



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
معهد العلوم الإسلامية
قسم الشريعة



معايير التقييس العالمية ومشروع إنشاء الإيزو الإسلامي (5000 iso)

مذكرة تخرّج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
في العلوم الإسلامية - تخصص: معاملات مالية معاصرة

المشرف: الدكتور

نور الدين جوادي

الطالب:

إبراهيم وصيف خالد

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. حياة عبيد	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيساً
د. نور الدين جوادي	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفاً
د. جديدي روضة	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2016-2015/1437-1436

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى اللذين كانا سببا في وجودي.. الوالد (رحمه الله) الذي علمني معنى الرجولة

والوالدة متعنا الله بأيامها والتي غرست في حب العلم والصبر على طلبه.

إلى زوجتي الغالية لما عانته معي أثناء إعدادي للمذكرة.

إلى بنتي (زهراء وسجود).

إلى من كانوا قدوة لي في رحلتي العلمية، وكانوا مشاعل نور أضاءت لي الدرب

وبصّرتني الطريق الأساتذة الكرام.

إلى كافة طلبة العلم الباحثين عن الحقيقة.

شكر

في البدء أشكر الله عز وجل على توالي نعمه وأسأله المزيد

ثم الشكر لمشرفي الذي يرجع له الفضل في توجيهي لفكرة البحث ثم لإعانتته لي على

إتمامه بنصحه ودعمه وتوجيهاته.

كما أشكر كل الذين بذروا فيّ بذرة خير أو تركوا في نفسي بصمة طيبة.. الأساتذة

الكرام

والشكر الجزيل للأصدقاء من الدفعة كل واحد باسمه على الروح الجماعية في طلب

العلم و التي أبدوها طيلة سنتين

وشكر خاص لخليلي خليل وصديقي الطاهر للجهود المبذولة والصبر الجميل .

ملخص

تناولت في دراستي " معايير التقييس العالمية ومشروع إنشاء الإيزو الإسلامي (5000 iso). " إمكانية وجود معايير شرعية تؤهل لإنشاء منظمة إسلامية للتقييس، وإيجاد الآليات الحديثة لتحقيق التطور الاقتصادي والقدرة على التنافس. وتناولت الموضوع من خلال ثلاثة فصول ؛ خصصت الأول منها للكلام عن الجودة اقتصاديا وشرعيا، ثم المنظمة العالمية للتقييس (iso). أما الفصل الثاني فقد جعلته لنظام الحسبة في الإسلام وتناولت المحتسب في مبحث خاص لأهميته في هذا الموضوع. في حين أن الفصل الثالث كان محاولة لوضع معالم الإيزو 5000 ؛ أين بيّنت سبب اختيار الرقم والهدف منه وحددت معاييرها التي يعتمدها ومستنده الشرعي في ذلك.

وتوصلت إلى جملة من النتائج لعل أهمها: أن الجودة سلوك إنساني فطري تتشارك فيه جميع الحضارات؛ وأنّ لنظام الحسبة دور هام في المراقبة والتطوير؛ وأخيرا أن الإيزو 5000 ممكن الإنشاء خصوصا إذا تبنته إحدى المنظمات العالمية الإسلامية كمنظمة مؤتمر العالم الإسلامي.

Résumé

Cette thèse est intitulée les mesures mondiales de standardisation et le projet de fondation ISO islamique (iso 5000).

C'est une étude théorique dans laquelle nous avons essayé de trouver des réponses à la problématique principale :à quel point peut-on trouver de mesures religieuses qui nous permettent de fonder une organisation islamique de standardisation?

Nous y avons répondu sous forme de trois chapitres ; l'un est consacré pour parler économiquement et religieusement sur la qualité en précisant sa définition, suivant son évaluation et en montrant les bases dont la qualité a besoin.

Puis nous avons traité le sujet d'iso en détaille en expliquant l'organisation mondiale de standardisation , nous avons pris en considération l'iso 9000 comme un exemplaire car il a une relation importante avec la qualité.

Dans le deuxième chapitre, nous avons parlé précisément et originairement du système de surveillance dont nous avons basé sur le surveillant car il joue un rôle primordial dans ce processus.

Quant au troisième chapitre, nous avons tenté de mettre les bases et les règles adéquates de l'iso 5000 où nous avons montré la cause principale de son choix, l'objectif qu'on peut obtenir de cet ISO, puis nous avons précisé les mesures dont il a besoin et sa source religieuse

Enfin, nous avons arrivé à plusieurs conclusions importantes parmi elles:

Le secret de la survie et de la puissance dans la vie revient à celui qui est compétant et capable de faire le changement adéquat en poursuivant le développement contemporain.

خيارات الخطوط:

La fondation de l'iso 5000 serait possible quand une organisation mondiale islamique; comme celle de Congrès du Monde Islamique l'adopte

مقدمة...

تميز النصف الثاني من القرن العشرين بمجموعة من التغيرات ، تجلت مظاهرها في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، ومن أهم هذه التحولات، الانفتاح العالمي وتحرير التجارة الدولية ، بإزاحة كل الحواجز والقيود أمام انتقال السلع ورؤوس الأموال وحتى الخدمات أدت هذه العوامل إلى إحداث منافسة شديدة بين المؤسسات الاقتصادية على الصعيدين الداخلي والخارجي، بغية جذب العملاء وكسب ولائهم.

ومن المعلوم أن البقاء ليس للأقوى ولا للأذكى، ولكن للأكثر استجابة للتغيير فسرعة التفاعل مع المحيط بتحقيق وتطوير القدرة التنافسية للمؤسسات ، هي الحل الوحيد لضمان البقاء في سوق المنافسة، مما يحتم علينا الاهتمام أكثر فأكثر بموضوع الجودة وأساليب تطبيقها وقياسها ومراقبتها، وهذا ما قامت به المنظمة العالمية للتقييس (ISO) والتي جعلت معايير تتماشى مع التطورات وتواكب التغيرات ، وإذا توفرت هذه المعايير في مؤسسة ما والتزمت بها فإنها تحصل على شهادة تؤكد أن منتجاتها تمتاز بجودة ذات مواصفات عالمية.

لأجل ذلك جاءت هذه الدراسة، إسهاما مني في التعريف بهذه المنظمة، ومعاييرها المعتمدة في التقييس، ومحاولة لإنشاء إيزو إسلامي، يُبنى على قواعد شرعية فكان عنوانها: المنظمة العالمية للتقييس ومشروع بناء الإيزو الإسلامي.

1- إشكالية البحث:

إن الله سبحانه وتعالى ما أنزل الشريعة إلا لتحقيق الحياة الكريمة والسعادة للإنسان في العاجل والآجل. ولا يتحقق ذلك إلا إذا أجابت الشريعة عن كل التساؤلات، وأرضت معتنقيها وأمكنتهم من العيش في تناغم مع مجريات الأحداث من حولهم. فمن حق المسلم أن تُلبى رغباته وتُشبع حاجاته، فحصل على منتج يرضي ذوقه دون معارضة لأحكام ربه.

ومن المعلوم أن المنظمات الرائدة والسائدة في العالم هي منظمات غربية ، تسير وفق تفكير يتقاطع وتعاليم الدين الإسلامي في نقاط ، ويتعارض معه في أخرى .
والفرد المسلم لا يجد لنفسه خلاصا من هذا الوضع؛ لأنه متعلق بالاقتصاد و بالمال، فكيف له أن يتعامل وفق ما يرضي ربه، ويلبي حاجاته ؟
ومن هذا المنطلق أردنا أن نجيب عن الإشكالية التالية:

ما مدى إمكانية إيجاد معايير شرعية تؤهل لإنشاء منظمة عالمية للتقييس ؟

ويتفرع عن هذا الإشكال جملة من الأسئلة الفرعية:
- هل الجودة مفهوم اسلامي أم أنها من إفرازات الحضارة الغربية ؟
- ما الداعي للكلام عن منظمة إسلامية للتقييس في ظل وجود منظمة عالمية للتقييس (iso) ؟

- هل تزرخ الشريعة الإسلامية بمبادئ وأنظمة تقوى لأن تؤسس لنظام تقييس عالمي ؟
وأية معايير شرعية يمكن اعتمادها كمبادئ لإنشاء مثل هذا النظام ؟
- وهل سيكون نظاما مستقلا بذاته ومعاييرها؟ أم سيكون تابعا لأحد المنظمات العالمية حتى يكتسب شرعيته؟

2- أهمية البحث :

- تتمثل الأهمية الكبرى لهذا البحث في توضيح أسبقية الشريعة الإسلامية لوضع المبادئ التي إن أحسنّا تطبيقها حققت لنا السيادة والريادة.
- نظام الإيزو الشرعي يمنح المؤسسة سمعة في السوق ويزيد من قدراتها التنافسية .
- يكسب المؤسسة قدرات تنافسية في الأسواق المحلية و حتى على المستوى العالمي وذلك لما يحققه من تجانس للمنتوج وإرضاء للزبون .

-يفتح للمؤسسات فرصا للتصدير ودخول الأسواق العالمية التي تشترط الحصول على شهادات المطابقة للمواصفات العالمية.

-إنشاء نظام تقييس إسلامي(ISO) إيزو إسلامي يكسب المنتجات الإسلامية صفة الشمولية والعالمية ومواجهة السلع الأخرى خصوصا في ظل التطورات السريعة والحصار الذي يشد خناقاه من هنا وهناك.

3- أسباب اختيار موضوع البحث:

هناك أسباب ذاتية دفعتني إلى اختيار الموضوع، وأخرى موضوعية:

ويمكن أن أجمل الأسباب الذاتية في ما يلي:

رغبتي في دراسة المواضيع الاقتصادية من وجه نظر الشريعة ، بغية التطوير .

استغلال المعارف المكتسبة طيلة فترة التحصيل الدراسي.

جدة الموضوع حرّكت في نفسي حبّ الاستطلاع وكشف خبايا المجهول تمتعا بالعلم وطلبه.

أما الأسباب الموضوعية فهي كالتالي:

بيان صلاحية الشريعة لحل إشكالات الأفراد والجماعات على حد سواء، خصوصا عندما نحصي قرابة المليار والنصف من المسلمين فإنهم يمثلون سوقا عالميا لوحدهم لو أحسن استغلاله.

- اختلاف اللغات والأجناس والعادات والتقاليد يفتح المجال للتنافس وتحقيق الرغبات

- تطور الصناعة الإسلامية في العالم ولا بد لها من أسواق لعرض منجاتها ولأن تدني

مستوى الجودة في منتجاتنا لا يسمح لها بالتنافس .

- للمفاسد الكثير التي تنتج من عدم مواكبة التطور خصوصا في الجانب الاقتصادي؛

و ما يخلفه من تبعية وتخلف .

4- أهداف المشروع:

يهدف هذه المشروع إلى :

- أ. التعريف بنظام التقييس العالمي الإيزو والمصطلحات المرتبطة به.
- ب. معرفة الأسس والمعايير التي يعتمدها نظام الإيزو.
- ج. بيان المعايير الإسلامية التي يمكن اعتمادها كمؤشر للجودة.
- د. محاولة بناء تصور ذهني لنظام تقييس عالمي إسلامي إيزو 5000.

5- المناهج المتبعة في المذكرة:

سأعتمد المنهج الوصفي في القسم النظري باعتباره سردا لجملة من الحقائق والتعريفات والمنهج التاريخي عند التعرض لظهور المنظمة وتطورها . كما أعتمد المنهج التحليلي عند الكلام عن دواعي إنشاء منظمة عالمية إسلامية للتقييس .

وسأستخدم آلية الاستنباط للوصول إلى التصور النظري الإجرائي لنظام الأيزو 5000.

6- الدراسات السابقة:

- أهمية تطبيق الإيزو 9000 بالمؤسسة دراسة حالة مؤسسات جزائرية
- د مرزاقه صالح وبوهرين فتيحة، مدرجة تحت قسم إدارة الجودة الشاملة .
- أثر تطبيق الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال مع الإشارة إلى التميز الأخلاقي، عبد الله منصور ورشيده أوبختي، مدرجة تحت إدارة الجودة الشاملة والعاملين والكوادر البشرية.
- أهمية وأبعاد الجودة في البنوك، مقال د جميل شيخ عثمان .
- رسالة ماستر مطابقة الإيزو حسب المعايير الإسلامية، جامعة البليدة.
- حيث قام الباحث باختيار مؤسسة مختصة في الإضافات الإسمنتية كعينة وطبق عليها معايير الجودة وركز على الجانب الأخلاقي على عكس الإيزو الذي يعتمد معايير مادية بحتة .
- وسأحاول في هذه الرسالة – وبتوفيق الله – بيان مدى مطابقة المعايير الشرعية لمعايير التقييس العالمي بهدف بناء تصور نظري لنظام تقييس عالمي إسلامي (إيزو

اسلامي) أرمز له بـ: إيزو 5000 تيمنا بقواعد الإسلام وبالرسل أولو العزم و الصلوات الخمس ويرمز له باللغة الأجنبية: (iso) islamique standardisation . organisation

7- صعوبات البحث:

- تتلخص أهم الصعوبات التي واجهتني خلال إنجاز هذه الرسالة في :
- أ. جِدّة الموضوع جعلتني أصادف ندرة في المصادر والمراجع .
 - ب. ندرة المراجع التي تتكلم عن الجودة وطرق تطبيقها، إذ أن أغلب المراجع تكلمت عن موضوع الجودة كنظام وكفلسفة إدارية.
 - ج. صعوبة الانتقال من النظري إلى التطبيقي خصوصا في المواضيع الحديثة.
 - د. إشكالية إيجاد مستند شرعي للإيزو الإسلامي 5000.
 - هـ. عمق الدراسة يتطلب مساحة زمنية أكبر من المتوفرة كي تتم عملية الدراسة الميدانية والمقابلات والإحصاءات.
 - و. نقص التكوين التخصصي في الميدان الاقتصادي.

8- منهجية البحث:

- التزمت أثناء كتابة الرسالة بمنهجية محددة وسأذكر فيما يأتي أهم عناصرها:
- عزو الآيات يكون في المتن بالطريقة الآتية: [اسم السورة:رقم الآية]، وجعلتها فيما بين الرمزين الآتيين: ﴿﴾، مع كتابتها بالرسم العثماني.
- جعلت الأحاديث النبوية في المتن بين مزدوجين بالشكل الآتي: « » مثخنة الخطّ إذا كانت من قبيل الأقوال؛ تمييزاً لكلام المعصوم ﷺ عن كلام سائر الناس، على أن يكون تخريجها في الحاشية بالطريقة الآتية: ذكر صاحب المصنّف الحديثيّ وعنوانه، الكتاب والباب إن وُجد، و رقم الحديث إن وُجد، و رقم الجزء -إن وُجد- والصفحة.
- إذا كان الحديث في صحيح البخاري أو مسلم أو موطأ مالك، فإنّي أكتفي بالتخريج منهم، أمّا إذا لم أجده فيهم، فإنني أسعى إلى تخريجه من أكثر من مصدر حديثي - ما استطعت إلى ذلك سبيلاً -، مع إيراد درجة الحديث عند واحد من أهل الصناعة الحديثية من المتقدمين أو المتأخرين.
- توثيق المعلومات الواردة في المتن بالهامش يكون كالاتي: المؤلف، المؤلّف، رقم الجزء إن وُجد رقم الصفحة. على أن أذكر سائر معلومات الكتاب في فهرس المصادر والمراجع وفق الترتيب الآتي: المؤلف، المؤلف، التحقيق إن وُجد، رقم الطبعة، دار النشر، مكان النشر، تاريخ النشر.
- إذا نقلتُ الكلام عن قائله بالمعنى، أو تصرفتُ فيه، فإنني أصدرُ العزو في الهامش بكلمة: "يُنظر"، أما إذا كان النقل حرفياً، فإنني أجعله بين المزدوجين الآتيين: "، والعزو حينئذ يكون خالياً من كلمة: " يُنظر".
- إذا وجدت بالمصدر أو المرجع التاريخين الهجري والميلادي أثبتتهما معا بالطريقة الآتية: التاريخ الهجري/التاريخ الميلادي، وإذا وجدت أحدهما فقط، أثبتتُ الموجود وحده.

9- حدود الدراسة:

سوف أتطرق في هذه الرسالة إلى معايير التقييس العالمية (إيزو) مركّزة على الإيزو 9001 باعتبار اختصاصه بالجودة، وإن ذكرت الأنواع الأخرى فمن باب تنميم الفائدة ولتتبع تسلسل الأحداث .

10- خطة البحث:

من أجل معالجة إشكالية البحث واختبار تحقيق الأهداف للدراسة والإحاطة الشاملة بالموضوع تم تجزئة الموضوع إلى ثلاثة فصول حيث بدأت بالمقدمة وجعلتها كالتمهيد للولوج إلى صلب الموضوع جاء فيها بيان لأهمية الموضوع، وطرح لإشكاليته، والأهداف المرجوة منه، والدراسات السابقة له، والمنهج المتبع في إعداده، ثم المنهجية المعتمدة، وعرض موجز لخبطته، كما أشرت فيها إلى أهم الصعوبات التي واجهتني أثناء الإعداد،

الفصل الأول : وخصصته للكلام عن الجودة ومعايير التقييس العالمية .

فتناولت موضوع الجودة اقتصاديا في المبحث الأول حيث عرضت إلى تعريفاتها، وأهمية تطبيقها ومراحل تطورها، وأهم المعايير التي تعتمد عليها. وتطرقت في المبحث الثاني لدراسة الجودة دراسة شرعية، مبينا لأصلها ومفهومها ولدعوة الإسلام إليها، ثم إلى خصائصها، وأخيرا إلى الجودة في حياة المسلمين، التي جعلتها كخلاصة للمبحث لأبين صلتها بمعايير التقييس.

تعرضت في المبحث الثالث إلى الكلام عن المنظمة العالمية للتقييس (الإيزو) من حيث النشأة والأهداف وكيفية الحصول على شهادته وأخيرا إلى سلسلة الإيزو أو عائلته .

أما **الفصل الثاني** فقد أفردته للكلام عن الحسبة، باعتبارها النظام الإسلامي الذي يعمل عمل الرقابة على الجودة، فتناولت في المبحث الأول منه تعريفها في اللغة والاصطلاح الشرعي، وإلى تاريخ ظهورها، ثم إلى أنواعها ومجالاتها، وأسس الاحتساب، ثم خصصت المبحث الثاني للكلام عن المحتسب باعتبار دوره الهام في نظام الإيزو الإسلامي حيث يعمل كموظف للرقابة، ومن ثمة وضعنا له شروطا ومواصفات يجب توفرها فيه، عيّنت له الوظائف المنوطة به، ومن أعوانه في ذلك؟ وأخيرا عالجت فكرة السلطة التأديبية للمحتسب ووجهتها على وفق ما يقتضي الحال والظروف.

وجعلت **الفصل الثالث** من الرسالة خاصا بتصوير الملمح العام للإيزو الإسلامي وحاولت الإجابة فيه على أسئلة الإشكالية فبدأت بسبب اختيار رقم 5000، والداعي إلى إنشاء هذا النوع من الإيزو، ثم الهدف منه، فالأسس التي يعتمد عليها والمعالم التطبيقية لهذا النظام .

وختمت الرسالة بخاتمة وجيزة جعلتها كالحوصلة لما تناولته في موضوع الدراسة وضمنتها جملة من النتائج التي توصلت إليها وكذلك أهم التوصيات إلى جانب الآفاق المستقبلية للبحث.

11- الفهارس: دُيِّلت الرسالة بفهارسَ فَنِيَّةَ لـ: الآيات، والأحاديث، و المصادر والمراجع والمحتويات؛ بهدف التسهيل على المطلع التعامل مع مضمونها.

12- مصادر ومراجع الرسالة:

- لقد أفدت في تحرير أجزاء موضوع الرسالة، من مصادر ومراجع ورقية وإلكترونية كثيرة، لكن الذي غير دفة البحث وأثر الأثر البالغ فيه، هي ورقة بحثية من طرف الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبد اللطيف و الأستاذ إبراهيم طه العجلوني؛ والمعنونة بـ :
- إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، محاولة للتجسير والتطوير. مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة، محور إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.
- ثم لموقع الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس باعتبارها صاحبة تجربة رائدة في هذا المجال.

الفصل الأول

الجودة و معايير الأيزو (ISO)

- 1- الجودة في النظام الوضعي.
- 2- الجودة في النظام الشرعي
- 3- المنظمة العالمية للتقييس (ISO).

المبحث الأول

الجودة في النظام الوضعي

الفصل الأول...

الجودة و معايير الإيزو (ISO)

1. الجودة في النظام الوضعي.

1.1. مفهوم الجودة لغة.

بالعودة إلى كتب اللغة نجد أن لفظة الجودة يدور معناها حول الاتقان، يقال: هذا شيء جيد يبين الجودة من أشياء جيد، وهذا رجل جواد من قوم أجواد يبين الجودة، وهذا فرس جواد من خيل جيد بيئته الجودة، والجودة، وهذا مطر جود، يبين الجود، وقد جددت الأرض، ويقال: هاجت بنا سماء جود، وقد جاد بنفسه عند الموت يجود جوداً، وقد جيد فلان من العطش يجاد جواداً وجودة¹.

2.1. الجودة اصطلاحاً:

ارتبط مفهوم الجودة إجمالاً بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية ولقد أسالت هذه الكلمة الكثير من الحبر ليضبط الاقتصاديون معناها، ولكن جاءت تعاريفهم متعددة بل متباينة في بعض الأحيان، فمنهم من عرفها بقوله:

- هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة².

وعرفت أيضاً بقولهم:

- هي قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية³.

¹ - تهذيب اللغة، الأزهرى، 35/4.

² - إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو: 9000، علي السلمي، (مداخلة) ص18.

³ - إدارة الإنتاج والعمليات، فريد راغب النجار، (مداخلة)، ص397.

وعرّفت المنظمة العالمية للمواصفات (Iso) الجودة على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على إرضاء المتطلبات¹.

3.1. سبب ضبابية مفهوم الجودة:

كما سبق وأن ذكرنا تعددت تعاريف الجودة عند الاقتصاديين فهي مثل الحرية والعدل مفهوم يصعب تحديده تماما، كما أنه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها، وسبب ذلك هو أن الجودة لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها، والأحكام حولها تختلف حسب منظور الشخص الذي يُطلب منه الحكم عليها وحسب الغرض من إصدار الحكم، هذا فضلا عن أن للجودة عناصر كثيرة تُكوّن مستواها ودرجاتها².

4.1. أهمية الجودة:

هناك عدة عوامل وأسباب قادت المؤسسات إلى الاهتمام بالجودة والسعي نحو تطبيقها حتى أنها أصبحت شعارا ومبدأ أساسيا للكثير من المنظمات العامة والخاصة التي ترغب في الاستمرار والبقاء، وتتجلى ضرورة الجودة بالنسبة للمنظمات فيما يلي³:

- تحقيق الأرباح.
- زيادة الإنتاجية وتخفيض تكاليف أداء العمليات.
- تحسين الجودة النهائية للمنتج.
- تحقيق التجانس في الإنتاج.
- تحديد الاستراتيجية التسويقية التنافسية.

¹ - Norme internationale, iso9000, système de management qualité, principes et vocabulaire, iso Genève 2005, p 7.

² - الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتعليم، اتجاهات معاصرة، طارق عيد الرؤوف عامر وآخرون، ص 19.

³ - إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ص 56-57.

- زيادة إقبال المستهلك على المنتجات المشروع كنتيجة لجودتها وانخفاض سعرها.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- بناء انطباع جيد عن إدارة المشروع.
- إتاحة فرص أكبر للتصدير للخارج.
- زيادة الحصص التسويقية.
- تحقيق النمو في الأجل الطويل.
- تحقيق الزيادة في السوق.
- تخفيض معدل المنتج المعيب والتخلص من العيوب.
- أما بالنسبة للزبائن فتتجلى أهمية الجودة في:
- إشباع حاجات ورغبات الزبائن والاستجابة لتوقعاتهم.
- تحقيق رضا الزبائن وزيادة درجة هذا الرضا.

ويرى لويس (Lewis) بأن جميع المنظمات تعطي اهتماما كبيرا للجودة، وهذا الاهتمام يعود لعدة اعتبارات هي¹:

1- التدقيق الكبير من طرف المستهلكين قبل الاقدام على شراء السلع والخدمات، لدرجة أن عملية الشراء باتت تتسم بالتعقيد والتشابك ولم يعد المستهلكون- حتى في البلدان المتقدمة- يترددون في تقديم الشكاوي بخصوص رداءة السلع والخدمات.

2- أن التطور التكنولوجي أو التقني قد ساعد المدراء في تقديم خدمات إضافية وملائمة للزبائن على الرغم من أن الخدمات تحتاج إلى اللمسة الانسانية من قبل مقدّمي الخدمات ذوي الاتصال المباشر بالزبائن، أما المكاتب الخلفية أو الوظيفية فقد ساهمت في دعم المكاتب الأمامية أو الإنتاجية في تحقيق مبيعات جيدة.

¹ - إدارة الجودة الشاملة TQM والإيزو ISO، حميد عبد النبي الطائي وآخرون، ص74-76.

2- تنامي حدة المنافسة في قطاع الخدمات وعليه فإن الجودة تعتبر ميزة تنافسية تجبر الإدارات على أخذها بعين الاعتبار في نشاطها التسويقي¹.

5.1. التطور التاريخي للجودة

عرف الانسان الجودة منذ الحضارة البابلية والفرعونية واليونانية والاربيقية القديمة حيث حددت هذه الحضارات لوائح للجزاءات التي يتلقاها العاملون نتيجة الاهمال والقصور في الأداء، ويمكن أن نميز بين سبعة مراحل لتطور الجودة:

المرحلة الأولى: مرحلة ضبط الجودة بواسطة العامل المنفذ

ظهرت هذه المرحلة قبل 1900 سنة، وتعتبر أول مرحلة للتطور في مجال الجودة وكانت ملازمة لوظيفة التصنيع حتى نهاية القرن التاسع عشر، وتحت هذا النظام كان هناك عاملاً واحداً أو مجموعة محدودة من العمال المسؤولين عن تصنيع المنتج بالكامل فكان كل عامل يستطيع مراقبة جودة المنتج كلية بعد الانتهاء من انتاجه، وقد ظهر هذا الأسلوب من مراقبة أو ضبط الجودة ضمن نظام التصنيع في الوحدات الإنتاجية الصغيرة (النظام الحرفي).

حيث كان العامل يقوم بكل مراحل العملية الإنتاجية، وباستطاعته مراقبة جودة المنتج من بداية العملية الإنتاجية وحتى نهايتها².

المرحلة الثانية: مرحلة ضبط رئيس العمال للجودة (For man Control)

بدأت هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين نتيجة لتطبيق مفهوم المصنع المتضمن لوحدات إنتاجية كبيرة ونتيجة لظهور الصناعة الحديثة، ونظراً للتوسع في طرق الإنتاج أصبح من الصعب ضبط الجودة ومراقبتها من طرف العامل المنفذ، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تكليف رئيس كل مجموعة عمل بهذه المهمة،

¹ - المرجع نفسه، ص 74.

² - إدارة الجودة الشاملة إيزو9000، لعلى بوكميش، ص 27-28.

حيث يقوم عدد كبير من العمال بنفس العمل ويتولى رئيسهم تجميع انتاج تلك المجموعة ومراقبة مدى جودته فأصبحت مسؤولية مراقبة أو ضبط الجودة على عاتق رئيس العمال، وامتدت هذه المرحلة من سنة 1900 إلى غاية سنة 1920¹.

المرحلة الثالثة: مرحلة ضبط الجودة بواسطة المفتش

تمتد هذه المرحلة من سنة 1920 إلى غاية سنة 1940، فخلال الحرب العالمية الأولى (1914) أصبح نظام التصنيع أكثر تعقيداً، حيث تنوعت أساليب الإنتاج واتسع حجم الوحدات الإنتاجية وأصبحت أعداداً هائلة من العمال تحت مسؤولية مشرف واحد، الأمر الذي أدى إلى ظهور وظيفة التفتيش، حيث يتم تكليف مفتش في ورش الإنتاج بمهنة التفتيش قصد عزل المنتج غير الجيد، وفي هذه المرحلة اعتقد الكثير من مدراء الشركات أن أساس الحفاظ على الجودة هو اعتماد التفتيش الذي كان يظهر في ذلك الوقت كفكرة جيدة، والذي تم تطبيقه في الكثير من المصانع لضمان الجودة، أين عمدت بعض هذه المصانع إلى وضع مواصفات قياسية في التصنيع ومارست عمليات تفتيش صارمة، واستمر هذا الأسلوب إلى غاية قيام الحرب العالمية الثانية 1939م².

المرحلة الرابعة: السيطرة على الجودة إحصائياً

تمتد هذه المرحلة بين عامي 1946 – 1960 ظهرت خلالها تطبيقات السيطرة على الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية الخاصة بالعينّة، فخلال الحرب العالمية الثانية تصاعدت السيطرة على الجودة وتأثر الإنتاج ولم يعد الفحص مناسباً تماماً، لذلك بدأ انتشار السيطرة على الجودة باستخدام العينات³.

المرحلة الخامسة: التأكيد على الجودة

1- المرجع نفسه، ص28.

2- المرجع السابق، ص 28-29.

3- إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي وآخرون، ص 27-28.

امتدت هذه المرحلة من نهاية الخمسينيات حتى بداية السبعينيات مع استمرار النظرة للجودة على أنها مشكلة تتطلب حلاً، وأصبحت المسؤولية لا تقتصر على إدارة واحدة تتحكم بالجودة، بإدراك المنظمات أن الجودة ينبغي أن تكون مسؤولية المنظمة بأسرها في حال الرغبة بعدم حدوث تدنٍّ في مستوى الجودة، وفي هذه المرحلة أصبحت الجودة جزءاً لا يتجزأ من خطط الشركة وأصبحت التنسيق بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس أولويات المنظمة¹.

المرحلة السادسة: مرحلة ضمان الجودة (Quality Assurance (Q.A))

تمتد هذه المرحلة من سنة 1960م إلى غاية 1980، حيث كان الهدف هو استمرارية الحفاظ على مستويات الجودة التي تم تحقيقها وضمان ثباتها وذلك باستخدام التخطيط وإدارة أنظمة الجودة، كما تم التركيز على بيع المنتجات التي تم تصنيعها والتأكد من جودتها.

وفي بداية سنة 1980 بدأ التفكير في مسألة ضمان الجودة في التصميم، والإنتاج والتركيب والخدمات والتطوير، وذلك من خلال الأنشطة المتعلقة بالعمليات الهندسية وجعل مسألة الجودة مسؤولية كافة العاملين في الشركة أو المنظمة.

ومما تجدر الإشارة إليه أن هذه الفكرة- ضمان أو توكيد الجودة كما يسميها البعض- جاءت نتيجة لما حققه اليابانيون من نجاحات ملموسة بفعل تطبيقهم لفكرة حلقات الجودة (Quality Circles) والتي باسروا العمل بها في مختلف الشبكات، بالإضافة إلى تبنيهم وتحقيقهم لشعار العيب الصفري (Zero Defect).

ويقوم أسلوب عمل حلقات الجودة على اجتماع كافة العاملين في الشركة في لقاءات أسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين موقع وجودة العمل، حيث يتم خلال هذه اللقاءات التحفيز والتشجيع على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم عرض ومناقشة

¹ - إدارة الجودة الشاملة والمعلوية [الموثوقية] والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها، عبد الحميد عبد المجيد البلداوي وآخرون، ص33.

الحلول المناسبة لها. وقد بلغ عدد دوائر الجودة في الشركات اليابانية أزيد من مائة ألف دائرة لدرجة أنها وُصفت بموضة الثمانينات، وإذا كانت حلقات الجودة قد حققت نتائج إيجابية في اليابان وكان لها تأثير كبير على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية، فإنها لم تحقق سوى نجاحاً هامشياً في أمريكا بسبب الطريقة التي طبقت بها وليس لسبب جوهري في التقنية نفسها.

وللإشارة فإنه في بداية الثمانينات شكلت المنظمة العالمية للتقييس لجاناً متخصصة لوضع آلية تثبت من خلالها الشركات لزبائنها الداخليين والنهائيين صحة إجراءات وطرق الجودة التي تتبعها.

وفي سنة 1987 أصدرت نفس المنظمة عائلة المواصفات القياسية

إيزو ISO9000 كمعيار دولي موحد لضمان الجودة، وذلك بتطبيق المواصفات ISO

9001 و9002 و9003 ISO والتي جاءت أساساً

لتكريس مفهوم ضمان الجودة (Quality Assurance (Q.A)) سواء في التصميم أو الإنتاج أو الخدمات.

وعموماً يمكننا القول بأن فترة الثمانينات شكلت بؤرة تاريخية في مجال الاهتمام بالجودة حيث يطلق عليها اسم فترة الجودة، لأن الجودة قد أصبحت متطلباً ضرورياً للشركات التي تسعى إلى التنافس ضمن محيط الأسواق الدولية¹.

المرحلة السابعة: إدارة الجودة الشاملة

أسلفنا القول بأن فترة الثمانينات من القرن الماضي توسعت فيها فكرة مشاركة العاملين كافة في المنظمة للسيطرة على الجودة وأطلق على هذا التطور في هذه المرحلة اسم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management الذي عرفه Feigebaum (1983) بمعنى: الاتفاق على هيكل عمل موثق للمنظمة ككل بصورة

¹ - إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ص33-35.

إجراءات فنية وإدارية فعالة ومتكاملة لتوجيه الأعمال المتناسقة للأفراد، و المكائن، والمعلومات الخاصة بالمنظمة والمصنع بأفضل وأكثر الطرق عملية، لضمان رضا الزبون عن الجودة والكلفة الاقتصادية لها.

ومع النحو المستمر في استعمال الحاسوب في الصناعة خلال الثمانينات ظهرت الكثير من برمجيات السيطرة على الجودة في السوق، وتشهد التسعينات توسع متزايد في استعمال هذه الفلسفة الجديدة واهتمام متزايد بحاجات المستهلك، ولا مهرب من حقيقة أن الزبون هو المحدد لمستوى الجودة وعلى الصناعة أن تتكيف لتلبية حاجات المستهلك¹.

6.1. ضمان الجودة

إن ضمان الجودة يمثل مرحلة مهمة من المراحل تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته، ووفقاً لما يشير إليه معظم الباحثين فإن ممارسات وتطبيقات الجودة مرت بالمراحل الآتية²:

مرحلة الرقابة على الجودة بواسطة العامل، وامتدت حتى مطلع القرن العشرين. مرحلة الرقابة على الجودة بواسطة رئيس العاملين، ثم مرحلة الرقابة على الجودة عن طريق الفحص والتفتيش، فمرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة، ثم تلتها مرحلة الرقابة الشاملة وضمان الجودة، وأخيراً مرحلة إدارة الجودة الشاملة.

فنخلص إلى أن ضمان الجودة مرتبط بالرقابة الشاملة على الجودة Total QualityControl لأنها ووفقاً لما يراه الباحث Feigenbaum نظام فاعل لتحقيق التكامل بين الجهود التي تبذل لتطوير وإدامة وتحسين مستوى الجودة الذي يتحقق

¹ - إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي، ص31.

² - إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، 2/99-100.

من تضافر جميع وحدات المنظمة بحيث تكون قادرة على الإنتاج وتقديم الخدمة بالمستوى الذي يحقق الرضاء الكامل والتام للمستفيد¹

فضمان الجودة هو ذلك النظام الذي يهدف ويكفل توفير الثقة بأن الرقابة الشاملة على الجودة TQC تجري وتُمارس بصورة فعالة. ويتضمن نظام ضمان الجودة مجموعة من الأفعال وتصرفات والأنشطة النظامية من أجل توفير الثقة بأن المنتج (خدمة أو سلعة) سوف يلبي حاجات محددة.

ويشير Okland إلى أن ضمان الجودة يسعى إلى منع وقوع مشكلات الجودة من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية، وبناء نظام جيد لإدارة الجودة وتقويم كفاءة هذا النظام وتدقيق عمليات النظام مراجعته.

يرى Hutchines أن ضمان الجودة يركز على وضع وإدامة مجموعة من الإجراءات الموثوقة التي تُصمم لضمان أن أنشطة التصميم والتطوير والتشغيل سوف تؤدي إلى تقديم المنتجات (سلع وخدمات) التي تلبي الحاجات والمتطلبات المقررة أو التعاقدية للمستفيد.

و يؤكد waters على أن ضمان الجودة يعنى بجميع وظائف المنظمة الذي تضمن تحقيق مستوى الجودة الذي يرغب فيه المستفيدون ويرى أن ضمان الجودة هو مجموعة من الأنشطة الرقابية التي تمس بصورة مبكرة (أو وقائية) وتكفل وتعطي الثقة بعدم حصول انحرافات أو مشكلات ومنعها، ويهدف إلى توفير مستويات الجودة المقررة، ويمتد ضمان الجودة من تصميم المنتج (سلعة أو خدمة) إلى مداخلات هذا المنتج وإلى إخضاعه للعمليات المناسبة إلى وصوله وتسليمه

¹ - إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، سوسن شاكرا مجيد وآخرون، ص 20.

للمستفيد وإشباع حاجاته، والقيام بالتوثيق والتحسين المستمر Continuous Improvement فـي جميع أوجهه النظـام¹.

¹ - إدارة الجودة الشاملة: المرجع السابق، ص21.

المبحث الثاني

الجودة في النظام الشرعي

2. الجودة في النظام الشرعي

1.2. دعوة الإسلام إلى الجودة:

دعى الإسلام معتنقيه إلى تطبيق الجودة في حياتهم اليومية، والمتتبع لتعاليم هذا الدين يجده محققا لكمال الجودة في العقيدة والمعاملات والأخلاق، لأنه الرسالة الخاتمة التي جاءت لإسعاد البشرية، قال تعالى: ﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي

وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾ [المائدة:03]

الإسلام كمال الجودة والابداع، لأنه دين الله القائل: ﴿بَدِيعَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ

وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ﴾ [البقرة:117].

كما إن الابداع البشري مظهر من آثار ومظاهر الإبداع الرباني، بل إنه وظيفة تكليفية ومسؤولية شرعية، قال تعالى: ﴿أَيَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى﴾ [القيامة:36]¹.

لهذا كان من المعقول دعوة الإسلام المسلمين إلى تحقيق الجودة في حياتهم، لأن المبدع يدعو إلى الإبداع والمحسن إلى الإحسان.

كذلك نسجل في أحاديث النبي ﷺ دعوة واضحة إلى الجودة والإتقان والإبداع والإحسان، مثال ذلك في قوله ﷺ: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُفَنَّهُ»².

إن محاولة الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة أمر يطلبه الإسلام ويرغب فيه بل ويحث عليه انطلاقا من أن الحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أولى الناس بها، ولكن لا يمكن أن تتحقق الاستفادة إلا إذا تمت المحاولة بوعي وإدراك، ولتحقيق هذا

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، (مقال)، موقع منهل الثقافة والتربية، www.manhal.net/art/s/3902، 2016/03/16 على الساعة 16:30.

² - شعب الإيمان، أبو بكر أحمد بن الحسين البيهقي، 334/4.

الوعي جاء في كتاب مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، أنه لا بد من تحقيق أمرين:"

الأمر الأول: المعرفة الكاملة بالأصول الثقافية الغربية لما نريد نقله واقتباسه. الأمر الثاني: المعرفة الكاملة بأصولنا الثقافية للموضوع الذي نريد نقله واقتباسه، وبهذا تصبح المفاهيم المقتبسة من الحضارات المعاصرة ذات دلالة واضحة في منهجيتنا. ولما كان نظام إدارة الجودة في مقدمة الاهتمامات الإستراتيجية الحيوية التي تواجهنا في حياتنا عموماً، وفي مجال تخصصاتنا النوعية بصفة أخص، ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق، وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض والطلب، ولكون الجودة في الإسلام مبدأً إسلامياً مصدره الكتاب والسنة والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة والانتفاع فإن الإسلام سيزيد من تعزيز هذا النظام وتقوية فرص تطبيقه"¹.

2.2. المفهوم الإسلامي للجودة:

إن المنهج الإسلامي في إدارة الجودة: هو مجموعة التعاليم والتطبيقات التي تنظم إدارة الجودة، والمستمدة من مصادر التشريع الإسلامي والتجربة الإسلامية الحضارية.

ويتجلى مفهوم الجودة من خلال مصطلحي الإتقان والإحسان في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة².

أولاً: مفهوم الإحسان:

في قوله تعالى: ﴿لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [هود: 7]. إشارة واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائناً ما كان هذا الأداء، وكذلك في قوله تعالى: ﴿إِنَّا جَعَلْنَا

¹ - فقه الجودة في الإسلام، موقع الداعية فتحي يكن، (مقال)

2016/03/16 www.daawa.net/display/arabic/edoor/edoordetail.aspx?eid=24&etype=2

16:30

² - المرجع نفسه.

مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةٌ لَهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴿الكهف:7﴾. وفي قوله تعالى:
﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ
الْغَفُورُ﴾ [الملك:2] ¹.

وبالرجوع إلى المعاجم تبين أن الفعل أحسن: فعل الحسن والأفعال الحسنة، تشمل جميع المجالات دون استثناء، فالإحسان يتطلب من المسلم الإحسان في كل قول وكل عمل يقوم به والإتيان به على أحسن وجه ممكن، وبتأمل الآية تبين أن ورود لفظ "عمل" كنكرة يفيد العموم لأي عمل صالح يقوم به الإنسان. وهذا ينطبق مع مفهوم التحسين في إدارة الجودة. ²

ولذلك كان هو المصطلح الذي ركز عليه القرآن والسنة، وقد وردت كلمة الإحسان بمشتقاتها المختلفة مرات كثيرة في القرآن الكريم، منها ما ورد بصيغة المصدر اثنتي عشرة مرة بينما وردت كلمة المحسنين ثلاثاً وثلاثين مرة، وبصيغ اسم الفاعل أربع مرات واللافت للنظر أنها لم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة للجماعة: ﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [البقرة:195].

وكما ذكر الأستاذ سعيد حوى في كتابه جند الله ثقافة وأخلاقاً: إن الإحسان ذو جانبين عمل الحسن أو الأحسن ثم الشعور أثناء العمل بأن الله يرانا أو كأننا نراه، وهذا هو تعريف الرسول صلى الله عليه وسلم للإحسان: «أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ» ³، فالإحسان مراقبة دائمة لله، وإحساس بقيمة العمل، وعلى هذا تندرج كل عبادة شرعية، أو سلوكية أو عائلية تحت مصطلح الإحسان الذي يعني

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية،

<http://www.manhal.net/articles.php?action=show&id=3902>

² - فقه الجودة في الإسلام، مرجع سابق.

³ - رواه مسلم في صحيحه، كتاب الإيمان، باب معرفة الإيمان، والإسلام، والقدر وعَلَامَةُ السَّاعَةِ، حديث رقم: 08، 36/1.

انتقاء الأحسن في كل شئ فالشخصية المسلمة تتميز بالإحسان الذي يرتبط بالتقوى وعبر عنه كمرحلة سامية من مراحل الإيمان المصاحب للعمل، يقول تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعَمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [المائدة:93].

فإذا كان المسلم مطالباً بالعبادة، والعمل المترجم للإيمان فإنه مطالب دائماً بالإحسان في العمل والحياة، قال تعالى: ﴿وَإِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾ [النساء:128].

فالإحسان بنص هذه الآية انفتاح على قطاعات كثيرة في المجتمع، يطالب المسلم بالتعامل معها والتفاعل على أساس من التقوى والحرص على الجماعة حتى يكون الجهد المبذول في سبيل الإحسان إليها ذا قيمة اجتماعية يراعى فيها رضاء المولى عز وجل¹

ربط رسول الله صلى الله عليه وسلم بين الإتيان والإحسان فيقول: «إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا دَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الدَّبْحَ، وَلْيُحِدِّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِخْ دَبِيحَتَهُ»²، فالإحسان هنا مرادف لكلمة الإتيان، وقد أراد الرسول صلى الله عليه وسلم أن يزرع بذلك الرحمة في قلب المسلم ويكسبه عادة الإتيان في العمل حتى ولو لم يكن للعمل آثار اجتماعية كالذبح الذي ينتهي بإتمام العمل كيفما كان.

إن الإحسان دعوة إلى إيجاد الشخصية المثلى، الشخصية التي اتجهت حركة المجتمع وجهود التربية إلى إيجادها، هذه الشخصية تمثل المثالية التي تحققت في واقع

¹ فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، مرجع سابق.

² رواه مسلم في صحيحه، كِتَابُ الصَّيْدِ وَالذَّبَائِحِ وَمَا يُؤْكَلُ مِنَ الْحَيَوَانِ، بَابُ الْأَمْرِ بِالْإِحْسَانِ الدَّبْحِ وَالْقَتْلِ، وَتَحْيِيدِ الشَّفْرَةِ، حديث رقم: 1548/3، 1955.

المجتمع المسلم في الماضي ويمكن أن تتحقق في واقعنا إذا توافرت الشروط الموضوعية لتحقيقها¹.

ثانياً: مفهوم الإتقان:

قال تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ [النمل: 88].

وهو الإتقان بالعمل على أكمل وجه ودون قصور فيه، وقوله صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَقِنَهُ»².

والإسلام عندما يكلف أتباعه بالإتقان في كل عمل يقومون به يجعل ذلك قدر استطاعتهم قال تعالى: ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ [البقرة: 286] وقوله: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾ [التغابن: 16].

وبهذا يجعل القيام بالعمل طواعية، والإتقان بهذه الدلالة يقوي مفهوم الجودة داخل المنظمات الإسلامية.

وهنا أقر الإسلام بمفهوم الإتقان وهو أبعد وأكثر دقة ووضوحاً من مفهوم الجودة، ومفهوم الإتقان يقتضي أداء العمل وفق معايير عالية الدقة والإحكام بحيث يتحقق العمل بأعلى درجة ممكنة، وتحقيق الإتقان في العمل يتطلب المعرفة والإحساس بالمسؤولية.

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، مرجع سابق.

² - رواه أبي يعلى في مسنده، مسند عائشة، حديث رقم: 4386، 349/7.

وهناك العديد من الكتاب عرفوا الجودة من المنظور الإسلامي أحد هذه التعاريف ينظر إلى الجودة بأنها، 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 وتنظمن السعر، الأمان، التوفير، الموثوقية، الاعتمادية وقابلية الاستعمال¹.

والإتقان كما قلنا هدف تربوي، ومن أسس التربية في الإسلام، لأن الإتقان في المجتمع المسلم ظاهرة سلوكية تلازم المسلم في حياته، والمجتمع في تفاعله وإنتاجه فلا يكفي الفرد أن يؤدي العمل صحيحاً بل لا بد أن يكون صحيحاً ومتقناً حتى يكون الإتقان جزءاً من سلوكه الفعلي.

والإتقان في المفهوم الإسلامي ليس هدفاً سلوكياً فحسب، بل هو ظاهرة حضارية تؤدي إلى رقي الجنس البشري، وعليه تقوم الحضارات، ويعمر الكون، وتثري الحياة وتنعش ثم هو قبل ذلك كله هدف من أهداف الدين يسمو به المسلم ويرقى به في مرضاة الله والإخلاص له لأن الله لا يقبل من العمل إلا ما كان خالصاً لوجهه، وإخلاص العمل لا يكون إلا بإتقانه.

ولعلنا نلاحظ أن من أسباب التخلف في المجتمعات الإسلامية افتقارها خاصة الإتقان كظاهرة سلوكية وعلمية في الأفراد والجماعات، وانتشار الصفات المناقضة للإتقان كالفوضى والتسيب وفقدان النظام وعدم المبالاة بقيمة الوقت واختفاء الإحساس الجمعي والإهمال والغش والخديعة، وهذا منعكس في فقدان المسلمين للثقة في كل شئ ينتج في بلادهم مع ثقتهم في ما ينتج في غير بلاد المسلمين.

والشباب المسلم يتعرض للكثير من المخاطر بفقدان هدف الإتقان في النشاطات المتعلقة به بينما كان المسلمون الأوائل يحرصون على تعليم الشباب إتقان العمل حتى

¹ - مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، المرجع السابق.

كان طالب الطب مطالباً بتحسين خطه وإتقانه قبل أن يتعلم مهنة الطب، ليكون الإتقان سمة خلقية سلوكية، وقيمة إنسانية.

وصفة الإتقان وصف الله بها نفسه لتنتقل إلى عباده، قال تعالى: ﴿صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي

أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ [النمل: 88].

هناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان بينما الإحسان قوة داخلية تنربى في كيان المسلم، وتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية أيضاً، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان¹.

3.2. جوانب الجودة في المنهج الإسلامي:

تشير الدراسات إلى أن للدين تأثيراً إيجابياً على سلوك العاملين، ففي دراسة بارنل وحاتم 1999، وجد أن المدراء المصريين يعملون بجد أكثر، وولاء للمنظمة أكبر رغم قلة الحوافز الممنوحة لهم مقارنة مع أقرانهم الأمريكيين، وقد خلصت الدراسة إلى أن ذلك نابع من أخلاقيات العمل في الإسلام، ويرى خان وأفتاب، 200، أن الإسلام دين يقدم إطاراً شاملاً لممارسة الأعمال وحماية حقوق المستهلك يضارع القوانين التجارية المعاصرة، لكنه يتميز عنها بأنه سبقها بخمسة عشر قرناً، فضلاً على أنه من عند الله، بينما تعتبر تلك القوانين ظاهرة حديثة وضعها الناس تحقيقاً لمصالحهم إضافة إلى أنه لا توجد مكافأة لمن يلتزم بتلك القوانين بينما وعد الله من يلتزم أوامره بالجزاء الحسن في الدنيا والآخرة، وفيما يتعلق بالبيئة الطبيعية تبين ويرسال، 199، أن قيم الإسلام السامية تعكس نظرته المقدسة للعالم الطبيعي².

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، مرجع سابق.

² - فقه الجودة في الإسلام، المرجع السابق.

فمثلا لصحة العبادة وجودتها تشترط ما يلي: أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك. فقد سئل **صلى الله عليه وسلم** عن الإحسان فقال: «أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ»¹، فللصلاة شروط لوجوبها وهي: الإسلام، والبلوغ، والعقل والطهارة. ولها شروط لصحتها هي: الطهارة من الحدث الأصغر والأكبر، الوضوء،.... كما أن لها أركاناً هي: النية، القيام مع القدرة، تكبيرة الإحرام، قراءة الفاتحة،.... واعتماد الترتيب المذكور إتباعاً لسنة رسول الله **صلى الله عليه وسلم** حيث يقول: «صَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي»². فهذا كله متعلق بالجانب العملي والتنظيمي للصلاة إنما هنالك جوانب أخرى "عقلية وقلبية".

لا بد من تحقيقها ضماناً للجودة، ولقبول الله تعالى لها، لا بد من:

حضور العقل والقلب، وهو معنى إقامة الصلاة.

ولجودة قراءة القرآن يشترط التالي:

إدراك فضل قراءة القرآن ومقام التالين والسامعين لآياته، وفي وصية رسول **صلى الله عليه وسلم** لأبي ذر- رضي الله عليه:- «عَلَيْكَ بِتِلَاوَةِ الْقُرْآنِ؛ فَإِنَّهُ نُورٌ لَكَ فِي الْأَرْضِ وَذِكْرٌ لَكَ فِي السَّمَاءِ»³. إحسان التلاوة وتجميل الصوت لقوله **صلى الله عليه وسلم**: «لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يَتَغَنَّ بِالْقُرْآنِ»⁴. وقوله **صلى الله عليه وسلم**: «إِنَّ مِنْ

¹ - رواه مسلم في صحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ مَعْرِفَةِ الْإِيمَانِ، وَالْإِسْلَامِ، وَالْقَدْرِ وَعَلَامَةِ السَّاعَةِ، حديث رقم: 08، 36/1.

² - رواه الدارقطني في سننه، حديث رقم: كِتَابُ الصَّلَاةِ، بَابُ فِي ذِكْرِ الْأَمْرِ بِالْأَذَانِ وَالْإِمَامَةِ وَأَحَقَّهُمَا، حديث رقم: 1069، 10/2.

³ - حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، الأصبهاني، 168/1.

⁴ - رواه البخاري في صحيحه، كتاب التوحيد، باب قول الله تعالى: ﴿وَأَسِرُّوا قَوْلَكُمْ أَوِ اجْهَرُوا بِهِ إِنَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ، أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ﴾ [الملك:13/14]. حديث رقم: 7089، 2737/6.

أَحْسَنِ النَّاسِ صَوْتًا بِالْقُرْآنِ، الَّذِي إِذَا سَمِعْتُمُوهُ يَقْرَأُ حَسِبْتُمُوهُ يَخْشَى اللَّهَ»¹، والحقيقة أن الإنسان ليقف مبهوراً أمام هذا الحرص الرباني والنبوي في التعامل مع كتاب الله عز وجل للوصول إلى منتهى درجات الجودة و الإلتقان، وهكذا يتكرر الموقف في كل أمر من أمور الدين والدنيا.

4.2. الجودة في التجارة من خلال الأدلة التالية:

- عَنْ ابْنِ عُمَرَ - رضي الله عنه - قال، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ، مَعَ الشَّهَادَةِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ»².

- وقوله صلى الله عليه وسلم: «التُّجَّارُ يُحْشَرُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَ وَصَدَقَ»³.

- وعن أَبِي قَتَادَةَ الْأَنْصَارِيِّ - رضي الله عنه - أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ -صلى الله عليه وسلم- يَقُولُ «إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ فَإِنَّهُ يُنْفَقُ ثُمَّ يَمْحَقُ»⁴.

- وعن أَبِي هُرَيْرَةَ - رضي الله عنه - قال صلى الله عليه وسلم: «الْحَلْفُ

مُنْفَقَةٌ لِلسَّلْعَةِ مُمَحِقَةٌ لِلْبِرْكَاتِ»⁵

¹ - رواه ابن ماجة في سننه، بَابُ فِي حُسْنِ الصَّوْتِ بِالْقُرْآنِ، أَبْوَابُ إِقَامَةِ الصَّلَاةِ وَالسُّنَّةِ فِيهَا، حديث رقم: 1339، 364/2.

² - رواه ابن ماجة في سننه، أَبْوَابُ التَّجَارَاتِ، بَابُ الْحَتِّ عَلَى الْمَكَاسِبِ، حديث رقم: 2139، 272/3.

³ - رواه الدارمي في سننه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ فِي التُّجَّارِ، حديث رقم: 2580، 1652/3.

⁴ - رواه مسلم في صحيحه، المساقاة، بَابُ النَّهْيِ عَنِ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ، حديث رقم: 4210، 56/5.

⁵ - رواه البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ السُّهُولَةِ وَالسَّمَاخَةِ فِي الشَّرَاءِ وَالْبَيْعِ، وَمَنْ طَلَبَ حَقًّا فَلْيَطْلُبْهُ فِي عَفَافٍ، حديث رقم: 1981، 735/2.

- وعن حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ- رضي الله عنه-قال: قال صلى الله عليه وسلم: «الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَنْفَرَقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكْتَمَا مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا»¹.

وعَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: «رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى»².

5.2. إتقان العمل ثمرة الإحسان:³

الإنسان المسلم يفترض فيه أن تكون شخصيته إيجابية، مقبلة على الحياة، متفاعلة معها ولأن الإنسان المسلم مطالب باستيفاء شروط الخلافة في الأرض والسعي في مناكبها عبادةً لله وإعماراً للأرض، واستفادة مما فيها من ثروات وخيرات لا يصل إليها إلا بالعمل والعمل الجاد.

لذلك كانت مطالبة الرسول صلى الله عليه وسلم أن يتقن الإنسان عمله: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَقَّنَهُ»⁴.

فالإتقان سمة أساسية في الشخصية المسلمة يرببها الإسلام فيه منذ ان يدخل فيه وهي التي تحدث التغيير في سلوكه ونشاطه فالمسلم مطالب بالإتقان في كل عمل تعبدي أو سلوكي أو معاشي؛ لأن كل عمل يقوم به المسلم بنية العبادة هو عمل مقبول

¹ - رواه البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَنْفَرَقَا، حديث رقم: 2110، 64/3.

² - رواه البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَنْفَرَقَا، حديث رقم: 2076، 57/3.

³ - إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محجوب، (مقال)، www.islamdoor.com/k11/etkan.htm، 2016/05/15، 22:20.

⁴ - رواه أبي يعلى في مسنده، مُسْنَدُ عَائِشَةَ، حديث رقم: 4386، 349/7.

عند الله يُجازى عليه سواء كان عمل دنيا أم آخرة، قال تعالى: ﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ [الأنعام: 162/163].

وتتمثل عملية الإتقان في تعلم المسلم للصلاة وأدائها بأركانها وشروطها التي تدرب المسلم على الإتقان المادي الظاهري، بل على الإتقان الداخلي النفسي المتمثل في مراقبة الله عز وجل والخوف منه، وعادة الإتقان تكسب الأمة المسلمة الإخلاص في العمل لارتباطه بالمراقبة الداخلية، كما أنها تجرد العمل من مظاهر النفاق والرياء فكثير من الناس يتقن عمله ويجوده إن كان مراقباً من رئيس له، أو قصد به تحقيق غايات له أو سعى إلى السمعة والشهرة لأنه يفتقد المراقبة الداخلية التي تجعله يؤدي عمله بإتقان في كل الحالات دون النظر إلى الاعتبارات التي اعتاد بعضهم عليها¹.

6.2. خصائص الجودة في الإسلام²:

للجودة في الحضارة الإسلامية مجموعة من الخصائص التي يشترك بعضها مع النماذج المعاصرة للجودة إلا أن هناك مجموعة من الخصائص المميزة للجودة في الإسلام لا تظاهرها أي من النماذج المعاصرة.

1.6.2. الرقابة الذاتية: ونقصد بها قيام الموظف أو العامل بمحاسبة نفسه بنفسه

وهي نابعة من عدة أمور منها إحساسه بالمسؤولية فضلاً عن استشعار رقابة الله الدائمة ليدفعه للإخلاص والتفاني في عمله دون رقابة من الناس، قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ

كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾ [النساء: 1] وقوله تعالى: ﴿مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾ [ق: 18].

¹ - إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محجوب، (مقال)، مرجع سابق.

² - إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، ص9.

على أن هاته الرقابة الذاتية نسبية التحقق وهي ترتبط بقيم الفرد وحالاته النفسية والإيمانية ورغم ذلك كله فهي تقلل من الحاجة إلى أدوات رقابة أخرى مما يقلل الجهد والتكلفة.

2.6.2. الاحتساب: ويتم ذلك ببذل المستخدم جهودا فوق ما تتطلبه واجباته الإعتيادية وإن لم تكافئه الإدارة على ذلك لأنه ينتظر الجزاء الأخروي.

3.6.2. التحسين المستمر: لقد ورد في الحديث قول رسول الله صلى الله عليه

وسلم: «مَنْ اسْتَوَى يَوْمَهُ فَهُوَ مَغْبُورٌ وَمَنْ كَانَ عَدُوَّهُ شَرًّا مِنْ يَوْمِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ وَمَنْ لَمْ يَتَعَاهَدِ النُّقْصَانَ مِنْ نَفْسِهِ فَهُوَ فِي نُقْصَانٍ وَمَنْ كَانَ فِي نُقْصَانٍ فَالْمَوْتُ خَيْرٌ لَهُ»¹.

ونقل عن علي ابن أبي طالب- رضي الله عنه- قال: " لا طلع علي فجر يوم لم أزد فيه علماً"، هذين النصين يبينان أهمية التحسين للفرد والمنشأة والحرص على الإستزادة من كافة الأمور التي ترتقي بأداء الفرد والمنشأة والمجتمع ككل.

4.6.2. المسؤولية الجماعية: بمعنى أن تقصير أي فرد في عمله سيؤدي إلى

قصور في المنشأة ككل وذلك إنطلاقاً من الحديث الشريف الذي ذكره النُّعْمَانُ بْنُ بَشِيرٍ - رضي الله عنهما - عَنِ النَّبِيِّ - صلى الله عليه وسلم - قَالَ: «مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ، فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلَاهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا، فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقَوْا مِنَ الْمَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ فَقَالُوا لَوْ أَنَا خَرَقْنَا فِي نَصِيبِنَا خَرْقًا، وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا. فَإِنْ يَتْرُكُوهُمْ وَمَا أَرَادُوا هَلْكُوا جَمِيعًا، وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ نَجَوْا وَنَجَّوْا جَمِيعًا»².

¹ - رواه الأصبهاني في حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، ذكر طوائف من جماهير النُّسَّاكِ وَالْعُبَّادِ، 35/8.

² - رواه البخاري في صحيحه، الشركة، باب هل يُفْرَعُ فِي الْقِسْمَةِ وَالِاسْتِهَامِ فِيهِ، حديث رقم: 2361، 882/2.

وانطلاقاً من قوله تعالى: ﴿كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ﴾ [المدثر:18]، يتولد لدى المسلم شعور بالمسؤولية الكاملة تجاه جميع أعماله وأقواله وجوارحه، كما قال تعالى: ﴿إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾ [الإسراء:36].

5.6.2. الوقت¹:

من أهم المبادئ الإسلامية استغلال الأوقات أحسن استغلال، وقضائها فيما يفيد في الدنيا والآخرة، قال تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [الملك:2]. وَعَنْ أَبِي بَرزَةَ الْأَسْلَمِيِّ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ، وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَا فَعَلَ، وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَا أَنْفَقَهُ، وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَ أَبْلَاهُ»².

فتنظيم الوقت وحسن إدارته واستغلاله من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة، إلى غير ذلك من المبادئ الإسلامية المتعددة التي تحت على الاستغلال الأمثل لجميع الموارد البشرية والمادية للقيام بعمارة الأرض. وبطبيعة الحال فإنه لا مجال للمقارنة بين المنهج الرباني والمنهج البشري، ولكن كما أوضح الفواز (1427هـ، ص 194) " أن المقارنة هي للتأكيد على حقيقة مهمة مفادها: أن المنهج الإداري في الإسلام هو المعيار والنموذج... المعيار الذي نحتكم إليه لنزن مدى صلاحية ونضج الفكر والنشاط الإداري البشري: " كما أن هناك حقيقتين لا بد من التأكيد عليهما:

¹ - إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، مرجع سابق، ص10
² - رواه الترمذي في سننه، أبواب صفة القيامة والرقائق والورع عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، باب في القيامة، حديث رقم: 2417، 612/4.

الأولى: أن نموذجية النظام الإسلامي لا تلغي أو تقلل من قيمة النشاط البشري وما يتضمنه من نظريات إدارية ما دامت لا تقدر في المنهج الإسلامي أو تتعارض مع أصوله ومبادئه وقيمه، فقد أثرت هذه النظم والنظريات الفكر الإنساني بإبداعات ونماذج وطرائق تطبيقية.

الثانية: أن المنهج الإسلامي يتميز بالثبات في الأصول والمبادئ والقيم، ويتميز في نفس الوقت بالمرونة والانفتاح على النظم والنظريات الأخرى قديمها و حديثها للانتفاع بما توصلت إليه¹.

خلاصة البحث

الجودة في حياة المسلمين:

قد ينتظر البعض أن يكون الكلام عن المسلمين والجودة وقد يستغرب آخرون حصر الكلام عن الجودة بالإسلاميين. وللجواب على ذلك أقول إن مطالبة الخاصة يجب أن تسبق مطالبة العامة، فإن غابت الجودة في النخبة، فبديهي أن تكون معدومة في الدماء.

فبقدر الموقع يكون التكليف، وبقدر الإدعاء تكون المسؤولية. من هنا كان الإسلاميون مطالبين بإعطاء المثل الأعلى في الإتقان والجودة، لأن في ذلك نجاحهم في الدنيا وفلاحهم في الآخرة.

وقد اختصر القرآن الكريم الصورة الإنسانية المثالية في آية واحدة؛ يقول تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: 83]، وللوصول إلى شخصية المسلم التي تحققت فيه معاني الإحسان نرى أن الأمر يحتاج إلى مجاهدة شديدة للنفس تتحقق فيها كثير من الصفات، منها قول الله تعالى: ﴿الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [آل عمران: 134].

¹ - إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، ص 9.

ولأن الإحسان مجاهدة وجهاد يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا

لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ﴾ [العنكبوت:69].

وقد وصف الله سبحانه الأنبياء جميعاً بأنهم من المحسنين الذين يستحقون حسن الجزاء عند الله لأنهم كانوا يجاهدون أنفسهم خوفاً من الله وتقوى¹.

يقول الله تعالى: ﴿إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا

قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ كَانُوا قَلِيلًا مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ﴾ [الذاريات:17/19].

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، المرجع السابق.

المبحث الثالث

المنظمة العالمية للتقييس (ISO)

3. المنظمة العالمية للتقييس (ISO)

1.3. مفهوم التقييس:

يعتبر التقييس الوسيلة الأساسية لإيجاد لغة مشتركة وموحدة بين مختلف المتعاملين وفي مختلف المجالات، حيث نجد هناك مقاييس للأغذية، مقاييس للأجهزة الإلكترونية مقاييس للسيارات... الخ. إذن التقييس يعمل على سلامة التعامل بين مختلف الأطراف (الموردين، المنتجين، والعملاء).

يعرف قاموس (Larousse) التقييس بأنه: مجموعة من القواعد التقنية، الناجمة عن اتفاق بين المنتجين والمستعملين، وهذه القواعد موجهة نحو التحديد والتوحيد والتبسيط بهدف تحقيق أحسن مردودية في مجالات النشاط الإنساني¹.

أما المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) قد عرفت التقييس على أنه: نشاط يعطي حولا ذات التطبيق المتكرر للمشكلات التي تقع في الغالب في حقول العلم والتكنولوجيا والاقتصاد وذلك بهدف تحقيق أكبر درجة من النظام².

2.3. أهداف التقييس:³

نحصل من خلال عملية التقييس على خفض التكاليف نتيجة لخفض الأموال المستثمرة فيما يلي:

- شراء آلات ومعدات ذات كفاءة عالية.
 - خفض سعر شراء الخامات والمواد نتيجة لشرائها بكميات كبيرة.
 - وفرة في النفقات الإدارية نتيجة لتقليل وتبسيط الإجراءات المكتبية.
- وينتج من خلال هذه العملية:

¹ -Le petit Larousse, Larousse, France, 2007, p702.

² -[http:// www.Iso.Org/about-gouvernance.html](http://www.Iso.Org/about-gouvernance.html), Consulté le: 13/05/2016.

³ -<http://www.education-dz.com/vb//showthread.php?t=44939> 21:13, 2016/05/13

1.2.3. زيادة الكفاية الإنتاجية: إن الاقتصار على عدد محدد من النماذج والأنواع يؤدي إلى طول فترات تشغيل الآلات أي إلى زيادة في إنتاجيتها، كذلك فإن انخفاض عدد العمليات الصناعية يؤدي إلى زيادة كفاءة العمال والآلات على حد سواء، بالإضافة إلى أن تحسين ضبط الجودة يؤدي إلى تخفيض نسبة المرفوضات أي زيادة الإنتاجية.

2.2.3. تحسين جودة المنتجات: فتركيز أعمال التصميم والإنتاج على عدد أقل من المواد والأجزاء، وازدياد خبرة العمال قد هياً لإنتاج مستوى عال من الجودة بالإضافة إلى أنه أمكن من اقتناء أجهزة اختبار دقيقة وثمينة. وبالطبع فإن استخدام مثل هذه الأجهزة الدقيقة يعمل على إحكام ضبط الجودة ورفع مستواها.

3.2.3. السلامة: يوجد العديد من المقاييس للمنتجات التي أعدت خصيصاً لحماية حياة الإنسان وصحته، ومن أمثلتها أحزمة المسافرين في السيارات والملبوسات الواقية في مجال الصناعة، وأحزمة النجاة لاستعمالها في البحر...

3.3 لمحة إجمالية عن منظمة التقييس العالمية " ISO ":

هي المنظمة العالمية للتقييس، باللغة الإنجليزية:

International Organization for Standardization

وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية " ISOS " والتي تعني " Equal " متساوي، بعد جولة الاورغواي التي استغرقت سبع سنوات متصلة من النقاش والدراسة كان محورها حول المصالح الاقتصادية للدول الكبرى وأثمرت اتفاقية تعكس توازن القوى والمصالح بين هذه الدول وتراعي الصراع القائم بين

التكتلات الاقتصادية، كما أنها تساهم في دعم وتسريع عمليات تدويل الاقتصاد التي تقودها الشركات المتعددة الجنسيات من وراء الستار لجعل العالم سوقاً دولية واحدة على صعيدي الإنتاج والتسويق، والدول الكبرى هي وحدها القادرة على إعادة ترتيب أوضاع وقوانين التجارة الدولية ضمن إطار النظام العالمي الجديد.

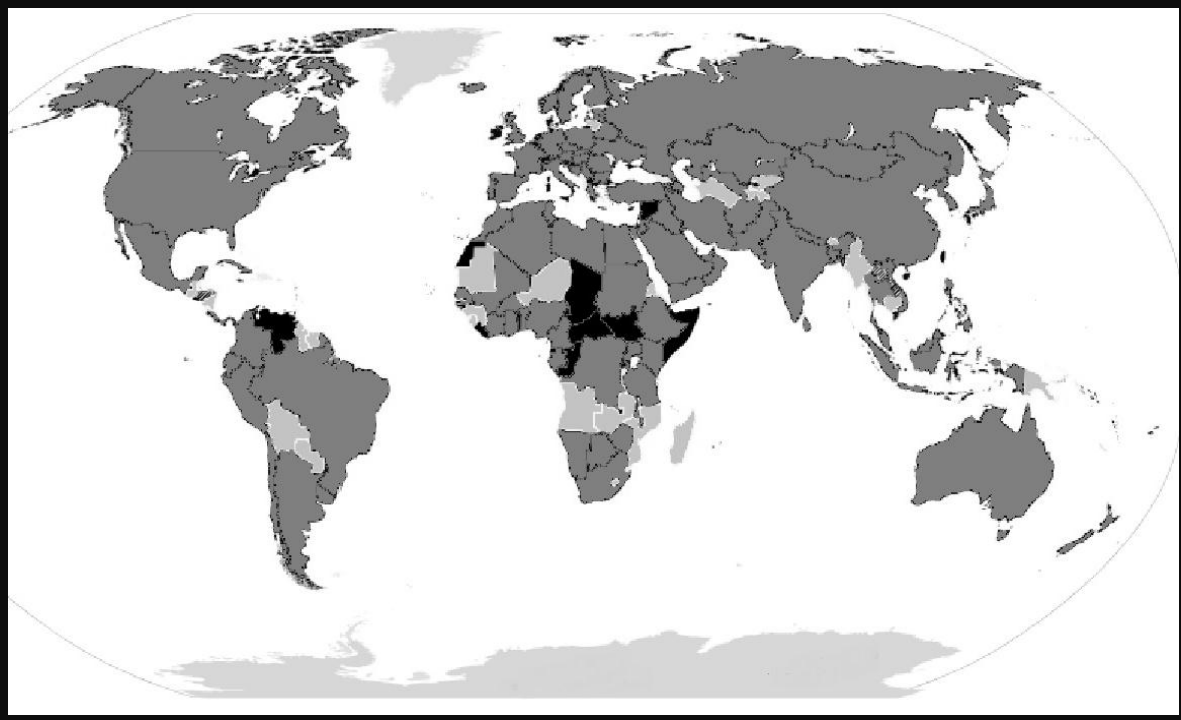
إن إبرام اتفاقية (الغات) لم يكن سهلاً بل رافقته الخلافات والضغط الكبير، وتخللته المساومات بين الدول المتقدمة صناعياً ولم يكن للدول النامية دور فاعل فيه ولم تؤخذ رغباتها ومصالحها بعين الاعتبار هناك¹.

الشكل رقم : 01 : بطاقة فنية عن المنظمة الدولية للتقييس

الاختصار:	ISO
	 International Organization for Standardization
تاريخ التأسيس:	23 شباط 1947
الاهتمامات:	المعايير الدولية
المقر الرئيسي:	جنيف، سويسرا
منطقة الخدمة:	جميع أنحاء العالم
العضوية:	165 عضوا
اللغات الرسمية:	الإنجليزية والفرنسية والروسية

¹ - [http// www.Iso.Org/about-gouvernance.html](http://www.Iso.Org/about-gouvernance.html), Consulté le: 13/05/2016.

الشكل رقم 02 : خريطة تمثيل الإيزو في دول العالم



أعضاء	
أعضاء بالمراسلة	
مناطق أخرى برمز ISO 3166-1 لا تنتمي للمنظمة	
أعضاء ملاحظون فقط	

المرجع: المنظمة الدولية للمعايير <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

4.3. الهدف من الإيزو¹

تهدف المنظمة العالمية للتقييس من خلال نظام الإيزو إلى وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة، يشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المنشآت لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه في النهاية خدمة أو منتجاً وفق المتطلبات المحددة.

فوائد الحصول على شهادة الإيزو: تحصل الشركة بالحرص على تطبيق مفاهيم الجودة على فوائد عدة للمؤسسة أو الشركة بشكل عام من أهمها:

- تحقيق التواصل الفعال مع الشركات التي تفرض هذا النوع من التعامل.
- معظم هذه المفاهيم أصبحت ترعاها مؤسسات دولية وعلى مستوى عالمي، مما يجعل انتشار هذه المفاهيم كقواعد عامة و معايير معترف بها عالمياً ومطلوبة.
- لذا فحرص الشركة على تطبيق هذه المفاهيم والمعايير يساهم في تقدم الشركات نحو العالمية.

¹ - دور معايير التقييس ال ISO في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية، عبد اللطيف عامر، دراسة حالة لشركة الاسمنت بعين الكبيرة، ص 417.

- إن اعتماد معايير موحدة يؤدي إلى تشابه ظروف العمل (بشكل عام) مما يجعل هناك تقارب ومشاركة بين الشركات ذات مجال العمل المتشابه في أرجاء العالم.
- تشابه المعايير وظروف العمل يؤدي إلى الاستفادة من خبرات الشركات المتقدمة في مجال عملها وتؤدي إلى نقل التجارب الناجحة للشركات الناشئة.
- إكساب العاملين لمهارات متنوعة مما يؤدي إلى تطوير قدرات القوى البشرية لدى الشركة.
- حسن استخدام الموارد (المادية والطبيعية و البشرية..) خاصة في وقت أصبحت فيه ندرة الموارد عائقاً أمام العديد من الشركات.
- تحقيق مكاسب مادية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والتوفير في تكلفة الموارد المستخدمة والتقليل من النفقات.

5.3. أفراد عائلة الإيزو وعلاقتها بالجودة¹:

لعائلة الإيزو الكثير من الأفراد الذين ينتمون إلى سلسلة المواصفات القياسية "ISO" حيث يتبنون تقريباً الإطار نفسه والمفاهيم العامة لها ولكنها تختلف في مجال تركيز الاهتمام وفي مايلي سنتعرف على أهمها وأشهرها بصورة مختصرة وهي كالتالي:

أولاً: سلسلة مواصفات إدارة نظام البيئة ISO14001:2004: هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجاتها، وهي توفر الآلية التي يتم من خلالها متابعة

¹ - عائلة الإيزو التاريخية.المعايير والمواصفات القياسية، عوض الحربي، (مقال)،
<http://www.tkne.net/vb/t29821.html>، 2016/05/13، 22:10.

وتطوير الأداء البيئي كما أن أنظمة إدارة البيئة تشابه أنظمة إدارة توكيد الجودة من حيث كونها توفر الوسيلة لضبط أنظمة الإدارة في المنظمات.

ثانياً: سلسلة المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات المعايرة والاختبار
17025:2000ISO

حددت هذه المواصفة المتطلبات العامة للكفاءة اللازمة لإجراء الاختبارات أو المعايرة، بما في ذلك سحب العينات. وهي ملائمة لجميع المنشآت التي تجري الاختبارات أو المعايرات. وخصت هذه المواصفة للمختبرات لاستخدامها في تطوير أنظمتها الإدارية في الجودة والعمليات التنفيذية والفنية و هذه المواصفة تغطي متطلبات الكفاءة الفنية التي لم تتعرض لها المواصفة الأيزو 9000.

ثالثاً: سلسلة مواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS
18001:1999

هي ذلك الجزء من نظام الإدارة المتكامل الذي يشمل الهيكل التنظيمي للمنشأة والتخطيط والأنشطة والمهام والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتطوير وتطبيق وإنشاء وخدمة وصيانة سياسة السلامة والصحة المهنية وضبط مخاطرها وتحسين أدائها.

رابعاً: سلسلة مواصفات إدارة أنظمة سلامة الغذاء ISO 22000:2005
الهاسب HACCP: وكلمة HACCP مختصر من نظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة: CRITICAL HAZARD AND ANALYSIS

CONTROL POINTS أي أنه النظام الوقائي والذي يُعنى بسلامة الغذاء من خلال تحديد الأخطار التي تهدد سلامته، سواء أكانت بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية ومن ثم تحديد النقاط الحرجة التي يلزم السيطرة عليها لضمان سلامة

المنتج، الإيزو ISO 2200 هو نظام مكون من مجموعة من العناصر التي تعمل على تأمين سلامة الغذاء في جميع المراحل التي يمر بها على امتداد السلسلة الغذائية حتى استهلاكه ومعترف به دولياً في مجال سلامة الغذاء ومدعم بأنظمة إيزو (ISO) أخرى قابلة للتطبيق.

خامساً: سلسلة مواصفات إدارة نظام أمن المعلومات ISO 27001:2005 شهادة المعيار العالمي لأمن المعلومات ISO27001 وهي من أهم الشهادات المعترف بها عالمياً والتي تحمل قيمة عالية من ناحية رفع الكفاءة والجودة في المنظمات حول العالم في مجال إدارة نظم المعلومات. سادساً: iso9000 وبما أن موضوعنا عن الجودة فإننا سنفصل في هذا النوع إيزو 9000 لأنه يحوي مواصفات الجودة ومتطلباتها.

إدارة نظام توكيد الجودة ISO9000:2000 إدراكاً من المنظمة الدولية للتقييس (إيزو) بأهمية نظم الجودة وإدارتها، قامت بإصدار مجموعة من المواصفات القياسية الدولية لإدارة وتوكيد الجودة عام 1987م.. وسلسلة الأيزو 9000 وهي الأكثر شيوعاً وترتكز أساساً على أحدث مفاهيم الجودة الشاملة والتي تقتضي بأن جميع أقسام المنظمة مسؤولة عن تحقيق الجودة، وإنه لا يمكن توكيد الجودة فيها بمجرد فحص الإنتاج النهائي والتأكد من مطابقته للمواصفات القياسية في فترة معينة فحسب، بل يجب التأكد من توفر الظروف والامكانيات وتطبيق الأساليب التي تؤدي إلى تحقيق الجودة المطلوبة في جميع المراحل والأوقات بدءاً من التصميم وحتى مرحلة ما بعد البيع.

فالجودة تُصنع في كل مرحلة ولا تُضاف أو تُكتشف في المنتج النهائي، وبالتالي يجب تغطية كل مرحلة من مراحل الإنتاج بأسلوب أو بإجراء يكفل التحقق من جودتها .

1.5.3. تُعرّف أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 بأنه مجموعة من المواصفات التي

تحدد الصفات والخصائص الواجب توفرها في أنظمة الجودة¹.

إذا فالإيزو 9000: مواصفة تختص بنظم إدارة جودة المنشآت الصناعية أو

الخدمية فهي تعطي الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان التحكم المستمر في مستوى جودة المنتج.

