catherine demeng.comment reussirne demarche qualité.A' hôpital.p 12.