2.5.3. الغاية من الإيزو 9000:

إن مسألة ضمان الجودة Quality Assurance تُعد من المسائل التي حظيت

باهتمام كبير من المنظمة الدولية للمعايير والمعايير International

Organization of Standardization ISO.

وقد ظهر ذلك واضحا في إصدارها ISO-9000، إذ جرى التركيز في هذا

الإصدار على مجموعة من العناصر والمتطلبات اللازمة لضمان الجودة، وهذه

العناصر والمتطلبات حُصرت في عشرين عنصراً ومتطلباً "نظام الجودة، مسؤولية

الإدارة، الرقابة على العمليات الفحص والاختبار، الرقابة على سجلات الجودة،

التدقيق والمراجعة الداخلية للجودة، حالة الفحص والاختبار، الرقابة على أدوات

ومعدات الفحص والتفتيش والقياس، الرقابة على المنتجات غير المطابقة للمواصفات

والمعايير، تدقيق ومراجعة العقود، الشراء، الرقابة على عمليات التصميم المنتج

خدمة أو سلعة، الرقابة على الوثائق والبيانات، رقابة المستفيد الزبون على عملية

التوريد الأساليب والأدوات الإحصائية، التدريب، وخدمة ما بعد البيع"².

¹ - إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وآخرون، ص337.

² - إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، ص101.

3.5.3. تعريف ISO9001: هو نموذج لضمان الجودة في تصميم و التطوير و الإنتاج والتركييب، و هذه المواصفات تنطبق على المنظمات التي تتعامل مع منتج ما، منذ تصميمه إلى غاية الخدمات ما بعد البيع¹. وتتكون سلسلة ISO9001:2008 من ثلاثة مكونات²:

- أساسيات نظام إدارة الجودة ومعاني المصطلحات فيه.
- متطلبات نظام إدارة الجودة.
- مرشد نظام إدارة الجودة.

فيمكننا القول بأن ISO9001 عبارة عن مجموعة من المواصفات والمعايير التي تم اعتبارها متطلبات لأنظمة الجودة من قبل المنظمة الدولية للتقييس، وتعتمد مواصفات ISO على أساس توثيق كل النظم والإجراءات والتعليمات والاحتفاظ بالسجلات الملائمة وقد صدرت مواصفات ISO9001 الإصدار الأول عام 1987 لتوحيد كل ما يتعلق بنظم الجودة، فالإصدار الثاني: ISO9001/1994 الذي ركز على تأكيد الجودة، أما الإصدار الثالث: ISO9001/2000 فقد ركز على نظام إدارة الجودة، وأما إصدار ISO9001:2008 فقد ركز على العمليات وليس على المنتج نفسه، فالمعايير الموضوعه تتعلق بالعمليات ولا تتعلق بالمنتج، حيث أن هذه المعايير تشير إلى إدارة المنظمة وأدائها وضمان إنتاج المنتجات الجيدة وذلك بهدف تعزيز رضا العميل³.

خلاصة البحث:

¹ - جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية بسكيكدة، بوعنان نور الدين، ص27.
² - أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، علالي مليكة، ص41.
³ - عائلة الإيزو التاريخية.المعايير والمواصفات القياسية، عوض الحري، مرجع سابق.

إن عملية الانضمام إلى مصاف الجودة والتمتع بميزاتها، وتطبيق معاييرها، عملية تراكمية وتحتاج إلى سلسلة من الإجراءات والجهد المتواصل، يبدأ من الإدارة، وعلى هذا الأساس استحدثت معايير الإيزو في المجالات المختلفة لتسهيل و تذليل الكثير من هذه الصعوبات، بهدف الوصول إلى مؤسسة قادرة على التنافس في مجال التجارة والاقتصاد الدوليين.

ويمكننا القول بأن المواصفات القياسية العالمية للجودة تأكيد لمبدأ الإسلام حين بحث على الإتقان والإحسان، وما تسابق كبريات المؤسسات العالمية والصروح العلمية والإنتاجية والاعلامية اليوم من أجل كسب الثقة ومواكبة التطورات على مختلف الأصعدة ومن ثم تحقيق الأهداف والغايات المنشودة، هي في الحقيقة تأكيد لدعوة الإسلام وتصويب لوجهة نظره.

إننا نهدف من خلال ربطنا لهذه التحولات بالوعي الإسلامي المتأصل في قلوب المسلمين والتي ظهرت نتائجها في السنوات الأخيرة بإقبال فئات كثيرة في عالمنا العربي والإسلامي على إصلاح حالهم والرجوع إلى تعاليم ربهم عن قناعة تامة، وخير دليل على ذلك الصناعة المالية الإسلامية، وحجم النقود المتداولة فيها.

فهل سنستفيد كذلك من المواصفات الدولية للجودة وتستثمرها الاستثمار الأمثل؟ وكيف يكون هذا الاستثمار؟ وماهي عوائده على الفرد المسلم والمجتمع بصفة عامة؟.

الفصل الثاني

الحسبة

1. الحسبة في النظام الإسلامي
2. المحتسب ووظائفه

المبحث الأول

الحسبة في النظام الإسلامي

الفصل الثاني...

الحسبة

1. الحسبة في النظام الإسلامي

تمهيد:

تعتبر الحسبة من كُبريات القضايا ومُهمات المسائل في الشريعة وذلك لعظم متعلقاتها بالمجتمع والقيم.

ولا يكاد يخلو كتاب من كتب الفقه أو السياسة الشرعية إلا وفيه إيضاح وبيان لهذه القضية المهمة والتي هي جزء من النظام الإداري الإسلامي الأصيل المنبثق من نظام الخلافة والإمامة والحكم بما أنزل الله عز وجل.

والسر في تشريع الحسبة في الإسلام أنّ الناس محتاجون دائماً إلى نظام يسيرون وفقه لتتم مصالحهم، وتلزمهم سلطة تحرص على تحقيق هذا النظام في حياة المجتمع.

كما ذهب إلى ذلك ابن تيمية بقوله: " ويكونون مطيعين للأمر بتلك المقاصد، والناهي عن تلك المفسد، وإذا كان لابد من طاعة أمر وناه، فمعلوم أن دخول المرء في طاعة الله ورسوله خير له، وهو الرسول النبي الأمي المكتوب في التوراة والإنجيل، الذي يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر، ويحل لهم الطيبات ويحرم عليهم الخبائث، وذلك هو الواجب على جميع خلق الله تعالى"¹.

فهي آلة القضاء على المنكرات وإزالتها وحماية لمقاصد الشريعة وآدابها، وتعمل على رقابة المجتمع وسلوكاته، فنتنمّن الصحيح منها، وتردع الخاطئ وترده إلى جادة الصواب.

1 - الحسبة، ابن تيمية، ص179.

1.1. الحسبة لغة

الحسبة في اللغة: بكسر الحاء وتسكين السين، اسم من الاحتساب كالعدة من الاعتداد. والاحتساب مأخوذ من الحسب، وهو على معان عدة منها:

1. العدد والحساب: يقال: حسبت الشيء أحسبه حساباً وحساباً، إذا عدته¹.

ومنه قول الله تعالى: ﴿فَالِقُ الْأَصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا

ذَلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ﴾ [الأنعام: 96].

2. الكفاية: فيقال: احتسب بكذا اكتفى به ومنه قول الله تعالى: ﴿الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ

النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

﴿[آل عمران: 173].

3. الإنكار: فيقال: احتسب عليه: أي أنكر عليه قبيح عمله وتسمية الإنكار

بالاحتساب "من قبيل تسمية المسبب بالسبب؛ لأن الإنكار على الغير سبب لإزالته، وهو الاحتساب لأن المعروف إذا تُرك فالأمر بإزالة تركه أمر بالمعروف، والمنكر إذا فُعل فالأمر بإزالته هو النهي عن المنكر"².

ومما سبق يمكن إجمال معاني الحسبة في الآتي:

أ-) العد والحساب. ب-) طلب الأجر والثواب من الله والاكْتفاء به.

1- لسان العرب، ابن منظور، مادة: حسب، 314/1.

2- نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السامي، ص 83.

ج-) الإنكار. د-) حسن التدبير في الأمور والنظر في مآلاتها.

ه-) الاختبار والسير.

2.1. تعريف الحسبة في الاصطلاح:

جاء تعريف الحسبة في اصطلاح الفقهاء على عدة تعريفات نذكر منها:
تعريف الغزالي¹ بقوله: " الحسبة عبارة شاملة للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر".
وهذا التعريف وكما ذكر فضل إلهي: "تعريف عام لم يذكر فيه متى يكون للمحتسب أن يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر؟"²

وقريب من هذا ما ذكره السنامي في قوله: " الحسبة في الشريعة: أمر عام تتناول كل مشروع يفعل الله تعالى، كالآذان والإقامة، وأداء الشهادة مع كثرة تعدادها، ولهذا قيل القضاء باب من أبواب الحسبة، وقيل القضاء جزء من أجزاء الاحتساب"³ وعرف الحسبة صاحب كشف الظنون فقال: " علم الاحتساب: علم باحث عن الأمور الجارية بين أهل البلد من معاملاتهم التي لا يتم التمدن بدونها من حيث إجراؤها على القانون المعدل، بحيث يتم التراضي بين المتعاملين، وعن سياسة العباد بنهي عن المنكر وأمر بالمعروف، وحيث لا يؤدي إلى مشاجرات وتفاخر بين العباد"⁴.

ويظهر من تعريفه اعتماده على بيان مهامها واختصاصاتها العامة، ودورها في حفظ ركائز المجتمع، ليثمر حضارة ورقية وتمدنا.

1- إحياء علوم الدين، محمد بن محمد الغزالي، 312/2.

2- الحسبة تعريفها مشروعيتها وجوبها، فضل إلهي، ص13.

3- نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السنامي، ص84.

4- كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون، الحاج خليفة، 1/1.

وقريب منه تعريف ابن خلدون حيث قال: "أما الحسبة فهي وظيفة دينية من باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكرة الذي فرض على القائم بأمر المسلمين يُعيّن لذلك من يراه أهلاً له فيتعين فرضة عليه، ويتخذ الأعوان على ذلك، ويبحث عن المنكرات، ويعزر ويؤدب على قدرها، ويحمل الناس على المصالح العامة في المدينة"¹.

كما عرفها الماوردي بقوله: "هي أمر بالمعروف إذا ظهر تركه ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله"².

فالمتمأل لتعاريف الحسبة يجدها متقاربة بل ومتطابقة أحيانا «أمر بالمعروف إذا ظهر تركه ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله»، بهذا قال الموروي وأبو يعلى وابن الإخوة.

ويتقارب معهم في ذلك الشيزري في نهاية الرتبة، حيث قال: "لما كانت الحسبة أمراً بالمعروف ونهياً عن المنكر"³.

ويكاد الاتفاق يكون على أن الحسبة مأخوذة من معنى الأجر والمثوبة، فيقال: فعلت هذا الأمر حسبة لوجه الله.

وخلاصة القول أن الحسبة تمثل الرقابة التطبيقية العامة على قيم المجتمع الإسلامي، باعتبارها وظيفة دينية خلقية وقاعدتها وأصلها هو الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، كما قال ابن القيم: وهي صفة وصف الله بها هذه الأمة، وفضلها من أجل ذلك على سائر الأمم⁴. فقال الله تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران: 110]. وهذا الأمر الإلهي الخاص

1- المقدمة، ابن خلدون، ص398.

2- الأحكام السلطانية، الماوردي، ص 240.

3- الأحكام السلطانية، الماوردي، ص240.

4 - الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، ابن قيم الجوزية، ص232.

بالأمة الإسلامية يدخل فيه جميع ما أمر الله به وكلّ أنواع البر وهو من الاحتساب، و المنكر تدخل فيه كل المعاصي المخالفة لقواعد الشريعة ونظامها.

والتعريف الذي نراه راجحاً هو ما ذهب إليه عبد العزيز بن محمد مرشد حيث يقول: «رقابة إدارية تقوم بها الدولة لتحقيق المجتمع الإسلامي بردهم إلى ما فيه صلاحهم وإبعادهم عما فيه ضررهم وفقاً لأحكام الشرع»¹.

وسبب ترجيحنا لهذا التعريف أنه جعل الحسبة من المهام الإدارية فهو يتناسب مع حالنا وواقعنا المعاش، ويقصر الاحتساب على المؤذون به من طرف الحاكم، ولا يخفى ما في الاحتساب بالمفهوم القديم من مفاصد تقع لو طبّق بصورته المقررة في الكتب دون مراعاة للواقع وتبدل الأحوال.

3.1. تعريف الاحتساب:

للاحتساب معنيان، المعنى الأول: من العدد والحساب فيتعدى بالباء فنقول: يحتسب بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر عن الله أجراً. المعنى الثاني: هو الإنكار فيكون من قبيل تسمية المسبب بالسبب، لأن الإنكار على الغير سبب للأمر بإزالته وهو الاحتساب لأن المعروف إذا ترك فالأمر بإزالة تركه أمر بالمعروف والمنكر إذا فُعل فالأمر بإزالته هو النهي عن المنكر.²

4.1. الحسبة في التاريخ الإسلامي:

المراد من كلمة الحسبة في المؤلفات الإسلامية وخصوصاً ما يتعلق بالسياسة الشرعية تفيد مدلولاً خاصاً لا يقتصر على المعنى اللغوي للكلمة وإنما يتجاوز ذلك

¹ - نظام الحسبة في الإسلام، عبد العزيز بن محمد بن مرشد، ص 15

² - نصاب الاحتساب، محمد بن عوض السنامي، ص 83.

ليدل على نظام إداري وقضائي يقوم بدور المراقبة الفعلية لضمان حماية المصالح الشرعية¹.

كان علماء المسلمين يقصرون دور جهاز الحسبة، الذي كان ولاية خاضعة لولاية القضاء العامة، بالقيام بمهمة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وهذا أمر شائع بل هو شعار الأمة الإسلامية ككل.

ما يميز موضوع الحسبة هو التفصيل الدقيق والمتابعة المستمرة لكل ما يمت بصلة إلى حياة الإنسان، فهو نظام يعمل على مراقبة وتصويب الأقول والأعمال والسلوك العام للإنسان².

ففكرة الحسبة بدأت مع بداية التاريخ الإسلامي؛ حيث كان الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، هو المنهج الأول في بناء المجتمع الإسلامي.

1.4.1. الحسبة في عهد النبي صلى الله عليه وسلم:

ومن الأصول الجامعة لأمر الحسبة ما روي عن تميم الداري -رضي الله عنه- أن النبي ﷺ قال: «الدِّينُ النَّصِيحَةُ، قُلْنَا لِمَنْ؟ قَالَ: لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ، وَلِأَيِّمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ»³. قال النووي في بيان الحديث: "هو وحده مُحصِّل لغرض الدين؛ لأنه منحصر في الأمور التي ذكرها: فالنصيحة لله وصفه بما هو أهله، والخضوع له ظاهراً وباطناً والرغبة في محابه بفعل طاعته، والرغبة من مسا خطه، بترك معصيته، والجهاد في ردّ العاصين إليه"⁴.

فأول من احتسب في تاريخ الحضارة الإسلامية، هو رسول الله ﷺ، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ: "مرَّ على صُبْرَةِ طَعَامٍ، فأدخل يده فيها فنالت أصابعه بللاً

1- الحسبة بين الأمس واليوم، محمد فاروق النبهان، (مقال)، ص48.

2- الحسبة على المدن والعمران، وليد عبد الله عبد العزيز المنيس، (مقال)، الحوليات 16، ص 13.

3- رواه مسلم في الصحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ بَيَانِ أَنَّ الدِّينَ النَّصِيحَةُ، حديث رقم: 55، 74/1.

4- فتح الباري بشرح صحيح البخاري، ابن حجر العسقلاني، 167/1.

فقال: «مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟» قال: أصابته السماء يا رسول الله، قال: «أَفَلَا جَعَلْتَهُ

فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»¹.

وحيثما بدأت الدولة الإسلامية الأولى؛ تأخذ في التشكل والاستقلال، عين رسول الله ﷺ أول محتسب في الإسلام، حيث استعمل سعيد بن سعيد بن العاص ﷺ بعد الفتح على سوق مَكَّة²؛ مما يدل على أهمية هذه الوظيفة منذ فجر الإسلام.

ومن اللافت للنظر أن بعض النساء من الصحابيات قد استعملن في هذه الوظيفة منذ عهد النبي ﷺ، فقد ذكر ابن عبد البر أن سمراء بنت نهيك الأسديّة رضي الله عنها³ أدركت رسول الله ﷺ وعُمِّرت، وكانت تمرُّ في الأسواق، وتأمُرُ بالمعروف، وتنهى عن المنكر، وتضرب الناس على ذلك بسوط كان معها⁴.

2.4.1. الحسبة في عهد الخلفاء الراشدين:

نشأت الحسبة مباشرة بعد ظهور الإسلام وفي أيام الخلفاء الراشدين، فالخليفة هو الذي يباشر شؤون الحسبة بنفسه بل كان أمير المؤمنين عمر ﷺ يقوم بوظيفة المحتسب بنفسه، فكان يتولّى الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ويوجّه الناس إلى الحقّ والصرّاط السوي، ويمنع الغشّ ويحذر منه، وكان ﷺ يمرُّ في السوق ومعه الدّرة⁴، فيزجر بها غلاة الأسعار والغشاشين⁵.

¹ - رواه مسلم في صحيحه، كتابُ الإيمان، بابُ قولِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»، حديث رقم: 102، 99/1.

² - الاستيعاب، ابن عبد البر، 185/1.

³ - المصدر نفسه، 1863/4.

⁴ - الدرّة: العصا أو السوط التي يُضرب بها. ينظر: المعجم الوسيط، الطبراني، مادة درر، ص279.

⁵ - تاريخ الأمم والملوك، الطبري، 578/2.

ويوكل أحياناً من ينوب عنه، واستعمل عمر بن الخطاب رضي الله عنه الشفاء
وسمراء بنت نهيك على سوق المدينة، كما استعمل السائب بن يزيد وعبد الله بن عتبة
بن مسعود¹.

ولكننا عندما نصل إلى عهد الأمويين (661م/750م) يصبح الأمر أشد تعقيداً،
فقد برزت في العهد الأموي مشاكل حادة في المعاملات المادية وفي شؤون الأسواق،
فكانت هناك مثلاً مشكلة تعدد المكايل والمقاييس والأوزان وهي موروثه من القديم
وتختلف من إقليم لآخر، وحتى من بلدة لأخرى فالرطل الحلبي كان سبعمائة وأربعة
وعشرين درهماً والرطل الدمشقي ستمائة درهم، والرطل الحمصي ثمانمائة وأربعة
وستين درهماً والرطل المصري مائة وأربعة وأربعين درهماً، والرطل البغدادي مائة
وثلاثين درهماً² وكذلك الأمر بالنسبة للمكايل، مما كان ينجم عنه من اساءات الباعة
والتجار ضد المستهلكين، وقد عبرت عن خطورة هذا الوضع معظم كتب الفقه
والاقتصاد، كفتوح البلدان للبلاذري والبيان والتبيين للجاحظ.

وظل نظام المراقبة والحسبة موجوداً طوال العهد الراشدي والأموي، وإن لم
يحمل صاحبه لقب المحتسب؛ إذ عُرف هذا المسمى في العصر العباسي، وقد عيّن
زياد بن أبيه عاملاً على سوق البصرة في خلافة معاوية بن أبي سفيان³.

3.4.1. الحسبة في العصر العباسي

ومنذ العصر العباسي بدأت وظيفة المحتسب تأخذ شكلاً مغايراً للمشكلات التي
واجهت الأمويين، وكان لا بد من أن يكون للمحتسب أهمية خاصة، ومن أشهر من
تولى الحسبة في ذلك العهد، مهدي بن عبد الرحمن، ثم إياس بن معاوية وابن عاصم⁴.

1- القضاء في الإسلام، عطية مصطفى مشرفة، ص179.

4- الدرهم: هو ما يعادل 3,54 غراماً وبالنسبة لاختلاف الأوزان والمقاييس. ينظر: نهاية الرتبة في طلب الحسبة،
للشيزري، ص16.

3- الدولة الأموية، الصلابي، 315/1.

4- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، لابن بسام، صفحة ش من المقدمة.

فأصبحت معروفة بين الناس منذ الخليفة العباسي أبي جعفر المنصور؛ ولذلك فتيسيراً على المحتسبين وتنظيماً للمجتمع؛ نقل المنصور أسواق بغداد والمدينة الشرقية إلى مناطق أخرى متخصصة، وبعيدة عن مركز المدينة ودواوينها، فنقل الأسواق إلى باب الكرخ وباب الشعير، وعيّن لها محتسبين؛ يُراقبون شؤونها، ويضبطون مخالقاتها¹.

وقد تطورت وظيفة المحتسب في ظلّ الخلافة العباسية من مراقبة المكاييل والموازين ومنع الاحتكار، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، إلى الإشراف على نظافة الأسواق والمساجد، ومراقبة الموظفين للتقيد بالأعمال، حتى مراقبة المؤذّن للتقيد بأوقات الصلاة وامتدّت سلطة المحتسب كذلك إلى مراقبة القضاة إذا تأخّروا عن أعمالهم، أو انقطعوا عن الجلوس عن الحكم، والغريب أن المحتسب كان له الحق في امتحان واختيار ذوي المهن والحرف؛ لمعرفة مدى إتقانهم للمهنة والحرفة حتى لا يستغلّوا الآخرين؛ فقد طلب الخليفة العباسي المعتضد (ت: 279هـ) من سنان بن ثابت رئيس الأطباء امتحان جميع الأطباء ببغداد، وكانوا حوالي 860 طبيباً، وأمر المحتسب بعدم السماح لطبيب أن يُمارس مهنته إلا بعد اجتياز الامتحان!².

5.1. أنواع الحسبة

بناء على المفهوم الواسع للحسبة وشموليتها لتطبيقات المبدأ العام للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر فهي تنقسم إلى قسمين حسبة رسمية، وحسبة تطوعية. وسنتكلم في هذا الفرع عن الحسبة الرسمية باعتبارها مجال لتطبيق النهي عن المنكر وفق الظروف المعاصرة.

ذكر ابن القيم أن الحسبة تُفرد بولاية خاصة فقال:

1- ينظر: تاريخ الأمم والملوك، الطبري، 4/480.

2- ينظر: عيون الأنباء في طبقات الأطباء، ابن أبي أصيبعة، 1/112.

«وقد جرت العادة بإفراد هذا النوع بولاية خاصة كما أفردت ولاية المظالم بولاية خاصة والمتولي لها يسمى والي المظالم... والمتولي لفصل الخصومات وإثبات الحقوق والحكم في الأنكحة والطلاق والنفقات وصحة العقود وبطلانها المخصوص باسم الحاكم والقاضي»¹. فتكون فرض عين بحكم الولاية على الإمام والمحتسب.

وتختص ولاية الحسبة بالحكم بين الناس في القضايا التي لا تحتاج إلى دعوى وبيانات فيبحث المحتسب عن المنكرات الظاهرة مثل: "منكرات الطرقات ومنع الحمالين وأهل السفن من الإكثار في الحمل، والحكم على أهل المباني المتداعية للسقوط بهدمها وإزالة ما يتوقع من ضررها على السابلة، والضرب على أيدي المعلمين... ومنع الغش، والتدليس في المعاش وغيرها"².

ولا تقتصر سلطة المحتسب على أصحاب المهن والحرف وإنما تتعداها إلى الولاية والقضاة كما ذكر العديد من المصنفين في الحسبة ولهذا اشترطوا في المحتسب أن يكون عدلا ذا رأي وصرامة وهيبة وعلم بالمنكرات؛ لأن "الحسبة موضوعة للرهبة فلا يكون خروج المحتسب إليها بالسلطة والغلظة تجوزا فيها ولا خرقا"³، وهذا كله في مجال الحسبة الرسمية.

أما الحسبة التطوعية فهي التي يقوم بها المسلم؛ امتثالاً لأمر الله تعالى الوارد في الأوامر والنواهي، ويطلق الفقهاء على من يقوم بها "المتطوع"؛ لأنه يقوم بها دون تعيين من ولي الأمر، وإنما يستند في القيام بها على الواجب الديني الملقى على عاتقه، وهو واجب عام يؤديه كل مسلم حسب طاقته وقدرته.

والحسبة في حكمها الشرعي واجبة بقدر طاقة المكلف، ولا تسقط عن الجميع إلا بالأداء، وقد حدد ابن القيم مناط الوجوب فقال: "وهذا واجب على كل مسلم قادر، وهو فرض كفاية... لأن مناط الوجوب هو القدرة، فيجب على القادر مالا يجب على

1- الطرق الحكمية، ابن القيم الجوزية، ص237.

2- المقدمة، ابن خلدون، ص249.

3- الأحكام السلطانية، للموردي، ص242.

العاجز"¹، كما قال الله عز وجل: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ وَأَسْمِعُوا وَأَطِيعُوا وَأَنْفِقُوا

خَيْرًا لِأَنْفُسِكُمْ وَمَنْ يُوقْ شَحْحَ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ [التغابن:16]. ويقول

الرسول ﷺ «إِذَا أَمَرْتُكُمْ بِشَيْءٍ فَأَتُوا مِنْهُ مَا اسْتَطَعْتُمْ وَإِذَا نَهَيْتُكُمْ عَنْ شَيْءٍ فَدَعُوهُ»².

لذلك نقول لعله من الصواب أن نقول إن الحسبة فرض عيني عن المحتسب المعين من طرف الدولة، فهو من يتحمل وزر تركها لأنه يتحصل على أجر فعلها، أما المتطوع فيدخل تحت مسمى الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

6.1. مجال الحسبة

ولتحديد مجال الحسبة أسرد بعض آراء العلماء الذين اعتبروا الحسبة مبدأ شرعياً ووظيفة دينية، تحفظ في إطارها مصالح الفرد والمجتمع والأمة، ومن أهم هذه الآراء ما ذهب إليه الماوردي الذي أكد أن الحسبة من القواعد الدينية التي لا يسقط حكمها³.

يرى ابن تيمية أن للحسبة مجالات دينية ومدنية واسعة من خلال تحديده لوظائف المحتسب الذي كان له "الأمر بالمعروف، والنهي عن المنكر، مما ليس من خصائص الولاية والقضاة، وأهل الديوان ونحوهم، فكان يأمر بالصلوات الخمس في موافقتها ويعاقب من لم يصل بالضرب والحبس،... ويأمر بالجمعة والجماعات، وبصدق الحديث، وأداء الأمانات وينهى عن المنكرات من الكذب والخيانة، وما يدخل في ذلك من تطفيف المكيال، والميزان والغش في الصناعات، والمبيعات والديانات والغش في النقود أو الجواهر أو العطر... وإبرام عقود الربا والميسر وممارسة التدليس والاحتكار"⁴.

1- الطرق الحكمية، ابن القيم الجوزية، ص237.

2- رواه مسلم في صحيحه، كتاب الحج، باب فرض الحج مرة في العمر، حديث رقم: 1337، 975/2.

3- الأحكام السلطانية، للماوردي، ص258.

4- مجموع الفتاوى، لابن تيمية، ص69.

أشار ابن خلدون إلى الجانب التأسيل الشرعي للحسبة وإلى الصور التطبيقية لها بقوله: " الحسبة وظيفة دينية، من باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، الذي هو فرض على القائم بأمور المسلمين يعين لذلك من يراه أهلا له، فيتعين فرضه عليه، ويتخذ الأعوان، على ذلك"¹.

وإلى قريب من هذا البيان يذهب القلقشندي، الذي يرى تعدد المجالات في الحسبة فيقول: " هي وظيفة جليلة رفيعة الشأن وموضوعها التحدث في الأمر والنهي والتحدث على المعاش والصنائع والأخذ على يد الخارج عن طريق الصلاح في معيشتة وصناعاته... وهذه الوظائف لا حصر لعددتها على التفصيل ولا سبيل إلى استيفاء ذكرها على تفاوت المراتب"².

ومن آراء العلماء السالفة يمكن تحديد مجال الحسبة بالقول: إن الحسبة تدخل كل مجال افتقد إلى أمر بالمعروف فيه، أو ظهر فيه منكر يُحتاج إلى تغييره والنهي عنه ليعمّ العدل، وتنتشر الفضيلة، وتطبق مبادئ الشريعة.

وبناء على التعريف السابق تشمل الحسبة في مجالها التطبيقي مبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر كما في أصولها الشرعية قال تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران:110]. فهذه

الآية تبيّن قاعدتها وأصلها التشريعي ومجالها التطبيقي في حماية المجتمع عن جميع أشكال الفساد، والانحراف في حياة الفرد والمجتمع وذلك تمهيدا لبناء الإنسان بناء فكريا وروحيا وسلوكيا، وتنظيم المجتمع تنظيما قانونيا وأخلاقيا وروحيا متماسكا³.

1- المقدمة، ابن خلدون، ص249.

2- صبح الأعشى، للقلقشندي، 37/4.

3- ينظر: أشرف الفرائض الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، حسان عبد الله، (مقال)، ص41.

وعلى ضوء هذا المفهوم الشامل للمجال التطبيقي للحسبة يتضح الخط الإسلامي تجاه رصد حركة الواقع إيجابا وسلبا، وفي النظام الإسلامي تعتبر كلّ الأعمال المشينة منكرات، سواء تعلقت بالعقيدة، كالمساس بحرمة الدين بدعا أو تشويها أو تحريفا أم مجال المعاملات المدنية الاقتصادية كانت أو اجتماعية مما يؤثر في العلاقات الإنسانية ولهذا كان مجال الحسبة أكثر سعة في تحقيق الإشراف، والرقابة على الأنشطة المختلفة سواء أكانت أنشطة الأفراد أم أنشطة لعمال الدولة ورجالها ومجال الحسبة أكثر مرونة من حيث إمكانية تعقب كلّ ما يظهر في المجتمع من آثام مع اختلاف أنواع الإثم ودرجاته وتنوع درجة الآثمين، وأكثر مرونة في تعدد أساليب الاحتساب التي تتبع لتواجه أيا من هذه الأنواع والدرجات والمراتب¹.

ونخلص إلى أن المقصود بالمنكر في المجتمع الإسلامي هو كل عمل مشين سواء كان في العقيدة أو في المعاملات الاقتصادية أو الاجتماعية أو الأخلاق، وأن المحتسب يقوم بدور المحقق للرقابة الشرعية على الأنشطة، ضبطا للتصرفات وتسديدا للسلوكات.

7.1. أسس الاحتساب²

أولاً: التأكيد على السلوك الذي شرعه الدين في العبادات والأخلاق والعادات وفي البيع والشراء والأقوال والأفعال.

ثانياً: الاتقان في الصناعة والحرف والبناء والتنظيم والتخطيط بمعنى المراقبة الدقيقة الصارمة لكل ما يمكن أن يظهر على سطح المدينة أو الحاضرة، وعلى أن يكون بأحسن درجات الاتقان بمراقبة الغش والتدليس في الأعمال.

1- ينظر: مؤسسات الدولة في النظم الإسلامية، طارق البشري، (مقال)، ص86.

2- الحسبة والاحتساب.. نظام إسلامي في الرقابة والجودة، أ.د. بركات محمد مراد، مجلة الوعي الإسلامي(مقال)، العدد553، أوت 2011، 2016/05/15، 20:20.

ثالثاً: ضبط جودة المنتج، أي أن الاحتساب على كل صناعة خاصة في الأسواق والصنائع والبناءات يقتضي أن يكون الناتج غاية في الإتقان والجودة، ومصدق ذلك مشاهد في كثير من العمارة والصناعة والآثار التي ما زالت قائمة حتى يومنا هذا شامخة، بل ولا يزال بعضها يستعمل كما في مصر وبلاد المغرب رغم مرور الزمن الطويل عليها، وكل ذلك مصداق لما شرعه النبي صلى الله عليه وسلم قال: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ»¹.

خلاصة المبحث:

- بعد اطلاعنا على مادة مضمون هذا المبحث تقرر لدينا ما يلي:
- أن نظام الحسبة يرمي في غاياته إلى حفظ مقاصد الشريعة في الخلق وهي غايات خالدة وباقية. وتكشف الحسبة عن قواعد المعاملات في المجتمع الإسلامي، وهي قواعد عامة يقصد بها جميع الناس.
 - اتساع مجال الحسبة وخطورة المهام الملقاة على عاتق صاحبها.
 - يُعد نظام الحسبة جهاز للرقابة السلوكية وهو نظام إسلامي دون الدخول في جدلية المنشأ، لأن المعرفة إنسانية وتراكمية والحكمة ضالة المؤمن.
 - يظل نظام الحسبة هو المنطلق الحضاري لأي تقدم معاصر، لا في اختيار نفس الأساليب القديمة في الرقابة، ولكن في تطوير جهاز الرقابة المعاصرة، لكي يؤدي نفس الدور، وبحجم أكبر، وبأسلوب أكثر دقة، من الدور الذي كان يؤديه نظام الحسبة².

¹ - شعب الإيمان، البيهقي، 334/4.

² - نهاية الرتبة، للشيزري ص 108.

المبحث الثاني المحتسب ووظائفه

2. المحتسب ووظائفه

1.2. تعريف المحتسب:

ورد في قاموس المعاني أن المحتسب اسم فاعل من احتسب هو مَنْ كان يتولَّى منصب الحِسبة، شَخْصِيَّةً لَهَا دِرَايَةٌ بِمَهَنِ الْمَدِينَةِ وَضَبْطِ الْمَوَازِينِ، تُرَاقِبُ سَيْرَ الْمُعَامَلَاتِ التِّجَارِيَّةِ¹

يقول الإمام الماوردي في (الرتبة في طلب الحسبة): "المحتسب من نصبه الإمام أو نائبه للنظر في أحوال الرعية، والكشف عن أمورهم ومصالحهم وابتياعاتهم، ومأكولهم ومشروبهم، وملبوسهم، ومساكنهم، وطرقاتهم، وأمرهم بالمعروف، ونهيهم عن المنكر."²

وهذا وإن صح من كل مسلم، فالفرق بين المحتسب والمتطوع من تسعة أوجه³:
أولاً: أن فرضه متعين على المحتسب بحكم الولاية، وفرضه على غيره داخل في فرض الكفاية.

ثانياً: أن قيام المحتسب به من حقوق تصرفه الذي لا يجوز أن يتشاغل عنه بغيره، وقيام المتطوع به من النوافل الذي يجوز التشاغل عنه لغيره.

ثالثاً: أنه منصوب للاستعداد عليه فيما يجب، وليس المتطوع منصوباً للاستعداد.

رابعاً: أن على المحتسب إجابة من استعدى به، وليس على المتطوع إجابته.

خامساً: أن عليه أن يبحث عن المنكرات الظاهرة ليصل إلى إنكارها، ويفحص عما تُرك من المعروف الظاهر ليأمر بإقامته، وليس على غيره من المتطوعين

¹ - قاموس المعاني، (مادة محتسب) <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>.

² - الحسبة، مناهج جامعة المدينة العالمية، ص 67.

³ - وهذا المذكور هو خلاصة خلاف كبير بين العلماء حول فرضية الحسبة عن العينية أم الكفائية، ولقد فصل في ذلك، د:

فضل إلهي في كتابه الحسبة ص: 69 وما بعدها.

بحث

ولا

فحص.

سادساً: أن له أن يتخذ على الإنكار أعواناً؛ لأنه عمل هو له منصوب، وإليه مندوب؛ ليكون له أقهر وعليه أقدر، وليس للمتطوع أن يندب لذلك أعواناً.

سابعاً: أن له أن يُعذر على المنكرات الظاهرة، ولا يتجاوزها إلى الحدود، وليس للمتطوع أن يعذر على منكر.

ثامناً: أن له أن يرتزق من بيت المال على عمله، ولا يجوز للمتطوع أن يرتزق على إنكاره.

تاسعاً: أن له اجتهاد رأيه فيما تعلق بالعرف دون الشرع، كالمقاعد في الأسواق وإخراج

الأجنحة، فيقر وينكر من ذلك ما أبداه اجتهاده إليه، وليس هذا للمتطوع.

2.2. شروط المحتسب:

بذل الفقهاء جهداً كبيراً في إبراز الشروط الواجب توافرها في المحتسب، فأجمع العلماء على شروط خاصة في المحتسب ذكرتها جلّ كتب الحسبة¹، في مجالها النظري والتطبيقي منها:

1 - أن يكون مسلماً بالغاً عاقلاً عدلاً.

2 - أن يكون ذا رأي وصرامة في الدين عارفاً بأحكام الشريعة ومقاصدها.

3 - أن يكون مواظباً على سنن الرسول ﷺ.

4 - أن يقصد بقوله وفعله وجه الله تعالى وطلب مرضاته خالص النية لا تشوبه

شائبة رياء ولا مرأى ويتجنب في رياسته منافسة الخلق ومفاخرة أبناء الجنس لينشر الله عليه رداء القبول والتوفيق.

¹ - يُنظر نهاية الرتبة الظرفية في طلب الحسبة الشريفة، الشيزري، ص6.

5- أن يعمل بما يعلم ولا يكون قوله مخالفاً لفعله.

6- أن يكون عفيفاً عن أموال الناس متورّعاً عن قبول الهدية من المتعيشين

وأرباب الصناعات فإنّ ذلك رشوة له.

7- أن تكون الدعوة إلى الخير مثمرة، بحيث تمنع صاحب المنكر من التمادي في

منكره.

8- أن يكون المحتسب حال الدعوة آمناً على نفسه من الوقوع في خطر يهدد

حياته أو ماله أو أهله.

3.2. وظائف المحتسب:

ونظراً لاتساع الموضوع فإنني سأقتصر فقط عن الوظائف التي لها صلة مباشرة

بموضوع المذكرة، ومجال الكلام سيكون عن:

الحسبة على الأسواق:

كان من أهمّ المجالات التطبيقية للحسبة في النظام الإسلامي المجالات الاقتصادية

ذات العلاقة بالأسواق والمعاملات فيها، وقد أولى النظام الإسلامي حماية القيم

الإسلامية للمحتسب بوجه عام وذلك لشمول المهمة كل ما هو منكر في الدين، وما هو

منكر في دنيا الناس، ممّا ينافي الأنواق والأعراف والمصالح العامة، فيراقب

المحتسب على الأسواق:

أولاً: المعاملات المحرّمة

ويراد به كلّ المعاملات التي حرّمها التشريع الإسلامي لمخالفتها مبادئ الإسلام

القائمة على أساس رعاية المبادئ الأخلاقية وحماية المصالح الاجتماعية، ومن أهمّ

المعاملات المنكرة في الأسواق:

الربا والبيوع الفاسدة وما منع الشرع منه مع تراضي المتعاقدين به إذا كان متفقاً على خطره فعلى والي الحسبة إنكاره والمنع منه والزجر عليه وأمره في التأديب مختلف بحسب الأحوال وشدة الخطر¹، فمهام المحتسب تتعلق "بالمعاملات المنكرة من غشّ المبيعات وتدليس الأثمان فينكره ويمنع منه ويؤدّب عليه بحسب الحال فيه... فإن كان هذا الغشّ تدليساً على المشتري ويخفي عليه، فهو أغلظ الغشّ تحريماً وأعظمها ماثماً فالإنكار عليه أغلظ والتأديب عليه أشدّ، وإن كان لا يخفى على المشتري كان أخفّ ماثماً وألين إنكاراً"².

وقد شملت رقابة المحتسب في المعاملات المحرّمة كلّ ما نهى الشرع عن بيعه وشرائه في الأسواق؛ حتّى لا يحدث ضرراً بالمجتمع كما قال ﷺ: «لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ»³، وعلّق الإمام الشوكاني على هذا الحديث بأنّه قاعدة عامّة من القواعد التي يقوم عليها التشريع الإسلامي، وتشهد لها الأحكام الكليّة والجزئية⁴.

ويقول الإمام ابن القيم: "ينهى والي الحسبة عن الخيانة وتطيف الكيل والميزان والغشّ في الصناعات والبياعات ويتفقد أحوال المكاييل والموازين وأحوال الصنّاع الذين يصنعون الأطعمة والملابس والآلات"⁵، ويعلّل سبب ذلك: "بأنّ هؤلاء يفسدون مصالح الأمّة والضرر بهم عام لا يمكن الاحتراز منه، فعليه أن لا يهمل أمرهم وأن ينكّل بهم أمثالهم ويدخل في المنكرات ما نهى الله عنه ورسوله من العقود المحرّمة مثل: عقود الربا صريحاً واحتيالاً، وعقود الميسر، كبيوع الغرر ونحوه"⁶.

¹ - الأحكام السلطانية، الماوردي، ص367.

² - المصدر نفسه، ص367.

³ - رواه مالك في الموطأ، كتاب المكاتيب، باب ما لا يجوز من عتق المكاتب، حديث رقم: 804/2. 13.

⁴ - نيل الأوطار، الشوكاني، 5/310.

⁵ - الطرق الحكمية، ابن قيم الجوزية، ص202.

⁶ - المصدر نفسه، ص242.

ومثل ذلك الرشوة التي أصبحت متفشية في أغلب المعاملات المالية في مجتمعاتنا المعاصرة وهي مع وضوح النص في تحريمها ذهب العلماء إلي التفصيل في أحكامها فقالوا الرشوة على وجوه:-

الوجه الأول: الرشوة إذا تقلد القضاء فهذا حرام من الجانبين.
الوجه الثاني: الرشوة إلى القاضي ليقضي له وهو حرام من الجانبين سواء قضاء بحق أو بغير حق.
الوجه الثالث: الرشوة لخوف على نفسه أو ماله وهذا حرام على الآخذ غير حرام على الدافع.
الوجه الرابع: الرشوة لتسوية أمره عند السلطان حل للدافع دفعها ولا يحل للآخذ أخذها"¹.

ويقول يوسف القرضاوي: "ومن كان له حق مضيع ولم يجد طريقة للوصول إليه إلا بالرشوة فالأفضل له أن يصبر حتى ييسر الله له أفضل السبل لرفع الظلم ونيل الحق. فإن سلك سبيل الرشوة من أجل ذلك فالإثم على الآخذ المرتشي وليس عليه إثم الراشي في هذه الحالة مادام قد جرب كل الوسائل الأخرى فلم تأت بجدوى ومادام يرفع عن نفسه ظلما ويأخذ حقا دون عدوان على حقوق الآخرين"².

خلاصة القول من الأمثلة السابقة بأنّ فقه الواقع يعدّ من أولويات المحتسبين الناظرين في المعاملات التجارية لحماية المصالح الاجتماعيّة دون الإخلال بأحكام الشريعة وأصولها ومقاصدها.

ثانياً: تحديد الأسعار عند الضرورة

اختلف العلماء في تحديد الأسعار في الأسواق، فمنهم من ذهب إلى تحريمه متأولاً ظاهر النصّ النبوي الذي رواه أنس رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وآله وسلم: «إِنَّ اللَّهَ هُوَ الْمُسَعِّرُ، الْقَابِضُ،

¹ شرح رسالة الصغائر والكبائر، لابن نجيم، ص30.

² الحلال والحرام في الإسلام، يوسف القرضاوي، 309.

الْبَاسِطُ، الرَّزَاقُ، وَإِنِّي لَأَرْجُو أَنْ أَلْقَى رَبِّي وَلَيْسَ أَحَدٌ مِنْكُمْ يَطْلُبُنِي بِمَظْلَمَةٍ فِي دَمٍ وَلَا مَالٍ»¹.

فدلّ الحديث على أنّ التسعير مظلمة؛ وإذا كان مظلمة فهو حرام، و إلى هذا ذهب أكثر العلماء²، وقال الإمام الشوكاني: "إنّ الناس مسلّون على أموالهم، والتسعير حجر عليهم، والإمام مأمور برعاية مصلحة المسلمين؛ وليس نظره في مصلحة المشتري برفض الثمن بأولى من نظره في مصلحة البائع بتوفير الثمن وإذا تقابل الأمران وجب تمكين الفريقين في الاجتهاد لأنفسهم وإلزام صاحب السلعة أن يبيع بما لا يرضى به منافٍ لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنِ تَرَاضٍ مِنْكُمْ﴾ [النساء:29]، وإلى هذا ذهب جمهور العلماء³.

وخالف الإمام ابن تيمية رأي الجمهور في فهمه لنصّ الحديث وحكمة التشريع منه فأدرج التسعير في الاحتساب على اعتبار أنّ مخالفة التسعير أو الغلو في الثمن من المنكرات فقال: "إذا تنازع الناس من بيع ما يجب عليهم بيعه، فهنا يؤمرون بالواجب ويعاقبون على تركه، كذلك من وجب عليه أن يبيع بثمن المثل فامتنع أن يبيع إلاّ بأكثر منه فهنا يؤمر بما يجب عليه ويعاقب على تركه بلا ريب ومن منع التسعير مطلقاً محتجاً بالحديث السابق، فقد غلط. فإنّ هذه قضية معيّنة ليست لفظاً عاماً وليس فيها أن أحداً امتنع من بيع يجب عليه أو عمل يجب عليه أو طلب في ذلك أكثر من عوض المثل"⁴، وتابعه تلميذه ابن القيم في المسألة، فقال: "التسعير منه ما هو ظلم محرّم ومنه ما هو عدل جائز فإذا تضمّن ظلم الناس وإكراههم بغير

¹ - رواه الترمذي في سننه، أبواب البُيوع عن رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، بَابُ مَا جَاءَ فِي التَّسْعِيرِ، حديث رقم: 1314، 597/3. وقال حديثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ.

² - سبل السلام، محمد بن إسماعيل بن صلاح بن محمد الحسني، 33/2.

³ - نيل الأوطار، الشوكاني، 260/5.

⁴ - الحسبية في الإسلام، ابن تيمية، ص28.

حَقٌّ عَلَى بَيْعِ بَثْمَنٍ لَا يَرْضُونَهُ مِنْهُمْ مِمَّا أَبَاحَ اللَّهُ لَهُمْ فَهُوَ حَرَامٌ، وَإِذَا تَضَمَّنَ الْعَدْلُ
بَيْنَ النَّاسِ مِثْلَ إِكْرَاهِهِمْ عَلَى مَا يَجِبُ عَلَيْهِمْ مِنْ الْمَعَاوِضَةِ بِبَثْمَنِ الْمِثْلِ
وَمَنْعِهِمْ مِمَّا يَحْرَمُ عَلَيْهِمْ مِنْ أَخْذِ الزِّيَادَةِ عَلَى عَوْضِ الْمِثْلِ فَهُوَ جَائِزٌ بَلْ وَاجِبٌ"¹
وَقَالَ أَيْضاً: " وَعَلَى صَاحِبِ السُّوقِ [الْمَحْتَسِبِ] الْمَوْكَلِ بِمَصْلَحَتِهِ أَنْ يَعْرِفَ مَا
يَشْتَرُونَ بِهِ فَيَجْعَلُ لَهُمْ مِنَ الرَّبْحِ مَا يَشْبَهُ سَعْرَ الْمِثْلِ، وَيَنْهَاهُمْ أَنْ يَزِيدُوا عَلَى ذَلِكَ،
وَيَتَفَقَّدَ السُّوقَ ... فَيَمْنَعُهُمْ مِنَ الزِّيَادَةِ عَلَى الرَّبْحِ الَّذِي جَعَلَهُ لَهُمْ فَمَنْ خَالَفَ أَمْرَهُ
عَاقِبَهُ وَأَخْرَجَهُ مِنَ السُّوقِ وَهَذَا قَوْلُ مَالِكٍ فِي رِوَايَةِ أَشْهَبَ وَإِلَيْهِ ذَهَبَ ابْنُ حَبِيبٍ
وَقَالَ بِهِ ابْنُ الْمُسَيَّبِ"².

وعلى رأي القائلين بجواز التسعير عند الضرورات يقوم المحتسب بمهامه
الرقابية، فإذا كان غلاء الأسعار سبباً من التجار بأن تحكّموا في السلع واحتكروها،
فإنّ التسعير في هذه الحال يكون واجباً، أمّا إذا كان التجار لا يتدخلون في السوق
وإنّما يتحكّم في الأسعار العرض والطلب ففي هذه الحال لا يجوز التسعير "فليس في
التسعير إذاً مخالفة نصّ الحديث وإنّما هو تطبيق للنصّ نفسه وفهم اجتهادي لمناطه
وحكمته في الواقع وتفسير له بالمعنى المناسب ... فامتناع رسول الله ﷺ من التسعير
لا لكونه تسعيراً وإنّما لكونه علّة التسعير – وهي ظلم التجار أنفسهم – غير متوقّرة
فهم كانوا يبيعون بسعر المثل و إنّما كان ارتفاع السعر ليس من قبل التجار وإنّما
بسبب قانون العرض والطلب فقد قلّ عرض البضاعة فارتفع السعر ولا تسعير إذا لم
تدع الحاجة إليه بأن كانت السلع متوقّرة في الأسواق و تباع بسعر المثل
دون ظلم"³.

وهذا التوجيه يتناسب والحديث السابق، ويصبح التسعير من وسائل ضبط
المعاملات الماليّة التي غالباً ما يؤدّي التعامل بها إلى صور جديدة من صور الظلم
والاستغلال، وعندئذ يعتبر التسعير جائزاً بل واجباً خصوصاً ما كان منه في المواد

¹ - الطرق الحكميّة، ابن القيم، ص286، الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص22.

² - الطرق الحكميّة، ابن القيم، ص346.

³ - الفقه الإسلامي وأدلّته، وهبة الزحيلي، 2697/4.

الأساسية التي يحتاج إليها كل الناس، فإنه من العدل والحكمة التي دعت إليهما الشريعة.

ثالثاً: المنع من احتكار السلع ونحوها مما يحتاج إليه الناس

الاحتكار: في اللغة اسم من الحكر واحتكر الشيء أي احتبسه انتظاراً لغلائه¹.
والمحتكر: " هو الذي يعمد إلى شراء ما يحتاج إليه الناس من الطعام، فيحبسه عنهم ويريد إغلاءه عليهم وهو ظالم للخلق المشتريين. ولهذا كان لوالي الأمر أن يكره الناس على بيع ما عندهم بقيمة المثل عند ضرورة الناس إليه، مثل من عنده طعام لا يحتاج إليه و الناس في مخصصة فإنه يجبر على بيعه للناس بقيمة المثل"²، وقد وردت أحاديث النبي ﷺ صريحة في منع الاحتكار وتشديد الوعيد على المحتكرين، ومن جملة تلك الأحاديث ما رواه سعيد بن المسيب رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ «مَنْ اخْتَكَرَ فَهُوَ خَاطِئٌ»³، وعن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «الْجَالِبُ مَرْزُوقٌ وَالْمُخْتَكِرُ مَلْعُونٌ»⁴، وعن مالك رضي الله عنه أنه بلغه أن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال: لا حكرة في سوقنا لا يعمد رجال بأيديهم فضول من أذهب إلى رزق من رزق الله نزل بساحتنا فيحتكرونها علينا ولكن أيما جالب جلب على عمود كبدته في الشتاء والصيف فذلك ضيف عمر، فليبع كيف شاء الله وليمسك كيف شاء الله"⁵.

وهذا الأثر يوضح أن عمر رضي الله عنه كان يمنع الاحتكار ولكنه يفرق بين من يشتري من السوق ليحتكره وبين جالب السلع من بلد إلى بلد فيمنع الأول منعاً باتاً، ويعطي

¹ - القاموس المحيط، للفيروزآبادي، 378/1.

² - الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص16.

³ - رواه مسلم في صحيحه، كتاب المساقاة، باب تحريم الإحتكار في الأقوات، حديث رقم: 1605، 3/ 1227.

⁴ - رواه ابن ماجه في سننه، أبواب النجارات، باب الحكرة والجلب، حديث رقم: 2154، 282/3.

⁵ - رواه مالك في الموطأ، كتاب البيوع، باب الحكرة والتربص، حديث رقم: 1327، 651/2.

الثاني الحق في البيع بأي سعر لئلا يمتنع الناس عن الجلب إلا في حالة نزول حاجة بالناس، ولم

يوجد عند غيره جبر على بيعه بسعر الوقت لرفع الضرر¹، ومن دلالات هذه الأحاديث تتبين مراعاة حقوق المجتمع واحترام المصلحة العامة وهي من مقاصد الشريعة ونظامها الاجتماعي فهذه النصوص كما يقول الشوكاني: "لا شك أنها تنهض بمجموعها للدلالة على عدم جواز الاحتكار"²، وفي دلالة النصوص يقول الصنعاني: "لا يخفى أن الأحاديث الواردة في منع الاحتكار وردت مطلقة ومقيدة بالطعام وما كان من الأحاديث على هذا الأسلوب، فإنه عند الجمهور لا يقيد فيه المطلق بالمقيد لعدم التعارض بينهما بل يبقى المطلق على إطلاقه وهذا يقتضي أن يعمل بالمطلق في منع الاحتكار مطلقاً"³، إلا أن الفقهاء وضعوا شروطاً لتحقيق معنى الاحتكار المحرم يمكن إجمالها في الآتي:-

- 1- أن يكون ما احتكر من الضروريات.
- 2- أن يستغلّ المحتكر حاجة الناس إلى الأشياء ويترصب بهم أزمات الغلاء ليبيع بأفحش الأثمان.
- 3- أن يوقت المحتكر عملية الاحتكار في الظروف التي تمسّ خلالها حاجة الناس إلى المواد والسلع والضروريات⁴، وإذا تحققت هذه الشروط وجب على المحتسب أن يكره المحتكرين على بيع سلعهم بسعر المثل كما يقول ابن تيمية: "من اضطرّ إلى طعام الغير أخذه منه بغير اختياره بقيمة ولو امتنع عن بيعه إلاّ بأكثر من سعره لم يستحقّ إلاّ سعره ومن هنا يتبيّن أنّ التسعير منه ما هو ظلم لا يجوز ومنه ما هو عدل جائز، فإذا تضمّن ظلم الناس وإكراههم بغير حق على البيع بثمن لا يرضونه أو منعهم ممّا

¹ - شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك، 448/3.

2 - نيل الأوطار، الشوكاني، 221/5.

3 - سبل السلام، الصنعاني، 22/5.

4 - الإسلام ومستقبل الحضارة، صبحي الصالح، ص124.

أباحه الله لهم فهو حرام، إذا تضمّن العدل بين الناس مثل إكراههم على ما يجب عليهم من المعاوضة بثمن المثل ومنعهم ممّا يحرم عليهم من أخذ زيادة على عوض المثل فهو جائز بل واجب¹، وعلى الجملة نخلص من هذه التطبيقات على أنّ رقابة الحسبة على الأسواق تستهدف تحقيق مقاصد الشريعة ونظمها ويعمل المحتسب على رعاية المصلحة العامة، وتدعيم القيم والمبادئ الأخلاقية.

4.2. أعوان المحتسب ومساعدوه:

من المعلوم أن المحتسبين مهما كثر عددهم، فإنهم لا يغطون كل الاختصاصات والمسئوليات الواسعة، بل يجب أن يغطيها عمل المحتسب، ولا سيما وأننا قلنا أن الاحتساب شامل لوظائف الدين والحياة كلها.

وقد كان اتخاذ الأعوان والمساعدين في السابق أكثر منه في الحاضر، وإن كان لا زال المحتسب يستفيد من تعاون وخدمات أولئك الأعوان؛ ذلك لأن التنظيم لولاية الحسبة وتكثير أعضائها في الماضي لم يكن بمثل ما هو عليه الآن، فقد كان جهاز الحسبة في الماضي يتكون من شخصية المحتسب، ومن يتخذ لمساعدته من الأعوان والعيون، وأمناء الحرف وعرفاء في شؤون المهن والصناعات، وهو مناسب للتعداد السكاني آنذاك ويتفق مع حجم القرى والمدن.

وقد استدعت الشمولية في عمل المحتسب أن يعزز إدارته أيضاً بالنواب، ولا سيما في الأمصار الكبيرة ذوات الضواحي والآهلة، والأسواق المزدهمة بخدم مسخرين بمهمات تسيير أشغاله، وأعوان فنيين من وجوه أرباب الصنائع الذين

1 - الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص15.

يستظهر بهم في هذه المهام ليطلعوه على خفي أسرار أصحاب الحرف والتجارة؛ حتى لا يخفى عليه من أمور السوق كثير ولا قليل، ولا يستتر عليه من الأمر دقيق ولا جليل، وهؤلاء هم المساعدون، وهم الذين أصبح يطلق عليهم العرفاء.

وعن العرفاء واختيارهم كأعوان للمحتسب يقول الشيزري: "ولما لم تدخل الإحاطة بأصحاب السوق -يعني: أصحاب الحرف والصناعات- تحت وسع المحتسب جاز له أن يجعل لأهل كل صنعة عريفًا من صالح أهلها، خبيرًا بصناعتهم، بصيرًا بغشوشهم وتدليساتهم".¹

5.2. السلطة التأديبية للمحتسب:

جميع صلاحيات ووظائف المحتسب لا يمكن أن يكون لها أيّ تأثير، إذا لم يُمنح المحتسب سلطة تأديبية، تُمكنه من معاقبة المذنب بما يمنعه من تكرار الفعل المنهوي عنه ولذلك يقوم المحتسب بتوظيف بعض الأعوان والخبراء لمساعدته في عمله؛ لأن كثيرًا من المخالفات لا يمكن معرفتها إلا عن طريق خبير بشؤون كلّ صناعة من الصناعات.

ونستطيع أن نقول: إن وظيفة المحتسب كاملة تشتمل على والي الحسبة، وهو الرئيس الأعلى لها، بالإضافة إلى موظفين وخبراء يقومون نيابة عنه بالتفتيش عن جميع المخالفات التي تقع في البلد الموكل بالنظر فيها. وهذه السلطة قريبة جدًا من

¹ - نهاية الرتبة، للشيزري، ص106.

بعض الصلاحيات الممنوحة في العصر الحديث لبعض الإدارات المختصة بالتفتيش، في كل وزارة من الوزارات المختلفة.

إن نظام الحسبة: هو جهاز للمراقبة ابتدعه تاريخنا الإسلامي؛ للنهوض بمستوى المجتمع الإسلامي، حضاريًا وأخلاقيًا وإداريًا وتربويًا وصحيًا، وإذا كان مجتمعنا المعاصر قد ابتدع أساليب إدارية وأجهزة مختصة للقيام بهذا الدور، سواء من خلال الأجهزة الرقابية المتعددة في كل وزارة من وزارات الدولة، تراقب وتخطط، وترعى كل مصلحة عامة، فإن نظام الحسبة يظل هو المنطلق الحضاري لأي تقدم معاصر، لا في اختيار نفس الأساليب القديمة في الرقابة، ولكن في تطوير جهاز الرقابة المعاصرة لكي يؤدي نفس الدور، وبحجم أكبر، وبأسلوب أكثر دقة، من الدور الذي كان يؤديه نظام الحسبة¹.

خلاصة المبحث:

خلصنا إلى أن المحتسب هو من يعينه الحاكم للقيام بهذه الوظيفة، وعندها فقط يتعين في حقه القيام بالنهي عن المنكر والأمر بالمعروف، وهو يتحمل المحتسب مسؤولية كبيرة تتمثل في حفظ النظام العام، وهذا عند إمعان النظر ما هو إلا سعي لتحقيق وتطبيق الجودة في أكمل صورها وأبهى حلها وبهذا نكون قد انهينا الفصل

¹ - نهاية الرتبة، المرجع السابق، ص108.

الثاني على أن نشرع في الفصل الثالث في محاولة التركيب للخروج بمعالم الإيزو الإسلامي.

الفصل الثالث

بناء الإيزو 5000

الفصل الثالث...

بناء الإيزو 5000

نود الآن أن نضع التصور النظري للإيزو 5000 بداية بالتسمية، إلى الهدف والغاية من إنشائه ثم الكلام عن مستنده الشرعي ثم المعالم التطبيقية للـ ISO 5000.

1.3. التسمية:

اخترنا رمز 5000 كتعريف للإيزو الإسلامي لجملة من الأسباب نجملها في ما يلي.

- كون المنظمة العالمية للتقييس لا تفرض تسميات على متعاملها.
وذلك بناء على رسالة للدكتور نور الدين جوادي.

ينظر الملحق رقم: 01 : رسالة الدكتور نور الدين جوادي لمنظمة الإيزو

Question
2 messages

Noureddine Djouadi <djouadiz@gmail.com> 21 January 2013 at 07:51
To: "central@iso.org" <central@iso.org>

Hi
I am student from algeria
I want to ask you why did you chose the number 26000 for social responsibility why not 12548 for example,
The same question for and 14000 for ...
How do you chose that numbers

thank you

MBINFO <MBINFO@iso.org> 21 January 2013 at 16:04
To: "djouadiz@gmail.com" <djouadiz@gmail.com>

The numbering of ISO standards has no real meaning, except to identify them. Usually they are numbered in a progressive order, where newer standards have higher numbers.

Sometimes some technical committees (the committees that develop the standards) reserve a certain range of numbers for their standards and that's why standards related to certain subjects (like Quality Management) may have similar numbers even if released in different stages.

In any case, there is no particular meaning in the number chosen for an ISO standard.

Yours sincerely,

Joseph Martinez
Information Officer
Marketing, Communication and Information
ISO Central Secretariat
1, ch. de la Voie-Creuse
P.O. Box 56
CH-1211 Geneva 20

- منهج هذه المنظمة ألا يكون الاسم مكررا وقد تحققنا من ذلك.

- لما لهذا الرمز من دلالات معرفية في موروثنا الثقافي الإسلامي فهو يشير إلى قواعد الإسلام الخمس لما ورد عن ابن عمر رضي الله عنهما قال سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول (بني الإسلام على خمس شهادة أن لا إله إلا الله وأن محمدا رسول الله وإقام الصلاة وإيتاء الزكاة وحج البيت وصوم رمضان) متفق عليه.

وإلى الصلوات الخمس للحديث الذي أخرجه ابو داود والبيهقي في السنن

عن عبادة بن الصامت قوله صلى الله عليه وسلم "خمس صلوات افترضهن الله..."

وإشارة إلى الأنبياء الخمس أولي العزم وقد ورد ذكرهم بالقرآن الكريم قال

تعالى: (وإذ أخذنا من النبيين ميثاقهم ومنك ومن نوح وإبراهيم وموسى

وعيسى ابن مريم) "الأحزاب: 7" وهم:

• نوح عليه السلام.

• إبراهيم عليه السلام.

• موسى عليه السلام.

• عيسى عليه السلام.

• محمد صلى الله عليه وآله وسلم.

2.3. الداعي إلى إنشاء الإيزو الإسلامي 5000:

إن الكلام عن استقلالية الإيزو الإسلامي أو كونه تابع لهيأة التقييس العالمية ينبني

على علاقته بهذه الهيأة، وهل هناك قصور منها لتلبية متطلباته؟ أم أن هناك تعارض

جوهرى في المبادئ و المنطلقات؟

فمن الناحية الأولى فقد نجد القصور في تكييف بعض المعاني الخاصة بنا كمسلمين وهي نتاج تشريع رباني، أو اجتهاد فقهي كما حدث مع القواعد الفقهية خصوصا في المعاملات المالية.

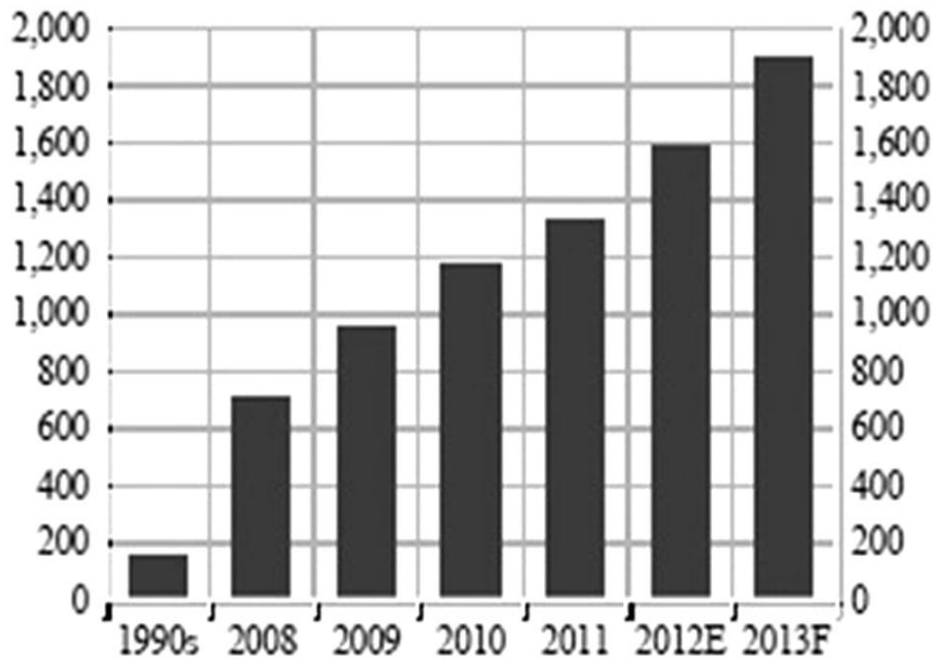
أو قصور في مواكبة بعض التاصيلات الشرعية كمبدأ الاحتياط في الفقه المالكي وما يبني عليه من أحكام في المعاملات المالية على سبيل المثال.

وأما من ناحية التعارض فإنه يبلغ أوجّه عندما نطرح موضوع التعامل بالربا وما يترتب عليه من أحكام فإن مثل هذه الأنظمة تستحله بل وتتفنن في تطبيقه على الرغم من اقتناع بعضهم بعدم جدوته بل بأنه السبب في الكثير من الأزمات المالية.

-أما بخصوص الكفاءات المتوفرة لإنشائه فيمكننا القول بأن تطور الصناعة في الدول الإسلامية في العالم وتنوعها سمح لها بأن تخلق لنفسها مكانا مرموقا خصوصا في العشر سنوات الأخيرة فاستحقت بذلك أن تكون لها معييرا ومواصفات خاصة بها، ولا نشك في أن المعايير الشرعية كفيلة بجلب المصالح ودرء المفاسد وهي غاية الشريعة ومطلب كل فرد.

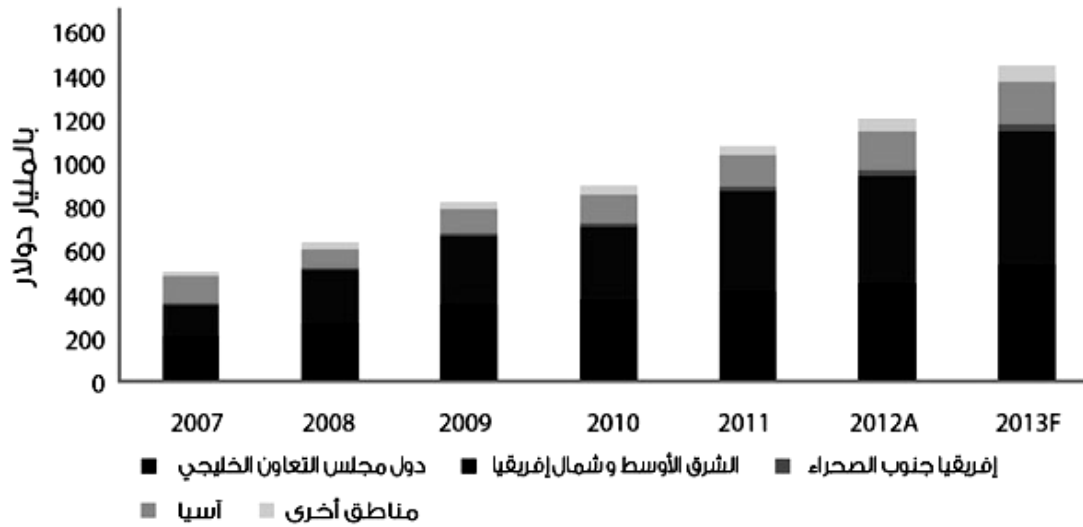
وفي ما يلي تمثيل بياني لتطور الصناعات والمنتجات في الدول الإسلامية لعقد من الزمن حيث يظهر الشكل أدناه القفزات التي سجلتها المنتجات الإسلامية خصوصا من 1990 إلى 2008.

الشكل رقم 03 : اتجاهات نمو منتجات المالية الإسلامية "بالمليار دولار"



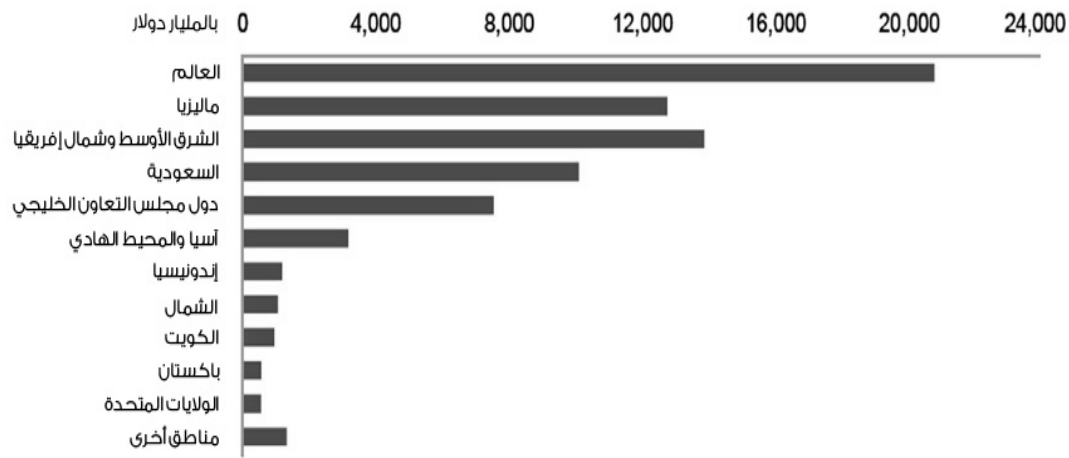
المصدر : صندوق النقد الدولي، 2014.

الشكل رقم 04 : نمو الموجودات البنكية الإسلامية بين 2007 العامين و 2013



المصدر : صندوق النقد الدولي، 2014.

الشكل رقم 04 : الموجودات الإسلامية حسب التقسيم الجغرافي للعام 2013 "



المصدر : بيت التمويل الكويتي، 2014، <http://www.kfh.com>.

وبغرض التعريف بالمنتج الإسلامي وجودته الذي هو في باطنه دعوة تطبيقية للنظر في تعاليم هذا الدين وهي حسب ما نراه أقوى من الدعوة النظرية، وهذا ما جعل الإسلام يكتسح الدول الغربية والقارة الإفريقية وقارة آسيا ويعود الفضل في ذلك إلى

التجار المسلمين وما تركوه من أثر طيب في نفوسهم و لما رأوه من حسن أخلاقهم
التعاملية فعلى سبيل المثال لا الحصر فإن سرعة انتشار الإسلام في فرنسا فاقت
سرعة انتشار الديانة الكاثوليكية.

والشكل التالي يبين لنا سرعة انتشار الديانة الإسلامية في فرنسا مقارنة باليهودية
والمسيحية والهندوسية والبوذية.

الجدول رقم 01 : سرعة انتشار الديانة الإسلامية في فرنسا

الديانة	نسبة الانتشار السنوية
اليهودية	4 - %
البوذية	63 %
المسيحية	47 %
الهندوسية	117 %
الإسلام	235 %

المصدر : <http://www.shatharat.net>.

ولمواجهة شدة التنافس التجاري وارتكازه على الجودة لجلب المستهلكين يحتم
على الصناعة في البلدان الإسلامية المحاكاة لفرض وجودها واستغلال نقاط قوتها،
لأنها تتربع على سوق إسلامية واسعة تحوي قرابة المليار والنصف من المسلمين
بإمكانها قلب الموازين لصالحها شرط أن تنتهج المنهج الصحيح في المنافسة.

الشكل رقم 05 : توقعات توزيع المسلمين عبر بلدان العالم إلى 20 سنة مقبلة



عدد السكّان المسلمين حسب المنطقة

2030		2010		
النسبة المئوية المتوقعة لعدد السكّان المسلمين في العالم	العدد المتوقع للسكّان المسلمين	النسبة المئوية المقدرة لعدد السكّان المسلمين في العالم	العدد المقدر للسكّان المسلمين	
100.0%	2,190,154,000	100.0%	1,619,314,000	العالم
59.2	1,295,625,000	62.1	1,005,507,000	منطقة آسيا والمحيط الهادئ
20.1	439,453,000	19.9	321,869,000	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
17.6	385,939,000	15.0	242,544,000	أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى
2.7	58,209,000	2.7	44,138,000	أوروبا
0.5	10,927,000	0.3	5,256,000	الأمريكتان

تم تقريب التقديرات السكانية إلى الآلاف. يتم احتساب النسب المئوية من أعداد غير مقربة. قد لا تتم إضافة الأعداد بالضبط بسبب التقريب.

2011 • Pew Research Center's Forum on Religion & Public Life • مستقبل السكّان المسلمين في العالم، يناير 2011

- اختلاف اللغات والعادات والتقاليد ميزة تنافسية أخرى في السوق الإسلامية نستطيع من خلالها تنويع الموارد والدخول للمنافسة من بابها الواسع.
- تكيفا مع الفلسفة الاقتصادية الجديدة لنمسك بزمام الأمور بشكل سريع.
- تجنب أخطاء السابقين في ميدان المنافسة باعتبار الجودة تضمن الإنتاج الجيد في وقت أبسر وبتكاليف أقل.
- الدراسات الكثيرة التي تشير إلى أن للدين تأثير إيجابي على سلوك المتعاملين وعلى سبيل المثال دراسة (بارنل وحاتم 1999).

وجدا أن المدراء المصريين يعملون بجد أكثر وولاء للمنظمة أكبر رغم قلة الحوافز الممنوحة لهم مقارنة مع أقرانهم الأمريكيين، وقد خلصت الدراسة إلى أن ذلك نابع من أخلاقيات العمل في الإسلام¹.

وأخيرا لأن نظام الإسلام سابق لكل هته النظم بـ 15 قرنا، فضلا عن كونه من عند الله بينما تعتبر هذه القوانين وضعية حديثة، فلا غرابة عندما نجد أن الإسلام يمتلك رؤية ومنهجا خاصا به في الجودة ينطلق من الاعتقاد بشمول الإسلام لجميع جوانب الحياة وعلم بالمقاصد الشرعية وكيفية ربطها بالواقع المعاصر.

3.3. بناء الإيزو 5000:

أشرنا في الفصل الثاني إلى أن الإسلام يعنى بإتقان الصنعة ويرصد لفاعل ذلك الأجر والأجرة.

ويظهر ذلك جليا في أعمال المحتسب وفي نظام الحسبة ككل.

¹ - ادارة الجودة الشاملة، عبد اللطيف مرجع سابق.

فهو يدل بوضوح على أن المسلم المدير لمؤسسة ما يعي إجراءات تلك العملية الإدارية وإن لم يكن كذلك يفرض الإسلام وجود خبير (المحتسب) لينظر فيها وفي حسنها وجودتها ليزيد من فعاليتها.

فمثلا ورد في كتاب (معالم القربة) الباب الثالث وَالسُّتُونُ فِي الْحَسَبَةِ عَلَى الدَّبَاغَيْنِ:¹

"ينبغي أن يعرف عليهم رجلا ثقة بصيرا بأحوالهم وأن يحلفوا بالله العظيم أنهم لا يدبغون الجلود بدقيق الحنطة وأن لا يدبغوا بالنخال وأن لا يجلدوا بواطن الإسقاط إلا من الجلود التي يجلدون ظواهرها وكذلك يمنعوا من دباغ جلود المعز إلا بالقرظ اليماني ويكون دباغها بوزنها من القرظ لأنه قد تقدم على أن كل وزن مائة جلد صغير أربعون رطلا بالمصري وتقدير كل مائة جلد كبير وزنا ستون رطلا بالمصري وما زاد فينبغي أن يدبغ بوزنه إلا على عدد الجلود، وحد كل وزعت منها أن يقيم في الحوض منتقعا في القرظ المعتدل ثلاثة أيام وينقل إلى حوض آخر وعليه من القرظ مقدار وزنه الأول يفعل ذلك أربع دفعات متوالية لتتقى من شحومها، ومن الغش في ذلك دباغ يوهنون ثلاث دفعات ويغش الثالث بالعفص".

إن هذا الوصف الدقيق لما يجب أن تتم وفقه عمليات الإنتاج، ليبين مدى الاهتمام بإدارة العمليات في منهج إدارة الجودة عند المسلمين، وإن مباشرة المحتسب لهذا الأمر ليؤكد على البعد الإسلامي في هذا المجال، حيث أن وظيفة المحتسب هي وظيفة دينية، تتمثل في الأمر بالمعروف إذا ظهر تركه، والنهي عن المنكر إذا ظهر فعله وهي عين الجودة.

إلا أن مفهوم الإيزو 5000 يسموا إلى تحقيق إرضاء الله وتقدمه على جميع الأولويات بما في ذلك رضاء العملاء وقد يتناقض رضاء بعض العملاء مع رضاء الله، فيستوجب على المنظمة التضحية بالأجرة طمعا في الأجر لقوله صلى الله عليه

¹ معالم القربة في طلب الحساب. محمد بن أحمد بن أبي زيد بن الأخوة، القرشي، ضياء الدين، الناشر: دار الفنون «كمبريدج» عدد الأجزاء 1: ترقيم الكتاب موافق للمطبوع.

وسلم " ما ترك عبد الله أمرا لا يتركه إلا الله إلا عوضه الله منه ما هو خير له منه في دينه ودنياه".

4.3. هدف نظام الإيزو 5000

هو التأكد من التزام المؤسسة بأحكام الشريعة الإسلامية فيما تنفذه من معاملات ومن ملاءمة نظام الرقابة الداخلية الشرعية لمساعدة إدارة المؤسسة في القيام بواجبها تجاه الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، مع تحقيق إشباع رغبة العملاء.

5.3. مرجعية نظام الإيزو 5000

هي المعايير الشرعية المعتمدة من الهيئة الرئيسية والتي تستند أساسا إلى مصادر التشريع الإسلامي سواء الأساسية منها أو الفرعية.

أ. المصادر الأساسية: القرآن الكريم و السنة النبوية

ب. لمصادر الفرعية: الإجماع: وهو " اتفاق أمة محمد صلى الله عليه وسلم خاصة على أمر من الأمور الدينية"¹.

القياس: ويمكن تعريفه بأنه: "حمل فرع على أصل في حكم بجامع بينهما"².

6.3. أسس الإيزو 5000³

¹ - المستصفي من علم الأصول، الغزالي، 294/2.

² - روضة الناظر وجنة المناظر ص 145.

³ - إدارة الجودة الشاملة، عبد اللطيف مرجع سابق، ص6.

ذكر صاحب الورقة البحثية جملة من المبادئ الخاصة بالإدارة في الإسلام، رأيناها تناسب لأن تكون أسس نعتمدها في بناء الإيزو 5000 مع تعديلات ضرورية متى لزم الأمر وهي كما يلي:

أ. ربانية المصدر، حيث أن المصدر الأساسي لأي نظام في الإسلام هو الوحي بفرعيه الكتاب الكريم والسنة المطهرة.

ب. إدارة الجودة في الإسلام تتكامل مع النظام العام للمجتمع، لأنه يعمل وفق نفس المنهج الذي تدير عليه المنظمة.

ج. نظرة المنظمة التي تتبنى المنهج الإسلامي تمتد إلى خارج حدودها التقليدية وتكون المنظمة أكثر تفاعلاً وإيجابية مع بيئتها المحيطة والمجتمع الذي تعمل فيه.

د. إن تعاون مختلف الأطراف داخلياً وخارجياً يتم بفعالية أكبر في ظل المنهج الإسلامي، لأن التعاون على الخير أمر واجب على المسلمين داخل المنظمة وخارجها.

هـ. تمارس المنظمة إدارة وأفراد أنشطتها في ظل المنهج الإسلامي وفق ضوابط دينية تجعل من أداء العاملين لتلك الأنشطة عملاً ينتظرون ثوابه الأخروي، وتمنع تلك الضوابط المنظمة وأفرادها من ممارسة نشاطات لا يقرها الإسلام وإن كان القانون الوضعي يجيزها.

يُقدم المنهج الإسلامي الرقابة الذاتية بطريقة فعالة تزيد من استقرار الأداء، وتقلل الحاجة إلى أنظمة الرقابة الأخرى.

و. يعتبر المنهج الإسلامي أن قيم وأخلاق العامل جزء لا يتجزأ من مواءمته وقدرته على توفير متطلبات الجودة في عمله.

ي. يتبنى المنهج الإسلامي مبدأ رضا العملاء ولكن بفعالية أكبر، لأنها تقوم به بدافع ديني يجعلها لا تطمع بأرباح زائدة على حسابه حتى لو تم ذلك برضاه.

7.3. المعالم التطبيقية لنظام الإيزو 5000¹

ونقصد بها الهيآت المكوّنة للإيزو 5000 ومجال عملها، والملفات الإدارية اللازمة لهذه العملية؛ ويمكننا تلخيص المعالم الرئيسة لتطبيق نظام الإيزو 5000 على النحو الآتي:

1.7.3 الهيئة المشرفة: تتكون هذه الهيئة من خبراء في الجانب الاقتصادي والشرعي على حد سواء، يتم انتقاؤهم وفق التخصصات المتاحة بشرط الخبرة والتمكّن.

2.7.3 نطاق العمل: التأكد من مطابقة العمليات المنفذة للمعايير الشرعية المعتمدة، وتقويم مدى فاعلية نظام الشرعية الداخلية في ضمان هذه المطابقة.

3.7.3 مجالات التفتيش: جميع الأنشطة المشمولة بالهيكل التنظيمي لكل مؤسسة مالية.

4.7.3 عمق التفتيش: يشمل الأشخاص، الأشياء، الأعمال، وعلى أساس العينة العشوائية.

5.7.3 دورية التفتيش: سنوية في نهاية العام، إضافة إلى دوريات فجائية ثم تسجل اللجنة مقررات التفتيش وتحفظ المؤسسة بنسخة منها.

6.7.3 الملف الجاري: تقارير العمليات المنفذة خلال الفترة محل التفتيش. وصور من أدلة وقرائن الإثبات للملاحظات الشرعية الناتجة عن الفحص، تقرير التفتيش عن الزيارة الحالية، وبعد اعتماد التقارير من الهيئة المسؤولة، توجه إلى إدارة المؤسسة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية الموصى بها، ورفع تقرير بذلك إلى الهيئة المسؤولة.

¹<http://www.startimes.com/f.aspx?t=26058339>

التصور المستقبلي لنموذج الرقابة الشرعية، موقع ستار تايمز، أرشيف المنتدى للقضايا القانونية

7.7.3 الأعمال الإضافية: اعتماد الهيئة الرقابية لخطة التفتيش الشرعي (وفق مبدأ الحسبة) لإجراء الفحص اللاحق للعمليات.

8.7.3 الأنظمة المساندة: نظام فعال للرقابة الشرعية الداخلية ونظام للرقابة الشرعية الخارجية يتمتع بالكفاءة والجودة في أداء العمل المهني.

8.3. مهام هيئة الإيزو 5000

استقينا مادة هذا الفرع من خلال زيارة المواقع العالمية الإسلامية للتقييس والمواصفات فهي متشابهة إلى حد بعيد ويمكن لنا أن نجمل مهام هذه الهيئة في النقاط التالية:¹

- وضع واعتماد المواصفات القياسية الإسلامية للسلع والمنتجات والخدمات وأجهزة القياس والمعايرة وتحديد أساليب أخذ العينات وطرق الاختبار والتفتيش الفني وأنظمة الجودة وتحديد أسس وشروط التنفيذ الفنية والتصنيفات والرسومات الهندسية والمصطلحات والتعاريف والرموز وغير ذلك مما يصدر عن المجلس في مجال المواصفات والمقاييس والمعايرة والجودة، باستثناء المنتجات الغذائية والدوائية.
- نشر التوعية اللازمة للمواصفات القياسية بالطرق التي تراها، ولا تعتبر نافذة إلا بعد الإعلان عنها في الجريدة الرسمية.
- إصدار لوائح إجراءات تقويم المطابقة للسلع والمنتجات والخدمات طبقاً للمواصفات القياسية التي تعتمدها.
- إصدار وتطبيق لوائح إجراءات الترخيص لعلامة الجودة للمنتجات المحلية والمستوردة المطابقة للمواصفات القياسية الإسلامية ومنح حق استخدامها.

¹ - يُنظر ar.wikipedia.org/wiki/الهيئة_السعودية_للمواصفات_والمقاييس_والجودة

- إصدار وتطبيق لوائح إجراءات منح شهادات تسجيل أنظمة الجودة وأنظمة البيئة والسلامة وغيرها من الأنظمة التي يعتمدها مجلس إدارة الهيئة.
- نشر التوعية اللازمة بالمواصفات القياسية والجودة وإجراءات تقويم المطابقة والقياس والمعايرة و إعداد وتطوير وتنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة بأعمال ونشاطات الهيئة.
- تنسيق أعمال المواصفات القياسية والجودة وإجراءات تقويم المطابقة والقياس والمعايرة والاعتراف المتبادل مع الجهات المناظرة بالدول الأخرى.
- التأكد من تطبيق المواصفات القياسية الإلزامية (اللوائح الفنية) ولوائح إجراءات تقويم المطابقة التي تعتمدها بالتنسيق مع الأجهزة ذات العلاقة.
- منح شهادات المطابقة طبقاً للمواصفات القياسية المعتمدة بالنسبة للمنتجات المحلية والمعدة للتصدير والمنتجات المستوردة.
- القيام بجميع أعمال الاعتماد مثل اعتماد جهات التصديق والتفتيش والمعاينة والتدقيق الخاصة بأنظمة الجودة.
- إنشاء قاعدة معلومات في مجالات عمل الهيئة، وتبادل المعلومات مع الجهات المحلية والإقليمية والدولية.
- إجراء البحوث والدراسات، وتقديم الخدمات الاستشارية التي تتعلق بأعمالها ونشاطاتها، والتعاون مع الشركات والهيئات والجامعات ومراكز البحث العلمي وغيرها من الجهات التي تزاوُل أعمالاً مشابهة لأعمال الهيئة.
- مراجعة الأنظمة واللوائح الرقابية ذات العلاقة بمجالات عمل الهيئة، وتطويرها واقتراح التعديلات اللازمة عليها، لتواكب متطلبات الجودة والسلامة، وإحالتها إلى الجهات المختصة، لدراستها وإصدارها وفقاً للطرق النظامية.

• القيام بأعمال جهة الإخطار ومركز الاستفسار لاتفاقية العوائق الفنية للتجارة الخاصة بمنظمة التجارة العالمية.

• الاشتراك في المنظمات الإقليمية والدولية المتعلقة بالموصفات والمقاييس والمعايرة والجودة وتمثيل هذه المنظمات¹.

9.3. الشروط والموصفات التي يجب توافرها في أعضاء الرقابة:

1.9.3. أن يمتلك من الفقه والحكمة عندما يمنع من أمر ما يُحتاج إلى مثله أن يقدم

البديل الشرعي عنه، قال ابن القيم في إعلام الموقعين: من فقه المفتي ونصحه إذا سأله المستفتي عن شيء فمنعه منه، وكانت حاجته تدعوه إليه أن يدلّه على ما هو عوض له منه فيسد له باب المحذور ويفتح له باب المباح... فمثاله في العلماء مثل الطبيب العالم الناصح في الأطباء يحمي العليل مما يضره ويصف له ما ينفعه، فهذا شأن أطباء الأديان والأبدان².

2.9.3. التأهيل الخلفي والأدبي³. فقد مدح الحق سبحانه وتعالى نبيه الكريم بقوله:

(وإنك لعلی خلق عظیم)

قال صلى الله عليه وسلم: (إن الرجل ليدرك بحسن خلقه درجات قائم الليل صائم النهار) رواه أبو داود (4798).

وقال أيضا: إنَّ المسلم المسدد ليدرك درجة الصوام القوام بآيات الله عزَّ وجلَّ. وعن أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «إن الله رفيقٌ يحبُّ الرفق في الأمر كله» متفق عليه.

¹ للاستزادة ينظر ar.wikipedia.org/wiki موقع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس و الجودة مرجع سابق.

² رياض منصور الخلفي = 26http://www.mosgcc.com/view_end.php?issue=

³ رياض منصور الخلفي. / هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بين النظرية والتطبيق /

3.9.3. التأهيل العلمي، بما يتعين عليه العلم به من العلوم الشرعية والعلوم الآلية

المعاصرة¹.

فعلم عضو الهيئة بهذه العلوم يورث التوازن لفتواه ويجنبها الآثار السلبية ويجعلها أقرب للقبول، إذ بعلمه وتصوره يتمكن من تحرير المسألة وتحقيق مناط الحكم، فإن فقه الواقع والزمان والمكان من أخص خصائص الفتوى المقبولة، ويجب على المراقبين الشرعيين الداخليين أن يحافظوا على كفايتهم الفنية من خلال التأهيل المتواصل. وتقع على عاتق المراقبين الشرعيين الداخليين مسؤولية مواصلة تأهيلهم للمحافظة على إتقانهم المهني والاطلاع على التحسينات، وكذلك التطورات الحالية في مجال عملهم².

10.3. نموذج دفتر شروط إيزو 5000³

قمنا بأجراء تعديلات ليتناسب هذا النموذج مع متطلبات الإيزو 5000 وهو كمحاولة فقط لضبط التصور الأولي لمهام هذه الهيئة، وكيفية إصدار اللوائح التوجيهية لمتعاملها.

تحقيقاً للمسؤولية الملقاة على عاتقها، تصدر الهيئة الإسلامية للمواصفات والمقاييس التوجيهات التالية لحماية المستهلك والمنتج والاقتصاد الوطني:

أولاً: على مستوى الواردات⁴:

1. على المستوردين البدء بإجراءات المطابقة المبدئية قبل الشروع في

الاستيراد.

1 رياض منصور الخلفي، المرجع السابق.

2 محمد أمين على قطان / المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات العالمية الإسلامية. 1429هـ - 2008م

3- بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة.

22:10 .2016/04/12 www.ssmo.gov.sd/ar/poster_details.php?no=27

4- بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات نسخة مخبأة، مرجع سابق.

2. ألا يتم استيراد أي سلعة مالم تستوفِ المواصفة القياسية المعتمدة من الهيئة.
وأي سلعة تصل الموانئ البحرية أو الجوية أو البرية مخالفة ولو جزئياً للمواصفة لن يتم الإفراج عنها ولن يتم إجراء أي معالجات لها ويتحمل المستورد مسؤولية أي تبعات تترتب على مخالفتها.
3. على المستوردين تضمين المواصفات القياسية للسلع التي يودون استيرادها في تعاقدهم مع الجهات التي يستوردون منها ضماناً لحقوقهم القانونية في حال عدم مطابقة السلعة المعنية لمواصفاتها القياسية المضمنة في العقد.
4. على المستوردين الحصول على المواصفات القياسية للسلع المراد استيرادها - من الهيئة - قبل الشروع في إجراءات الاستيراد.
5. على المستوردين الحرص على أن تكون وارداتهم مطابقة للأوزان والمقاييس المبينة على بطاقة بياناتها لأنها ستخضع لإجراءات مطابقة الأوزان عبر المنافذ التي تأتي عبرها.
6. يجب على مستوردي الأحجار الكريمة والمعادن النفيسة الحرص على فحص ودمغ وختم وارداتهم وصادراتهم بالختم القانوني لدى الهيئة.
7. يجب على جميع المستوردين الالتزام بإحضار شهادة الفحص المسبق للواردات الصينية.

ثانياً: في مجال التصنيع و الإنتاج المحلي¹

1. يجب أن تخضع المنتجات في مراحلها الإنتاجية كافة لمواصفاتها القياسية.
2. يجب الالتزام بمطلوبات المواصفة القياسية لبطاقة البيان ومواصفة التعبئة والتغليف لكل سلعة.

¹-بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10 ، المرجع السابق.

3. يجب الحرص على الإيفاء بالوزن والقياس لكل منتج ومطابقته لبطاقة بيانه التي تحدد وزنه أو حجمه أو عدده أو طوله الصافي.
4. يجب الالتزام التام بالاشتراطات الفنية لفترات الصلاحية.
5. ألا يتم الإعلان والترويج لأي سلعة أو خدمة ما لم تستوفِ شروط المواصفة القياسية بحصولها على شهادة المطابقة للترويج من الهيئة.
6. يجب أن يتم تخزين وترحيل المواد الخام والسلع وفقاً لظروف التخزين والحفظ المحددة بالمواصفة القياسية.
7. يجب إجراء المعايرة الدورية لآلات وأدوات القياس والوزن.

ثالثاً: في مجال العرض والتداول:

1. يجب أن يلتزم التجار بتوفير ظروف التخزين والعرض و التداول الصحي والأمن وفق ما تحدد مواصفة كل سلعة.
2. أن يتجنب التجار شراء السلع مجهولة المنشأ والمخالفة لبطاقة البيان المتضمنة الآتي: ويبين اسم السلعة، منشأها، عنوان مصنعها، فترة صلاحيتها، مكوناتها ووزنها الصافي.
3. يجب إجراء المعايرة الدورية لأدوات والآلات والقياس والكيل المستخدمة في كل ضروب التجارة بواسطة مكاتب القياس والمعايرة لدى الهيئة بالمركز والولايات.

رابعاً: توجيهات للمورد و المنتج:

- ترجو الهيئة الإسلامية للمواصفات والمقاييس الحصول على مواصفات السلع والخدمات من رئاسة وفروع الهيئة المنتشرة بالبلاد على النحو الآتي:
- ذكر مجموعة من البلدان يمكن للمورد التعامل معها.
- نرجو من القطاعات الإنتاجية والخدمية أن تحرص على الالتزام بتوجيهات الهيئة. ويمكن تقديم أي استفسارات والحصول على أي بيانات أو معلومات من: وتضع الهاتف والمحل.

خامساً: توجيهات للمستهلكين¹:

اعتمدنا هذا العنصر حتى تكون العملية ذات فاعلية أكبر لأن المستهلك هو السيد في العملية الإنتاجية وفق نظام الجودة، لذلك عليه الحرص والانتقاء لما يقتنيه.

1. نرجو ألا تقدموا على شراء أي سلعة ما لم تجدوا بطاقتها التعريفية.

2. عليكم أن تتمسكوا بشروط صحة فترات الصلاحية:

- أن تكون على السلعة مباشرة - أن تكون واضحة - أن تكون بارزة أو منقوشة- أو

مطبوعة أو مختومة بحبر غير قابل للإزالة - ألا تكون ملصقة يسهل نزعها - وأن تكون على العبوة مباشرة - أن تحدد تحديداً قاطعاً وواضحاً وقت الإنتاج ووقت الانتهاء - وأن تحمل كل عبوة تاريخ صلاحية واحد.

3- أن تتمسكوا بتوفر ظروف التخزين والعرض والتداول الصحي والأمن للسلع

بتخيركم للمتاجر التي توفر هذه الظروف لأن صلاحية السلع رهينة بها. نأمل أن نتعاون ونتكاتف جميعاً شركاء من أجل وسط تجاري وانتاجي يحقق رغبات المستهلكين ويستوفيهم حقوقهم مقابل ما يدفعونه للسلع والخدمات التي يتحصلون عليها.

سادساً: آلية إصلاح الخلل في نظام الإيزو 5000

قمنا باقتباس نموذج الإصلاح من خلال عمل المحتسب، ومن كيفية تطبيقه لمسؤوليته الشرعية، وفق مبدأ الحسبة المحدد من طرف الحاكم؛ وعليه كانت الآلية كالتالي:

1- إجراء دورات تدريبية على ما هو مطلوب، وتحديد الشروط مع الشرح والتحليل ما يسمى ب (إقامة الحجة). وهو في مقام التعليم والإعلام؛ وهذه الخطوة استباقية

¹بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10
المرجع السابق.

نفقدها في النظمة الموجودة، ولعلها من أسباب كثرة العراقيل والمشاكل في المؤسسات، وهو ليس غريباً خصوصاً عندما نجد العامل لا يفقه ما هو مطلوب منه بالتحديد.

2- في حال وجود خلل في سير أو ناتج المؤسسة يبدأ عون الرقابة بالخطوات العملية التالية وفق هذا الترتيب:

أ النصح والوعظ أو ما يسمى بـ (الإعذار).

ب في حال عدم الانصياع يتحول إلى (الإنذار) مع تقريب فترة التفقد الدورية.

ج مباشرة تنفيذ العقوبات بالتدرج الأخف ثم الأثقل وهنا يخول القانون لعامل الرقابة تسليط بعض العقوبات التي تستوجب التدخل السريع كقرار الفصل والخصم والحرمان من الترقية.

د تحويل الملف إلى جهة أخرى كالعادلة مثلاً.

نموذج لإعلان تحذيري¹:

لأصحاب المحلات التجارية والمنتجين وأصحاب شركات المواد الغذائية؛ و في إطار جهود هيئة الإيزو 5000 لتحقيق الجودة، لاحظنا العرض السيئ للمواد الغذائية خارج المحلات التجارية في الأسواق والأحياء؛ حيث يتم عرض السلع تحت أشعة الشمس المباشرة، ولضمان سلامتها وحفظها حتى تصل أمانة للمستهلك؛ فإن الهيئة تهيب بكل أصحاب هذه المحلات:

بعدم عرض المواد الغذائية والعصائر والمياه المعبأة والغازية خارج المحلات التجارية.

وأن يلتزموا بتوفير ظروف التخزين والعرض والتداول الصحي والأمن وفق ما حددته مواصفة كل سلعة.

¹ بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10

وعلى جميع المنتجين وأصحاب الأعمال المتعاملين في السلع والمنتجات أن يقوموا بتخزينها وترحيلها وفقاً لظروف التخزين والحفظ المحددة بالمواصفة القياسية، وتتبيه التجار بعدم عرض منتجاتهم خارج المحال التجارية.

كما تناشد الهيئة المستهلكين أن يتمسكوا بحقوقهم في الحصول على سلعة محفوظة في الظروف المناسبة لأجل غذاء صحي وآمن ومحاربة هذه الظواهر السالبة بعدم الشراء من المتاجر التي لا تلتزم بما جاء في هذا التحذير.

تؤكد الهيئة أن عدم الالتزام بهذه الموجهات يعرض المخالفين للمساءلة القانونية. إن التزام الجميع بهذه التوجيهات يحقق الحماية للمستهلك.

نموذج لما يلقى في الدورة التدريبية للمؤسسات المتعاملة بالإيزو 15000¹

تسعى الهيئة لحماية لمورّد و المستهلك والاقتصاد الوطني، ولضمان ذلك نرجو الحرص على إجراء المطابقة المبدئية للسلع والمنتجات.

ما هي المطابقة المبدئية؟: هي إجراء مبدئي (اختياري) يتم على مستندات المنتج بغرض التأكد من مطابقة المنتج للمواصفات القياسية للإيزو 5000.

المستندات المطلوبة:

المستندات الضرورية:

طلب مطابقة مبدئية ويشترط فيه الآتي:

- أن يكون مرّوساً ومعتمداً ومختوماً وموجهاً لمدير إدارة المواصفات القياسية.
- يحوي اسم المنتج المراد مطابقته والغرض من المطابقة.

1-2- شهادة تحليل (كتلوج أو مواصفات فنية في حال الأجهزة والآلات

والمعدات):

يشترط في شهادة التحليل الآتي:

¹ - المرجع نفسه.

- أن تكون معتمدة من المنشأ مع ذكر اسم المعمل وعنوانه.
- أن تحوي اسم المنتج المراد مطابقته.
- كتابة تاريخ إصدار الشهادة.
- توضيح بلد المنشأ.
- يشترط في الكتلوج والمواصفات الفنية الآتي:
- أن يعطي وصفاً كاملاً للمنتج.
- أن يحوي اسم الجهة المنتجة.
- أن يحوي بلد المنشأ.

مستندات اختيارية:

فاتورة مبدئية ويشترط فيها مطابقة اسم المنتج لشهادة التحليل أو الكتلوج أو المواصفات الفنية.

1.3 مستندات خاصة:

وهي مستندات خاصة ببعض المنتجات دون غيرها بالإضافة للمستندات الرئيسية المذكورة أعلاه مثلاً:

- بالنسبة للأسماك واللحوم الحمراء والدواجن ؛ يجب إرفاقها ب:
- شهادة صلاحية.
- شهادة تحليل للإشعاع.
- شهادة ذبح حلال من المنشأ.
- شهادة خلو من التحور الوراثي.

سابعاً:التفتيش أو الرقابة الدورية والفجائية:

يُعرّف التفتيش بأنه: نشاط تنظيمي إلزامي للتأكد من أن جميع المنتجات تستوفي الشروط الفنية الخاصة بها، وأنها تتفق مع إجراءات السلامة وأن العمليات الإنتاجية تتم دون الإضرار بالصحة والبيئة.

دور الهيئة في التفتيش:

- تقوم هيئة التفتيش للإيزو 5000 بوضع المواصفات الخاصة بالمنشآت الصناعية والمنتجات المختلفة؛ لأن التفتيش آلية لتفعيل المواصفات ونشر ثقافة الجودة، وتأمين منتجات وخدمات تراعي صحة الإنسان، وتلبي الحاجة التي من أجلها أنتجت لحماية المستهلك.

أهمية التفتيش:

- حماية المستهلك.
- تحسين المنتج / الخدمة.
- تطوير الصناعة الوطنية.
- الربحية للمنشأة الصناعية.
- دخول الأسواق العالمية.
- منافسة المنتجات المستوردة.
- حماية البيئة بالتحكم في العمليات التصنيعية والمنتجات.

ثامناً: نموذج من العقوبات التأديبية عند المخالفة¹

- حجز السلعة أو إيقاف الخدمة وذلك عند مخالفة المواصفات القياسية والقواعد الفنية الصادرة من الهيئة؛ فإنه يحق للهيئة إصدار قرار بحجز السلعة أو إيقاف الخدمة.

- إغلاق المنشأة، ويتم ذلك بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة بإصدار قرار الغلق لأي منشأة تقوم بإنتاج سلعة أو تقديم سلعة أو خدمة لا تتطابق مع المواصفات القياسية والقواعد الفنية الصادرة من الهيئة مع اتخاذ الإجراءات القانونية.

¹-بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10

- رسوم الخدمات التي تقدمها الهيئة بموافقة وزارة المالية والاقتصاد الوطني.
- الغرامة التي تحددها المحكمة أو الحبس لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر أو بالعقوبتين معاً لكل من يرتكب الأفعال المخالفة للمواصفات القياسية أو القواعد الفنية.
فريق التفتيش:

يتكون فريق التفتيش من رئيس الفريق، وفني مختص بمعايرة الموازين وقياس الأوزان والحجوم وفني مختص بالصناعة. يتميز الفريق الفني بمهارات الدقة، الاستقامة القدرة على الإقناع، التنظيم وإدارة الوقت، الدراية بالقوانين والأنظمة بالإضافة إلى التدريب في مجال التفتيش الصناعي.

أنواع التفتيش الصناعي:

تخص هذه العملية المنشأة الصناعية، أو ما يعبر عنها بجودة المؤسسة، ولتحقيقها يتطلب إجراء دورات تفتيشية بهدف الكشف على مدى التزام هذه المؤسسة بالمعايير التي وافقت عليها لتُمنح شهادة الإيزو.

ويمكننا تحديد إجراءات التفتيش في النقاط التالية:

1. التزام المنشآت الصناعية بتطبيق الشروط الفنية (المواصفات القياسية).
2. تحسين جودة المنتج المحلي.
3. الارتقاء بجودة المنتجات وكفاءة العمليات الإنتاجية.
4. تعميق مفهوم الجودة في المجتمع الصناعي والمستهلك.
5. رفع القدرة التنافسية للمنتجات المحلية.
6. زيادة المساهمة في الصادرات.
7. التحديث المستمر لمواصفات المنتجات المواكبة للمواصفات العالمية.

8. التأكد من سلامة الآلات، المعدات، أدوات السلامة، أجهزة القياس والضوابط الصحية للعاملين.

9. تصحيح الفهم الخاطئ لدى المنتجين على أن تطبيق المواصفة يؤدي إلى ارتفاع التكلفة.

10. استعادة ثقة المستهلك للمنتج المحلي.

11. مكافحة الغش التجاري وحماية المستهلك.

12. تقديم المشورة والمعلومات للمصانع فيما يتعلق بتطبيق المواصفات المطلوبة.

نقاط الرقابة على الجودة في المؤسسة¹

تتم مراقبة النقاط التالية:

1. مدخلات الإنتاج والمخازن الخاصة بها وطرق التخزين.

2. مكان الإنتاج، العملية الإنتاجية، العاملين بمكان الإنتاج، أهمية المختبر في

المصنع أخذ عينات عشوائية للفحص والاختبار لضمان جودة المنتج النهائي.

3. الفحص الظاهري للمنتج (النهائي) والمخازن الخاصة به، طرق التخزين،

أخذ عينات للفحص والاختبار.

4. نظام الصحة والسلامة المهنية للعاملين ودرجة وعي العاملين بتعليمات

الصحة والسلامة.

5. مخرجات عمليات الرقابة / نتائج المراقبة والقياس.

* مظاهر القوة (حالات المطابقة).

* مظاهر القصور (حالات عدم المطابقة).

¹ - بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10 .

7. التحسين والتطوير والتوعية، إجراءات وقائية، إجراءات علاجية لحالات عدم المطابقة لتجنب تكرارها وأخذ التدابير الوقائية مما يؤدي إلى تقليل أخطاء العمل وتحسين درجة جودة المنتج أو الخدمة وتحقيق رضا العاملين.

التفتيش الصناعي لحماية المستهلك
وترقية منتجاتنا الوطنية
والمحافظة على شعار: iso 5000.

الخاتمة

الخاتمة:

إن معالجة موضوع التقييس و إمكانية بناء إيزو إسلامي تطلبت منا دراسة الموضوع في مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة .

المحنا في هذا الموضوع إلى الإطار النظري والعملية للجودة حيث تناولنا جملة من المفاهيم الأساسية للجودة ومتطلباتها وأهميتها وعملية الرقابة عليها، من جهة الاقتصاد الوضعي.

ثم قمنا بالدراسة الشرعية للجودة بغية الإجابة عن تساؤلات طرحناها في الإشكالية، وخلصنا إلى أن الجودة مفهوم إنساني فطري، وبالتالي من الطبيعي أن يدعو إليها الإسلام لأنه دين الفطرة، لذلك رصدنا ممارسة الجودة والرقابة عليها منذ عهد النبي -صلى الله عليه وسلم - وختمنا المبحث بالكلام عن الجودة في حياة المسلمين.

وبعد ذلك تعرضنا للمنظمة العالمية للتقييس باعتبارها محددًا بارزًا في الإشكالية وقمنا بتعريفها، والإشارة إلى نشأتها، ومهامها، وفائدة الحصول على شهادة تثبت توفرها في الشركة، وخلصنا إلى أنها منظمة غير حكومية، لا تتدخل في منح شهادات المطابقة بل لها هيآت تمنح هذه الشهادة، وأن لهذه المنظمة مجموعة من الخبراء والمتخصصين من مختلف دول العالم يشكلون لجانًا لتبادل الخبرات فيما بينهم .

ومع بداية الفصل الثاني الذي خصصناه لنظام الحسبة في الإسلام تحديدًا وتأسيسًا فإننا تعرضنا لممارسة الحسبة من طرف النبي -صلى الله عليه وسلم - واعتناء الخلفاء بها من بعده إلى العصر العباسي، أين اتسعت صلاحيات المحتسب وتنوعت، ثم أفردنا موضوع المحتسب بالدراسة المستقلة باعتباره هو من سيتولى عملية المراقبة في الإيزو الإسلامي.

أما في الفصل الأخير فقد جعلناه للتصور النظري لبناء الإيزو الإسلامي؛ لذا ذكرنا فيه سبب اختيار الرمز 5000 (iso) والداعي إلى إنشائه والمرجعية التي يعتمدها هذا النظام، حيث وخلصنا إلى أنه يبنى وفق نظام الحسبة في الإسلام، على أن يكون

عون الرقابة فيه هو المحتسب، واستقينا مادة دفتر الشروط المعتمدة في نظام الإيزو 5000 ؛ من شروط الاحتساب مع تحويل وتغيير تقتضيه طبيعة الموضوع .
وقد أرفقتنا الفصل الأخير ببيانات إحصائية وخرائط توضيحية وجداول وأعمدة بيانية حتى يكون التصور أوضحا في الذهن .

2-نتائج البحث

- يمكننا إجمال ما توصلنا إليه من خلال دراستنا لموضوع البحث في النقاط التالية:
- الجودة مفهوم انساني متعلق بالفطرة؛ لذا فليس من الحكمة الخوض في كونه مفهوما إسلاميا أم ناتج من تطور الحضارة الغربية و إفرازاتها.
 - كسى مفهوم الجودة ضبابية عند أصحابها؛ فعُرِّفت بتعاريف متباينة، بل ومتناقضة في بعض الأحيان.
 - تطوّر مفهوم الجودة تطورا كبيرا نتيجة للقفزة الحضارية و الصناعية، و تسارع التكنولوجيا هو سبب ضبابية مفهومها عند من أرادوا وضع حدّ لتعريفها .
 - تتأثر الجودة بالعوامل الخارجية، من مواد أولية والآلات واليد العاملة.
 - عملية الرقابة على الجودة تُنفّص من تكاليف الإنتاج وترضي المستهلكين وتزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة.
 - نظام الإيزو ديناميكي يُكسب المؤسسة شرعية وقوة وتطورا.
 - يتوقف نجاح نظام الإيزو على مدى دعم العاملين والإدارة له؛ فهو ليس عصى سحرية لتقوية المؤسسات.
 - يتقوى و يتعزز هذا النظام عند إضافة عامل الرقابة الإلهية عند العامل المسلم، واعتبار النية والقصد الإيجابي في سلوكه يزيد من فاعلية هذا الفرد، وبالتالي من ربح المؤسسة ككل..
 - يكتسب نظام الإيزو شرعيته بانضمامه إلى هيئة دولية كمنظمة المؤتمر الإسلامي على سبيل المثال وهذا الإجراء احترازي حتى نضمن له الشرعية والقبول.

- نظام الحسبة في الإسلام فريد من نوعه وبسبب تهميشه طمّت المشاكل المهنية في مؤسساتنا، بل في حياتنا اليومية.
- يمكننا ومن خلال موروثنا الفقهي تكييف نظام الحسبة وفق الهيآت الموجودة وأجهزة النظام واستغلال منافعه للحد من الغش والتهرب وسوء التسيير.
- الإيزو 5000 ممكن الوقوع وهو تجربة تمكّن المسلمين العاملين من تقوية مؤسساتهم والحقاق بصف المؤسسات العالمية في التنافس.

3- التوصيات

- بناء على ما تم ذكره في النتائج؛ نقترح بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد مؤسساتنا في الرفع من قدرتها التنافسية وهي كما يلي:
- مواصلة طلبة الشريعة بحث مواضيع الجودة لمحاولة المزج بين ما هو اقتصادي وما هو شرعي حتى نستطيع المواكبة دون الاخلال بمبادئ شريعتنا الغراء، خصوصا وهي تزخر بما يبهر العقول من حلول لمشاكل أرقت العقول وحيرت الألباب.
- إعادة تفعيل دور الحسبة في ثوب جديد يتلاءم والتصنيفات والهيآت الموجودة في نظام الدولة، يخفف من وطأة التسيب وحالة اللامبالاة الملاحظة والتي لم يردعها العقاب القانوني .
- العمل على تحقيق ميزات تنافسية للمؤسسات الإسلامية وفق قاعدة – خالف تُعرف- بمفهومها الإيجابي .
- مبادئ الدين الإسلامي هي الكفيلة بإيجاد التميز وفق القاعدة السابقة، إذا امتزجت بالثقافة المعاصرة باعتبارها موروثا انسانيا كلنا نشترك فيه ، والحكمة ضالة المؤمن.
- وضع علامة خاصة بالإيزو الإسلامي، لما لها من تأثير بالغ الأهمية على الصعيد التنافسي.

4- آفاق البحث

خلال معالجتنا لموضوع بحثنا، تبادرت إلى الذهن بعض المواضيع قد تكوّن إشكالات جديدة للبحث في هذا المجال منها

- علاقة الجودة بنظام الحوكمة وكيفية استفادة المؤسسات الإسلامية منه.
- تقنين نظام الحسبة وفق المؤسسات الحديثة للدولة، خصوصا فيما يتعلق بالسلطة التأديبية للمحتسب.
- تقرّيات الإيزو الإسلامي للقطاعات الهامة كالتربية والصحة باعتباره عاملا تنافسيا.
- محاولة فتح فرع للإيزو الإسلامي في منظمة المؤتمر الإسلامي.

الفهارس

- فهرس الآيات القرآنية
- فهرس الأحاديث النبوية
- فهرس المصادر والمراجع
- فهرس المحتويات

فهرس الآيات القرآنية

الصفحة	رقم الآية	اسم السورة	الآية
19	03	المائدة	﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتِمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾
19	117	البقرة	﴿بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ﴾
19	36	القيامة	﴿أَيَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى﴾
20	7	هود	﴿لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾
21	7	الكهف	﴿إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾
20	2	الملك	﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ﴾
21	195	البقرة	﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾
21	93	المائدة	﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾
22	128	النساء	﴿وَإِنْ تَحْسَبُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾
23	88	النمل	﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾

23	286	البقرة	﴿لَا يُكَفِّرُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾
23	16	التغابن	﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾
28	163/162	الأنعام	﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾
29	1	النساء	﴿إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾
29	18	ق	﴿مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾
30	18	المدثر	﴿كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ﴾
30	36	الإسراء	﴿إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾
30	2	الملك	﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾
31	83	البقرة	﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾
31	134	آل عمران	﴿الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾
31	69	العنكبوت	﴿وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ﴾
32	19/17	الذاريات	﴿إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ كَانُوا قَلِيلًا مِنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ﴾
47	96	الأنعام	﴿فَالِقُ الْإِصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ﴾

			وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا ذَلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ ﴿٤٧﴾
47	173	آل عمران	﴿الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ﴾
49	110	آل عمران	﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾

فهرس الأحاديث النبوية

الصفحة	طرف الحديث
19	«إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ»
21	«أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ»
22	«إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ، وَلِيُحَدِّدَ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِحْ ذَبِيحَتَهُ»
25	«صَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي»
26	«عَلَيْكَ بِتِلَاوَةِ الْقُرْآنِ؛ فَإِنَّهُ نُورٌ لَكَ فِي الْأَرْضِ وَذِكْرٌ لَكَ فِي السَّمَاءِ»
26	«لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يَتَعَنَّ بِالْقُرْآنِ»
26	«إِنَّ مِنْ أَحْسَنِ النَّاسِ صَوْتًا بِالْقُرْآنِ، الَّذِي إِذَا سَمِعْتُمُوهُ يَفْرَأُ حَسْبُنُمُوهُ يَخْشَى اللَّهَ»
26	«التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ، مَعَ الشَّهَادَةِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ»
26	«التَّجَّارُ يُخْشَرُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَ وَصَدَقَ»
27	«إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ فَإِنَّهُ يُنْفَقُ ثُمَّ يَمْحَقُ»
27	«الْحَلْفُ مُنْفَقَةٌ لِلسَّلْعَةِ مُمَحَقَةٌ لِلْبَرَكَاتِ»

27	«الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكْتَمَا مُحِقَتْ بَرَكَةٌ بَيْعِهِمَا»
27	«رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اِقْتَضَى»
29	«مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا.....»
29	«مَنْ اسْتَوَى يَوْمَاهُ فَهُوَ مَعْبُودٌ وَمَنْ كَانَ غَدُهُ شَرًّا مِنْ يَوْمِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ وَمَنْ لَمْ يَتَعَاهَدِ النُّقْصَانَ مِنْ نَفْسِهِ فَهُوَ فِي نُقْصَانٍ وَمَنْ كَانَ فِي نُقْصَانٍ فَالْمَوْتُ خَيْرٌ لَهُ»
30	«لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ، وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَ فَعَلَ، وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيِّنْ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَ أَنْفَقَهُ، وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَ أَبْلَاهُ»
30	«الدِّينُ النَّصِيحَةُ. قُلْنَا لِمَنْ؟ قَالَ: لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ، وَلِأَيِّمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ»
51	«أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَمَا يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»

فهرس المصادر والمراجع

- 1- إحياء علوم الدين، محمد بن محمد الغزالي، ط: دار المعرفة، بيروت، 1982م.
- 2- إدارة الإنتاج والعمليات، فريد راغب النجار، مداخلة في ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، مكتبة الاستفتاح، 1977.
- 3- إدارة الجودة الشاملة TQM والإيزو ISO، حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، سنة 2014.
- 4- إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ط1، الأردن، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011.
- 5- إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وآخرون، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، سنة 2007.

- 6- إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم عبد الله نزال، بلال محمود الوادي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012.
- 7- إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، محاولة للتجسير والتطوير، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة، محور إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.
- 8- إدارة الجودة الشاملة والمعوالية [الموثوقية] والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها، عبد الحميد عبد المجيد البلداوي وآخرون، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 9- إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو: 9000، علي السلمي، مداخلة في ملتقى بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، دار غريب، 1995.
- 10- إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
- 11- إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات الأردن، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، سنة 2015.
- 12- الإسلام ومستقبل الحضارة، صبحي الصالح، ط2، دار قتيبة، بيروت، 1990م.
- 13- أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، علالي مليكة، شهادة ماجستير، الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، سنة 2004/2003.

- 14- تهذيب اللغة، الأزهرى. بدون رقم ط، ولا دار النشر، ولا مكانه، ولا تاريخه.
- 15- الجامع الصحيح المختصر، محمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي، ت: مصطفى ديب البغا، ط3، دار ابن كثير، اليمامة ، بيروت، 1407هـ/1987.
- 16- جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية بسكيكدة، بوعنان نور الدين، رسالة ماجستير الجزائر جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2006/2007.
- 17- الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتعليم، اتجاهات معاصرة، طارق عبد الرؤوف عامر وآخرون، الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م.
- 18- حسان عبد الله، أشرف الفرائض الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، 141، مقال في مجلة الثقافة الإسلامية، المستشارية الثقافية للجمهورية الإسلامية الإيرانية، دمشق، 1412هـ/1992م.
- 19- الحسبة بين الأمس واليوم، محمد فاروق النبهان، الفيصل، ع63، يوليو 1982م، الرياض.
- 20- الحسبة تعريفها مشروعيتها ووجوبها، فضل إلهي، دار الإعتصام، القاهرة.
- 21- الحسبة على المدن والعمران، وليد عبد الله عبد العزيز المنيس، حوليات كلية الآداب، جامعة الكويت، الكويت، 1996م.
- 22- الحسبة لشيخ الإسلام ابن تيمية، ت: علي بن نايف الشحود، ط2، 1425هـ/2004م.
- 23- الحلال والحرام في الإسلام، يوسف القرضاوي، المكتب الإسلامي، بيروت، 1994م.

24- حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، أبو نعيم أحمد بن عبد الله بن أحمد بن إسحاق بن موسى بن مهران الأصبهاني، دون رقم ط، دار السعادة ، بجوار محافظة مصر، 1394هـ/1974م.

25- خطّة الحسبة في النظر والتطبيق والتدوين، عبد الرحمان، دار الثقافة، دار البيضاء المغرب، 1984.

26- دراسات في تاريخ اليمن القديم، عبد الله حسن الشيبه، مكتبة الوعي الثوري، تعز، 2000.

27- دور معايير التقييس الـ ISO في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية، عبد اللطيف عامر، دراسة حالة لشركة الاسمنت بعين الكبيرة، رسالة مقدمة لنيل درجة، المشرف، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، بر بوعريريج، السنة.

28- الرتبة في طلب الحسبة، الماوردي، ت: أحمد جابر بدران، ط1، دار الرسالة، القاهرة، 2002.

29- الرتبة في طلب الحسبة، الماوردي، ت: أحمد جابر بدران، ط1، دار الرسالة، القاهرة، 2002.

30- سبل السلام، محمد بن إسماعيل بن صلاح بن محمد الحسني، الكحلاني ثم الصنعاني، أبو إبراهيم، عز الدين، المعروف كأسلافه بالأمر، دار الحديث، بدون طبعة وبدون تاريخ.

31- سنن ابن ماجه، ابن ماجه أبو عبد الله محمد بن يزيد القزويني، ت: شعيب الأرنؤوط وآخرون، ط1، دار الرسالة العالمية، بيروت، 1430 هـ/2009م.

32- سنن الترمذي، محمد بن عيسى بن سؤرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، أبو عيسى، ت: أحمد محمد شاكر (ج 1، 2)، ومحمد فؤاد عبد الباقي (ج 3)، وإبراهيم

عطوة عوض(ج 4، 5)، ط2، شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي، مصر،
1395 هـ / 1975م.

33- سنن الدارقطني، أبو الحسن علي بن عمر بن أحمد بن مهدي بن مسعود بن
النعمان بن دينار البغدادي الدارقطني، ت: شعيب الارنؤوط وآخرون، ط1، مؤسسة
الرسالة، بيروت، 1424هـ / 2004م.

34- السنن الكبرى، أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسرُوْجِردِي الخراساني،
أبو بكر البيهقي، ت: محمد عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت – لبنان،
ط3، 1424هـ / 2003م.

35- شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك، محمد بن عبد الباقي بن يوسف
الزرقاني المصري الأزهرى، ت: طه عبد الرؤوف سعد، مكتبة الثقافة الدينية،
القاهرة، 1424هـ / 2003م.

36- شرح رسالة الصغائر والكبائر، لابن نجيم، تحقيق: الشيخ خليل الميس، ط1، دار
الكتب العلمية، بيروت، 1401هـ / 1981م.

37- شعب الإيمان، أبو بكر أحمد بن الحسين البيهقي، ت: محمد السعيد بسيوني
زغلول، دار الكتب العلمية، بيروت، 1410هـ.

38- صبح الأعشى، القلقشندي، تحقيق: يوسف علي، ط1، دار الفكر، دمشق،
1987م.

39- طارق البشري، مؤسسات الدولة في النظم الإسلامية، مقال في مجلة منبر
الحوار، دار الكوثر، بيروت، 1410هـ / 1989م.

40- الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، محمد بن أبي بكر ابن قيم الجوزية،
ت: محمد جميل غازي، مطبعة المدني، القاهرة، بمصر.

- 41- الطرق الحكمية، محمد بن أبي بكر بن أيوب بن سعد شمس الدين ابن قيم الجوزية، مكتبة دار البيان، بدون طبعة وبدون تاريخ.
- 42- عبد الرحمان، خطّة الحسبة في النظر والتطبيق والتدوين، دار الثقافة، دار البيضاء المغرب، 1984.
- 43- غياث الأمم، لأبي المعالي الجويني، ت: مصطفى حلمي وآخرون، دار الدعوة للطباعة، الإسكندرية، دون تاريخ.
- 44- الفقه الإسلامي وأدلته (الشامل للأدلة الشرعية والآراء المذهبية وأهم النظريات الفقهية وتحقيق الأحاديث النبوية وتخريجها)، وهبة بن مصطفى الزحيلي، ط4، دار الفكر، سورية.
- 45- القضاء في الإسلام، عطية مصطفى مشرفة، ط2 - دار الفن، القاهرة، 1966.
- 46- القواعد الفقهية وتطبيقاتها في المذاهب الأربعة، محمد مصطفى الزحيلي، ط1، دار الفكر، دمشق، 1427هـ/2006م.
- 47- كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون، مصطفى بن عبد الله كاتب جلبي القسطنطيني المشهور باسم حاجي خليفة أو الحاج خليفة، مكتبة المثنى - بغداد، 1941م.
- 48- لسان العرب، محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي، ط3، دار صادر، بيروت، 1414 هـ.
- 49- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، إبراهيم طه محمد العجلوني، مقدمة للنشر في مجلة جامعة دمشق من طالب الدكتوراه، تحت إشراف الأستاذ الدكتور، دمشق في شباط 2006م.
- 50- مجموع الفتاوى، لابن تيمية، دون ط، دار عالم الكتب، الرياض، السعودية، 1412هـ/1991م.

- 51- المستصفي من علم الأصول، محمد بن محمد الغزالي أبو حامد، الناشر دار الكتب العلمية، بيروت، 1992م.
- 52- الأحكام السلطانية، أبو الحسن علي بن محمد بن محمد بن حبيب البصري البغدادي، الشهير بالماوردي، دار الحديث، القاهرة، دون رقم ط، وتاريخه.
- 53- مسند أبي يعلى، أحمد بن علي بن المثنى أبو يعلى الموصلي التميمي، ت: حسين سليم أسد، ط1، دار المأمون للتراث - دمشق، 1984/1404.
- 54- المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، ت: محمد فؤاد عبد الباقي، دون ط، دار إحياء التراث العربي، بيروت، دون تاريخ.
- 55- المقدمة، ابن خلدون، دون رقم ط، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1961.
- 56- موطأ الإمام مالك، مالك بن أنس بن مالك بن عامر الأصبحي المدني، ت: محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 1406هـ/1985م.
- 57- نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السنامي، ت: مريزن سعيد، دار مكتبة الطالب الجامعي، مكة المكرمة، دون تاريخ.
- 58- نصاب الاحتساب، محمد بن عوض السنامي، ت: مريزن عسيري، ط1، مكتبة الطالب الجامعي، مكة المكرمة العزيزية، ط1، 1986.
- 59- نظام الحسبة في الإسلام، عبد العزيز بن محمد بن مرشد، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- 60- نهاية الرتبة الظرفية في طلب الحسبة الشريفة، عبد الرحمن بن نصر بن عبد الله، أبو النجيب، جلال الدين العدوي الشيزري، مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر، دون رقم ط، وتاريخه.

61- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، لابن بسام، ت: حسام الدين السامرائي، دون ط، مطبعة المعارف، ببغداد، 1986.

62- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، للشيخ عبد الرحمان الشيزري، ت: السيد الباز العريني، ط2، دار الثقافة بيروت، 1984م.

63- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، للشيزري، طبع لجنة التأليف والترجمة والنشر، القاهرة، 1946.

64- نيل الأوطار، الشوكاني اليمني، ت: عصام الدين الصبابي، ط1، دار الحديث، مصر، 1413هـ/1993م.

65- نيل الأوطار، محمد بن علي بن محمد بن عبد الله الشوكاني اليمني، ت: عصام الدين الصبابي، ط1، دار الحديث، مصر، 1413هـ/1993م.

المواقع الإلكترونية:

1- [http:// www.Iso.Org/about-governance.html](http://www.Iso.Org/about-governance.html)

2- <http://www.education-dz.com/vb//showthread.php?t=44939>

3- <http://www.tkne.net/vb/t29821.html>

4- Le petit Larousse, Larousse, France, 2007

5- Norme internationale, iso9000, système de management qualité,

.principes et vocabulaire, iso Genève 2005

6- www.almaany.com/ar/dict/ar-ar

7- إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محبوب،

[..www.islamdoor.com/k11/etkan.htm](http://www.islamdoor.com/k11/etkan.htm)

8- أشرف هيكل، الجودة، الإيزو، ashrafhakal.

9- بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة:

www.ssmo.gov.sd/ar/poster_details.php?no=27

.2016/04/12

10- التصور المستقبلي لنموذج الرقابة الشرعية، موقع ستار تايمز، أرشيف المنتدى للقضايا

القانونية، <http://www.startimes.com/f.aspx?t=26058339>

11- رياض منصور الخليلي، http://www.mosgcc.com/view_end.php?issue

12- فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية،

[.www.manhal.net/articles.php?action=show&id=3902.](http://www.manhal.net/articles.php?action=show&id=3902)

13- فقه الجودة في الإسلام، موقع الداعية فتحي يكن،

www.daawa.net/display/arabic/edoors/edoordetail.aspx?e

[.id=24&etype=2](http://www.daawa.net/display/arabic/edoors/edoordetail.aspx?e)، 2016/03/16، 16:30.

14- المنظمة الدولية للمعايير. <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

15- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة:

ar.wikipedia.org/wiki.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	إهداء
	شكر
	ملخص
أ- ز	مقدمة
	الفصل الأول: الجودة و الأيزو
	1. الجودة في النظام الوضعي.
10	1.1. مفهــــــــــــــــوم الجــــــــــــــــودة لغة.....

10	2.1. الجودة اصطلاحاً
11	3.1. سبب ضبابية مفهوم الجودة
11	4.1. أهمية الجودة
12	5.1. التطور التاريخي للجودة
16	6.1. ضمان الجودة
	2. الجودة في النظام الشرعي
19	1.2. دعوة الإسلام إلى الجودة
20	2.2. المفهوم الإسلامي للجودة
25	3.2. جوانب الجودة في المنهج الإسلامي
26	4.2. الجودة في التجارة
27	5.2. إتقان العمل ثم مرة الإحسان
28	6.2. خصائص الجود في

	الإسلام.....
31	خلاصة المبحث.....
	3. المنظمة العالمية للتقييس (ISO)
34	1.3 مفهوم التقييس.....
34	2.3 أهداف التقييس.....
35	3.3 لمحة إجمالية عن منظمة التقييس العالمية " ISO "
38	4.3 الهدف من الإيزو.....
39	5.3 أفراد عائلة الإيزو وعلاقتها بالجودة.....
43	خلاصة المبحث.....
	الفصل الثاني: الحسبة
	1. الحسبة في النظام الإسلامي
46	تمهيد.....
47	1.2 الحسبة لغة
48	2.1 تعريف الحسبة في الاصطلاح
50	3.1 تعريف الحسبة

	الاحتساب.....
50	4.1. الحسبة في التاريخ الإسلامي.....
52	2.4.1. الحسبة في عهد الخلفاء الراشدين.....
53	3.4.1. الحسبة في العصر العباسي.....
54	5.1. أنس الحسبة.....
55	6.1. مجال الحسبة.....
57	7.1. أسس الاحتساب.....
58	خلاصة البحث.....
	2. المحتسب ووظائفه
60	1.2. تعريف المحتسب.....
61	2.2. شروط المحتسب.....
62	3.2. وظائف المحتسب.....
68	4.2. أعوان المحتسب

	ومساعدوه.....
69	5.2. السطة التأديبية للمحتسب.....
70	خلاصة المبحث.....
	الفصل الثالث بناء الإيزو 5000
72	1.3. التسمية.....
73	2.3. الداعي إلى إنشَاء الإيزو 5000.....
78	3.3. بناء الإيزو 5000.....
79	4.3. هدف نظام الإيزو 5000
80	5.3. مرجعية نظام الإيزو 5000.....
80	6.3. أسس الإيزو 5000.....
81	7.3. المعالم التطبيقية لنظام الإيزو 5000.....
82	8.3. مهام هيئة الإيزو 5000.....
84	9.3. الشروط والمواصفات التي يجب توافرها في أعضاء الرقابة.....

85	10.3 نمذجة دفقة رش روط إي زو 5000.....
96	الخاتمة.....
100	فهرس الأيقات القرآنية
103	فهرس الأحاديث النبوية
105	فهرس المصادر والمراجع.....
114	فهرس المحتويات



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
معهد العلوم الإسلامية
قسم الشريعة



معايير التقييس العالمية ومشروع إنشاء الإيزو الإسلامي (5000 iso)

مذكرة تخرّج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
في العلوم الإسلامية - تخصص: معاملات مالية معاصرة

المشرف: الدكتور

نور الدين جوادي

الطالب:

إبراهيم وصيف خالد

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. حياة عبيد	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيساً
د. نور الدين جوادي	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفاً
د. جديدي روضة	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2016-2015/1437-1436

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى اللذين كانا سببا في وجودي.. الوالد (رحمه الله) الذي علمني معنى الرجولة

والوالدة متعنا الله بأيامها والتي غرست في حب العلم والصبر على طلبه.

إلى زوجتي الغالية لما عانته معي أثناء إعدادي للمذكرة.

إلى بنتي (زهراء وسجود).

إلى من كانوا قدوة لي في رحلتي العلمية، وكانوا مشاعل نور أضاءت لي الدرب

وبصّرتني الطريق الأساتذة الكرام.

إلى كافة طلبة العلم الباحثين عن الحقيقة.

شكر

في البدء أشكر الله عز وجل على توالي نعمه وأسأله المزيد

ثم الشكر لمشرفي الذي يرجع له الفضل في توجيهي لفكرة البحث ثم لإعانتته لي على

إتمامه بنصحه ودعمه وتوجيهاته.

كما أشكر كل الذين بذروا فيّ بذرة خير أو تركوا في نفسي بصمة طيبة.. الأساتذة

الكرام

والشكر الجزيل للأصدقاء من الدفعة كل واحد باسمه على الروح الجماعية في طلب

العلم و التي أبدوها طيلة سنتين

وشكر خاص لخليلي خليل وصديقي الطاهر للجهود المبذولة والصبر الجميل .

ملخص

تناولت في دراستي " معايير التقييس العالمية ومشروع إنشاء الإيزو الإسلامي (5000 iso). " إمكانية وجود معايير شرعية تؤهل لإنشاء منظمة إسلامية للتقييس، وإيجاد الآليات الحديثة لتحقيق التطور الاقتصادي والقدرة على التنافس. وتناولت الموضوع من خلال ثلاثة فصول ؛ خصصت الأول منها للكلام عن الجودة اقتصاديا وشرعيا، ثم المنظمة العالمية للتقييس (iso). أما الفصل الثاني فقد جعلته لنظام الحسبة في الإسلام وتناولت المحتسب في مبحث خاص لأهميته في هذا الموضوع. في حين أن الفصل الثالث كان محاولة لوضع معالم الإيزو 5000 ؛ أين بيّنت سبب اختيار الرقم والهدف منه وحددت معاييرها التي يعتمدها ومستنده الشرعي في ذلك.

وتوصلت إلى جملة من النتائج لعل أهمها: أن الجودة سلوك إنساني فطري تتشارك فيه جميع الحضارات؛ وأنّ لنظام الحسبة دور هام في المراقبة والتطوير؛ وأخيرا أن الإيزو 5000 ممكن الإنشاء خصوصا إذا تبنته إحدى المنظمات العالمية الإسلامية كمنظمة مؤتمر العالم الإسلامي.

Résumé

Cette thèse est intitulée les mesures mondiales de standardisation et le projet de fondation ISO islamique (iso 5000).

C'est une étude théorique dans laquelle nous avons essayé de trouver des réponses à la problématique principale :à quel point peut-on trouver de mesures religieuses qui nous permettent de fonder une organisation islamique de standardisation?

Nous y avons répondu sous forme de trois chapitres ; l'un est consacré pour parler économiquement et religieusement sur la qualité en précisant sa définition, suivant son évaluation et en montrant les bases dont la qualité a besoin.

Puis nous avons traité le sujet d'iso en détaille en expliquant l'organisation mondiale de standardisation , nous avons pris en considération l'iso 9000 comme un exemplaire car il a une relation importante avec la qualité.

Dans le deuxième chapitre, nous avons parlé précisément et originairement du système de surveillance dont nous avons basé sur le surveillant car il joue un rôle primordial dans ce processus.

Quant au troisième chapitre, nous avons tenté de mettre les bases et les règles adéquates de l'iso 5000 où nous avons montré la cause principale de son choix, l'objectif qu'on peut obtenir de cet ISO, puis nous avons précisé les mesures dont il a besoin et sa source religieuse

Finalemnt, nous avons arrivé à plusieurs conclusions importantes parmi elles:

Le secret de la survie et de la puissance dans la vie revient à celui qui est compétant et capable de faire le changement adéquat en poursuivant le développement contemporain.

خيارات الخطوط:

La fondation de l'iso 5000 serait possible quand une organisation mondiale islamique; comme celle de Congrès du Monde Islamique l'adopte

مقدمة...

تميز النصف الثاني من القرن العشرين بمجموعة من التغيرات ، تجلت مظاهرها في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، ومن أهم هذه التحولات، الانفتاح العالمي وتحرير التجارة الدولية ، بإزاحة كل الحواجز والقيود أمام انتقال السلع ورؤوس الأموال وحتى الخدمات أدت هذه العوامل إلى إحداث منافسة شديدة بين المؤسسات الاقتصادية على الصعيدين الداخلي والخارجي، بغية جذب العملاء وكسب ولائهم.

ومن المعلوم أن البقاء ليس للأقوى ولا للأذكى، ولكن للأكثر استجابة للتغيير فسرعة التفاعل مع المحيط بتحقيق وتطوير القدرة التنافسية للمؤسسات ، هي الحل الوحيد لضمان البقاء في سوق المنافسة، مما يحتم علينا الاهتمام أكثر فأكثر بموضوع الجودة وأساليب تطبيقها وقياسها ومراقبتها، وهذا ما قامت به المنظمة العالمية للتقييس (ISO) والتي جعلت معايير تتماشى مع التطورات وتواكب التغيرات ، وإذا توفرت هذه المعايير في مؤسسة ما والتزمت بها فإنها تحصل على شهادة تؤكد أن منتجاتها تمتاز بجودة ذات مواصفات عالمية.

لأجل ذلك جاءت هذه الدراسة، إسهاما مني في التعريف بهذه المنظمة، ومعاييرها المعتمدة في التقييس، ومحاولة لإنشاء إيزو إسلامي، يُبنى على قواعد شرعية فكان عنوانها: المنظمة العالمية للتقييس ومشروع بناء الإيزو الإسلامي.

1- إشكالية البحث:

إن الله سبحانه وتعالى ما أنزل الشريعة إلا لتحقيق الحياة الكريمة والسعادة للإنسان في العاجل والآجل. ولا يتحقق ذلك إلا إذا أجابت الشريعة عن كل التساؤلات، وأرضت معتنقيها وأمكنتهم من العيش في تناغم مع مجريات الأحداث من حولهم. فمن حق المسلم أن تُلبى رغباته وتُشبع حاجاته، فحصل على منتج يرضي ذوقه دون معارضة لأحكام ربه.

ومن المعلوم أن المنظمات الرائدة والسائدة في العالم هي منظمات غربية ، تسير وفق تفكير يتقاطع وتعاليم الدين الإسلامي في نقاط ، ويتعارض معه في أخرى .
والفرد المسلم لا يجد لنفسه خلاصا من هذا الوضع؛ لأنه متعلق بالاقتصاد و بالمال، فكيف له أن يتعامل وفق ما يرضي ربه، ويلبي حاجاته ؟
ومن هذا المنطلق أردنا أن نجيب عن الإشكالية التالية:

ما مدى إمكانية إيجاد معايير شرعية تؤهل لإنشاء منظمة عالمية للتقييس ؟

ويتفرع عن هذا الإشكال جملة من الأسئلة الفرعية:
- هل الجودة مفهوم اسلامي أم أنها من إفرازات الحضارة الغربية ؟
- ما الداعي للكلام عن منظمة إسلامية للتقييس في ظل وجود منظمة عالمية للتقييس (iso) ؟
- هل تزرخ الشريعة الإسلامية بمبادئ وأنظمة تقوى لأن تؤسس لنظام تقييس عالمي ؟
وأية معايير شرعية يمكن اعتمادها كمبادئ لإنشاء مثل هذا النظام ؟
- وهل سيكون نظاما مستقلا بذاته ومعاييرها؟ أم سيكون تابعا لأحد المنظمات العالمية حتى يكتسب شرعيته؟

2- أهمية البحث :

- تتمثل الأهمية الكبرى لهذا البحث في توضيح أسبقية الشريعة الإسلامية لوضع المبادئ التي إن أحسنّا تطبيقها حققت لنا السيادة والريادة.
- نظام الإيزو الشرعي يمنح المؤسسة سمعة في السوق ويزيد من قدراتها التنافسية .
- يكسب المؤسسة قدرات تنافسية في الأسواق المحلية و حتى على المستوى العالمي وذلك لما يحققه من تجانس للمنتوج وإرضاء للزبون .

-يفتح للمؤسسات فرصا للتصدير ودخول الأسواق العالمية التي تشترط الحصول على شهادات المطابقة للمواصفات العالمية.

-إنشاء نظام تقييس إسلامي(ISO) إيزو إسلامي يكسب المنتجات الإسلامية صفة الشمولية والعالمية ومواجهة السلع الأخرى خصوصا في ظل التطورات السريعة والحصار الذي يشد خناقاه من هنا وهناك.

3- أسباب اختيار موضوع البحث:

هناك أسباب ذاتية دفعتني إلى اختيار الموضوع، وأخرى موضوعية:

ويمكن أن أجمل الأسباب الذاتية في ما يلي:

رغبتي في دراسة المواضيع الاقتصادية من وجه نظر الشريعة ، بغية التطوير .

استغلال المعارف المكتسبة طيلة فترة التحصيل الدراسي.

جدة الموضوع حرّكت في نفسي حبّ الاستطلاع وكشف خبايا المجهول تمتعا بالعلم وطلبه.

أما الأسباب الموضوعية فهي كالتالي:

بيان صلاحية الشريعة لحل إشكالات الأفراد والجماعات على حد سواء، خصوصا عندما نحصي قرابة المليار والنصف من المسلمين فإنهم يمثلون سوقا عالميا لوحدهم لو أحسن استغلاله.

- اختلاف اللغات والأجناس والعادات والتقاليد يفتح المجال للتنافس وتحقيق الرغبات

- تطور الصناعة الإسلامية في العالم ولا بد لها من أسواق لعرض منجاتها ولأن تدني

مستوى الجودة في منتجاتنا لا يسمح لها بالتنافس .

- للمفاسد الكثير التي تنتج من عدم مواكبة التطور خصوصا في الجانب الاقتصادي؛

و ما يخلفه من تبعية وتخلف .

4- أهداف المشروع:

يهدف هذه المشروع إلى :

- أ. التعريف بنظام التقييس العالمي الإيزو والمصطلحات المرتبطة به.
- ب. معرفة الأسس والمعايير التي يعتمدها نظام الإيزو.
- ج. بيان المعايير الإسلامية التي يمكن اعتمادها كمؤشر للجودة.
- د. محاولة بناء تصور ذهني لنظام تقييس عالمي إسلامي إيزو 5000.

5- المناهج المتبعة في المذكرة:

سأعتمد المنهج الوصفي في القسم النظري باعتباره سردا لجملة من الحقائق والتعريفات والمنهج التاريخي عند التعرض لظهور المنظمة وتطورها . كما أعتمد المنهج التحليلي عند الكلام عن دواعي إنشاء منظمة عالمية إسلامية للتقييس .

وسأستخدم آلية الاستنباط للوصول إلى التصور النظري الإجرائي لنظام الأيزو 5000.

6- الدراسات السابقة:

- أهمية تطبيق الإيزو 9000 بالمؤسسة دراسة حالة مؤسسات جزائرية
- د مرزاقه صالح وبوهرين فتيحة، مدرجة تحت قسم إدارة الجودة الشاملة .
- أثر تطبيق الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال مع الإشارة إلى التميز الأخلاقي، عبد الله منصور ورشيده أوبختي، مدرجة تحت إدارة الجودة الشاملة والعاملين والكوادر البشرية.
- أهمية وأبعاد الجودة في البنوك، مقال د جميل شيخ عثمان .
- رسالة ماستر مطابقة الإيزو حسب المعايير الإسلامية، جامعة البليدة.
- حيث قام الباحث باختيار مؤسسة مختصة في الإضافات الإسمنتية كعينة وطبق عليها معايير الجودة وركز على الجانب الأخلاقي على عكس الإيزو الذي يعتمد معايير مادية بحتة .
- وسأحاول في هذه الرسالة - وبتوفيق الله - بيان مدى مطابقة المعايير الشرعية لمعايير التقييس العالمي بهدف بناء تصور نظري لنظام تقييس عالمي إسلامي (إيزو

اسلامي) أرمز له بـ: إيزو 5000 تيمنا بقواعد الإسلام وبالرسل أولو العزم و الصلوات الخمس ويرمز له باللغة الأجنبية: (iso) islamique standardisation . organisation

7- صعوبات البحث:

- تتلخص أهم الصعوبات التي واجهتني خلال إنجاز هذه الرسالة في :
- أ. جِدّة الموضوع جعلتني أصادف ندرة في المصادر والمراجع .
 - ب. ندرة المراجع التي تتكلم عن الجودة وطرق تطبيقها، إذ أن أغلب المراجع تكلمت عن موضوع الجودة كنظام وكفلسفة إدارية.
 - ج. صعوبة الانتقال من النظري إلى التطبيقي خصوصا في المواضيع الحديثة.
 - د. إشكالية إيجاد مستند شرعي للإيزو الإسلامي 5000.
 - هـ. عمق الدراسة يتطلب مساحة زمنية أكبر من المتوفرة كي تتم عملية الدراسة الميدانية والمقابلات والإحصاءات.
 - و. نقص التكوين التخصصي في الميدان الاقتصادي.

8- منهجية البحث:

- التزمت أثناء كتابة الرسالة بمنهجية محددة وسأذكر فيما يأتي أهم عناصرها:
- عزو الآيات يكون في المتن بالطريقة الآتية: [اسم السورة:رقم الآية]، وجعلتها فيما بين الرمزين الآتيين: ﴿﴾، مع كتابتها بالرسم العثماني.
- جعلت الأحاديث النبوية في المتن بين مزدوجين بالشكل الآتي: « » مثخنة الخطّ إذا كانت من قبيل الأقوال؛ تمييزاً لكلام المعصوم ﷺ عن كلام سائر الناس، على أن يكون تخريجها في الحاشية بالطريقة الآتية: ذكر صاحب المصنّف الحديثيّ وعنوانه، الكتاب والباب إن وُجد، و رقم الحديث إن وُجد، و رقم الجزء -إن وُجد- والصفحة.
- إذا كان الحديث في صحيحي البخاري أو مسلم أو موطأ مالك، فإنّي أكتفي بالتخريج منهم، أمّا إذا لم أجده فيهم، فإنني أسعى إلى تخريجه من أكثر من مصدر حديثي - ما استطعت إلى ذلك سبيلاً -، مع إيراد درجة الحديث عند واحد من أهل الصناعة الحديثية من المتقدمين أو المتأخرين.
- توثيق المعلومات الواردة في المتن بالهامش يكون كالاتي: المؤلف، المؤلّف، رقم الجزء إن وُجد رقم الصفحة. على أن أذكر سائر معلومات الكتاب في فهرس المصادر والمراجع وفق الترتيب الآتي: المؤلف، المؤلف، التحقيق إن وُجد، رقم الطبعة، دار النشر، مكان النشر، تاريخ النشر.
- إذا نقلتُ الكلام عن قائله بالمعنى، أو تصرّفتُ فيه، فإنني أصدرُ العزو في الهامش بكلمة: "يُنظر"، أما إذا كان النقل حرفياً، فإنني أجعله بين المزدوجين الآتيين: "، والعزو حينئذ يكون خالياً من كلمة: " يُنظر".
- إذا وجدت بالمصدر أو المرجع التاريخين الهجري والميلادي أثبتتهما معا بالطريقة الآتية: التاريخ الهجري/التاريخ الميلادي، وإذا وجدت أحدهما فقط، أثبتتُ الموجود وحده.

9- حدود الدراسة:

سوف أتطرق في هذه الرسالة إلى معايير التقييس العالمية (إيزو) مركّزة على الإيزو 9001 باعتبار اختصاصه بالجودة، وإن ذكرت الأنواع الأخرى فمن باب تنميم الفائدة ولتتبع تسلسل الأحداث .

10- خطة البحث:

من أجل معالجة إشكالية البحث واختبار تحقيق الأهداف للدراسة والإحاطة الشاملة بالموضوع تم تجزئة الموضوع إلى ثلاثة فصول حيث بدأت بالمقدمة وجعلتها كالتمهيد للولوج إلى صلب الموضوع جاء فيها بيان لأهمية الموضوع، وطرح لإشكاليته، والأهداف المرجوة منه، والدراسات السابقة له، والمنهج المتبع في إعداده، ثم المنهجية المعتمدة، وعرض موجز لخبطته، كما أشرت فيها إلى أهم الصعوبات التي واجهتني أثناء الإعداد،

الفصل الأول : وخصصته للكلام عن الجودة ومعايير التقييس العالمية .

فتناولت موضوع الجودة اقتصاديا في المبحث الأول حيث عرضت إلى تعريفاتها، وأهمية تطبيقها ومراحل تطورها، وأهم المعايير التي تعتمد عليها. وتطرقت في المبحث الثاني لدراسة الجودة دراسة شرعية، مبينا لأصلها ومفهومها ولدعوة الإسلام إليها، ثم إلى خصائصها، وأخيرا إلى الجودة في حياة المسلمين، التي جعلتها كخلاصة للمبحث لأبين صلتها بمعايير التقييس.

تعرضت في المبحث الثالث إلى الكلام عن المنظمة العالمية للتقييس (الإيزو) من حيث النشأة والأهداف وكيفية الحصول على شهادته وأخيرا إلى سلسلة الإيزو أو عائلته .

أما **الفصل الثاني** فقد أفردته للكلام عن الحسبة، باعتبارها النظام الإسلامي الذي يعمل عمل الرقابة على الجودة، فتناولت في المبحث الأول منه تعريفها في اللغة والاصطلاح الشرعي، وإلى تاريخ ظهورها، ثم إلى أنواعها ومجالاتها، وأسس الاحتساب، ثم خصصت المبحث الثاني للكلام عن المحتسب باعتبار دوره الهام في نظام الإيزو الإسلامي حيث يعمل كموظف للرقابة، ومن ثمة وضعنا له شروطا ومواصفات يجب توفرها فيه، عيّنت له الوظائف المنوطة به، ومن أعوانه في ذلك؟ وأخيرا عالجت فكرة السلطة التأديبية للمحتسب ووجهتها على وفق ما يقتضي الحال والظروف.

وجعلت **الفصل الثالث** من الرسالة خاصا بتصوير الملمح العام للإيزو الإسلامي وحاولت الإجابة فيه على أسئلة الإشكالية فبدأت بسبب اختيار رقم 5000، والداعي إلى إنشاء هذا النوع من الإيزو، ثم الهدف منه، فالأسس التي يعتمد عليها والمعالم التطبيقية لهذا النظام .

وختمت الرسالة بخاتمة وجيزة جعلتها كالحوصلة لما تناولته في موضوع الدراسة وضمنتها جملة من النتائج التي توصلت إليها وكذلك أهم التوصيات إلى جانب الآفاق المستقبلية للبحث.

11- الفهارس: دُيِّلت الرسالة بفهارسَ فَنِيَّةَ لـ: الآيات، والأحاديث، و المصادر والمراجع والمحتويات؛ بهدف التسهيل على المطلع التعامل مع مضمونها.

12- مصادر ومراجع الرسالة:

- لقد أفدت في تحرير أجزاء موضوع الرسالة، من مصادر ومراجع ورقية وإلكترونية كثيرة، لكن الذي غير دفة البحث وأثر الأثر البالغ فيه، هي ورقة بحثية من طرف الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبد اللطيف و الأستاذ إبراهيم طه العجلوني؛ والمعنونة بـ :
- إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، محاولة للتجسير والتطوير. مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة، محور إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.
- ثم لموقع الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس باعتبارها صاحبة تجربة رائدة في هذا المجال.

الفصل الأول

الجودة و معايير الأيزو (ISO)

- 1- الجودة في النظام الوضعي.
- 2- الجودة في النظام الشرعي
- 3- المنظمة العالمية للتقييس (ISO).

المبحث الأول

الجودة في النظام الوضعي

الفصل الأول...

الجودة و معايير الإيزو (ISO)

1. الجودة في النظام الوضعي.

1.1. مفهوم الجودة لغة.

بالعودة إلى كتب اللغة نجد أن لفظة الجودة يدور معناها حول الاتقان، يقال: هذا شيء جيد يبين الجودة من أشياء جيد، وهذا رجل جواد من قوم أجواد يبين الجودة، وهذا فرس جواد من خيل جيد بيئته الجيدة، والجودة، وهذا مطر جود، يبين الجود، وقد جادت الأرض، ويقال: هاجت بنا سماء جود، وقد جاد بنفسه عند الموت يجود جوداً، وقد جيد فلان من العطش يجاد جواداً وجودة¹.

2.1. الجودة اصطلاحاً:

ارتبط مفهوم الجودة إجمالاً بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية ولقد أسالت هذه الكلمة الكثير من الحبر ليضبط الاقتصاديون معناها، ولكن جاءت تعاريفهم متعددة بل متباينة في بعض الأحيان، فمنهم من عرفها بقوله:

- هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة².

وعرفت أيضاً بقولهم:

- هي قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية³.

¹ - تهذيب اللغة، الأزهرى، 35/4.

² - إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو: 9000، علي السلمي، (مداخلة) ص18.

³ - إدارة الإنتاج والعمليات، فريد راغب النجار، (مداخلة)، ص397.

وعرّفت المنظمة العالمية للمواصفات (Iso) الجودة على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على إرضاء المتطلبات¹.

3.1. سبب ضبابية مفهوم الجودة:

كما سبق وأن ذكرنا تعددت تعاريف الجودة عند الاقتصاديين فهي مثل الحرية والعدل مفهوم يصعب تحديده تماما، كما أنه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها، وسبب ذلك هو أن الجودة لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها، والأحكام حولها تختلف حسب منظور الشخص الذي يُطلب منه الحكم عليها وحسب الغرض من إصدار الحكم، هذا فضلا عن أن للجودة عناصر كثيرة تُكوّن مستواها ودرجاتها².

4.1. أهمية الجودة:

هناك عدة عوامل وأسباب قادت المؤسسات إلى الاهتمام بالجودة والسعي نحو تطبيقها حتى أنها أصبحت شعارا ومبدأ أساسيا للكثير من المنظمات العامة والخاصة التي ترغب في الاستمرار والبقاء، وتتجلى ضرورة الجودة بالنسبة للمنظمات فيما يلي³:

- تحقيق الأرباح.
- زيادة الإنتاجية وتخفيض تكاليف أداء العمليات.
- تحسين الجودة النهائية للمنتج.
- تحقيق التجانس في الإنتاج.
- تحديد الاستراتيجية التسويقية التنافسية.

¹ - Norme internationale, iso9000, système de management qualité, principes et vocabulaire, iso Genève 2005, p 7.

² - الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتعليم، اتجاهات معاصرة، طارق عبد الرؤوف عامر وآخرون، ص 19.

³ - إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ص 56-57.

- زيادة إقبال المستهلك على المنتجات المشروع كنتيجة لجودتها وانخفاض سعرها.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- بناء انطباع جيد عن إدارة المشروع.
- إتاحة فرص أكبر للتصدير للخارج.
- زيادة الحصص التسويقية.
- تحقيق النمو في الأجل الطويل.
- تحقيق الزيادة في السوق.
- تخفيض معدل المنتج المعيب والتخلص من العيوب.
- أما بالنسبة للزبائن فتتجلى أهمية الجودة في:
- إشباع حاجات ورغبات الزبائن والاستجابة لتوقعاتهم.
- تحقيق رضاء الزبائن وزيادة درجة هذا الرضا.

ويرى لويس (Lewis) بأن جميع المنظمات تعطي اهتماما كبيرا للجودة، وهذا الاهتمام يعود لعدة اعتبارات هي¹:

1- التدقيق الكبير من طرف المستهلكين قبل الاقدام على شراء السلع والخدمات، لدرجة أن عملية الشراء باتت تتسم بالتعقيد والتشابك ولم يعد المستهلكون- حتى في البلدان المتقدمة- يترددون في تقديم الشكاوي بخصوص رداءة السلع والخدمات.

2- أن التطور التكنولوجي أو التقني قد ساعد المدراء في تقديم خدمات إضافية وملائمة للزبائن على الرغم من أن الخدمات تحتاج إلى اللمسة الانسانية من قبل مقدّمي الخدمات ذوي الاتصال المباشر بالزبائن، أما المكاتب الخلفية أو الوظيفية فقد ساهمت في دعم المكاتب الأمامية أو الإنتاجية في تحقيق مبيعات جيدة.

¹ - إدارة الجودة الشاملة TQM والإيزو ISO، حميد عبد النبي الطائي وآخرون، ص74-76.

2- تنامي حدة المنافسة في قطاع الخدمات وعليه فإن الجودة تعتبر ميزة تنافسية تجبر الإدارات على أخذها بعين الاعتبار في نشاطها التسويقي¹.

5.1. التطور التاريخي للجودة

عرف الانسان الجودة منذ الحضارة البابلية والفرعونية واليونانية والاربيقية القديمة حيث حددت هذه الحضارات لوائح للجزاءات التي يتلقاها العاملون نتيجة الاهمال والقصور في الأداء، ويمكن أن نميز بين سبعة مراحل لتطور الجودة:

المرحلة الأولى: مرحلة ضبط الجودة بواسطة العامل المنفذ

ظهرت هذه المرحلة قبل 1900 سنة، وتعتبر أول مرحلة للتطور في مجال الجودة وكانت ملازمة لوظيفة التصنيع حتى نهاية القرن التاسع عشر، وتحت هذا النظام كان هناك عاملاً واحداً أو مجموعة محدودة من العمال المسؤولين عن تصنيع المنتج بالكامل فكان كل عامل يستطيع مراقبة جودة المنتج كلية بعد الانتهاء من انتاجه، وقد ظهر هذا الأسلوب من مراقبة أو ضبط الجودة ضمن نظام التصنيع في الوحدات الإنتاجية الصغيرة (النظام الحرفي).

حيث كان العامل يقوم بكل مراحل العملية الإنتاجية، وباستطاعته مراقبة جودة المنتج من بداية العملية الإنتاجية وحتى نهايتها².

المرحلة الثانية: مرحلة ضبط رئيس العمال للجودة (For man Control)

بدأت هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين نتيجة لتطبيق مفهوم المصنع المتضمن لوحدات إنتاجية كبيرة ونتيجة لظهور الصناعة الحديثة، ونظراً للتوسع في طرق الإنتاج أصبح من الصعب ضبط الجودة ومراقبتها من طرف العامل المنفذ، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تكليف رئيس كل مجموعة عمل بهذه المهمة،

¹ - المرجع نفسه، ص 74.

² - إدارة الجودة الشاملة إيزو9000، لعلى بوكميش، ص 27-28.

حيث يقوم عدد كبير من العمال بنفس العمل ويتولى رئيسهم تجميع انتاج تلك المجموعة ومراقبة مدى جودته فأصبحت مسؤولية مراقبة أو ضبط الجودة على عاتق رئيس العمال، وامتدت هذه المرحلة من سنة 1900 إلى غاية سنة 1920¹.

المرحلة الثالثة: مرحلة ضبط الجودة بواسطة المفتش

تمتد هذه المرحلة من سنة 1920 إلى غاية سنة 1940، فخلال الحرب العالمية الأولى (1914) أصبح نظام التصنيع أكثر تعقيداً، حيث تنوعت أساليب الإنتاج واتسع حجم الوحدات الإنتاجية وأصبحت أعداداً هائلة من العمال تحت مسؤولية مشرف واحد، الأمر الذي أدى إلى ظهور وظيفة التفتيش، حيث يتم تكليف مفتش في ورش الإنتاج بمهنة التفتيش قصد عزل المنتج غير الجيد، وفي هذه المرحلة اعتقد الكثير من مدراء الشركات أن أساس الحفاظ على الجودة هو اعتماد التفتيش الذي كان يظهر في ذلك الوقت كفكرة جيدة، والذي تم تطبيقه في الكثير من المصانع لضمان الجودة، أين عمدت بعض هذه المصانع إلى وضع مواصفات قياسية في التصنيع ومارست عمليات تفتيش صارمة، واستمر هذا الأسلوب إلى غاية قيام الحرب العالمية الثانية 1939م².

المرحلة الرابعة: السيطرة على الجودة إحصائياً

تمتد هذه المرحلة بين عامي 1946 – 1960 ظهرت خلالها تطبيقات السيطرة على الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية الخاصة بالعينّة، فخلال الحرب العالمية الثانية تصاعدت السيطرة على الجودة وتأثر الإنتاج ولم يعد الفحص مناسباً تماماً، لذلك بدأ انتشار السيطرة على الجودة باستخدام العينات³.

المرحلة الخامسة: التأكيد على الجودة

1- المرجع نفسه، ص28.

2- المرجع السابق، ص 28-29.

3- إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي وآخرون، ص 27-28.

امتدت هذه المرحلة من نهاية الخمسينيات حتى بداية السبعينيات مع استمرار النظرة للجودة على أنها مشكلة تتطلب حلاً، وأصبحت المسؤولية لا تقتصر على إدارة واحدة تتحكم بالجودة، بإدراك المنظمات أن الجودة ينبغي أن تكون مسؤولية المنظمة بأسرها في حال الرغبة بعدم حدوث تدنٍّ في مستوى الجودة، وفي هذه المرحلة أصبحت الجودة جزءاً لا يتجزأ من خطط الشركة وأصبحت التنسيق بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس أولويات المنظمة¹.

المرحلة السادسة: مرحلة ضمان الجودة (Quality Assurance (Q.A))

تمتد هذه المرحلة من سنة 1960م إلى غاية 1980، حيث كان الهدف هو استمرارية الحفاظ على مستويات الجودة التي تم تحقيقها وضمان ثباتها وذلك باستخدام التخطيط وإدارة أنظمة الجودة، كما تم التركيز على بيع المنتجات التي تم تصنيعها والتأكد من جودتها.

وفي بداية سنة 1980 بدأ التفكير في مسألة ضمان الجودة في التصميم، والإنتاج والتركيب والخدمات والتطوير، وذلك من خلال الأنشطة المتعلقة بالعمليات الهندسية وجعل مسألة الجودة مسؤولية كافة العاملين في الشركة أو المنظمة.

ومما تجدر الإشارة إليه أن هذه الفكرة- ضمان أو توكيد الجودة كما يسميها البعض- جاءت نتيجة لما حققه اليابانيون من نجاحات ملموسة بفعل تطبيقهم لفكرة حلقات الجودة (Quality Circles) والتي باشرها العمل بها في مختلف الشبكات، بالإضافة إلى تبنيهم وتحقيقهم لشعار العيب الصفري (Zero Defect).

ويقوم أسلوب عمل حلقات الجودة على اجتماع كافة العاملين في الشركة في لقاءات أسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين موقع وجودة العمل، حيث يتم خلال هذه اللقاءات التحفيز والتشجيع على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم عرض ومناقشة

¹ - إدارة الجودة الشاملة والمعولية [الموثوقية] والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها، عبد الحميد عبد المجيد البلداوي وآخرون، ص33.

الحلول المناسبة لها. وقد بلغ عدد دوائر الجودة في الشركات اليابانية أزيد من مائة ألف دائرة لدرجة أنها وُصفت بموضة الثمانينات، وإذا كانت حلقات الجودة قد حققت نتائج إيجابية في اليابان وكان لها تأثير كبير على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية، فإنها لم تحقق سوى نجاحاً هامشياً في أمريكا بسبب الطريقة التي طبقت بها وليس لسبب جوهري في التقنية نفسها.

وللإشارة فإنه في بداية الثمانينات شكلت المنظمة العالمية للتقييس لجاناً متخصصة لوضع آلية تثبت من خلالها الشركات لزماتها الداخليين والنهائيين صحة إجراءات وطرق الجودة التي تتبعها.

وفي سنة 1987 أصدرت نفس المنظمة عائلة المواصفات القياسية

إيزو ISO9000 كمعيار دولي موحد لضمان الجودة، وذلك بتطبيق المواصفات ISO

9001 و9002 و9003 ISO والتي جاءت أساساً

لتكريس مفهوم ضمان الجودة (Quality Assurance (Q.A)) سواء في التصميم أو الإنتاج أو الخدمات.

وعموماً يمكننا القول بأن فترة الثمانينات شكلت بؤرة تاريخية في مجال الاهتمام بالجودة حيث يطلق عليها اسم فترة الجودة، لأن الجودة قد أصبحت متطلباً ضرورياً للشركات التي تسعى إلى التنافس ضمن محيط الأسواق الدولية¹.

المرحلة السابعة: إدارة الجودة الشاملة

أسلفنا القول بأن فترة الثمانينات من القرن الماضي توسعت فيها فكرة مشاركة العاملين كافة في المنظمة للسيطرة على الجودة وأطلق على هذا التطور في هذه المرحلة اسم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management الذي عرفه Feigebaum (1983) بمعنى: الاتفاق على هيكل عمل موثق للمنظمة ككل بصورة

¹ - إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ص33-35.

إجراءات فنية وإدارية فعالة ومتكاملة لتوجيه الأعمال المتناسقة للأفراد، و المكائن، والمعلومات الخاصة بالمنظمة والمصنع بأفضل وأكثر الطرق عملية، لضمان رضا الزبون عن الجودة والكلفة الاقتصادية لها.

ومع النحو المستمر في استعمال الحاسوب في الصناعة خلال الثمانينات ظهرت الكثير من برمجيات السيطرة على الجودة في السوق، وتشهد التسعينات توسع متزايد في استعمال هذه الفلسفة الجديدة واهتمام متزايد بحاجات المستهلك، ولا مهرب من حقيقة أن الزبون هو المحدد لمستوى الجودة وعلى الصناعة أن تتكيف لتلبية حاجات المستهلك¹.

6.1.1. ضمان الجودة

إن ضمان الجودة يمثل مرحلة مهمة من المراحل تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته، ووفقاً لما يشير إليه معظم الباحثين فإن ممارسات وتطبيقات الجودة مرت بالمراحل الآتية²:

مرحلة الرقابة على الجودة بواسطة العامل، وامتدت حتى مطلع القرن العشرين. مرحلة الرقابة على الجودة بواسطة رئيس العاملين، ثم مرحلة الرقابة على الجودة عن طريق الفحص والتفتيش، فمرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة، ثم تلتها مرحلة الرقابة الشاملة وضمان الجودة، وأخيراً مرحلة إدارة الجودة الشاملة.

فنخلص إلى أن ضمان الجودة مرتبط بالرقابة الشاملة على الجودة Total QualityControl لأنها ووفقاً لما يراه الباحث Feigenbaum نظام فاعل لتحقيق التكامل بين الجهود التي تبذل لتطوير وإدامة وتحسين مستوى الجودة الذي يتحقق

¹ - إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي، ص31.

² - إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، 2/99-100.

من تضافر جميع وحدات المنظمة بحيث تكون قادرة على الإنتاج وتقديم الخدمة بالمستوى الذي يحقق الرضاء الكامل والتام للمستفيد¹

فضمان الجودة هو ذلك النظام الذي يهدف ويكفل توفير الثقة بأن الرقابة الشاملة على الجودة TQC تجري وتمارس بصورة فعالة. ويتضمن نظام ضمان الجودة مجموعة من الأفعال وتصرفات والأنشطة النظامية من أجل توفير الثقة بأن المنتج (خدمة أو سلعة) سوف يلبي حاجات محددة.

ويشير Okland إلى أن ضمان الجودة يسعى إلى منع وقوع مشكلات الجودة من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية، وبناء نظام جيد لإدارة الجودة وتقويم كفاءة هذا النظام وتدقيق عمليات النظام مراجعته.

يرى Hutchines أن ضمان الجودة يركز على وضع وإدامة مجموعة من الإجراءات الموثوقة التي تُصمم لضمان أن أنشطة التصميم والتطوير والتشغيل سوف تؤدي إلى تقديم المنتجات (سلع وخدمات) التي تلبي الحاجات والمتطلبات المقررة أو التعاقدية للمستفيد.

و يؤكد waters على أن ضمان الجودة يعنى بجميع وظائف المنظمة الذي تضمن تحقيق مستوى الجودة الذي يرغب فيه المستفيدون ويرى أن ضمان الجودة هو مجموعة من الأنشطة الرقابية التي تمس بصورة مبكرة (أو وقائية) وتكفل وتعطي الثقة بعدم حصول انحرافات أو مشكلات ومنعها، ويهدف إلى توفير مستويات الجودة المقررة، ويمتد ضمان الجودة من تصميم المنتج (سلعة أو خدمة) إلى مداخلات هذا المنتج وإلى إخضاعه للعمليات المناسبة إلى وصوله وتسليمه

¹ - إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، سوسن شاكرا مجيد وآخرون، ص 20.

للمستفيد وإشباع حاجاته، والقيام بالتوثيق والتحسين المستمر Continuous Improvement فـي جميع أوجهه النظـام¹.

¹ - إدارة الجودة الشاملة: المرجع السابق، ص21.

المبحث الثاني

الجودة في النظام الشرعي

2. الجودة في النظام الشرعي

1.2. دعوة الإسلام إلى الجودة:

دعى الإسلام معتنقيه إلى تطبيق الجودة في حياتهم اليومية، والمتتبع لتعاليم هذا الدين يجده محققا لكمال الجودة في العقيدة والمعاملات والأخلاق، لأنه الرسالة الخاتمة التي جاءت لإسعاد البشرية، قال تعالى: ﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي

وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾ [المائدة:03]

الإسلام كمال الجودة والابداع، لأنه دين الله القائل: ﴿بَدِيعَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ

وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ﴾ [البقرة:117].

كما إن الابداع البشري مظهر من آثار ومظاهر الإبداع الرباني، بل إنه وظيفة تكليفية ومسؤولية شرعية، قال تعالى: ﴿أَيَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى﴾ [القيامة:36]¹.

لهذا كان من المعقول دعوة الإسلام المسلمين إلى تحقيق الجودة في حياتهم، لأن المبدع يدعو إلى الإبداع والمحسن إلى الإحسان.

كذلك نسجل في أحاديث النبي ﷺ دعوة واضحة إلى الجودة والإتقان والإبداع والإحسان، مثال ذلك في قوله ﷺ: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُفَنَّهُ»².

إن محاولة الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة أمر يطلبه الإسلام ويرغب فيه بل ويحث عليه انطلاقا من أن الحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أولى الناس بها، ولكن لا يمكن أن تتحقق الاستفادة إلا إذا تمت المحاولة بوعي وإدراك، ولتحقيق هذا

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، (مقال)، موقع منهل الثقافة والتربية، www.manhal.net/art/s/3902، 2016/03/16 على الساعة 16:30.

² - شعب الإيمان، أبو بكر أحمد بن الحسين البيهقي، 334/4.

الوعي جاء في كتاب مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي،
أنه لا بد من تحقيق أمرين:"

الأمر الأول: المعرفة الكاملة بالأصول الثقافية الغربية لما نريد نقله واقتباسه.
الأمر الثاني: المعرفة الكاملة بأصولنا الثقافية للموضوع الذي نريد نقله واقتباسه،
وبهذا تصبح المفاهيم المقتبسة من الحضارات المعاصرة ذات دلالة واضحة في
منهجيتنا. ولما كان نظام إدارة الجودة في مقدمة الاهتمامات الإستراتيجية الحيوية التي
تواجهنا في حياتنا عموماً، وفي مجال تخصصاتنا النوعية بصفة أخص، ويرجع ذلك
إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق، وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية
والخدمية في ظل زيادة العرض والطلب، ولكون الجودة في الإسلام مبدأً إسلامياً
مصدره الكتاب والسنة والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة والانتفاع فإن
الإسلام سيزيد من تعزيز هذا النظام وتقوية فرص تطبيقه"¹.

2.2. المفهوم الإسلامي للجودة:

إن المنهج الإسلامي في إدارة الجودة: هو مجموعة التعاليم والتطبيقات التي تنظم
إدارة الجودة، والمستمدة من مصادر التشريع الإسلامي والتجربة الإسلامية
الحضارية.

ويتجلى مفهوم الجودة من خلال مصطلحي الإتقان والإحسان في القرآن الكريم
والسنة النبوية المطهرة².

أولاً: مفهوم الإحسان:

في قوله تعالى: ﴿لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [هود: 7]. إشارة واضحة إلى أن
الجزء يتعلق بكيفية الأداء كائناً ما كان هذا الأداء، وكذلك في قوله تعالى: ﴿إِنَّا جَعَلْنَا

¹ - فقه الجودة في الإسلام، موقع الداعية فتحي يكن، (مقال)

2016/03/16 www.daawa.net/display/arabic/edoor/edoorDetail.aspx?eid=24&etype=2

16:30

² - المرجع نفسه.

مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةٌ لَهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴿[الكهف:7]﴾. وفي قوله تعالى:
﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ
الْغَفُورُ﴾ [الملك:2] ¹.

وبالرجوع إلى المعاجم تبين أن الفعل أحسن: فعل الحسن والأفعال الحسنة، تشمل جميع المجالات دون استثناء، فالإحسان يتطلب من المسلم الإحسان في كل قول وكل عمل يقوم به والإتيان به على أحسن وجه ممكن، وبتأمل الآية تبين أن ورود لفظ "عمل" كنكرة يفيد العموم لأي عمل صالح يقوم به الإنسان. وهذا ينطبق مع مفهوم التحسين في إدارة الجودة. ²

ولذلك كان هو المصطلح الذي ركز عليه القرآن والسنة، وقد وردت كلمة الإحسان بمشتقاتها المختلفة مرات كثيرة في القرآن الكريم، منها ما ورد بصيغة المصدر اثنتي عشرة مرة بينما وردت كلمة المحسنين ثلاثاً وثلاثين مرة، وبصيغ اسم الفاعل أربع مرات واللافت للنظر أنها لم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة للجماعة: ﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [البقرة:195].

وكما ذكر الأستاذ سعيد حوى في كتابه جند الله ثقافة وأخلاقاً: إن الإحسان ذو جانبين عمل الحسن أو الأحسن ثم الشعور أثناء العمل بأن الله يرانا أو كأننا نراه، وهذا هو تعريف الرسول صلى الله عليه وسلم للإحسان: «أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ» ³، فالإحسان مراقبة دائمة لله، وإحساس بقيمة العمل، وعلى هذا تدرج كل عبادة شرعية، أو سلوكية أو عائلية تحت مصطلح الإحسان الذي يعني

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية،

<http://www.manhal.net/articles.php?action=show&id=3902>

² - فقه الجودة في الإسلام، مرجع سابق.

³ - رواه مسلم في صحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ مَعْرِفَةِ الْإِيمَانِ، وَالْإِسْلَامِ، وَالْقَدْرِ وَعَلَامَةِ السَّاعَةِ، حديث رقم: 08، 36/1.

انتقاء الأحسن في كل شئ فالشخصية المسلمة تتميز بالإحسان الذي يرتبط بالتقوى وعبر عنه كمرحلة سامية من مراحل الإيمان المصاحب للعمل، يقول تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعَمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [المائدة:93].

فإذا كان المسلم مطالباً بالعبادة، والعمل المترجم للإيمان فإنه مطالب دائماً بالإحسان في العمل والحياة، قال تعالى: ﴿وَإِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾ [النساء:128].

فالإحسان بنص هذه الآية انفتاح على قطاعات كثيرة في المجتمع، يطالب المسلم بالتعامل معها والتفاعل على أساس من التقوى والحرص على الجماعة حتى يكون الجهد المبذول في سبيل الإحسان إليها ذا قيمة اجتماعية يراعى فيها رضاء المولى عز وجل¹

ربط رسول الله صلى الله عليه وسلم بين الإتيان والإحسان فيقول: «إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا دَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الدَّبْحَ، وَلْيُحِدِّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِخْ دَبِيحَتَهُ»²، فالإحسان هنا مرادف لكلمة الإتيان، وقد أراد الرسول صلى الله عليه وسلم أن يزرع بذلك الرحمة في قلب المسلم ويكسبه عادة الإتيان في العمل حتى ولو لم يكن للعمل آثار اجتماعية كالذبح الذي ينتهي بإتمام العمل كيفما كان.

إن الإحسان دعوة إلى إيجاد الشخصية المثلى، الشخصية التي اتجهت حركة المجتمع وجهود التربية إلى إيجادها، هذه الشخصية تمثل المثالية التي تحققت في واقع

¹ فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، مرجع سابق.

² رواه مسلم في صحيحه، كِتَابُ الصَّيْدِ وَالذَّبَائِحِ وَمَا يُؤْكَلُ مِنَ الْحَيَوَانِ، بَابُ الْأَمْرِ بِالْإِحْسَانِ الدَّبْحِ وَالْقَتْلِ، وَتَحْيِيدِ الشَّفْرَةِ، حديث رقم: 1548/3، 1955.

المجتمع المسلم في الماضي ويمكن أن تتحقق في واقعنا إذا توافرت الشروط الموضوعية لتحقيقها¹.

ثانياً: مفهوم الإتقان:

قال تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ [النمل: 88].

وهو الإتقان بالعمل على أكمل وجه ودون قصور فيه، وقوله صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَقِنَهُ»².

والإسلام عندما يكلف أتباعه بالإتقان في كل عمل يقومون به يجعل ذلك قدر استطاعتهم قال تعالى: ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ [البقرة: 286] وقوله: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾ [التغابن: 16].

وبهذا يجعل القيام بالعمل طواعية، والإتقان بهذه الدلالة يقوي مفهوم الجودة داخل المنظمات الإسلامية.

وهنا أقر الإسلام بمفهوم الإتقان وهو أبعد وأكثر دقة ووضوحاً من مفهوم الجودة، ومفهوم الإتقان يقتضي أداء العمل وفق معايير عالية الدقة والإحكام بحيث يتحقق العمل بأعلى درجة ممكنة، وتحقيق الإتقان في العمل يتطلب المعرفة والإحساس بالمسؤولية.

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، مرجع سابق.

² - رواه أبي يعلى في مسنده، مسند عائشة، حديث رقم: 4386، 349/7.

وهناك العديد من الكتاب عرفوا الجودة من المنظور الإسلامي أحد هذه التعاريف ينظر إلى الجودة بأنها، 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 وتنظمن السعر، الأمان، التوفير، الموثوقية، الاعتمادية وقابلية الاستعمال¹.

والإتقان كما قلنا هدف تربوي، ومن أسس التربية في الإسلام، لأن الإتقان في المجتمع المسلم ظاهرة سلوكية تلازم المسلم في حياته، والمجتمع في تفاعله وإنتاجه فلا يكفي الفرد أن يؤدي العمل صحيحاً بل لا بد أن يكون صحيحاً ومتقناً حتى يكون الإتقان جزءاً من سلوكه الفعلي.

والإتقان في المفهوم الإسلامي ليس هدفاً سلوكياً فحسب، بل هو ظاهرة حضارية تؤدي إلى رقي الجنس البشري، وعليه تقوم الحضارات، ويعمر الكون، وتثري الحياة وتنعش ثم هو قبل ذلك كله هدف من أهداف الدين يسمو به المسلم ويرقى به في مرضاة الله والإخلاص له لأن الله لا يقبل من العمل إلا ما كان خالصاً لوجهه، وإخلاص العمل لا يكون إلا بإتقانه.

ولعلنا نلاحظ أن من أسباب التخلف في المجتمعات الإسلامية افتقارها خاصة الإتقان كظاهرة سلوكية وعلمية في الأفراد والجماعات، وانتشار الصفات المناقضة للإتقان كالفوضى والتسيب وفقدان النظام وعدم المبالاة بقيمة الوقت واختفاء الإحساس الجمعي والإهمال والغش والخديعة، وهذا منعكس في فقدان المسلمين للثقة في كل شئ ينتج في بلادهم مع ثقتهم في ما ينتج في غير بلاد المسلمين.

والشباب المسلم يتعرض للكثير من المخاطر بفقدان هدف الإتقان في النشاطات المتعلقة به بينما كان المسلمون الأوائل يحرصون على تعليم الشباب إتقان العمل حتى

¹ - مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، المرجع السابق.

كان طالب الطب مطالباً بتحسين خطه وإتقانه قبل أن يتعلم مهنة الطب، ليكون الإتقان سمة خلقية سلوكية، وقيمة إنسانية.

وصفة الإتقان وصف الله بها نفسه لتنتقل إلى عباده، قال تعالى: ﴿صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي

أَتَقَّنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ [النمل: 88].

هناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان بينما الإحسان قوة داخلية تنربى في كيان المسلم، وتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية أيضاً، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان¹.

3.2. جوانب الجودة في المنهج الإسلامي:

تشير الدراسات إلى أن للدين تأثيراً إيجابياً على سلوك العاملين، ففي دراسة بارنل وحاتم 1999، وجد أن المدراء المصريين يعملون بجد أكثر، وولاء للمنظمة أكبر رغم قلة الحوافز الممنوحة لهم مقارنة مع أقرانهم الأمريكيين، وقد خلصت الدراسة إلى أن ذلك نابع من أخلاقيات العمل في الإسلام، ويرى خان وأفتاب، 200، أن الإسلام دين يقدم إطاراً شاملاً لممارسة الأعمال وحماية حقوق المستهلك يضارع القوانين التجارية المعاصرة، لكنه يتميز عنها بأنه سبقها بخمسة عشر قرناً، فضلاً على أنه من عند الله، بينما تعتبر تلك القوانين ظاهرة حديثة وضعها الناس تحقيقاً لمصالحهم إضافة إلى أنه لا توجد مكافأة لمن يلتزم بتلك القوانين بينما وعد الله من يلتزم أوامرَه بالجزاء الحسن في الدنيا والآخرة، وفيما يتعلق بالبيئة الطبيعية تبين ويرسال، 199، أن قيم الإسلام السامية تعكس نظرته المقدسة للعالم الطبيعي².

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، مرجع سابق.

² - فقه الجودة في الإسلام، المرجع السابق.

فمثلا لصحة العبادة وجودتها تشترط ما يلي: أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك. فقد سئل **صلى الله عليه وسلم** عن الإحسان فقال: «أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ»¹، فللصلاة شروط لوجوبها وهي: الإسلام، والبلوغ، والعقل والطهارة. ولها شروط لصحتها هي: الطهارة من الحدث الأصغر والأكبر، الوضوء،.... كما أن لها أركاناً هي: النية، القيام مع القدرة، تكبيرة الإحرام، قراءة الفاتحة،.... واعتماد الترتيب المذكور إتباعاً لسنة رسول الله **صلى الله عليه وسلم** حيث يقول: «صَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي»². فهذا كله متعلق بالجانب العملي والتنظيمي للصلاة إنما هنالك جوانب أخرى "عقلية وقلبية".

لا بد من تحقيقها ضماناً للجودة، ولقبول الله تعالى لها، لا بد من:

حضور العقل والقلب، وهو معنى إقامة الصلاة.

ولجودة قراءة القرآن يشترط التالي:

إدراك فضل قراءة القرآن ومقام التالين والسامعين لآياته، وفي وصية رسول **صلى الله عليه وسلم** لأبي ذر- رضي الله عليه-: «عَلَيْكَ بِتِلَاوَةِ الْقُرْآنِ؛ فَإِنَّهُ نُورٌ لَكَ فِي الْأَرْضِ وَذِكْرٌ لَكَ فِي السَّمَاءِ»³. إحسان التلاوة وتجميل الصوت لقوله **صلى الله عليه وسلم**: «لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يَتَغَنَّ بِالْقُرْآنِ»⁴. وقوله **صلى الله عليه وسلم**: «إِنَّ مِنْ

¹ - رواه مسلم في صحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ مَعْرِفَةِ الْإِيمَانِ، وَالْإِسْلَامِ، وَالْقَدْرِ وَعَلَامَةِ السَّاعَةِ، حديث رقم: 08، 36/1.

² - رواه الدارقطني في سننه، حديث رقم: كِتَابُ الصَّلَاةِ، بَابُ فِي ذِكْرِ الْأَمْرِ بِالْأَذَانِ وَالْإِمَامَةِ وَأَحَقَّهُمَا، حديث رقم: 1069، 10/2.

³ - حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، الأصبهاني، 168/1.

⁴ - رواه البخاري في صحيحه، كتاب التوحيد، باب قول الله تعالى: ﴿وَأَسِرُّوا قَوْلَكُمْ أَوِ اجْهَرُوا بِهِ إِنَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ﴾، أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ ﴿﴾ [الملك:13/14]. حديث رقم: 7089، 2737/6.

أَحْسَنِ النَّاسِ صَوْتًا بِالْقُرْآنِ، الَّذِي إِذَا سَمِعْتُمُوهُ يَقْرَأُ حَسِبْتُمُوهُ يَخْشَى اللَّهَ»¹، والحقيقة أن الإنسان ليقف مبهوراً أمام هذا الحرص الرباني والنبوي في التعامل مع كتاب الله عز وجل للوصول إلى منتهى درجات الجودة و الإلتقان، وهكذا يتكرر الموقف في كل أمر من أمور الدين والدنيا.

4.2. الجودة في التجارة من خلال الأدلة التالية:

- عَنْ ابْنِ عُمَرَ - رضي الله عنه- قال، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ، مَعَ الشَّهَادَةِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ»².

- وقوله صلى الله عليه وسلم: «التُّجَّارُ يُحْشَرُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَ وَصَدَقَ»³.

- وعن أَبِي قَتَادَةَ الْأَنْصَارِيِّ- رضي الله عنه- أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ -صلى الله عليه وسلم- يَقُولُ «إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ فَإِنَّهُ يُنْفَقُ ثُمَّ يَمْحَقُ»⁴.

- وعن أَبِي هُرَيْرَةَ - رضي الله عنه- قال صلى الله عليه وسلم: «الْحَلْفُ

مُنْفَقَةٌ لِلسَّلْعَةِ مُمَحِقَةٌ لِلْبِرْكَاتِ»⁵

¹ - رواه ابن ماجة في سننه، بَابُ فِي حُسْنِ الصَّوْتِ بِالْقُرْآنِ، أَبْوَابُ إِقَامَةِ الصَّلَوَاتِ وَالسُّنَّةِ فِيهَا، حديث رقم: 1339، 364/2.

² - رواه ابن ماجة في سننه، أَبْوَابُ التَّجَارَاتِ، بَابُ الْحَتِّ عَلَى الْمَكَاسِبِ، حديث رقم: 2139، 272/3.

³ - رواه الدارمي في سننه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ فِي التُّجَّارِ، حديث رقم: 2580، 1652/3.

⁴ - رواه مسلم في صحيحه، المساقاة، بَابُ النَّهْيِ عَنِ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ، حديث رقم: 4210، 56/5.

⁵ - رواه البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ السُّهُولَةِ وَالسَّمَاخَةِ فِي الشَّرَاءِ وَالْبَيْعِ، وَمَنْ طَلَبَ حَقًّا فَلْيَطْلُبْهُ فِي عَفَافٍ، حديث رقم: 1981، 735/2.

- وعن حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ- رضي الله عنه-قال: قال صلى الله عليه وسلم: «الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَنْفَرَقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكْتَمَا مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا»¹.

وعَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: «رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى»².

5.2. إتقان العمل ثمرة الإحسان:³

الإنسان المسلم يفترض فيه أن تكون شخصيته إيجابية، مقبلة على الحياة، متفاعلة معها ولأن الإنسان المسلم مطالب باستيفاء شروط الخلافة في الأرض والسعي في منابها عبادةً لله وإعماراً للأرض، واستفادة مما فيها من ثروات وخيرات لا يصل إليها إلا بالعمل والعمل الجاد.

لذلك كانت مطالبة الرسول صلى الله عليه وسلم أن يتقن الإنسان عمله: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ»⁴.

فالإتقان سمة أساسية في الشخصية المسلمة يرببها الإسلام فيه منذ ان يدخل فيه وهي التي تحدث التغيير في سلوكه ونشاطه فالمسلم مطالب بالإتقان في كل عمل تعبدي أو سلوكي أو معاشي؛ لأن كل عمل يقوم به المسلم بنية العبادة هو عمل مقبول

¹ - رواه البخاري في صحيحه، كتاب البيوع، باب: البيعان بالخيار ما لم يتفرقا، حديث رقم: 2110، 64/3.

² - رواه البخاري في صحيحه، كتاب البيوع، باب: البيعان بالخيار ما لم يتفرقا، حديث رقم: 2076، 57/3.

³ - إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محجوب، (مقال)، www.islamdoor.com/k11/etkan.htm، 2016/05/15، 22:20.

⁴ - رواه أبي يعلى في مسنده، مسند عائشة، حديث رقم: 4386، 349/7.

عند الله يُجازى عليه سواء كان عمل دنيا أم آخرة، قال تعالى: ﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ [الأنعام: 162/163].

وتتمثل عملية الإتقان في تعلم المسلم للصلاة وأدائها بأركانها وشروطها التي تدرب المسلم على الإتقان المادي الظاهري، بل على الإتقان الداخلي النفسي المتمثل في مراقبة الله عز وجل والخوف منه، وعادة الإتقان تكسب الأمة المسلمة الإخلاص في العمل لارتباطه بالمراقبة الداخلية، كما أنها تجرد العمل من مظاهر النفاق والرياء فكثير من الناس يتقن عمله ويجوده إن كان مراقباً من رئيس له، أو قصد به تحقيق غايات له أو سعى إلى السمعة والشهرة لأنه يفتقد المراقبة الداخلية التي تجعله يؤدي عمله بإتقان في كل الحالات دون النظر إلى الاعتبارات التي اعتاد بعضهم عليها¹.

6.2. خصائص الجودة في الإسلام²:

للجودة في الحضارة الإسلامية مجموعة من الخصائص التي يشترك بعضها مع النماذج المعاصرة للجودة إلا أن هناك مجموعة من الخصائص المميزة للجودة في الإسلام لا تظاهيها أي من النماذج المعاصرة.

1.6.2. الرقابة الذاتية: ونقصد بها قيام الموظف أو العامل بمحاسبة نفسه بنفسه

وهي نابعة من عدة أمور منها إحساسه بالمسؤولية فضلاً عن استشعار رقابة الله الدائمة ليدفعه للإخلاص والتفاني في عمله دون رقابة من الناس، قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ

كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾ [النساء: 1] وقوله تعالى: ﴿مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾

[ق: 18].

¹ - إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محجوب، (مقال)، مرجع سابق.

² - إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، ص9.

على أن هاته الرقابة الذاتية نسبية التحقق وهي ترتبط بقيم الفرد وحالاته النفسية والإيمانية ورغم ذلك كله فهي تقلل من الحاجة إلى أدوات رقابة أخرى مما يقلل الجهد والتكلفة.

2.6.2. الاحتساب: ويتم ذلك ببذل المستخدم جهودا فوق ما تتطلبه واجباته الإعتيادية وإن لم تكافئه الإدارة على ذلك لأنه ينتظر الجزاء الأخروي.

3.6.2. التحسين المستمر: لقد ورد في الحديث قول رسول الله صلى الله عليه

وسلم: «مَنْ اسْتَوَى يَوْمَهُ فَهُوَ مَغْبُورٌ وَمَنْ كَانَ عَدُوَّهُ شَرًّا مِنْ يَوْمِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ وَمَنْ لَمْ يَتَعَاهَدِ النُّقْصَانَ مِنْ نَفْسِهِ فَهُوَ فِي نُقْصَانٍ وَمَنْ كَانَ فِي نُقْصَانٍ فَالْمَوْتُ خَيْرٌ لَهُ»¹.

ونقل عن علي ابن أبي طالب- رضي الله عنه- قال: " لا طلع علي فجر يوم لم أزد فيه علماً"، هذين النصين يبينان أهمية التحسين للفرد والمنشأة والحرص على الإستزادة من كافة الأمور التي ترتقي بأداء الفرد والمنشأة والمجتمع ككل.

4.6.2. المسؤولية الجماعية: بمعنى أن تقصير أي فرد في عمله سيؤدي إلى

قصور في المنشأة ككل وذلك إنطلاقا من الحديث الشريف الذي ذكره النُّعْمَانُ بْنُ بَشِيرٍ - رضي الله عنهما - عَنِ النَّبِيِّ - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قَالَ: «مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى

حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ، فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلَاهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا، فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقَوْا مِنَ الْمَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ فَقَالُوا لَوْ أَنَّا خَرَقْنَا فِي نَصِيبِنَا خَرْقًا، وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا. فَإِنْ يَتْرُكُوهُمْ وَمَا أَرَادُوا هَلُكُوا جَمِيعًا، وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ نَجَوْا وَنَجَّوْا جَمِيعًا»².

¹ - رواه الأصبهاني في حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، ذكر طوائف من جماهير النُّسَّاكِ وَالْعُبَّادِ، 35/8.

² - رواه البخاري في صحيحه، الشركة، باب هل يُفْرَعُ فِي الْقِسْمَةِ وَالِاسْتِهَامِ فِيهِ، حديث رقم: 2361، 882/2.

وانطلاقاً من قوله تعالى: ﴿كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ﴾ [المدثر:18]، يتولد لدى المسلم شعور بالمسؤولية الكاملة تجاه جميع أعماله وأقواله وجوارحه، كما قال تعالى: ﴿إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾ [الإسراء:36].

5.6.2. الوقت¹:

من أهم المبادئ الإسلامية استغلال الأوقات أحسن استغلال، وقضائها فيما يفيد في الدنيا والآخرة، قال تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [الملك:2]. وَعَنْ أَبِي بَرزَةَ الْأَسْلَمِيِّ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ، وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَا فَعَلَ، وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَا أَنْفَقَهُ، وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَ أَبْلَاهُ»².

فتنظيم الوقت وحسن إدارته واستغلاله من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة، إلى غير ذلك من المبادئ الإسلامية المتعددة التي تحت على الاستغلال الأمثل لجميع الموارد البشرية والمادية للقيام بعمارة الأرض. وبطبيعة الحال فإنه لا مجال للمقارنة بين المنهج الرباني والمنهج البشري، ولكن كما أوضح الفواز (1427هـ، ص 194) " أن المقارنة هي للتأكيد على حقيقة مهمة مفادها: أن المنهج الإداري في الإسلام هو المعيار والنموذج... المعيار الذي نحتكم إليه لنزن مدى صلاحية ونضج الفكر والنشاط الإداري البشري: " كما أن هناك حقيقتين لا بد من التأكيد عليهما:

¹ - إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، مرجع سابق، ص10
² - رواه الترمذي في سننه، أبواب صفة القيامة والرقائق والورع عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، باب في القيامة، حديث رقم: 2417، 612/4.

الأولى: أن نموذجية النظام الإسلامي لا تلغي أو تقلل من قيمة النشاط البشري وما يتضمنه من نظريات إدارية ما دامت لا تقدر في المنهج الإسلامي أو تتعارض مع أصوله ومبادئه وقيمه، فقد أثرت هذه النظم والنظريات الفكر الإنساني بإبداعات ونماذج وطرائق تطبيقية.

الثانية: أن المنهج الإسلامي يتميز بالثبات في الأصول والمبادئ والقيم، ويتميز في نفس الوقت بالمرونة والانفتاح على النظم والنظريات الأخرى قديمها و حديثها للانتفاع بما توصلت إليه¹.

خلاصة البحث

الجودة في حياة المسلمين:

قد ينتظر البعض أن يكون الكلام عن المسلمين والجودة وقد يستغرب آخرون حصر الكلام عن الجودة بالإسلاميين. وللجواب على ذلك أقول إن مطالبة الخاصة يجب أن تسبق مطالبة العامة، فإن غابت الجودة في النخبة، فبديهي أن تكون معدومة في الدماء.

فبقدر الموقع يكون التكليف، وبقدر الإدعاء تكون المسؤولية. من هنا كان الإسلاميون مطالبين بإعطاء المثل الأعلى في الإتقان والجودة، لأن في ذلك نجاحهم في الدنيا وفلاحهم في الآخرة.

وقد اختصر القرآن الكريم الصورة الإنسانية المثالية في آية واحدة؛ يقول تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: 83]، وللوصول إلى شخصية المسلم التي تحققت فيه معاني الإحسان نرى أن الأمر يحتاج إلى مجاهدة شديدة للنفس تتحقق فيها كثير من الصفات، منها قول الله تعالى: ﴿الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [آل عمران: 134].

¹ - إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، ص 9.

ولأن الإحسان مجاهدة وجهاد يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا

لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ﴾ [العنكبوت:69].

وقد وصف الله سبحانه الأنبياء جميعاً بأنهم من المحسنين الذين يستحقون حسن الجزاء عند الله لأنهم كانوا يجاهدون أنفسهم خوفاً من الله وتقوى¹.

يقول الله تعالى: ﴿إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا

قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ كَانُوا قَلِيلًا مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ﴾ [الذاريات:17/19].

¹ - فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، المرجع السابق.

المبحث الثالث

المنظمة العالمية للتقييس (ISO)

3. المنظمة العالمية للتقييس (ISO)

1.3. مفهوم التقييس:

يعتبر التقييس الوسيلة الأساسية لإيجاد لغة مشتركة وموحدة بين مختلف المتعاملين وفي مختلف المجالات، حيث نجد هناك مقاييس للأغذية، مقاييس للأجهزة الإلكترونية مقاييس للسيارات... الخ. إذن التقييس يعمل على سلامة التعامل بين مختلف الأطراف (الموردين، المنتجين، والعملاء).

يعرف قاموس (Larousse) التقييس بأنه: مجموعة من القواعد التقنية، الناجمة عن اتفاق بين المنتجين والمستعملين، وهذه القواعد موجهة نحو التحديد والتوحيد والتبسيط بهدف تحقيق أحسن مردودية في مجالات النشاط الإنساني¹.

أما المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) قد عرفت التقييس على أنه: نشاط يعطي حولا ذات التطبيق المتكرر للمشكلات التي تقع في الغالب في حقول العلم والتكنولوجيا والاقتصاد وذلك بهدف تحقيق أكبر درجة من النظام².

2.3. أهداف التقييس:³

نحصل من خلال عملية التقييس على خفض التكاليف نتيجة لخفض الأموال المستثمرة فيما يلي:

- شراء آلات ومعدات ذات كفاءة عالية.
 - خفض سعر شراء الخامات والمواد نتيجة لشرائها بكميات كبيرة.
 - وفرة في النفقات الإدارية نتيجة لتقليل وتبسيط الإجراءات المكتبية.
- وينتج من خلال هذه العملية:

¹ -Le petit Larousse, Larousse, France, 2007, p702.

² -[http:// www.Iso.Org/about-gouvernance.html](http://www.Iso.Org/about-gouvernance.html), Consulté le: 13/05/2016.

³ -<http://www.education-dz.com/vb//showthread.php?t=44939> 21:13, 2016/05/13

1.2.3. زيادة الكفاية الإنتاجية: إن الاقتصار على عدد محدد من النماذج والأنواع يؤدي إلى طول فترات تشغيل الآلات أي إلى زيادة في إنتاجيتها، كذلك فإن انخفاض عدد العمليات الصناعية يؤدي إلى زيادة كفاءة العمال والآلات على حد سواء، بالإضافة إلى أن تحسين ضبط الجودة يؤدي إلى تخفيض نسبة المرفوضات أي زيادة الإنتاجية.

2.2.3. تحسين جودة المنتجات: فتركيز أعمال التصميم والإنتاج على عدد أقل من المواد والأجزاء، وازدياد خبرة العمال قد هياً لإنتاج مستوى عال من الجودة بالإضافة إلى أنه أمكن من اقتناء أجهزة اختبار دقيقة وثمينة. وبالطبع فإن استخدام مثل هذه الأجهزة الدقيقة يعمل على إحكام ضبط الجودة ورفع مستواها.

3.2.3. السلامة: يوجد العديد من المقاييس للمنتجات التي أعدت خصيصاً لحماية حياة الإنسان وصحته، ومن أمثلتها أحزمة المسافرين في السيارات والملبوسات الواقية في مجال الصناعة، وأحزمة النجاة لاستعمالها في البحر...

3.3 لمحة إجمالية عن منظمة التقييس العالمية " ISO ":

هي المنظمة العالمية للتقييس، باللغة الإنجليزية:

International Organization for Standardization

وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية " ISOS " والتي تعني " Equal " متساوي، بعد جولة الاورغواي التي استغرقت سبع سنوات متصلة من النقاش والدراسة كان محورها حول المصالح الاقتصادية للدول الكبرى وأثمرت اتفاقية تعكس توازن القوى والمصالح بين هذه الدول وتراعي الصراع القائم بين

التكتلات الاقتصادية، كما أنها تساهم في دعم وتسريع عمليات تدويل الاقتصاد التي تقودها الشركات المتعددة الجنسيات من وراء الستار لجعل العالم سوقاً دولية واحدة على صعيدي الإنتاج والتسويق، والدول الكبرى هي وحدها القادرة على إعادة ترتيب أوضاع وقوانين التجارة الدولية ضمن إطار النظام العالمي الجديد.

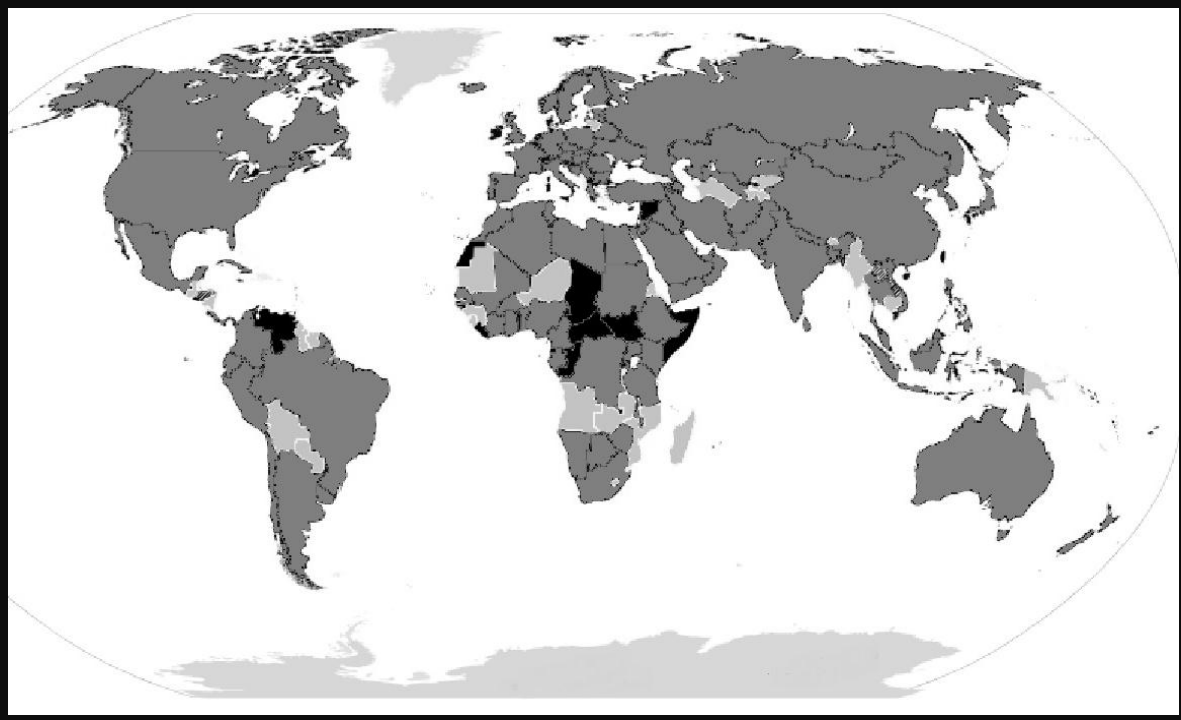
إن إبرام اتفاقية (الغات) لم يكن سهلاً بل رافقته الخلافات والضغط الكبيرة، وتخللته المساومات بين الدول المتقدمة صناعياً ولم يكن للدول النامية دور فاعل فيه ولم تؤخذ رغباتها ومصالحها بعين الاعتبار هناك¹.

الشكل رقم : 01 : بطاقة فنية عن المنظمة الدولية للتقييس

الاختصار:	ISO
	 International Organization for Standardization
تاريخ التأسيس:	23 شباط 1947
الاهتمامات:	المعايير الدولية
المقر الرئيسي:	جنيف، سويسرا
منطقة الخدمة:	جميع أنحاء العالم
العضوية:	165 عضوا
اللغات الرسمية:	الإنجليزية والفرنسية والروسية

¹ - [http// www.Iso.Org/about-gouvernance.html](http://www.Iso.Org/about-gouvernance.html), Consulté le: 13/05/2016.

الشكل رقم 02 : خريطة تمثيل الإيزو في دول العالم



أعضاء	
أعضاء بالمراسلة	
مناطق أخرى برمز ISO 3166-1 لا تنتمي للمنظمة	
أعضاء ملاحظون فقط	

المرجع: المنظمة الدولية للمعايير <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

4.3. الهدف من الإيزو¹

تهدف المنظمة العالمية للتقييس من خلال نظام الإيزو إلى وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة، يشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المنشآت لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه في النهاية خدمة أو منتجاً وفق المتطلبات المحددة.

فوائد الحصول على شهادة الإيزو: تحصل الشركة بالحرص على تطبيق مفاهيم الجودة على فوائد عدة للمؤسسة أو الشركة بشكل عام من أهمها:

- تحقيق التواصل الفعال مع الشركات التي تفرض هذا النوع من التعامل.
- معظم هذه المفاهيم أصبحت ترعاها مؤسسات دولية وعلى مستوى عالمي، مما يجعل انتشار هذه المفاهيم كقواعد عامة و معايير معترف بها عالمياً ومطلوبة.
- لذا فحرص الشركة على تطبيق هذه المفاهيم والمعايير يسهم في تقدم الشركات نحو العالمية.

¹ - دور معايير التقييس ال ISO في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية، عبد اللطيف عامر، دراسة حالة لشركة الاسمنت بعين الكبيرة، ص 417.

- إن اعتماد معايير موحدة يؤدي إلى تشابه ظروف العمل (بشكل عام) مما يجعل هناك تقارب ومشاركة بين الشركات ذات مجال العمل المتشابه في أرجاء العالم.
- تشابه المعايير وظروف العمل يؤدي إلى الاستفادة من خبرات الشركات المتقدمة في مجال عملها وتؤدي إلى نقل التجارب الناجحة للشركات الناشئة.
- إكساب العاملين لمهارات متنوعة مما يؤدي إلى تطوير قدرات القوى البشرية لدى الشركة.
- حسن استخدام الموارد (المادية والطبيعية و البشرية..) خاصة في وقت أصبحت فيه ندرة الموارد عائقاً أمام العديد من الشركات.
- تحقيق مكاسب مادية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والتوفير في تكلفة الموارد المستخدمة والتقليل من النفقات.

5.3. أفراد عائلة الإيزو وعلاقتها بالجودة¹:

لعائلة الإيزو الكثير من الأفراد الذين ينتمون إلى سلسلة المواصفات القياسية "ISO" حيث يتبنون تقريباً الإطار نفسه والمفاهيم العامة لها ولكنها تختلف في مجال تركيز الاهتمام وفي مايلي سنتعرف على أهمها وأشهرها بصورة مختصرة وهي كالتالي:

أولاً: سلسلة مواصفات إدارة نظام البيئة ISO14001:2004: هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجاتها، وهي توفر الآلية التي يتم من خلالها متابعة

¹ - عائلة الإيزو التاريخية.المعايير والمواصفات القياسية، عوض الحربي، (مقال)، <http://www.tkne.net/vb/t29821.html>، 2016/05/13، 22:10.

وتطوير الأداء البيئي كما أن أنظمة إدارة البيئة تشابه أنظمة إدارة توكيد الجودة من حيث كونها توفر الوسيلة لضبط أنظمة الإدارة في المنظمات.

ثانياً: سلسلة المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات المعايرة والاختبار
17025:2000ISO

حددت هذه المواصفة المتطلبات العامة للكفاءة اللازمة لإجراء الاختبارات أو المعايرة، بما في ذلك سحب العينات. وهي ملائمة لجميع المنشآت التي تجري الاختبارات أو المعايرات. وخصت هذه المواصفة للمختبرات لاستخدامها في تطوير أنظمتها الإدارية في الجودة والعمليات التنفيذية والفنية و هذه المواصفة تغطي متطلبات الكفاءة الفنية التي لم تتعرض لها المواصفة الأيزو 9000.

ثالثاً: سلسلة مواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS
18001:1999

هي ذلك الجزء من نظام الإدارة المتكامل الذي يشمل الهيكل التنظيمي للمنشأة والتخطيط والأنشطة والمهام والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتطوير وتطبيق وإنشاء وخدمة وصيانة سياسة السلامة والصحة المهنية وضبط مخاطرها وتحسين أدائها.

رابعاً: سلسلة مواصفات إدارة أنظمة سلامة الغذاء ISO 22000:2005
الهاسب HACCP: وكلمة HACCP مختصر من نظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة: CRITICAL HAZARD AND ANALYSIS

CONTROL POINTS أي أنه النظام الوقائي والذي يُعنى بسلامة الغذاء من خلال تحديد الأخطار التي تهدد سلامته، سواء أكانت بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية ومن ثم تحديد النقاط الحرجة التي يلزم السيطرة عليها لضمان سلامة

المنتج، الإيزو ISO 2200 هو نظام مكون من مجموعة من العناصر التي تعمل على تأمين سلامة الغذاء في جميع المراحل التي يمر بها على امتداد السلسلة الغذائية حتى استهلاكه ومعترف به دولياً في مجال سلامة الغذاء ومدعم بأنظمة إيزو (ISO) أخرى قابلة للتطبيق.

خامساً: سلسلة مواصفات إدارة نظام أمن المعلومات ISO 27001:2005 شهادة المعيار العالمي لأمن المعلومات ISO27001 وهي من أهم الشهادات المعترف بها عالمياً والتي تحمل قيمة عالية من ناحية رفع الكفاءة والجودة في المنظمات حول العالم في مجال إدارة نظم المعلومات. سادساً: iso9000 وبما أن موضوعنا عن الجودة فإننا سنفصل في هذا النوع إيزو 9000 لأنه يحوي مواصفات الجودة ومتطلباتها.

إدارة نظام توكيد الجودة ISO9000:2000 إدراكاً من المنظمة الدولية للتقييس (إيزو) بأهمية نظم الجودة وإدارتها، قامت بإصدار مجموعة من المواصفات القياسية الدولية لإدارة وتوكيد الجودة عام 1987م.. وسلسلة الأيزو 9000 وهي الأكثر شيوعاً وترتكز أساساً على أحدث مفاهيم الجودة الشاملة والتي تقتضي بأن جميع أقسام المنظمة مسؤولة عن تحقيق الجودة، وإنه لا يمكن توكيد الجودة فيها بمجرد فحص الإنتاج النهائي والتأكد من مطابقته للمواصفات القياسية في فترة معينة فحسب، بل يجب التأكد من توفر الظروف والامكانيات وتطبيق الأساليب التي تؤدي إلى تحقيق الجودة المطلوبة في جميع المراحل والأوقات بدءاً من التصميم وحتى مرحلة ما بعد البيع.

فالجودة تُصنع في كل مرحلة ولا تُضاف أو تُكتشف في المنتج النهائي، وبالتالي يجب تغطية كل مرحلة من مراحل الإنتاج بأسلوب أو بإجراء يكفل التحقق من جودتها .

1.5.3. تُعرّف أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 بأنه مجموعة من المواصفات التي

تحدد الصفات والخصائص الواجب توفرها في أنظمة الجودة¹.

إذا فالإيزو 9000: مواصفة تختص بنظم إدارة جودة المنشآت الصناعية أو

الخدمية فهي تعطي الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان التحكم المستمر في مستوى جودة المنتج.

2.5.3. الغاية من الإيزو 9000:

إن مسألة ضمان الجودة Quality Assurance تُعد من المسائل التي حظيت

باهتمام كبير من المنظمة الدولية للمقاييس والمعايير International

Organization of Standardization ISO.

وقد ظهر ذلك واضحا في إصدارها ISO-9000، إذ جرى التركيز في هذا

الإصدار على مجموعة من العناصر والمتطلبات اللازمة لضمان الجودة، وهذه

العناصر والمتطلبات حُصرت في عشرين عنصراً ومتطلباً "نظام الجودة، مسؤولية

الإدارة، الرقابة على العمليات الفحص والاختبار، الرقابة على سجلات الجودة،

التدقيق والمراجعة الداخلية للجودة، حالة الفحص والاختبار، الرقابة على أدوات

ومعدات الفحص والتفتيش والقياس، الرقابة على المنتجات غير المطابقة للمواصفات

والمعايير، تدقيق ومراجعة العقود، الشراء، الرقابة على عمليات التصميم المنتج

خدمة أو سلعة، الرقابة على الوثائق والبيانات، رقابة المستفيد الزبون على عملية

التوريد الأساليب والأدوات الإحصائية، التدريب، وخدمة ما بعد البيع"².

¹ - إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وآخرون، ص337.

² - إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، ص101.

3.5.3. تعريف ISO9001: هو نموذج لضمان الجودة في تصميم و التطوير و الإنتاج والتركييب، و هذه المواصفات تنطبق على المنظمات التي تتعامل مع منتج ما، منذ تصميمه إلى غاية الخدمات ما بعد البيع¹. وتتكون سلسلة ISO9001:2008 من ثلاثة مكونات²:

- أساسيات نظام إدارة الجودة ومعاني المصطلحات فيه.
- متطلبات نظام إدارة الجودة.
- مرشد نظام إدارة الجودة.

فيمكننا القول بأن ISO9001 عبارة عن مجموعة من المواصفات والمعايير التي تم اعتبارها متطلبات لأنظمة الجودة من قبل المنظمة الدولية للتقييس، وتعتمد مواصفات ISO على أساس توثيق كل النظم والإجراءات والتعليمات والاحتفاظ بالسجلات الملائمة وقد صدرت مواصفات ISO9001 الإصدار الأول عام 1987 لتوحيد كل ما يتعلق بنظم الجودة، فالإصدار الثاني: ISO9001/1994 الذي ركز على تأكيد الجودة، أما الإصدار الثالث: ISO9001/2000 فقد ركز على نظام إدارة الجودة، وأما إصدار ISO9001:2008 فقد ركز على العمليات وليس على المنتج نفسه، فالمعايير الموضوعه تتعلق بالعمليات ولا تتعلق بالمنتج، حيث أن هذه المعايير تشير إلى إدارة المنظمة وأدائها وضمان إنتاج المنتجات الجيدة وذلك بهدف تعزيز رضا العميل³.

خلاصة البحث:

¹ - جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية بسكيكدة، بوعنان نور الدين، ص27.
² - أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، علالي مليكة، ص41.
³ - عائلة الإيزو التاريخية.المعايير والمواصفات القياسية، عوض الحري، مرجع سابق.

إن عملية الانضمام إلى مصاف الجودة والتمتع بميزاتها، وتطبيق معاييرها، عملية تراكمية وتحتاج إلى سلسلة من الإجراءات والجهد المتواصل، يبدأ من الإدارة، وعلى هذا الأساس استحدثت معايير الإيزو في المجالات المختلفة لتسهيل و تذليل الكثير من هذه الصعوبات، بهدف الوصول إلى مؤسسة قادرة على التنافس في مجال التجارة والاقتصاد الدوليين.

ويمكننا القول بأن المواصفات القياسية العالمية للجودة تأكيد لمبدأ الإسلام حين بحث على الإتقان والإحسان، وما تسابق كبريات المؤسسات العالمية والصروح العلمية والإنتاجية والاعلامية اليوم من أجل كسب الثقة ومواكبة التطورات على مختلف الأصعدة ومن ثم تحقيق الأهداف والغايات المنشودة، هي في الحقيقة تأكيد لدعوة الإسلام وتصويب لوجهة نظره.

إننا نهدف من خلال ربطنا لهذه التحولات بالوعي الإسلامي المتأصل في قلوب المسلمين والتي ظهرت نتائجه في السنوات الأخيرة بإقبال فئات كثيرة في عالمنا العربي والإسلامي على إصلاح حالهم والرجوع إلى تعاليم ربهم عن قناعة تامة، وخير دليل على ذلك الصناعة المالية الإسلامية، وحجم النقود المتداولة فيها.

فهل سنستفيد كذلك من المواصفات الدولية للجودة وتستثمرها الاستثمار الأمثل؟ وكيف يكون هذا الاستثمار؟ و ماهي عوائده على الفرد المسلم والمجتمع بصفة عامة؟.

الفصل الثاني

الحسبة

1. الحسبة في النظام الإسلامي
2. المحتسب ووظائفه

المبحث الأول

الحسبة في النظام الإسلامي

الفصل الثاني...

الحسبة

1. الحسبة في النظام الإسلامي

تمهيد:

تعتبر الحسبة من كُبريات القضايا ومُهمات المسائل في الشريعة وذلك لعظم متعلقاتها بالمجتمع والقيم.

ولا يكاد يخلو كتاب من كتب الفقه أو السياسة الشرعية إلا وفيه إيضاح وبيان لهذه القضية المهمة والتي هي جزء من النظام الإداري الإسلامي الأصيل المنبثق من نظام الخلافة والإمامة والحكم بما أنزل الله عز وجل.

والسر في تشريع الحسبة في الإسلام أنّ الناس محتاجون دائماً إلى نظام يسيرون وفقه لتتم مصالحهم، وتلزمهم سلطة تحرص على تحقيق هذا النظام في حياة المجتمع.

كما ذهب إلى ذلك ابن تيمية بقوله: " ويكونون مطيعين للأمر بتلك المقاصد، والناهي عن تلك المفسد، وإذا كان لابد من طاعة أمر وناه، فمعلوم أن دخول المرء في طاعة الله ورسوله خير له، وهو الرسول النبي الأمي المكتوب في التوراة والإنجيل، الذي يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر، ويحل لهم الطيبات ويحرم عليهم الخبائث، وذلك هو الواجب على جميع خلق الله تعالى"¹.

فهي آلة القضاء على المنكرات وإزالتها وحماية لمقاصد الشريعة وآدابها، وتعمل على رقابة المجتمع وسلوكاته، فنتنمّن الصحيح منها، وتردع الخاطئ وترده إلى جادة الصواب.

1 - الحسبة، ابن تيمية، ص179.

1.1. الحسبة لغة

الحسبة في اللغة: بكسر الحاء وتسكين السين، اسم من الاحتساب كالعدة من الاعتداد. والاحتساب مأخوذ من الحسب، وهو على معان عدة منها:

1. العدد والحساب: يقال: حسبت الشيء أحسبه حساباً وحساباً، إذا عدته¹.

ومنه قول الله تعالى: ﴿فَالِقُ الْأَصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا

ذَلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ﴾ [الأنعام: 96].

2. الكفاية: فيقال: احتسب بكذا اكتفى به ومنه قول الله تعالى: ﴿الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ

النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

﴾. [آل عمران: 173].

3. الإنكار: فيقال: احتسب عليه: أي أنكر عليه قبيح عمله وتسمية الإنكار

بالاحتساب "من قبيل تسمية المسبب بالسبب؛ لأن الإنكار على الغير سبب لإزالته، وهو الاحتساب لأن المعروف إذا تُرك فالأمر بإزالة تركه أمر بالمعروف، والمنكر إذا فُعل فالأمر بإزالته هو النهي عن المنكر"².

ومما سبق يمكن إجمال معاني الحسبة في الآتي:

أ-) العد والحساب. ب-) طلب الأجر والثواب من الله والاكْتفاء

به.

1- لسان العرب، ابن منظور، مادة: حسب، 314/1.

2- نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السامي، ص 83.

ج-) الإنكار. د-) حسن التدبير في الأمور والنظر في مآلاتها.

ه-) الاختبار والسير.

2.1. تعريف الحسبة في الاصطلاح:

جاء تعريف الحسبة في اصطلاح الفقهاء على عدة تعريفات نذكر منها:
تعريف الغزالي¹ بقوله: " الحسبة عبارة شاملة للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر".
وهذا التعريف وكما ذكر فضل إلهي: "تعريف عام لم يذكر فيه متى يكون للمحتسب أن يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر؟"²

وقريب من هذا ما ذكره السنامي في قوله: " الحسبة في الشريعة: أمر عام تتناول كل مشروع يفعل الله تعالى، كالآذان والإقامة، وأداء الشهادة مع كثرة تعدادها، ولهذا قيل القضاء باب من أبواب الحسبة، وقيل القضاء جزء من أجزاء الاحتساب"³ وعرف الحسبة صاحب كشف الظنون فقال: " علم الاحتساب: علم باحث عن الأمور الجارية بين أهل البلد من معاملاتهم التي لا يتم التمدن بدونها من حيث إجراؤها على القانون المعدل، بحيث يتم التراضي بين المتعاملين، وعن سياسة العباد بنهي عن المنكر وأمر بالمعروف، وحيث لا يؤدي إلى مشاجرات وتفاخر بين العباد"⁴.

ويظهر من تعريفه اعتماده على بيان مهامها واختصاصاتها العامة، ودورها في حفظ ركائز المجتمع، ليثمر حضارة ورقية وتمدنا.

1- إحياء علوم الدين، محمد بن محمد الغزالي، 312/2.

2- الحسبة تعريفها مشروعيتها وجوبها، فضل إلهي، ص13.

3- نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السنامي، ص84.

4- كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون، الحاج خليفة، 1/1.

وقريب منه تعريف ابن خلدون حيث قال: "أما الحسبة فهي وظيفة دينية من باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكرة الذي فرض على القائم بأمر المسلمين يُعيّن لذلك من يراه أهلاً له فيتعين فرضة عليه، ويتخذ الأعوان على ذلك، ويبحث عن المنكرات، ويعزر ويؤدب على قدرها، ويحمل الناس على المصالح العامة في المدينة"¹.

كما عرفها الماوردي بقوله: "هي أمر بالمعروف إذا ظهر تركه ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله"².

فالمتمأل لتعاريف الحسبة يجدها متقاربة بل ومتطابقة أحياناً «أمر بالمعروف إذا ظهر تركه ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله»، بهذا قال الموروي وأبو يعلى وابن الإخوة.

ويتقارب معهم في ذلك الشيزري في نهاية الرتبة، حيث قال: "لما كانت الحسبة أمراً بالمعروف ونهياً عن المنكر"³.

ويكاد الاتفاق يكون على أن الحسبة مأخوذة من معنى الأجر والمثوبة، فيقال: فعلت هذا الأمر حسبة لوجه الله.

وخلاصة القول أن الحسبة تمثل الرقابة التطبيقية العامة على قيم المجتمع الإسلامي، باعتبارها وظيفة دينية خلقية وقاعدتها وأصلها هو الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، كما قال ابن القيم: وهي صفة وصف الله بها هذه الأمة، وفضلها من أجل ذلك على سائر الأمم⁴. فقال الله تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران: 110]. وهذا الأمر الإلهي الخاص

1- المقدمة، ابن خلدون، ص398.

2- الأحكام السلطانية، الماوردي، ص240.

3- الأحكام السلطانية، الماوردي، ص240.

4- الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، ابن قيم الجوزية، ص232.

بالأمة الإسلامية يدخل فيه جميع ما أمر الله به وكلّ أنواع البر وهو من الاحتساب، و المنكر تدخل فيه كل المعاصي المخالفة لقواعد الشريعة ونظامها.

والتعريف الذي نراه راجحاً هو ما ذهب إليه عبد العزيز بن محمد مرشد حيث يقول: «رقابة إدارية تقوم بها الدولة لتحقيق المجتمع الإسلامي بردهم إلى ما فيه صلاحهم وإبعادهم عما فيه ضررهم وفقاً لأحكام الشرع»¹.

وسبب ترجيحنا لهذا التعريف أنه جعل الحسبة من المهام الإدارية فهو يتناسب مع حالنا وواقعنا المعاش، ويقصر الاحتساب على المؤذون به من طرف الحاكم، ولا يخفى ما في الاحتساب بالمفهوم القديم من مفاصد تقع لو طبّق بصورته المقررة في الكتب دون مراعاة للواقع وتبدل الأحوال.

3.1. تعريف الاحتساب:

للاحتساب معنيان، المعنى الأول: من العدد والحساب فيتعدى بالباء فنقول: يحتسب بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر عن الله أجراً.

المعنى الثاني: هو الإنكار فيكون من قبيل تسمية المسبب بالسبب، لأن الإنكار على الغير سبب للأمر بإزالته وهو الاحتساب لأن المعروف إذا ترك فالأمر بإزالة تركه أمر بالمعروف والمنكر إذا فُعل فالأمر بإزالته هو النهي عن المنكر.²

4.1. الحسبة في التاريخ الإسلامي:

المراد من كلمة الحسبة في المؤلفات الإسلامية وخصوصاً ما يتعلق بالسياسة الشرعية تفيد مدلولاً خاصاً لا يقتصر على المعنى اللغوي للكلمة وإنما يتجاوز ذلك

¹ - نظام الحسبة في الإسلام، عبد العزيز بن محمد بن مرشد، ص 15

² - نصاب الاحتساب، محمد بن عوض السنامي، ص 83.

ليدل على نظام إداري وقضائي يقوم بدور المراقبة الفعلية لضمان حماية المصالح الشرعية¹.

كان علماء المسلمين يقصرون دور جهاز الحسبة، الذي كان ولاية خاضعة لولاية القضاء العامة، بالقيام بمهمة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وهذا أمر شائع بل هو شعار الأمة الإسلامية ككل.

ما يميز موضوع الحسبة هو التفصيل الدقيق والمتابعة المستمرة لكل ما يمت بصلة إلى حياة الإنسان، فهو نظام يعمل على مراقبة وتصويب الأقول والأعمال والسلوك العام للإنسان².

ففكرة الحسبة بدأت مع بداية التاريخ الإسلامي؛ حيث كان الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، هو المنهج الأول في بناء المجتمع الإسلامي.

1.4.1. الحسبة في عهد النبي صلى الله عليه وسلم:

ومن الأصول الجامعة لأمر الحسبة ما روي عن تميم الداري -رضي الله عنه- أن النبي ﷺ قال: «الدِّينُ النَّصِيحَةُ، قُلْنَا لِمَنْ؟ قَالَ: لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ، وَلِأَيِّمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ»³. قال النووي في بيان الحديث: "هو وحده مُحصِّل لغرض الدين؛ لأنه منحصر في الأمور التي ذكرها: فالنصيحة لله وصفه بما هو أهله، والخضوع له ظاهراً وباطناً والرغبة في محابه بفعل طاعته، والرغبة من مسا خطه، بترك معصيته، والجهاد في ردّ العاصين إليه"⁴.

فأول من احتسب في تاريخ الحضارة الإسلامية، هو رسول الله ﷺ، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ: "مرَّ على صُبْرَةِ طَعَامٍ، فأدخل يده فيها فنالت أصابعه بلبلاً

1- الحسبة بين الأمس واليوم، محمد فاروق النبهان، (مقال)، ص48.

2- الحسبة على المدن والعمران، وليد عبد الله عبد العزيز المنيس، (مقال)، الحوليات 16، ص 13.

3- رواه مسلم في الصحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ بَيَانِ أَنَّ الدِّينَ النَّصِيحَةُ، حديث رقم: 55، 74/1.

4- فتح الباري بشرح صحيح البخاري، ابن حجر العسقلاني، 167/1.

فقال: «مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ»؟ قال: أصابته السماء يا رسول الله، قال: «أَفَلَا جَعَلْتَهُ

فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»¹.

وحيثما بدأت الدولة الإسلامية الأولى؛ تأخذ في التشكل والاستقلال، عين رسول الله ﷺ أول محتسب في الإسلام، حيث استعمل سعيد بن سعيد بن العاص ﷺ بعد الفتح على سوق مَكَّة²؛ مما يدل على أهمية هذه الوظيفة منذ فجر الإسلام.

ومن اللافت للنظر أن بعض النساء من الصحابيات قد استعملن في هذه الوظيفة منذ عهد النبي ﷺ، فقد ذكر ابن عبد البر أن سمراء بنت نهيك الأسديّة رضي الله عنها³ أدركت رسول الله ﷺ وعُمِّرت، وكانت تمرُّ في الأسواق، وتأمُرُ بالمعروف، وتنهى عن المنكر، وتضرب الناس على ذلك بسوط كان معها⁴.

2.4.1. الحسبة في عهد الخلفاء الراشدين:

نشأت الحسبة مباشرة بعد ظهور الإسلام وفي أيام الخلفاء الراشدين، فالخليفة هو الذي يباشر شؤون الحسبة بنفسه بل كان أمير المؤمنين عمر ﷺ يقوم بوظيفة المحتسب بنفسه، فكان يتولّى الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ويوجّه الناس إلى الحقّ والصرّاط السوي، ويمنع الغشّ ويحذر منه، وكان ﷺ يمرُّ في السوق ومعه الدِّرة⁴، فيزجر بها غلاة الأسعار والغشاشين⁵.

¹ - رواه مسلم في صحيحه، كتابُ الإيمان، بابُ قولِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»، حديث رقم: 102، 99/1.

² - الاستيعاب، ابن عبد البر، 185/1.

³ - المصدر نفسه، 1863/4.

⁴ - الدرّة: العصا أو السوط التي يُضرب بها. ينظر: المعجم الوسيط، الطبراني، مادة درر، ص279.

⁵ - تاريخ الأمم والملوك، الطبري، 578/2.

ويوكل أحياناً من ينوب عنه، واستعمل عمر بن الخطاب رضي الله عنه الشفاء
وسمراء بنت نهيك على سوق المدينة، كما استعمل السائب بن يزيد وعبد الله بن عتبة
بن مسعود¹.

ولكننا عندما نصل إلى عهد الأمويين (661م/750م) يصبح الأمر أشد تعقيداً،
فقد برزت في العهد الأموي مشاكل حادة في المعاملات المادية وفي شؤون الأسواق،
فكانت هناك مثلاً مشكلة تعدد المكايل والمقاييس والأوزان وهي موروثه من القديم
وتختلف من إقليم لآخر، وحتى من بلدة لأخرى فالرطل الحلبي كان سبعمائة وأربعة
وعشرين درهماً والرطل الدمشقي ستمائة درهم، والرطل الحمصي ثمانمائة وأربعة
وستين درهماً والرطل المصري مائة وأربعة وأربعين درهماً، والرطل البغدادي مائة
وثلاثين درهماً² وكذلك الأمر بالنسبة للمكايل، مما كان ينجم عنه من اساءات الباعة
والتجار ضد المستهلكين، وقد عبرت عن خطورة هذا الوضع معظم كتب الفقه
والاقتصاد، كفتوح البلدان للبلاذري والبيان والتبيين للجاحظ.

وظل نظام المراقبة والحسبة موجوداً طوال العهد الراشدي والأموي، وإن لم
يحمل صاحبه لقب المحتسب؛ إذ عُرف هذا المسمى في العصر العباسي، وقد عيّن
زياد بن أبيه عاملاً على سوق البصرة في خلافة معاوية بن أبي سفيان³.

3.4.1. الحسبة في العصر العباسي

ومنذ العصر العباسي بدأت وظيفة المحتسب تأخذ شكلاً مغايراً للمشكلات التي
واجهت الأمويين، وكان لا بد من أن يكون للمحتسب أهمية خاصة، ومن أشهر من
تولى الحسبة في ذلك العهد، مهدي بن عبد الرحمن، ثم إياس بن معاوية وابن عاصم⁴.

1- القضاء في الإسلام، عطية مصطفى مشرفة، ص179.

4- الدرهم: هو ما يعادل 3,54 غراماً وبالنسبة لاختلاف الأوزان والمقاييس. ينظر: نهاية الرتبة في طلب الحسبة،
للشيزري، ص16.

3- الدولة الأموية، الصلابي، 315/1.

4- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، لابن بسام، صفحة ش من المقدمة.

فأصبحت معروفة بين الناس منذ الخليفة العباسي أبي جعفر المنصور؛ ولذلك فتيسيراً على المحتسبين وتنظيماً للمجتمع؛ نقل المنصور أسواق بغداد والمدينة الشرقية إلى مناطق أخرى متخصصة، وبعيدة عن مركز المدينة ودواوينها، فنقل الأسواق إلى باب الكرخ وباب الشعير، وعيّن لها محتسبين؛ يُراقبون شؤونها، ويضبطون مخالقاتها¹.

وقد تطورت وظيفة المحتسب في ظلّ الخلافة العباسية من مراقبة المكاييل والموازين ومنع الاحتكار، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، إلى الإشراف على نظافة الأسواق والمساجد، ومراقبة الموظفين للتقيد بالأعمال، حتى مراقبة المؤذّن للتقيد بأوقات الصلاة وامتدّت سلطة المحتسب كذلك إلى مراقبة القضاة إذا تأخّروا عن أعمالهم، أو انقطعوا عن الجلوس عن الحكم، والغريب أن المحتسب كان له الحق في امتحان واختيار ذوي المهن والحرف؛ لمعرفة مدى إتقانهم للمهنة والحرفة حتى لا يستغلّوا الآخرين؛ فقد طلب الخليفة العباسي المعتضد (ت: 279هـ) من سنان بن ثابت رئيس الأطباء امتحان جميع الأطباء ببغداد، وكانوا حوالي 860 طبيباً، وأمر المحتسب بعدم السماح لطبيب أن يُمارس مهنته إلا بعد اجتياز الامتحان!².

5.1. أنواع الحسبة

بناء على المفهوم الواسع للحسبة وشموليتها لتطبيقات المبدأ العام للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر فهي تنقسم إلى قسمين حسبة رسمية، وحسبة تطوعية. وسنتكلم في هذا الفرع عن الحسبة الرسمية باعتبارها مجال لتطبيق النهي عن المنكر وفق الظروف المعاصرة.

ذكر ابن القيم أن الحسبة تُفرد بولاية خاصة فقال:

1- ينظر: تاريخ الأمم والملوك، الطبري، 4/480.

2- ينظر: عيون الأنباء في طبقات الأطباء، ابن أبي أصيبعة، 1/112.

«وقد جرت العادة بإفراد هذا النوع بولاية خاصة كما أفردت ولاية المظالم بولاية خاصة والمتولي لها يسمى والي المظالم... والمتولي لفصل الخصومات وإثبات الحقوق والحكم في الأنكحة والطلاق والنفقات وصحة العقود وبطلانها المخصوص باسم الحاكم والقاضي»¹. فتكون فرض عين بحكم الولاية على الإمام والمحتسب.

وتختص ولاية الحسبة بالحكم بين الناس في القضايا التي لا تحتاج إلى دعوى وبيانات فيبحث المحتسب عن المنكرات الظاهرة مثل: "منكرات الطرقات ومنع الحمالين وأهل السفن من الإكثار في الحمل، والحكم على أهل المباني المتداعية للسقوط بهدمها وإزالة ما يتوقع من ضررها على السابلة، والضرب على أيدي المعلمين... ومنع الغش، والتدليس في المعاش وغيرها"².

ولا تقتصر سلطة المحتسب على أصحاب المهن والحرف وإنما تتعداها إلى الولاية والقضاة كما ذكر العديد من المصنفين في الحسبة ولهذا اشترطوا في المحتسب أن يكون عدلا ذا رأي وصرامة وهيبة وعلم بالمنكرات؛ لأن "الحسبة موضوعة للرهبة فلا يكون خروج المحتسب إليها بالسلطة والغلظة تجوزا فيها ولا خرقا"³، وهذا كله في مجال الحسبة الرسمية.

أما الحسبة التطوعية فهي التي يقوم بها المسلم؛ امتثالاً لأمر الله تعالى الوارد في الأوامر والنواهي، ويطلق الفقهاء على من يقوم بها "المتطوع"؛ لأنه يقوم بها دون تعيين من ولي الأمر، وإنما يستند في القيام بها على الواجب الديني الملقى على عاتقه، وهو واجب عام يؤديه كل مسلم حسب طاقته وقدرته.

والحسبة في حكمها الشرعي واجبة بقدر طاقة المكلف، ولا تسقط عن الجميع إلا بالأداء، وقد حدد ابن القيم مناط الوجوب فقال: "وهذا واجب على كل مسلم قادر، وهو فرض كفاية... لأن مناط الوجوب هو القدرة، فيجب على القادر مالا يجب على

1- الطرق الحكمية، ابن القيم الجوزية، ص237.

2- المقدمة، ابن خلدون، ص249.

3- الأحكام السلطانية، للموردي، ص242.

العاجز"¹، كما قال الله عز وجل: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتِطَعْتُمْ وَاسْمَعُوا وَأَطِيعُوا وَأَنْفِقُوا

خَيْرًا لِأَنْفُسِكُمْ وَمَنْ يُوقْ شَحْحَ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ [التغابن:16]. ويقول

الرسول ﷺ «إِذَا أَمَرْتُكُمْ بِشَيْءٍ فَأَتُوا مِنْهُ مَا اسْتَطَعْتُمْ وَإِذَا نَهَيْتُكُمْ عَنْ شَيْءٍ فَدَعُوهُ»².

لذلك نقول لعله من الصواب أن نقول إن الحسبة فرض عيني عن المحتسب المعين من طرف الدولة، فهو من يتحمل وزر تركها لأنه يتحصل على أجر فعلها، أما المتطوع فيدخل تحت مسمى الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

6.1. مجال الحسبة

ولتحديد مجال الحسبة أسرد بعض آراء العلماء الذين اعتبروا الحسبة مبدأ شرعياً ووظيفة دينية، تحفظ في إطارها مصالح الفرد والمجتمع والأمة، ومن أهم هذه الآراء ما ذهب إليه الماوردي الذي أكد أن الحسبة من القواعد الدينية التي لا يسقط حكمها³.

يرى ابن تيمية أن للحسبة مجالات دينية ومدنية واسعة من خلال تحديده لوظائف المحتسب الذي كان له "الأمر بالمعروف، والنهي عن المنكر، مما ليس من خصائص الولاية والقضاة، وأهل الديوان ونحوهم، فكان يأمر بالصلوات الخمس في موافقتها ويعاقب من لم يصل بالضرب والحبس،... ويأمر بالجمعة والجماعات، وبصدق الحديث، وأداء الأمانات وينهى عن المنكرات من الكذب والخيانة، وما يدخل في ذلك من تطفيف المكيال، والميزان والغش في الصناعات، والمبيعات والديانات والغش في النقود أو الجواهر أو العطر... وإبرام عقود الربا والميسر وممارسة التدليس والاحتكار"⁴.

1- الطرق الحكمية، ابن القيم الجوزية، ص237.

2- رواه مسلم في صحيحه، كتاب الحج، باب فرض الحج مرة في العمر، حديث رقم: 1337، 975/2.

3- الأحكام السلطانية، للماوردي، ص258.

4- مجموع الفتاوى، لابن تيمية، ص69.

أشار ابن خلدون إلى الجانب التأسيل الشرعي للحسبة وإلى الصور التطبيقية لها بقوله: " الحسبة وظيفة دينية، من باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، الذي هو فرض على القائم بأمور المسلمين يعين لذلك من يراه أهلا له، فيتعين فرضه عليه، ويتخذ الأعوان، على ذلك"¹.

وإلى قريب من هذا البيان يذهب القلقشندي، الذي يرى تعدد المجالات في الحسبة فيقول: " هي وظيفة جليلة رفيعة الشأن وموضوعها التحدث في الأمر والنهي والتحدث على المعاش والصنائع والأخذ على يد الخارج عن طريق الصلاح في معيشتة وصناعاته... وهذه الوظائف لا حصر لعددتها على التفصيل ولا سبيل إلى استيفاء ذكرها على تفاوت المراتب"².

ومن آراء العلماء السالفة يمكن تحديد مجال الحسبة بالقول: إن الحسبة تدخل كل مجال افتقد إلى أمر بالمعروف فيه، أو ظهر فيه منكر يُحتاج إلى تغييره والنهي عنه ليعمّ العدل، وتنتشر الفضيلة، وتطبق مبادئ الشريعة.

وبناء على التعريف السابق تشمل الحسبة في مجالها التطبيقي مبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر كما في أصولها الشرعية قال تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران:110]. فهذه

الآية تبيّن قاعدتها وأصلها التشريعي ومجالها التطبيقي في حماية المجتمع عن جميع أشكال الفساد، والانحراف في حياة الفرد والمجتمع وذلك تمهيدا لبناء الإنسان بناء فكريا وروحيا وسلوكيا، وتنظيم المجتمع تنظيما قانونيا وأخلاقيا وروحيا متماسكا³.

1- المقدمة، ابن خلدون، ص249.

2- صبح الأعشى، للقلقشندي، 37/4.

3- ينظر: أشرف الفرائض الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، حسان عبد الله، (مقال)، ص41.

وعلى ضوء هذا المفهوم الشامل للمجال التطبيقي للحسبة يتضح الخط الإسلامي تجاه رصد حركة الواقع إيجابا وسلبا، وفي النظام الإسلامي تعتبر كل الأعمال المشينة منكرات، سواء تعلقت بالعقيدة، كالمساس بحرمة الدين بدعا أو تشويها أو تحريفا أم مجال المعاملات المدنية الاقتصادية كانت أو اجتماعية مما يؤثر في العلاقات الإنسانية ولهذا كان مجال الحسبة أكثر سعة في تحقيق الإشراف، والرقابة على الأنشطة المختلفة سواء أكانت أنشطة الأفراد أم أنشطة لعمال الدولة ورجالها ومجال الحسبة أكثر مرونة من حيث إمكانية تعقب كل ما يظهر في المجتمع من آثام مع اختلاف أنواع الإثم ودرجاته وتنوع درجة الآثمين، وأكثر مرونة في تعدد أساليب الاحتساب التي تتبع لتواجه أيا من هذه الأنواع والدرجات والمراتب¹.

ونخلص إلى أن المقصود بالمنكر في المجتمع الإسلامي هو كل عمل مشين سواء كان في العقيدة أو في المعاملات الاقتصادية أو الاجتماعية أو الأخلاق، وأن المحتسب يقوم بدور المحقق للرقابة الشرعية على الأنشطة، ضبطا للتصرفات وتسديدا للسلوكات.

7.1. أسس الاحتساب²

أولاً: التأكيد على السلوك الذي شرعه الدين في العبادات والأخلاق والعادات وفي البيع والشراء والأقوال والأفعال.

ثانياً: الاتقان في الصناعة والحرف والبناء والتنظيم والتخطيط بمعنى المراقبة الدقيقة الصارمة لكل ما يمكن أن يظهر على سطح المدينة أو الحاضرة، وعلى أن يكون بأحسن درجات الاتقان بمراقبة الغش والتدليس في الأعمال.

1- ينظر: مؤسسات الدولة في النظم الإسلامية، طارق البشري، (مقال)، ص86.

2- الحسبة والاحتساب.. نظام إسلامي في الرقابة والجودة، أ.د. بركات محمد مراد، مجلة الوعي الإسلامي(مقال)، العدد553، أوت 2011، 2016/05/15، 20:20.

ثالثاً: ضبط جودة المنتج، أي أن الاحتساب على كل صناعة خاصة في الأسواق والصنائع والبناءات يقتضي أن يكون الناتج غاية في الإتقان والجودة، ومصدق ذلك مشاهد في كثير من العمارة والصناعة والآثار التي ما زالت قائمة حتى يومنا هذا شامخة، بل ولا يزال بعضها يستعمل كما في مصر وبلاد المغرب رغم مرور الزمن الطويل عليها، وكل ذلك مصداق لما شرعه النبي صلى الله عليه وسلم قال: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ»¹.

خلاصة المبحث:

- بعد اطلاعنا على مادة مضمون هذا المبحث تقرر لدينا ما يلي:
- أن نظام الحسبة يرمي في غاياته إلى حفظ مقاصد الشريعة في الخلق وهي غايات خالدة وباقية. وتكشف الحسبة عن قواعد المعاملات في المجتمع الإسلامي، وهي قواعد عامة يقصد بها جميع الناس.
 - اتساع مجال الحسبة وخطورة المهام الملقاة على عاتق صاحبها.
 - يُعد نظام الحسبة جهاز للرقابة السلوكية وهو نظام إسلامي دون الدخول في جدلية المنشأ، لأن المعرفة إنسانية وتراكمية والحكمة ضالة المؤمن.
 - يظل نظام الحسبة هو المنطلق الحضاري لأي تقدم معاصر، لا في اختيار نفس الأساليب القديمة في الرقابة، ولكن في تطوير جهاز الرقابة المعاصرة، لكي يؤدي نفس الدور، وبحجم أكبر، وبأسلوب أكثر دقة، من الدور الذي كان يؤديه نظام الحسبة².

¹ - شعب الإيمان، البيهقي، 334/4.

² - نهاية الرتبة، للشيزري ص 108.

المبحث الثاني المحتسب ووظائفه

2. المحتسب ووظائفه

1.2. تعريف المحتسب:

ورد في قاموس المعاني أن المحتسب اسم فاعل من احتسب هو مَنْ كان يتولَّى منصب الحِسبة، شَخْصِيَّةً لَهَا دِرَايَةٌ بِمَهَنِ الْمَدِينَةِ وَضَبْطِ الْمَوَازِينِ، تُرَاقِبُ سَيْرَ الْمُعَامَلَاتِ التِّجَارِيَّةِ¹

يقول الإمام الماوردي في (الرتبة في طلب الحسبة): "المحتسب من نصبه الإمام أو نائبه للنظر في أحوال الرعية، والكشف عن أمورهم ومصالحهم وابتياعاتهم، ومأكولهم ومشروبهم، وملبوسهم، ومساكنهم، وطرقاتهم، وأمرهم بالمعروف، ونهيهم عن المنكر."²

وهذا وإن صح من كل مسلم، فالفرق بين المحتسب والمتطوع من تسعة أوجه³:
أولاً: أن فرضه متعين على المحتسب بحكم الولاية، وفرضه على غيره داخل في فرض الكفاية.

ثانياً: أن قيام المحتسب به من حقوق تصرفه الذي لا يجوز أن يتشاغل عنه بغيره، وقيام المتطوع به من النوافل الذي يجوز التشاغل عنه لغيره.

ثالثاً: أنه منصوب للاستعداد عليه فيما يجب، وليس المتطوع منصوباً للاستعداد.

رابعاً: أن على المحتسب إجابة من استعدى به، وليس على المتطوع إجابته.

خامساً: أن عليه أن يبحث عن المنكرات الظاهرة ليصل إلى إنكارها، ويفحص عما تُرك من المعروف الظاهر ليأمر بإقامته، وليس على غيره من المتطوعين

¹ - قاموس المعاني، (مادة محتسب) <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>.

² - الحسبة، مناهج جامعة المدينة العالمية، ص 67.

³ - وهذا المذكور هو خلاصة خلاف كبير بين العلماء حول فرضية الحسبة عن العينية أم الكفائية، ولقد فصل في ذلك، د:

فضل إلهي في كتابه الحسبة ص: 69 وما بعدها.

بحث

ولا

فحص.

سادساً: أن له أن يتخذ على الإنكار أعاوناً؛ لأنه عمل هو له منصوب، وإليه مندوب؛ ليكون له أقهر وعليه أقدر، وليس للمتطوع أن يندب لذلك أعاوناً.

سابعاً: أن له أن يُعذر على المنكرات الظاهرة، ولا يتجاوزها إلى الحدود، وليس للمتطوع أن يعذر على منكر.

ثامناً: أن له أن يرتزق من بيت المال على عمله، ولا يجوز للمتطوع أن يرتزق على إنكاره.

تاسعاً: أن له اجتهاد رأيه فيما تعلق بالعرف دون الشرع، كالمقاعد في الأسواق وإخراج

الأجنحة، فيقر وينكر من ذلك ما أبداه اجتهاده إليه، وليس هذا للمتطوع.

2.2. شروط المحتسب:

بذل الفقهاء جهداً كبيراً في إبراز الشروط الواجب توافرها في المحتسب، فأجمع العلماء على شروط خاصة في المحتسب ذكرتها جلّ كتب الحسبة¹، في مجالها النظري والتطبيقي منها:

1 - أن يكون مسلماً بالغاً عاقلاً عدلاً.

2 - أن يكون ذا رأي وصرامة في الدين عارفاً بأحكام الشريعة ومقاصدها.

3 - أن يكون مواظباً على سنن الرسول ﷺ.

4 - أن يقصد بقوله وفعله وجه الله تعالى وطلب مرضاته خالص النية لا تشوبه

شائبة رياء ولا مرأى ويتجنب في رياسته منافسة الخلق ومفاخرة أبناء الجنس لينشر الله عليه رداء القبول والتوفيق.

¹ - يُنظر نهاية الرتبة الظرفية في طلب الحسبة الشريفة، الشيزري، ص6.

5- أن يعمل بما يعلم ولا يكون قوله مخالفاً لفعله.

6- أن يكون عفيفاً عن أموال الناس متورّعاً عن قبول الهدية من المتعيشين

وأرباب الصناعات فإنّ ذلك رشوة له.

7- أن تكون الدعوة إلى الخير مثمرة، بحيث تمنع صاحب المنكر من التمادي في

منكره.

8- أن يكون المحتسب حال الدعوة آمناً على نفسه من الوقوع في خطر يهدد

حياته أو ماله أو أهله.

3.2. وظائف المحتسب:

ونظراً لاتساع الموضوع فإنني سأقتصر فقط عن الوظائف التي لها صلة مباشرة

بموضوع المذكرة، ومجال الكلام سيكون عن:

الحسبة على الأسواق:

كان من أهمّ المجالات التطبيقية للحسبة في النظام الإسلامي المجالات الاقتصادية

ذات العلاقة بالأسواق والمعاملات فيها، وقد أولى النظام الإسلامي حماية القيم

الإسلامية للمحتسب بوجه عام وذلك لشمول المهمة كل ما هو منكر في الدين، وما هو

منكر في دنيا الناس، ممّا ينافي الأنواق والأعراف والمصالح العامة، فيراقب

المحتسب على الأسواق:

أولاً: المعاملات المحرّمة

ويراد به كلّ المعاملات التي حرّمها التشريع الإسلامي لمخالفتها مبادئ الإسلام

القائمة على أساس رعاية المبادئ الأخلاقية وحماية المصالح الاجتماعية، ومن أهمّ

المعاملات المنكرة في الأسواق:

الربا والبيوع الفاسدة وما منع الشرع منه مع تراضي المتعاقدين به إذا كان متفقاً على خطره فعلى والي الحسبة إنكاره والمنع منه والزجر عليه وأمره في التأديب مختلف بحسب الأحوال وشدة الخطر¹، فمهام المحتسب تتعلق "بالمعاملات المنكرة من غشّ المبيعات وتدليس الأثمان فينكره ويمنع منه ويؤدّب عليه بحسب الحال فيه... فإن كان هذا الغشّ تدليساً على المشتري ويخفي عليه، فهو أغلظ الغشّ تحريماً وأعظمها ماثماً فالإنكار عليه أغلظ والتأديب عليه أشدّ، وإن كان لا يخفى على المشتري كان أخفّ ماثماً وألين إنكاراً"².

وقد شملت رقابة المحتسب في المعاملات المحرّمة كلّ ما نهى الشرع عن بيعه وشرائه في الأسواق؛ حتّى لا يحدث ضرراً بالمجتمع كما قال ﷺ: «لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ»³، وعلّق الإمام الشوكاني على هذا الحديث بأنّه قاعدة عامّة من القواعد التي يقوم عليها التشريع الإسلامي، وتشهد لها الأحكام الكليّة والجزئية⁴.

ويقول الإمام ابن القيم: "ينهى والي الحسبة عن الخيانة وتطيف الكيل والميزان والغشّ في الصناعات والبياعات ويتفقّد أحوال المكاييل والموازين وأحوال الصنّاع الذين يصنعون الأطعمة والملابس والآلات"⁵، ويعلّل سبب ذلك: "بأنّ هؤلاء يفسدون مصالح الأمّة والضرر بهم عام لا يمكن الاحتراز منه، فعليه أن لا يهمل أمرهم وأن ينكّل بهم أمثالهم ويدخل في المنكرات ما نهى الله عنه ورسوله من العقود المحرّمة مثل: عقود الربا صريحاً واحتيالاً، وعقود الميسر، كبيوع الغرر ونحوه"⁶.

¹ - الأحكام السلطانية، الماوردي، ص367.

² - المصدر نفسه، ص367.

³ - رواه مالك في الموطأ، كتاب المكاتيب، باب ما لا يجوز من عتق المكاتب، حديث رقم: 804/2. 13.

⁴ - نيل الأوطار، الشوكاني، 310/5.

⁵ - الطرق الحكمية، ابن قيم الجوزية، ص202.

⁶ - المصدر نفسه، ص242.

ومثل ذلك الرشوة التي أصبحت متفشية في أغلب المعاملات المالية في مجتمعاتنا المعاصرة وهي مع وضوح النص في تحريمها ذهب العلماء إلي التفصيل في أحكامها فقالوا الرشوة على وجوه:-

الوجه الأول: الرشوة إذا تقلد القضاء فهذا حرام من الجانبين.
الوجه الثاني: الرشوة إلى القاضي ليقضي له وهو حرام من الجانبين سواء قضاء بحق أو بغير حق.
الوجه الثالث: الرشوة لخوف على نفسه أو ماله وهذا حرام على الآخذ غير حرام على الدافع.
الوجه الرابع: الرشوة لتسوية أمره عند السلطان حل للدافع دفعها ولا يحل للآخذ أخذها"¹.

ويقول يوسف القرضاوي: "ومن كان له حق مضيع ولم يجد طريقة للوصول إليه إلا بالرشوة فالأفضل له أن يصبر حتى يبسر الله له أفضل السبل لرفع الظلم ونيل الحق. فإن سلك سبيل الرشوة من أجل ذلك فالإثم على الآخذ المرتشي وليس عليه إثم الراشي في هذه الحالة مادام قد جرب كل الوسائل الأخرى فلم تأت بجدوى ومادام يرفع عن نفسه ظلما ويأخذ حقا دون عدوان على حقوق الآخرين"².

خلاصة القول من الأمثلة السابقة بأنّ فقه الواقع يعدّ من أولويات المحتسبين الناظرين في المعاملات التجارية لحماية المصالح الاجتماعيّة دون الإخلال بأحكام الشريعة وأصولها ومقاصدها.

ثانياً: تحديد الأسعار عند الضرورة

اختلف العلماء في تحديد الأسعار في الأسواق، فمنهم من ذهب إلى تحريمه متأولاً
ظاهر النصّ النبوي الذي رواه أنس رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وآله وسلم: «إِنَّ اللَّهَ هُوَ الْمُسَعِّرُ، الْقَابِضُ،

¹ شرح رسالة الصغائر والكبائر، لابن نجيم، ص30.

² الحلال والحرام في الإسلام، يوسف القرضاوي، 309.

الْبَاسِطُ، الرَّزَاقُ، وَإِنِّي لَأَرْجُو أَنْ أَلْقَى رَبِّي وَلَيْسَ أَحَدٌ مِنْكُمْ يَطْلُبُنِي بِمَظْلَمَةٍ فِي دَمٍ وَلَا مَالٍ»¹.

فدلّ الحديث على أنّ التسعير مظلمة؛ وإذا كان مظلمة فهو حرام، و إلى هذا ذهب أكثر العلماء²، وقال الإمام الشوكاني: "إنّ الناس مسلّون على أموالهم، والتسعير حجر عليهم، والإمام مأمور برعاية مصلحة المسلمين؛ وليس نظره في مصلحة المشتري برفض الثمن بأولى من نظره في مصلحة البائع بتوفير الثمن وإذا تقابل الأمران وجب تمكين الفريقين في الاجتهاد لأنفسهم وإلزام صاحب السلعة أن يبيع بما لا يرضى به منافٍ لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنِ تَرَاضٍ مِنْكُمْ﴾ [النساء:29]، وإلى هذا ذهب جمهور العلماء³.

وخالف الإمام ابن تيمية رأي الجمهور في فهمه لنصّ الحديث وحكمة التشريع منه فأدرج التسعير في الاحتساب على اعتبار أنّ مخالفة التسعير أو الغلو في الثمن من المنكرات فقال: "إذا تنازع الناس من بيع ما يجب عليهم بيعه، فهنا يؤمرون بالواجب ويعاقبون على تركه، كذلك من وجب عليه أن يبيع بثمن المثل فامتنع أن يبيع إلاّ بأكثر منه فهنا يؤمر بما يجب عليه ويعاقب على تركه بلا ريب ومن منع التسعير مطلقاً محتجاً بالحديث السابق، فقد غلط. فإنّ هذه قضية معيّنة ليست لفظاً عاماً وليس فيها أن أحداً امتنع من بيع يجب عليه أو عمل يجب عليه أو طلب في ذلك أكثر من عوض المثل"⁴، وتابعه تلميذه ابن القيم في المسألة، فقال: "التسعير منه ما هو ظلم محرّم ومنه ما هو عدل جائز فإذا تضمّن ظلم الناس وإكراههم بغير

¹ - رواه الترمذي في سننه، أبواب البُيوع عن رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، بَابُ مَا جَاءَ فِي التَّسْعِيرِ، حديث رقم: 1314، 597/3. وقال حديثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ.

² - سبل السلام، محمد بن إسماعيل بن صلاح بن محمد الحسني، 33/2.

³ - نيل الأوطار، الشوكاني، 260/5.

⁴ - الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص28.

حَقٌّ عَلَى بَيْعِ بَثْمَنٍ لَا يَرْضُونَهُ مِنْهُمْ مِمَّا أَبَاحَ اللَّهُ لَهُمْ فَهُوَ حَرَامٌ، وَإِذَا تَضَمَّنَ الْعَدْلُ
بَيْنَ النَّاسِ مِثْلَ إِكْرَاهِهِمْ عَلَى مَا يَجِبُ عَلَيْهِمْ مِنْ الْمَعَاوِضَةِ بِبَثْمَنِ الْمِثْلِ
وَمَنْعِهِمْ مِمَّا يَحْرُمُ عَلَيْهِمْ مِنْ أَخْذِ الزِّيَادَةِ عَلَى عَوْضِ الْمِثْلِ فَهُوَ جَائِزٌ بَلْ وَاجِبٌ"¹
وَقَالَ أَيْضاً: " وَعَلَى صَاحِبِ السُّوقِ [الْمَحْتَسِبِ] الْمَوْكَلِ بِمَصْلَحَتِهِ أَنْ يَعْرِفَ مَا
يَشْتَرُونَ بِهِ فَيَجْعَلُ لَهُمْ مِنَ الرَّبْحِ مَا يَشْبَهُ سَعْرَ الْمِثْلِ، وَيَنْهَاهُمْ أَنْ يَزِيدُوا عَلَى ذَلِكَ،
وَيَتَفَقَّدَ السُّوقَ ... فَيَمْنَعُهُمْ مِنَ الزِّيَادَةِ عَلَى الرَّبْحِ الَّذِي جَعَلَهُ لَهُمْ فَمَنْ خَالَفَ أَمْرَهُ
عَاقِبَهُ وَأَخْرَجَهُ مِنَ السُّوقِ وَهَذَا قَوْلُ مَالِكٍ فِي رِوَايَةِ أَشْهَبٍ وَإِلَيْهِ ذَهَبَ ابْنُ حَبِيبٍ
وَقَالَ بِهِ ابْنُ الْمُسَيَّبِ"².

وعلى رأي القائلين بجواز التسعير عند الضرورات يقوم المحتسب بمهامه
الرقابية، فإذا كان غلاء الأسعار سبباً من التجار بأن تحكّموا في السلع واحتكروها،
فإنّ التسعير في هذه الحال يكون واجباً، أمّا إذا كان التجار لا يتدخلون في السوق
وإنّما يتحكّم في الأسعار العرض والطلب ففي هذه الحال لا يجوز التسعير "فليس في
التسعير إذاً مخالفة نصّ الحديث وإنّما هو تطبيق للنصّ نفسه وفهم اجتهادي لمناطه
وحكمته في الواقع وتفسير له بالمعنى المناسب ... فامتناع رسول الله ﷺ من التسعير
لا لكونه تسعيراً وإنّما لكونه علّة التسعير – وهي ظلم التجار أنفسهم – غير متوقّرة
فهم كانوا يبيعون بسعر المثل و إنّما كان ارتفاع السعر ليس من قبل التجار وإنّما
بسبب قانون العرض والطلب فقد قلّ عرض البضاعة فارتفع السعر ولا تسعير إذا لم
تدع الحاجة إليه بأن كانت السلع متوقّرة في الأسواق و تباع بسعر المثل
دون ظلم"³.

وهذا التوجيه يتناسب والحديث السابق، ويصبح التسعير من وسائل ضبط
المعاملات الماليّة التي غالباً ما يؤدّي التعامل بها إلى صور جديدة من صور الظلم
والاستغلال، وعندئذ يعتبر التسعير جائزاً بل واجباً خصوصاً ما كان منه في المواد

¹ - الطرق الحكميّة، ابن القيم، ص286، الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص22.

² - الطرق الحكميّة، ابن القيم، ص346.

³ - الفقه الإسلامي وأدلته، وهبة الزحيلي، 2697/4.

الأساسية التي يحتاج إليها كل الناس، فإنه من العدل والحكمة التي دعت إليهما الشريعة.

ثالثاً: المنع من احتكار السلع ونحوها مما يحتاج إليه الناس

الاحتكار: في اللغة اسم من الحكر واحتكر الشيء أي احتبسه انتظاراً لغلائه¹.
والمحتكر: " هو الذي يعمد إلى شراء ما يحتاج إليه الناس من الطعام، فيحبسه عنهم ويريد إغلاءه عليهم وهو ظالم للخلق المشتريين. ولهذا كان لوالي الأمر أن يكره الناس على بيع ما عندهم بقيمة المثل عند ضرورة الناس إليه، مثل من عنده طعام لا يحتاج إليه و الناس في مخصصة فإنه يجبر على بيعه للناس بقيمة المثل"²، وقد وردت أحاديث النبي ﷺ صريحة في منع الاحتكار وتشديد الوعيد على المحتكرين، ومن جملة تلك الأحاديث ما رواه سعيد بن المسيب رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ «مَنْ اخْتَكَرَ فَهُوَ خَاطِئٌ»³، وعن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «الْجَالِبُ مَرْزُوقٌ وَالْمُخْتَكِرُ مَلْعُونٌ»⁴، وعن مالك رضي الله عنه أنه بلغه أن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال: لا حكرة في سوقنا لا يعمد رجال بأيديهم فضول من أذهب إلى رزق من رزق الله نزل بساحتنا فيحتكرونها علينا ولكن أيما جالب جلب على عمود كبدته في الشتاء والصيف فذلك ضيف عمر، فليبع كيف شاء الله وليمسك كيف شاء الله"⁵.

وهذا الأثر يوضح أن عمر رضي الله عنه كان يمنع الاحتكار ولكنه يفرق بين من يشتري من السوق ليحتكره وبين جالب السلع من بلد إلى بلد فيمنع الأول منعاً باتاً، ويعطي

¹ - القاموس المحيط، للفيروزآبادي، 378/1.

² - الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص16.

³ - رواه مسلم في صحيحه، كتاب المساقاة، باب تحريم الإحتكار في الأقوات، حديث رقم: 1605، 3/ 1227.

⁴ - رواه ابن ماجه في سننه، أبواب النجارات، باب الحكرة والجلب، حديث رقم: 2154، 282/3.

⁵ - رواه مالك في الموطأ، كتاب البيوع، باب الحكرة والتربص، حديث رقم: 1327، 651/2.

الثاني الحق في البيع بأي سعر لئلا يمتنع الناس عن الجلب إلا في حالة نزول حاجة بالناس، ولم

يوجد عند غيره جبر على بيعه بسعر الوقت لرفع الضرر¹، ومن دلالات هذه الأحاديث تتبين مراعاة حقوق المجتمع واحترام المصلحة العامة وهي من مقاصد الشريعة ونظامها الاجتماعي فهذه النصوص كما يقول الشوكاني: "لا شك أنها تنهض بمجموعها للدلالة على عدم جواز الاحتكار"²، وفي دلالة النصوص يقول الصنعاني: "لا يخفى أن الأحاديث الواردة في منع الاحتكار وردت مطلقة ومقيدة بالطعام وما كان من الأحاديث على هذا الأسلوب، فإنه عند الجمهور لا يقيد فيه المطلق بالمقيد لعدم التعارض بينهما بل يبقى المطلق على إطلاقه وهذا يقتضي أن يعمل بالمطلق في منع الاحتكار مطلقاً"³، إلا أن الفقهاء وضعوا شروطاً لتحقيق معنى الاحتكار المحرم يمكن إجمالها في الآتي:-

- 1- أن يكون ما احتكر من الضروريات.
- 2- أن يستغلّ المحتكر حاجة الناس إلى الأشياء ويترصب بهم أزمات الغلاء ليبيع بأفحش الأثمان.
- 3- أن يوقت المحتكر عملية الاحتكار في الظروف التي تمسّ خلالها حاجة الناس إلى المواد والسلع والضروريات⁴، وإذا تحققت هذه الشروط وجب على المحتسب أن يكره المحتكرين على بيع سلعهم بسعر المثل كما يقول ابن تيمية: "من اضطرّ إلى طعام الغير أخذه منه بغير اختياره بقيمة ولو امتنع عن بيعه إلاّ بأكثر من سعره لم يستحقّ إلاّ سعره ومن هنا يتبيّن أنّ التسعير منه ما هو ظلم لا يجوز ومنه ما هو عدل جائز، فإذا تضمّن ظلم الناس وإكراههم بغير حق على البيع بثمن لا يرضونه أو منعهم ممّا

¹ - شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك، 448/3.

2 - نيل الأوطار، الشوكاني، 221/5.

3 - سبل السلام، الصنعاني، 22/5.

4 - الإسلام ومستقبل الحضارة، صبحي الصالح، ص124.

أباحه الله لهم فهو حرام، إذا تضمّن العدل بين الناس مثل إكراههم على ما يجب عليهم من المعاوضة بثمن المثل ومنعهم ممّا يحرم عليهم من أخذ زيادة على عوض المثل فهو جائز بل واجب¹، وعلى الجملة نخلص من هذه التطبيقات على أنّ رقابة الحسبة على الأسواق تستهدف تحقيق مقاصد الشريعة ونظمها ويعمل المحتسب على رعاية المصلحة العامة، وتدعيم القيم والمبادئ الأخلاقية.

4.2. أعوان المحتسب ومساعدوه:

من المعلوم أن المحتسبين مهما كثر عددهم، فإنهم لا يغطون كل الاختصاصات والمسئوليات الواسعة، بل يجب أن يغطيها عمل المحتسب، ولا سيما وأننا قلنا أن الاحتساب شامل لوظائف الدين والحياة كلها.

وقد كان اتخاذ الأعوان والمساعدين في السابق أكثر منه في الحاضر، وإن كان لا زال المحتسب يستفيد من تعاون وخدمات أولئك الأعوان؛ ذلك لأن التنظيم لولاية الحسبة وتكثير أعضائها في الماضي لم يكن بمثل ما هو عليه الآن، فقد كان جهاز الحسبة في الماضي يتكون من شخصية المحتسب، ومن يتخذ لمساعدته من الأعوان والعيون، وأمناء الحرف وعرفاء في شؤون المهن والصناعات، وهو مناسب للتعداد السكاني آنذاك ويتفق مع حجم القرى والمدن.

وقد استدعت الشمولية في عمل المحتسب أن يعزز إدارته أيضاً بالنواب، ولا سيما في الأمصار الكبيرة ذوات الضواحي والآهلة، والأسواق المزدهمة بخدم مسخرين بمهمات تسيير أشغاله، وأعوان فنيين من وجوه أرباب الصنائع الذين

1 - الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص15.

يستظهر بهم في هذه المهام ليطلعوه على خفي أسرار أصحاب الحرف والتجارة؛ حتى لا يخفى عليه من أمور السوق كثير ولا قليل، ولا يستتر عليه من الأمر دقيق ولا جليل، وهؤلاء هم المساعدون، وهم الذين أصبح يطلق عليهم العرفاء.

وعن العرفاء واختيارهم كأعوان للمحتسب يقول الشيزري: "ولما لم تدخل الإحاطة بأصحاب السوق -يعني: أصحاب الحرف والصناعات- تحت وسع المحتسب جاز له أن يجعل لأهل كل صنعة عريفاً من صالح أهلها، خبيراً بصناعتهم، بصيراً بغشوشهم وتدليساتهم".¹

5.2. السلطة التأديبية للمحتسب:

جميع صلاحيات ووظائف المحتسب لا يمكن أن يكون لها أيّ تأثير، إذا لم يُمنح المحتسب سلطة تأديبية، تُمكنه من معاقبة المذنب بما يَمْنعه من تكرار الفعل المنهَى عنه ولذلك يقوم المحتسب بتوظيف بعض الأعوان والخبراء لمساعدته في عمله؛ لأن كثيراً من المخالفات لا يمكن معرفتها إلا عن طريق خبير بشؤون كلّ صناعة من الصناعات.

ونستطيع أن نقول: إن وظيفة المحتسب كاملة تشتمل على والي الحسبة، وهو الرئيس الأعلى لها، بالإضافة إلى موظفين وخبراء يقومون نيابة عنه بالتفتيش عن جميع المخالفات التي تقع في البلد الموكل بالنظر فيها. وهذه السلطة قريبة جداً من

¹ - نهاية الرتبة، للشيزري، ص106.

بعض الصلاحيات الممنوحة في العصر الحديث لبعض الإدارات المختصة بالتفتيش، في كل وزارة من الوزارات المختلفة.

إن نظام الحسبة: هو جهاز للمراقبة ابتدعه تاريخنا الإسلامي؛ للنهوض بمستوى المجتمع الإسلامي، حضاريًا وأخلاقيًا وإداريًا وتربويًا وصحيًا، وإذا كان مجتمعنا المعاصر قد ابتدع أساليب إدارية وأجهزة مختصة للقيام بهذا الدور، سواء من خلال الأجهزة الرقابية المتعددة في كل وزارة من وزارات الدولة، تراقب وتخطط، وترعى كل مصلحة عامة، فإن نظام الحسبة يظل هو المنطلق الحضاري لأي تقدم معاصر، لا في اختيار نفس الأساليب القديمة في الرقابة، ولكن في تطوير جهاز الرقابة المعاصرة لكي يؤدي نفس الدور، وبحجم أكبر، وبأسلوب أكثر دقة، من الدور الذي كان يؤديه نظام الحسبة¹.

خلاصة المبحث:

خلصنا إلى أن المحتسب هو من يعينه الحاكم للقيام بهذه الوظيفة، وعندها فقط يتعين في حقه القيام بالنهي عن المنكر والأمر بالمعروف، وهو يتحمل المحتسب مسؤولية كبيرة تتمثل في حفظ النظام العام، وهذا عند إمعان النظر ما هو إلا سعي لتحقيق وتطبيق الجودة في أكمل صورها وأبهى حللها وبهذا نكون قد انهينا الفصل

¹ - نهاية الرتبة، المرجع السابق، ص108.

الثاني على أن نشرع في الفصل الثالث في محاولة التركيب للخروج بمعالم الإيزو الإسلامي.

الفصل الثالث

بناء الإيزو 5000

الفصل الثالث...

بناء الإيزو 5000

نود الآن أن نضع التصور النظري للإيزو 5000 بداية بالتسمية، إلى الهدف والغاية من إنشائه ثم الكلام عن مستنده الشرعي ثم المعالم التطبيقية للـ ISO 5000.

1.3. التسمية:

اخترنا رمز 5000 كتعريف للإيزو الإسلامي لجملة من الأسباب نجملها في ما يلي.

- كون المنظمة العالمية للتقييس لا تفرض تسميات على متعاملها.
وذلك بناء على رسالة للدكتور نور الدين جوادي.

ينظر الملحق رقم: 01 : رسالة الدكتور نور الدين جوادي لمنظمة الإيزو

Question
2 messages

Noureddine Djouadi <djouadiz@gmail.com> 21 January 2013 at 07:51
To: "central@iso.org" <central@iso.org>

Hi
I am student from algeria
I want to ask you why did you chose the number 26000 for social responsibility why not 12548 for example,
The same question for and 14000 for ...
How do you chose that numbers

thank you

MBINFO <MBINFO@iso.org> 21 January 2013 at 16:04
To: "djouadiz@gmail.com" <djouadiz@gmail.com>

The numbering of ISO standards has no real meaning, except to identify them. Usually they are numbered in a progressive order, where newer standards have higher numbers.

Sometimes some technical committees (the committees that develop the standards) reserve a certain range of numbers for their standards and that's why standards related to certain subjects (like Quality Management) may have similar numbers even if released in different stages.

In any case, there is no particular meaning in the number chosen for an ISO standard.

Yours sincerely,

Joseph Martinez
Information Officer
Marketing, Communication and Information
ISO Central Secretariat
1, ch. de la Voie-Creuse
P.O. Box 56
CH-1211 Geneva 20

- منهج هذه المنظمة ألا يكون الاسم مكررا وقد تحققنا من ذلك.

- لما لهذا الرمز من دلالات معرفية في موروثنا الثقافي الإسلامي فهو يشير إلى قواعد الإسلام الخمس لما ورد عن ابن عمر رضي الله عنهما قال سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول (بني الإسلام على خمس شهادة أن لا إله إلا الله وأن محمدا رسول الله وإقام الصلاة وإيتاء الزكاة وحج البيت وصوم رمضان) متفق عليه.

وإلى الصلوات الخمس للحديث الذي أخرجه ابو داود والبيهقي في السنن

عن عبادة بن الصامت قوله صلى الله عليه وسلم "خمس صلوات افترضهن الله..."

وإشارة إلى الأنبياء الخمس أولي العزم وقد ورد ذكرهم بالقرآن الكريم قال

تعالى: (وإذ أخذنا من النبيين ميثاقهم ومنك ومن نوح وإبراهيم وموسى

وعيسى ابن مريم) "الأحزاب: 7" وهم:

• نوح عليه السلام.

• إبراهيم عليه السلام.

• موسى عليه السلام.

• عيسى عليه السلام.

• محمد صلى الله عليه وآله وسلم.

2.3. الداعي إلى إنشاء الإيزو الإسلامي 5000:

إن الكلام عن استقلالية الإيزو الإسلامي أو كونه تابع لهيأة التقييس العالمية ينبني على علاقته بهذه الهيأة، وهل هناك قصور منها لتلبية متطلباته؟ أم أن هناك تعارض جوهرى في المبادئ و المنطلقات؟

فمن الناحية الأولى فقد نجد القصور في تكييف بعض المعاني الخاصة بنا كمسلمين وهي نتاج تشريع رباني، أو اجتهاد فقهي كما حدث مع القواعد الفقهية خصوصا في المعاملات المالية.

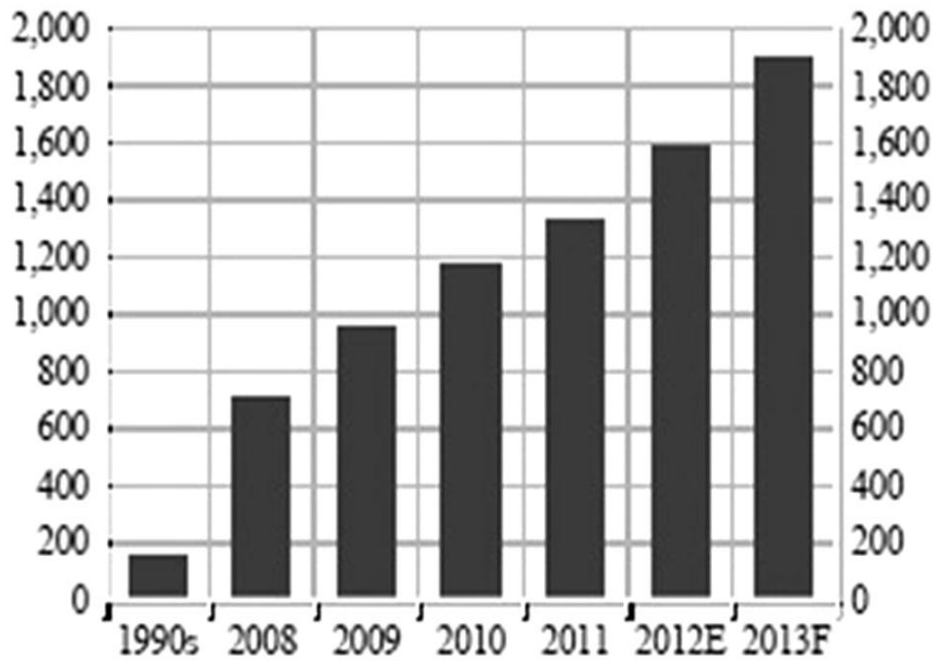
أو قصور في مواكبة بعض التأصيلات الشرعية كمبدأ الاحتياط في الفقه المالكي وما يبني عليه من أحكام في المعاملات المالية على سبيل المثال.

وأما من ناحية التعارض فإنه يبلغ أوجّه عندما نطرح موضوع التعامل بالربا وما يترتب عليه من أحكام فإن مثل هذه الأنظمة تستحله بل وتتفنن في تطبيقه على الرغم من اقتناع بعضهم بعدم جدوته بل بأنه السبب في الكثير من الأزمات المالية.

-أما بخصوص الكفاءات المتوفرة لإنشائه فيمكننا القول بأن تطور الصناعة في الدول الإسلامية في العالم وتنوعها سمح لها بأن تخلق لنفسها مكانا مرموقا خصوصا في العشر سنوات الأخيرة فاستحقت بذلك أن تكون لها معييرا ومواصفات خاصة بها، ولا نشك في أن المعايير الشرعية كفيلة بجلب المصالح ودرء المفاسد وهي غاية الشريعة ومطلب كل فرد.

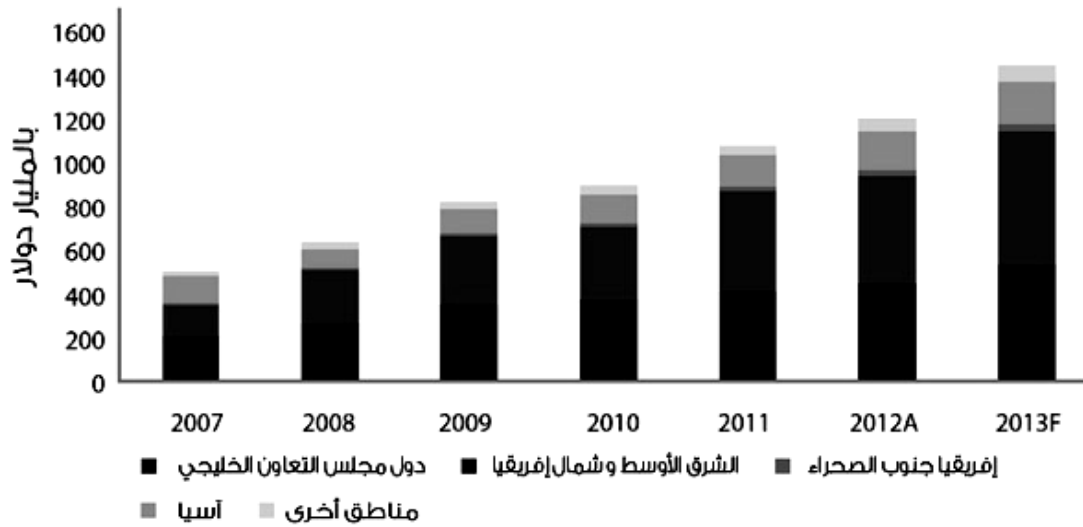
وفي ما يلي تمثيل بياني لتطور الصناعات والمنتجات في الدول الإسلامية لعقد من الزمن حيث يظهر الشكل أدناه القفزات التي سجلتها المنتجات الإسلامية خصوصا من 1990 إلى 2008.

الشكل رقم 03 : اتجاهات نمو منتجات المالية الإسلامية "بالمليار دولار"



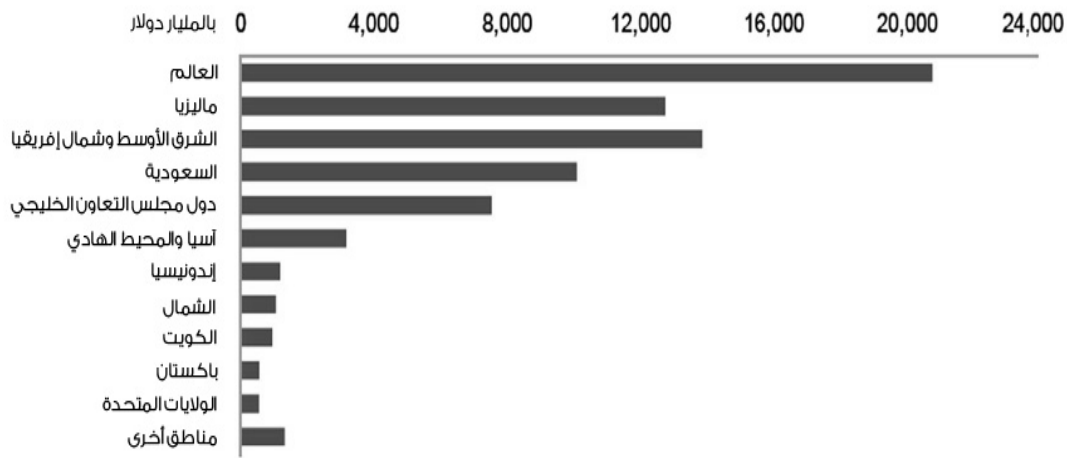
المصدر : صندوق النقد الدولي، 2014.

الشكل رقم 04 : نمو الموجودات البنكية الإسلامية بين 2007 العامين و 2013



المصدر : صندوق النقد الدولي، 2014.

الشكل رقم 04 : الموجودات الإسلامية حسب التقسيم الجغرافي للعام 2013 "



المصدر : بيت التمويل الكويتي، 2014، <http://www.kfh.com>.

وبغرض التعريف بالمنتج الإسلامي وجودته الذي هو في باطنه دعوة تطبيقية للنظر في تعاليم هذا الدين وهي حسب ما نراه أقوى من الدعوة النظرية، وهذا ما جعل الإسلام يكتسح الدول الغربية والقارة الإفريقية وقارة آسيا ويعود الفضل في ذلك إلى

التجار المسلمين وما تركوه من أثر طيب في نفوسهم و لما رأوه من حسن أخلاقهم
التعاملية فعلى سبيل المثال لا الحصر فإن سرعة انتشار الإسلام في فرنسا فاقت
سرعة انتشار الديانة الكاثوليكية.

والشكل التالي يبين لنا سرعة انتشار الديانة الإسلامية في فرنسا مقارنة باليهودية
والمسيحية والهندوسية والبوذية.

الجدول رقم 01 : سرعة انتشار الديانة الإسلامية في فرنسا

الديانة	نسبة الانتشار السنوية
اليهودية	4 - %
البوذية	63 %
المسيحية	47 %
الهندوسية	117 %
الإسلام	235 %

المصدر : <http://www.shatharat.net>.

ولمواجهة شدة التنافس التجاري وارتكازه على الجودة لجلب المستهلكين يحتم
على الصناعة في البلدان الإسلامية المحاكاة لفرض وجودها واستغلال نقاط قوتها،
لأنها تتربع على سوق إسلامية واسعة تحوي قرابة المليار والنصف من المسلمين
بإمكانها قلب الموازين لصالحها شرط أن تنتهج المنهج الصحيح في المنافسة.

الشكل رقم 05 : توقعات توزيع المسلمين عبر بلدان العالم إلى 20 سنة مقبلة



عدد السكّان المسلمين حسب المنطقة

2030		2010		
النسبة المئوية المتوقعة لعدد السكّان المسلمين في العالم	العدد المتوقع للسكّان المسلمين	النسبة المئوية المقدرة لعدد السكّان المسلمين في العالم	العدد المقدر للسكّان المسلمين	
100.0%	2,190,154,000	100.0%	1,619,314,000	العالم
59.2	1,295,625,000	62.1	1,005,507,000	منطقة آسيا والمحيط الهادئ
20.1	439,453,000	19.9	321,869,000	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
17.6	385,939,000	15.0	242,544,000	أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى
2.7	58,209,000	2.7	44,138,000	أوروبا
0.5	10,927,000	0.3	5,256,000	الأمريكتان

تم تقريب التقديرات السكانية إلى الآلاف. يتم احتساب النسب المئوية من أعداد غير مقربة. قد لا تتم إضافة الأعداد بالضبط بسبب التقريب.

2011 • Pew Research Center's Forum on Religion & Public Life • مستقبل السكّان المسلمين في العالم، يناير 2011

- اختلاف اللغات والعادات والتقاليد ميزة تنافسية أخرى في السوق الإسلامية نستطيع من خلالها تنويع الموارد والدخول للمنافسة من بابها الواسع.
- تكيفا مع الفلسفة الاقتصادية الجديدة لنمسك بزمام الأمور بشكل سريع.
- تجنب أخطاء السابقين في ميدان المنافسة باعتبار الجودة تضمن الإنتاج الجيد في وقت أبسر وبتكاليف أقل.
- الدراسات الكثيرة التي تشير إلى أن للدين تأثير إيجابي على سلوك المتعاملين وعلى سبيل المثال دراسة (بارنل وحاتم 1999).

وجدا أن المدراء المصريين يعملون بجد أكثر وولاء للمنظمة أكبر رغم قلة الحوافز الممنوحة لهم مقارنة مع أقرانهم الأمريكيين، وقد خلصت الدراسة إلى أن ذلك نابع من أخلاقيات العمل في الإسلام¹.

وأخيرا لأن نظام الإسلام سابق لكل هته النظم بـ 15 قرنا، فضلا عن كونه من عند الله بينما تعتبر هذه القوانين وضعية حديثة، فلا غرابة عندما نجد أن الإسلام يمتلك رؤية ومنهجا خاصا به في الجودة ينطلق من الاعتقاد بشمول الإسلام لجميع جوانب الحياة وعلم بالمقاصد الشرعية وكيفية ربطها بالواقع المعاصر.

3.3. بناء الإيزو 5000:

أشرنا في الفصل الثاني إلى أن الإسلام يعنى بإتقان الصنعة ويرصد لفاعل ذلك الأجر والأجرة.

ويظهر ذلك جليا في أعمال المحتسب وفي نظام الحسبة ككل.

¹ - ادارة الجودة الشاملة، عبد اللطيف مرجع سابق.

فهو يدل بوضوح على أن المسلم المدير لمؤسسة ما يعي إجراءات تلك العملية الإدارية وإن لم يكن كذلك يفرض الإسلام وجود خبير (المحتسب) لينظر فيها وفي حسنها وجودتها ليزيد من فعاليتها.

فمثلا ورد في كتاب (معالم القربة) الباب الثالث وَالسُّتُونُ فِي الْحَسَبَةِ عَلَى الدَّبَائِعِ: ¹

"ينبغي أن يعرف عليهم رجالا ثقة بصيرا بأحوالهم وأن يحلفوا بالله العظيم أنهم لا يدبغون الجلود بدقيق الحنطة وأن لا يدبغوا بالنخال وأن لا يجلدوا بواطن الإسقاط إلا من الجلود التي يجلدون ظواهرها وكذلك يمنعوا من دباغ جلود المعز إلا بالقرظ اليماني ويكون دباغها بوزنها من القرظ لأنه قد تقدم على أن كل وزن مائة جلد صغير أربعون رطلا بالمصري وتقدير كل مائة جلد كبير وزنا ستون رطلا بالمصري وما زاد فينبغي أن يدبغ بوزنه إلا على عدد الجلود، وحد كل وزعت منها أن يقيم في الحوض منتقعا في القرظ المعتدل ثلاثة أيام وينقل إلى حوض آخر وعليه من القرظ مقدار وزنه الأول يفعل ذلك أربع دفعات متوالية لتتقى من شحومها، ومن الغش في ذلك دباغ يوهنون ثلاث دفعات ويغش الثالث بالعفص".

إن هذا الوصف الدقيق لما يجب أن تتم وفقه عمليات الإنتاج، ليبين مدى الاهتمام بإدارة العمليات في منهج إدارة الجودة عند المسلمين، وإن مباشرة المحتسب لهذا الأمر ليؤكد على البعد الإسلامي في هذا المجال، حيث أن وظيفة المحتسب هي وظيفة دينية، تتمثل في الأمر بالمعروف إذا ظهر تركه، والنهي عن المنكر إذا ظهر فعله وهي عين الجودة.

إلا أن مفهوم الإيزو 5000 يسموا إلى تحقيق إرضاء الله وتقدمه على جميع الأولويات بما في ذلك رضاء العملاء وقد يتناقض رضاء بعض العملاء مع رضاء الله، فيستوجب على المنظمة التضحية بالأجرة طمعا في الأجر لقوله صلى الله عليه

¹ معالم القربة في طلب الحساب. محمد بن أحمد بن أبي زيد بن الأخوة، القرشي، ضياء الدين، الناشر: دار الفنون «كمبريدج» عدد الأجزاء 1: ترقيم الكتاب موافق للمطبوع.

وسلم " ما ترك عبد الله أمرا لا يتركه إلا الله إلا عوضه الله منه ما هو خير له منه في دينه ودينه".

4.3. هدف نظام الإيزو 5000

هو التأكد من التزام المؤسسة بأحكام الشريعة الإسلامية فيما تنفذه من معاملات ومن ملاءمة نظام الرقابة الداخلية الشرعية لمساعدة إدارة المؤسسة في القيام بواجبها تجاه الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، مع تحقيق إشباع رغبة العملاء.

5.3. مرجعية نظام الإيزو 5000

هي المعايير الشرعية المعتمدة من الهيئة الرئيسية والتي تستند أساسا إلى مصادر التشريع الإسلامي سواء الأساسية منها أو الفرعية.

أ. المصادر الأساسية: القرآن الكريم و السنة النبوية

ب. لمصادر الفرعية: الإجماع: وهو " اتفاق أمة محمد صلى الله عليه وسلم خاصة على أمر من الأمور الدينية"¹.

القياس: ويمكن تعريفه بأنه: " حمل فرع على أصل في حكم بجامع بينهما"².

6.3. أسس الإيزو 5000³

¹ - المستصفي من علم الأصول، الغزالي، 294/2.

² - روضة الناظر وجنة المناظر ص 145.

³ - إدارة الجودة الشاملة، عبد اللطيف مرجع سابق، ص6.

ذكر صاحب الورقة البحثية جملة من المبادئ الخاصة بالإدارة في الإسلام، رأيناها تناسب لأن تكون أسس نعتمدها في بناء الإيزو 5000 مع تعديلات ضرورية متى لزم الأمر وهي كما يلي:

أ. ربانية المصدر، حيث أن المصدر الأساسي لأي نظام في الإسلام هو الوحي بفرعيه الكتاب الكريم والسنة المطهرة.

ب. إدارة الجودة في الإسلام تتكامل مع النظام العام للمجتمع، لأنه يعمل وفق نفس المنهج الذي تدير عليه المنظمة.

ج. نظرة المنظمة التي تتبنى المنهج الإسلامي تمتد إلى خارج حدودها التقليدية وتكون المنظمة أكثر تفاعلاً وإيجابية مع بيئتها المحيطة والمجتمع الذي تعمل فيه.

د. إن تعاون مختلف الأطراف داخلياً وخارجياً يتم بفعالية أكبر في ظل المنهج الإسلامي، لأن التعاون على الخير أمر واجب على المسلمين داخل المنظمة وخارجها.

هـ. تمارس المنظمة إدارة وأفراد أنشطتها في ظل المنهج الإسلامي وفق ضوابط دينية تجعل من أداء العاملين لتلك الأنشطة عملاً ينتظرون ثوابه الأخروي، وتمنع تلك الضوابط المنظمة وأفرادها من ممارسة نشاطات لا يقرها الإسلام وإن كان القانون الوضعي يجيزها.

يُقدم المنهج الإسلامي الرقابة الذاتية بطريقة فعالة تزيد من استقرار الأداء، وتقلل الحاجة إلى أنظمة الرقابة الأخرى.

و. يعتبر المنهج الإسلامي أن قيم وأخلاق العامل جزء لا يتجزأ من مواءمته وقدرته على توفير متطلبات الجودة في عمله.

ي. يتبنى المنهج الإسلامي مبدأ رضا العملاء ولكن بفعالية أكبر، لأنها تقوم به بدافع ديني يجعلها لا تطمع بأرباح زائدة على حسابه حتى لو تم ذلك برضاه.

7.3. المعالم التطبيقية لنظام الإيزو 5000¹

ونقصد بها الهيآت المكوّنة للإيزو 5000 ومجال عملها، والملفات الإدارية اللازمة لهذه العملية؛ ويمكننا تلخيص المعالم الرئيسية لتطبيق نظام الإيزو 5000 على النحو الآتي:

1.7.3 الهيئة المشرفة: تتكون هذه الهيئة من خبراء في الجانب الاقتصادي والشرعي على حد سواء، يتم انتقاؤهم وفق التخصصات المتاحة بشرط الخبرة والتمكّن.

2.7.3 نطاق العمل: التأكد من مطابقة العمليات المنفذة للمعايير الشرعية المعتمدة، وتقويم مدى فاعلية نظام الشرعية الداخلية في ضمان هذه المطابقة.

3.7.3 مجالات التفتيش: جميع الأنشطة المشمولة بالهيكل التنظيمي لكل مؤسسة مالية.

4.7.3 عمق التفتيش: يشمل الأشخاص، الأشياء، الأعمال، وعلى أساس العينة العشوائية.

5.7.3 دورية التفتيش: سنوية في نهاية العام، إضافة إلى دوريات فجائية ثم تسجل اللجنة مقررات التفتيش وتحفظ المؤسسة بنسخة منها.

6.7.3 الملف الجاري: تقارير العمليات المنفذة خلال الفترة محل التفتيش. وصور من أدلة وقرائن الإثبات للملاحظات الشرعية الناتجة عن الفحص، تقرير التفتيش عن الزيارة الحالية، وبعد اعتماد التقارير من الهيئة المسؤولة، توجه إلى إدارة المؤسسة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية الموصى بها، ورفع تقرير بذلك إلى الهيئة المسؤولة.

¹<http://www.startimes.com/f.aspx?t=26058339>

التصور المستقبلي لنموذج الرقابة الشرعية، موقع ستار تايمز، أرشيف المنتدى للقضايا القانونية

7.7.3 الأعمال الإضافية: اعتماد الهيئة الرقابية لخطة التفتيش الشرعي (وفق مبدأ الحسبة) لإجراء الفحص اللاحق للعمليات.

8.7.3 الأنظمة المساندة: نظام فعال للرقابة الشرعية الداخلية ونظام للرقابة الشرعية الخارجية يتمتع بالكفاءة والجودة في أداء العمل المهني.

8.3. مهام هيئة الإيزو 5000

استقينا مادة هذا الفرع من خلال زيارة المواقع العالمية الإسلامية للتقييس والمواصفات فهي متشابهة إلى حد بعيد ويمكن لنا أن نجمل مهام هذه الهيئة في النقاط التالية:¹

- وضع واعتماد المواصفات القياسية الإسلامية للسلع والمنتجات والخدمات وأجهزة القياس والمعايرة وتحديد أساليب أخذ العينات وطرق الاختبار والتفتيش الفني وأنظمة الجودة وتحديد أسس وشروط التنفيذ الفنية والتصنيفات والرسومات الهندسية والمصطلحات والتعاريف والرموز وغير ذلك مما يصدر عن المجلس في مجال المواصفات والمقاييس والمعايرة والجودة، باستثناء المنتجات الغذائية والدوائية.
- نشر التوعية اللازمة للمواصفات القياسية بالطرق التي تراها، ولا تعتبر نافذة إلا بعد الإعلان عنها في الجريدة الرسمية.
- إصدار لوائح إجراءات تقويم المطابقة للسلع والمنتجات والخدمات طبقاً للمواصفات القياسية التي تعتمدها.
- إصدار وتطبيق لوائح إجراءات الترخيص لعلامة الجودة للمنتجات المحلية والمستوردة المطابقة للمواصفات القياسية الإسلامية ومنح حق استخدامها.

¹ - يُنظر ar.wikipedia.org/wiki/الهيئة_السعودية_للمواصفات_والمقاييس_والجودة

- إصدار وتطبيق لوائح إجراءات منح شهادات تسجيل أنظمة الجودة وأنظمة البيئة والسلامة وغيرها من الأنظمة التي يعتمدها مجلس إدارة الهيئة.
- نشر التوعية اللازمة بالمواصفات القياسية والجودة وإجراءات تقويم المطابقة والقياس والمعايرة و إعداد وتطوير وتنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة بأعمال ونشاطات الهيئة.
- تنسيق أعمال المواصفات القياسية والجودة وإجراءات تقويم المطابقة والقياس والمعايرة والاعتراف المتبادل مع الجهات المناظرة بالدول الأخرى.
- التأكد من تطبيق المواصفات القياسية الإلزامية (اللوائح الفنية) ولوائح إجراءات تقويم المطابقة التي تعتمدها بالتنسيق مع الأجهزة ذات العلاقة.
- منح شهادات المطابقة طبقاً للمواصفات القياسية المعتمدة بالنسبة للمنتجات المحلية والمعدة للتصدير والمنتجات المستوردة.
- القيام بجميع أعمال الاعتماد مثل اعتماد جهات التصديق والتفتيش والمعاينة والتدقيق الخاصة بأنظمة الجودة.
- إنشاء قاعدة معلومات في مجالات عمل الهيئة، وتبادل المعلومات مع الجهات المحلية والإقليمية والدولية.
- إجراء البحوث والدراسات، وتقديم الخدمات الاستشارية التي تتعلق بأعمالها ونشاطاتها، والتعاون مع الشركات والهيئات والجامعات ومراكز البحث العلمي وغيرها من الجهات التي تزاوُل أعمالاً مشابهة لأعمال الهيئة.
- مراجعة الأنظمة واللوائح الرقابية ذات العلاقة بمجالات عمل الهيئة، وتطويرها واقتراح التعديلات اللازمة عليها، لتواكب متطلبات الجودة والسلامة، وإحالتها إلى الجهات المختصة، لدراستها وإصدارها وفقاً للطرق النظامية.

• القيام بأعمال جهة الإخطار ومركز الاستفسار لاتفاقية العوائق الفنية للتجارة الخاصة بمنظمة التجارة العالمية.

• الاشتراك في المنظمات الإقليمية والدولية المتعلقة بالموصفات والمقاييس والمعايرة والجودة وتمثيل هذه المنظمات¹.

9.3. الشروط والموصفات التي يجب توافرها في أعضاء الرقابة:

1.9.3. أن يمتلك من الفقه والحكمة عندما يمنع من أمر ما يُحتاج إلى مثله أن يقدم

البديل الشرعي عنه، قال ابن القيم في إعلام الموقعين: من فقه المفتي ونصح إذا سأله المستفتي عن شيء فمنعه منه، وكانت حاجته تدعوه إليه أن يدلّه على ما هو عوض له منه فيسد له باب المحذور ويفتح له باب المباح... فمثاله في العلماء مثل الطبيب العالم الناصح في الأطباء يحمي العليل مما يضره ويصف له ما ينفعه، فهذا شأن أطباء الأديان والأبدان².

2.9.3. التأهيل الخلفي والأدبي³. فقد مدح الحق سبحانه وتعالى نبيه الكريم بقوله:

(وإنك لعلی خلق عظیم)

قال صلى الله عليه وسلم: (إن الرجل ليدرك بحسن خلقه درجات قائم الليل صائم النهار) رواه أبو داود (4798).

وقال أيضا: إنَّ المسلم المسدد ليدرك درجة الصوام القوام بآيات الله عزَّ وجلَّ. وعن أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «إن الله رفيقٌ يحبُّ الرفق في الأمر كله» متفق عليه.

¹ للاستزادة ينظر ar.wikipedia.org/wiki موقع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس و الجودة مرجع سابق.

² رياض منصور الخلفي = 26http://www.mosgcc.com/view_end.php?issue=

³ رياض منصور الخلفي. / هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بين النظرية والتطبيق /

3.9.3. التأهيل العلمي، بما يتعين عليه العلم به من العلوم الشرعية والعلوم الآلية

المعاصرة¹.

فعلم عضو الهيئة بهذه العلوم يورث التوازن لفتواه ويجنبها الآثار السلبية ويجعلها أقرب للقبول، إذ بعلمه وتصوره يتمكن من تحرير المسألة وتحقيق مناط الحكم، فإن فقه الواقع والزمان والمكان من أخص خصائص الفتوى المقبولة، ويجب على المراقبين الشرعيين الداخليين أن يحافظوا على كفايتهم الفنية من خلال التأهيل المتواصل. وتقع على عاتق المراقبين الشرعيين الداخليين مسؤولية مواصلة تأهيلهم للمحافظة على إتقانهم المهني والاطلاع على التحسينات، وكذلك التطورات الحالية في مجال عملهم².

10.3. نموذج دفتر شروط إيزو 5000³

قمنا بأجراء تعديلات ليتناسب هذا النموذج مع متطلبات الإيزو 5000 وهو كمحاولة فقط لضبط التصور الأولي لمهام هذه الهيئة، وكيفية إصدار اللوائح التوجيهية لمتعاملها.

تحقيقاً للمسؤولية الملقاة على عاتقها، تصدر الهيئة الإسلامية للمواصفات والمقاييس التوجيهات التالية لحماية المستهلك والمنتج والاقتصاد الوطني:

أولاً: على مستوى الواردات⁴:

1. على المستوردين البدء بإجراءات المطابقة المبدئية قبل الشروع في

الاستيراد.

1 رياض منصور الخلفي، المرجع السابق.

2 محمد أمين على قطان / المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات العالمية الإسلامية. 1429هـ - 2008م

3- بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة.

22:10 .2016/04/12 www.ssmo.gov.sd/ar/poster_details.php?no=27

4- بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات نسخة مخبأة، مرجع سابق.

2. ألا يتم استيراد أي سلعة مالم تستوفِ المواصفة القياسية المعتمدة من الهيئة.
وأي سلعة تصل الموانئ البحرية أو الجوية أو البرية مخالفة ولو جزئياً للمواصفة لن يتم الإفراج عنها ولن يتم إجراء أي معالجات لها ويتحمل المستورد مسؤولية أي تبعات تترتب على مخالفتها.
3. على المستوردين تضمين المواصفات القياسية للسلع التي يودون استيرادها في تعاقدهم مع الجهات التي يستوردون منها ضماناً لحقوقهم القانونية في حال عدم مطابقة السلعة المعنية لمواصفاتها القياسية المضمنة في العقد.
4. على المستوردين الحصول على المواصفات القياسية للسلع المراد استيرادها - من الهيئة - قبل الشروع في إجراءات الاستيراد.
5. على المستوردين الحرص على أن تكون وارداتهم مطابقة للأوزان والمقاييس المبينة على بطاقة بياناتها لأنها ستخضع لإجراءات مطابقة الأوزان عبر المنافذ التي تأتي عبرها.
6. يجب على مستوردي الأحجار الكريمة والمعادن النفيسة الحرص على فحص ودمغ وختم وارداتهم وصادراتهم بالختم القانوني لدى الهيئة.
7. يجب على جميع المستوردين الالتزام بإحضار شهادة الفحص المسبق للواردات الصينية.

ثانياً: في مجال التصنيع و الإنتاج المحلي¹

1. يجب أن تخضع المنتجات في مراحلها الإنتاجية كافة لمواصفاتها القياسية.
2. يجب الالتزام بمطلوبات المواصفة القياسية لبطاقة البيان ومواصفة التعبئة والتغليف لكل سلعة.

¹-بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10 ، المرجع السابق.

3. يجب الحرص على الإيفاء بالوزن والقياس لكل منتج ومطابقته لبطاقة بيانه التي تحدد وزنه أو حجمه أو عدده أو طوله الصافي.
4. يجب الالتزام التام بالاشتراطات الفنية لفترات الصلاحية.
5. ألا يتم الإعلان والترويج لأي سلعة أو خدمة ما لم تستوفِ شروط المواصفة القياسية بحصولها على شهادة المطابقة للترويج من الهيئة.
6. يجب أن يتم تخزين وترحيل المواد الخام والسلع وفقاً لظروف التخزين والحفظ المحددة بالمواصفة القياسية.
7. يجب إجراء المعايرة الدورية لآلات وأدوات القياس والوزن.

ثالثاً: في مجال العرض والتداول:

1. يجب أن يلتزم التجار بتوفير ظروف التخزين والعرض و التداول الصحي والأمن وفق ما تحدد مواصفة كل سلعة.
2. أن يتجنب التجار شراء السلع مجهولة المنشأ والمخالفة لبطاقة البيان المتضمنة الآتي: ويبين اسم السلعة، منشأها، عنوان مصنعها، فترة صلاحيتها، مكوناتها ووزنها الصافي.
3. يجب إجراء المعايرة الدورية لأدوات والآلات والقياس والكيل المستخدمة في كل ضروب التجارة بواسطة مكاتب القياس والمعايرة لدى الهيئة بالمركز والولايات.

رابعاً: توجيهات للمورد و المنتج:

- ترجو الهيئة الإسلامية للمواصفات والمقاييس الحصول على مواصفات السلع والخدمات من رئاسة وفروع الهيئة المنتشرة بالبلاد على النحو الآتي:
- ذكر مجموعة من البلدان يمكن للمورد التعامل معها.
- نرجو من القطاعات الإنتاجية والخدمية أن تحرص على الالتزام بتوجيهات الهيئة. ويمكن تقديم أي استفسارات والحصول على أي بيانات أو معلومات من: وتضع الهاتف والمحل.

خامساً: توجيهات للمستهلكين¹:

اعتمدنا هذا العنصر حتى تكون العملية ذات فاعلية أكبر لأن المستهلك هو السيد في العملية الإنتاجية وفق نظام الجودة، لذلك عليه الحرص والانتقاء لما يقتنيه.

1. نرجو ألا تقدموا على شراء أي سلعة ما لم تجدوا بطاقتها التعريفية.

2. عليكم أن تلتزموا بشروط صحة فترات الصلاحية:

- أن تكون على السلعة مباشرة - أن تكون واضحة - أن تكون بارزة أو منقوشة- أو

مطبوعة أو مختومة بحبر غير قابل للإزالة - ألا تكون ملصقة يسهل نزعها - وأن تكون على العبوة مباشرة - أن تحدد تحديداً قاطعاً وواضحاً وقت الإنتاج ووقت الانتهاء - وأن تحمل كل عبوة تاريخ صلاحية واحد.

3- أن تلتزموا بتوفر ظروف التخزين والعرض والتداول الصحي والأمن للسلع

بتخيركم للمتاجر التي توفر هذه الظروف لأن صلاحية السلع رهينة بها. نأمل أن نتعاون ونتكاتف جميعاً شركاء من أجل وسط تجاري وانتاجي يحقق رغبات المستهلكين ويستوفيهم حقوقهم مقابل ما يدفعونه للسلع والخدمات التي يتحصلون عليها.

سادساً: آلية إصلاح الخلل في نظام الإيزو 5000

قمنا باقتباس نموذج الإصلاح من خلال عمل المحتسب، ومن كيفية تطبيقه لمسؤوليته الشرعية، وفق مبدأ الحسبة المحدد من طرف الحاكم؛ وعليه كانت الآلية كالتالي:

1- إجراء دورات تدريبية على ما هو مطلوب، وتحديد الشروط مع الشرح والتحليل ما يسمى ب (إقامة الحجة). وهو في مقام التعليم والإعلام؛ وهذه الخطوة استباقية

¹بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10
المرجع السابق.

نفقدها في النظمة الموجودة، ولعلها من أسباب كثرة العراقيل والمشاكل في المؤسسات، وهو ليس غريباً خصوصاً عندما نجد العامل لا يفقه ما هو مطلوب منه بالتحديد.

2- في حال وجود خلل في سير أو ناتج المؤسسة يبدأ عون الرقابة بالخطوات العملية التالية وفق هذا الترتيب:

أ النصح والوعظ أو ما يسمى بـ (الإعذار).

ب في حال عدم الانصياع يتحول إلى (الإذار) مع تقريب فترة التفقد الدورية.

ج مباشرة تنفيذ العقوبات بالتدرج الأخف ثم الأثقل وهنا يخول القانون لعامل الرقابة تسليط بعض العقوبات التي تستوجب التدخل السريع كقرار الفصل والخصم والحرمان من الترقية.

د تحويل الملف إلى جهة أخرى كالعادلة مثلاً.

نموذج لإعلان تحذيري¹:

لأصحاب المحلات التجارية والمنتجين وأصحاب شركات المواد الغذائية؛ و في إطار جهود هيئة الإيزو 5000 لتحقيق الجودة، لاحظنا العرض السيئ للمواد الغذائية خارج المحلات التجارية في الأسواق والأحياء؛ حيث يتم عرض السلع تحت أشعة الشمس المباشرة، ولضمان سلامتها وحفظها حتى تصل أمانة للمستهلك؛ فإن الهيئة تهيب بكل أصحاب هذه المحلات:

بعدم عرض المواد الغذائية والعصائر والمياه المعبأة والغازية خارج المحلات التجارية.

وأن يلتزموا بتوفير ظروف التخزين والعرض والتداول الصحي والأمن وفق ما حددته مواصفة كل سلعة.

¹ بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10

وعلى جميع المنتجين وأصحاب الأعمال المتعاملين في السلع والمنتجات أن يقوموا بتخزينها وترحيلها وفقاً لظروف التخزين والحفظ المحددة بالموصفة القياسية، وتتبيه التجار بعدم عرض منتجاتهم خارج المحال التجارية.

كما تناشد الهيئة المستهلكين أن يتمسكوا بحقوقهم في الحصول على سلعة محفوظة في الظروف المناسبة لأجل غذاء صحي وآمن ومحاربة هذه الظواهر السالبة بعدم الشراء من المتاجر التي لا تلتزم بما جاء في هذا التحذير.

تؤكد الهيئة أن عدم الالتزام بهذه الموجهات يعرض المخالفين للمساءلة القانونية. إن التزام الجميع بهذه التوجيهات يحقق الحماية للمستهلك.

نموذج لما يلقى في الدورة التدريبية للمؤسسات المتعاملة بالإيزو 15000¹

تسعى الهيئة لحماية لمورّد و المستهلك والاقتصاد الوطني، ولضمان ذلك نرجو الحرص على إجراء المطابقة المبدئية للسلع والمنتجات.

ما هي المطابقة المبدئية؟ هي إجراء مبدئي (اختياري) يتم على مستندات المنتج بغرض التأكد من مطابقة المنتج للمواصفات القياسية للإيزو 5000.

المستندات المطلوبة:

المستندات الضرورية:

طلب مطابقة مبدئية ويشترط فيه الآتي:

- أن يكون مرّوساً ومعتمداً ومختوماً وموجهاً لمدير إدارة المواصفات القياسية.
- يحوي اسم المنتج المراد مطابقته والغرض من المطابقة.

1-2- شهادة تحليل (كتلوج أو مواصفات فنية في حال الأجهزة والآلات

والمعدات):

يشترط في شهادة التحليل الآتي:

¹ - المرجع نفسه.

- أن تكون معتمدة من المنشأ مع ذكر اسم المعمل وعنوانه.

- أن تحوي اسم المنتج المراد مطابقته.

- كتابة تاريخ إصدار الشهادة.

- توضيح بلد المنشأ.

يشترط في الكتلوج والمواصفات الفنية الآتي:

- أن يعطي وصفاً كاملاً للمنتج.

- أن يحوي اسم الجهة المنتجة.

- أن يحوي بلد المنشأ.

مستندات اختيارية:

فاتورة مبدئية ويشترط فيها مطابقة اسم المنتج لشهادة التحليل أو الكتلوج أو

المواصفات الفنية.

1.3 مستندات خاصة:

وهي مستندات خاصة ببعض المنتجات دون غيرها بالإضافة للمستندات الرئيسية

المذكورة أعلاه مثلاً:

بالنسبة للأسماك واللحوم الحمراء والدواجن ؛ يجب إرفاقها ب:

-شهادة صلاحية.

- شهادة تحليل للإشعاع.

-شهادة ذبح حلال من المنشأ.

- شهادة خلو من التحور الوراثي.

سابعاً:التفتيش أو الرقابة الدورية والفجائية:

يُعرّف التفتيش بأنه: نشاط تنظيمي إلزامي للتأكد من أن جميع المنتجات تستوفي

الشروط الفنية الخاصة بها، وأنها تتفق مع إجراءات السلامة وأن العمليات الإنتاجية

تتم دون الإضرار بالصحة والبيئة.

دور الهيئة في التفتيش:

- تقوم هيئة التفتيش للإيزو 5000 بوضع المواصفات الخاصة بالمنشآت الصناعية والمنتجات المختلفة؛ لأن التفتيش آلية لتفعيل المواصفات ونشر ثقافة الجودة، وتأمين منتجات وخدمات تراعي صحة الإنسان، وتلبي الحاجة التي من أجلها أنتجت لحماية المستهلك.

أهمية التفتيش:

- حماية المستهلك.
- تحسين المنتج / الخدمة.
- تطوير الصناعة الوطنية.
- الربحية للمنشأة الصناعية.
- دخول الأسواق العالمية.
- منافسة المنتجات المستوردة.
- حماية البيئة بالتحكم في العمليات التصنيعية والمنتجات.

ثامناً: نموذج من العقوبات التأديبية عند المخالفة¹

- حجز السلعة أو إيقاف الخدمة وذلك عند مخالفة المواصفات القياسية والقواعد الفنية الصادرة من الهيئة؛ فإنه يحق للهيئة إصدار قرار بحجز السلعة أو إيقاف الخدمة.

- إغلاق المنشأة، ويتم ذلك بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة بإصدار قرار الغلق لأي منشأة تقوم بإنتاج سلعة أو تقديم سلعة أو خدمة لا تتطابق مع المواصفات القياسية والقواعد الفنية الصادرة من الهيئة مع اتخاذ الإجراءات القانونية.

¹-بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10

- رسوم الخدمات التي تقدمها الهيئة بموافقة وزارة المالية والاقتصاد الوطني.
- الغرامة التي تحددها المحكمة أو الحبس لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر أو بالعقوبتين معاً لكل من يرتكب الأفعال المخالفة للمواصفات القياسية أو القواعد الفنية.
فريق التفتيش:

يتكون فريق التفتيش من رئيس الفريق، وفني مختص بمعايرة الموازين وقياس الأوزان والحجوم وفني مختص بالصناعة. يتميز الفريق الفني بمهارات الدقة، الاستقامة القدرة على الإقناع، التنظيم وإدارة الوقت، الدراية بالقوانين والأنظمة بالإضافة إلى التدريب في مجال التفتيش الصناعي.

أنواع التفتيش الصناعي:

تخص هذه العملية المنشأة الصناعية، أو ما يعبر عنها بجودة المؤسسة، ولتحقيقها يتطلب إجراء دورات تفتيشية بهدف الكشف على مدى التزام هذه المؤسسة بالمعايير التي وافقت عليها لتُمنح شهادة الأيزو.

ويمكننا تحديد إجراءات التفتيش في النقاط التالية:

1. التزام المنشآت الصناعية بتطبيق الشروط الفنية (المواصفات القياسية).
2. تحسين جودة المنتج المحلي.
3. الارتقاء بجودة المنتجات وكفاءة العمليات الإنتاجية.
4. تعميق مفهوم الجودة في المجتمع الصناعي والمستهلك.
5. رفع القدرة التنافسية للمنتجات المحلية.
6. زيادة المساهمة في الصادرات.
7. التحديث المستمر لمواصفات المنتجات المواكبة للمواصفات العالمية.

8. التأكد من سلامة الآلات، المعدات، أدوات السلامة، أجهزة القياس والضوابط الصحية للعاملين.

9. تصحيح الفهم الخاطئ لدى المنتجين على أن تطبيق المواصفة يؤدي إلى ارتفاع التكلفة.

10. استعادة ثقة المستهلك للمنتج المحلي.

11. مكافحة الغش التجاري وحماية المستهلك.

12. تقديم المشورة والمعلومات للمصانع فيما يتعلق بتطبيق المواصفات المطلوبة.

نقاط الرقابة على الجودة في المؤسسة¹

تتم مراقبة النقاط التالية:

1. مدخلات الإنتاج والمخازن الخاصة بها وطرق التخزين.

2. مكان الإنتاج، العملية الإنتاجية، العاملين بمكان الإنتاج، أهمية المختبر في

المصنع أخذ عينات عشوائية للفحص والاختبار لضمان جودة المنتج النهائي.

3. الفحص الظاهري للمنتج (النهائي) والمخازن الخاصة به، طرق التخزين،

أخذ عينات للفحص والاختبار.

4. نظام الصحة والسلامة المهنية للعاملين ودرجة وعي العاملين بتعليمات

الصحة والسلامة.

5. مخرجات عمليات الرقابة / نتائج المراقبة والقياس.

* مظاهر القوة (حالات المطابقة).

* مظاهر القصور (حالات عدم المطابقة).

¹ - بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة. 2016/04/12. 22:10 .

7. التحسين والتطوير والتوعية، إجراءات وقائية، إجراءات علاجية لحالات عدم المطابقة لتجنب تكرارها وأخذ التدابير الوقائية مما يؤدي إلى تقليل أخطاء العمل وتحسين درجة جودة المنتج أو الخدمة وتحقيق رضا العاملين.

التفتيش الصناعي لحماية المستهلك
وترقية منتجاتنا الوطنية
والمحافظة على شعار: iso 5000.

الخاتمة

الخاتمة:

إن معالجة موضوع التقييس و إمكانية بناء إيزو إسلامي تطلبت منا دراسة الموضوع في مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة .

المحنا في هذا الموضوع إلى الإطار النظري والعملية للجودة حيث تناولنا جملة من المفاهيم الأساسية للجودة ومتطلباتها وأهميتها وعملية الرقابة عليها، من جهة الاقتصاد الوضعي.

ثم قمنا بالدراسة الشرعية للجودة بغية الإجابة عن تساؤلات طرحناها في الإشكالية، وخلصنا إلى أن الجودة مفهوم إنساني فطري، وبالتالي من الطبيعي أن يدعو إليها الإسلام لأنه دين الفطرة، لذلك رصدنا ممارسة الجودة والرقابة عليها منذ عهد النبي -صلى الله عليه وسلم - وختمنا المبحث بالكلام عن الجودة في حياة المسلمين.

وبعد ذلك تعرضنا للمنظمة العالمية للتقييس باعتبارها محددًا بارزًا في الإشكالية وقمنا بتعريفها، والإشارة إلى نشأتها، ومهامها، وفائدة الحصول على شهادة تثبت توفرها في الشركة، وخلصنا إلى أنها منظمة غير حكومية، لا تتدخل في منح شهادات المطابقة بل لها هيآت تمنح هذه الشهادة، وأن لهذه المنظمة مجموعة من الخبراء والمتخصصين من مختلف دول العالم يشكلون لجانًا لتبادل الخبرات فيما بينهم .

ومع بداية الفصل الثاني الذي خصصناه لنظام الحسبة في الإسلام تحديدًا وتأسيسًا فإننا تعرضنا لممارسة الحسبة من طرف النبي -صلى الله عليه وسلم - واعتناء الخلفاء بها من بعده إلى العصر العباسي، أين اتسعت صلاحيات المحتسب وتنوعت، ثم أفردنا موضوع المحتسب بالدراسة المستقلة باعتباره هو من سيتولى عملية المراقبة في الإيزو الإسلامي.

أما في الفصل الأخير فقد جعلناه للتصور النظري لبناء الإيزو الإسلامي؛ لذا ذكرنا فيه سبب اختيار الرمز 5000 (iso) والداعي إلى إنشائه والمرجعية التي يعتمدها هذا النظام، حيث وخلصنا إلى أنه يبنى وفق نظام الحسبة في الإسلام، على أن يكون

عون الرقابة فيه هو المحتسب، واستقينا مادة دفتر الشروط المعتمدة في نظام الإيزو 5000 ؛ من شروط الاحتساب مع تحويل وتغيير تقتضيه طبيعة الموضوع .
وقد أرفقتنا الفصل الأخير ببيانات إحصائية وخرائط توضيحية وجداول وأعمدة بيانية حتى يكون التصور أوضحا في الذهن .

2-نتائج البحث

- يمكننا إجمال ما توصلنا إليه من خلال دراستنا لموضوع البحث في النقاط التالية:
- الجودة مفهوم انساني متعلق بالفطرة؛ لذا فليس من الحكمة الخوض في كونه مفهوما إسلاميا أم ناتج من تطور الحضارة الغربية و إفرازاتها.
 - كسى مفهوم الجودة ضبابية عند أصحابها؛ فعُرِّفت بتعاريف متباينة، بل ومتناقضة في بعض الأحيان.
 - تطوّر مفهوم الجودة تطورا كبيرا نتيجة للقفزة الحضارية و الصناعية، و تسارع التكنولوجيا هو سبب ضبابية مفهومها عند من أرادوا وضع حدّ لتعريفها .
 - تتأثر الجودة بالعوامل الخارجية، من مواد أولية والآلات واليد العاملة.
 - عملية الرقابة على الجودة تُنفّص من تكاليف الإنتاج وترضي المستهلكين وتزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة.
 - نظام الإيزو ديناميكي يُكسب المؤسسة شرعية وقوة وتطورا.
 - يتوقف نجاح نظام الإيزو على مدى دعم العاملين والإدارة له؛ فهو ليس عصى سحرية لتقوية المؤسسات.
 - يتقوى و يتعزز هذا النظام عند إضافة عامل الرقابة الإلهية عند العامل المسلم، واعتبار النية والقصد الإيجابي في سلوكه يزيد من فاعلية هذا الفرد، وبالتالي من ربح المؤسسة ككل..
 - يكتسب نظام الإيزو شرعيته بانضمامه إلى هيئة دولية كمنظمة المؤتمر الإسلامي على سبيل المثال وهذا الإجراء احترازي حتى نضمن له الشرعية والقبول.

- نظام الحسبة في الإسلام فريد من نوعه وبسبب تهميشه طمّت المشاكل المهنية في مؤسساتنا، بل في حياتنا اليومية.
- يمكننا ومن خلال موروثنا الفقهي تكييف نظام الحسبة وفق الهيآت الموجودة وأجهزة النظام واستغلال منافعه للحد من الغش والتهرب وسوء التسيير.
- الإيزو 5000 ممكن الوقوع وهو تجربة تمكّن المسلمين العاملين من تقوية مؤسساتهم والحقاق بصف المؤسسات العالمية في التنافس.

3- التوصيات

- بناء على ما تم ذكره في النتائج؛ نقترح بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد مؤسساتنا في الرفع من قدرتها التنافسية وهي كما يلي:
- مواصلة طلبة الشريعة بحث مواضيع الجودة لمحاولة المزج بين ما هو اقتصادي وما هو شرعي حتى نستطيع المواكبة دون الاخلال بمبادئ شريعتنا الغراء، خصوصا وهي تزخر بما يبهر العقول من حلول لمشاكل أرقت العقول وحيرت الألباب.
- إعادة تفعيل دور الحسبة في ثوب جديد يتلاءم والتصنيفات والهيآت الموجودة في نظام الدولة، يخفف من وطأة التسيب وحالة اللامبالاة الملاحظة والتي لم يردعها العقاب القانوني .
- العمل على تحقيق ميزات تنافسية للمؤسسات الإسلامية وفق قاعدة – خالف تُعرف- بمفهومها الإيجابي .
- مبادئ الدين الإسلامي هي الكفيلة بإيجاد التميز وفق القاعدة السابقة، إذا امتزجت بالثقافة المعاصرة باعتبارها موروثا انسانيا كلنا نشترك فيه ، والحكمة ضالة المؤمن.
- وضع علامة خاصة بالإيزو الإسلامي، لما لها من تأثير بالغ الأهمية على الصعيد التنافسي.

4- آفاق البحث

خلال معالجتنا لموضوع بحثنا، تبادرت إلى الذهن بعض المواضيع قد تكوّن إشكالات جديدة للبحث في هذا المجال منها

- علاقة الجودة بنظام الحوكمة وكيفية استفادة المؤسسات الإسلامية منه.
- تقنين نظام الحسبة وفق المؤسسات الحديثة للدولة، خصوصا فيما يتعلق بالسلطة التأديبية للمحتسب.
- تقرّيات الإيزو الإسلامي للقطاعات الهامة كالتربية والصحة باعتباره عاملا تنافسيا.
- محاولة فتح فرع للإيزو الإسلامي في منظمة المؤتمر الإسلامي.

الفهارس

- فهرس الآيات القرآنية
- فهرس الأحاديث النبوية
- فهرس المصادر والمراجع
- فهرس المحتويات

فهرس الآيات القرآنية

الصفحة	رقم الآية	اسم السورة	الآية
19	03	المائدة	﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتِمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾
19	117	البقرة	﴿بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ﴾
19	36	القيامة	﴿أَيَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى﴾
20	7	هود	﴿لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾
21	7	الكهف	﴿إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لِّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾
20	2	الملك	﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ﴾
21	195	البقرة	﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾
21	93	المائدة	﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾
22	128	النساء	﴿وَإِنْ تَحْسَبُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾
23	88	النمل	﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾

23	286	البقرة	﴿لَا يُكَفِّرُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾
23	16	التغابن	﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾
28	163/162	الأنعام	﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾
29	1	النساء	﴿إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾
29	18	ق	﴿مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾
30	18	المدثر	﴿كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ﴾
30	36	الإسراء	﴿إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾
30	2	الملك	﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾
31	83	البقرة	﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾
31	134	آل عمران	﴿الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾
31	69	العنكبوت	﴿وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ﴾
32	19/17	الذاريات	﴿إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ كَانُوا قَلِيلًا مِنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ﴾
47	96	الأنعام	﴿فَالِقُ الْإِصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ

			وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا ذَلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ ﴿٤٧﴾
47	173	آل عمران	﴿الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ﴾
49	110	آل عمران	﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾

فهرس الأحاديث النبوية

الصفحة	طرف الحديث
19	«إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ»
21	«أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ»
22	«إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ، وَلِيُحَدِّدَ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِحْ ذَبِيحَتَهُ»
25	«صَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي»
26	«عَلَيْكَ بِتِلَاوَةِ الْقُرْآنِ؛ فَإِنَّهُ نُورٌ لَكَ فِي الْأَرْضِ وَذِكْرٌ لَكَ فِي السَّمَاءِ»
26	«لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يَتَعَنَّ بِالْقُرْآنِ»
26	«إِنَّ مِنْ أَحْسَنِ النَّاسِ صَوْتًا بِالْقُرْآنِ، الَّذِي إِذَا سَمِعْتُمُوهُ يَفْرَأُ حَسْبُنُمُوهُ يَخْشَى اللَّهَ»
26	«التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ، مَعَ الشَّهَادَةِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ»
26	«التَّجَّارُ يُخْشَرُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَ وَصَدَقَ»
27	«إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ فَإِنَّهُ يُنْفَقُ ثُمَّ يَمْحَقُ»
27	«الْحَلْفُ مُنْفَقَةٌ لِلسَّلْعَةِ مُمَحَقَةٌ لِلْبَرَكَاتِ»

27	«الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكْتَمَا مُحِقَتْ بَرَكَةٌ بَيْعِهِمَا»
27	«رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اِقْتَضَى»
29	«مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا.....»
29	«مَنْ اسْتَوَى يَوْمَاهُ فَهُوَ مَعْبُودٌ وَمَنْ كَانَ غَدُهُ شَرًّا مِنْ يَوْمِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ وَمَنْ لَمْ يَتَعَاهَدِ النُّقْصَانَ مِنْ نَفْسِهِ فَهُوَ فِي نُقْصَانٍ وَمَنْ كَانَ فِي نُقْصَانٍ فَالْمَوْتُ خَيْرٌ لَهُ»
30	«لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ، وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَ فَعَلَ، وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيِّنْ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَ أَنْفَقَهُ، وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَ أَبْلَاهُ»
30	«الدِّينُ النَّصِيحَةُ. قُلْنَا لِمَنْ؟ قَالَ: لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ، وَلِأَيِّمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ»
51	«أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَمَا يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»

فهرس المصادر والمراجع

- 1- إحياء علوم الدين، محمد بن محمد الغزالي، ط: دار المعرفة، بيروت، 1982م.
- 2- إدارة الإنتاج والعمليات، فريد راغب النجار، مداخلة في ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، مكتبة الاستفتاح، 1977.
- 3- إدارة الجودة الشاملة TQM والإيزو ISO، حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، سنة 2014.
- 4- إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ط1، الأردن، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011.
- 5- إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وآخرون، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، سنة 2007.

- 6- إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم عبد الله نزال، بلال محمود الوادي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012.
- 7- إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، محاولة للتجسير والتطوير، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة، محور إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.
- 8- إدارة الجودة الشاملة والمعوالية [الموثوقية] والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها، عبد الحميد عبد المجيد البلداوي وآخرون، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 9- إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو: 9000، علي السلمي، مداخلة في ملتقى بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، دار غريب، 1995.
- 10- إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
- 11- إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات الأردن، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، سنة 2015.
- 12- الإسلام ومستقبل الحضارة، صبحي الصالح، ط2، دار قتيبة، بيروت، 1990م.
- 13- أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، علالي مليكة، شهادة ماجستير، الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، سنة 2004/2003.

- 14- تهذيب اللغة، الأزهرى. بدون رقم ط، ولا دار النشر، ولا مكانه، ولا تاريخه.
- 15- الجامع الصحيح المختصر، محمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي، ت: مصطفى ديب البغا، ط3، دار ابن كثير، اليمامة ، بيروت، 1407هـ/1987.
- 16- جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية بسكيكدة، بوعنان نور الدين، رسالة ماجستير الجزائر جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2006/2007.
- 17- الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتعليم، اتجاهات معاصرة، طارق عبد الرؤوف عامر وآخرون، الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م.
- 18- حسان عبد الله، أشرف الفرائض الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، 141، مقال في مجلة الثقافة الإسلامية، المستشارية الثقافية للجمهورية الإسلامية الإيرانية، دمشق، 1412هـ/1992م.
- 19- الحسبة بين الأمس واليوم، محمد فاروق النبهان، الفيصل، ع63، يوليو 1982م، الرياض.
- 20- الحسبة تعريفها مشروعيتها ووجوبها، فضل إلهي، دار الإعتصام، القاهرة.
- 21- الحسبة على المدن والعمران، وليد عبد الله عبد العزيز المنيس، حوليات كلية الآداب، جامعة الكويت، الكويت، 1996م.
- 22- الحسبة لشيخ الإسلام ابن تيمية، ت: علي بن نايف الشحود، ط2، 1425هـ/2004م.
- 23- الحلال والحرام في الإسلام، يوسف القرضاوي، المكتب الإسلامي، بيروت، 1994م.

24- حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، أبو نعيم أحمد بن عبد الله بن أحمد بن إسحاق بن موسى بن مهران الأصبهاني، دون رقم ط، دار السعادة ، بجوار محافظة مصر، 1394هـ/1974م.

25- خطّة الحسبة في النظر والتطبيق والتدوين، عبد الرحمان، دار الثقافة، دار البيضاء المغرب، 1984.

26- دراسات في تاريخ اليمن القديم، عبد الله حسن الشيبه، مكتبة الوعي الثوري، تعز، 2000.

27- دور معايير التقييس الـ ISO في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية، عبد اللطيف عامر، دراسة حالة لشركة الاسمنت بعين الكبيرة، رسالة مقدمة لنيل درجة، المشرف، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، بر بوعريريج، السنة.

28- الرتبة في طلب الحسبة، الماوردي، ت: أحمد جابر بدران، ط1، دار الرسالة، القاهرة، 2002.

29- الرتبة في طلب الحسبة، الماوردي، ت: أحمد جابر بدران، ط1، دار الرسالة، القاهرة، 2002.

30- سبل السلام، محمد بن إسماعيل بن صلاح بن محمد الحسني، الكحلاني ثم الصنعاني، أبو إبراهيم، عز الدين، المعروف كأسلافه بالأمر، دار الحديث، بدون طبعة وبدون تاريخ.

31- سنن ابن ماجه، ابن ماجه أبو عبد الله محمد بن يزيد القزويني، ت: شعيب الأرنؤوط وآخرون، ط1، دار الرسالة العالمية، بيروت، 1430 هـ/2009م.

32- سنن الترمذي، محمد بن عيسى بن سؤرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، أبو عيسى، ت: أحمد محمد شاكر (ج 1، 2)، ومحمد فؤاد عبد الباقي (ج 3)، وإبراهيم

عطوة عوض(ج 4، 5)، ط2، شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي، مصر،
1395 هـ / 1975م.

33- سنن الدارقطني، أبو الحسن علي بن عمر بن أحمد بن مهدي بن مسعود بن
النعمان بن دينار البغدادي الدارقطني، ت: شعيب الارنؤوط وآخرون، ط1، مؤسسة
الرسالة، بيروت، 1424هـ / 2004م.

34- السنن الكبرى، أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسرُوْجِردِي الخراساني،
أبو بكر البيهقي، ت: محمد عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت – لبنان،
ط3، 1424هـ / 2003م.

35- شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك، محمد بن عبد الباقي بن يوسف
الزرقاني المصري الأزهرى، ت: طه عبد الرؤوف سعد، مكتبة الثقافة الدينية،
القاهرة، 1424هـ / 2003م.

36- شرح رسالة الصغائر والكبائر، لابن نجيم، تحقيق: الشيخ خليل الميس، ط1، دار
الكتب العلمية، بيروت، 1401هـ / 1981م.

37- شعب الإيمان، أبو بكر أحمد بن الحسين البيهقي، ت: محمد السعيد بسيوني
زغلول، دار الكتب العلمية، بيروت، 1410هـ.

38- صبح الأعشى، القلقشندي، تحقيق: يوسف علي، ط1، دار الفكر، دمشق،
1987م.

39- طارق البشري، مؤسسات الدولة في النظم الإسلامية، مقال في مجلة منبر
الحوار، دار الكوثر، بيروت، 1410هـ / 1989م.

40- الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، محمد بن أبي بكر ابن قيم الجوزية،
ت: محمد جميل غازي، مطبعة المدني، القاهرة، بمصر.

- 41- الطرق الحكمية، محمد بن أبي بكر بن أيوب بن سعد شمس الدين ابن قيم الجوزية، مكتبة دار البيان، بدون طبعة وبدون تاريخ.
- 42- عبد الرحمان، خطّة الحسبة في النظر والتطبيق والتدوين، دار الثقافة، دار البيضاء المغرب، 1984.
- 43- غياث الأمم، لأبي المعالي الجويني، ت: مصطفى حلمي وآخرون، دار الدعوة للطباعة، الإسكندرية، دون تاريخ.
- 44- الفقه الإسلامي وأدلته (الشامل للأدلة الشرعية والآراء المذهبية وأهم النظريات الفقهية وتحقيق الأحاديث النبوية وتخريجها)، وهبة بن مصطفى الزحيلي، ط4، دار الفكر، سورية.
- 45- القضاء في الإسلام، عطية مصطفى مشرفة، ط2 - دار الفن، القاهرة، 1966.
- 46- القواعد الفقهية وتطبيقاتها في المذاهب الأربعة، محمد مصطفى الزحيلي، ط1، دار الفكر، دمشق، 1427هـ/2006م.
- 47- كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون، مصطفى بن عبد الله كاتب جلبي القسطنطيني المشهور باسم حاجي خليفة أو الحاج خليفة، مكتبة المثنى - بغداد، 1941م.
- 48- لسان العرب، محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي، ط3، دار صادر، بيروت، 1414 هـ.
- 49- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، إبراهيم طه محمد العجلوني، مقدمة للنشر في مجلة جامعة دمشق من طالب الدكتوراه، تحت إشراف الأستاذ الدكتور، دمشق في شباط 2006م.
- 50- مجموع الفتاوى، لابن تيمية، دون ط، دار عالم الكتب، الرياض، السعودية، 1412هـ/1991م.

- 51- المستصفي من علم الأصول، محمد بن محمد الغزالي أبو حامد، الناشر دار الكتب العلمية، بيروت، 1992م.
- 52- الأحكام السلطانية، أبو الحسن علي بن محمد بن محمد بن حبيب البصري البغدادي، الشهير بالماوردي، دار الحديث، القاهرة، دون رقم ط، وتاريخه.
- 53- مسند أبي يعلى، أحمد بن علي بن المثنى أبو يعلى الموصلي التميمي، ت: حسين سليم أسد، ط1، دار المأمون للتراث - دمشق، 1984/1404.
- 54- المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، ت: محمد فؤاد عبد الباقي، دون ط، دار إحياء التراث العربي، بيروت، دون تاريخ.
- 55- المقدمة، ابن خلدون، دون رقم ط، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1961.
- 56- موطأ الإمام مالك، مالك بن أنس بن مالك بن عامر الأصبحي المدني، ت: محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 1406هـ/1985م.
- 57- نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السنامي، ت: مريزن سعيد، دار مكتبة الطالب الجامعي، مكة المكرمة، دون تاريخ.
- 58- نصاب الاحتساب، محمد بن عوض السنامي، ت: مريزن عسيري، ط1، مكتبة الطالب الجامعي، مكة المكرمة العزيزية، ط1، 1986.
- 59- نظام الحسبة في الإسلام، عبد العزيز بن محمد بن مرشد، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- 60- نهاية الرتبة الظرفية في طلب الحسبة الشريفة، عبد الرحمن بن نصر بن عبد الله، أبو النجيب، جلال الدين العدوي الشيزري، مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر، دون رقم ط، وتاريخه.

61- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، لابن بسام، ت: حسام الدين السامرائي، دون ط، مطبعة المعارف، ببغداد، 1986.

62- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، للشيخ عبد الرحمان الشيزري، ت: السيد الباز العريني، ط2، دار الثقافة بيروت، 1984م.

63- نهاية الرتبة في طلب الحسبة، للشيزري، طبع لجنة التأليف والترجمة والنشر، القاهرة، 1946.

64- نيل الأوطار، الشوكاني اليمني، ت: عصام الدين الصبابطي، ط1، دار الحديث، مصر، 1413هـ/1993م.

65- نيل الأوطار، محمد بن علي بن محمد بن عبد الله الشوكاني اليمني، ت: عصام الدين الصبابطي، ط1، دار الحديث، مصر، 1413هـ/1993م.

المواقع الإلكترونية:

1- [http:// www.Iso.Org/about-governance.html](http://www.Iso.Org/about-governance.html)

2- <http://www.education-dz.com/vb//showthread.php?t=44939>

3- <http://www.tkne.net/vb/t29821.html>

4- Le petit Larousse, Larousse, France, 2007

5- Norme internationale, iso9000, système de management qualité,

.principes et vocabulaire, iso Genève 2005

6- www.almaany.com/ar/dict/ar-ar

7- إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محبوب،

[..www.islamdoor.com/k11/etkan.htm](http://www.islamdoor.com/k11/etkan.htm)

8- أشرف هيكل، الجودة، الإيزو، ashrafhakal.

9- بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس نسخة مخبأة:

www.ssmo.gov.sd/ar/poster_details.php?no=27

.2016/04/12

10- التصور المستقبلي لنموذج الرقابة الشرعية، موقع ستار تايمز، أرشيف المنتدى للقضايا

القانونية، <http://www.startimes.com/f.aspx?t=26058339>

11- رياض منصور الخليلي، http://www.mosgcc.com/view_end.php?issue

12- فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية،

[.www.manhal.net/articles.php?action=show&id=3902.](http://www.manhal.net/articles.php?action=show&id=3902)

13- فقه الجودة في الإسلام، موقع الداعية فتحي يكن،

www.daawa.net/display/arabic/edoors/edoordetail.aspx?e

[.id=24&etype=2](http://www.daawa.net/display/arabic/edoors/edoordetail.aspx?e)، 2016/03/16، 16:30.

14- المنظمة الدولية للمعايير. <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

15- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة:

ar.wikipedia.org/wiki.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	إهداء
	شكر
	ملخص
أ- ز	مقدمة
	الفصل الأول: الجودة و الأيزو
	1. الجودة في النظام الوضعي.
10	1.1. مفهــــــــــــــــوم الجــــــــــــــــودة لغة.....

10	2.1. الجودة اصطلاحاً
11	3.1. سبب ضبابية مفهوم الجودة
11	4.1. أهمية الجودة
12	5.1. التطور التاريخي للجودة
16	6.1. ضمان الجودة
	2. الجودة في النظام الشرعي
19	1.2. دعوة الإسلام إلى الجودة
20	2.2. المفهوم الإسلامي للجودة
25	3.2. جوانب الجودة في المنهج الإسلامي
26	4.2. الجودة في التجارة
27	5.2. إتقان العمل ثم مرة الإحسان
28	6.2. خصائص الجودة في

	الإسلام.....
31	خلاصة المبحث.....
	3. المنظمة العالمية للتقييس (ISO)
34	1.3 مفهوم التقييس.....
34	2.3 أهداف التقييس.....
35	3.3 لمحة إجمالية عن منظمة التقييس العالمية " ISO "
38	4.3 الهدف من الإيزو.....
39	5.3 أفراد عائلة الإيزو وعلاقتها بالجودة.....
43	خلاصة المبحث.....
	الفصل الثاني: الحسبة
	1. الحسبة في النظام الإسلامي
46	تمهيد.....
47	1.2 الحسبة لغة
48	2.1 تعريف الحسبة في الاصطلاح
50	3.1 تعريف الحسبة

	الاحتساب.....
50	4.1. الحسنة في التاريخ الإسلامي.....
52	2.4.1. الحسنة في عهد الخلفاء الراشدين.....
53	3.4.1. الحسنة في العصر العباسي.....
54	5.1. أنوار الحسنة.....
55	6.1. مجال الحسنة.....
57	7.1. أسس الاحتساب.....
58	خلاصة البحث.....
	2. المحتسب ووظائفه
60	1.2. تعريف المحتسب.....
61	2.2. شروط المحتسب.....
62	3.2. وظائف المحتسب.....
68	4.2. أعباء وان المحتسب.....

	ومساعدوه.....
69	5.2. السطة التأديبية للمحتسب
70	خلاصة المبحث.....
	الفصل الثالث بناء الإيزو 5000
72	1.3. التسمية.....
73	2.3. الداعي إلى إنشَاء الإيزو 5000
78	3.3. بناء الإيزو 5000
79	4.3. هـ. دف نظام الإيزو 5000
80	5.3. مرجعية نظام الإيزو 5000
80	6.3. أسس الإيزو 5000
81	7.3. المعالم التطبيقية لنظام الإيزو 5000
82	8.3. مهام هيئة الإيزو 5000
	...
84	9.3. الشروط والمواصفات التي يجب توافرها في أعضاء الرقابة.....

85	10.3 نمذجة دفقة رش روط إي زو5000
96	الخاتمة.....
100	فهرس الأيقات القرآنية
103	فهرس الأحاديث النبوية
105	فهرس المصادر والمراجع.....
114	فهرس المحتويات.....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى اللذين كانا سببا في وجودي ...
الوالد (رحمه الله) الذي علمني معنى الرجولة
والوالدة متعنا الله بأيامها والتي غرست في حب العلم والصبر على طلبه

إلى زوجتي الغالية لما عانتني معي أثناء إعدادي للمذكرة.
إلى بنتي (زهراء وسجود)

إلى من كانوا قدوة لي في رحلتي العلمية،
وكانوا مشاعل نور أضاءت لي الدرب وبصّرتني الطريق : الأساتذة الكرام.

إلى كافة طلبة العلم الباحثين عن الحقيقة

إلى الجزائر وطني ... أدامها الله واحداً موحداً

إبراهيم وصيف خالد

شكر وعرفان

في البدء أشكر الله عز وجل على توالي نعمه وأسأله المزيد

ثم الشكر لمشرفي

الذي يرجع له الفضل في توجيهي لفكرة البحث

ثم لإعانتته لي على إتمامه بنصحه ودعمه وتوجيهاته.

كما أشكر كل الذين بذروا فيّ بذرة خير أو تركوا في نفسي بصمة طيبة.. الأساتذة الكرام

والشكر الجزيل للأصدقاء من الدفعة كل واحد باسمه على الروح الجماعية في طلب العلم

والتي أبدوها طيلة سنتين

وشكر خاص لخليلي خليل وصديقي الطاهر للجهود المبذولة والصبر الجميل .

إبراهيم وصيف خالد

الملخص

تناولت الدراسة معايير التقييس العالمية، وكانت الهدف الأساس إنشاء نظام إيزو إسلامي اخترنا له رمز إيزو 5000 (ISO5000) ، واقترح معايير شرعية تؤهل لإنشاء منظمة إسلامية للتقييس، وإيجاد الآليات الحديثة لتحقيق التطور الاقتصادي والقدرة على التنافس.

وتناولنا الموضوع من خلال ثلاثة فصول، خصص الأول منها للكلام عن الجودة اقتصاديا وشرعيا، ثم المنظمة العالمية للتقييس. أما الفصل الثاني فقد جعل لنظام الحسبة في الإسلام، متطرقين للمحتسب في مبحث خاص نظرا لأهميته في هذا الموضوع. في حين أن الفصل الثالث كان محاولة لوضع معالم الإيزو 5000؛ أين بينت الدراسة سبب اختيار الرقم، والهدف منه وحددت معاييرها التي يعتمدها ومستنده الشرعي في ذلك.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج لعل أهمها: أن الجودة سلوك إنساني فطري تتشارك فيه جميع الحضارات؛ وأنّ لنظام الحسبة دور هام في المراقبة والتطوير. وأخيرا، أن الإيزو 5000 ممكن الإنشاء، خصوصا إذا تبنته إحدى المنظمات العالمية الإسلامية كمنظمة مؤتمر العالم الإسلامي.

Résumé

Dans notre thèse intitulée «les mesures mondiales de normalisation et le projet de créer une ISO Islamique (ISO 5000)» nous avons abordé les possibilités de trouver des normes religieuses suffisamment qualifiées pour fonder une organisation islamique de normalisation ., ainsi que des mécanismes modernes pour atteindre un certain développement économique qui nous permettra d'accéder à plus de compétitivité .

Nous avons traité le sujet dans trois chapitres, nous avons spécifié le premier pour parler de la qualité d'un point de vue économique et religieux, puis de l'Organisation Internationale de normalisation. Nous avons consacré le deuxième chapitre au système de Surveillance islamique et nous avons abordé le Surveillant parce qu'il joue un rôle signifiant . Et nous avons essayé de proposer les caractéristiques d'ISO 5000, où nous avons expliqué l'objectif qu'on peut obtenir de cet ISO , les mesures dont on a besoin pour y arriver, ainsi que sa source religieuse.

Enfin de compte, nous avons conclu que : la qualité est une conduite humaine instinctive qui est commune entre toutes les civilisations ; et que le système de surveillance joue un rôle important dans la surveillance et le développement, et finalement que l'ISO 5000 peut être réalisée surtout si l'une des organisations internationales islamiques comme le Congrès du Monde Islamique l'adopte, et en prend soin bien comme il faut.

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، أما بعد:
فقد تميز النصف الثاني من القرن العشرين بمجموعة من المتغيرات، لامست شتى مجالات الحياة اليومية للعباد: الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية... الخ. ولعل من أهم تلك التحولات، الانفتاح العالمي وتحرير التجارة الدولية، أو ما يعرف عموماً بمصطلح: العولمة أو النظام العالمي الجديد¹.

وقد زامن ذلك الانفتاح العظيم نمواً هائلاً في الشركات وصناعاتها، وانسياقاً دولياً بلا حدود لتلك السلع والخدمات لكل بلدان العالم بلا استثناء، ما جعل الحاجة ملحة لخلق معايير دولية تضمن جودة تلك المنتجات ومطابقتها للمواصفات العلمية والصحية والبيئية وغيرها.
وفي سياق ذلك، استحدثت العالم المنظمة العالمية للتقييس (ISO) التي تهدف إلى تشريع قواعد وسن قوانين ومواصفات تضمن جودة المنتج، والتي أصدرت عدد كبيراً من المعايير لذلك: بما فيها معايير جودة الإدارة والتسيير (ISO 9000)، والمعايير البيئية والمحافظة عليها (ISO 14000)، ومعايير المسؤولية الاجتماعية (ISO 24000)... الخ

والملاحظ، وبرغم أن العالم الإسلامي جزء كبير من السوق العالمية، أن هناك عدم اكتراث تام بمعايير الجودة وفق أسس الشريعة الإسلامية، دون أن ندخل في تفاصيل أسباب هذا التجاهل، ما دفع بنا لمحاولة بناء مشروع معايير تقييس إسلامية. خاصة وأن الإسلام تحدث عن تلك المعايير من قرون فيما يعرف بنظام «الحسبة»، والعالم الإسلامي، دولاً وحكومات جزء من منظومة الاقتصاد العالمي تلك، يتفاعل مع السوق العالمي، ويتصادم معها، بين ما يجيزه وبين ما يجرمه. فالصناعات تطورت بشكل عظيم، والسلع والخدمات تنوعت وتكاثرت، وأصبح العالم الإسلامي في حيرة بين الحلال منها والحرام، ما فرض ضرورة وضع معايير لتصنيف تلك المنتجات وفق أسس الشريعة الإسلامية ومبادئ الدين الحنيف.

¹ . للتوسع حول العولمة، راجع: نورالدين جوادي، مأزق العولمة وخطاب النهايات، أطروحة ماجستير، جامعة عنابة (الجزائر)، 2007.

1. سرد إشكالية الدراسة :

إن الله **وَعَجَّلَ** ما أنزل الشريعة إلا لتحقيق الحياة الكريمة والسعادة للإنسان في العاجل والآجل، ولا يتحقق ذلك إلا إذا أجابت الشريعة عن كل التساؤلات، وأرضت معتنقيها وأمكنتهم من العيش في تناغم مع مجريات الأحداث من حولهم. فمن حق المسلم أن تُلبى رغباته وتُشبع حاجاته، فيحصل على منتج يرضي ذوقه دون معارضة لأحكام ربه. ومن المعلوم أن المنظمات الرائدة والسائدة في العالم هي منظمات غربية، تسير وفق تفكير يتقاطع وتعاليم الدين الإسلامي في نقاط، ويتعارض معه في أخرى. والفرد المسلم لا يجد لنفسه خلاصاً من هذا الوضع؛ لأنه متعلق بالاقتصاد وبالمال، فكيف له أن يتعامل وفق ما يرضي ربه، ويلبي حاجاته؟

ومن هذا المنطلق أردنا أن نجيب عن الإشكالية التالية:

ما مدى إمكانية بناء معيار عالمي للتقييس وفق أسس الشريعة الإسلامية؟

منهجياً، الإشكالية أعلاه أعقد من أن تترك على شكلها الخام سالف الذكر، ما يقتضي تجزئتها إلى حزمة من عدة إشكاليات ثانوية قد تسهل مواطن التعقد، وتتيح مجالات أوسع لفهم الفكرة الأساس حول قابلية مشروعنا لبناء معيار للجودة وفق الشريعة الإسلامية ... وعليه :

1. ما هو مفهوم الجودة وفق معاجم وأبجديات الاقتصاد الوضعي؟
 2. وكيف ينظر الإسلام لمفردة الجودة؟ وما هو المرادف الفقهي لها؟
 3. وما هي أسس وقواعد معيار الجودة المقترح وفق أسس الشريعة الإسلامية؟
2. أهمية الدراسة وأهدافها :

بالنظر في عمق الموضوع، يمكن القول بأن أهمية وأهداف النباش في مثل هذا الحقل المعرفي والإسقاط الفقهي بين «معايير الجودة الشاملة» الراهنة وأسس الشريعة الإسلامية يستمد ضروريته من حزمة من عدة دوافع، أهمها كون قضية «الحلال والحرام» التي تشكل أساس السلوك الاستهلاكي للفرد المسلم. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، يمكن القول أن أهمية هذا البحث تتركز أساساً في :

1. توضيح أسبقية الشريعة الإسلامية في اهتمامها بمعايير الجودة عموماً.

المقدمة

2. أن نظام الجودة الشرعي سيمنح للمؤسسة سمعة في سوق المنتجات الإسلامية ويرفع تنافسيتها.

3. إنشاء نظام تقييس إسلامي (ISO) يكسب المنتجات الإسلامية صفة الشمولية والعالمية.

ولعل، أهم ما نهدف إليه من خلال هذا الموضوع :

1. توفير وعاء علمي مبسط يحتوى إطاراً نظرياً عاماً حول مفردة «معايير الجودة الشاملة»،

ومفهوم «الحسبة» كمفهوم شرعي إسلامي مرادف لها.

2. التعريف بنظام التقييس العالمي والمصطلحات المرتبطة به.

3. معرفة الأسس والمعايير التي يعتمدها نظام الإيزو.

4. بيان المعايير الإسلامية التي يمكن اعتمادها كمؤشر للجودة.

5. محاولة بناء تصور ذهني لنظام تقييس عالمي إسلامي (ISO 5000).

3. أسباب ودوافع اختيار الموضوع :

ترجع دوافع اقتناصنا لهذا الموضوع إلى :

أولاً ... دوافع ذاتية :

1. تقاطع الموضوع مع تخصص المشرف كباحث في «الاقتصاد الدولي» وقضايا «الأزمات الاقتصادية».

2. انتماء الموضوع إلى مجال تخصصنا الواقع بين العلوم الاقتصادية والعلوم الإسلامية، والرغبة الذاتية في معالجته .

3. انتماؤنا إلى جغرافيا «العالم الإسلامي» تحديداً منه اقتصاديات «المنطقة النامية» .

4. الجاذبية العلمية التي يكتسبها هذا الموضوع، خاصة أنه من المواضيع المهمة التي يزداد الاهتمام بها دولياً في ظل اهتمامات «الألفية الثالثة» .

ثانياً ... دوافع موضوعية :

1. التطور الكبير في الصناعة الإسلامية في العالم وتداخلها مع باقي الصناعات، وضرورة تمييزها بمعيار خاص بها، يقيس جودتها ومدى تطابقها مع أحكام الشريعة.

2. الأثر البالغ الأهمية الذي تحدثه «معايير الجودة الشاملة» عموماً في تطوير وتنمية الاقتصاديات.

المقدمة

3. قلة الدراسات التي تعالج هذا الموضوع أو محدوديتها، سيما تلك التي تدرس العلاقة الترابطية بين «معايير الجودة الشاملة» و نظام «الحسبة» .
 4. الحضور بالغ الأهمية لقضية «أسلمة الاقتصاد» ومفاهيمه وأدواته، خاصة في ظل التهديدات التي يشهدها العالم الإسلامي اليوم، والتي تهدد بتعمق قدسيته.
 5. بيان صلاحية الشريعة لحل إشكالات الأفراد والجماعات على حد سواء.
4. مناهج البحث :

تحت ضغط ما تميله متطلبات «البحث العلمي»، وتباعاً لما رصدناه ضمن دراستنا هذه كانت الحاجة ضرورية لاعتماد مجموعة من عدة مناهج بحثية، قد لا يكفي المقال لسرها جميعاً، ولكن ذلك لا يمنع من التوقف عند أهمها :

1. المنهج التاريخي : ويمكن لمس حضوره مثلاً خلال «الفصل الأول» من دراستنا، تحديداً عندما حاولنا نبش تاريخ تشكل نظام الإيزو، ومن خلال استعراض نظام الحسبة في الإسلام.
 2. المنهج الوصفي : كان حضوره متعدد المواطن لأمس عند بعض مستوياته كل فقرة، لاعتبار أننا ملزمين بوصف شامل لكل متغير تتضمنه دراستنا، خاصة منه مثلاً قراءة ترمونولوجية لمفردة «معايير الجودة الشاملة»، ومقاربة مفاهيمية لنظام «الحسبة» في الإسلام... الخ
 3. المنهج التحليلي : مريبط الفرس ضمن دراستنا هذه خاصة عندما طرقتنا أبواب «الفصل الثالث»، محاولين اكتشاف العلاقة بين «معايير الجودة الشاملة» وبين نظام «الحسبة» في الإسلام.
5. صعوبات الدراسة :

- تتلخص أهم الصعوبات التي واجهتني خلال إنجاز هذه الرسالة في :
1. حداثة الموضوع مما جعلنا نصادف ندرة في المصادر والمراجع، خاصة من ناحية الربط بين «معايير الجودة الشاملة» وبين نظام «الحسبة» في الإسلام.
 2. صعوبة الانتقال من النظري إلى التطبيقي، بسبب السقف البحثي لمذكرات الماجستير من ناحية، ومن ناحية ثانية بسبب دقة الموضوع وعمق تخصصه.

المقدمة

3. تشعب موضوع الجودة في الإسلام، ما صعب الإمام بالسند الشرعي لنظام «معايير الجودة الشاملة» ومن ثم فكرة المعيار الإسلامي (ISO 5000).
 4. نقص التكوين التخصصي في الميدان الاقتصادي.
 6. أدوات البحث ومناهج التعامل معها :
- دعماً لمضمون البحث، اعتمدنا حزمة من عدة أدوات بحثية متنوعة، يتمثل أهمها في :
 - الأوعية الورقية : الكتب، والمراجع المتخصصة، الدوريات والمنشورات العلمية المحكمة، المداخلات والمواد العلمية للملتقيات والندوات الوطنية، الدولية، التقارير الدورية... الخ.
 - الأوعية الإلكترونية الرسمية : مواقع المؤسسات والهيئات الوطنية، الإقليمية والدولية، مراكز البحث المتخصصة، الباحثين... الخ.
 - المقابلات : تحديداً منها الميدانية مع المسؤولين المعنيين بموضوعات الاقتصاد الإسلامي والجودة الشاملة (إن أمكن).
 - وقد التزمنا أثناء كتابة المذكرة، بالآتي :
 - عزو الآيات يكون في المتن بالطريقة الآتية: [اسم السورة: رقم الآية]، وجعلتها فيما بين الرمزين الآتين: ﴿﴾، مع كتابتها بالرسم العثماني.
 - جعلت الأحاديث النبوية في المتن بين مزدوجين بالشكل الآتي: « » مثخنة الخطّ إذا كانت من قبيل الأقوال؛ تمييزاً لكلام المعصوم ﷺ عن كلام سائر الناس، على أن يكون تخريجها في الحاشية بالطريقة الآتية: ذكر صاحب المصنّف الحديثي وعنوانه، الكتاب والباب إن وُجد، ورقم الحديث إن وُجد، و رقم الجزء إن وُجد والصفحة.
 - إذا كان الحديث في صحيح البخاري أو مسلم أو موطأ مالك، أكتفينا بالتخريج منهم، أمّا إذا لم أجده فيهم، فسعينا إلى تخريجه من أكثر من مصدر حديثي ما استطعنا إلى ذلك سبيلاً مع إيراد درجة الحديث عند واحد من أهل الصناعة الحديثية من المتقدمين أو المتأخرين.
 - توثيق المعلومات الواردة في المتن بالهامش يكون كالاتي: المؤلف، المؤلّف، رقم الجزء إن وُجد رقم الصفحة. وذكر سائر معلومات الكتاب في فهرس المصادر والمراجع وفق الترتيب الآتي : المؤلف، المؤلف، التحقيق إن وُجد، رقم الطبعة، دار النشر، مكان النشر، تاريخ النشر.

المقدمة

- في حال نقل الكلام عن قائله بالمعنى، أو تصرّفنا فيه، فإننا أصدرنا العزو في الهامش بكلمة: "يُنظر"، أما إذا كان النقل حرفياً، فإننا جعلناه بين المزدوجين الآتين: " "، والعزو حينئذ يكون خالياً من كلمة: "يُنظر".
- إن كان المصدر أو المرجع بالتاريخين الهجري والميلادي أثبتناهما معا بالطريقة الآتية: التاريخ الهجري/التاريخ الميلادي، وإذا وجدت أحدهما فقط، أثبتنا الموجود وحده.

7. محاور الدراسة :

من أجل معالجة إشكالية البحث واختبار تحقيق الأهداف للدراسة والإحاطة الشاملة بالموضوع تم تجزئة الموضوع إلى ثلاثة فصول :

في الفصل الأول : تم التطرق للجودة ومعايير التقييس العالمية، من حيث تعريفاتها في المبحث الأول، وأهمية تطبيقها ومراحل تطورها، وأهم المعايير التي تعتمد عليها. ثم وفي المبحث الثاني، تم التطرق للبعد الشرعي لها، من خلال تحليل أصلها ومفهومها ولدعوة الإسلام إليها، ثم إلى خصائصها، وأخيراً إلى الجودة في حياة المسلمين، التي كانت كخلاصة للمبحث من أجل تبيان صلتها بمعايير التقييس. وتضمن المبحث الثالث الكلام عن المنظمة العالمية للتقييس من حيث النشأة والأهداف وكيفية الحصول على شهادته، وأخيراً إلى سلسلة الإيزو أو عائلته .

أما الفصل الثاني : الذي تضمن تحليلاً لمفهوم الحسبة، باعتبارها النظام الإسلامي الذي يعمل عمل الرقابة على الجودة، فقد كان المبحث الأول وعاء تعريفها في اللغة والاصطلاح الشرعي، وسرد تاريخ ظهورها، وأنواعها ومجالاتها، وأسس الاحتساب. أما المبحث الثاني، فخصص للمحتسب باعتبار دوره الهام في نظام معايير الجودة الإسلامي (ISO 5000) كموظف للرقابة، والشروط والمواصفات التي يجب توفرها فيه، والوظائف المنوطة به، ومن أعوانه في ذلك ؟ وأخيراً فكرة السلطة التأديبية للمحتسب ووجهتها على وفق ما يقتضي الحال والظروف.

وفي الفصل الثالث من الرسالة، كان التصور العام لمعيار الجودة الإسلامي (ISO 5000) من حيث مفهومه، أسسه، وكيفية الحصول عليه ... الخ.

المقدمة

وبالله التوفيق

الفصل الأول

الجودة و معايير الإيزو (ISO)

مقارنة نظرية بين : المعنى الوضعي و التأصيل الشرعي

1- الجودة مقارنة مفاهيمية

2- الجودة شرعاً

3- المنظمة العالمية للتقييس

الفصل الأول: الجودة و معايير الأيزو (ISO) مقارنة نظرية بين:

المعنى الوضعي و التأصيل الشرعي

كما سبق وتطرقتنا، فقد تميز النصف الثاني من القرن العشرين بمجموعة من المتغيرات والتحويلات العظيمة، لامست شتى مجالات الحياة اليومية للعباد: الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية... الخ. ولعل من أهم تلك التحويلات، الانفتاح العالمي وتحرير التجارة الدولية، أو ما يعرف عموماً بمصطلح: العولمة أو النظام العالمي الجديد.

كما وقد تزامن ذلك الانفتاح العظيم نمواً هائلاً في الشركات وصناعاتها، وانسياب دولي بلا حدود لتلك السلع والخدمات لكل بلدان العالم بلا استثناء، ما جعل الحاجة ملحة لخلق معايير دولية تضمن جودة تلك المنتجات ومطابقتها للمواصفات العلمية والصحية والبيئية وغيرها. وفي سياق ذلك، استحدثت العالم المنظمة العالمية للتقييس (ISO) التي تهدف إلى تشريع قواعد وسن قوانين ومواصفات تضمن جودة المنتج والمنتج، والتي أصدرت عدد كبيراً من المعايير لذلك: بما فيها معايير جودة الإدارة والتسيير (ISO 9000)، والمعايير البيئية والمحافظة عليها (ISO 14000)، ومعايير المسؤولية الاجتماعية (ISO 26000)... الخ.

1. مفردة: الجودة ... مقارنة مفاهيمية وضعية:

منهجياً، نرى ضرورة أن يطرح الباحث مفهومه لأي مصطلح يستخدمه، لكي يكون التعامل مع ما يطرحه على أساس هذا المفهوم، ونوفر على أنفسنا ما قد ينجم من اختلاف في الآراء بفعل تباين المفهوم، خاصة أننا اليوم وكما يقال: نعيش في زحمة من التفكك المعرفي والعلمي يجري التضييب فيه على المفاهيم والقضايا وتعميمها، بالشكل الذي يبعد فئات اجتماعية وعلمية واسعة عن معرفة مدققة لماهيتها.. افتراضاتها... وظروف تشكلها... حدود عملها... كيف تعمل... وكيف تؤثر...!!؟

من هذا المنطلق، سوف نحاول خلال ما هو آت من صفحات التفصيل في ترمولوجيا مفردة الجودة، من حيث المعنى اللغوي، الدلالة الاصطلاحية وغيرها.

1.1. مفهوم الجودة لغة :

بالعودة إلى كتب اللغة، نجد أن لفظة الجودة يدور معناها حول الإتيان. ويقال: هذا شيء جيد بئى الجودة من أشياء جيد، وهذا رجل جواد من قوم أجواد بئى الجودة، وهذا فرس جواد من خيل جيد بئى الجودة، والجودة، وهذا مطر جود، بئى الجود، وقد جيدت الأرض، ويقال: هاجت بنا سماء جود، وقد جاد بنفسه عند الموت يجود جوداً، وقد جيد فلان من العطش يجاد جواداً وجودة¹.

2.1. الجودة اصطلاحاً :

لقد ارتبط مفهوم الجودة إجمالاً بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية للسلوك التجاري، ولقد سأل خبر كثير ليضبط الاقتصاديون معناها، ولكن جاءت تعاريفهم متعددة بل متباينة في بعض الأحيان، فمنهم من عرفها بقوله :

. فهي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة².

. هي قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد أو المجتمع بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية³.

. وعرفت المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) الجودة على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على إرضاء المتطلبات⁴.

3.1. سبب ضبابية مفهوم الجودة:

كما سبق وأن ذكرنا تعددت تعاريف ومفاهيم الجودة عند الاقتصاديين المحدثين وغيرهم، فهي مثل الحرية والعدل مفهوم يصعب تحديده تماماً، كما أنه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها،

¹ . تهذيب اللغة، الأزهرى، 35/4.

² . إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو: 9000، علي السلمي، (مداخلة) ص18.

³ . إدارة الإنتاج والعمليات، فريد راغب النجار، (مداخلة)، ص397.

⁴ . Norme internationale, iso9000, système de management qualité, principes et vocabulaire, iso Genève 2005, p 7.

وسبب ذلك هو أن الجودة لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها، والأحكام حولها تختلف حسب منظور الشخص الذي يُطلب منه الحكم عليها وحسب الغرض من إصدار الحكم، هذا فضلا عن أن للجودة عناصر كثيرة تُكوّن مستواها ودرجاتها¹.

4.1. أهمية الجودة:

هناك عدة عوامل وأسباب قادت المؤسسات إلى الاهتمام بالجودة والسعي نحو تطبيقها حتى أنها أصبحت شعارا ومبدأً أساسيا للكثير من المنظمات العامة والخاصة التي ترغب في الاستمرار والبقاء، وتتجلى ضرورة الجودة بالنسبة للمنظمات فيما يلي²:

تحقيق الأرباح.

- زيادة الإنتاجية وتخفيض تكاليف أداء العمليات.
- تحسين الجودة النهائية للمنتج.
- تحقيق التجانس في الإنتاج.
- تحديد الإستراتيجية التسويقية التنافسية.
- زيادة إقبال المستهلك على المنتجات المشروع كنتيجة لجودتها وانخفاض سعرها.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- بناء انطباع جيد عن إدارة المشروع.
- إتاحة فرص أكبر للتصدير للخارج.
- زيادة الحصص التسويقية.
- تحقيق النمو في الأجل الطويل.
- تحقيق الزيادة في السوق.
- تخفيض معدل المنتج المعيب والتخلص من العيوب.
- أما بالنسبة للزبائن فتتجلى أهمية الجودة في:
- إشباع حاجات ورغبات الزبائن والاستجابة لتوقعاتهم.

¹ . الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتعليم، اتجاهات معاصرة، طارق عبد الرؤوف عامر وآخرون، ص 19.

² . إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ص56-57.

- تحقيق رضا الزبائن وزيادة درجة هذا الرضا.
- ويرى الاقتصادي لويس (Lewis) بأن جميع المنظمات تعطي اهتماما كبيرا للجودة، وهذا الاهتمام يعود لعدة اعتبارات هي¹:
- التدقيق الكبير من طرف المستهلكين قبل الإقدام على شراء السلع والخدمات، لدرجة أن عملية الشراء باتت تتسم بالتعقيد والتشابك ولم يعد المستهلكون - حتى في البلدان المتقدمة - يترددون في تقديم الشكاوي بخصوص رداءة السلع والخدمات.
- أن التطور التكنولوجي أو التقني قد ساعد المدراء في تقديم خدمات إضافية وملائمة للزبائن على الرغم من أن الخدمات تحتاج إلى اللمسة الإنسانية من قبل مقدمي الخدمات ذوي الاتصال المباشر بالزبائن، أما المكاتب الخلفية أو الوظيفية فقد ساهمت في دعم المكاتب الأمامية أو الإنتاجية في تحقيق مبيعات جيدة.
- تنامي حدة المنافسة في قطاع الخدمات وعليه فإن الجودة تعتبر ميزة تنافسية تجبر الإدارات على أخذها بعين الاعتبار في نشاطها التسويقي².

1.5. التطور التاريخي للجودة :

عرف الإنسان الجودة منذ الحضارة البابلية والفرعونية واليونانية والإغريقية القديمة حيث حددت هذه الحضارات لوائح للجزاءات التي يتلقاها العاملون نتيجة الإهمال والقصور في الأداء، ويمكن أن نميز بين سبعة مراحل لتطور الجودة:

المرحلة الأولى : مرحلة ضبط الجودة بواسطة العامل المنقذ

ظهرت هذه المرحلة قبل 1900 سنة، وتعتبر أول مرحلة للتطور في مجال الجودة وكانت ملازمة لوظيفة التصنيع حتى نهاية القرن التاسع عشر، وتحت هذا النظام كان هناك عاملاً واحداً أو مجموعة محدودة من العمال المسؤولين عن تصنيع المنتج بالكامل فكان كل عامل يستطيع مراقبة جودة المنتج كلية بعد الانتهاء من إنتاجه، وقد ظهر هذا الأسلوب من مراقبة أو ضبط الجودة ضمن

¹ . إدارة الجودة الشاملة TQM والإيزو ISO، حميد عبد النبي الطائي وآخرون، ص74-76.

² . المرجع نفسه، ص 74.

نظام التصنيع في الوحدات الإنتاجية الصغيرة (النظام الحرفي). حيث كان العامل يقوم بكل مراحل العملية الإنتاجية، وبإستطاعته مراقبة جودة المنتج من بداية العملية الإنتاجية وحتى نهايتها¹

المرحلة الثانية : مرحلة ضبط رئيس العمال للجودة

بدأت هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين نتيجة لتطبيق مفهوم المصنع المتضمن لوحدات إنتاجية كبيرة ونتيجة لظهور الصناعة الحديثة، ونظراً للتوسع في طرق الإنتاج أصبح من الصعب ضبط الجودة ومراقبتها من طرف العامل المنفذ، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تكليف رئيس كل مجموعة عمل بهذه المهمة، حيث يقوم عدد كبير من العمال بنفس العمل ويتولى رئيسهم تجميع إنتاج تلك المجموعة ومراقبة مدى جودته فأصبحت مسؤولية مراقبة أو ضبط الجودة على عاتق رئيس العمال، وامتدت هذه المرحلة من سنة 1900 إلى غاية سنة 1920².

المرحلة الثالثة : مرحلة ضبط الجودة بواسطة المفتش

تمتد هذه المرحلة من سنة 1920 إلى غاية سنة 1940، فخلال الحرب العالمية الأولى (1914) أصبح نظام التصنيع أكثر تعقيداً، حيث تنوعت أساليب الإنتاج واتسع حجم الوحدات الإنتاجية وأصبحت أعدادا هائلة من العمال تحت مسؤولية مشرف واحد، الأمر الذي أدى إلى ظهور وظيفة التفتيش، حيث يتم تكليف مفتش في ورش الإنتاج بمهنة التفتيش قصد عزل المنتج غير الجيد، وفي هذه المرحلة اعتقد الكثير من مدراء الشركات أن أساس الحفاظ على الجودة هو اعتماد التفتيش الذي كان يظهر في ذلك الوقت كفكرة جيدة، والذي تم تطبيقه في الكثير من المصانع لضمان الجودة، أين عمدت بعض هذه المصانع إلى وضع مواصفات قياسية في التصنيع ومارست عمليات تفتيش صارمة، واستمر هذا الأسلوب إلى غاية قيام الحرب العالمية الثانية 1939³.

المرحلة الرابعة : السيطرة على الجودة إحصائياً⁴

تمتد هذه المرحلة بين عامي 1946 و 1960 ظهرت خلالها تطبيقات السيطرة على الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية الخاصة بالعينّة، فخلال الحرب العالمية الثانية تصاعدت السيطرة على

¹ . إدارة الجودة الشاملة إيزو9000، لعلى بوكميش، ص 27-28.

² . المرجع نفسه، ص 28.

³ . إدارة الجودة الشاملة إيزو9000، لعلى بوكميش، ص 28-29.

⁴ . إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي وآخرون، ص 27-28.

الجودة وتأثر الإنتاج ولم يعد الفحص مناسباً تماماً، لذلك بدأ انتشار السيطرة على الجودة باستخدام العينات.

المرحلة الخامسة : التأكيد على الجودة

امتدت هذه المرحلة من نهاية الخمسينيات حتى بداية السبعينيات مع استمرار النظرة للجودة على أنها مشكلة تتطلب حلاً، و أصبحت المسؤولية لا تقتصر على إدارة واحدة تتحكم بالجودة، بإدراك المنظمات أن الجودة ينبغي أن تكون مسؤولية المنظمة بأسرها في حال الرغبة بعدم حدوث تدنٍّ في مستوى الجودة، وفي هذه المرحلة أصبحت الجودة جزءاً لا يتجزأ من خطط الشركة وأصبح التنسيق بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس أولويات المنظمة¹.

المرحلة السادسة : مرحلة ضمان الجودة

تمتد هذه المرحلة من سنة 1960 إلى غاية 1980، حيث كان الهدف هو استمرارية الحفاظ على مستويات الجودة التي تم تحقيقها وضمان ثباتها وذلك باستخدام التخطيط وإدارة أنظمة الجودة، كما تم التركيز على بيع المنتجات التي تم تصنيعها والتأكد من جودتها. وفي بداية سنة 1980 بدأ التفكير في مسألة ضمان الجودة في التصميم، والإنتاج والتركيب والخدمات والتطوير، وذلك من خلال الأنشطة المتعلقة بالعمليات الهندسية وجعل مسألة الجودة مسؤولية كافة العاملين في الشركة أو المنظمة.

ومما تجدر الإشارة إليه أن هذه الفكرة - ضمان أو توكيد الجودة كما يسميها البعض - جاءت نتيجة لما حققه اليابانيون من نجاحات ملموسة بفعل تطبيقهم لفكرة حلقات الجودة والتي باسروا العمل بها في مختلف الشبكات، بالإضافة إلى تبنيهم وتحقيقهم لشعار العيب الصفري.

ويقوم أسلوب عمل حلقات الجودة على اجتماع كافة العاملين في الشركة في لقاءات أسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين موقع وجودة العمل، حيث يتم خلال هذه اللقاءات التحفيز والتشجيع على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم عرض ومناقشة الحلول المناسبة لها. وقد بلغ عدد دوائر الجودة في الشركات اليابانية أزيد من مائة ألف دائرة لدرجة أنها وُصفت بموضوعة الثمانينات، وإذا كانت حلقات الجودة قد حققت نتائج إيجابية في اليابان وكان لها تأثير كبير على تحسين الجودة في

¹. إدارة الجودة الشاملة والمعلوية [الموثوقية] والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها، عبد الحميد عبد المجيد البلداوي وآخرون، ص33.

الصناعات اليابانية، فإنها لم تحقق سوى نجاحاً هامشياً في أمريكا بسبب الطريقة التي طبقت بها وليس لسبب جوهرية في التقنية نفسها.

وللإشارة فإنه في بداية الثمانينات شكلت المنظمة العالمية للتقييس لجاناً متخصصة لوضع آلية تثبت من خلالها الشركات لزيائتها الداخليين والنهائيين صحة إجراءات وطرق الجودة التي تتبعها. وفي سنة 1987 أصدرت نفس المنظمة عائلة المواصفات القياسية إيزو ISO9000 كـمـعـيـار دولي موحد لضمان الجودة، وذلك بتطبيق المواصفات إيزو ISO9001 و إيزو ISO9002 و إيزو ISO9003 والتي جاءت أساساً لتكريس مفهوم ضمان الجودة سواء في التصميم أو الإنتاج أو الخدمات.

وعموماً يمكننا القول بأن فترة الثمانينات شكلت بؤرة تاريخية في مجال الاهتمام بالجودة حيث يطلق عليها اسم فترة الجودة، لأن الجودة قد أصبحت متطلباً ضرورياً للشركات التي تسعى إلى التنافس ضمن محيط الأسواق الدولية¹.
المرحلة السابعة: إدارة الجودة الشاملة²

أسلفنا القول بأن فترة الثمانينات من القرن الماضي توسعت فيها فكرة مشاركة العاملين كافة في المنظمة للسيطرة على الجودة وأطلق على هذا التطور في هذه المرحلة اسم إدارة الجودة الشاملة الذي عرفه الاقتصادي فايغوم Feigebaum (1983) بمعنى: الاتفاق على هيكل عمل موثق للمنظمة ككل بصورة إجراءات فنية وإدارية فعالة ومتكاملة لتوجيه الأعمال المتناسقة للأفراد، والمكائن، والمعلومات الخاصة بالمنظمة والمصنع بأفضل وأكثر الطرق عملية، لضمان رضا الزبون عن الجودة والكلفة الاقتصادية لها.

ومع النحو المستمر في استعمال الحاسوب في الصناعة خلال الثمانينات ظهرت الكثير من برمجيات السيطرة على الجودة في السوق، وتشهد التسعينات توسع متزايد في استعمال هذه الفلسفة الجديدة واهتمام متزايد بحاجات المستهلك، ولا مهرب من حقيقة أن الزبون هو المحدد لمستوى الجودة وعلى الصناعة أن تتكيف لتلبية حاجات المستهلك.

¹. إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ص 33-35.

². إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي، ص 31.

6.1. ضمان الجودة¹:

إن ضمان الجودة يمثل مرحلة مهمة من المراحل تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته، ووفقاً لما يشير إليه معظم الباحثين فإن ممارسات وتطبيقات الجودة مرت بالمراحل الآتية:²

- مرحلة الرقابة على الجودة بواسطة العامل، وامتدت حتى مطلع القرن العشرين.
 - ومرحلة الرقابة على الجودة بواسطة رئيس العاملين، ثم مرحلة الرقابة على الجودة عن طريق الفحص والتفتيش، فمرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة، ثم تلتها مرحلة الرقابة الشاملة وضمنان الجودة، وأخيراً مرحلة إدارة الجودة الشاملة.
- فنخلص إلى أن ضمان الجودة مرتبط بالرقابة الشاملة على الجودة لأنها نظام فاعل لتحقيق التكامل بين الجهود التي تبذل لتطوير و إدامة وتحسين مستوى الجودة الذي يتحقق من تضافر جميع وحدات المنظمة بحيث تكون قادرة على الإنتاج وتقديم الخدمة بالمستوى الذي يحقق الرضاء الكامل والتام للمستفيد³.

فضمان الجودة هو ذلك النظام الذي يهدف ويكفل توفير الثقة بأن الرقابة الشاملة على الجودة تجري وتمارس بصورة فعالة. ويتضمن نظام ضمان الجودة مجموعة من الأفعال وتصرفات والأنشطة النظامية من أجل توفير الثقة بأن المنتج (خدمة أو سلعة) سوف يلبي حاجات محددة.

ويشير الاقتصادي أوكلن Okland إلى أن ضمان الجودة يسعى إلى منع وقوع مشكلات الجودة من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية، وبناء نظام جيد لإدارة الجودة وتقويم كفاءة هذا النظام وتدقيق عمليات النظام مراجعته.

ويرى المختص هيتشين Hutchines أن ضمان الجودة يركز على وضع وإدامة مجموعة من الإجراءات الموثوقة التي تُصمم لضمان أن أنشطة التصميم والتطوير والتشغيل سوف تؤدي إلى تقديم المنتجات (سلع وخدمات) التي تلبى الحاجات والمتطلبات المقررة أو التعاقدية للمستفيد.

¹. إدارة الجودة الشاملة: المرجع السابق، ص 21.

². إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، 99/2-100.

³. إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، سوسن شاعر مجيد وآخرون، ص 20.

أما ووترز waters فيؤكد على أن ضمان الجودة يعنى بجميع وظائف المنظمة الذي تضمن تحقيق مستوى الجودة الذي يرغب فيه المستفيدون ويرى أن ضمان الجودة هو مجموعة من الأنشطة الرقابية التي تمس بصورة مبكرة (أو وقائية) وتكفل وتعطي الثقة بعدم حصول انحرافات أو مشكلات ومنعها، ويهدف إلى توفير مستويات الجودة المقررة، ويمتد ضمان الجودة من تصميم المنتج (سلعة أو خدمة) إلى مداخلات هذا المنتج وإلى إخضاعه للعمليات المناسبة إلى وصوله وتسليمه للمستفيد وإشباع حاجاته، والقيام بالتوثيق والتحسين المستمر في جميع أوجه النظام.

2. الجودة ... شرعاً :

1.2. دعوة الإسلام إلى الجودة:

دعا الإسلام معتقيه إلى تطبيق الجودة في حياتهم اليومية، والمتبع لتعاليم هذا الدين يجده محققاً لكمال الجودة في العقيدة والمعاملات والأخلاق، لأنه الرسالة الخاتمة التي جاءت لإسعاد البشرية، قال تعالى: ﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾ [المائدة:03]. والإسلام كمال الجودة والإبداع، أنه دين الله القائل: ﴿بَدِيعَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ﴾ [البقرة:117].

كما إن الإبداع البشري مظهر من آثار ومظاهر الإبداع الرباني، بل إنه وظيفة تكليفه ومسؤولية شرعية، قال تعالى: ﴿يَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَن يُتْرَكَ سُدًى﴾ [القيامة:36]¹. لهذا كان من المعقول دعوة الإسلام المسلمين إلى تحقيق الجودة في حياتهم، لأن المبدع يدعو إلى الإبداع والمحسن إلى الإحسان. وكذلك نسجل في أحاديث النبي ﷺ دعوة واضحة إلى الجودة والإتقان والإبداع والإحسان، مثال ذلك في قوله ﷺ: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ»².

إن محاولة الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة أمر يطلبه الإسلام ويرغب فيه بل ويحث عليه انطلاقاً من أن الحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أولى الناس بها، ولكن لا يمكن أن تتحقق الاستفادة إلا إذا تمت المحاولة بوعي وإدراك، ولتحقيق هذا الوعي جاء في كتاب مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، أنه لا بد من تحقيق أمرين: الأمر الأول، المعرفة الكاملة بالأصول

¹ . فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، (مقال)، موقع منهل الثقافة والتربية،

www.manhal.net/art/s/3902 2016/03/16 على الساعة 16:30.

² . شعب الإيمان، أبو بكر أحمد بن الحسين البيهقي، 334/4.

الثقافية الغربية لما نريد نقله واقتباسه. والأمر الثاني، المعرفة الكاملة بأصولنا الثقافية للموضوع الذي نريد نقله واقتباسه، وبهذا تصبح المفاهيم المقتبسة من الحضارات المعاصرة ذات دلالة واضحة في منهجيتنا. ولما كان نظام إدارة الجودة في مقدمة الاهتمامات الإستراتيجية الحيوية التي تواجهنا في حياتنا عموماً، وفي مجال تخصصاتنا النوعية بصفة أخص، ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق، وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض والطلب، ولكون الجودة في الإسلام مبدأً إسلامياً مصدره الكتاب والسنة والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة فإن الإسلام سيزيد من تعزيز هذا النظام وتقوية فرص تطبيقه"¹.

2.2. المفهوم الإسلامي للجودة²:

إن المنهج الإسلامي في إدارة الجودة: هو مجموعة التعاليم والتطبيقات التي تنظم إدارة الجودة، والمستمدة من مصادر التشريع الإسلامي والتجربة الإسلامية الحضارية. ويتجلى مفهوم الجودة من خلال مصطلحي الإتقان والإحسان في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة³.
أولاً: مفهوم الإحسان

في قوله تعالى: ﴿لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [هود: 7]. إشارة واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائناً ما كان هذا الأداء، وكذلك في قوله تعالى: ﴿إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَهَا لِيَبْلُوكُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [الكهف: 7]. وفي قوله تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ﴾ [الملك: 2]⁴.

وبالرجوع إلى المعاجم تبين أن الفعل أحسن: فعل الحسن والأفعال الحسنة، تشمل جميع المجالات دون استثناء، فالإحسان يتطلب من المسلم الإحسان في كل قول وكل عمل يقوم به والإتيان به على أحسن وجه ممكن، وتأمل الآية تبين أن ورود لفظ "عمل" ككرة يفيد العموم لأي عمل صالح يقوم به الإنسان. وهذا ينطبق مع مفهوم التحسين في إدارة الجودة⁵.

¹. فقه الجودة في الإسلام، موقع الداعية فتحي يكن، (مقال) : www.daawa.net، 2016/03/16، 16:30.

². فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، مرجع سابق.

³. المرجع نفسه.

⁴. فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، www.manhal.net.

⁵. المرجع نفسه.

ولذلك كان هو المصطلح الذي ركز عليه القرآن والسنة، وقد وردت كلمة الإحسان بمشتقاتها المختلفة مرات كثيرة في القرآن الكريم، منها ما ورد بصيغة المصدر اثني عشرة مرة بينما وردت كلمة المحسنين ثلاثاً وثلاثين مرة، وبصيغ اسم الفاعل أربع مرات واللافت للنظر أنها لم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة للجماعة: ﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [البقرة:195].

وكما ذكر الأستاذ سعيد حوى في كتابه جند الله ثقافة وأخلاقاً: إن الإحسان ذو جانبين عمل الحسن أو الأحسن ثم الشعور أثناء العمل بأن الله يرانا أو كأننا نراه، وهذا هو تعريف الرسول صلى الله عليه وسلم للإحسان: «أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ»¹، فالإحسان مراقبة دائمة لله، وإحساس بقيمة العمل، وعلى هذا تندرج كل عبادة شرعية، أو سلوكية أو عائلية تحت مصطلح الإحسان الذي يعني انتقاء الأحسن في كل شيء فالشخصية المسلمة تتميز بالإحسان الذي يرتبط بالتقوى وعبر عنه كمرحلة سامية من مراحل الإيمان المصاحب للعمل، يقول تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعَمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسِنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [المائدة:93].

فإذا كان المسلم مطالباً بالعبادة، والعمل المترجم للإيمان فإنه مطالب دائماً بالإحسان في العمل والحياة، قال تعالى: ﴿وَإِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾ [النساء:128].

فالإحسان بنص هذه الآية انفتاح على قطاعات كثيرة في المجتمع، يطالب المسلم بالتعامل معها والتفاعل على أساس من التقوى والحرص على الجماعة حتى يكون الجهد المبذول في سبيل الإحسان إليها ذا قيمة اجتماعية يراعى فيها رضاء المولى عز وجل².

ربط رسول الله صلى الله عليه وسلم بين الإتيان والإحسان فيقول: «إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ، وَلِيُحَدِّدَ أَحَدَكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُزِرْ ذَيْبِحَتَهُ»³، فالإحسان هنا مرادف لكلمة الإتيان، وقد أراد الرسول صلى الله عليه وسلم أن يزرع

¹. رواه مسلم في صحيحه، كتاب الإيمان، باب معرفة الإيمان، والإسلام، والقدر وعلاوة الساعة، حديث رقم: 08، 36/1.

². فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، مرجع سابق.

³. رواه مسلم في صحيحه، كتاب الصيد والذبائح وما يؤكل من الحيوان، باب الأمر بإحسان الذبح والقتل، وتحديد الشفرة، حديث رقم: 1548/3، 1955.

بذلك الرحمة في قلب المسلم ويكسبه عادة الإتيان في العمل حتى ولو لم يكن للعمل آثار اجتماعية كالذبح الذي ينتهي بإتمام العمل كيفما كان.

إن الإحسان دعوة إلى إيجاد الشخصية المثلى، الشخصية التي اتجهت حركة المجتمع وجهود التربية إلى إيجادها، هذه الشخصية تمثل المثالية التي تحققت في واقع المجتمع المسلم في الماضي ويمكن أن تتحقق في واقعنا إذا توافرت الشروط الموضوعية لتحقيقها.

ثانياً: مفهوم الإتيان:

قال الله تعالى في محكم تنزيله : ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَّ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ [النمل:88]. وهو الإتيان بالعمل على أكمل وجه ودون قصور فيه، وقوله صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ»¹. والإسلام عندما يكلف أتباعه بالإتيان في كل عمل يقومون به يجعل ذلك قدر استطاعتهم قال تعالى: ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ [البقرة: 286] وقوله: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾ [التغابن: 16]. وبهذا يجعل القيام بالعمل طواعية، والإتيان بهذه الدلالة يقوي مفهوم الجودة داخل المنظمات الإسلامية.

وهنا أقر الإسلام بمفهوم الإتيان وهو أبعد وأكثر دقة ووضوحاً من مفهوم الجودة، ومفهوم الإتيان يقتضي أداء العمل وفق معايير عالية الدقة والإحكام بحيث يتحقق العمل بأعلى درجة ممكنة، وتحقيق الإتيان في العمل يتطلب المعرفة والإحساس بالمسؤولية.

وهناك العديد من الكتاب عرفوا الجودة من المنظور الإسلامي أحد هذه التعاريف ينظر إلى الجودة بأنها، 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 السعر، الأمان، التوفير، الموثوقية، الاعتمادية وقابلية الاستعمال².

والإتيان كما قلنا هدف تربوي، ومن أسس التربية الإسلامية، لأن الإتيان في المجتمع المسلم ظاهرة سلوكية تلازم المسلم في حياته، والمجتمع في تفاعله وإنتاجه فلا يكفي الفرد أن يؤدي العمل صحيحاً بل لا بد أن يكون صحيحاً ومنتقناً حتى يكون الإتيان جزءاً من سلوكه الفعلي.

¹. رواه أبي يعلى في مسنده، مسند عائشة، حديث رقم: 4386، 349/7.

². مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، المرجع السابق.

والإتقان في المفهوم الإسلامي ليس هدفاً سلوكياً فحسب، بل هو ظاهرة حضارية تؤدي إلى رقي الجنس البشري، وعليه تقوم الحضارات، ويعمر الكون، وتثري الحياة وتنعش ثم هو قبل ذلك كله هدف من أهداف الدين يسمو به المسلم ويرقى به في مرضاة الله والإخلاص له لأن الله لا يقبل من العمل إلا ما كان خالصاً لوجهه، وإخلاص العمل لا يكون إلا بإتقانه.

ولعلنا نلاحظ أن من أسباب التخلف في المجتمعات الإسلامية افتقارها خاصة الإتقان كظاهرة سلوكية وعلمية في الأفراد والجماعات، وانتشار الصفات المناقضة للإتقان كالفوضى والتسيب وفقدان النظام وعدم المبالاة بقيمة الوقت واختفاء الإحساس الجمعي والإهمال والغش والخديعة، وهذا منعكس في فقدان المسلمين للثقة في كل شئ ينتج في بلادهم مع ثقتهم في ما ينتج في غير بلاد المسلمين.

والشباب المسلم يتعرض للكثير من المخاطر بفقدان هدف الإتقان في النشاطات المتعلقة به بينما كان المسلمون الأوائل يحرصون على تعليم الشباب إتقان العمل حتى كان طالب الطب مطالباً بتحسين خطه وإتقانه قبل أن يتعلم مهنة الطب، ليكون الإتقان سمة خلقية سلوكية، وقيمة إنسانية. وصفة الإتقان وصف الله بها نفسه لتقل إلى عباده، قال تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ مِمَّا تُفَعَّلُونَ﴾ [النمل: 88].

هناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان بينما الإحسان قوة داخلية تترى في كيان المسلم، وتعلق في ضميره وترجم إلى مهارة يدوية أيضاً، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان¹.

2.3. جوانب الجودة في المنهج الإسلامي:

تشير الدراسات إلى أن للدين تأثيراً إيجابياً على سلوك العاملين، ففي دراسة بارنل وحاتم 1999، وجد أن المدراء المصريين يعملون بجد أكثر، وولاء للمنظمة أكبر رغم قلة الحوافز الممنوحة لهم مقارنة مع أقرانهم الأمريكيين، وقد خلصت الدراسة إلى أن ذلك نابع من أخلاقيات العمل في الإسلام، ويرى خان وأفتاب، أن الإسلام دين يقدم إطاراً شاملاً لممارسة الأعمال وحماية حقوق المستهلك يضارع القوانين التجارية المعاصرة، لكنه يتميز عنها بأنه سبقها بخمسة عشر قرناً، فضلاً

¹ . فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، مرجع سابق.

على أنه من عند الله، بينما تعتبر تلك القوانين ظاهرة حديثة وضعها الناس تحقيقاً لمصالحهم إضافة إلى أنه لا توجد مكافأة لمن يلتزم بتلك القوانين بينما وَعَدَ اللهُ من يلتزم بأوامره بالجزاء الحسن في الدنيا والآخرة، وفيما يتعلق بالبيئة الطبيعية تبين ويرسال، أن قيم الإسلام السامية تعكس نظره المقدسة للعالم الطبيعي¹.

فمثلاً لصحة العبادة وجودتها تشترط ما يلي: أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك. فقد سئل صلى الله عليه وسلم عن الإحسان فقال: «أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ»²، فللصلاة شروط لوجوبها وهي: الإسلام، والبلوغ، والعقل والطهارة. ولها شروط لصحتها هي: الطهارة من الحدث الأصغر والأكبر، الوضوء،... كما أن لها أركاناً هي: النية، القيام مع القدرة، تكبيرة الإحرام، قراءة الفاتحة،... واعتماد الترتيب المذكور إتباعاً لسنة رسول الله صلى الله عليه وسلم حيث يقول: «صَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي»³. فهذا كله متعلق بالجانب العملي والتنظيمي للصلاة إنما هنالك جوانب أخرى "عقلية وقلبية". لا بد من تحقيقها ضماناً للجودة، ولقبول الله تعالى لها، لا بد من: حضور العقل والقلب، وهو معنى إقامة الصلاة.

كما أنه لجودة قراءة القرآن يشترط التالي: إدراك فضل قراءة القرآن ومقام التالين والسامعين لآياته، وفي وصية رسول صلى الله عليه وسلم لأبي ذر - رضي الله عليه -: «عَلَيْكَ بِتِلَاوَةِ الْقُرْآنِ؛ فَإِنَّهُ نُورٌ لَكَ فِي الْأَرْضِ وَذِكْرٌ لَكَ فِي السَّمَاءِ»⁴. إحسان التلاوة وتجميل الصوت لقوله صلى الله عليه وسلم: «لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يَتَعَنَّ بِالْقُرْآنِ»⁵. وقوله صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ مِنْ أَحْسَنِ النَّاسِ صَوْتًا بِالْقُرْآنِ، الَّذِي إِذَا سَمِعْتُمُوهُ يَفْرَأُ حَسْبْتُمُوهُ يَحْشَى اللَّهُ»⁶، والحقيقة أن الإنسان ليقف مبهوراً أمام هذا

¹. فقه الجودة في الإسلام، المرجع السابق.

². رواه مسلم في صحيحه، كتاب الإيمان، باب معرفة الإيمان، والإسلام، والقدر وعلاوة الساعة، حديث رقم: 08، 36/1.

³. رواه الدارقطني في سننه، حديث رقم: كتاب الصلاة، باب في ذكر الأمر بالأذان والإمامة وأحقيهما، حديث رقم: 1069، 10/2.

⁴. حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، الأصبهاني، 168/1.

⁵. رواه البخاري في صحيحه، كتاب التوحيد، باب قول الله تعالى: ﴿وَأَسْرُوا قَوْلَكُمْ أَوْ اجْهَرُوا بِهِ إِنَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ، أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ﴾ [الملك: 14/13]. حديث رقم: 7089، 2737/6.

⁶. رواه ابن ماجه في سننه، باب في حُسن الصَّوْتِ بِالْقُرْآنِ، أبواب إقامة الصَّلواتِ وَالسُّنَّةِ فِيهَا، حديث رقم: 1339، 364/2.

الحرص الرباني والنبوي في التعامل مع كتاب الله عز وجل للوصول إلى منتهى درجات الجودة و الإتقان، وهكذا يتكرر الموقف في كل أمر من أمور الدين والدنيا.

4.2. الجودة في التجارة :

عَنْ ابْنِ عُمَرَ - رضي الله عنه - قال، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ، مَعَ الشُّهَدَاءِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ»¹. قوله صلى الله عليه وسلم: «التَّجَارُ يُحْشَرُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَ وَصَدَقَ»².

وعن أَبِي قَتَادَةَ الْأَنْصَارِيِّ - رضي الله عنه - أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ «إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ فَإِنَّهُ يُنْفَقُ ثُمَّ يَمْحَقُ»³. و«الْحَلْفُ مُنْفَقَةٌ لِلسُّلْعَةِ مُمَحَقَةٌ لِلْبَرَكَةِ»⁴.

وعن حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ - رضي الله عنه - قال: قال صلى الله عليه وسلم: «الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِقَتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا»⁵. وقال: «رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى»⁶.

5.2. إتقان العمل ثمرة الإحسان:⁷

الإنسان المسلم يفترض فيه أن تكون شخصيته إيجابية، مقبلة على الحياة، متفاعلة معها ولأن الإنسان المسلم مطالب باستيفاء شروط الخلافة في الأرض والسعي في منابها عبادةً لله وإعمار للأرض، واستفادة مما فيها من ثروات وخيرات لا يصل إليها إلا بالعمل والعمل الجاد. لذلك كانت

¹ . رواه ابن ماجه في سننه، أبواب التَّجَارَاتِ، بَابُ الْحُتِّ عَلَى الْمَكَاسِبِ، حديث رقم: 2139، 272/3.

² . رواه الدارمي في سننه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ: فِي التَّجَارِ، حديث رقم: 2580، 1652/3.

³ . رواه مسلم في صحيحه، المساقاة، باب النَّهْيِ عَنِ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ، حديث رقم: 4210، 56/5.

⁴ . رواه البخاري، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ السُّهُولَةِ وَالسَّمَاخَةِ فِي الشَّرَاءِ وَالْبَيْعِ، وَمَنْ طَلَبَ حَقًّا فَلْيَطْلُبْهُ فِي عَقَابٍ، حديث رقم: 1981، 735/2.

⁵ . رواه البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، حديث رقم: 2110، 64/3.

⁶ . رواه البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْبُيُوعِ، بَابُ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، حديث رقم: 2076، 57/3.

⁷ . إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محبوب، (مقال)، www.islamdoor.com/k11/etkan.htm، 22:20، 2016/05/15.

مطالبة الرسول صلى الله عليه وسلم أن يتقن الإنسان عمله: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ»¹.

فالإتقان سمة أساسية في الشخصية المسلمة يرببها الإسلام فيه منذ ان يدخل فيه وهي التي تحدث التغيير في سلوكه ونشاطه فالمسلم مطالب بالإتقان في كل عمل تعبدي أو سلوكي أو معاشي؛ لأن كل عمل يقوم به المسلم بنية العبادة هو عمل مقبول عند الله يُجازى عليه سواء كان عمل دنيا أم آخرة، قال تعالى: ﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ [الأنعام: 163/162].

وتتمثل عملية الإتقان في تعلم المسلم للصلاة وأدائها بأركانها وشروطها التي تدرّب المسلم على الإتقان المادي الظاهري، بل على الإتقان الداخلي النفسي المتمثل في مراقبة الله عز وجل والخوف منه، وعادة الإتقان تكسب الأمة المسلمة الإخلاص في العمل لارتباطه بالمراقبة الداخلية، كما أنها تجرد العمل من مظاهر النفاق والرياء فكثير من الناس يتقن عمله ويجوّده إن كان مراقباً من رئيس له، أو قصد به تحقيق غايات له أو سعى إلى السمعة والشهرة لأنه يفتقد المراقبة الداخلية التي تجعله يؤدي عمله بإتقان في كل الحالات دون النظر إلى الاعتبارات التي اعتاد بعضهم عليها².

6.2. خصائص الجودة في الإسلام³:

للجودة في الحضارة الإسلامية مجموعة من الخصائص التي يشترك بعضها مع النماذج المعاصرة للجودة إلا أن هناك مجموعة من الخصائص المميزة للجودة في الإسلام لا تضاهيها أي من النماذج المعاصرة.

● الرقابة الذاتية : ونقصد بها قيام الموظف أو العامل بمحاسبة نفسه بنفسه وهي نابعة من عدة أمور منها إحساسه بالمسؤولية فضلا عن استشعار رقابة الله الدائمة ليدفعه للإخلاص والتفاني في عمله دون رقابة من الناس، قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾ [النساء: 1] وقوله تعالى: ﴿مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾ [ق: 18]. وعلى أن هاته الرقابة

¹. رواه أبي يعلى في مسنده، مُسْنَدُ عَائِشَةَ، حديث رقم: 4386، 349/7.

². إتقان العمل ثمرة الإحسان، عباس محجوب، (مقال)، مرجع سابق.

³. إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، ص9.

الذاتية نسبية التحقق وهي ترتبط بقيم الفرد وحالاته النفسية والإيمانية ورغم ذلك كله فهي تقلل من الحاجة إلى أدوات رقابة أخرى مما يقلل الجهد والتكلفة.

● الاحتساب: ويتم ذلك ببذل المستخدم جهودا فوق ما تتطلبه واجباته الاعتيادية وإن لم تكافئه الإدارة على ذلك لأنه ينتظر الجزاء الأخرى.

● التحسين المستمر: لقد ورد في الحديث قول رسول الله صلى الله عليه وسلم: «مَنْ اسْتَوَى يَوْمَاهُ فَهُوَ مَعْبُودٌ وَمَنْ كَانَ عَدُوَّهُ شَرًّا مِنْ يَوْمِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ وَمَنْ لَمْ يَتَعَاهَدِ النَّقْصَانَ مِنْ نَفْسِهِ فَهُوَ فِي نَقْصَانٍ وَمَنْ كَانَ فِي نَقْصَانٍ فَالْمَوْتُ خَيْرٌ لَهُ»¹. ونقل عن علي ابن أبي طالب - رضي الله عنه - قال: " لا طلع علي فجر يوم لم أزد فيه علماً"، هذين النصين يبينان أهمية التحسين للفرد والمنشأة والحرص على الاستزادة من كافة الأمور التي ترتقي بأداء الفرد والمنشأة والمجتمع ككل.

● المسؤولية الجماعية: بمعنى أن تقصير أي فرد في عمله سيؤدي إلى قصور في المنشأة ككل وذلك انطلاقاً من الحديث الشريف الذي ذكره النعمان بن بشير - رضي الله عنهما - عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ، فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلَاهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا، فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقَوْا مِنَ الْمَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ فَقَالُوا لَوْ أَنَّا خَرَقْنَا فِي نَصِينَا خَرْقًا، وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا. فَإِنْ يَتْرُكُوهُمْ وَمَا أَرَادُوا هَلَكُوا جَمِيعًا، وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ نَجَّوْا جَمِيعًا»². وانطلاقاً من قوله تعالى: «كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ» [المدثر:18]، يتولد لدى المسلم شعور بالمسؤولية الكاملة تجاه جميع أعماله وأقواله وجوارحه، كما قال تعالى: «إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا» [الإسراء:36].

● الوقت³: من أهم المبادئ الإسلامية استغلال الأوقات أحسن استغلال، وقضائها فيما يفيد في الدنيا والآخرة، قال تعالى: «الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا» [الملك:2]. وعن أبي بَرزَةَ الْأَسْلَمِيِّ قَالَ: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «لَا تَزُولُ

¹. رواه الأصبهاني في حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، ذُكِرَ طَوَائِفَ مِنْ جَمَاهِيرِ السُّنَاكِ وَالْعِبَادِ، 35/8.

². رواه البخاري في صحيحه، الشركة، باب هل يُفْرَعُ فِي الْفِسْمَةِ وَالْإِسْتِهَامِ فِيهِ، حديث رقم: 2361، 882/2.

³. إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، مرجع سابق، ص10

قَدَمَا عَبْدٌ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فَيَمَّا أَفْنَاهُ، وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَ فَعَلَ، وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَ أَنْفَقَهُ، وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَ أَبْلَاهُ»¹. فتنظيم الوقت وحسن إدارته واستغلاله من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة، إلى غير ذلك من المبادئ الإسلامية المتعددة التي تحث على الاستغلال الأمثل لجميع الموارد البشرية والمادية للقيام بعمارة الأرض. وبطبيعة الحال فإنه لا مجال للمقارنة بين المنهج الرباني والمنهج البشري، ولكن كما أوضح الفواز " أن المقارنة هي للتأكيد على حقيقة مهمة مفادها: أن المنهج الإداري في الإسلام هو المعيار والنموذج... المعيار الذي نحتكم إليه لنزن مدى صلاحية ونضج الفكر والنشاط الإداري البشري:" كما أن هناك حقيقتين لا بد من التأكيد عليهما: الأولى، أن نموذجية النظام الإسلامي لا تلغي أو تقلل من قيمة النشاط البشري وما يتضمنه من نظريات إدارية ما دامت لا تقدرح في المنهج الإسلامي أو تتعارض مع أصوله ومبادئه وقيمه، فقد أثرت هذه النظم والنظريات الفكر الإنساني بإبداعات ونماذج وطرائق تطبيقية. والثانية: أن المنهج الإسلامي يتميز بالثبات في الأصول والمبادئ والقيم، ويتميز في نفس الوقت بالمرونة والانفتاح على النظم والنظريات الأخرى قديمها و حديثها للانتفاع بما توصلت إليه².

7.2. خلاصة المبحث ... الجودة في حياة المسلمين:

قد ينتظر البعض أن يكون الكلام عن المسلمين والجودة وقد يستغرب آخرون حصر الكلام عن الجودة بالإسلاميين. وللجواب على ذلك أقول إن مطالبة الخاصة يجب أن تسبق مطالبة العامة، فإن غابت الجودة في النخبة، فبديهي أن تكون معدومة في العامة. فبقدر الموقع يكون التكليف، وبقدر الإداء تكون المسؤولية. من هنا كان الإسلاميون مطالبين بإعطاء المثل الأعلى في الإتقان والجودة، لأن في ذلك نجاحهم في الدنيا وفلاحهم في الآخرة. وقد اختصر القرآن الكريم الصورة الإنسانية المثالية في آية واحدة؛ يقول تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة:83]، وللوصول إلى شخصية المسلم التي تحققت فيه معاني الإحسان نرى أن الأمر

¹. رواه الترمذي في سننه، أبواب صفة القيامة والرفائق والورع عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، باب في القيامة، حديث رقم: 2417، 612/4.

². إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، ص9.

يحتاج إلى مجاهدة شديدة للنفس تتحقق فيها كثير من الصفات، منها قول الله تعالى: ﴿الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [آل عمران:134].
ولأن الإحسان مجاهدة وجهاد يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ﴾ [العنكبوت:69]. قد وصف الله سبحانه الأنبياء جميعاً بأنهم من المحسنين الذين يستحقون حسن الجزاء عند الله لأنهم كانوا يجاهدون أنفسهم خوفاً من الله وتقوى¹. كما و يقول الله تعالى: ﴿إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ كَانُوا قَلِيلًا مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ﴾ [الذاريات:17/19].

3. المنظمة العالمية للتقييس (ISO)

يعتبر التقييس الوسيلة الأساسية لإيجاد لغة مشتركة وموحدة بين مختلف المتعاملين وفي مختلف المجالات، حيث نجد هناك مقاييس للأغذية، مقاييس للأجهزة الإلكترونية مقاييس للسيارات... الخ. إذن التقييس يعمل على سلامة التعامل بين مختلف الأطراف (الموردين، المنتجين، والعملاء).

1.3. مفهوم التقييس :

يعرف قاموس لاروس الفرنسي التقييس بأنه: مجموعة من القواعد التقنية، الناجمة عن اتفاق بين المنتجين والمستعملين، وهذه القواعد موجهة نحو التحديد والتوحيد والتبسيط بهدف تحقيق أحسن مردودية في مجالات النشاط الإنساني².

أما المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) قد عرفت التقييس على أنه: نشاط يعطي حلولاً ذات التطبيق المتكرر للمشكلات التي تقع في الغالب في حقول العلم والتكنولوجيا والاقتصاد وذلك بهدف تحقيق أكبر درجة من النظام³.

2.3. أهداف التقييس :¹

¹. فقه الجودة في الإسلام، صالح محمد العليان، موقع منهل الثقافة والتربية، المرجع السابق.

². Le petit Larousse, Larousse, France, 2007, p702.

³. [http// www.Iso.Org/about-gouvernance.html](http://www.Iso.Org/about-gouvernance.html), Consulté le: 13/05/2016.

نحصل من خلال التقييس على خفض التكاليف نتيجة لخفض الأموال المستثمرة فيما يلي:

- شراء آلات ومعدات ذات كفاءة عالية.
 - خفض سعر شراء الخامات والمواد نتيجة لشرائها بكميات كبيرة.
 - وفرة في النفقات الإدارية نتيجة لتقليل وتبسيط الإجراءات المكتتبية.
- وينتج من خلال هذه العملية:
- زيادة الكفاية الإنتاجية: إن الاقتصار على عدد محدد من النماذج والأنواع يؤدي إلى طول فترات تشغيل الآلات أي إلى زيادة في إنتاجيتها، كذلك فإن انخفاض عدد العمليات الصناعية يؤدي إلى زيادة كفاءة العمال والآلات على حد سواء، بالإضافة إلى أن تحسين ضبط الجودة يؤدي إلى تخفيض نسبة المرفوضات أي زيادة الإنتاجية.
 - تحسين جودة المنتجات: فتركيز أعمال التصميم والإنتاج على عدد أقل من المواد والأجزاء، وازدياد خبرة العمال قد هيا لإنتاج مستوى عال من الجودة بالإضافة إلى أنه أمكن من اقتناء أجهزة اختبار دقيقة وقيمة. وبالطبع فإن استخدام مثل هذه الأجهزة الدقيقة يعمل على إحكام ضبط الجودة ورفع مستواها.
 - السلامة: يوجد العديد من المقاييس للمنتجات التي أعدت خصيصا لحماية حياة الإنسان وصحته، ومن أمثلتها أحزمة المسافرين في السيارات والملبوسات الواقية في مجال الصناعة، وأحزمة النجاة لاستعمالها في البحر.

3.3. لمحة إجمالية عن منظمة التقييس العالمية²:

هي المنظمة العالمية للتقييس: International Organization for Standardization.

الشكل رقم : 01 : بطاقة فنية عن المنظمة الدولية للتقييس

ISO	الاختصار:
-----	-----------

¹ .<http://www.education-dz.com/vb//showthread.php?t=44939> ، 2016/05/13

21:13

² .[http:// www.Iso.Org/about-gouvernance.html](http://www.Iso.Org/about-gouvernance.html), Consulté le: 13/05/2016.

 International Organization for Standardization	
23 شباط 1947	تاريخ التأسيس:
المعايير الدولية	الاهتمامات:
جنيف، سويسرا	المقر الرئيسي:
جميع أنحاء العالم	منطقة الخدمة:
165 عضوا	العضوية:
الإنجليزية والفرنسية والروسية	اللغات الرسمية:
www.iso.org	الموقع الرسمي:

Source : [http// www.Iso.Org/about-gouvernance.html](http://www.Iso.Org/about-gouvernance.html),

Consulté le: 13/05/2016

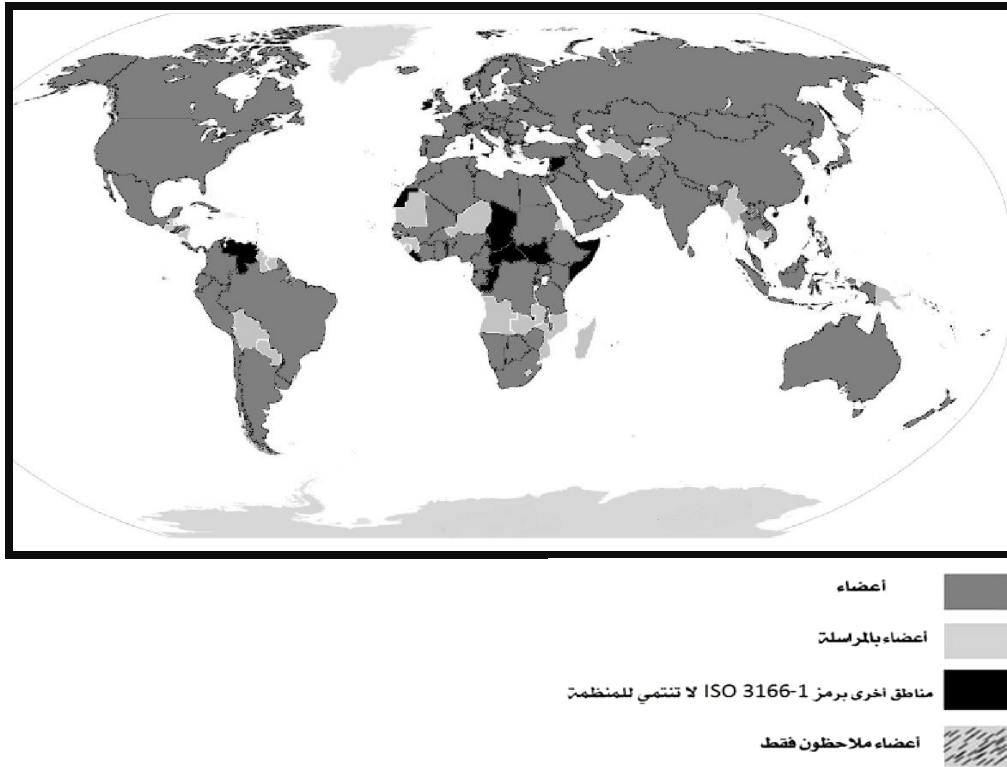
وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية "ISOS" والتي تعني "Equal" متساوي، بعد جولة الاورغواي التي استغرقت سبع سنوات متصلة من النقاش والدراسة كان محورها حول المصالح الاقتصادية للدول الكبرى وأثمرت اتفاقية تعكس توازن القوى والمصالح بين هذه الدول وتراعي الصراع القائم بين التكتلات الاقتصادية، كما أنها تساهم في دعم وتسريع عمليات تدويل الاقتصاد التي تقودها الشركات المتعددة الجنسيات من وراء الستار لجعل العالم سوقاً دولية واحدة على صعيدي الانتاج والتسويق، والدول الكبرى هي وحدها القادرة على إعادة ترتيب أوضاع وقوانين التجارة الدولية ضمن إطار النظام العالمي الجديد.

وإن إبرام اتفاقية (الغات) لم يكن سهلاً بل رافقته الخلافات والضغط الكبيرة، وتخللته المساومات بين الدول المتقدمة صناعياً ولم يكن للدول النامية دور فاعل فيه ولم تؤخذ رغباتها ومصالحها بعين الاعتبار هناك.

4.3. الهدف من الإيزو¹ :

تهدف المنظمة العالمية للتقييس من خلال نظام الإيزو إلى وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة، يشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المنشآت لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه في النهاية خدمة أو منتجاً وفق المتطلبات المحددة.

الشكل رقم 02 : خريطة تمثيل الإيزو في دول العالم



المرجع: المنظمة الدولية للمعايير www.ar.wikipedia.org

ومن أهم فوائد الحصول على شهادة الإيزو تحصل الشركة بالحرص على تطبيق مفاهيم الجودة على فوائد عدة للمؤسسة أو الشركة بشكل عام من أهمها:

- تحقيق التواصل الفعال مع الشركات التي تفرض هذا النوع من التعامل.

¹. دور معايير التقييس في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة ، عبد اللطيف عامر، دراسة حالة لشركة الاسمنت بعين الكبيرة، ص

- معظم هذه المفاهيم أصبحت ترعاها مؤسسات دولية وعلى مستوى عالمي، مما يجعل انتشار هذه المفاهيم كقواعد عامة و معايير معترف بها عالمياً ومطلوبة.
- حرص الشركة على تطبيق هذه المفاهيم والمعايير يسهم في تقدم الشركات نحو العالمية.
- إن اعتماد معايير موحدة يؤدي إلى تشابه ظروف العمل (بشكل عام) مما يجعل هناك تقارب ومشاركة بين الشركات ذات مجال العمل المتشابه في أرجاء العالم.
- تشابه المعايير وظروف العمل يؤدي إلى الاستفادة من خبرات الشركات المتقدمة في مجال عملها وتؤدي إلى نقل التجارب الناجحة للشركات الناشئة.
- إكساب العاملين لمهارات متنوعة مما يؤدي إلى تطوير قدرات القوى البشرية لدى الشركة.
- حسن استخدام الموارد (المادية والطبيعية و البشرية..) خاصة في وقت أصبحت فيه ندرة الموارد عائقاً أمام العديد من الشركات.
- تحقيق مكاسب مادية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والتوفير في تكلفة الموارد المستخدمة والتقليل من النفقات.

5.3. أفراد عائلة الأيزو وعلاقتها بالجودة¹:

- لعائلة الأيزو الكثير من الأفراد الذين ينتمون إلى سلسلة المواصفات القياسية "ISO" حيث يتبنون تقريباً الإطار نفسه والمفاهيم العامة لها ولكنها تختلف في مجال تركيز الاهتمام، وفي ما يلي سنتعرف على أهمها وأشهرها بصورة مختصرة وهي كالتالي:
- سلسلة مواصفات إدارة البيئة ISO14001:2004: هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجاتها، وهي توفر الآلية التي يتم من خلالها متابعة وتطوير الأداء البيئي. كما أن أنظمة إدارة البيئة تشابه أنظمة إدارة توكيد الجودة من حيث كونها توفر الوسيلة لضبط الإدارة في المنظمات.

¹. عائلة الأيزو التاريخية. المعايير والمواصفات القياسية، عوض الحرزي، (مقال)، www.tkne.net ، 2016/05/13،

- سلسلة المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات المعايرة والاختبار ISO 17025:2000 حددت هذه المواصفة المتطلبات العامة للكفاءة اللازمة لإجراء الاختبارات أو المعايرة، بما في ذلك سحب العينات. وهي ملائمة لجميع المنشآت التي تجري الاختبارات أو المعايرات. وخصّصت هذه المواصفة للمختبرات لاستخدامها في تطوير أنظمتها الإدارية في الجودة والعمليات التنفيذية والفنية و هذه المواصفة تغطي متطلبات الكفاءة الفنية التي لم تتعرض لها المواصفة الأيزو 9000.
- سلسلة مواصفة إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001:1999 هي ذلك الجزء من نظام الإدارة المتكامل الذي يشمل الهيكل التنظيمي للمنشأة والتخطيط والأنشطة والمهام والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتطوير وتطبيق وإنشاء وخدمة وصيانة سياسة السلامة والصحة المهنية وضبط مخاطرها وتحسين أدائها.
- سلسلة مواصفات إدارة أنظمة سلامة الغذاء: ISO 22000:2005 HACCP وكلمة HACCP مختصر من نظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة: CONTROL CRITICAL HAZARD AND ANALYSIS POINTS أي أنه النظام الوقائي والذي يُعنى بسلامة الغذاء من خلال تحديد الأخطار التي تهدد سلامته، سواء أكانت بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية ومن ثم تحديد النقاط الحرجة التي يلزم السيطرة عليها لضمان سلامة المنتج، الأيزو ISO 2200 هو نظام مكون من مجموعة من العناصر التي تعمل على تأمين سلامة الغذاء في جميع المراحل التي يمر بها على امتداد السلسلة الغذائية حتى استهلاكه ومعترف به دولياً في مجال سلامة الغذاء ومدعم بأنظمة إيزو (ISO) أخرى قابلة للتطبيق.
- سلسلة مواصفات إدارة نظام أمن المعلومات ISO 27001:2005 شهادة المعيار العالمي لأمن المعلومات ISO 27001 وهي من أهم الشهادات المعترف بها عالمياً والتي تحمل قيمة عالية من ناحية رفع الكفاءة والجودة في المنظمات حول العالم في مجال إدارة نظم المعلومات.
- سلسلة ISO 9000 والتي سنفصل فيها كثيراً، لأنه يحوي مواصفات الجودة ومتطلباتها. إدارة نظام توكيد الجودة ISO 9000:2000 إدراكاً من المنظمة الدولية للتقييس (إيزو) بأهمية نظم الجودة وإدارتها، قامت بإصدار مجموعة من المواصفات القياسية الدولية لإدارة وتوكيد

الجودة عام 1987م.. وسلسلة الأيزو 9000 وهي الأكثر شيوعاً وترتكز أساساً على أحدث مفاهيم الجودة الشاملة والتي تقتضي بأن جميع أقسام المنظمة مسئولة عن تحقيق الجودة، وأنه لا يمكن توكيد الجودة فيها بمجرد فحص الإنتاج النهائي والتأكد من مطابقتها للمواصفات القياسية في فترة معينة فحسب، بل يجب التأكد من توفر الظروف والإمكانات وتطبيق الأساليب التي تؤدي إلى تحقيق الجودة المطلوبة في جميع المراحل والأوقات بدءاً من التصميم وحتى مرحلة ما بعد البيع.

فالجودة تُصنع في كل مرحلة ولا تُضاف أو تُكتشف في المنتج النهائي، وبالتالي يجب تغطية كل مرحلة من مراحل الإنتاج بأسلوب أو بإجراء يكفل التحقق من جودتها .

و تُعرّف أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 بأنه مجموعة من المواصفات التي تحدد الصفات والخصائص الواجب توفرها في أنظمة الجودة¹. إذا فالإيزو 9000: مواصفة تختص بنظم إدارة جودة المنشآت الصناعية أو الخدمية فهي تعطي الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان التحكم المستمر في مستوى جودة المنتج. والغاية من الإيزو 9000: ترتبط بمسألة ضمان الجودة تُعد من المسائل التي حظيت باهتمام كبير من المنظمة الدولية للمقاييس والمعايير.

وقد ظهر ذلك واضحاً في إصدارها ISO-9000، إذ جرى التركيز في هذا الإصدار على مجموعة من العناصر والمتطلبات اللازمة لضمان الجودة، وهذه العناصر والمتطلبات حُصرت في عشرين عنصراً ومتطلباً "نظام الجودة، مسؤولية الإدارة، الرقابة على العمليات الفحص والاختبار، الرقابة على سجلات الجودة، التدقيق والمراجعة الداخلية للجودة، حالة الفحص والاختبار، الرقابة على أدوات ومعدات الفحص والتفتيش والقياس، الرقابة على المنتجات غير المطابقة للمواصفات والمعايير، تدقيق ومراجعة العقود، الشراء، الرقابة على عمليات التصميم المنتج خدمة أو سلعة، الرقابة على الوثائق والبيانات، رقابة المستفيد الزبون على عملية التوريد الأساليب والأدوات الإحصائية، التدريب، وخدمة ما بعد البيع"².

¹. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وآخرون، ص 337.

². إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، ص 101.

ومن زاوية أخرى، تعريف معايير ISO9001، أنها نموذج لضمان الجودة في تصميم والتطوير والإنتاج والتركيب، و هذه المواصفات تنطبق على المنظمات التي تتعامل مع منتج ما، منذ تصميمه إلى غاية الخدمات ما بعد البيع¹.

وتتكون سلسلة ISO9001:2008 من ثلاثة مكونات²:

✓ أساسيات نظام إدارة الجودة ومعاني المصطلحات فيه.

✓ متطلبات نظام إدارة الجودة.

✓ مرشد نظام إدارة الجودة.

فيمكننا القول بأن ISO9001 عبارة عن مجموعة من المواصفات والمعايير التي تم اعتبارها متطلبات لأنظمة الجودة من قبل المنظمة الدولية للتقييس، وتعتمد مواصفات ISO على أساس توثيق كل النظم والإجراءات والتعليمات والاحتفاظ بالسجلات الملائمة وقد صدرت مواصفات ISO9001 الإصدار الأول عام 1987 لتوحيد كل ما يتعلق بنظم الجودة، فالإصدار الثاني: ISO9001/1994 الذي ركز على تأكيد الجودة، أما الإصدار الثالث: ISO9001/2000 فقد ركز على نظام إدارة الجودة، وأما إصدار ISO9001:2008 فقد ركز على العمليات وليس على المنتج نفسه، فالمعايير الموضوعية تتعلق بالعمليات ولا تتعلق بالمنتج، حيث أن هذه المعايير تشير إلى إدارة المنظمة وأدائها وضمان إنتاج المنتجات الجيدة وذلك بهدف تعزيز رضا العميل³.

6.3. خلاصة المبحث:

إن عملية الانضمام إلى مصاف الجودة والتمتع بميزاتها، وتطبيق معاييرها، عملية تراكمية وتحتاج إلى سلسلة من الإجراءات والجهد المتواصل، يبدأ من الإدارة، وعلى هذا الأساس استحدثت معايير الإيزو في المجالات المختلفة لتسهيل و تذليل الكثير من هذه الصعوبات، بهدف الوصول إلى مؤسسة قادرة على التنافس في مجال التجارة والاقتصاد الدوليين.

¹. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية بسكيكدة، بوعنان نور الدين، ص27.

². أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، علالي مليكة، ص41.

³. عائلة الإيزو التاريخية.المعايير والمواصفات القياسية، عوض الحرزي، مرجع سابق.

ويمكننا القول بأن المواصفات القياسية العالمية للجودة تؤكد لمبدأ الإسلام حين يبحث على الإتقان والإحسان، وما تسابق كبريات المؤسسات العالمية والصروح العلمية والإنتاجية والإعلامية اليوم من أجل كسب الثقة ومواكبة التطورات على مختلف الأصعدة ومن ثم تحقيق الأهداف والغايات المنشودة، هي في الحقيقة تأكيد لدعوة الإسلام وتصويب لوجهة نظره.

إننا نهدف من خلال ربطنا لهذه التحولات بالوعي الإسلامي المتأصل في قلوب المسلمين والتي ظهرت نتائجه في السنوات الأخيرة بإقبال فئات كثيرة في عالمنا العربي والإسلامي على إصلاح حالهم والرجوع إلى تعاليم ربهم عن قناعة تامة، وخير دليل على ذلك الصناعة المالية الإسلامية، وحجم النقود المتداولة فيها.

فهل سنستفيد كذلك من المواصفات الدولية للجودة وتستثمرها الاستثمار الأمثل؟ وكيف يكون هذا الاستثمار؟ وما هي عوائده على الفرد المسلم والمجتمع بصفة عامة؟.

خاتمة الفصل

بعد تطرقنا لمفهوم الجودة ومعايير الأيزو (ISO) بين المعنى الوضعي و التأصيل الشرعي. قد لا نختلف على أهميتها في الاقتصاد اليوم، وما لها من فائدة في تحسين الأداء، وضمان حماية المستهلك الصحية والعقائدية.

وكما سبق وأشرنا، فبقدر ما تعقد ضبط مفهوم الجودة وتشعب عند منظري الأرض وعلمائها، ففي الإسلام مفهوم الجودة بسيط منظم: تشريعه النبوي من قوله ﷺ «... إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ ...»، وتنظيمه الرباني من جعله قدر استطاعتنا، لأنه عز وجل خالق البرية والعالم بحدود مقدرتها، فقال تعالى: ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ [البقرة: 286] وقوله: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾ [التغابن: 16]. كل هذا ينظمه في الإسلام ما يعرف بنظام: الحسبة.

الفصل الثاني

نظام الحسبة في الإسلام

–قراءة مفاهيمية عامة–

1- تعريف الحسبة وأنواعها أسسها ومجالاتها.

2- المحتسب ووظائفه.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

الملاحظ، وبرغم أن العالم الإسلامي جزء كبير من السوق العالمية، إلا أن هنالك مع عدم كثرة تام بمعايير الجودة وفق أسس الشريعة الإسلامية، دون أن ندخل في تفاصيل أسباب هذا التجاهل، ما دفع بنا لمحاولة بناء مشروع معايير تقيس إسلامية. خاصة وأن الإسلام تحدث عن تلك المعايير من قرون فيما يعرف بنظام «الحسبة»، خصوصاً وأن العالم الإسلامي، دول وحكومات جزء من منظومة الاقتصاد العالمي تلك، يتفاعل مع السوق العالمي، ويتصادم معها، بين ما يجيزه وبين ما يجرمه. فالصناعات تطورت بشكل عظيم، والسلع والخدمات تنوعت وتكاثرت، وأصبح العالم الإسلامي في حيرة بين الحلال منها والحرام، ما فرض ضرورة وضع معايير لتصنيف تلك المنتجات وفق أسس الشريعة الإسلامية ومبادئ الدين الحنيف، وهو ما يمثله : نظام الحسبة.

وتعتبر الحسبة من كبريات القضايا ومهمات المسائل في الشريعة وذلك لعظم متعلقاتها بالمجتمع والقيم. ولا يكاد يخلو كتاب من كتب الفقه أو السياسة الشرعية إلا وفيه إيضاح وبيان لهذه القضية المهمة والتي هي جزء من النظام الإداري الإسلامي الأصيل المنبثق من نظام الخلافة والإمامة والحكم بما أنزل الله وَعَلَىٰ.

والسر في تشريع الحسبة في الإسلام أنّ الناس محتاجين دائماً إلى نظام يسيرون وفقه لئلا تم مصالحهم، وتلزمهم سلطة تحرص على تحقيق هذا النظام في حياة المجتمع.

كما ذهب إلى ذلك ابن تيمية بقوله: " ويكونون مطيعين للآمر بتلك المقاصد، والناهي عن تلك المفساد، وإذا كان لا بد من طاعة أمر وناه، فمعلوم أن دخول المرء في طاعة الله ورسوله خير له، وهو الرسول النبي الأمي المكتوب في التوراة والإنجيل، الذي يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر، ويحل لهم الطيبات ويحرم عليهم الخبائث، وذلك هو الواجب على جميع خلق الله تعالى" ¹. فهي آلة القضاء على المنكرات وإزالتها وحماية لمقاصد الشريعة وآدابها، وتعمل على رقابة المجتمع وسلوكياته، فتشتمن الصحيح منها، وتردع الخاطئ وترده إلى جادة الصواب.

¹. الحسبة، ابن تيمية، ص 179.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

1. الحسبة:

الحسبة في اللغة: بكسر الحاء وتسكين السين، اسم من الاحتساب كالعدة من الاعتداد. والاحتساب مأخوذ من الحسب، وهو على معان عدة منها:

- العدد والحساب: يقال: حسبت الشيء أحسبه حساباً وحساباً، إذا عددته¹. ومنه قول الله تعالى: ﴿فَالِقُ الْأَصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا ذَلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ﴾ [الأنعام: 96].

- الكفاية: فيقال: احتسب بكذا اكتفى به ومنه قول الله تعالى: ﴿الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ﴾. [آل عمران: 173].

- الإنكار: فيقال: أحتسب عليه: أي أنكرك عليه قبيح عمله وتسمية الإنكار بالاحتساب "من قبيل تسمية المسبب بالسبب؛ لأن الإنكار على الغير سبب لإزالته، وهو الاحتساب لأن المعروف إذا تُرك فالأمر بإزالة تركه أمر بالمعروف، والمنكر إذا فُعل فالأمر بإزالته هو النهي عن المنكر"².

ومما سبق يمكن إجمال معاني الحسبة في الآتي: العد والحساب. طلب الأجر والثواب من الله والاكْتفاء به، الإنكار، حسن التدبير في الأمور والنظر في مآلاتها، الاختبار والسير.

1.1. تعريف الحسبة في الاصطلاح:

جاء تعريف الحسبة في الاصطلاح على عدة تعريفات نذكر منها: تعريف الشيخ الغزالي³ بقوله: "الحسبة عبارة شاملة للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر". وهذا التعريف وكما ذكر فضل إلهي: "تعريف عام لم يذكر فيه متى يكون للمحتسب أن يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر؟"⁴.

¹. لسان العرب، ابن منظور، مادة: حسب، 314/1.

². نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن محمد بن عمر السنامي، ص 83.

³. إحياء علوم الدين، محمد بن محمد الغزالي، 312/2.

⁴. الحسبة تعريفها مشروعيتها ووجوبها، فضل إلهي، ص 13.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

وقريب من هذا ما ذكره السنامي في قوله: " الحسبة في الشريعة: أمر عام تتناول كل مشروع يفعل لله تعالى، كالأذان والإقامة، وأداء الشهادة مع كثرة تعدادها، ولهذا قيل القضاء باب من أبواب الحسبة، وقيل القضاء جزء من أجزاء الاحتساب"¹.

وعرف الحسبة صاحب كشف الظنون فقال: " علم الاحتساب: علم باحث عن الأمور الجارية بين أهل البلد من معاملاتهم التي لا يتم التمدن بدونها من حيث إجراؤها على القانون المعدل، بحيث يتم التراضي بين المتعاملين، وعن سياسة العباد بنهي عن المنكر وأمر بالمعروف، وحيث لا يؤدي إلى مشاجرات وتفاخر بين العباد"². ويظهر من تعريفه اعتماده على بيان مهامها واختصاصاتها العامة، ودورها في حفظ ركائز المجتمع، ليثمر حضارة ورفي وتمدنا.

وقريب منه تعريف ابن خلدون حيث قال: " أما الحسبة فهي وظيفة دينية من باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر الذي فرض على القائم بأمر المسلمين يُعين لذلك من يراه أهلا له فيتعين فرضة عليه، ويتخذ الأعوان على ذلك، ويبحث عن المنكرات، ويعزر ويؤدب على قدرها، ويحمل الناس على المصالح العامة في المدينة"³. كما وعرفها الماوردي بقوله: " هي أمر بالمعروف إذا ظهر تركه ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله"⁴.

فالتأمل لتعاريف الحسبة يجدها متقاربة بل ومتطابقة أحيانا : أمر بالمعروف إذا ظهر تركه ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله. بهذا قال الموروي وأبو يعلى وابن الإخوة. ويتقارب معهم في ذلك الشيزري في نهاية الرتبة، حيث قال: " لما كانت الحسبة أمرا بالمعروف ونهيا عن المنكر"⁵.

ويكاد الاتفاق يكون على أن الحسبة مأخوذة من معنى الأجر والمثوبة، فيقال: فعلت هذا الأمر حسبة لوجه الله.

وخلاصة القول أن الحسبة تمثل الرقابة التطبيقية العامة على قيم المجتمع الإسلامي، باعتبارها وظيفة دينية خلقية وقاعدتها وأصلها هو الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، كما قال ابن القيم: وهي

¹. نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السنامي، ص84.

². كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون، الحاج خليفة، 1/1.

³. المقدمة، ابن خلدون، ص398.

⁴. الأحكام السلطانية، الماوردي، ص 240.

⁵. الأحكام السلطانية، الماوردي، ص240.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

صفة وصف الله بها هذه الأمة، وفضلها من أجل ذلك على سائر الأمم¹. فقال الله تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران:110]. وهذا الأمر الإلهي الخاص بالأمة الإسلامية يدخل فيه جميع ما أمر الله به وكل أنواع البر وهو من الاحتساب، والمنكر تدخل فيه كل المعاصي المخالفة لقواعد الشريعة ونظامها.

والتعريف الذي نراه راجحا هو ما ذهب إليه عبد العزيز بن محمد مرشد حيث يقول: رقابة إدارية تقوم بها الدولة لتحقيق المجتمع الإسلامي بردهم إلى ما فيه صلاحهم وإبعادهم عما فيه ضررهم وفقا لأحكام الشرع².

وسبب ترجيحنا لهذا التعريف، أنه جعل نظام الحسبة من المهام الإدارية المهمة، فهو يتناسب مع حالنا اليوم وواقعنا المعاش، ويقصر الاحتساب على المؤذون به من طرف الحاكم، ولا يخفى ما في الاحتساب بالمفهوم القديم من مفسد تقع لو طبقت بصورته المقررة في الكتب دون مراعاة للواقع وتبدل الأحوال.

1.2. تعريف الاحتساب:

للاحتساب معنيان، المعنى الأول: من العدد والحساب فيتعدى بالباء فنقول: يحتسب بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر عن الله أجرا.

والمعنى الثاني: هو الإنكار فيكون من قبيل تسمية المسبب بالسبب، لأن الإنكار على الغير سبب للأمر بإزالته وهو الاحتساب لأن المعروف إذا ترك فالأمر بإزالة تركه أمر بالمعروف والمنكر إذا فُعل فالأمر بإزالته هو النهي عن المنكر³.

1.3. الحسبة في التاريخ الإسلامي:

المراد من كلمة الحسبة في المؤلفات الإسلامية وخصوصا ما يتعلق بالسياسة الشرعية تفيد مدولا خاصا لا يقتصر على المعنى اللغوي للكلمة وإنما يتجاوز ذلك ليدل على نظام إداري وقضائي يقوم

¹. الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، ابن قيم الجوزية، ص232.

². نظام الحسبة في الإسلام، عبد العزيز بن محمد بن محمد بن مرشد، ص 15.

³. نصاب الاحتساب، محمد بن عوض السنامي، ص83.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

بدور المراقبة الفعلية لضمان حماية المصالح الشرعية¹.

كان علماء المسلمين يقصرون دور جهاز الحسبة، الذي كان ولاية خاضعة لولاية القضاء العامة، بالقيام بمهمة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وهذا أمر شائع بل هو شعار الأمة الإسلامية ككل.

وما يميز موضوع الحسبة هو التفصيل الدقيق والمتابعة المستمرة لكل ما يمت بصلة إلى حياة الإنسان، فهو نظام يعمل على مراقبة وتصويب الأقوال والأعمال والسلوك العام للإنسان². ففكرة الحسبة بدأت مع بداية التاريخ الإسلامي؛ حيث كان الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، هو المنهج الأول في بناء المجتمع الإسلامي.

أولاً: الحسبة في عهد النبي صلى الله عليه وسلم³

ومن الأصول الجامعة لأمر الحسبة ما روي عن تميم الداري رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «الدِّينُ النَّصِيحَةُ. قُلْنَا لِمَنْ؟ قَالَ: لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ، وَلِأَيِّمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ»⁴. قال النووي في بيان الحديث: "هو وحده مُحصِّل لغرض الدين؛ لأنه منحصر في الأمور التي ذكرها: فالنصيحة لله وصفه بما هو أهله، والخضوع له ظاهراً وباطناً والرغبة في محابه بفعل طاعته، والرغبة من مسا خطه، بترك معصيته، والجهاد في ردّ العاصين إليه"⁵.

فأول من احتسب في تاريخ الإسلام، هو رسول الله صلى الله عليه وسلم، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «مَنْ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ، فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَنَالَتْ أَصَابِعَهُ بِلَاءً فَقَالَ: «مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟» قَالَ: أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ: «أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»⁶.

¹ الحسبة بين أمس واليوم، محمد فاروق النبهان، (مقال)، ص48.

² الحسبة على المدن والعمران، وليد عبد الله عبد العزيز المنيس، (مقال)، الحوليات 16، ص 13.

³ الدولة الأموية، الصلابي، 315/1.

⁴ رواه مسلم في الصحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ بَيَانِ أَنَّ الدِّينَ النَّصِيحَةُ، حديث رقم: 55، 74/1.

⁵ فتح الباري بشرح صحيح البخاري، ابن حجر العسقلاني، 167/1.

⁶ رواه مسلم في صحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ قَوْلِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنَّا»، حديث رقم: 102،

99/1

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

وحينما بدأت الدولة الإسلامية الأولى؛ تأخذ في التشكل والاستقلال، عيّن رسول الله ﷺ أول محتسب في الإسلام، حيث استعمل سعيد بن سعيد بن العاص رضي الله عنه بعد الفتح على سوق مكة¹؛ مما يدل على أهمية هذه الوظيفة منذ فجر الإسلام.

ومن اللافت للنظر أن بعض النساء من الصحابيات قد استعملن في هذه الوظيفة منذ عهد النبي ﷺ، فقد ذكر ابن عبد البر أن سمراء بنت نهيك الأسديّة رضي الله عنها "أدركت رسول الله ﷺ وعُمّرت، وكانت تمرُّ في الأسواق، وتأمُرُ بالمعروف، وتنهي عن المنكر، وتضرب الناس على ذلك بسوط كان معها"².

ثانياً: الحسبة في عهد الخلفاء الراشدين

نشأت الحسبة مباشرة بعد ظهور الإسلام وفي أيام الخلفاء الراشدين، فالخليفة هو الذي يباشر شؤون الحسبة بنفسه بل كان أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه يقوم بوظيفة المحتسب بنفسه، فكان يتولّى الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ويوجّه الناس إلى الحقّ والصراط السوي، ويمنع الغشّ ويحذر منه، وكان ﷺ يمرُّ في السوق ومعه الدرة³، فيزجر بها غلاة الأسعار والغشاشين⁴.

ويوكل أحياناً من ينوب عنه، واستعمل عمر بن الخطاب رضي الله عنه الشفاء وسمراء بنت نهيك على سوق المدينة، كما استعمل السائب بن يزيد وعبد الله بن عتبة بن مسعود⁵.

ولكننا عندما نصل إلى عهد الأمويين (661م/750م) يصبح الأمر أشد تعقيداً، فقد برزت في العهد الأموي مشاكل حادة في المعاملات المادية وفي شؤون الأسواق، فكانت هناك مثلاً مشكلة تعدد المكييل والمقاييس والأوزان وهي موروثه من القديم وتختلف من إقليم لآخر، وحتى من بلدة لأخرى فالرطل الحلي كان سبعمائة وأربعة وعشرين درهماً والرطل الدمشقي ستمائة درهم، والرطل الحمصي ثمانمائة وأربعة وستين درهماً والرطل المصري مائة وأربعة وأربعين درهماً، والرطل البغدادي مائة

¹. الاستيعاب، ابن عبد البر، 1/185.

². المصدر نفسه، 4/1863.

³. الدرة: العصا أو السوط التي يُضرب بها. ينظر: المعجم الوسيط، الطبراني، مادة درر، ص 279.

⁴. تاريخ الأمم والملوك، الطبري، 2/578.

⁵. القضاء في الإسلام، عطية مصطفى مشرفة، ص 179.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

وثلاثين درهماً¹، وكذلك الأمر بالنسبة للمكايل، مما كان ينجم عنه من اساءات الباعة والتجار ضد المستهلكين، وقد عبرت عن خطورة هذا الوضع معظم كتب الفقه والاقتصاد، كفتوح البلدان للبلاذري والبيان والتبيين للجاحظ.

وظل نظام المراقبة والحسبة موجوداً طوال العهد الراشدي والأموي، وإن لم يحمل صاحبه لقب المحتسب؛ إذ عُرِفَ هذا المسمى في العصر العباسي، وقد عَيَّنَ زياد بن أبيه عاملاً على سوق البصرة في خلافة معاوية بن أبي سفيان.

ثالثاً: الحسبة في العصر العباسي

ومنذ العصر العباسي بدأت وظيفة المحتسب تأخذ شكلاً مغايراً للمشكلات التي واجهت الأمويين، وكان لا بد من أن يكون للمحتسب أهمية خاصة، ومن أشهر من تولى الحسبة في ذلك العهد، مهدي بن عبد الرحمن، ثم إياس بن معاوية وابن عاصم².

فأصبحت معروفة بين الناس منذ الخليفة العباسي أبي جعفر المنصور؛ ولذلك فتيسيراً على المحتسبين وتنظيماً للمجتمع؛ نقل المنصور أسواق بغداد والمدينة الشرقية إلى مناطق أخرى متخصصة، وبعيدة عن مركز المدينة ودواوينها، فنقل الأسواق إلى باب الكرخ وباب الشعير، وعيَّن لها محتسبين؛ يُراقبون شؤونها، ويضبطون مخالقاتها³.

وقد تطورت وظيفة المحتسب في ظلّ الخلافة العباسية من مراقبة المكايل والموازين ومنع الاحتكار، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، إلى الإشراف على نظافة الأسواق والمساجد، ومراقبة الموظفين للتقيد بالأعمال، حتى مراقبة المؤذّن للتقيد بأوقات الصلاة وامتدّت سلطة المحتسب كذلك إلى مراقبة القضاة إذا تأخّروا عن أعمالهم، أو انقطعوا عن الجلوس عن الحكم، والغريب أن المحتسب كان له الحق في امتحان واختيار ذوي المهن والحرف؛ لمعرفة مدى إتقانهم للمهنة والحرفة حتى لا يستغلّوا الآخرين؛ فقد طلب الخليفة العباسي المعتضد (ت: 279هـ) من سنان بن ثابت رئيس

¹ الدرهم: هو ما يعادل 3,54 غراماً وبالنسبة لاختلاف الأوزان والمقاييس. ينظر: نهاية الرتبة في طلب الحسبة، للشيزري، ص. 16.

² نهاية الرتبة في طلب الحسبة، لابن بسام، صفحة ش من المقدمة.

³ ينظر: تاريخ الأمم والملوك، الطبري، 4/480.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

الأطباء امتحان جميع الأطباء ببغداد، وكانوا حوالي 860 طبيباً، وأمر المحتسب بعدم السماح لطبيب أن يُمارس مهنته إلا بعد اجتياز الامتحان!¹.

4.1. أنواع الحسبة :

بناء على المفهوم الواسع للحسبة وشموليتها لتطبيقات المبدأ العام للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر فهي تنقسم إلى قسمين حسبة رسمية، وحسبة تطوعية. وستتكلم في هذا الفرع عن الحسبة الرسمية باعتبارها مجال لتطبيق النهي عن المنكر وفق الظروف المعاصرة.

وقد ذكر ابن القيم أن الحسبة تُفرد بولاية خاصة فقال: وقد جرت العادة بإفراد هذا النوع بولاية خاصة كما أفردت ولاية المظالم بولاية خاصة والمتولي لها يسمى والي المظالم... والمتولي لفصل الخصومات وإثبات الحقوق والحكم في الأنكحة والطلاق والنفقات وصحة العقود وبطلانها المخصوص باسم الحاكم والقاضي². فتكون فرض عين بحكم الولاية على الإمام والمحتسب.

وتختص ولاية الحسبة بالحكم بين الناس في القضايا التي لا تحتاج إلى دعوى وبينات فيبحث المحتسب عن المنكرات الظاهرة مثل: "منكرات الطرقات ومنع الحمالين وأهل السفن من الإكثار في الحمل، والحكم على أهل المباني المتداعية للسقوط بدمها وإزالة ما يتوقع من ضررها على السابلة، والضرب على أيدي المعلمين... ومنع الغش، والتدليس في المعاش وغيرها"³.

ولا تقتصر سلطة المحتسب على أصحاب المهن والحرف وإنما تتعداها إلى الولاية والقضاة كما ذكر العديد من المصنفين في الحسبة ولهذا اشترطوا في المحتسب أن يكون عدلاً ذا رأي وصرامة وهيبة وعلم بالمنكرات؛ لأن "الحسبة موضوعة للرهبنة فلا يكون خروج المحتسب إليها بالسلطة والغلظة تجوزا فيها ولا خرقاً"⁴، وهذا كله في مجال الحسبة الرسمية.

أما الحسبة التطوعية فهي التي يقوم بها المسلم؛ امتثالاً لأمر الله تعالى الوارد في الأوامر والنواهي، ويطلق الفقهاء على من يقوم بها "المتطوع"؛ لأنه يقوم بها دون تعيين من ولي الأمر، وإنما يستند في

¹. ينظر: عيون الأنباء في طبقات الأطباء، ابن أبي أصيبعة، 1/112.

². الطرق الحكمية، ابن القيم الجوزية، ص 237.

³. المقدمة، ابن خلدون، ص 249.

⁴. الأحكام السلطانية، للماوردي، ص 242.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

القيام بها على الواجب الديني الملقى على عاتقه، وهو واجب عام يؤديه كل مسلم حسب طاقته وقدرته.

والحسبة في حكمها الشرعي واجبة بقدر طاقة المكلف، ولا تسقط عن الجميع إلا بالأداء، وقد حدد ابن القيم مناط الوجوب فقال: " وهذا واجب على كل مسلم قادر، وهو فرض كفاية... لأن مناط الوجوب هو القدرة، فيجب على القادر ما لا يجب على العاجز"¹، كما قال الله عز وجل: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ وَأَطِيعُوا وَأَطِيعُوا وَأَنْفِقُوا خَيْرًا لِنَفْسِكُمْ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ [التغابن:16]. ويقول الرسول ﷺ «إِذَا أَمَرْتُكُمْ بِشَيْءٍ فَأَتُوا مِنْهُ مَا اسْتَطَعْتُمْ وَإِذَا نَهَيْتُكُمْ عَنْ شَيْءٍ فَدَعُوهُ»².

لذلك نقول لعله من الصواب أن نقول إن الحسبة فرض عيني عن المحتسب المعين من طرف الدولة، فهو من يتحمل وزر تركها لأنه يتحصل على أجر فعلها، أما المتطوع فيدخل تحت مسمى الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

5.1. مجال الحسبة:

ولتحديد مجال الحسبة أسرد بعض آراء العلماء الذين اعتبروا الحسبة مبدأ شرعياً ووظيفة دينية، تحفظ في إطارها مصالح الفرد والمجتمع والأمة، ومن أهم هذه الآراء ما ذهب إليه الماوردي الذي أكد أن الحسبة من القواعد الدينية التي لا يسقط حكمها³.

يرى ابن تيمية أن للحسبة مجالات دينية ومدنية واسعة من خلال تحديده لوظائف المحتسب الذي كان له " الأمر بالمعروف، والنهي عن المنكر، مما ليس من خصائص الولاية والقضاة، وأهل الديوان ونحوهم، فكان يأمر بالصلوات الخمس في مواقيتها ويعاقب من لم يصل بالضرب والحبس،... ويأمر بالجمعة والجماعات، وبصدق الحديث، وأداء الأمانات وينهى عن المنكرات من الكذب والخيانة، وما يدخل في ذلك من تطفيف المكيال، والميزان والغش في الصناعات، والمبيعات

¹. الطرق الحكمية، ابن القيم الجوزية، ص237.

². رواد مسلم في صحيحه، كتاب الحج، باب فرض الحج مرة في العمر، حديث رقم: 1337، 975/2.

³. الأحكام السلطانية، للماوردي، ص258.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

والديانات والغش في النقود أو الجواهر أو العطر... وإبرام عقود الربا والميسر وممارسة التدليس والاحتكار"¹.

أشار ابن خلدون في مؤلفه إلى الجانب التأصيل الشرعي لنظام الحسبة، وإلى الصور التطبيقية لها بقوله: "الحسبة وظيفة دينية، من باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، الذي هو فرض على القائم بأمور المسلمين يعين لذلك من يراه أهلاً له، فيتعين فرضه عليه، ويتخذ الأعوان، على ذلك"².

وإلى قريب من هذا البيان يذهب القلقشندي، الذي يرى تعدد المجالات في الحسبة فيقول: "هي وظيفة جليلة رفيعة الشأن وموضوعها التحدث في الأمر والنهي والتحدث على المعاش والصنائع والأخذ على يد الخارج عن طريق الصلاح في معيشتة وصناعته... وهذه الوظائف لا حصر لعددتها على التفصيل ولا سبيل إلى استيفاء ذكرها على تفاوت المراتب"³.

ومن آراء العلماء السالفة يمكن تحديد مجال الحسبة بالقول: إن الحسبة تدخل كل مجال افتقد إلى أمر بالمعروف فيه، أو ظهر فيه منكر يُحتاج إلى تغييره والنهي عنه ليعمّ العدل، وتنتشر الفضيلة، وتطبق مبادئ الشريعة.

وبناء على التعريف السابق تشمل الحسبة في مجالها التطبيقي مبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر كما في أصولها الشرعية قال تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران: 110]. فهذه الآية تبين قاعدتها وأصلها التشريعي ومجالها التطبيقي في حماية المجتمع عن جميع أشكال الفساد، والانحراف في حياة الفرد والمجتمع وذلك تمهيدا لبناء الإنسان بناء فكرياً وروحياً وسلوكياً، وتنظيم المجتمع تنظيمًا قانونياً وأخلاقياً وروحياً متماسكاً⁴.

وعلى ضوء هذا المفهوم الشامل للمجال التطبيقي للحسبة يتضح الخط الإسلامي تجاه رصد حركة الواقع إيجاباً وسلباً، وفي النظام الإسلامي تعتبر كل الأعمال المشينة منكرات، سواء تعلقت بالعقيدة، كالمساس بحرمة الدين بدعا أو تشويهاً أو تحريفاً أم مجال المعاملات المدنية الاقتصادية كانت

¹. مجموع الفتاوى، لابن تيمية، ص 69.

². المقدمة، ابن خلدون، ص 249.

³. صبح الأعشى، للقلقشندي، 37/4.

⁴. ينظر: أشرف الفرائض الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، حسان عبد الله، (مقال)، ص 41.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

أو اجتماعية مما يؤثر في العلاقات الإنسانية ولهذا كان مجال الحسبة أكثر سعة في تحقيق الإشراف، والرقابة على الأنشطة المختلفة سواء أكانت أنشطة الأفراد أم أنشطة لعمال الدولة ورجالها ومجال الحسبة أكثر مرونة من حيث إمكانية تعقب كل ما يظهر في المجتمع من آثام مع اختلاف أنواع الإثم ودرجاته وتنوع درجة الآثمين، وأكثر مرونة في تعدد أساليب الاحتساب التي تتبع لتواجه أيا من هذه الأنواع والدرجات والمراتب¹.

ونخلص إلى أن المقصود بالمنكر في المجتمع الإسلامي هو كل عمل مشين سواء كان في العقيدة أو في المعاملات الاقتصادية أو الاجتماعية أو الأخلاق، وأن المحتسب يقوم بدور المحقق للرقابة الشرعية على الأنشطة، ضبطا للتصرفات وتسديدا للسلوكات.

1.6. أسس الاحتساب²

ترتكز آلية الاحتساب على عدة قواعد، أهمها :

- التأكيد على السلوك الذي شرعه الدين في العبادات والأخلاق والعادات وفي البيع والشراء والأقوال والأفعال.
- الإتيان في الصناعة والحرف والبناء والتنظيم والتخطيط بمعنى المراقبة الدقيقة الصارمة لكل ما يمكن أن يظهر على سطح المدينة أو الحاضرة، وعلى أن يكون بأحسن درجات الإتيان بمراقبة الغش والتدليس في الأعمال.
- ضبط جودة المنتج، أي أن الاحتساب على كل صنعة خاصة في الأسواق والصناعات والبناءات يقتضي أن يكون الناتج غاية في الإتيان والجودة، ومصدق ذلك مشاهد في كثير من العمارة والصناعة والآثار التي ما زالت قائمة حتى يومنا هذا شامخة، بل ولا يزال بعضها يستعمل كما في مصر وبلاد المغرب رغم مرور الزمن الطويل عليها، وكل ذلك مصداق لما شرعه النبي صلى الله عليه وسلم قال: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ»³.

¹. ينظر: مؤسسات الدولة في النظم الإسلامية، طارق البشري، (مقال)، ص 86.

². الحسبة والاحتساب.. نظام إسلامي في الرقابة والجودة، أ.د. بركات محمد مراد، مجلة الوعي الإسلامي (مقال)، العدد 553،

أوت 2011، 2016/05/15، 20:20.

³. شعب الإيمان، البيهقي، 334/4.

7.1. خلاصة البحث:

بعد اطلاعنا على مادة مضمون هذا البحث تقرر لدينا ما يلي:

- أن نظام الحسبة يرمي في غاياته إلى حفظ مقاصد الشريعة في الخلق وهي غايات خالدة وباقية. وتكشف الحسبة عن قواعد المعاملات في المجتمع الإسلامي، وهي قواعد عامة يقصد بها جميع الناس.
- اتساع مجال الحسبة وخطورة المهام الملقاة على عاتق صاحبها.
- يُعد نظام الحسبة جهاز للرقابة السلوكية وهو نظام إسلامي دون الدخول في جدلية المنشأ، لأن المعرفة إنسانية وتراكمية والحكمة ضالة المؤمن.
- يظل نظام الحسبة هو المنطلق الحضاري لأي تقدم معاصر، لا في اختيار نفس الأساليب القديمة في الرقابة، ولكن في تطوير جهاز الرقابة المعاصرة، لكي يؤدي نفس الدور، وبمجم أكبر، وبأسلوب أكثر دقة، من الدور الذي كان يؤديه نظام الحسبة¹.

2. المحتسب ووظائفه :

ورد في قاموس المعاني أن المحتسب اسم فاعل من احتسب هو من كان يتولَّى منصب الحسبة، شَخْصِيَّةً لَهَا دَرَايَةٌ بِمَهَنِ الْمَدِينَةِ وَضَبْطُ الْمَوَازِينِ، تُرَاقِبُ سَيْرَ الْمُعَامَلَاتِ التَّجَارِيَّةِ². ويقول الإمام الماوردي في (الرتبة في طلب الحسبة): "المحتسب من نصبه الإمام أو نائبه للنظر في أحوال الرعية، والكشف عن أمورهم ومصالحهم وابتغائهم، ومأكولهم ومشروبهم، وملبوسهم، ومسكنهم، وطرقاتهم، وأمرهم بالمعروف، ونهيهم عن المنكر"³.

1.2. تعريف المحتسب :

- وفي كثير من الأحيان يختلط المفهوم بين المحتسب والمتطوع، ولكن بينهما من تسعة أوجه⁴:
- أن فرضه متعين على المحتسب بحكم الولاية، وفرضه على غيره داخل في فرض الكفاية.

¹ . نهاية الرتبة، للشيزري ص 108.

² . قاموس المعاني، (مادة محتسب) <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>.

³ . الحسبة، مناهج جامعة المدينة العالمية، ص 67.

⁴ . وهذا المذكور هو خلاصة خلاف كبير بين العلماء حول فرضية الحسبة عن العينية أم الكفائية، ولقد فصل في ذلك، د: فضل إلهي في كتابه الحسبة ص: 69 وما بعدها.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

- أن قيام المحتسب به من حقوق تصرفه الذي لا يجوز أن يتشاغل عنه بغيره، وقيام المتطوع به من النوافل الذي يجوز التشاغل عنه لغيره.
- أنه منصوب للاستعداد عليه فيما يجب، وليس المتطوع منصوباً للاستعداد.
- أن على المحتسب إجابة من استعدى به، وليس على المتطوع إجابته.
- أن عليه أن يبحث عن المنكرات الظاهرة ليصل إلى إنكارها، ويفحص عما تُرك من المعروف الظاهر ليأمر بإقامته، وليس على غيره من المتطوعين بحث ولا فحص.
- أن له أن يتخذ على الإنكار أعاوناً؛ لأنه عمل هو له منصوب، وإليه مندوب؛ ليكون له أقهر وعليه أقدر، وليس للمتطوع أن يندب لذلك أعاوناً.
- أن له أن يُعذر على المنكرات الظاهرة، ولا يتجاوزها إلى الحدود، وليس للمتطوع أن يعذر على منكر.
- أن له أن يرتزق من بيت المال على عمله، ولا يجوز للمتطوع أن يرتزق على إنكاره.
- أن له اجتهاد رأيه فيما تعلق بالعرف دون الشرع، كالمقاعد في الأسواق وإخراج الأجنحة، فيقر وينكر من ذلك ما أبداه اجتهاده إليه، وليس هذا للمتطوع.

2.2. شروط المحتسب :

بذل الفقهاء جهداً كبيراً في مؤلفاتهم لإبراز الشروط الواجب توافرها في المحتسب ليكلف بعمله، فأجمع العلماء على شروط خاصة في المحتسب ذكرتها جلّ كتب الحسبة¹، في مجالها النظري والتطبيقي منها:

- أن يكون مسلماً بالغاً عاقلاً عدلاً.
- أن يكون ذا رأي وصرامة في الدين عارفاً بأحكام الشريعة ومقاصدها.
- أن يكون مواظباً على سنن الرسول ﷺ.
- أن يقصد بقوله وفعله وجه الله تعالى وطلب مرضاته خالص النية لا تشوبه شائبة رياء ولا مراء ويتجنب في رياسته منافسة الخلق ومفاخرة أبناء الجنس لينشر الله عليه رداء القبول والتوفيق.

¹. يُنظر نهاية الرتبة الظرفية في طلب الحسبة الشريفة، الشيزري، ص6.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

- أن يعمل بما يعلم ولا يكون قوله مخالفاً لفعله.
- أن يكون عفيفاً عن أموال الناس متورعاً عن قبول الهدية من المتعشين وأرباب الصناعات فإن ذلك رشوة له.
- أن تكون الدعوة إلى الخير مثمرة، بحيث تمتنع صاحب المنكر من التماذي في منكره.
- أن يكون المحتسب حال الدعوة آمناً على نفسه من الوقوع في خطر يهدد حياته أو ماله أو أهله.

3.2. وظائف المحتسب:

ونظراً لاتساع الموضوع في هذا المجال، فإننا سنقتصر فقط عن الوظائف التي لها صلة مباشرة بموضوع المذكرة، ومجال الكلام سيكون عن: الحسبة على الأسواق، فقد كان من أهم المجالات التطبيقية للحسبة في النظام الإسلامي المجالات الاقتصادية ذات العلاقة بالأسواق والمعاملات فيها، وقد أولى النظام الإسلامي حماية القيم الإسلامية للمحتسب بوجه عام وذلك لشمول المهمة كل ما هو منكر في الدين، وما هو منكر في دنيا الناس، مما ينافي الأذواق والأعراف والمصالح العامة، فيراقب المحتسب على الأسواق:

1.3.2. المعاملات المحرمة:

ويراد به كل المعاملات التي حرّمها التشريع الإسلامي لمخالفتها مبادئ الإسلام القائمة على أساس رعاية المبادئ الأخلاقية وحماية المصالح الاجتماعية، ومن أهم المعاملات المنكرة في الأسواق: الربا والبيوع الفاسدة وما منع الشرع منه مع تراضي المتعاقدين به إذا كان متفقاً على خطره فعلى والي الحسبة إنكاره والمنع منه والزجر عليه وأمره في التأديب مختلف بحسب الأحوال وشدة الخطر¹، فمهام المحتسب تتعلق "بالمعاملات المنكرة من غشّ المبيعات وتدليس الأثمان فينكره ويمنع منه ويؤدّب عليه بحسب الحال فيه... فإن كان هذا الغشّ تدليساً على المشتري ويخفي عليه، فهو أغلظ الغشّ تحريماً وأعظمها ماثماً فالإنكار عليه أغلظ والتأديب عليه أشدّ، وإن كان لا يخفي على المشتري كان أخفّ ماثماً وألين إنكاراً"².

¹. الأحكام السلطانية، الماوردي، ص 367.

². المصدر السابق، ص 367.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

وقد شملت رقابة المحتسب في المعاملات المحرّمة كلّ ما نهى الشرع عن بيعه وشرائه في الأسواق؛ حتى لا يحدث ضرراً بالمجتمع كما قال ﷺ: «لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ»¹، وعلّق الإمام الشوكاني على هذا الحديث بأته قاعدة عامّة من القواعد التي يقوم عليها التشريع الإسلامي، وتشهد لها الأحكام الكليّة والجزئية².

ويقول الإمام ابن القيم: "ينهى والي الحسبة عن الخيانة وتطفييف الكيل والميزان والغشّ في الصناعات والبياعات ويتفقد أحوال المكاييل والموازين وأحوال الصنّاع الذين يصنعون الأطعمة والملابس والآلات"³، ويعلّل سبب ذلك: "بأنّ هؤلاء يفسدون مصالح الأمة والضرر بهم عام لا يمكن الاحتراز منه، فعليه أن لا يهمل أمرهم وأن ينكّل بهم أمثالهم ويدخل في المنكرات ما نهى الله عنه ورسوله من العقود المحرّمة مثل: عقود الربا صريحاً واحتيالاً، وعقود الميسر، كبيع الغرر ونحوه"⁴.
ومثل ذلك الرشوة التي أصبحت متفشية في أغلب المعاملات المالية في مجتمعاتنا المعاصرة، وأضحت تهدد أمنه واستقراره ووحدته، وهي مع وضوح النص في تحريمها ذهب العلماء إلى التفصيل في أحكامها فقالوا الرشوة على وجوه:

الوجه الأول: الرشوة إذا تقلد القضاء فهذا حرام من الجانبين.

الوجه الثاني: الرشوة إلى القاضي ليقضي له وهو حرام من الجانبين سواء قضاء بحق أو بغير حق.

الوجه الثالث: الرشوة لخوف على نفسه أو ماله وهذا حرام على الآخذ غير حرام على الدافع.

الوجه الرابع: الرشوة لتسوية أمره عند السلطان حل للدافع دفعها ولا يحل للآخذ أخذها⁵.

ويقول الدكتور يوسف القرضاوي في مؤلفه: "ومن كان له حق مضيع ولم يجد طريقة للوصول إليه إلا بالرشوة فالأفضل له أن يصبر حتى ييسر الله له أفضل السبل لرفع الظلم ونيل الحق. فإن سلك سبيل الرشوة من أجل ذلك فالإثم على الآخذ المرتشي وليس عليه إثم الراشي في هذه الحالة

¹. رواه مالك في الموطأ، كتاب المكاتب، باب ما لا يجوز من عتق المكاتب، حديث رقم: 13. 804/2.

². نيل الأوطار، الشوكاني، 310/5.

³. الطرق الحكمية، ابن قيم الجوزية، ص202.

⁴. المصدر نفسه، ص242.

⁵. شرح رسالة الصغائر والكبائر، لابن نجيم، ص30.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

مادام قد جرب كل الوسائل الأخرى فلم تأت بجدوى ومادام يرفع عن نفسه ظلماً ويأخذ حقاً دون عدوان على حقوق الآخرين¹.

خلاصة القول هنا، أنه ومن الأمثلة السابقة التي حاولت حصر مفهوم المحتسب، فإن فقه الواقع يعدّ من أولويات المحتسبين الناظرين في المعاملات التجارية لحماية المصالح الاجتماعية دون الإخلال بأحكام الشريعة وأصولها ومقاصدها.

2.3.2. تحديد الأسعار عند الضرورة:

اختلف العلماء في تحديد الأسعار في الأسواق، فمنهم من ذهب إلى تحريمه متأولاً ظاهر النصّ النبوي الذي رواه أنس رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ اللَّهَ هُوَ الْمَسْعُورُ، الْقَابِضُ، الْبَاسِطُ، الرَّزَّاقُ، وَإِنِّي لَأَرْجُو أَنْ أَلْقَى رَبِّي وَلَيْسَ أَحَدٌ مِنْكُمْ يَطْلُبُنِي بِمَظْلَمَةٍ فِي دَمٍ وَلَا مَالٍ»².

فدلّ الحديث على أنّ التسعير مظلمة؛ وإذا كان مظلمة فهو حرام، و إلى هذا ذهب أكثر العلماء³، وقال الإمام الشوكاني: "إنّ الناس مسلّطون على أموالهم، والتسعير حرج عليهم، والإمام مأمور برعاية مصلحة المسلمين؛ وليس نظره في مصلحة المشتري برفض الثمن بأولى من نظره في مصلحة البائع بتوفير الثمن وإذا تقابل الأمران وجب تمكين الفريقين في الاجتهاد لأنفسهم وإلزام صاحب السلعة أن يبيع بما لا يرضى به منافع لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ﴾ [النساء:29]، وإلى هذا ذهب جمهور العلماء⁴.

وخالف الإمام ابن تيمية رأي الجمهور في فهمه لنصّ الحديث وحكمة التشريع منه فأدرج التسعير في الاحتساب على اعتبار أنّ مخالفة التسعير أو الغلو في الثمن من المنكرات فقال: "إذا تنازع الناس من يبيع ما يجب عليهم بيعه، فهنا يؤمرون بالواجب ويعاقبون على تركه، كذلك من وجب عليه أن يبيع بثلث فامتنع أن يبيع إلاّ بأكثر منه فهنا يؤمر بما يجب عليه ويعاقب على

¹. الحلال والحرام في الإسلام، يوسف القرضاوي، 309.

². رواه الترمذي في سننه، أُنْبِئْتُ النَّبِيَّ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، بَابُ مَا جَاءَ فِي التَّسْعِيرِ، حديث رقم: 1314، 597/3. وقال حديثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ.

³. سبل السلام، محمد بن إسماعيل بن صلاح بن محمد الحسني، 33/2.

⁴. نيل الأوطار، الشوكاني، 260/5.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

تركه بلا ريب ومن منع التسعير مطلقاً محتجاً بالحديث السابق، فقد غلط. فإن هذه قضية معيّنة ليست لفظاً عاماً وليس فيها أن أحداً امتنع من بيع يجب عليه أو عمل يجب عليه أو طلب في ذلك أكثر من عوض المثل¹، وتابعه تلميذه ابن القيم في المسألة، فقال: "التسعير منه ما هو ظلم محرم ومنه ما هو عدل جائز فإذا تضمّن ظلم الناس وإكراههم بغير حقّ على بيع بثمن لا يرضونه منعهم ممّا أباح الله لهم فهو حرام، وإذا تضمّن العدل بين الناس مثل إكراههم على ما يجب عليهم من المعاوضة بثمن المثل ومنعهم ممّا يحرم عليهم من أخذ الزيادة على عوض المثل فهو جائز بل واجب"² وقال أيضاً: "وعلى صاحب السوق [المحتسب] الموكل بمصلحته أن يعرف ما يشترطون به فيجعل لهم من الربح ما يشبه سعر المثل، وينهاهم أن يزيدوا على ذلك، ويتفقد السوق... فيمنعهم من الزيادة على الربح الذي جعله لهم فمن خالف أمره عاقبه وأخرجه من السوق وهذا قول مالك في رواية أشهب وإليه ذهب ابن حبيب وقال به ابن المسيّب"³.

وعلى رأي القائلين بجواز التسعير عند الضرورات يقوم المحتسب بمهامه الرقابية، فإذا كان غلاء الأسعار سبباً من التجار بأن تحكّموا في السلع واحتكروها، فإنّ التسعير في هذه الحال يكون واجباً، أمّا إذا كان التجار لا يتدخلون في السوق وإمّا يتحكّم في الأسعار العرض والطلب ففي هذه الحال لا يجوز التسعير "فليس في التسعير إذا مخالفة نصّ الحديث وإمّا هو تطبيق للنصّ نفسه وفهم اجتهادي لما طه وحكمته في الواقع وتفسير له بالمعنى المناسب... فامتناع رسول الله ﷺ من التسعير لا لكونه تسعيراً وإمّا لكون علة التسعير - وهي ظلم التجار أنفسهم - غير متوقّرة فهم كانوا يبيعون بسعر المثل وإمّا كان ارتفاع السعر ليس من قبل التجار وإمّا بسبب قانون العرض والطلب فقد قلّ عرض البضاعة فارتفع السعر ولا تسعير إذا لم تدع الحاجة إليه بأن كانت السلع متوقّرة في الأسواق و تباع بسعر المثل دون ظلم"⁴.

وهذا التوجيه يتناسب والحديث السابق، ويصبح التسعير من وسائل ضبط المعاملات المالية التي غالباً ما يؤدّي التعامل بها إلى صور جديدة من صور الظلم والاستغلال، وعندئذ يعتبر التسعير جائزاً

¹. الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص28.

². الطرق الحكمية، ابن القيم، ص286، الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص22.

³. المصدر السابق، ص346.

⁴. الفقه الإسلامي وأدلّته، وهبة الزحيلي، 2697/4.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

بل واجباً خصوصاً ما كان منه في المواد الأساسية التي يحتاج إليها كل الناس، فإنه من العدل والحكمة التي دعت إليهما الشريعة.

3.3.2. المنع من احتكار السلع ونحوها مما يحتاج إليه الناس:

الاحتكار: في اللغة اسم من الحكر واحتكر الشيء أي احتبسه انتظاراً لغلائه¹. والمحتكر: " هو الذي يعتمد إلى شراء ما يحتاج إليه الناس من الطعام، فيحبسه عنهم ويريد إغلاءه عليهم وهو ظالم للخلق المشتريين.

ولهذا كان لوالي الأمر أن يكره الناس على بيع ما عندهم بقيمة المثل عند ضرورة الناس إليه، مثل من عنده طعام لا يحتاج إليه والناس في مخمصة فإنه يجبر على بيعه للناس بقيمة المثل²، وقد وردت أحاديث النبي ﷺ صريحة في منع الاحتكار وتشديد الوعيد على المحتكرين، ومن جملة تلك الأحاديث ما رواه سعيد بن المسيب ﷺ قَالَ: قَالَ: قَالَ: رَسُولُ اللَّهِ ﷺ «مَنْ اخْتَكَرَ فَهُوَ خَاطِئٌ»³، وَعَنْ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ ﷺ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «الْجَالِبُ مَرْزُوقٌ وَالْمُخْتَكِرُ مَلْعُونٌ»⁴، وَعَنْ مَالِكِ ﷺ أَنَّهُ بَلَغَهُ أَنَّ عُمَرَ بْنَ الْخَطَّابِ ﷺ قَالَ: قَالَ: لَا حُكْرَةَ فِي سُوقِنَا لَا يَعْمِدُ رَجَالٌ بِأَيْدِيهِمْ فُضُولٌ مِنْ أَدْهَابٍ إِلَى رِزْقٍ مِنْ رِزْقِ اللَّهِ نَزَلَ بِسَاحَتِنَا فَيَحْتَكِرُونَهُ عَلَيْنَا وَلَكِنْ أَيُّمَا جَالِبٍ جَلَبَ عَلَى عَمُودِ كِبِدِهِ فِي الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ فَذَلِكَ ضَيْفٌ عُمَرُ، فَلْيَبِعْ كَيْفَ شَاءَ اللَّهُ وَلْيُمْسِكْ كَيْفَ شَاءَ اللَّهُ»⁵.

وهذا الأثر يوضح أن عمر ﷺ كان يمنع الاحتكار ولكنه يفرق بين من يشتري من السوق ليحتكره وبين جالب السلع من بلد إلى بلد فيمنع الأول منعاً باتاً، ويعطي الثاني الحق في البيع بأي سعر لئلا يمتنع الناس عن الجلب إلا في حالة نزول حاجة بالناس، ولم يوجد عند غيره جبر على بيعه بسعر الوقت لرفع الضرر⁶، ومن دلالات هذه الأحاديث تبين مراعاة حقوق المجتمع واحترام المصلحة المصلحة العامة وهي من مقاصد الشريعة ونظامها الاجتماعي فهذه النصوص كما يقول الشوكاني:

¹. القاموس المحيط، للفيروزآبادي، 378/1.

². الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص16.

³. رواه مسلم في صحيحه، كتاب المساقاة، باب تحريم الاختكار في الأقوات، حديث رقم: 1605، 3/ 1227.

⁴. رواه ابن ماجه في سننه، أبواب التجارات، باب الحكرة والجلب، حديث رقم: 2154، 3/ 282.

⁵. رواه مالك في الموطأ، كتاب البيوع، باب الحكرة والتربص، حديث رقم: 1327، 2/ 651.

⁶. شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك، 3/ 448.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

لا شكّ أنّها تنهض بمجموعها للدلالة على عدم جواز الاحتكار¹، وفي دلالة النصوص يقول الصنعاني: " لا يخفى أنّ الأحاديث الواردة في منع الاحتكار وردت مطلقة ومقيّدة بالطعام وما كان من الأحاديث على هذا الأسلوب، فإنّه عند الجمهور لا يقيّد فيه المطلق بالمقيّد لعدم التعارض بينهما بل يبقى المطلق على إطلاقه وهذا يقتضي أن يعمل بالمطلق في منع الاحتكار مطلقاً²، إلاّ أنّ الفقهاء وضعوا شروطاً لتحقيق معنى الاحتكار المحرّم يمكن إجمالها في الآتي:

- أن يكون ما احتكر من الضروريات.
- أن يستغلّ المحتكر حاجة الناس إلى الأشياء ويتربص بهم أزمات الغلاء لبيع بأفحش الأثمان.
- أن يوقت المحتكر عمليّة الاحتكار في الظروف التي تمسّ خلالها حاجة الناس إلى المواد والسلع والضروريات³، وإذا تحققت هذه الشروط وجب على المحتسب أن يكره المحتكرين على بيع سلعهم بسعر المثل كما يقول ابن تيمية: " من اضطرّ إلى طعام الغير أخذه منه بغير اختياره بقيمة ولو امتنع عن بيعه إلاّ بأكثر من سعره لم يستحقّ إلاّ سعره ومن هنا يتبيّن أنّ التسعير منه ما هو ظلم لا يجوز ومنه ما هو عدل جائز، فإذا تضمّن ظلم الناس وإكراههم بغير حق على البيع بثمن لا يرضونه أو منعهم ممّا أباحه الله لهم فهو حرام، إذا تضمّن العدل بين الناس مثل إكراههم على ما يجب عليهم من المعاوضة بثمن المثل ومنعهم ممّا يحرم عليهم من أخذ زيادة على عوض المثل فهو جائز بل واجب⁴، وعلى الحملة نخلص من هذه التطبيقات التطبيقات على أنّ رقابة الحسبة على الأسواق تستهدف تحقيق مقاصد الشريعة ونظمها ويعمل المحتسب على رعاية المصلحة العامة، وتدعيم القيم والمبادئ الأخلاقيّة.

¹. نيل الأوطار، الشوكاني، 221/5.

². سبل السلام، الصنعاني، 22/5.

³. الإسلام ومستقبل الحضارة، صبحي الصالح، ص 124.

⁴. الحسبة في الإسلام، ابن تيمية، ص 15.

الفصل الثاني: نظام المحاسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

4.2. أعوان المحتسب ومساعدوه¹:

من المعلوم أن المحتسبين مهما كثر عددهم، فإنهم لا يغطون كل الاختصاصات والمسئوليات الواسعة، بل يجب أن يغطيها عمل المحتسب، ولا سيما وأننا قلنا أن الاحتساب شامل لوظائف الدين والحياة كلها.

وقد كان اتخاذاً الأعوان والمساعدين في السابق أكثر منه في الحاضر، وإن كان لا زال المحتسب يستفيد من تعاون وخدمات أولئك الأعوان؛ ذلك لأن التنظيم لولاية الحسبة وتكثير أعضائها في الماضي لم يكن يمثل ما هو عليه الآن، فقد كان جهاز الحسبة في الماضي يتكون من شخصية المحتسب، ومن يتخذه لمساعدته من الأعوان والعيون، وأمناء الحرف وعرفاء في شؤون المهن والصناعات، وهو مناسب للتعداد السكاني آنذاك ويتفق مع حجم القرى والمدن.

وقد استدعت الشمولية في عمل المحتسب أن يعزز إدارته أيضاً بالنواب، ولا سيما في الأمصار الكبيرة ذوات الضواحي الأهلة، والأسواق المزدهمة بخدم مسخرين بمهمات تسيير أشغاله، وأعوان فنيين من وجوه أرباب الصنائع الذين يستظهر بهم في هذه المهام ليطلعوه على خفي أسرار أصحاب الحرف والتجارة؛ حتى لا يخفى عليه من أمور السوق كثير ولا قليل، ولا يستتر عليه من الأمر دقيق ولا جليل، وهؤلاء هم المساعدون، وهم الذين أصبح يطلق عليهم العرفاء.

وعن العرفاء واختيارهم كأعوان للمحتسب يقول الشيزري: "ولما لم تدخل الإحاطة بأصحاب السوق - يعني: أصحاب الحرف والصناعات - تحت وسع المحتسب جاز له أن يجعل لأهل كل صناعة عريقاً من صالح أهلها، خبيراً بصناعتهم، بصيراً بغشوشهم وتدليساتهم".

5.2. السلطة التأديبية للمحتسب:

جميع صلاحيات ووظائف المحتسب لا يمكن أن يكون لها أي تأثير، إذا لم يُمنح المحتسب سلطة تأديبية، تُمكنه من معاقبة المذنب بما يمنعه من تكرار الفعل المنهوي عنه ولذلك يقوم المحتسب بتوظيف بعض الأعوان والخبراء لمساعدته في عمله؛ لأن كثيراً من المخالفات لا يمكن معرفتها إلا عن طريق خبير بشؤون كل صناعة من الصناعات.

¹. نهاية الرتبة، للشيزري، ص 106.

الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة -

ونستطيع أن نقول: إن وظيفة المحتسب كاملة تشتمل على والي الحسبة، وهو الرئيس الأعلى لها، بالإضافة إلى موظفين وخبراء يقومون نيابة عنه بالتفتيش عن جميع المخالفات التي تقع في البلد الموكل بالنظر فيها. وهذه السلطة قريبة جدًا من بعض الصلاحيات الممنوحة في العصر الحديث لبعض الإدارات المختصة بالتفتيش، في كل وزارة من الوزارات المختلفة.

إن نظام الحسبة في الإسلام : هو جهاز للمراقبة ابتدعه تاريخنا الإسلامي؛ للنهوض بمستوى المجتمع الإسلامي، حضاريًا وأخلاقيًا وإداريًا وتربويًا وصحيًا، وإذا كان مجتمعا المعاصر قد ابتدع أساليب إدارية وأجهزة مختصة للقيام بهذا الدور، سواء من خلال الأجهزة الرقابية المتعددة في كل وزارة من وزارات الدولة، تراقب وتخطط، وترعى كل مصلحة عامة، فإن نظام الحسبة يظل هو المنطلق الحضاري لأي تقدم معاصر، لا في اختيار نفس الأساليب القديمة في الرقابة، ولكن في تطوير جهاز الرقابة المعاصرة لكي يؤدي نفس الدور، وبمجم أكبر، وبأسلوب أكثر دقة، من الدور الذي كان يؤديه نظام الحسبة¹.

6.2. خلاصة المبحث

خلصنا إلى أن المحتسب هو من يعينه الحاكم للقيام بهذه الوظيفة، وعندها فقط يتعين في حقه القيام بالنهي عن المنكر والأمر بالمعروف، وهو يتحمل المحتسب مسؤولية كبيرة تتمثل في حفظ النظام العام، وهذا عند إمعان النظر ما هو إلا سعي لتحقيق وتطبيق الجودة في أكمل صورها وأبهى حللها وبهذا نكون قد أنهينا الفصل الثاني على أن نشرع في الفصل الثالث في محاولة التركيب للخروج بمعالم الإيزو الإسلامي.

¹. نهاية الرتبة، المرجع السابق، ص108.

خاتمة الفصل

يعتبر نظام الحسبة من أهم القواعد التي يركز عليها النظام الإسلامي في تنظيم السلوك الاقتصادي للمسلمين، وهو آلية أثبتت فعاليتها في السنوات الذهبية من تطور الحضارة الإسلامية. نظام الحسبة نظام متكامل، به المحتسب الذي تضبطه شروط قبل توظيفه، وأثناء أداء مهامه، وحتى بعد استكمال عمله.

وخلاصة القول أن الحسبة تمثل الرقابة التطبيقية العامة على قيم المجتمع الإسلامي، باعتبارها وظيفة دينية خلقية وقاعدتها وأصلها هو الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، كما قال ابن القيم: وهي صفة وصف الله بها هذه الأمة، وفضلها من أجل ذلك على سائر الأمم. فقال الله تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران:110]. وهذا الأمر الإلهي الخاص بالأمة الإسلامية يدخل فيه جميع ما أمر الله به وكل أنواع البر وهو من الاحتساب، والمنكر تدخل فيه كل المعاصي المخالفة لقواعد الشريعة ونظامها. خاصة، وأنها تشمل في مجالها التطبيقي مبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمفهومه الواسع، كما في أصولها الشرعية فالآية السابقة تبين قاعدة الحسبة ومجالها التطبيقي في حماية المجتمع عن جميع أشكال الفساد، والانحراف في حياة الفرد والمجتمع وذلك تمهيدا لبناء الإنسان بناء فكريا وروحيا وسلوكيا، وتنظيم المجتمع تنظيما قانونيا وأخلاقيا وروحيا متماسكا.

الفصل الثالث

المشروع المقترح: إيزو 5000

- 1- الداعي لإنشاء الإيزو 5000.
- 2- أسس وأهداف الإيزو 5000.
- 3- المعالم التطبيقية لنظام الإيزو 5000.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

للأمانة العلمية، فكرة إيزو إسلامي، ليست بدعة من اقتراحنا. فقد اقترح مجمع فقهاء الشريعة الإسلامية بأمريكا الشمالية¹ خلال مؤتمره الرابع والذي عقد بالقاهرة للفترة من 29 جوان 2006 إلى 1 أوت 2006، فكرة إيجاد نظام إيزو إسلامي للشركات المالية بأمريكا لتصحيح مسار المعاملات المالية في المؤسسات الإسلامية بالولايات المتحدة من خلال إنشاء هيئة إشراف فقهي تنسق مع لجان المراقبة الشرعية في تلك المؤسسات بأمريكا، والسعي لدى تلك المؤسسات لتقديم النصح الفقهي لها، وتقديم خدمات بتصحيح عقودها بشكل يجعلها موافقة للشريعة الإسلامية.

ولعل الجديد، هو أننا انتقلنا من الاقتراح إلى الإقدام على تقديم مسودة لمشروع إيزو إسلامي أكثر شمولية من المعاملات المالية، بل يشمل عائلة كاملة تغطي كل مجالات السلوك الاقتصادي.

1. لماذا رمز : إيزو 5000 ؟

بعد تطرقنا في الفصلين الأول والثاني إلى الإطار النظري العام لكل من الجودة ومعاييرها ونظام الحسبة ومفهومه، سوف نتقل في هذا الفصل الثالث إلى محاولة وضع تصور نظري عام لنظام الإيزو 5000 الذي نود اقتراحه من خلال هذه الدراسة، منطلقين في التطرق للتسمية، ثم تبيان الهدف والغاية من إنشائه، وأخيراً وليس آخراً الكلام عن مستنده الشرعي ثم المعالم التطبيقية له.

ولعل من أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار رمز 5000 كتعريف للإيزو الإسلامي،

هي:

كون المنظمة العالمية للتقييس لا تفرض تسميات على متعاملها، وهو ما اتضح لنا من خلال المراسلة التي أرسلها الدكتور نور الدين جوادي، للمنظمة العالمية للتقييس، والتي تبين من الرد أن

¹ . مركز أبحاث فقه المعاملات المالية : www.kantakji.com

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

الرموز أو الأرقام تحديدا التي تصنف من خلالها عائلات الإيزو قد لا يكون لها معنى حقيقي أو محدد.

الشكل رقم: 03 : مراسلة الدكتور نور الدين جوادي لمنظمة الإيزو

Question
2 messages

Noureddine Djouadi <djouadidz@gmail.com> 21 January 2013 at 07:51
To: "central@iso.org" <central@iso.org>

Hi
I am student from algeria
I want to ask you why did you chose the number 26000 for social responsibility why not 12548 for example,
The same question for and 14000 for ...
How do you chose that numbers

thank you

MBINFO <MBINFO@iso.org> 21 January 2013 at 16:04
To: "djouadidz@gmail.com" <djouadidz@gmail.com>

The numbering of ISO standards has no real meaning, except to identify them. Usually they are numbered in a progressive order, where newer standards have higher numbers.

Sometimes some technical committees (the committees that develop the standards) reserve a certain range of numbers for their standards and that's why standards related to certain subjects (like Quality Management) may have similar numbers even if released in different stages.

In any case, there is no particular meaning in the number chosen for an ISO standard.

Yours sincerely,

Joseph Martinez
Information Officer
Marketing, Communication and Information
ISO Central Secretariat
1, ch. de la Voie-Creuse
P.O. Box 56
CH-1211 Geneva 20

- منهج هذه المنظمة ألا يكون الاسم مكررا وقد تحققنا من ذلك، فالرمز 5000 لم يعتمد إلى الآن في أي من عائلات معايير الجودة التي اعتمد إلى غاية قبول موضوع هذه الدراسة.
- لما لهذا الرمز من دلالات معرفية في موروثنا الثقافي الإسلامي فهو يشير إلى قواعد الإسلام الخمس لما ورد عن ابن عمر رضي الله عنهما قال سمعت رسول الله صلى الله

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

عليه وسلم يقول : «بني الإسلام على خمسٍ : شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، وَإِقَامِ الصَّلَاةِ ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ ، وَصَوْمِ شَهْرِ رَمَضَانَ ، وَحَجِّ الْبَيْتِ» متفق عليه. كما ويرمز وإلى الصلوات الخمس المفروضة، للحديث الذي أخرجه أبو داود والبيهقي في السنن عن عبادة بن الصامت قوله صلى الله عليه وسلم «خَمْسُ صَلَوَاتٍ افْتَرَضَهُنَّ اللَّهُ». وإشارة إلى الأنبياء الخمس أولي العزم، وقد ورد ذكرهم بالقرآن الكريم قال تعالى: ﴿وَإِذْ أَخَذْنَا مِنَ النَّبِيِّينَ مِيثَاقَهُمْ وَمِنْكَ وَمَنْ نُوحٍ وَإِبْرَاهِيمَ وَمُوسَى وَعِيسَى ابْنِ مَرْيَمَ وَأَخَذْنَا مِنْهُمْ مِيثَاقًا غَلِيظًا﴾ [الأحزاب: 7]..

2. الداعي إلى إنشاء الإيزو 5000:

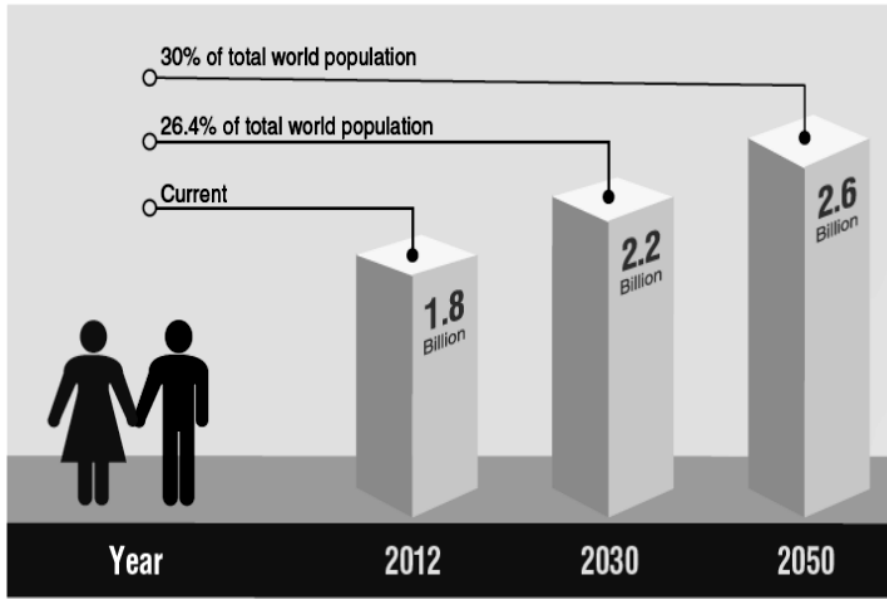
إن الكلام عن استقلالية الإيزو الإسلامي أو كونه تابع لهيأة التقييس العالمية ينبني على علاقته بهذه الهيئة، وي طرح السؤال نفسه : هل هناك قصور من منظمة التقييس العالمية لتلبية متطلبات الصناعة الحلال ؟ أم أن هناك تعارض جوهرى في المبادئ والمنطلقات ؟ وعلى مستوى المسلمين أنفسهم، قد نجد الكثير من القصور في تكييف بعض المفاهيم الخاصة والتي تدل على الحلال والحرام، وهي نتاج فهم التشريع الرباني أو اجتهاد فقهي، كما حدث مع القواعد الفقهية في المعاملات المالية التي تتضارب كثيرا الفتاوى حولها بين محلل ومحرم ومتحفظ ... الخ. كما أن هنالك قصور في مواكبة بعض التأصيلات الشرعية الحديثة كمبدأ الاحتياط في الفقه المالكي وما يبني عليه من أحكام في المعاملات المالية على سبيل المثال. ومن ناحية أخرى، وبرغم أنه يمكن للمنظمة تجاوزها، هو التعارض بين التوجه العام للمنظمة وبين عقيدة المسلمين، وقد يبلغ هذا التعارض أوجه عندما نطرح مثلا موضوع التعامل بالربا المحرم حرمة مطلقة في الفكر الإسلامي، وما يترتب عليه من أحكام، فإن مثل هذه الأنظمة تستحله بل وتتفنن في تطبيقه على الرغم من اقتناع بعضهم بعدم جدوته، بل بأنه السبب في الكثير من الأزمات المالية.

وبرغم كل ذلك، فإن عدد المسلمين في العالم يتزايد بسرعة، وديانتهم تفرض نفسها، وهو واقع لا تستطيع كل المنظمات الدولية إنكاره. فعدد المسلمين في العالم اليوم يقارب 2 مليار مسلم، وهو سوق استهلاكي واسع يغري الكثير من الشركات العالمية للاستثمار فيه،

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

خاصة ونسب النمو الديمغرافي العالية التي تشهدها البلدان الإسلامية، بفعل ما يعتقدونه المسلمون وما يتبنونه من أقوال الرسول ﷺ الترغيب في تكثير النسل والأولاد، عندما أمرنا بالزواج من الولود لإكثار عدد المسلمين وتمكينهم في الأرض والسماء، في الدنيا والآخرة، فقد قال ﷺ: «تَزَوَّجُوا الْوُدُودَ الْوُلُودَ فَإِنَّيْ مُكَاتِّرٌ بِكُمْ الْأُمَّمَ»¹.

الشكل رقم: 04 : توقعات عدد المسلمين 2050



Source : Hussein Elasrag, Halal Industry : Key Challenges and Opportunities, SSRN Electronic Journal, February 2016, P7.

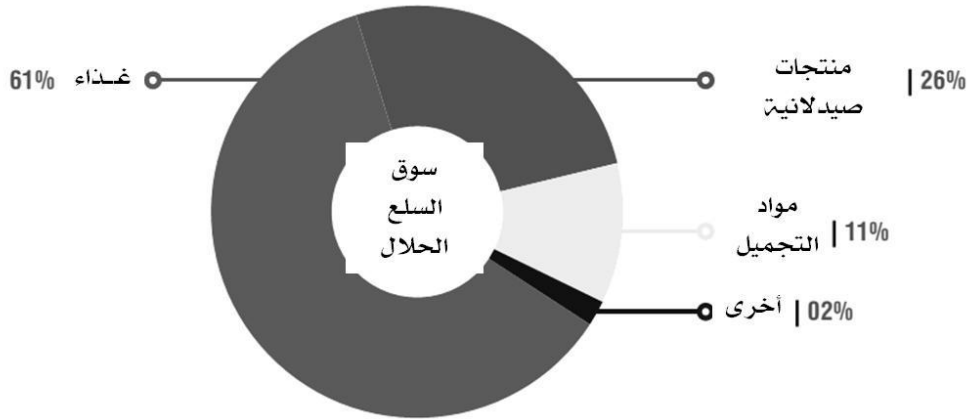
أيضا، التنوع الكبير في الصناعات الحلال والمنتجات الإسلامية، والتي أصبحت تشمل كل مجالات الاقتصاد، بما في ذلك الصناعات الفلاحية والصيدلانية والمالية وغيرها، فاليانات تقدر أن سوق المنتجات الحلال يتضمن 4 مجالات رئيسية : المنتجات الغذائية بحوالي 60%

¹ . روى أبو داود عن مَعْقِلِ بْنِ يَسَارٍ قَالَ جَاءَ رَجُلٌ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ إِنِّي أَصَبْتُ امْرَأَةً ذَاتَ حَسَبٍ وَجَمَالٍ وَإِنَّهَا لَا تَلِدُ أَفَأَتَزَوَّجُهَا قَالَ لَا ثُمَّ أَتَاهُ الثَّانِيَةَ فَنَهَاهُ ثُمَّ أَتَاهُ الثَّلَاثَةَ فَقَالَ تَزَوَّجُوا الْوُدُودَ الْوُلُودَ فَإِنَّيْ مُكَاتِّرٌ بِكُمْ الْأُمَّمَ . صححه الألباني في إرواء الغليل 1784.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

من إجمالي السوق، و26% تتربع عليها منتجات الأدوية والصناعات العلاجية، والباقي موزع بين مواد التجميل بحوالي 11% وباقي الصناعات بحدود 02%. وهذا التنوع الكبير يفرض ضرورة إيجاد معيار للجودة، يضبط إنتاجها وفق مبادئ الشريعة السمحة، ويرفع الحرج عن المسلمين أثناء التسوق.

الشكل رقم 05 : مكونات سوق المنتجات الحلال

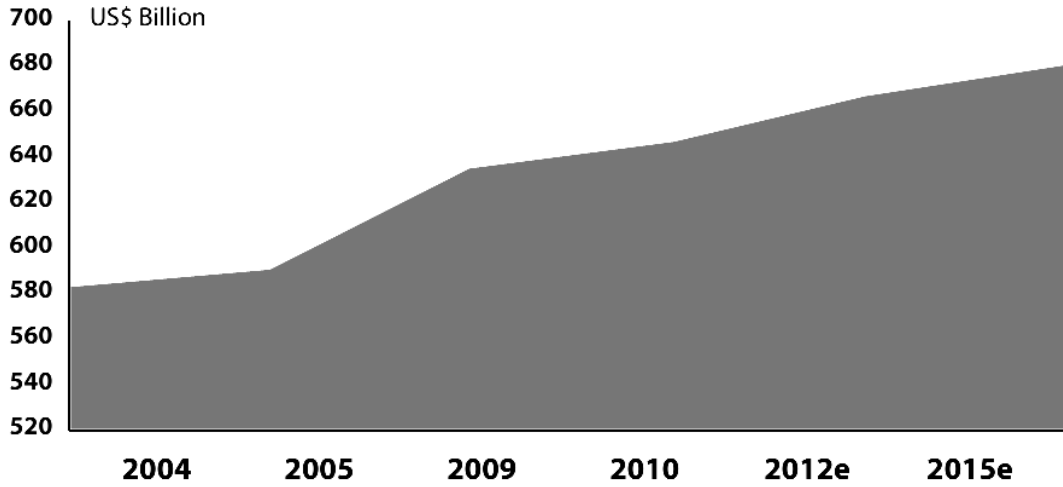


Source : Hussein Elasrag, Halal Industry : Key Challenges and Opportunities, SSRN Electronic Journal, February 2016, P7.

وبشكل، عام فإن التطور الكبير للصناعات والمنتجات الحلال في العالم، يبقى العامل الأكثر إلحاحاً لضرورة إيجاد معيار للجودة يتوافق ومبادئ الدين الحنيف، فمثلاً نمو سوق المنتجات الغذائية الحلال في العالم من حدود 580 مليار دولار العام 2004 إلى أكثر من 600 مليار دولار في أقل من سنة، ليبلغ حدود 700 مليار مع نهايات العام 2015.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيرو 5000

الشكل رقم 06 : نمو حجم سوق المنتجات الغذائية الحلال في العالم

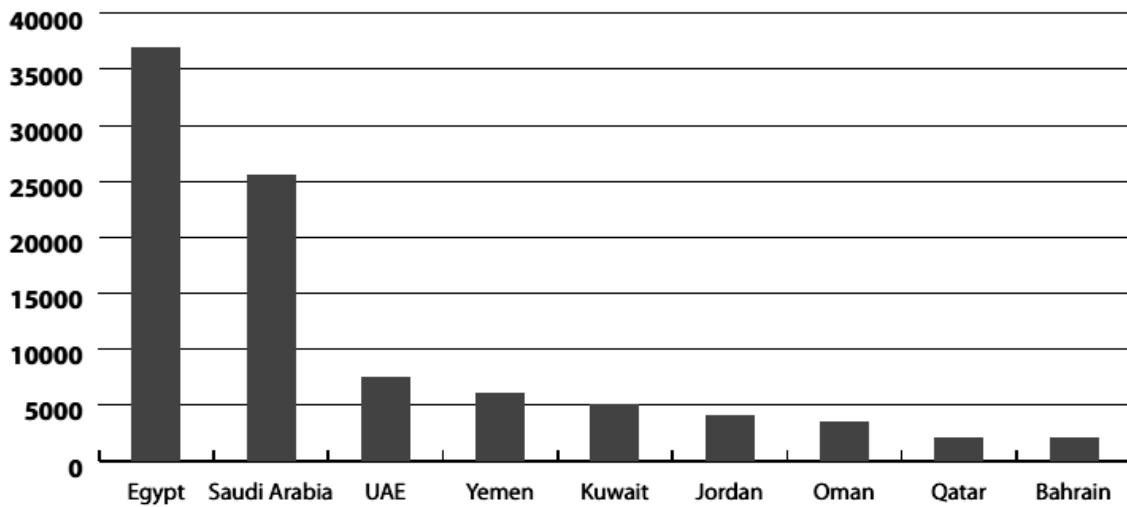


Source: Halal Products Research Institute, University Putra Malaysia, 2016.

كما أن الكثير من البلدان بدأ سوق المنتجات الحلال يشكل قسما كبيرا من إجمالي اقتصادياتها، فمثلا نما سوق المنتجات الغذائية الحلال، ليلغ العام 2015 أكثر من 36 مليار دولار في مصر وحدها، ووصل في السعودية إلى حدود 26 مليار دولار.

الشكل رقم 07 : حجم سوق المنتجات الغذائية الحلال في بعض الدول العربية العام 2015

(مليون دولار)

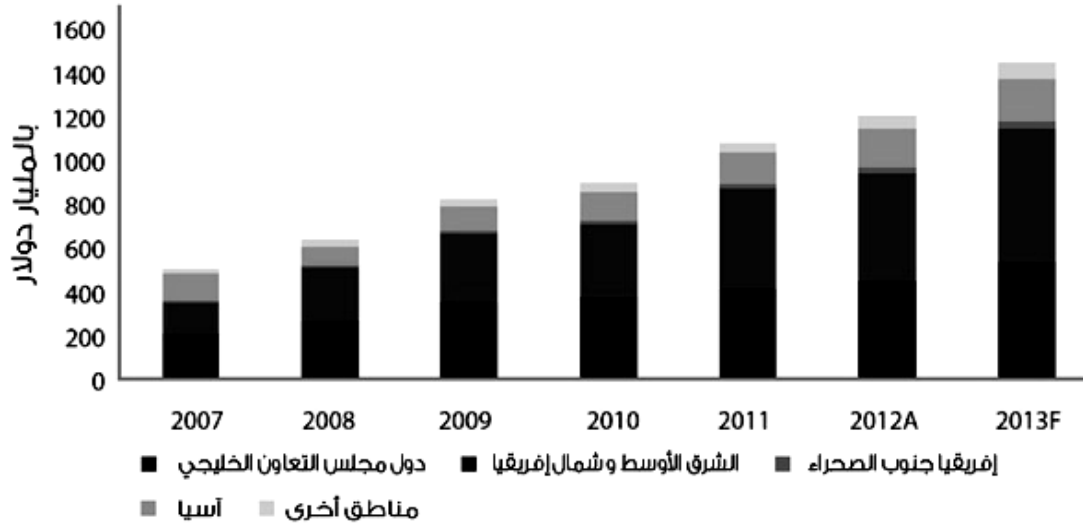


Source: Green Research Indonesia, 2016

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

وبالنسبة للمنتجات المالية والبنكية الإسلامية أيضاً، فقد شهدت نمواً كبيراً خلال السنوات القليلة الماضية، فقد بلغ متوسط نمو الموجودات من الخدمات المصرفية الإسلامية، مابين العامين 2007 و 2012 نسبة 19.1%، لتقارب 1.28 تريليون دولار بالنصف الأول من العام 2013، وتتمركز 80% من الموجودات المالية الإسلامية بقطاع البنوك الإسلامية، ويتوسع القطاع المالي الإسلامي إما على شكل مؤسسات بنكية إسلامية بالكامل، أو عن طريق إدماج الخدمات الإسلامية في بنيات بنكية موجودة سلفاً، بواسطة منافذ البنوك التعاقدية.

الشكل رقم 08 : نمو الموجودات البنكية الإسلامية بين 2007 العامين و 2013



المصدر : صندوق النقد الدولي، 2014.

إضافة إلى كل ذلك، يمكن أن نضيف :

1. اختلاف اللغات والعادات والتقاليد ميزة تنافسية أخرى في السوق الإسلامية نستطيع من خلالها تنويع الموارد والدخول للمنافسة من بابها الواسع.
2. تكيفا مع الفلسفة الاقتصادية الجديدة لنمسك بزمام الأمور بشكل سريع.
3. تجنب أخطاء السابقين في ميدان المنافسة باعتبار الجودة تضمن الإنتاج الجيد في وقت أيسر وبتكاليف أقل.
4. الدراسات الكثيرة التي تشير إلى أن للدين تأثير إيجابي على سلوك.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

ففي دراسة، وجد أن المدراء المصريين يعملون بجد أكثر وولاء للمنظمة أكبر رغم قلة الحوافز الممنوحة لهم مقارنة مع أقرانهم الأمريكيين، وقد خلصت الدراسة إلى أن ذلك نابع من أخلاقيات العمل في الإسلام¹.
وأخيراً، ولأن نظام الإسلام سابق لكل النظم الاقتصادية الحديثة، فضلاً عن كونه من عند الله ﷻ بينما تعتبر هذه القوانين وضعية حديثة، فلا غرابة عندما نجد أن الإسلام يمتلك رؤية ومنهجاً خاصاً به في الجودة ينطلق من الاعتقاد بشمول الإسلام لجميع جوانب الحياة وعلم بالمقاصد الشرعية وكيفية ربطها بالواقع المعاصر.

3. الهدف من الإيزو 5000 :

أشرنا في الفصل الثاني إلى أن الإسلام يحث بإتقان الصنعة ويرصد لفاعل ذلك الأجر والأجرة، فقد قال الرسول ﷺ «... إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ ...»، وقنه الشارع ﷻ فقال تعالى: ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ [البقرة: 286] وقوله: ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾ [التغابن: 16]. كما وأشرنا أن كل ذلك، يظهر جلياً في أعمال المحتسب وفي نظام الحسبة ككل.

فهو يدل بوضوح على أن المسلم المدير لمؤسسة ما يعي إجراءات تلك العملية الإدارية وإن لم يكن كذلك يفرض الإسلام وجود خبير (المحتسب) لينظر فيها وفي حسناتها وجودتها ليزيد من فعاليتها. فمثلاً ورد في كتاب (معالم القرية) الباب الثالث وَالسُّتُونَ فِي الْحُسْبَةِ عَلَى الدَّبَاغَيْنِ:²

"ينبغي أن يعرف عليهم رجلاً ثقة بصيراً بأحوالهم وأن يخلفوا بالله العظيم أنهم لا يدبغون الجلود بدقيق الخنطة وأن لا يدبغوا بالنخال وأن لا يجلدوا بواطن الإسقاط إلا من الجلود التي يجلدون ظواهرها وكذلك يمنعوا من دبغ جلود المعز إلا بالقرظ اليماني ويكون دبغها بوزنها من القرظ لأنه قد تقدم على أن كل وزن مائة جلد صغير أربعون رطلاً بالمصري وتقدير كل مائة جلد كبير وزناً ستون رطلاً بالمصري وما زاد فينبغي أن يدبغ بوزنه إلا على عدد الجلود، وحد كل

¹. إدارة الجودة الشاملة، عبد اللطيف مرجع سابق.

². معالم القرية في طلب الحسب، محمد بن أحمد بن أبي زيد بن الأخوة، القرشي، ضياء الدين.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

وزعمت منها أن يقيم في الحوض منتقعا في القرظ المعتدل ثلاثة أيام وينقل إلى حوض آخر وعليه من القرظ مقدار وزنه الأول يفعل ذلك أربع دفعات متوالية لتنقى من شحومها، ومن الغش في ذلك دباغ يوهنون ثلاث دفعات ويغش الثالث بالعفص".

إن هذا الوصف الدقيق لما يجب أن تتم وفقه عمليات الإنتاج، ليبين مدى الاهتمام بإدارة العمليات في منهج إدارة الجودة عند المسلمين، وإن مباشرة المحتسب لهذا الأمر ليؤكد على البعد الإسلامي في هذا المجال، حيث أن وظيفة المحتسب هي وظيفة دينية، تتمثل في الأمر بالمعروف إذا ظهر تركه، والنهي عن المنكر إذا ظهر فعله وهي عين الجودة.

إلا أن مفهوم الإيزو 5000 يسمو إلى تحقيق إرضاء الله وتقدمه على جميع الأولويات بما في ذلك رضاء العملاء وقد يتناقض رضاء بعض العملاء مع رضاء الله، فيستوجب على المنظمة التضحية بالأجرة طمعا في الأجر لقوله صلى الله عليه وسلم " ما ترك عبد لله أمرا لا يتركه إلا لله إلا عوضه الله منه ما هو خير له منه في دينه ودنياه".

وعليه يمكن أن نقول أن الهدف نظام الإيزو 5000 هو التأكد من التزام المؤسسة بأحكام الشريعة الإسلامية فيما تنفذه من معاملات ومن ملائمة نظام الرقابة الداخلية الشرعية لمساعدة إدارة المؤسسة في القيام بواجبها تجاه الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، مع تحقيق إشباع رغبة العملاء.

4. أسس ومرجعية نظام الإيزو 5000:

بشكل عام، يرتكز الإيزو 5000 على المعايير الشرعية المعتمدة من الهيئة الرئيسة والتي تستند أساسا إلى مصادر التشريع الإسلامي سواء الأساسية منها أو الفرعية.

1. المصادر الأساسية: القرآن الكريم و السنة النبوية.

2. المصادر الفرعية: الإجماع. القياس.

وأما فيما تعلق بالأسس، فهنالك جملة من المبادئ الخاصة بالإدارة في الإسلام، رأيناها تناسب لأن تكون أسس نعتمدها في بناء الإيزو 5000 مع تعديلات ضرورية متى لزم الأمر وهي كما يلي:¹

¹. إدارة الجودة الشاملة، عبد اللطيف مرجع سابق، ص6.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

- ربانية المصدر، حيث أن المصدر الأساسي لأي نظام في الإسلام هو الوحي بفرعيه الكتاب الكريم والسنة المطهرة.
- إدارة الجودة في الإسلام تتكامل مع النظام العام للمجتمع، لأنه يعمل وفق نفس المنهج الذي تسيير عليه المنظمة.
- نظرة المنظمة التي تتبنى المنهج الإسلامي تمتد إلى خارج حدودها التقليدية وتكون المنظمة أكثر تفاعلاً وإيجابية مع بيئتها المحيطة والمجتمع الذي تعمل فيه.
- إن تعاون مختلف الأطراف داخلياً وخارجياً يتم بفعالية أكبر في ظل المنهج الإسلامي، لأن التعاون على الخير أمر واجب على المسلمين داخل المنظمة وخارجها.
- تمارس المنظمة إدارة وأفراد أنشطتها في ظل المنهج الإسلامي وفق ضوابط دينية تجعل من أداء العاملين لتلك الأنشطة عملاً ينتظرون ثوابه الأخروي، وتمنع تلك الضوابط المنظمة وأفرادها من ممارسة نشاطات لا يقرها الإسلام وإن كان القانون الوضعي يجيزها.
- يُقدم المنهج الإسلامي الرقابة الذاتية بطريقة فعالة تزيد من استقرار الأداء، وتقلل الحاجة إلى أنظمة الرقابة الأخرى.
- يعتبر المنهج الإسلامي أن قيم وأخلاق العامل جزء لا يتجزأ من مواءمته وقدرته على توفير متطلبات الجودة في عمله.
- يتبنى المنهج الإسلامي مبدأ رضا العملاء ولكن بفعالية أكبر، لأنها تقوم به بدافع ديني يجعلها لا تطمع بأرباح زائدة على حسابه حتى لو تم ذلك برضاه.

5. المعالم التطبيقية لنظام الإيزو 5000:

ونقصد بها الهيئات المكوّنة للإيزو 5000 ومجال عملها، والملفات الإدارية اللازمة لهذه العملية؛ ويمكننا تلخيص المعالم الرئيسة لتطبيق نظام الإيزو 5000 على النحو الآتي:

¹. التصور المستقبلي لنموذج الرقابة الشرعية، موقع ستار تايمز، أرشيف المنتدى للقضايا القانونية،

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

1. الهيئة المشرفة: تتكون هذه الهيئة من خبراء في الجانب الاقتصادي والشرعي على حد سواء، يتم انتقاؤهم وفق التخصصات المتاحة بشرط الخبرة والتمكن.
 2. نطاق العمل: التأكد من مطابقة العمليات المنفذة للمعايير الشرعية المعتمدة، وتقوم مدى فاعلية نظام الشرعية الداخلية في ضمان هذه المطابقة.
 3. مجالات التفتيش: جميع الأنشطة المشمولة بالهيكل التنظيمي لكل مؤسسة مالية.
 4. عمق التفتيش: يشمل الأشخاص، الأشياء، الأعمال، وعلى أساس العينة العشوائية.
 5. دورية التفتيش: سنوية في نهاية العام، إضافة إلى دوريات فجائية ثم تسجل اللجنة مقررات التفتيش وتحفظ المؤسسة بنسخة منها.
 6. الملف الجاري: تقارير العمليات المنفذة خلال الفترة محل التفتيش. وصور من أدلة وقرائن الإثبات للملاحظات الشرعية الناتجة عن الفحص، تقرير التفتيش عن الزيارة الحالية، وبعد اعتماد التقارير من الهيئة المسؤولة، توجه إلى إدارة المؤسسة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية الموصى بها، ورفع تقرير بذلك إلى الهيئة المسؤولة.
 7. الإضافية: اعتماد الهيئة الرقابية لخطة التفتيش الشرعي (وفق مبدأ الحسبة) لإجراء الفحص اللاحق للعمليات.
 8. الأنظمة المساندة: نظام فعال للرقابة الشرعية الداخلية ونظام للرقابة الشرعية الخارجية يتمتع بالكفاءة والجودة في أداء العمل المهني.
6. مهام هيئة نظام الإيزو 5000:

استقينا مادة هذا الفرع من خلال زيارة المواقع العالمية الإسلامية للتقييم والمواصفات فهي متشابهة إلى حد بعيد ويمكن لنا أن نجمل مهام هذه الهيئة في النقاط التالية:

- وضع واعتماد المواصفات القياسية الإسلامية للسلع والمنتجات والخدمات وأجهزة القياس والمعايرة وتحديد أساليب أخذ العينات وطرق الاختبار والتفتيش الفني وأنظمة الجودة وتحديد أسس وشروط التنفيذ الفنية والتصنيفات والرسومات الهندسية والمصطلحات والتعاريف والرموز وغير ذلك مما يصدر عن المجلس في مجال المواصفات والمقاييس والمعايرة والجودة، باستثناء المنتجات الغذائية والدوائية.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إبرو 5000

- نشر التوعية اللازمة للمواصفات القياسية بالطرق التي تراها، ولا تعتبر نافذة إلا بعد الإعلان عنها في الجريدة الرسمية.
- إصدار لوائح إجراءات تقويم المطابقة للسلع والمنتجات والخدمات طبقاً للمواصفات القياسية التي تعتمدها.
- إصدار وتطبيق لوائح إجراءات الترخيص لعلامة الجودة للمنتجات المحلية والمستوردة المطابقة للمواصفات القياسية الإسلامية ومنح حق استخدامها.
- إصدار وتطبيق لوائح إجراءات منح شهادات تسجيل أنظمة الجودة وأنظمة البيئة والسلامة وغيرها من الأنظمة التي يعتمدها مجلس إدارة الهيئة.
- نشر التوعية اللازمة بالمواصفات القياسية والجودة وإجراءات تقويم المطابقة والقياس والمعايرة و إعداد وتطوير وتنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة بأعمال ونشاطات الهيئة.
- تنسيق أعمال المواصفات القياسية والجودة وإجراءات تقويم المطابقة والقياس والمعايرة والاعتراف المتبادل مع الجهات المناظرة بالدول الأخرى.
- التأكد من تطبيق المواصفات القياسية الإلزامية (اللوائح الفنية) ولوائح إجراءات تقويم المطابقة التي تعتمدها بالتنسيق مع الأجهزة ذات العلاقة.
- منح شهادات المطابقة طبقاً للمواصفات القياسية المعتمدة بالنسبة للمنتجات المحلية والمعدة للتصدير والمنتجات المستوردة.
- القيام بجميع أعمال الاعتماد مثل اعتماد جهات التصديق والتفتيش والمعاينة والتدقيق الخاصة بأنظمة الجودة.
- إنشاء قاعدة معلومات في مجالات عمل الهيئة، وتبادل المعلومات مع الجهات المحلية والإقليمية والدولية.
- إجراء البحوث والدراسات، وتقديم الخدمات الاستشارية التي تتعلق بأعمالها ونشاطاتها، والتعاون مع الشركات والهيئات والجامعات ومراكز البحث العلمي وغيرها من الجهات التي تزاوُل أعمالاً مشابِهة لأعمال الهيئة.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

- مراجعة الأنظمة واللوائح الرقابية ذات العلاقة بمجالات عمل الهيئة، وتطويرها واقتراح التعديلات اللازمة عليها، لتواكب متطلبات الجودة والسلامة، وإحالتها إلى الجهات المختصة، لدراستها وإصدارها وفقاً للطرق النظامية.
- القيام بأعمال جهة الإخطار ومركز الاستفسار لاتفاقية العوائق الفنية للتجارة الخاصة بمنظمة التجارة العالمية.
- الاشتراك في المنظمات الإقليمية والدولية المتعلقة بالموصفات والمقاييس والمعايرة والجودة وتمثيل هذه المنظمات.

7. الشروط الواجب توفرها في أعضاء الرقابة لنظام الإيزو 5000:

- ليكون نظام الجودة الإسلامية إيزو 5000 فعالا بالشكل المطلوب، ولتحسين جودة الأداء، هنالك شروط يجب توفرها في أعضاء هيئة الرقابة التي عينت لذلك، والتي من أهمها:
1. أن يمتلك من الفقه والحكمة عندما يمنع من أمر ما يُحتاج إلى مثله أن يقدم البديل الشرعي عنه، قال ابن القيم في إعلام الموقعين: من فقه المفتي ونصحه إذا سأله المستفتي عن شيء فمنعه منه، وكانت حاجته تدعوه إليه أن يدلّه على ما هو عوض له منه فيسد له باب المحذور ويفتح له باب المباح... فمثاله في العلماء مثل الطبيب العالم الناصح في الأطباء يحمي العليل مما يضره ويصف له ما ينفعه، فهذا شأن أطباء الأديان والأبدان¹.
 2. التأهيل الخلقى والأدبي²، فقد مدح الحق سبحانه وتعالى نبيه الكريم بقوله: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾. [القلم: 4]. وقال ﷺ: «إِنَّ الْمُؤْمِنَ لَيُذْرِكُ بِحُسْنِ خُلُقِهِ دَرَجَةً

¹. رياض منصور الخليفي http://www.mosgcc.com/view_end.php?issue=

². رياض منصور الخليفي، هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بين النظرية والتطبيق، ص 296.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

الصَّائِمِ الْقَائِمِ»¹، وقال أيضا: «إِنَّ الْمُسْلِمَ الْمُسَدَّدَ لِيُذْرِكَ دَرَجَةَ الصَّوَامِ الْقَوَامِ بِآيَاتِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ ، لِكَرَمِ ضَرِيْبَتِهِ ، وَحُسْنِ خُلُقِهِ»²، وعن أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «يَا عَائِشَةُ، إِنَّ اللَّهَ رَفِيقٌ يُحِبُّ الرَّفْقَ، وَيُعْطِي عَلَى الرَّفْقِ مَا لَا يُعْطِي عَلَى الْعُنْفِ، وَمَا لَا يُعْطِي عَلَى مَا سِوَاهُ» متفق عليه.

3. التأهيل العلمي، بما يتعين عليه العلم به من العلوم الشرعية والعلوم الآلية المعاصرة³.

فعلم عضو الهيئة بهذه العلوم يورث التوازن لفتواه ويجنبها الآثار السلبية ويجعلها أقرب للقبول، إذ بعلمه وتصوره يتمكن من تحرير المسألة وتحقيق مناط الحكم، فإن فقه الواقع والزمان والمكان من أخص خصائص الفتوى المقبولة، ويجب على المراقبين الشرعيين الداخليين أن يحافظوا على كفايتهم الفنية من خلال التأهيل المتواصل. وتقع على عاتق المراقبين الشرعيين الداخليين مسؤولية مواصلة تأهيلهم للمحافظة على إتقانهم المهني والاطلاع على التحسينات، وكذلك التطورات الحالية في مجال عملهم⁴.

8. نموذج دفتر شروط لنظام الإيزو 5000:⁵

¹ أخرجه ابن وهب في جامعه (506)، وأحمد في المسند (24073)، وأبو داود (4798)، والخرائطي في التواضع والخمول (166)، وفي مداراة الناس (80)، و البيهقي في الشعب (7511)، وفي الآداب (205)، و ابن عبد البر في التمهيد (4475)، و في الاستذكار (1011)، والبغوي في السنة (3500)، (3501)، وفي معالم التنزيل (1292)، والطحاوي في المشكل (4427)، من طرق عن عمرو بن ميسرة القرشي عن المطلب بن عبد الله المخزومي عن عائشة به. قلت: مخرج الحديث عمرو بن ميسرة وهو ضعيف يعتبر به، وفيه علة أخرى وهي الانقطاع بين المطلب بن عبد الله وعائشة رضي الله عنها قال أبو حاتم: في روايته عن عائشة مرسل لم يدركها. ولم يرو الحديث عن عائشة إلا من هذا الطريق.

² حديث مرفوع، عن علي بن إسحاق ، حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ ، أَخْبَرَنَا ابْنُ لَهَيْعَةَ ، أَخْبَرَنِي الْحَارِثُ بْنُ يَزِيدَ ، عَنِ ابْنِ حُجَيْرَةَ الْأَكْبَرِ ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو .

³ رياض منصور الخليفى، هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق.

⁴ محمد أمين على قطان، المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات العالمية الإسلامية، 2008.

⁵ بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس : www.ssmo.gov.sd.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

قمنا بأجراء تعديلات ليتناسب هذا النموذج مع متطلبات الإيزو 5000، وهو فقط كمحاولة فقط لضبط التصور الأولي لمهام هذه الهيئة، وكيفية إصدار اللوائح التوجيهية لمعاملتها. فتحقيقا للمسؤولية الملقاة على عاتقها، تصدر الهيئة الإسلامية للمواصفات والمقاييس التوجيهات التالية لحماية المستهلك والمنتج والاقتصاد الوطني:

1.8. على مستوى الواردات¹

1. على المستوردين البدء بإجراءات المطابقة المبدئية قبل الشروع في الاستيراد.
2. ألا يتم استيراد أي سلعة ما لم تستوف المواصفة القياسية المعتمدة من الهيئة.
3. وأي سلعة تصل الموانئ البحرية أو الجوية أو البرية مخالفة ولو جزئياً للمواصفة لن يتم الإفراج عنها ولن يتم إجراء أي معالجات لها ويتحمل المستورد مسؤولية أي تبعات تترتب على مخالفتها.
4. على المستوردين تضمين المواصفات القياسية للسلع التي يودون استيرادها في تعاقدهم مع الجهات التي يستوردون منها ضماناً لحقوقهم القانونية في حال عدم مطابقة السلعة المعنية لمواصفاتها القياسية المضمنة في العقد.
5. على المستوردين الحصول على المواصفات القياسية للسلع المراد استيرادها . من الهيئة . قبل الشروع في إجراءات الاستيراد.
6. على المستوردين الحرص على أن تكون وارداتهم مطابقة للأوزان والمقاييس المبينة على بطاقة بياناتها لأنها ستخضع لإجراءات مطابقة الأوزان عبر المنافذ التي تأتي عبرها.
7. يجب على مستوردي الأحجار الكريمة والمعادن النفيسة الحرص على فحص ودمغ وختم وارداتهم وصادراتهم بالختم القانوني لدى الهيئة.
8. يجب على جميع المستوردين الالتزام بإحضار شهادة الفحص المسبق للواردات من الدول الخارجية.

2.8. في مجال التصنيع و الإنتاج المحلي²

¹ . المرجع السابق

² . المرجع السابق.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

1. يجب أن تخضع المنتجات في مراحلها الإنتاجية كافة لمواصفاتها القياسية.
 2. يجب الالتزام بمطلوبات المواصفة القياسية لبطاقة البيان ومواصفة التعبئة والتغليف لكل سلعة.
 3. يجب الحرص على الإيفاء بالوزن والقياس لكل منتج ومطابقته لبطاقة بيانه التي تحدد وزنه أو حجمه أو عدده أو طوله الصافي.
 4. يجب الالتزام التام بالاشتراطات الفنية لفترات الصلاحية.
 5. ألا يتم الإعلان والترويج لأي سلعة أو خدمة ما لم تستوف شروط المواصفة القياسية بحصولها على شهادة المطابقة للترويج من الهيئة.
 6. يجب أن يتم تخزين وترحيل المواد الخام والسلع وفقاً لظروف التخزين والحفظ المحددة بالمواصفة القياسية.
 7. يجب إجراء المعايرة الدورية لآلات وأدوات القياس والوزن.
- 3.8. في مجال العرض والتداول**
1. يجب أن يلتزم التجار بتوفير ظروف التخزين والعرض و التداول الصحي والأمن وفق ما تحدد مواصفة كل سلعة.
 2. أن يتجنب التجار شراء السلع مجهولة المنشأ والمخالفة لبطاقة البيان المتضمنة الآتي:
ويبين اسم السلعة، منشأها، عنوان مصنعها، فترة صلاحيتها، مكوناتها ووزنها الصافي.
 3. يجب إجراء المعايرة الدورية لأدوات والآات الوزن والقياس والكيل المستخدمة في كل ضروب التجارة بواسطة مكاتب القياس والمعايرة لدى الهيئة بالمركز والولايات.
- 4.8. توجيهات للمورد و المنتج:**
- ترجو الهيئة الإسلامية للمواصفات والمقاييس الحصول على مواصفات السلع والخدمات من رئاسة وفروع الهيئة المنتشرة بالبلاد على النحو الآتي:
1. ذكر مجموعة من البلدان يمكن للمورد التعامل معها.
 2. نرجو من القطاعات الإنتاجية والخدمية أن تحرص على الالتزام بتوجيهات الهيئة.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

3. ويمكن تقديم أي استفسارات والحصول على أي بيانات أو معلومات من: وتضع الهاتف والمحل.

5.8. توجيهات للمستهلكين¹:

اعتمدنا هذا العنصر حتى تكون العملية ذات فاعلية أكبر لأن المستهلك هو السيد في العملية الإنتاجية وفق نظام الجودة، لذلك عليه الحرص والانتقاء لما يقتنيه.

1- نرجو ألا تقدموا على شراء أي سلعة ما لم تجدوا بطاقتها التعريفية.

2- عليكم أن تتمسكوا بشروط صحة فترات الصلاحية: أن تكون على السلعة مباشرة، أن تكون واضحة، أن تكون بارزة أو منقوشة، أو مطبوعة أو مختومة بجر غير قابل للإزالة، ألا تكون ملصقة يسهل نزعها، وأن تكون على العبوة مباشرة، أن تحدد تحديداً قاطعاً وواضحاً وقت الإنتاج ووقت الانتهاء ، وأن تحمل كل عبوة تاريخ صلاحية واحد.

3- أن تتمسكوا بتوفر ظروف التخزين والعرض والتداول الصحي والآمن للسلع بتخزينكم للمتاجر التي توفر هذه الظروف لأن صلاحية السلع رهينة بها. نأمل أن نتعاون ونتكاتف جميعاً شركاء من أجل وسط تجاري وإنتاجي يحقق رغبات المستهلكين ويستوفيهم حقوقهم مقابل ما يدفعونه للسلع والخدمات التي يتحصلون عليها.

6.8. آلية إصلاح الخلل في نظام الإيزو 5000:

قمنا باقتباس نموذج الإصلاح من خلال عمل المحتسب، ومن كيفية تطبيقه لمسؤوليته الشرعية، وفق مبدأ الحسبة المحدد من طرف الحاكم؛ وعليه كانت الآلية كالتالي:

1. إجراء دورات تدريبية على ما هو مطلوب، وتحديد الشروط مع الشرح والتحليل ما يسمى بإقامة الحجة، وهو في مقام التعليم والإعلام؛ وهذه الخطوة استباقية نفتقدها في المنظمة الموجودة، ولعلها من أسباب كثرة العراقيل والمشاكل في المؤسسات، وهو ليس غريباً خصوصاً عندما نجد العامل لا يفقه ما هو مطلوب منه بالتحديد.

¹. بوابة السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس، المرجع السابق.

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيزو 5000

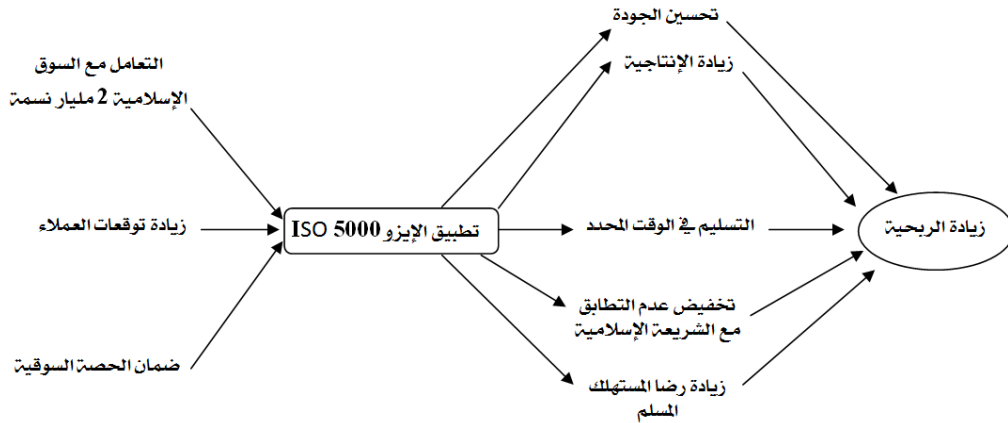
2. في حال وجود خلل في سير أو ناتج المؤسسة يبدأ عون الرقابة بالخطوات العملية التالية وفق هذا الترتيب:

- النصح والوعظ أو ما يسمى بـ (الإعذار).
- في حال عدم الانصياع يتحول إلى (الإنذار) مع تقريب فترة التفقد الدورية.
- مباشرة تنفيذ العقوبات بالتدرج الأخف ثم الأثقل وهنا يحول القانون لعامل الرقابة تسليط بعض العقوبات التي تستوجب التدخل السريع كقرار الفصل والخصم والحرمان من الترقية.
- تحويل الملف إلى جهة أخرى كالعادلة مثلاً.

خاتمة الفصل

بالمختصر، يتيح تطبيق نظام الجودة الإسلامي الإيزو 5000 فوائد عديدة للمنتج، أهمها زيادة الربحية، فتطبيق الإيزو 5000 سوف يمكن المؤسسة من بيع منتجاتها لأكثر من 2 مليون مسلم عبر العالم، وما يترتب عن ذلك من زيادة في الأرباح.

الشكل رقم 09 : فوائد تطبيق الإيزو 5000



Source : B. Rolhery "ISO 9000" 2nd edition, Cowerpress, England p 72. (بتصرف)

الفصل الثالث: المشروع المقترح: إيرو 5000

ونظام الإيرو 5000 يحتاج إلى بنية تحتية إدارية وثقافية وغيرها، لتكون عوائده أكثر شمولية. كما أنه عملية إدارية يجب أن تشرف عليها الحكومات وإدارات المؤسسات بشكل تعاوني مع كل الفاعلين من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة لكل منهم لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل، ومن خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب وبالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهدر .

ولذلك فإن إدارة الجودة الشاملة بما فيها إدارة الجودة وفق الشريعة الإسلامية هي إحداث تغيير تنظيمي يأتي عن طريق قرار استراتيجي يتم اتخاذه من طرف الإدارة العليا للدول خاصة وإدارات المؤسسات تحديدا ويتبناه جمع فئات المجتمع.

الخاتمة

ختاماً، نعتقد أن السياق العلمي (الاقتصادي والفقهي تحديداً) الذي عاجلنا من خلال أدواته موضوع «الجودة» و«الحسبة» لا يسمح لنا بأية حال بوضع ما عرف على الدوام بـ «الخاتمة» .. لذلك ارتأينا (مع أننا لم نود إدراجه أصلاً) تسمية هذا العنصر الأخير من الدراسة (وليس الأخير فيما يتعلق بموضوع الدراسة) تحت عنوان : «خاتمة» وليست «الخاتمة»، وذلك تماشياً (أو رضوحاً) للتقليد العلمي الأكاديمي المشاع أكثر منه اقتناعاً بكتابته . فنحن نعلم أن إقفال موضوع موضوع «الجودة» و«الحسبة» بخاتمة (بصيغتها التقليدية) خطأ وذنوب تاريخي، منهجي وموضوعي ... الخ قد لا يغفر لنا، باعتبار أنهما قضية لم تتم بعد لم تكتمل عمليات البحث فيها، ولأنه لا يزال يومياً يفرز الكثير من القضايا لم تكن في الحسبان بمقتضى الديناميكية التاريخية .

هذا العنصر «خاتمة» فقط، كونه يمكن أن يكون . بمقتضى التقليد الأكاديمي . وعاءاً لحزمة إجابات مركبة غير مباشرة يمكن تثبيتها للتساؤلين المركزيين الذين توقعنا عند سقفيهما البحثي بداية انطلاقنا في تشريح موضوع «الجودة» ونظام «الحسبة» .

هذا العنصر ليس «الخاتمة» لأن موضوع «الجودة» و«الحسبة» في الدول الإسلامية عموماً وكأحد أهم الموضوعات التي لم تنل حقها، لا تزال تترنح بين حزمة العوائق والصعوبات، والتي وبرغم تعددها إلا أنه يمكن القول أنها تتمحور أساساً في :

● العزوف عن دراسة مثل هذه الموضوعات من قبل شيوخ الفقه وعلماء الدين، والميول الحاد والاندفاع نحو قضايا قد لا تكون بقدر أهمية المواصفات الشرعية للمنتجات والمنتجين في قالب اقتصادي مرجعية دينية.

● إن البلدان الإسلامية لم تجعل من «القضايا الحديثة» في الاقتصاد هدفاً استراتيجياً

● اعتماد «النظام البحثي» الإسلامي على سياسة الاستجابة وردود الفعل إزاء القضايا الحديثة في الاقتصاد العالمية، من غير أن يعتمد سياسات بحثية أصيلة ومتجددة وطويلة الأجل لمعادلة مثل هذه القضايا الإستراتيجية.

الخاتمة

نتائج البحث:

- يمكننا إجمال ما توصلنا إليه من خلال دراستنا لموضوع البحث في النقاط التالية:
- الجودة مفهوم إنساني متعلق بالفطرة؛ لذا فليس من الحكمة الخوض في كونه مفهوما إسلاميا أم ناتج من تطور الحضارة الغربية و إفرزاتها.
- اكتسى مفهوم الجودة ضبابية عند أصحابها؛ فعُرفت بتعاريف متباينة، بل ومتناقضة في بعض الأحيان.
- تطوّر مفهوم الجودة تطورا كبيرا نتيجة للقفزة الحضارية والصناعية، وتسارع التكنولوجيا هو سبب ضبابية مفهومها عند من أرادوا وضع حدّ لتعريفها .
- تتأثر الجودة بالعوامل الخارجية، من مواد أولية والآلات واليد العاملة.
- عملية الرقابة على الجودة تُنقّص من تكاليف الإنتاج وترضي المستهلكين وتزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة.
- نظام الإيزو ديناميكي يُكسب المؤسسة شرعية وقوة وتطورا.
- يتوقف نجاح نظام الإيزو على مدى دعم العاملين والإدارة له؛ فهو ليس عصى سحرية لتقوية المؤسسات.
- يتقوى و يتعزز هذا النظام عند إضافة عامل الرقابة الإلهية عند العامل المسلم، واعتبار النية والقصد الإيجابي في سلوكه يزيد من فاعلية هذا الفرد، وبالتالي من ربح المؤسسة ككل..
- يكتسب نظام الإيزو شرعيته بانضمامه إلى هيئة دولية كمنظمة المؤتمر الإسلامي على سبيل المثال وهذا الإجراء احترازي حتى نضمن له الشرعية والقبول.
- نظام الحسبة في الإسلام فريد من نوعه وبسبب تهميشه طمّت المشاكل المهنية في مؤسساتنا، بل في حياتنا اليومية.
- يمكننا ومن خلال موروثنا الفقهي تكيف نظام الحسبة وفق الهيآت الموجودة وأجهزة النظام واستغلال منافعه للحد من الغش والتهرّب وسوء التسيير.

الخاتمة

- الإيزو 5000 ممكن الوقوع وهو تجربة تمكّن المسلمين العاملين من تقوية مؤسساتهم واللاحاق بصف المؤسسات العالمية في التنافس.

التوصيات:

- بناء على ما تم ذكره في النتائج؛ نقترح بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد مؤسساتنا في الرفع من قدرتها التنافسية وهي كما يلي:
- مواصلة طلبه الشريعة بحث مواضيع الجودة لمحاولة المزج بين ما هو اقتصادي وما هو شرعي حتى نستطيع المواكبة دون الإخلال بمبادئ شريعتنا الغراء، خصوصا وهي تزخر بما يبهر العقول من حلول لمشاكل أرتقت العقول وحيّرت الألباب.
- إعادة تفعيل دور الحسبة في ثوب جديد يتلاءم والتصنيفات والهيآت الموجودة في نظام الدولة، يخفف من وطأة التسيب وحالة اللامبالاة الملاحظة والتي لم يردعها العقاب القانوني .
- العمل على تحقيق ميزات تنافسية للمؤسسات الإسلامية وفق قاعدة - خالف تُعرف - بمفهومها الإيجابي .
- مبادئ الدين الإسلامي هي الكفيلة بإيجاد التميز وفق القاعدة السابقة، إذا امتزجت بالثقافة المعاصرة باعتبارها موروثا إنسانيا كلنا نشترك فيه ، والحكمة ضالة المؤمن.
- وضع علامة خاصة بالإيزو الإسلامي، لما لها من تأثير بالغ الأهمية على الصعيد التنافسي.

آفاق البحث

- خلال معالجتنا لموضوع بحثنا، تبادرت إلى الذهن بعض المواضيع قد تكون إشكالات جديدة للبحث في هذا المجال منها :
- علاقة الجودة بنظام الحوكمة وكيفية استفادة المؤسسات الإسلامية منه.
- تقنين نظام الحسبة وفق المؤسسات الحديثة للدولة، خصوصا فيما يتعلق بالسلطة التأديبية للمحتسب.
- تفريعات الإيزو الإسلامي للقطاعات الهامة كالتربية والصحة باعتباره عاملا تنافسيا.
- محاولة فتح فرع للإيزو الإسلامي في منظمة المؤتمر الإسلامي.

الخاتمة

وفي الختام، وعد الله عبادة المسلمين بالتمكين لهم ولدينهم في الأرض، وقال ﷺ ﴿وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَى لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُم مِّن بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا وَمَن كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [النور: 55] وأخبرنا أنه لن يمكث فيها إلا ما ينفع عباده، فقال ﷺ: ﴿فَأَمَّا الزبد فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الْأَرْضِ﴾ [الرعد: 17].

تلك وعود الخالق ﷻ ومنا العمل الصالح، وإخلاص النية، فاللهم أخلص نوايانا.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1- فهرس الآيات

الصفحة	رقم الآية	اسم السورة	الآية
16	03	المائدة	الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا
19	16	التغابن	فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ
16	117	البقرة	بَدِيعَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ
16	36	القيامة	أَيَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى
17	7	هود	لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا
17	7	الكهف	إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لِّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا
-17 24	2	الملك	الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ
18	195	البقرة	وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ
18	93	المائدة	لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسِنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ
18	128	النساء	وَإِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا
19	88	النمل	صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ
19	286	البقرة	لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا
23	163/162	الأنعام	قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

فهارس

23	1	النساء	إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا
23	18	ق	مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ
24	18	المدثر	كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ
24	36	الإسراء	إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا
25	83	البقرة	وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا
25	134	آل عمران	الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْعَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ
25	69	العنكبوت	وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ
26	19/17	الذاريات	إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ كَانُوا قَلِيلًا مِنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ
37	96	الأنعام	فَالِقُ الْإِصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا ذَلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ
45	110	آل عمران	كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمْ الْفَاسِقُونَ
61	7	الأحزاب	وَإِذْ أَخَذْنَا مِنَ النَّبِيِّينَ مِيثَاقَهُمْ وَمِنْكَ وَمِنْ نُوحٍ وَإِبْرَاهِيمَ وَمُوسَى وَعِيسَى ابْنِ مَرْيَمَ وَأَخَذْنَا مِنْهُمْ مِيثَاقًا غَلِيظًا

2- فهرس الأحاديث

الصفحة	طرف الحديث
16	إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ
18	أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ
18	إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ، وَلِيُحَدِّدَ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِخْ ذَيْبِحَتَهُ
21	صَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي
21	عَلَيْكَ بِتِلَاوَةِ الْقُرْآنِ؛ فَإِنَّهُ نُورٌ لَكَ فِي الْأَرْضِ وَذِكْرٌ لَكَ فِي السَّمَاءِ
22	التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ، مَعَ الشُّهَدَاءِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ
22	التُّجَّارُ يُحْشَرُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَّ وَصَدَقَ
22	إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ فَإِنَّهُ يُنْفَقُ ثُمَّ يَمْحَقُ
22	الْحَلْفُ مُنْفَقَةٌ لِلسَّلْعَةِ مُمَحَقَةٌ لِلْبِرْكََةِ
22	رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا افْتَضَى
24	مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا
24	مَنْ اسْتَوَى يَوْمَهُ فَهُوَ مَعْبُودٌ وَمَنْ كَانَ عَدُوَّهُ شَرًّا مِنْ يَوْمِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ وَمَنْ لَمْ يَتَعَاهَدِ النَّقْصَانَ مِنْ نَفْسِهِ فَهُوَ فِي نَقْصَانٍ وَمَنْ كَانَ فِي نَقْصَانٍ فَالْمَوْتُ خَيْرٌ لَهُ
24	لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمْرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ، وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَا فَعَلَ، وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَا أَنْفَقَهُ، وَعَنْ جِسْمِهِ فِيمَا أَبْلَاهُ
40	الدِّينُ النَّصِيحَةُ. قُلْنَا لِمَنْ؟ قَالَ: لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ، وَلِأَيِّمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ
40	أَفْلا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي
50	لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ
51	إِنَّ اللَّهَ هُوَ الْمِسْعَرُ، الْقَابِضُ

فهارس

53	مَنْ اِخْتَكَّرَ فَهُوَ خَاطِئٌ
53	الْجَالِبُ مَرْزُوقٌ وَالْمُحْتَكِرُ مَلْعُونٌ
61	بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ
62	تَزَوَّجُوا الْوُدُودَ الْوُلُودَ فَإِنِّي مُكَاتِرٌ بِكُمْ الْأُمَّمَ

3- فهرس الأشكال

27	الشكل رقم 01 : بطاقة فنية عن المنظمة العالمية للتقييس
29	الشكل رقم 02 : خريطة تمثيل الإيزو في العالم
60	الشكل رقم: 03 : مراسلة الدكتور نور الدين جوادي لمنظمة الإيزو
62	الشكل رقم: 04 : توقعات عدد المسلمين 2050
63	الشكل رقم 05 : مكونات سوق المنتجات الحلال
64	الشكل رقم 06 : نمو حجم سوق المنتجات الغذائية الحلال في العالم
64	الشكل رقم 07 : حجم سوق المنتجات الغذائية الحلال في بعض الدول العربية العام 2015
65	الشكل رقم 08 : نمو الموجودات البنكية الإسلامية بين 2007 العامين و 2013
76	الشكل رقم 09 : فوائد تطبيق الإيزو 5000

قائمة المراجع

4- فهرس المصادر والمراجع

• القرآن الكريم - رواية حفص عن عاصم-

1. إحياء علوم الدين، محمد بن محمد الغزالي، ط: دار المعرفة، بيروت، 1982م.
2. إدارة الإنتاج والعمليات، فريد راغب النجار، مداخلة في ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، مكتبة الاستفتاح، 1977.
3. إدارة الجودة الشاملة TQM والإيزو ISO، حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، سنة 2014.
4. إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000، لعلى بوكميش، ط1، الأردن، عمان، دار الريبة للنشر والتوزيع، 2011.
5. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وآخرون، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، سنة 2007.
6. إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال: بين النظرية والتطبيق، محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم عبد الله نزال، بلال محمود الوادي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012.
7. إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام، محاولة للتجسير والتطوير، عبد اللطيف عبد اللطيف وآخرون، مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة، محور إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.
8. إدارة الجودة الشاملة والمعلوية [الموثوقية] والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها، عبد الحميد عبد المجيد البلداوي وآخرون، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
9. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو: 9000، علي السلمي، مداخلة في ملتقى بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، دار غريب، 1995.

فهارس

10. إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل، سلمان زيدان، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
11. إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات الأردن، عمان، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، سنة 2015.
12. الإسلام ومستقبل الحضارة، صبحي الصالح، ط2، دار قتيبة، بيروت، 1990م.
13. أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، علالي مليكة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، سنة 2003/2004.
14. تهذيب اللغة، الأزهري. بدون رقم ط، ولا دار النشر، ولا مكانه، ولا تاريخه.
15. الجامع الصحيح المختصر، البخاري الجعفي، ت: مصطفى ديب، ط3، دار ابن كثير، بيروت، 1407هـ/1987.
16. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية بسكيكدة، بوحنان نور الدين، رسالة ماجستير الجزائر جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2006/2007.
17. الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتعليم، اتجاهات معاصرة، طارق عبد الرؤوف عامر وآخرون، الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م.
18. حسان عبد الله، أشرف الفرائض الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، 141، مقال في مجلة الثقافة الإسلامية، المستشارية الثقافية للجمهورية الإسلامية الإيرانية، دمشق، 1412هـ/1992م.
19. الحسبة بين الأمس واليوم، محمد فاروق النبهان، الفيصل، ع63، يوليو 1982م، الرياض.
20. الحسبة تعريفها مشروعيتها ووجوبها، فضل إلهي، دار الإعتصام، القاهرة.
21. الحسبة على المدن والعمران، وليد عبد الله المنيس، حوليات كلية الآداب، جامعة الكويت، الكويت، 1996م.
22. الحسبة لشيخ الإسلام ابن تيمية، ت: علي بن نايف الشحود، ط2، 1425هـ/2004م.
23. الحلال والحرام في الإسلام، يوسف القرضاوي، المكتب الإسلامي، بيروت، 1994م.

فهارس

24. حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، أبو نعيم أحمد بن عبد الله بن أحمد بن إسحاق بن موسى بن مهران الأصبهاني، دون رقم ط، دار السعادة ، بجوار محافظة مصر، 1394هـ/1974م.
25. خطّة الحسبة في النظر والتطبيق والتدوين، عبد الرحمان، دار الثقافة، دار البيضاء المغرب، 1984.
26. دراسات في تاريخ اليمن القديم، عبد الله حسن الشيبه، مكتبة الوعي الثوري، تعز، 2000.
27. دور معايير التقييس الـ ISO في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية، عبد اللطيف عامر، دراسة حالة لشركة الاسمنت بعين الكبيرة، رسالة مقدمة لنيل درجة، المشرف، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، بربوعريج، السنة.
28. الرتبة في طلب الحسبة، الماوردي، ت: أحمد جابر بدران، ط1، دار الرسالة، القاهرة، 2002.
29. سبل السلام، محمد بن إسماعيل بن صلاح بن محمد الحسني، الكحلاني ثم الصنعاني، أبو إبراهيم، عز الدين، المعروف كأسلافه بالأخير، دار الحديث، بدون طبعة وبدون تاريخ.
30. سنن ابن ماجه، شعيب الأرنؤوط وآخرون، ط1، دار الرسالة العالمية، بيروت، 1430 هـ/2009م.
31. سنن الترمذي، محمد بن عيسى بن سؤرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، أبو عيسى، ت: أحمد محمد شاکر (ج 1، 2)، ومحمد فؤاد عبد الباقي (ج 3)، وإبراهيم عطوة عوض (ج 4، 5)، ط2، شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي، مصر، 1395 هـ / 1975م.
32. سنن الدارقطني، أبو الحسن علي بن عمر بن أحمد بن مهدي بن مسعود بن النعمان بن دينار البغدادي الدارقطني، ت: شعيب الارنؤوط وآخرون، ط1، مؤسسة الرسالة، بيروت، 1424هـ/2004م.
33. السنن الكبرى، أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسْرُوْجَرْدِي الخراساني، أبو بكر البيهقي، ت: محمد عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، ط3، 1424هـ/2003م.
34. شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك، محمد بن عبد الباقي بن يوسف الزرقاني المصري الأزهرى، ت: طه عبد الرؤوف سعد، مكتبة الثقافة الدينية، القاهرة، 1424هـ/2003م.

فهارس

35. شرح رسالة الصغائر والكبائر، لابن نجيم، تحقيق: الشيخ خليل الميس، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1401هـ/1981م.
36. شعب الإيمان، بن الحسين البيهقي، ت: محمد السعيد بسيوني زغلول، دار الكتب العلمية، بيروت، 1410هـ.
37. صبح الأعشى، القلقشندي، تحقيق: يوسف علي، ط1، دار الفكر، دمشق، 1987م.
38. طارق البشري، مؤسسات الدولة في النظم الإسلامية، مجلة منبر الحوار، دار الكوثر، بيروت، 1410هـ/1989م.
39. الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، ابن قيم الجوزية، ت: محمد جميل غازي، مطبعة المدني، القاهرة، مصر.
40. الطرق الحكمية، محمد بن أبي بكر بن أيوب بن سعد شمس الدين ابن قيم الجوزية، مكتبة دار البيان.
41. عبد الرحمان، خطّة الحسبة في النظر والتطبيق والتدوين، دار الثقافة، دار البيضاء المغرب، 1984.
42. غياث الأمم، لأبي المعالي الجويني، ت: مصطفى حلمي وآخرون، دار الدعوة للطباعة، الإسكندرية، دون تاريخ.
43. الفقه الإسلامي وأدلته (الشامل للأدلة الشرعية والآراء المذهبية وأهم النظريات الفقهية وتحقيق الأحاديث النبوية وتخريجها)، وهبة بن مصطفى الزحيلي، ط4، دار الفكر، سورية.
44. القضاء في الإسلام، عطية مصطفى مشرفة، ط2. دار الفن، القاهرة، 1966.
45. القواعد الفقهية وتطبيقاتها في المذاهب الأربعة، محمد مصطفى الزحيلي، ط1، دار الفكر، دمشق، 1427هـ/2006م.
46. كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون، مصطفى بن عبد الله كاتب جلي القسطنطيني المشهور باسم حاجي خليفة أو الحاج خليفة، مكتبة المثنى - بغداد، 1941م.
47. لسان العرب، محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي، ط3، دار صادر، بيروت، 1414 هـ.

فهارس

48. مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي، إبراهيم طه محمد العجلوني، مقدمة للنشر في مجلة جامعة دمشق من طالب الدكتوراه، تحت إشراف الأستاذ الدكتور، دمشق في شباط 2006م.
49. مجموع الفتاوى، لابن تيمية، دون ط، دار عالم الكتب، الرياض، السعودية، 1412هـ/1991م.
50. المستصفى من علم الأصول، محمد بن محمد الغزالي أبو حامد، الناشر دار الكتب العلمية، بيروت، 1992م.
51. الأحكام السلطانية، أبو الحسن علي بن محمد بن محمد بن حبيب البصري البغدادي، الشهير بالماوردي، دار الحديث، القاهرة، دون رقم ط، وتاريخه.
52. مسند أبي يعلى، أبو يعلى الموصلي التميمي، ت: حسين سليم أسد، ط1، دار المأمون للتراث - دمشق، 1404/1984.
53. المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، ت: محمد فؤاد عبد الباقي، دون ط، دار إحياء التراث العربي، بيروت، دون تاريخ.
54. المقدمة، ابن خلدون، دون رقم ط، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1961.
55. موطأ الإمام مالك، ت: محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 1406هـ/1985م.
56. نصاب الاحتساب، عمر بن محمد بن عمر السنامي، ت: مريزن سعيد، دار مكتبة الطالب الجامعي، مكة.
57. نصاب الاحتساب، عوض السنامي، ت: مريزن عسيري، ط1، مكتبة الطالب الجامعي، مكة، ط1، 1986.
58. نظام الحسبة في الإسلام، عبد العزيز بن محمد بن محمد بن مرشد، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

59. نهاية الرتبة الظرفية في طلب الحسبة الشريفة، عبد الرحمن بن نصر بن عبد الله، أبو النجيب، جلال الدين العدوي الشيزري، مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر، دون رقم ط، وتاريخه.
60. نهاية الرتبة في طلب الحسبة، عبد الرحمان الشيزري، ت: السيد الباز العريني، ط2، دار الثقافة بيروت، 1984م.
61. نيل الأوطار، الشوكاني اليمني، ت: عصام الدين الصباطي، ط1، دار الحديث، مصر، 1413هـ/1993م.
62. Le petit Larousse, Larousse, France, 2007.
63. Norme internationale, iso9000, système de management qualité, principes et vocabulaire, iso Genève 2005.
64. www.iso.org.
65. www.education-dz.com.
66. www.tkne.net.
67. www.almaany.com.
68. www.islamdoor.com.
69. www.ssmo.gov.sd.
70. www.startimes.com.
71. www.mosgcc.com.
72. www.manhal.net.
73. www.daawa.net.
74. www.wikipedia.org.

5- فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
01	المقدمة
الفصل الأول: الجودة و معايير الإيزو (ISO) - مقارنة نظرية بين : المعنى الوضعي و التأصيل الشرعي-	
08	1. مفردة الجودة ... مقارنة مفاهيمية
09	1.1. مفهوم الجودة لغة
09	2.1. مفهوم الجودة اصطلاحاً
09	3.1. سبب ضبابية المفهوم
10	4.1. أهمية الجودة
11	5.1. التطور التاريخي للجودة
15	6.1. ضمان الجودة
16	2. الجودة شرعاً
16	1.2. دعوة الإسلام إلى الجودة
17	2.2. المفهوم الإسلامي للجودة
20	3.2. جوانب الجودة في المنهج الإسلامي
22	4.2. الجودة في التجارة
22	5.2. إتقان العمل ثمرة الإحسان
23	6.2. خصائص الجودة في الإسلام
25	7.2. خلاصة المبحث
26	3. المنظمة العالمية للتقييس
26	1.3. مفهوم التقييس

فهارس

26	2.3. أهداف التقييس
27	3.3. لمحة إجمالية عن منظمة التقييس العالمية (ISO)
28	4.3. الهدف من الإيزو (ISO)
30	5.3. أفراد عائلة الإيزو وعلاقتها بالجودة
33	6.3. خلاصة المبحث
34	خاتمة الفصل
الفصل الثاني: نظام الحسبة في الإسلام - قراءة مفاهيمية عامة-	
37	1. الحسبة
37	1.1. الحسبة اصطلاحاً
39	2.1. تعريف الاحتساب
39	3.1. الحسبة في التاريخ الإسلامي
43	4.1. أنواع الحسبة
44	5.1. مجالات الحسبة
46	6.1. أسس الاحتساب
47	7.1. خلاصة المبحث
	2. المحتسب ووظائفه
47	1.2. تعريف المحتسب
48	2.2. شروط المحتسب
49	3.2. وظائف المحتسب
55	4.2. أعوان المحتسب ومساعدوه
55	5.2. السلطة التأديبية للمحتسب
56	6.2. خلاصة المبحث
57	خاتمة الفصل

الفصل الثالث: المشروع المقترح إيزو 5000 - إطلالة عامة-	
59	1. لماذا رمز إيزو 5000 ؟
61	2. الداعي إلى إنشاء الإيزو
66	3. الهدف من الإيزو 5000
67	4. أسس ومرجعية الإيزو 5000
68	5. المعالم التطبيقية لنظام إيزو 5000
59	6. مهام هيئة نظام الإيزو 5000
71	7. الشروط الواجب توفرها في أعضاء الرقابة
72	8. نموذج دفتر الشروط لنظام الإيزو 5000
75	9. آلية إصلاح الخلل في نظام الإيزو 5000
76	خاتمة الفصل
78	الخاتمة